Webex WFO Gebruikershandleiding

Voor implementaties met klassieke WFM

Voor het eerst gepubliceerd op 10 juli 2020
Laatst bijgewerkt: 28 februari 2025

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

DE SPECIFICATIES EN INFORMATIE BETREFFENDE DE PRODUCTEN IN DEZE HANDLEIDING KUNNEN ZONDER KENNISGEVING WORDEN GEWIJZIGD. ALLE UITEENZETTINGEN, INFORMATIE EN AANBEVELINGEN IN DEZE HANDLEIDING WORDEN GEACHT ACCURAAT TE ZIJN MAAR WORDEN GEPRESENTEERD ZONDER ENIGE VORM VAN GARANTIE, EXPLICIET OF IMPLICIET. GEBRUIKERS DRAGEN DE VOLLEDIGE VERANTWOORDELIJKHEID VOOR HET TOEPASSEN VAN WELKE PRODUCTEN DAN OOK. DE SOFTWARELICENTIE EN BEPERKTE GARANTIE VOOR HET BIJGAANDE PRODUCT WORDEN UITEENGEZET IN HET INFORMATIEPAKKET DAT BIJ HET PRODUCT WORDT GELEVERD EN ZIJN VIA DEZE VERWIJZING OPGENOMEN IN DIT DOCUMENT. ALS U DE SOFTWARELICENTIE OF BEPERKTE GARANTIE NIET AANTREFT, NEEMT U CONTACT OP MET UW CISCO-VERTEGENWOORDIGER VOOR EEN KOPIE.

De implementatie door Cisco van TCP-headercompressie is een aanpassing van een programma ontwikkeld door de Universiteit van Californië, Berkeley (UCB) als onderdeel van UCB's openbaar-domeinversie van het besturingssysteem UNIX. Alle rechten voorbehouden. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NIETTEGENSTAANDE ENIGE ANDERE GELDENDE GARANTIE WORDEN ALLE DOCUMENTBESTANDEN EN SOFTWARE VAN DEZE LEVERANCIERS GELEVERD 'ZOALS ZE ZIJN' MET ALLE EVENTUELE GEBREKEN. CISCO EN DE HIERBOVEN GENOEMDE LEVERANCIERS WIJZEN ALLE IMPLICIETE DAN WEL EXPLICIETE GARANTIES AF, MET INBEGRIP VAN, MAAR NIET BEPERKT TOT, VERKOOPBAARHEID, GESCHIKTHEID VOOR EEN BEPAALD DOEL EN HET NIET VORMEN VAN EEN INBREUK OP DE RECHTEN VAN DERDEN, OF GARANTIES DIE VOORTVLOEIEN UIT EEN HANDELS- OF GEBRUIKSCONVENTIE OF HANDELSPRAKTIJK.

IN GEEN GEVAL ZIJN CISCO OF HAAR LEVERANCIERS AANSPRAKELIJK VOOR ENIGE INDIRECTE, SPECIALE, INCIDENTELE OF GEVOLGSCHADE VAN WELKE AARD DAN OOK, INCLUSIEF, MAAR NIET BEPERKT TOT, VERLIES VAN INKOMSTEN OF VERLIES OF BESCHADIGING VAN GEGEVENS, VOORTVLOEIEND UIT HET GEBRUIK VAN DEZE HANDLEIDING OF UIT HET ONVERMOGEN DEZE HANDLEIDING TE GEBRUIKEN, ZELFS INDIEN CISCO OF HAAR LEVERANCIERS OP DE HOOGTE ZIJN GEBRACHT VAN DE MOGELIJKHEID VAN DERGELIJKE SCHADE.

IP-adressen (Internet Protocol-adressen) en telefoonnummers die worden gebruikt, worden verondersteld geen werkelijke adressen en telefoonnummers te zijn. Voorbeelden, weergegeven opdrachten, diagrammen met netwerktopologie en afbeeldingen die zijn opgenomen in het document worden alleen gebruikt voor illustratieve doeleinden. Elke overeenkomst tussen de gebruikte IP-adressen of telefoonnummers en werkelijke adressen of telefoonnummers berust op toeval.

Alle afgedrukte exemplaren en duplicaten van de kopieën van dit document worden als onbeheerd beschouwd. Zie de huidige online versie voor de nieuwste versie.

Cisco heeft wereldwijd meer dan 200 kantoren. Adressen en telefoonnummers worden weergegeven op de website van Cisco op www.cisco.com/go/offices.

Cisco en het Cisco-logo zijn handelsmerken of gedeponeerde handelsmerken van Cisco en/of van zijn dochterondernemingen in de V.S. en andere landen. Ga voor een lijst met Cisco-handelsmerken naar: www.cisco.com/go/trademarks. Hier genoemde handelsmerken van derden zijn eigendom van hun respectievelijke eigenaren. Het gebruik van het woord partner impliceert geen samenwerkingsverband tussen Cisco en een andere onderneming. (1721R)

© 2020, 2021, 2022, 2023, 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. Alle rechten voorbehouden.

Inhoud

Inhoud 3

Webex WFO configureren 33

Aanmelden bij Webex WFO 33

Wachtwoord wijzigen 34

Afmelden 36

De tenant configureren 36

Een ACD configureren 37

Verbindingsinstellingen voor Cisco Unified Contact Center Enterprise 38

Verbindingsinstellingen voor Cisco Unified Contact Center Express 42

Verbindingsinstellingen voor Cisco Webex Contact Center 47

Kernconfiguratiegegevens integreren 49

Verbindingsinstellingen voor Cisco Webex Contact Center 2.0 51

Verbindingsinstellingen voor Avaya CM met Contact Center Elite 55

Verbindingsinstellingen voor Avaya IP Office met ACCS 59

Verbindingsinstellingen voor Five9 60

Verbindingsinstellingen voor Genesys Cloud 65

Verbindingsinstellingen voor InContact 67

Verbindingsinstellingen voor algemene ACD's 67

Connection-instellingen voor Amazon Connect 68

Verbindingsinstellingen voor Serenova 70

Tabel Serenova-tenants 71

Kernconfiguratiegegevens synchroniseren 73

Verbindingsinstellingen voor Eventide DempinSlog 77

Metagegevens invoeren 79
Verbindingsinstellingen voor Twilio Flex 80
Verbindingsinstellingen voor UJET 86
Algemene instellingen configureren 87
Download installatieprogramma's voor Smart Desktop en Webex WFO Data Server 92
Telefoons koppelen aan agenten, opnamegroepen en opnametypen 93
Extension Mobility configureren voor Cisco Network Recording 96
Standaard Extension Mobility 96
Configuratie apparaat koppelingen 96
Werking 97
Extension Mobility tussen clusters 97
Configuratie apparaat koppelingen 97
Werking 98
Meer informatie over Webex WFO met TIP 99
Gegevens synchroniseren tussen het ACD en Webex WFO 100
Hoe agentgegevens worden gesynchroniseerd tussen het ACD en Webex WFO 101
Hoe teamgegevens worden gesynchroniseerd tussen het ACD en Webex WFO 101
Servicewachtrijgegevens synchroniseren 102
Een verificatiemethode configureren 103
Standaardverificatie inschakelen 107
Verificatie SAML configureren 108
Identiteitsproviders configureren 108
Serviceprovidercertificaten voor Webex beheren 117
Een ACD-ID terugzetten 118

Het wachtwoordbeleid configureren 119
Toegang tot specifieke IP-adressen beperken 121
IP tabel Adresbereiken 122
On-premises implementaties 123
Gegevensserver configureren 123
Gegevensserverconfiguratie in omgevingen met meerdere tenants 123
Veldbeschrijvingen 124
Besturingselementen voor Cisco IP Phone-services configureren 127
Gegevensserverinstellingen voor een Serenova-ACD 129
Verbinding maken met een Active Directory-server 129
Informatie over de Active Directory-configuratie 132
Verificatie 132
Sync 132
Gebruikers matchen 133
Overeenkomende gebruikers synchroniseren 136
Niet-overeenkomende gesynchroniseerde gebruikers 136
Synchronisatieresultaten voor Active Directory bekijken 140
Opslag configureren 141
Opslagprofielen configureren 142
Opslagoverzicht 142
Opslagprofielen 142
Opslagbeleid 142
Externe opslaglocaties toevoegen 146
Archiefinstellingen QM configureren 151

Quality Management configureren 153
Algemene instellingen QM configureren 153
Over schermopnameprioriteit 154
QM configureren voor opnamen 155
Telefonieservers beheren 155
Aangepaste velden met metagegevens beheren 157
Velden met Cisco-metagegevens 160
Hoe root-oproepen en verzoening werken 163
Telefoniegroepen configureren 164
Communicatiebeheer Avaya configureren 170
Het Avaya-apparaatwachtwoord instellen 170
SBCE voor SIPREC-opname configureren Avaya 172
Cisco Unified Communication Manager configureren 177
Genesys configureren 180
Enquêtes na gesprekken toevoegen aan contactpersonen 181
Online enquêteproviders configureren 181
Contacten markeren voor online distributie van enquêtes 185
Workforce Management configureren 185
Servicewachtrijen configureren 186
Telefoonlijstnummers beheren 186
Telefoonlijstnummers beheren 187
Servicewachtrijtypen beheren 188
Servicewachtrijtypen maken, bewerken en verwijderen 188
Servicewachtrijen beheren 189

Gesynchroniseerde/niet-gesynchroniseerde omgevingen 189
Virtuele servicewachtrijen 189
Precisiewachtrijen 190
Servicewachtrijgroepen beheren 198
Vaardigheidskoppelingen beheren 198
Multivaardigheidsgroepen beheren 199
Gesloten datums servicewachtrij beheren 201
Gesloten datums kopiëren 201
Verlaging configureren 203
Verlagingscategorieën beheren 204
Verlagingsweken beheren 204
Verlagingsscenario's beheren 206
Agentplanningen beheren 207
Integreren met een HUMAN Resource Management systeem 207
Bestandsdetails importeren 208
Bestandsdetails exporteren 210
Aanpassen wanneer planningen worden vrijgegeven 212
De mogelijkheid van een supervisor om planningen te bewerken beperken 214
Een workflow maken 215
Regels voor het bewerken van planningen beheren 216
Werken met historische gegevens 216
Historische gegevens weergeven en bewerken 217
Velden in tabel Historische gegevens 219
Historische gegevens samenvoegen 220

De nauwkeurigheid van prognoses uit het verleden berekenen 221
Historische gegevens vastleggen 222
Historische gegevens importeren 223
Beschrijvingen maken voor redencodes 225
Toewijzingen overeenstemmingsstatus aanpassen 227
ACD-id's en redencodes 229
Toewijzing overeenstemmingsstatus voor niet-interactieve servicewachtrijen 229
Systeembrede WFM instellingen configureren 230
De WFM bewaarperiode definiëren 233
Metagegevenswaarden voor activiteit beheren 234
Informatie over metagegevens van activiteit 237
Standaardwaarden voor metagegevens voor activiteit toewijzen 237
Standaardmetagegevenswaarden negeren 237
Teleopti configureren 238
Analytics configureren 239
Webex beheren en onderhouden 240
Status van gegevensserver controleren 241
Logboeken met gegevensserver downloaden 242
gamificatie configureren 243
Prestatiegegevens verzamelen voor gamificatie 243
gamificatieniveaus configureren 245
Veldbeschrijvingen 245
gamificatie-prestatiecategorieën beheren 246
Veldbeschrijvingen 247

gamificatiepunten configureren 247
Veldbeschrijvingen 249
KPI's configureren 250
Wijzigingen in auditgebruiker en systeem 252
Verbindingen met de Webex WFO-server controleren 256
De export van geplande geplande bulkcontacten volgen 258
Meldingen configureren 261
Meldingstypen 263
Meldingen voor tenantbeheer en gebruiker 263
Meerdere contactpersonen tegelijk verwijderen of bijwerken 277
Gebruikers beheren 281
Hoe licenties werken 281
Licentiemodel 281
Licentieverlening, rollen en machtigingen 281
Gegevenslicenties 282
Webex WFO-toegangslicenties 283
Bot Analytics-licentie 283
Insights-licenties 283
Voorbeelden van gebruikers met meerdere rollen 283
Voorbeeld 1: een QM agent die ook een evaluator is. 284
Voorbeeld 2: een QM-agent die ook is ingepland met WFM 284
Functies die beschikbaar zijn met QM- en Analytics-licenties 284
Gebruikers maken en bewerken 287
Een API gebruiker maken 297

Gebruikers importeren en exporteren 298
Namen van tijdzones 302
Meerdere gebruikers beheren 311
Gebruikersprofielen beheren 311
ACD gebruikersprofielen 312
Gebruikersprofielen opnemen 313
Gebruikersprofielen negeren 313
Voorbeeld gebruikersprofielen 314
Gebruikers samenvoegen 317
De werking van gebruikers samenvoegen 319
Gebruikersgegevens 319
Gebruikersgegevens 320
Gebruikersprofielen negeren 321
Hotelinggebruikers beheren 322
Rollen en machtigingen beheren 322
Webex WFO-licentie 323
Machtigingen 325
Bestemmingspagina's toewijzen aan gebruikers 395
Gebruikers toegang geven tot Gegevensverkenner 397
Gegevensverkenner uitschakelen 399
Teams beheren 400
Teams importeren en exporteren 403
Groepen beheren 404
Groepen importeren en exporteren 405

Weergaven beheren 406

Contacten opnemen en evalueren 411

Contacten opnemen 411

Automatiseer QM-workflows 412

Regels configureren 417

Configuratievoorwaarden 417

Acties configureren 419

Hoe workflowbeheer werkt 420

Typen gebeurtenissen 420

Dagelijkse gebeurtenissen 420

Einde van interactie gebeurtenisen 420

workflowconflicten QM 421

Voorwaardelijke instructies 421

Beleidsregels voor het bewaren van gegevens voor QM en Analytics beheren 422

Gefaseerde upload configureren 424

De gefaseerde uploadgegevensserver configureren 426

De opslaglocatie voor uploaden in fasen maken 426

De gefaseerde uploadcomponent inschakelen 426

Gebruik IP-adressen om agenten te koppelen aan de gegevensserver in Staged Upload 427

Teams gebruiken om agenten te koppelen aan de gegevensserver in stap 428

Gebruik zowel IP-adressen als teams om agenten te koppelen aan gegevensserver 428 in

fasen een regel maken voor gefaseerd uploaden 429

Beheren welke contacten worden opgenomen 431

Metagegevens voor contacten exporteren 433

Record op aanvraag 434
Hoe opnameknoppen werken 437
Beveiligingsfuncties voor opnamen 439
Opnamerapporten weergeven 440
Contactpersonen zoeken 440
Beschrijvingen van filters 443
De syntaxis van tekstzoekopdracht 452
De kolommen op de pagina Interacties aanpassen 458
Kolombeschrijvingen 459
Een contactpersoon verwijderen of herstellen 468
Contactpersonen afspelen 470
Een geluidscontact beluisteren 473
Over stilte- en talk-overgebeurtenissen 476
De schermafbeelding van een contact bekijken 478
Voorbeelden van contactscenario's 479
Opnamen van gesprekken tussen haakjes of interleved-gesprekken 479
Blind doorverbinden 479
Conferentiegesprekken 480
Vergadering met toezicht 480
In de wacht met gesprek op tweede lijn 480
Een opname vooruit en terugspoelen 480
Agentacties voor een contactpersoon weergeven 481
Gegevens weergeven die aan een contact zijn gekoppeld 484
Aangepaste metagegevens bewerken die aan een contact zijn gekoppeld 494

Een e-mailcontact lezen 494
Tekst van een contactpersoon lezen 495
Een chatcontact lezen 495
Het overzicht van een chatcontact weergeven 497
De samenvatting van een contact lezen 498
De omzetting van een geluidsopname lezen 499
Woordgroepanalyse voor een contact weergeven 500
De weergavegegevens voor een contactpersoon weergeven 503
Sentiment voor oproepen 503
Sentiment voor e-mails en tekstcontacten 505
Contacten op aanvraag downloaden 505
Contactpersonen toewijzen en delen 506
Toegang krijgen tot contactpersonen die aan u zijn toegewezen 506
Contacten markeren voor training of HR 508
Een contact markeren 510
Hyperlinks naar opnamen maken 511
Een contact exporteren 512
Contacten in bulk exporteren 513
Licentievereisten voor het bulksgewijs exporteren van contacten 516
Gegevens die zijn opgenomen in het bulkbestand voor contact exporteren CSV 516
Contacten evalueren 524
Evaluatieformulieren beheren 524
Advies voor evaluatieformulieren 533
Richtlijnen voor effectieve evaluaties 533

Richtlijnen voor vragen over evaluatieformulier 533
Vragen over de Key Performance Indicator (KPI) 535
Hoe KPI-vragen worden beoordeeld 536
Score op basis van percentage 536
Over secties op basis van percentage 536
Over procentuele vragen 537
Evaluaties op basis van percentage beoordelen 539
Mogelijke punten 539
Verdiende punten 539
Percentagescore 540
Score op basis van punten 540
Controle, evaluaties en kalibraties automatisch toewijzen 542
Review, evaluaties en kalibraties handmatig toewijzen 546
Een contact markeren voor kalibratie 547
548
Een contact evalueren 548
Evaluatoren kalibreren 553
Rapport Evaluatiekalibratie 554
Evaluatiegegevens analyseren 554
Evaluatierapporten weergeven 554
Voorspellingen configureren 555
Voorspellende net promoter-scores 555
Voorspellende evaluatiescores 556
Aanbevolen werkwijzen 557

Algemeen 557
Voorspellende net promoter-scores 558
Voorspellende evaluaties 558
Verschillen tussen voorspellende scores en handmatige scores 559
Verschillen tussen menselijke evaluatoren 559
Verschillen in geëvalueerde gesprekken 559
Agenten in real-time volgen 560
Een contactpersoon maken 564
Mensen inplannen 566
Planningen maken 566
Sluitingsdata en vaste diensten 567
Planningsvolgorde 567
Prioriteit servicewachtrij 567
Informatie over het planningsproces 568
De pagina Planning 568
Vensters beheren 570
Informatie over planningstypen 571
Dynamische planning configureren 572
Werkregels voor dynamische planning beheren 573
Koppelingen voor dynamische planning beheren 575
Gebeurtenissen voor dynamische planning beheren 576
Een nieuwe gebeurtenis maken 576
De status van een gebeurtenis controleren 579
Rapport voor planningsincentives genereren 579

De pagina voor dynamische planning van een agent bewerken 580
Dynamische beschikbaarheid configureren 580
Regels voor dynamische beschikbaarheid beheren 580
Regels toewijzen aan agenten 581
Toegewezen regels beheren 582
Over mijn beschikbaarheid 583
Mijn beschikbaarheid voor agenten 583
Mijn beschikbaarheid voor beheerders, planners en supervisors 586
Diensten creëren 588
Diensten en tijdzones 588
Diensten en dynamische planning 589
Vaste diensten 589
Toegewezen diensten 590
Variabele diensten 590
Grafiek dienstparameters begrijpen 590
Toegewezen diensten weergeven 592
Voorbeeld van dienstrotatie 595
Werkvoorwaarden beheren 596
Voorbeeld 1: Werkvoorwaarde zonder onbetaalde activiteiten 599
Voorbeeld 2: Werkvoorwaarde met onbetaalde activiteiten 600
Planningen en onbetaalde activiteiten 600
Werkvoorwaarde-profielen beheren 605
Plannen met werkvoorwaardeprofielen 605
Voorwaarden voor min/max.uren beheren 606

Diensten en planningen 606
Tijddefinities 607
Overwegingen bij het configureren van planningen 607
Uitzonderingen 608
Overlappende diensten 608
Voorwaarden voor min/max. uur toewijzen aan agenten 610
Beperk het aantal te plannen agents 611
Een verdeling maken 613
Richtlijnen voor het genereren van een verdeling 614
Verdelingen beheren 615
Een productieverdeling genereren 615
Een benoemde verdeling genereren 616
Een verdeling weergeven 616
Werken met verdelingen 617
Een prognose maken 618
Informatie over het prognoseproces 618
Een verdeling genereren 618
De verdeling bewerken 618
Een prognosemethode selecteren 619
Een referentieriool selecteren 619
De prognose genereren 619
De prognose controleren 620
Een prognose genereren 620
Een prognose weergeven 624

Werken met prognoses 624
Een prognose importeren 625
Een prognose importeren wanneer u al het aantal agents volgens de prognose weet 627
Een prognose importeren als u het aantal agents wilt berekenen 627
Trends in prognoses gebruiken 629
Historische trends 629
Standaardprognosemethode 629
Geavanceerde prognosemethode 629
Verwachte trends 630
Standaardprognosemethode 630
Geavanceerde prognosemethode 630
Dag van de week-effect 630
Voorbeelden: Prognose voor één jaar met de standaardmethode voor prognose 631
Voorbeeld 1: Positieve groei 631
Voorbeeld 2: Nul groeicijfer 632
Voorbeeld 3: Negatieve groei 632
Voorbeelden: Prognose voor één jaar met de methode Geavanceerde prognose 633
Voorbeeld 1: Positieve groei 633
Voorbeeld 2: Negatieve groei 634
Strategische prognoses 635
Voorbeelden strategische prognose 635
Koppelingen vaste datum beheren 635
Bevestigde datumkoppelingen kopiëren 635
Houdt rekening met dagen met abnormale contactvolumes 636

Impact op verdelingsaanvragen 637
Impact op prognoseaanvragen 637
Beperkingen van speciale gebeurtenissen 638
Gegevens in het prognoseoverzicht 639
Verdelingen en prognoses bewerken 641
Gegevens in de grafiek slepen 642
Gegevens in de tabel bewerken 642
Een lege tabel invult 642
Totalen op de pagina Verdeling bewerken 642
Totalen bewerken op de pagina prognose 643
Totalen in een strategische prognose bewerken 644
Gegevens in de tabel kopiëren en plakken 644
Een correctiefactor toepassen op een kolom 645
Geplande activiteiten beheren 646
Uitzonderingen beheren 646
Voor planningen uitgevoerd met toegewezen uitzonderingen 646
Voor goedgekeurde uitzonderingsaanvragen, begeleiding en verlofaanvragen 647
Uitzonderingen maken, bewerken en verwijderen 648
Uitzondering toewijzen 648
Voorbeelden van het configureren van frequenties en exemplaren 650
Slechts eenmaal 650
Eén keer per week 650
Eén keer per maand 651
Eén keer per jaar 651

Uitzonderingstypen beheren 651
Projecten beheren 652
Een planning maken 655
Een agent aan een bestaande planning toevoegen 657
Een ad-hoc planning genereren 658
Serveraanvragen van WFM-gebruikers weergeven 659
Afwezige tijd beheren 660
Berichten voor agenten 660
Verzoeken zoeken 661
Datumvelden filteren 661
Zoekcriteria 662
Outbox 662
Werken met uw Postvak UIT 664
Postvak IN 664
Werken met uw Postvak IN 666
Vak Openbaar 666
Werken met het vak Openbaar 668
Verzoeken 668
Een aanvraag bewerken of verwijderen 668
Een uitzondering aanvragen 669
Planningsruil aanvragen 671
Verlof aanvragen 674
Toegewezen vrije tijd weergeven 679
Planningsaanbod aanvragen 679

Begeleiding aanvragen 682
Informatie over automatische wijzigingen in verzoeken 684
Geval 1: de agent dient een betaald verzoek in dat een onbetaalde activiteit overlapt 684
Case 2: de agent is ingepland tijdens de aangevraagde tijd 684
Case 3: de agent is ingepland voor slechts een deel van de aanvraag 685
Berichten voor goedkeurders van verzoeken 685
Verzoeken zoeken 686
Datumvelden configureren 687
Zoekcriteria 687
Aanvragen goed- of afkeuren 688
Uitzonderingsaanvragen 688
Aanvragen vrije tijd 689
Ruilaanvraag of aanbodaanvraag goedkeuren 691
Begeleidingsaanvraag goedkeuren 693
Het afhandelen van agentaanvragen automatiseren 694
Voorbeeld van een workflow 695
Regel goedkeuren 695
Regel voor afwijzen 696
Standaardregel 696
Automatische ontkenning en handmatige verwerking 696
Automatische ontkenning 696
Automatische handmatige verwerking 698
Voorwaarden voor het opbouwen van regels 700
Variabelen 702

Planningen weergeven en bewerken 710
Uw planning bekijken 710
Uw planningsweergave aanpassen 711
Uw planning afdrukken 713
Informatie over tijdzones 713
Uw planning weergeven in een andere agenda-app 714
Aanmelden bij de iCal-feed 715
Dynamische planning voor agents 716
Personeelspictogrammen 718
Uw eigen planning maken 719
Dynamische planning voor agents voor intraday 720
Agentplanningen beheren 723
De pagina Agentplanningen aanpassen 732
Aangepaste selectie 733
Informatie over tijdzones 735
Standaardtijdzone 735
Tijdzone weergeven 735
Tijdzone voor plannen 735
Tijdzone servicewachtrij 735
Tijdzones en agentplanningen 736
Informatie over activiteitsopmerkingen 736
De lijst met agents sorteren 737
Planningen bewerken 738
Bewerken en de lijst met toegewezen uitzonderingen 740

Een activiteit invoegen 740
Waarschuwingsconflicten agentplanning 743
Toewijzingen van vrije tijd en rekening houden met vakantieplannen 745
Een activiteit verwijderen 746
Planningen bewerken met slepen en neerzetten 746
Activiteitsopmerkingen toevoegen en bewerken 747
Planningen van twee agents ruilen 747
Geplande activiteiten kopiëren 750
De beste tijd vinden voor een activiteit 752
Een planningswijziging ongedaan maken 756
Zoeken in planningsgeschiedenis 757
Tabel Resultaten 758
Een planning herstellen 758
Voorbeeld: Een planning herstellen 758
Voorbeeld: gedrag bij het herstellen van een bestaande planning 759
Informatie over planningsgeschiedenis en herstel 759
De planningswijzigingen van supervisors goed- of afkeurt 761
Planning voor vandaag beheren 762
Biedt vrijwillige overuren of vrije tijd aan 762
Browsen 763
Bestaande gebeurtenissen weergeven 763
Een nieuwe intraday gebeurtenis voor dynamische planning maken 764
Wijzigingen in planning goedkeuren 767
Informatie over laden 769

Dekking personeel controleren 770
Weergave Dekking: Gepland 772
De grafiek interpreteren 773
Weergave Dekking: Verlaging 774
Weergave Dekking: Nieuwe prognose 776
Intraday: Gegevens 777
Multivaardigheidsdekkingskaart 778
Agent overeenstemming en conformiteit weergeven 780
Gedetailleerde overeenstemming voor een agent weergeven 783
Pauzes en lunches optimaliseren 785
Beperkingen op optimalisatie 787
Voorbeelden van optimalisaties 788
Planningsrapporten weergeven 789
Lange-termijn plannen maken 789
Schatting toekomstige vereisten 790
Strategische resources beheren 790
Rekruteringsplannen beheren 791
Rekruteringsstappen beheren 791
Dienstkosten analyseren voor een servicewachtrij 792
Vrije tijd agent beheren 793
Profielen voltijdequivalent beheren 793
Vakantietypen beheren 794
Vakantieplannen beheren 796
Voorbeelden van vakantieplannen 797

Voorbeeld 1: Overlappende vakantieplannen zonder gemeenschappelijke agents 798
Voorbeeld 2: Agents verplaatsen tussen vakantieplannen 799
Toegewezen vrije tijd beheren 800
Toegewezen vrije tijd gebruiken met aanvragen voor vrije tijd 800
Toegewezen vrije tijd berekenen met aanvragen voor vrije tijd 801
Aanvragen voor vrije tijd met FTE's of uren 801
Aanvragen vrije tijd de hele dag 802
Kopiëren van toegewezen vrije tijd 803
Voorbeeld 1: servicewachtrijen worden beide toegewezen vrije tijd voor een heel jaar 803
Voorbeeld 2: Servicewachtrijen worden voor verschillende aantallen maanden toegewezen vrije tijd 803
Toegewezen vrije tijd en tijdzones 804
Rapporten vrije tijd agent 805
Contacten, personen en processen analyseren 806
Analytics-taken maken 806
Informatie over Analytics-taken 815
Gegevens ordenen 817
Zinnen en woordgroepcategorieën maken en beheren 817
Websites en apps identificeren die moeten worden gevolgd door Analytics 824
Desktopitems maken en beheren 825
Desktopitem gebeurtenisen configureren 828
Overlappende gebeurtenissen 836
Het hulpprogramma Veldmarkering voor toepassing gebruiken 837
Websitevelden identificeren die door Analytics moeten worden getraceerd 838
Het Desktop Analytics-toestelnummer inschakelen in uw browser 841

Overzicht analytics-dashboards 842
Een gegevensset maken en beheren 843
Gegevensbronnen 845
Gegevensfilters 848
Een Analytics-dashboard maken en beheren 852
Een Analytics-widget maken en beheren 854
Widgetdetails weergeven 860
Gebruikers op de hoogte stellen van niet-goedgekeurd gebruik van toepassingen 860
Gegevens filteren op het Analytics-dashboard 861
Uw Analytics-dashboard aanpassen 862
Analytics-werkbalk 862
Werkbalk Widget uitlijning 864
De focus en activiteit van agents bijhouden 866
Overzicht van Agent Explorer 869
Business Intelligence-gegevens analyseren 872
Het dashboard op uw startpagina 872
Maak uw eigen rapporten met Gegevensverkenner 873
De lijst met Gegevensverkenner-dashboards en -rapporten beheren 874
Informatie over de DX-werkbalk 874
De standaarddashboards voor Gegevensverkenner weergeven 875
Beschikbare vooraf gebouwde dashboards 876
QM dashboards 876
WFM dashboards 877
Dashboards voor de gehele suite 878

Analytics-dashboards 879
CXI - Contact Center-dashboards 880
Uw startpagina instellen 882
Een rapport of een dashboard kopiëren 883
Rapporten en dashboards delen 883
E-maillevering van rapport instellen 885
E-maillevering van rapporten beheren 887
Rapporten en dashboards markeren met rollen 889
In de browser van het item zoeken op een tag 890
Een rapport exporteren 891
Een rapport maken 891
Een vraag maken 892
Een nieuw rapport maken 893
Een maat kiezen 893
Een groep kiezen 895
Een filter instellen 895
Verwijderde prognose-, overeenstemmings- en agentplanningsrecords filteren 903
Een aangepaste meting maken 904
Voorbeeld van een aangepaste maat 906
De weergave van een maat configureren 910
Informatie over inhoudskenmerken 913
Voorbeeld 1: Maak nummers van 20 tot 200 vet en blauw 914
Voorbeeld 2: Kleurcode nummers als laag, normaal of hoog. 915
Voorbeeld 3: de opmaak voor tijdvelden behouden wanneer u een rapport exporteert 916

Syntaxis inhoudskenmerk 917
Zoekwoorden 918
Aanvullende overwegingen met syntaxis 921
Inhoudskenmerken voor alle gegevenstypen 921
Inhoudskenmerken voor tekstgegevenstypen 922
Inhoudskenmerken voor numerieke gegevenstypen 924
Inhoudskenmerken voor gegevenstypen datum/tijd 930
Inhoudskenmerken voor Booleaans achtige gegevenstypen 930
Een weergave maken 931
Beschikbare weergavetypen 931
Opties voor opmaak 940
X-as 941
Y-as (Primair, Secundair, 3 en 4) 942
De standaard sortering van het rapport configureren 954
Gegevens sorteren 954
Categorie bestellen 955
Een uitzondering instellen 955
Een dashboard maken 955
Dashboardbeheer 956
Een venster toevoegen 957
Een widgetvenster toevoegen 958
Een widget Gegevensverkenner aanpassen 958
Beschikbare QM-widgets 961
Widget Voortgang contactdoel 962

Widget Contacttotalen 962
Widget Huidige beste presteerders 963
Widget Evaluatiemiddelden 963
Widget Evaluatiebereiken 963
Widget Gamificatiescore 963
Recent uitgevoerde evaluaties, widget 964
Widget Recente evaluaties 965
Widget Opname enquêtes 965
Beschikbare WFM-widgets 965
Widget Volumes agentgesprekken 966
Widget Agentgesprekken per uur 967
Widget Agentpercentages 967
Widget Verdelingen tijd agent 967
Widget Totalen tijd agent 968
Widget Mijn planning 969
De widget Real-time overeenstemming 970
Widget Prestaties servicewachtrij 970
Een parameter toevoegen 971
Verwijderde records filteren 971
KPI's voor onderneming configureren 972
KPI-eigenschappen 973
Instellingen configureren 974
De rapporten implementeren 975
Beschikbare KPI-metingen 975

Standaardrapporten 976

Een standaardrapport QM of WFM uitvoeren 976

QM standaardrapporten 978

Agentscore evaluatie 983

Trendgrafiek agent 986

Contactgegevens 988

Voortgang contactdoel 990

Grafiek contacttotalen 991

Evaluatiekalibratie 991

Evaluatiescores 993

Grafiek evaluatietotalen 995

Prestatie evaluator 997

Grafiek kwaliteitsgemiddelden 999

Vraagscores 999

Interactietoegang per contact 1001

Interactietoegang per gebruiker 1002

scores alle gegevens 1004

Sectiescores 1006

enquêtes Alle gegevens 1007

Scores enquêteformulier 1008

Systeemstatus 1009

Status gebruikersopnamen

Standaardrapporten voor WFM 1010

1011

Agent-interval 1013

Overuren agent

..... Rap

portkaart agent 1016 1016

Dagelijkse planning agent 1021

Wekelijkse planning agent 1022

Interval servicewachtrij agent 1022

Percentages agenttaak 1024

Productiviteit agent en team 1026

Toegewezen uitzondering 1032

Budgetplanning 1033

Planning faciliteit (Hardware) 1033

Rekruteringsplan 1034

Interval servicewachtrij 1035

Dagelijkse prestatie 1039

Prestatie-interval 1042

Interval servicewachtrij agent 1045

Planning servicewachtrij per agent 1046

Planning servicewachtrij per interval 1047

Analyse dienstbudget 1049

Planning personeel 1050

Interval teamagent 1051

Teaminterval 1053

Geplande taakuren team 1056

Vakantiestatus 1057

Webex WFO configureren

Gebruik de volgende gedeelten van Webex WFO om in te stellen hoe Webex WFO verbinding maakt met uw ACD en opslag, en hoe de Webex WFO-toepassingen communiceren met uw medewerkers.

Aanmelden bij Webex WFO

Op de aanmeldingspagina kunt u zich aanmelden met uw Webex WFO-aanmeldingsgegevens. Afhankelijk van de configuratie van de verificatie voor uw systeem kunnen drie typen aanmeldingsgegevens worden gebruikt:

- Webex WFO-standaardreferenties
- Aanmeldingsgegevens voor Windows Active Directory
- Referenties voor eenmalige aanmelding (Security Assertion Markup Language of SAML)

LET OP : beheerders kunnen inloggen met hun Webex WFO-aanmeldingsgegevens, zelfs wanneer Webex WFO-verificatie is uitgeschakeld en alleen SAML verificatie is toegestaan. Zo kunnen de Configureer SAML-verificatie, indien nodig.

In de volgende tabel worden de velden op de pagina Aanmelden beschreven.

Veld	Beschrijving
Taal	Kies de taal die wordt gebruikt in de Webex WFO-interface. De taal die u kiest, wordt door de hele site gebruikt en blijft tussen de verschillende sessies bestaan voor uw gebruikersnaam. Als u de taalselectie wijzigt, moet u zich afmelden en opnieuw aanmelden bij Webex WFO om de taalselectie op de hele site te wijzigen.
Gebruikersnaam	Uw gebruikersnaam. Dit is de gebruikersnaam die de beheerder aan u heeft toegewezen, of uw Windows Active Directory-gebruikersnaam. Gebruik uw e-mailadres als u een melding ontvangt om u aan te melden bij een

Veld	Beschrijving
	e-mailadres.
Domein	Het Active Directory-domein. Dit veld wordt alleen weergegeven in systemen die gebruikmaken van Active Directory. Selecteer het domein dat is gekoppeld aan uw Active Directory-gebruikersnaam en -wachtwoord.
Wachtwoord	Uw wachtwoord. Dit is het wachtwoord dat oorspronkelijk aan u is toegewezen door uw beheerder, of uw Windows Active Directory-wachtwoord. Dit veld is niet vereist als u zich aanmeldt via eenmalige aanmelding.
Wachtwoord vergeten?	Uw wachtwoord opnieuw instellen.

Meld u aan met Webex-aanmeldingsgegevens voor WFO of Windows (Active Directory)

1. Voer uw gebruikersnaam en wachtwoord in.
2. Klik op **Aanmelden**.

Aanmelden met eenmalige aanmelding

1. Voer uw gebruikersnaam in en klik op **Eenmalige aanmelding**. U wordt omgeleid naar de aanmeldingspagina van de identiteit van de provider.
2. Voer uw aanmeldgegevens in bij uw identiteitmaker. U wordt teruggeleid naar Webex WFO.

> **LET OP:** Uw account wordt vergrendeld als u het aantal mislukte aanmeldpogingen hebt overschreden dat door de beheerder is vastgesteld. Als uw account vergrendeld is, kunt u zich niet aanmelden met Webex
> WFO-aanmeldingsgegevens of eenmalige aanmelding totdat uw account wordt ontgrendeld door een beheerder of uw wachtwoord opnieuw wordt ingesteld.

Als u uw wachtwoord bent vergeten of als uw account vergrendeld is, kunt u uw wachtwoord opnieuw instellen.

Wachtwoord opnieuw instellen

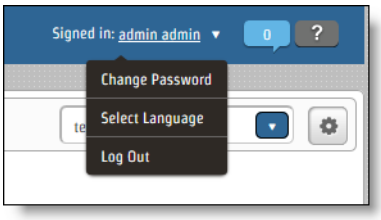
1. Klik op Wachtwoord vergeten? op de pagina Aanmelden.
2. Voer uw e-mailadres in, klik op E-mailwachtwoord opnieuw instellen en volg de aanwijzingen. Een e-mail met instructies over het opnieuw instellen van uw wachtwoord wordt naar uw e-mailaccount verzonden.

Wachtwoord wijzigen

U kunt uw wachtwoord op ieder moment wijzigen.

Wachtwoord wijzigen

1. Klik in de rechterbovenhoek van de pagina op de vervolgkeuzepijl rechts van uw gebruikersnaam en kies **Wachtwoord** wijzigen.



2. Typ in het dialoogvenster Wachtwoord wijzigen uw huidige wachtwoord en vervolgens een nieuw wachtwoord en nogmaals het nieuwe wachtwoord om het te bevestigen. Terwijl u het wachtwoord invoert, wordt de sterkte van het wachtwoord weergegeven.

Het wachtwoord moet voldoen aan minimale vereisten voor het opslaan van een Goed of Sterk wachtwoord.

3. Klik op **Wachtwoord** wijzigen.

Vereisten voor wachtwoordcomplexiteit

Vereisten voor wachtwoordcomplexiteit zijn gebaseerd op het wachtwoordbeleid van Microsoft: https://technet.microsoft.com/en-us/library/hh994562.aspx.

De volgende regels zijn van toepassing wanneer u een gebruiker maakt of bewerkt of wanneer u een wachtwoord wijzigt of opnieuw instelt.

- Wachtwoorden mogen geen spaties (lege gedeelten) bevatten.
- Wachtwoorden moeten ten minste acht tekens lang zijn. De minimumlengte kan door een beheerder worden geconfigureerd.
- Wachtwoorden moeten tekens bevatten uit drie van de vier volgende categorieën:

Categorie	Beschrijving
Hoofdletters	A-Z Unicode-tekens hoofdletters: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Kleine letters	a–z Unicode-tekens in kleine letters:

Categorie	Beschrijving
	nummer http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Cijfers	0–9
Speciale tekens	U kunt de volgende tekens gebruiken voor een tenantdatabasewachtwoord: ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | Voor alle andere wachtwoorden zijn de volgende tekens toegestaan: ! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ ` { | } ~

Deze regels zijn alleen van toepassing als u een wachtwoord configureert dat wordt beheerd door Webex WFO. Als een gebruiker een wachtwoord invoert voor een extern systeem dat niet wordt beheerd door Webex WFO, wordt het wachtwoord niet gevalideerd Webex WFO (bijvoorbeeld ACD-configuratie).

OPMERKING: een gebruiker kan worden aangemaakt zonder wachtwoord (handmatig of automatisch via ACD synchronisatie). Een gebruiker zonder wachtwoord kan zich niet aanmelden. De gebruiker moet de koppeling Wachtwoord vergeten gebruiken en een wachtwoord.

Afmelden

Als u zich wilt afmelden bij Webex WFO, beweegt u de muis over uw gebruikersnaam in de rechterbovenhoek van de pagina en klikt u op Afmelden. U gaat dan terug naar de pagina Aanmelden.

Als u Webex WFO helemaal wilt afsluiten, sluit u de browser.

De tenant configureren

Het configureren van de tenant omvat het volgende:

- Configureer systeemaspecten die van toepassing zijn op alle gebruikers en toepassingen.
- U kunt agent-, team- en servicewachtrijgegevens van uw ACD synchroniseren.
- Selecteer en configureer een verificatiemethode om de identiteit te verifiëren van iedereen die verbinding wil maken met Webex WFO.
- Configureer het beleid voor gebruiker-wachtwoord om te voldoen aan de beveiligingsvereisten van uw organisatie.
- Verbeter de beveiliging van uw tenant door te bepalen van welke IP-adressen gebruikers toegang hebben tot Webex WFO.

- Gegevensserverfuncties instellen op basis van de geografische locatie van een contactcenter.
- Maak verbinding met een AD-server (Active Directory) in uw omgeving voor gebruikersverificatie, synchronisatie of beide.

Een ACD configureren

Op ACD pagina Configuratie kunt u een verbinding instellen tussen Webex WFO en een of meer ACD's.

Zodra een ACD is gesynchroniseerd, kan deze niet meer worden verwijderd uit Webex WFO.

Voorwaarden

- U hebt de machtiging voor beheren ACD configuratie (zie Rollen en machtigingen beheren).
- De gegevensserverservice wordt geïnstalleerd op een server met toegang tot het Webex WFO-systeem voordat u de ACD verbinding test.

> **OPMERKING:** Het installatiebestand voor de dataserverservice bevindt zich op de pagina Downloads (zie Installatieprogramma's voor Smart Desktop downloaden en Webex WFO-gegevensserver). Als de gegevens
> De serverservice wordt niet geïnstalleerd wanneer u de verbinding test, en u ontvangt het volgende foutbericht: "Fout: controleer of de verzamelservice wordt uitgevoerd."

Paginalocatie

Algemene > > systeemconfiguratie > ACD Toepassingsbeheer

Procedures

Een ACD toevoegen

1. Selecteer een tenant.
2. Klik op **Toevoegen**. Het ACD dialoogvenster Details wordt geopend.
3. Selecteer het type ACD in de **vervolgkeuzelijst ACD** selecteren.
4. Voer in het veld Naam **de naam van de** ACD in.
5. Klik op **OK**. Het dialoogvenster ACD Details wordt gesloten en de configuratie-opties worden weergegeven op de pagina ACD Configuratie.
6. Configureer de ACD door de velden in te vullen. Raadpleeg de onderstaande koppelingen voor ACD-specifieke instructies.

- Verbindingsinstellingen voor Cisco Unified Contact Center Enterprise
- Verbindingsinstellingen voor Cisco Unified Contact Center Express
- Verbindingsinstellingen voor Cisco Webex Contact Center
- Verbindingsinstellingen voor Cisco Webex Contact Center 2.0
- Verbindingsinstellingen voor Avaya CM met Contact Center Elite
- Verbindingsinstellingen voor Avaya IP Office met ACCS
- Verbindingsinstellingen voor Five9
- Verbindingsinstellingen voor InContact
- Verbindingsinstellingen voor algemene ACD's
- Connection-instellingen voor Amazon Connect
- Verbindingsinstellingen voor Serenova
- Verbindingsinstellingen voor Eventide DempinSlog
- Verbindingsinstellingen voor Twilio Flex
- Verbindingsinstellingen voor UJET

7. Klik op **Verbinding testen** om te controleren of uw gegevens correct zijn en of Webex WFO is verbonden met het ACD.
8. Klik op **Opslaan** wanneer de verbinding test.

Een ACD verwijderen of wijzigen

- Als u een ACD wilt verwijderen, selecteert u de ACD, klikt u op **Verwijderen** en op **Ja**.
- Als u een ACD wilt wijzigen, selecteert u de ACD, bewerkt u de velden desgewenst en klikt u op **Opslaan**.
- Als u de naam van een ACD wilt wijzigen, selecteert u de ACD, klikt u op **Bewerken**, wijzigt u de naam in het **veld Naam** , klikt u op **OK** en klikt u op **Opslaan**.

Verbindingsinstellingen voor Cisco Unified Contact Center Enterprise

De volgende velden verschijnen als de geselecteerde ACD Cisco Unified Contact Center Enterprise is.

> **OPMERKING:** als agenten in uw Unified CCE ACD niet zijn geconfigureerd voor het gebruik van een geselecteerde vaardigheidsgroep als hun standaardvaardigheidsgroep, behoren ze automatisch tot de standaard vaardigheidsgroep van de ACD. Historische gegevens zijn
> Niet vastgelegd voor de ACD standaard vaardigheidsgroep maar voor specifieke standaard vaardigheidsgroepen. Dientengevolge wordt de tijd van de agents niet juist toegeschreven aan de servicewachtrij die ze in Webex WFO ondersteunen. Een

heeft ACD vaardigheidsgroep geselecteerd die de agent primair ondersteunt als hun standaardvaardigheidsgroep, om hun productiviteit correct te rapporteren. Als gesprekken voor andere servicewachtrijen worden afgehandeld, kan de tijd niet correct worden toegewezen aan de juiste servicewachtrij.

Afdeling	Beschrijving
Historisch rapportage-interval	Het rapportage-interval voor historische gegevens dat is geconfigureerd in uw Unified CCE-systeem. Als uw ACD is geconfigureerd voor een interval van 15 minuten, moet u de optie van 15 minuten selecteren om ervoor te zorgen dat Webex WFO compatibel is met uw ACD en dat alle gegevens in Webex WFO worden geïmporteerd. Als de rapportage-intervallen niet overeenkomen, worden de historische ACD gegevens niet juist vastgelegd.
ACD filteren Voor	Gebruik een ACD filter om de gebruikers te beperken die via de ACD worden gesynchroniseerd. U kunt bijvoorbeeld een filter Teamnaam instellen waarmee u gebruikers die tot een team behoren, kunt synchroniseren dat overeenkomt met een bepaald naamgevingspatroon. U kunt meerdere ACD filters configureren. **BELANGRIJK** als u alleen de **servicenaam** in de **vervolgkeuzelijst Voorvoegseltype** selecteert, worden er geen teams of agenten gesynchroniseerd. Teams of agenten die al zijn gesynchroniseerd, worden gedeactiveerd. Als u een filter wijzigt dat de **servicenaam** gebruikt in de **vervolgkeuzelijst Voorvoegseltype** , blijven alle eerder gesynchroniseerde servicewachtrijen actief, ook al worden ze niet vastgelegd door het gewijzigde filter. **OPMERKING:** als u alleen de **teamnaam** selecteert bij het **voorvoegseltype** Vervolgkeuzelijst, gerelateerde servicewachtrijen zijn nog steeds gesynchroniseerd. Als u een filter wijzigt dat de **teamnaam** gebruikt in de **vervolgkeuzelijst Voorvoegseltype** , worden alle agenten of teams die niet meer door het filter worden vastgelegd, gedeactiveerd.
IP configuratie	Deze wordt gebruikt om historische gegevens op te halen. HDS primaire IP-adres of hostnaam— het IP-adres of de hostnaam van de primaire historische databaseserver (HDS).

Adres of hostnaam van hds secundaire IP: (optioneel) het IP

Afdelin	Beschrijvin
	het adres of de hostnaam van de secundaire historische databaseserver. Primaire IP adres of hostnaam AWDB—De IP- of hostnaam van de primaire databaseserver van het adminwerkstation (AWDB). Adres of hostnaam van secundaire IP AWDB- (optioneel) Het IP-adres of de hostnaam van de databaseserver van het secundaire werkstation beheerder. Unified CC-instantie—De instancenaam van de Microsoft SQL-server voor de Unified CCE-database.
Authenticatie verificatiemethode	Deze wordt gebruikt om historische gegevens op te halen. Selecteer de voor de databaseaanmelding worden de volgende gebruikt: NT—Als u NT-verificatie selecteert, verschijnen de volgende velden: ▪ Gebruikersnaam ▪ Wachtwoord ▪ Domein ▪ Randapparaat-id—De ICM-randapparaat-id voor het systeem. SQL: als u SQL-verificatie selecteert, verschijnen de volgende velden: ▪ SQL-gebruiker: de aanmeldingsnaam van de Webex WFO-SQL-gebruiker. ▪ Wachtwoord: het wachtwoord van de Webex WFO SQL-gebruiker. ▪ Randapparaat-id—De ICM-randapparaat-id voor het systeem.
CTI-servers	Deze wordt gebruikt om real-timegegevens voor agenten op te halen. Primair CTI IP-adres of hostnaam: het IP adres of de hostnaam van de primaire CTI server die aan het systeem is gekoppeld. Primaire CTI poort—De poort van de primaire CTI gekoppelde poort

Afdelin	Beschrijvin
	met het systeem. Secundair CTI IP-adres of hostnaam: de IP adres of hostnaam van de secundaire CTI server die aan het systeem is gekoppeld. Secundaire CTI poort: de poort van de secundaire CTI server die is gekoppeld aan het systeem.
Afdelingen	Naam onderneming—De naam van de afdeling of afdelingen door de naam van de onderneming. Een ondernemingsnaam vertegenwoordigt een tenant in een Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS).

Configuratie CDR-verzoening	(Alleen lezen) CDR-basis (Call-Detail Record) — de map op de gegevensserver waar de gegevensserver CDR-bestanden uit het Unified CCE ACD importeert en uploadt naar Webex WFO.
	
	Webex WFO maakt een map met een ACD-specifieke submap die de cdrBase en uploadDir-mappen bevat wanneer de functie Instellingen voor regionale gegevensserverafstemming is ingeschakeld op een gegevensserver en de Unified CCE ACD aan die functie is toegewezen. Het pad naar de basistelefoonlijst dat u invoert, wordt samen met de ACD unieke id weergegeven onder het veld. De volgende submappen worden gemaakt:
	
	▪ ACD-specifieke map: deze map heeft een unieke ACD server-id. Omdat gebruikers meerdere ACD servers kunnen configureren voor gebruik van dezelfde map, is een map met een unieke id nodig om ervoor te zorgen dat CDR-bestanden worden geüpload naar de juiste ACD. De ACD-specifieke map bevat de volgende mappen:
	  ▪ cdrdir: de gegevensserver plaatst binnenkomende gespreksgegevensbronnen van de Unified CM factureringsserver in deze map.
	  Bij het configureren van de Unified CM toepassingsserver voor facturering moet u de volgende naam gebruiken voor de telefoonlijst

Afdelin	Beschrijvin
	Padparameter: /cdr/ ▪ Lijst met fouten ▪ uploaddir: de gegevensserver plaatst afgestemde CDR- en Unified CCE-gegevens in deze map totdat de gegevens zijn geüpload. ▪ UploadenFailures **OPMERKING:** dit veld wordt alleen gebruikt voor Quality Management.
Synchronisatie-interval	Interval (minuten)—De lengte van het interval waarmee de ACD actief is. is gesynchroniseerd met de gegevensserver. Dit is hoe vaak de gegevensserver de gebruiker, het team en de servicewachtrij synchroniseert met Webex WFO.
Instellingen vastleggen	ACD vertraging vastleggen—Selecteer de tijdsduur die WFM wacht. voor het trekken ACD statistieken na het einde van het interval. De standaardvertraging is 15 minuten. Gegevens opnieuw opnemen inschakelen: schakel dit selectievakje in om de hele vorige dag weer op te nemen. Als de agent routinematig gesprekken afhandelt die langer duren dan de maximale standaardvertraging, kunt u ervoor kiezen de gegevens van de hele vorige dag te herstellen van middernacht tot middernacht. De vastgelegde gegevens overschrijven wat er gedurende een dag is vastgelegd. Zo zorgt u ervoor dat uw statistische gegevens correct zijn en dat de gegevens voor zeer lange gesprekken zich in het juiste interval bevinden. Tijd opnieuw ophalen: selecteer het tijdstip waarop de gegevens van de vorige dag opnieuw uit de ACD moeten worden opgehaald. De standaardwaarde is 03:00.

Verbindingsinstellingen voor Cisco Unified Contact Center Express

De volgende velden verschijnen als u Cisco Unified Contact Center Express selecteert als ACD.

Afdeling	Beschrijving
ACD filteren	Gebruik een ACD filter om de gebruikers te beperken die via de ACD worden gesynchroniseerd. Voor

Afdelin	Beschrijvin

Afdelin	Beschrijvin
	U kunt bijvoorbeeld een filter Teamnaam instellen waarmee u gebruikers die tot een team behoren, kunt synchroniseren dat overeenkomt met een bepaald naamgevingspatroon. U kunt meerdere ACD filters configureren. **BELANGRIJK** als u alleen de **servicenaam** in de **vervolgkeuzelijst Voorvoegseltype** selecteert, worden er geen teams of agenten gesynchroniseerd. Teams of agenten die al zijn gesynchroniseerd, worden gedeactiveerd. Als u een filter wijzigt dat de **servicenaam** gebruikt in de **vervolgkeuzelijst Voorvoegseltype** , blijven alle eerder gesynchroniseerde servicewachtrijen actief, ook al worden ze niet vastgelegd door het gewijzigde filter. **OPMERKING:** als u alleen de **teamnaam** selecteert bij het **voorvoegseltype** Vervolgkeuzelijst, gerelateerde servicewachtrijen zijn nog steeds gesynchroniseerd. Als u een filter wijzigt dat de **teamnaam** gebruikt in de **vervolgkeuzelijst Voorvoegseltype** , worden alle agenten of teams die niet meer door het filter worden vastgelegd, gedeactiveerd.
IP configuratie	Primair IP-adres of hostnaam: de IP het adres of de hostnaam van de primaire Unified CCX server. Primaire naam exemplaar—De naam van de primaire database voor het Unified CCX-database-exemplaar. Adres of hostnaam van secundair IP: de IP het adres of de hostnaam van de secundaire Unified CCX server. Naam secundaire instantie—De naam van de secundaire database voor het Unified CCX-database-exemplaar. De namen van de primaire en secundaire instances hebben de volgende notatie: <hostnaam>_uccx Waarbij de hostnaam de naam is van de Unified CCX-databaseserver.

Afdelin	Beschrijvin
	BELANGRIJK U moet de velden IP Configuratie invullen voor de volgende functies: ▪ WFM—Historische gegevens vastleggen en synchroniseren ▪ QM—Verzoening en synchronisatie
Authenticatie	Gebruikersnaam—De gebruikersnaam van de historische rapportagegebruiker in Unified CCX. ▪ Voer **hier uccxhruser** in. Dit is de historische rapportagegebruiker in Unified CCX Administration > Tools > Password Management. Wachtwoord: het wachtwoord dat is ingesteld in Unified CCX voor de gebruiker van historische rapporten. **BELANGRIJK** Voordat u dit wachtwoord wijzigt, moet u er rekening mee houden dat deze account ook door andere toepassingen wordt gebruikt. Landinstelling client—De clientinstelling die is geconfigureerd in Unified CCX. De landinstelling voor Engels (VS) wordt standaard in dit veld weergegeven. Als de clientinstelling is gewijzigd in Unified CCX, moet u deze hier ook handmatig wijzigen. Landinstelling server—De landinstelling voor de server die is geconfigureerd in Unified CCX. De landinstelling voor Engels (VS) wordt standaard in dit veld weergegeven. Als de serverinstelling is gewijzigd in Unified CCX, moet u deze hier ook handmatig wijzigen. **BELANGRIJK** U moet de velden Verificatie invullen voor alle functies van QM en WFM.
CTI-servers	Primair CTI IP-adres of hostnaam—Het IP-adres of de IP-host naam van de primaire CTI die aan het systeem is gekoppeld. Primaire CTI poort—De poort van de primaire CTI gekoppelde poort

Afdelin	Beschrijvin
	met het systeem. Secundair CTI IP-adres of hostnaam: de IP adres of hostnaam van de secundaire CTI server die aan het systeem is gekoppeld. Secundaire CTI poort: de poort van de secundaire CTI server die is gekoppeld aan het systeem. **BELANGRIJK** U moet de velden CTI servers invullen voor WFM real-time overeenstemming.
Configuratie CDR-verzoening	Webex WFO maakt een map met een ACD-specifieke submap die de cdrBase en uploadDir-mappen bevat wanneer de functie Instellingen voor regionale gegevensserverafstemming is ingeschakeld op een gegevensserver en de ACD aan die functie is toegewezen. Het basistelefoonlijstpad dat u invoert, samen met de ACD unieke id, wordt onder het veld weergegeven. De ACD-specifieke map heeft een unieke naam ACD server-id. Omdat gebruikers meerdere ACD servers kunnen configureren voor gebruik van dezelfde map, is een map met een unieke id nodig om ervoor te zorgen dat CDR-bestanden worden geüpload naar de juiste ACD. De ACD-specifieke map bevat de cdrBase en de uploadDir-mappen. (Alleen lezen) CDR-basis—Het pad naar het Unified CCX-gesprek. Map Detail Record (CDR). Het door u opgegeven pad moet lokaal zijn voor de gegevensserver. UNC-routes worden niet ondersteund. Bijvoorbeeld: cdrBase Webex WFO een map maakt met een ACD-specifieke submap die de cdrBase en uploadDir-mappen bevat wanneer de functie Instellingen voor regionale gegevensserverafstemming is

Afdelin	Beschrijvin
	ingeschakeld op een gegevensserver en de Unified CCX ACD is toegewezen aan die functie. Hiermee genereert u het volgende pad naar de basismap: C:\cdr\<ACD_ID> CDR-directory—Het pad naar de CDR-map (Call Detail Record). Hier bevinden zich inkomende CDR's van de Unified CM-factureringsservice. Het door u opgegeven pad moet lokaal zijn voor de gegevensserver. Bij het configureren van de Unified CM factureringstoepassingsserver moet u de volgende naam gebruiken voor de Directory Path-parameter: /cdr/. UNC-routes worden niet ondersteund. Bijvoorbeeld: cdrDirectory Upload Directory: het pad naar de uploadmap. De in overeenstemming gebrachte CDR- en Unified CCE- of Unified CCX-gegevens bevinden totdat de gegevens worden geüpload. Het door u opgegeven pad moet lokaal zijn voor de gegevensserver. UNC-routes worden niet ondersteund. Bijvoorbeeld: uploadDir **BELANGRIJK** U moet de velden CDR-configuratie verzoening invullen voor QM Verzoening.
Synchronisatie-interval	Interval (minuten)—De lengte van het interval waarmee het ACD wordt gesynchroniseerd met de gegevensserver.
Instellingen vastleggen	ACD vertraging vastleggen—Selecteer de tijdsduur die WFM wacht. voor het trekken ACD statistieken na het einde van het interval. De standaardvertraging is 15 minuten. Gegevens opnieuw opnemen inschakelen: schakel dit selectievakje in om gegevens van de hele vorige dag te herstellen. Als u routinematig gesprekken verwerkt die langer duren dan de maximale standaardvertraging, kunt u ervoor kiezen om de

Afdeling	Beschrijving
	de gegevens van de hele vorige dag van middernacht tot middernacht. De vastgelegde gegevens overschrijven wat er gedurende een dag is vastgelegd. Zo zorgt u ervoor dat uw statistische gegevens correct zijn en dat de gegevens voor zeer lange gesprekken zich in het juiste interval bevinden. Tijd opnieuw ophalen: selecteer het tijdstip waarop de gegevens van de vorige dag opnieuw uit de ACD moeten worden opgehaald. De standaardwaarde is ingesteld op 03:00. **BELANGRIJK** : vul de velden Instellingen voor vastleggen in voor WFM Historische gegevens vastleggen.

Verbindingsinstellingen voor Cisco Webex Contact Center

NOTE Webex WFO verwijst op dit moment naar Cisco Webex Contact Center (CWCC) als Cisco Customer Journey Platform (CJP).

De volgende velden verschijnen als u Cisco Customer Journey Platform **selecteert** als ACD.

Afdeling	Beschrijving
ACD filteren	**OPMERKING:** deze integratie ondersteunt de functie ACD filteren niet. Gebruik een ACD filter om de gebruikers te beperken die via de ACD worden gesynchroniseerd. U kunt bijvoorbeeld een filter Teamnaam instellen waarmee u gebruikers die deel uitmaken van een team kunt synchroniseren dat overeenkomt met een bepaald naamgevingspatroon. U kunt meerdere ACD filters configureren.
Cisco Customer Journey Platform API	Cisco Customer Journey Platform API URL: het pad naar de CWCC-API. Vul de volledige URL in. **VOORBEELD** https://rest-sbxa.ccone.net/aws/api Cisco Customer Journey Platform Media API URL: het pad naar de CWCC-API. Vul de volledige URL in. **VOORBEELD** https://rd-sbxa.ccone.net/cri/get-decrypted-recording

Afdelin	Beschrijvin
	Gebruikersnaam: de gebruikersnaam met toegang tot de CWCC-API en CWCC-media API. API-sleutel: de API-sleutel voor de CWCC-API en CWCC Media API. Cisco Webex Contact Center 1.0: schakel dit selectievakje in om API aanvragen voor Webex Contact Center 1.0 of hoger in te schakelen. Cisco-tenant-id: voer de alfanumerieke id in van de Webex tenantaccount voor Contact Center.
Synchronisatie-interval	Interval (minuten)—De lengte van het interval waarmee het ACD wordt gesynchroniseerd met de gegevensserver.
Instellingen vastleggen	ACD vertraging opnames—De tijdsduur die WFM wacht voordat deze wordt gewacht. trekken ACD statistieken na het einde van het interval. De standaardvertraging is 120 minuten. Historische gegevens van CWCC zijn mogelijk niet beschikbaar voor maximaal 120 minuten na het einde van een interval. **OPMERKING:** schakel dit selectievakje in om gegevens van de vorige dag te herstellen. Als u routinematig gesprekken afhandelt die langer duren dan de maximale standaardvertraging, kunt u ervoor kiezen om de volledige gegevens van de vorige dag te herstellen van middernacht tot middernacht. De vastgelegde gegevens overschrijven wat er gedurende een dag is vastgelegd. Zo zorgt u ervoor dat uw statistische gegevens correct zijn en dat de gegevens voor zeer lange gesprekken zich in het juiste interval bevinden. Tijd terugnemen: geef het tijdstip op waarop u de gegevens van de vorige dag opnieuw moet ophalen uit de ACD.

Afdeling	Beschrijving
RTE-berichten inschakelen voor schermopname	Laat de Smart Desktop schermen opnemen voor gesprekken die zijn opgenomen door CWCC.

Kernconfiguratiegegevens integreren

Webex WFO synchroniseert de volgende kernconfiguratiegegevens met equivalenten uit CWCC door drie API verzoeken.

Gebruikers

Wanneer Webex WFO een nieuwe gebruiker uit CWCC importeert, wordt er een nieuwe Webex WFO-gebruiker met een CWCC-gebruikersprofiel gemaakt.

Wanneer iemand de gebruikergegevens in CWCC wijzigt, wordt dit gedetecteerd door de synchronisatieservice en worden verschillende wijzigingen aangebracht in Webex WFO. In de volgende tabel worden deze wijzigingen samengevat.

OPMERKING: Gebruikers met de status Niet actief in CWCC worden niet geïmporteerd totdat ze zijn hersteld.

Wijziging in CWCC	Resulterende wijziging in Webex WFO
Nieuwe gebruiker wordt toegevoegd	Nieuwe gebruiker wordt toegevoegd. De synchronisatieservice is met name het volgende: ▪ Past de voor- en achternaam van de CWCC-gebruiker toe op de voor- en achternaam van de Webex de WFO-gebruiker. ▪ Past het TID van de CWCC-gebruiker toe op de Webex ACD-ID van de WFO-gebruiker. ▪ Stelt de Webex begindatums voor de WFO voor het bedrijf en de afdeling in op de datum waarop de synchronisatie heeft plaatsgevonden. ▪ Wijst de Webex WFO-gebruiker toe aan het standaardteam. **OPMERKING** Webex De relatie tussen CWCC-gebruikers en teams wordt niet in WFO bewaard. Zie Teams. ▪ Als de CWCC-gebruiker geschikt voor contactcentrum is, wijst u de standaardrol van agent toe aan de Webex WFO-gebruiker. Er worden geen andere Webex WFO-rollen met CWCC gesynchroniseerd. **OPMERKING** : Als u de agentrol van een Webex WFO-gebruiker verwijdert die is gesynchroniseerd met een CWCC-

gebruiker die contact-

Afdelin	Beschrijvin

Wijziging in CWCC	Resulterende wijziging in Webex WFO
	ingeschakeld, wordt de agentrol opnieuw toegewezen als Webex WFO-synchronisatie met CWCC uitvoert.
Voor- of achternaam van de gebruiker is	De voor- of achternaam van de gebruiker wordt gewijzigd. veranderd
Gebruiker wordt verwijderd	Gebruiker is gedeactiveerd.

Teams

Webex WFO synchroniseert met CWCC-teams van elk type (op capaciteit of agent gebaseerd), zolang deze actief zijn. De relatie tussen CWCC-gebruikers en CWCC-teams wordt niet bewaard. U moet gebruikers handmatig opnieuw toewijzen aan teams in Webex WFO.

Wanneer teamgegevens worden gewijzigd in CWCC, wordt dit gedetecteerd door de synchronisatieservice en worden verschillende wijzigingen aangebracht in Webex WFO. In de volgende tabel worden deze wijzigingen samengevat.

Wijziging in CWCC	Resulterende wijziging in Webex WFO
Nieuw team wordt toegevoegd	Nieuw team wordt toegevoegd met dezelfde naam. Deze naam is alleen lezen-naam.
Naam team wordt gewijzigd	Naam team wordt gewijzigd.
Nieuwe gebruiker wordt toegevoegd aan een team	Geen verandering. Webex WFO blijft de relatie tussen CWCC-gebruikers en CWCC-teams niet bewaard.
Gebruiker wordt verwijderd uit een team	Geen verandering. Webex WFO blijft de relatie tussen CWCC-gebruikers en CWCC-teams niet bewaard.
Team wordt verwijderd	Geen verandering.

U kunt nieuwe teams maken in Webex WFO en gebruikers daaraan toewijzen, maar deze nieuwe teams worden niet toegevoegd aan CWCC.

Een Webex WFO-gebruiker kan slechts deel uitmaken van één team.

Servicewachtrijen

Webex WFO synchroniseert de volgende instappunten/wachtrijen uit CWCC met servicewachtrijen:

- wachtrijen
- Wachtrijen voor uitgaande gesprekken

Wanneer de gegevens van een wachtrij of een uitgaande wachtrij worden gewijzigd in CWCC, wordt dit gedetecteerd door de synchronisatieservice en worden verschillende wijzigingen aangebracht in Webex WFO. In de volgende tabel worden deze wijzigingen samengevat.

Wijziging in CWCC	Resulterende wijziging in Webex WFO
Nieuwe wachtrij wordt toegevoegd	Eerst wordt een nieuwe servicewachtrij toegevoegd. De synchronisatieservice werkt als volgt: ▪ Past de naam van de CWCC-wachtrij toe op de Webex de naam van de WFO-servicewachtrij ▪ Past de TID van de wachtrij toe op de Webex-id van WFO-servicewachtrij ▪ (Alleen lezen) Geeft de Webex WFO-servicewachtrij een servicewachtrijtype Spraak [interactief] ▪ (Alleen lezen) Geeft de Webex WFO-servicewachtrij een Bron ACD van CWCC Vervolgens wordt een nieuwe vaardigheidskoppeling toegevoegd. De synchronisatieservice voert in het bijzonder het volgende uit: ▪ Past de naam van de CWCC-wachtrij toe op de naam van de vaardigheidskoppeling ▪ Wijst de Webex WFO-servicewachtrij die is gekoppeld aan de CWCC-wachtrij toe aan de vaardigheidskoppeling en geeft deze een prioriteit van 1
Naam van wachtrij wordt gewijzigd	Past de naam van de nieuwe CWCC-wachtrij toe op de Webex WFO-service Alleen wachtrijnaam. Webex WFO past de naam van de nieuwe CWCC-wachtrij niet toe op de gekoppelde Webex WFO-vaardigheidskoppeling.
Wachtrij wordt verwijderd	Geen verandering. Er is geen servicewachtrij noch de vaardigheidskoppeling Verwijderd.

Verbindingsinstellingen voor Cisco Webex Contact Center 2.0

Als u Cisco Webex Contact Center 2.0 selecteert als uw ACD, verschijnen de volgende velden.

Veld	Beschrijvin
ACD-naam	Een unieke naam voor de ACD.
Gebruikersnaam	Uw gebruikersnaam Cisco Webex Contact Center. Dit is een gebruikerse-mailadres dat is gekoppeld aan de aanmeldgegevens in Cisco Webex Contact Center.
API URL	De volledige basis-URL van de Cisco Webex Contact Center API, inclusief de protocol-id.
Tenant-id	De alfanumerieke id van de Cisco Webex Contact Center tenantaccount.
Producten ingeschakeld - Kwaliteitsbeheer	Quality Management is aangeschaft als Webex WFO-product. Webex WFO biedt ondersteuning voor Webex Contact Center 2.0 omnichannel systemen. Webex Contact Center 2.0 worden de spraak-, chat- en SMS kanalen ondersteund. Dit betekent dat gespreksopnamen, SMS- en chattranscripts in Webex WFO kunnen worden opgenomen.
Spraak	Hiermee schakelt u Webex Contact Center 2.0-spraakkanalen in.
Digitaal (chatten, SMS, e-mail, sociaal)	Hiermee schakelt Webex Contact Center 2.0 digitale (chat-, SMS) kanalen in.
Metagegevens toewijzen	(Optioneel) Hiermee kunt u CWCC-metagegevens toewijzen aan aangepaste metagegevenslabels In Webex WFO. Zie Synchronisatiemetagegevens om WFO te Webex voor meer informatie. CWCC-metagegevenswaarden worden gesynchroniseerd met CWCC-contacten in Webex WFO. De CWCC-metagegevenswaarden zijn toegewezen aan metagegevenslabels die in Metagegevensbeheer zijn gemaakt (bevindt zich op Toepassingsbeheer > QM > QM Configuratie > Metagegevensbeheer). Nadat het is toegewezen, kunnen metagegevens worden gebruikt om een verscheidenheid aan traceerbare informatie toe te voegen aan een contact in Webex WFO. Metagegevensvelden vindt u in het venster Details op de pagina met de mediaspeler (Interacties > een contact openen). U kunt een metagegevensveld weergeven, bewerken of verwijderen uit uw systeem.

Veld	Beschrijvin
Synchronisatie-interval (minuten)	Geeft aan hoe vaak (in minuten) u gebruikers, teams en servicewachtrijen in Webex WFO wilt synchroniseren met hun equivalenten in Cisco Webex Contact Center. Zie Kernconfiguratiegegevens voor meer informatie over synchronisatie met Webex Contact Center.
Vertraging vastleggen (minuten)	Stelt de tijd in dat WFM moet wachten voordat ACD statistieken worden geïmporteerd na het interval.
Gegevens opnieuw weergeven inschakelen	(Optioneel) Schakel dit selectievakje in als u gegevens opnieuw wilt ophalen de hele vorige dag
RTE-berichten inschakelen voor schermopname	(Optioneel) Hiermee kunt u de schermen opnemen van CWCC-agenten die zijn geconfigureerd voor schermopnamen in Webex WFO. Zie QM Gegevens voor meer informatie over schermopnamen .
Metagegevenstaaltoewijzing	**OPMERKING:** deze sectie is alleen beschikbaar voor cloudimplementaties. Deze sectie verschijnt wanneer u Digitaal selecteert **in het** gedeelte Producten ingeschakeld **.** Hier kunt u de aangepaste metagegevens instellen waarmee een taal wordt toegewezen aan een contact op basis van tekst, zoals een e-mail of een chatbericht. De beschikbare metagegevensopties kunnen worden opgehaald in het **gedeelte Metagegevenskoppeling** . Webex WFO de taal van een tekstcontact gebruikt om resultaten te vinden wanneer u het filter Tekstzoekopdracht gebruikt op de pagina Interacties. Webex WFO een taal aan een contact op basis van tekst toewijst met de volgende informatie, in deze volgorde: A. Een taal die al aan het contact is toegewezen wanneer deze in Webex WFO wordt geïmporteerd. B. Een taal die is toegewezen aan een aangepast metagegevensveld dat u hier configureert (het gedeelte Toewijzing metagegevenstaal). C. De terugvaltaal die u configureert in het **onderstaande gedeelte Taal** terugval. D. De standaardtaal (Engels).

Veld	Beschrijvin
Terugvaltekstaal	**OPMERKING:** deze sectie is alleen beschikbaar voor cloudimplementaties. Deze sectie verschijnt wanneer u Digitaal selecteert **in het** gedeelte Producten ingeschakeld **.** Selecteer de taal die aan tekstcontacten moet worden toegewezen, als ze geen bijbehorende taal hebben bij het importeren in Webex WFO en geen metagegevenswaarde hebben zoals hierboven in het **gedeelte Taalkoppeling** metagegevens is gedefinieerd. Webex WFO de taal van een tekstcontact gebruikt om resultaten te vinden wanneer u het filter Tekstzoekopdracht gebruikt op de pagina Interacties. Webex WFO een taal aan een contact op basis van tekst toewijst met de volgende informatie, in deze volgorde: A. Een taal die al aan het contact is toegewezen wanneer deze in Webex WFO wordt geïmporteerd. B. Een taal die is toegewezen aan een aangepast metagegevensveld dat u configureert in het **gedeelte Taalkoppeling** metagegevens hierboven. C. De terugvaltaal die u hier configureert (het gedeelte Taal terugvallen). D. De standaardtaal (Engels).
Autorisatie-URL	**OPMERKING:** deze sectie wordt alleen weergegeven wanneer u een bestaande ACD bewerkt. Deze verschijnt niet wanneer u een nieuwe ACD maakt. De Webex WFO-gegevensservers maken elke twaalf uur verbinding met Webex Contact Center voor een toegangstoken. Als er een vernieuwingsfout optreedt in het token wordt het OAuth-proces onderbreekt. Door deze instelling te configureren kan uw systeem de OAuth-verificatie herstellen indien een token gedurende maximaal zestig dagen mislukt. Het vernieuwen van het token kan om diverse redenen optreden, bijvoorbeeld om diverse redenen, bijvoorbeeld om de volgende redenen. ▪ Het e-mailadres van de beheerdersaccount wordt gewijzigd.

Veld	Beschrijvin
	▪ Het account deactiveren in Active Directory. ▪ Het wachtwoord in Active Directory wijzigen. ▪ U kunt overschakelen van Active Directory-synchronisatie naar eenmalige aanmelding bij uw Cisco-account. ▪ Domeinen wijzigen.

Verbindingsinstellingen voor Avaya CM met Contact Center Elite

Voorwaarden

Voor het in overeenstemming brengen van gesprekken met uw Avaya-systeem zijn de volgende configuraties van Webex WFO-QM vereist.

- Speciale toepassing inschakelen: SA8702 - CDR-uitbreidingen voor netwerk. Neem contact op met een geautoriseerde Avaya accountvertegenwoordiger om de licentie op te halen. Deze functie zorgt ervoor dat de UCID het gesprek volgt.
- Speciale toepassing inschakelen: SA8201 - Begintijd en aangepaste velden CDR met 4 cijfers.
- Een Avaya CM u met CDR-toegang aanmelden.
- CDR geconfigureerd voor het opslaan van CDR's op schijf.
- Trunks die zijn geconfigureerd voor het genereren van CDR-records.
- Afzonderlijke toestelnummers die zijn geconfigureerd voor het genereren van CDR-records, Intra-switch CDR. Gespreks splitsen moet ingeschakeld zijn voor nauwkeurige tijden voor partijen die een gesprek met meerdere partijen hebben verbroken. Als dit niet het antwoord is, worden de eindtijden geregistreerd als het tijdstip waarop het gesprek is beëindigd. Dit is wanneer alle deelnemers het gesprek hebben beëindigd.
- De volgende CDR-parameters moeten in het Avaya-systeem worden geconfigureerd.
    - onder
    - begintijd
    - eindtijd
    - begin-datum(4) of begindatum(4d)
    - einddatum(4) of einddatum(4d)
    - sec-duur
    - gekozen-nummer

- bellen-nummer
- in-crt-id

  BELANGRIJK U stelt deze parameter in op drie tekens. Als deze parameter uit meer dan drie tekens bestaat, kunnen gesprekken niet met elkaar worden afgestemd.

- uit-crt-id

  BELANGRIJK U stelt deze parameter in op drie tekens. Als deze parameter uit meer dan drie tekens bestaat, kunnen gesprekken niet met elkaar worden afgestemd.

- terugkeren
- lijn-feed

Paginalocatie

Toepassingsbeheer > Globaal > systeemconfiguratie > ACD configuratie > selecteert Avaya CM met Contact Center Elite als ACD

De volgende velden verschijnen als u Avaya CM met Contact Center Elite als ACD selecteert.

Veld	Beschrijving
ACD filteren gesynchroniseerd.	Gebruik een ACD filter om de gebruikers te beperken die via de ACD worden U kunt bijvoorbeeld een filter Teamnaam instellen waarmee u gebruikers die deel uitmaken van een team kunt synchroniseren dat overeenkomt met een bepaald naamgevingspatroon. U kunt meerdere ACD filters configureren.
Avaya CM met Contact Center Elite-configuratie	URL van SMS-server: URL voor de SMS server. **BELANGRIJK** U moet dit veld invullen voor een synchronisatie van QM en WFM.
Informatie Avaya Communication Manager	Adres communicatiebeheer IP— Avaya Communication Manager IP adres of hostnaam. Communicatiebeheer—De gebruikersnaam van een gebruiker met toegang tot de Avaya-database. Communicatiebeheerwachtwoord—Het wachtwoord van een gebruiker met

Veld	Beschrijvin
	de Avaya-database openen. Voorvoegsel voor virtual extension: het voorvoegsel dat wordt gebruikt om virtuele stations in het Avaya CM aan te duiden. Webex WFO synchroniseert elk station waarvan de naam met dit voorvoegsel begint als een virtueel toestelnummer. **BIJVOORBEELD** de namen van alle virtuele stations in uw Avaya CM beginnen met "DEZE STATIONS" en u wilt deze stations synchroniseren met Webex WFO als virtuele toestelapparaten. Voer in het veld Voorvoegsel voor virtual extension (voorvoegsel voor virtual-extension) het volgende in . Als u stations niet als virtuele toestelapparaten wilt synchroniseren, laat u het veld Voorvoegsel voor virtueel toestel leeg. CMS ACD-id: de id van het CMS ACD. Agentnaamindeling: selecteer de methode voor het parseren van agentnamen tijdens ACD synchronisatie. **BELANGRIJK** U moet de velden Avaya Informatie van Communication Manager invullen voor de volgende functies: ▪ WFM — Synchronisatie ▪ QM—Synchronisatie en Avaya van gegevens
RTA-poort (Real-time overeenstemming)	Het poortnummer voor de Avaya RTA-poort. **BELANGRIJK** U moet het veld Poort voor real-time overeenstemming (RTA) invullen om WFM real-time overeenstemming te kunnen uitvoeren.
Synchronisatie-interval	Interval (minuten): geef op hoe vaak, in minuten, het ACD is is gesynchroniseerd met de gegevensserver.
Avaya GIS-configuratie	Map: voer het mappad in waaruit de gegevensserver Avaya GIS-gegevens wilt importeren.

Veld	Beschrijvin
	OPMERKING: welk pad u hier ook invoert, Webex WFO maakt een submap met uw bedrijfsnaam. Het poortnummer voor de Avaya RTA-poort. **BELANGRIJK** U moet de velden Avaya GIS-configuratie invullen voor WFM registratie van historische gegevens.
Verbindingsconfiguratie Avaya Call Management System (CMS)	Adres CMS-server: de hostnaam of IP adres voor de CMS-server. Gebruikersnaam CMS—De gebruikersnaam voor de account die wordt gebruikt voor toegang tot CMS-gegevens. CMS-wachtwoord—Het wachtwoord voor de account die wordt gebruikt om toegang te krijgen tot CMS-gegevens. Tijdzone voor CMS operating (CMS operating timezone) — de tijdzone waarin de CMS-gegevens worden gerapporteerd. **BELANGRIJK** U moet de velden Avaya CMS-verbindingen invullen voor QM ACD gegevenssynchronisatie.
Configuratie CDR-verbinding	CDR-datumindeling—De bestandsindeling van de CDR-datum. CDR-verzamelingsmethode—De methode die wordt gebruikt voor het verzamelen van Avaya CDR's: ▪ FTP (standaard) ▪ Streaming (Betrouwbaar sessieprotocol) Adres CDR-server—IP adres van de Avaya CM CDR-server. Gebruikersnaam CDR-toegang: gebruikersnaam voor de account die wordt gebruikt voor toegang tot gegevens op Avaya CM CDR-server. CDR-toegangswachtwoord: wachtwoord voor de account die wordt gebruikt voor toegang tot

Veld	Beschrijving
	gegevens op de Avaya CM CDR-server. CDR-streamingpoort—De poort waarop Avaya CDR is aangesloten. Tijdzone CDR-besturing: tijdzone van de Avaya CM CDR-server. Gegevens bewaren (dagen): het aantal dagen dat gegevens worden opgeslagen op de Avaya CM CDR-server. **BELANGRIJK** U moet de velden CDR-verbindingsconfiguratie invullen voor QM-verzoening en gatewayopnamen.
CDR-parameterindeling	Indeling van de gegevensstructuur voor de Avaya CM CDR-server. **BEST PRACTICE** Kopieer de tweede pagina met CDR-configuratie-instellingen naar dit veld.

Verbindingsinstellingen voor Avaya IP Office met ACCS

De volgende velden worden weergegeven als Avaya IP Office met ACCS als het ACD.

Veld	Beschrijving
ACD filteren gesynchroniseerd.	Gebruik een ACD filter om de gebruikers te beperken die via de ACD worden U kunt bijvoorbeeld een filter Teamnaam instellen waarmee u gebruikers die deel uitmaken van een team kunt synchroniseren dat overeenkomt met een bepaald naamgevingspatroon. U kunt meerdere ACD filters configureren.
Avaya IP Office met ACCS-configuratie	Adres IP server: het IP adres voor de ACCS-server. Serverpoort—Het poortnummer voor de ACCS-server. Gebruikersnaam aanmelding—De gebruikersnaam van een gebruiker die toegang heeft tot de ACCS-database. Wachtwoord—Het wachtwoord van een gebruiker die toegang heeft tot de ACCS-database.

Veld	Beschrijvin
Synchronisatie-interval	Interval (minuten)—De lengte van het interval waarmee het ACD wordt gesynchroniseerd met de gegevensserver.
Instellingen vastleggen	ACD vertraging vastleggen—Selecteer de tijdsduur die WFM wacht. voor het trekken ACD statistieken na het einde van het interval. De standaardvertraging is 15 minuten. Gegevens opnieuw opnemen inschakelen: schakel dit selectievakje in om gegevens van de hele vorige dag te herstellen. Als u routinematig gesprekken afhandelt die langer duren dan de maximale standaardvertraging, kunt u ervoor kiezen om de volledige gegevens van de vorige dag te herstellen van middernacht tot middernacht. De vastgelegde gegevens overschrijven wat er gedurende een dag is vastgelegd. Zo zorgt u ervoor dat uw statistische gegevens correct zijn en dat de gegevens voor zeer lange gesprekken zich in het juiste interval bevinden. Tijd terugnemen: geef het tijdstip op waarop u de gegevens van de vorige dag opnieuw moet ophalen uit de ACD. De standaardwaarde is 03:00.

Verbindingsinstellingen voor Five9

Voordat u de verbindingsinstellingen voor Five9 configureert, moet u zich aanmelden bij Five9 en een nieuwe map maken in Aangepaste rapporten. Vervolgens moet u vijf aangepaste Vijf9-rapporten voor het vastleggen van historische gegevens configureren en elk daarvan in deze map opslaan.

Systeembeheerders kunnen Webex WFO instellen voor het importeren van gespreksopnamen uit de Five9 VCC of om gesprekken op te nemen met Smart Desktop. Als Webex WFO gespreksopnamen uit de Five9-VCC importeert, worden elk segment van een doorverbonden gesprek als afzonderlijk contact geïmporteerd, dat wordt gekoppeld aan de andere segmenten met een bijbehorende contact-id.

Veldbeschrijvingen

De volgende velden verschijnen als u Vijf9 selecteert als ACD.

ACD filteren

Gebruik een ACD filter om de gebruikers te beperken die via de ACD worden gesynchroniseerd. U kunt bijvoorbeeld een filter Teamnaam instellen waarmee u gebruikers die deel uitmaken van een team kunt synchroniseren dat overeenkomt met een bepaald naamgevingspatroon. U kunt meerdere ACD filters

configureren.

Five9-webservices API

Veld	Beschrijvin

Veld	Beschrijving
Beheerdersservice	Het pad naar de beheerder webservices API. Het standaardpad is het volgend: https://api.five9.com/wsadmin/v9_ 5/AdminWebService
Gekwalificeerde naam beheerderservice	De gekwalificeerde naam voor de beheerderwebservices API. De standaardnaam is de volgende: https://service.admin.ws.five9.com
Supervisor Service	Het pad naar de Supervisor-webservices API. Het standaardpad is volgende gegevens bevat: https://api.five9.com/wssupervisor/v9_ 5/SupervisorWebService
Gekwalificeerde naam supervisor service	De gekwalificeerde naam voor de supervisor-webservices API. De standaardnaam is de volgende: http://service.supervisor.ws.five9.com/ Gebruikersnaam—De aanmeldingsnaam van de beheerderwebservices API. De gebruiker moet aan volledige beheerdersmachtigingen zijn toegewezen op het tabblad Rollen in de VCC-beheerder van Five9, als getUsersInfo API verzoek om andere gebruikers te retourneren aan wie de rol Beheerder is toegewezen. **OPMERKING:** u hebt een speciale gebruikersnaam en wachtwoord voor de gegevensserver nodig. Als een gebruiker zich probeert aan te melden bij een softwaretelefoon of Als u deze referenties gebruikt, wordt de gebruiker uitgeschakeld wanneer de Beheerderwebservices API deze referenties gebruikt voor verificatie op de gegevensserver.
Gebruikersnaam	De gebruikersnaam van een gebruiker die toegang heeft tot de beheerderswebservices. API.

Veld	Beschrijving
Wachtwoord	Het wachtwoord van de gebruiker die toegang heeft tot de beheerderswebservices API. **OPMERKING** (alleen systeembeheerders) Het veld Wachtwoord is leeg, ook als de tenantbeheerder een wachtwoord heeft ingevoerd voor de Webservice beheerder API. Als u een wachtwoord invoert, overschrijft u een bestaand tenantwachtwoord.
Domein-id	(Alleen RTE-berichten) (Alleen systeembeheerders) De 59 domein-id.
Domein detecteren	(Alleen RTE-berichten) (Alleen systeembeheerders) De knop voor ophalen van de Five9-domein-id automatisch. Deze knop werkt alleen als u Five9-webservices API versie 9.5 gebruikt.
Five9-gespreksvariabele ID	(Alleen systeembeheerders) Het variabele getal voor de Five9 OproepId vereist door Smart Desktop om gesprekken op te nemen. ▪ Voor tenants in de VS en Canada wordt deze waarde standaard gevonden. Het veld mag leeg blijven. ▪ Voor tenants buiten de VS en Canada moet u een waarde opgeven.

Synchronisatie-interval

Veld	Beschrijving
Interval (minuten)	De duur van het interval waarmee de ACD wordt gesynchroniseerd de gegevensserver.

Historische gegevens vastleggen

Veld	Beschrijving
Rapportmap	De naam van de Vijf9-map die u hebt gemaakt om de vijf op te slaan. aangepaste Vijf9 rapporten vereist voor vastleggen historische gegevens.

Veld	Beschrijving
rapport vaardigheidsaantallen	De naam van het aangepaste Five9-rapport dat u voor dit veld hebt gemaakt.
ACD wachtrij	
ACD rapport Vaardigheidsduur	De naam van het aangepaste Five9-rapport dat u voor dit veld hebt gemaakt.
ACD wachtrij	
ACD Duur agent in wachtrij	De naam van het aangepaste Five9-rapport dat u voor dit veld hebt gemaakt.
ACD rapport Aantal agentwachtrijen	De naam van het aangepaste Five9-rapport dat u voor dit veld hebt gemaakt.
Rapport Duur agent	De naam van het aangepaste Five9-rapport dat u voor dit veld hebt gemaakt.

Media downloaden (alleen systeembeheerders)

Veld	Beschrijving
Regio kiezen	De regio van de S3-periode waar Five9 uw gesprek opslaat. Opnamen. Als u het huidige pad vanaf Five9 gebruikt, is deze regio US West (N. California).
S3 periode	De URL van de S3-periode waar Five9 uw gespreksopnamen opslaat. Momenteel is dit pad het volgende: http://s3gwfive9.com
IAM-toegangssleutel	De toegangssleutel-id van uw AWS-account.
Ik ben geheime sleutel account.	De geheime toegangssleutel voor uw AWS-
Mediamap	De naam van de map waarin Five9 gespreksopnamen opslaat voor de tenant die u hebt geselecteerd. Neem voor de naam van deze map contact op met De Klantenservice van Five9. **VOORBEELD** D123/oproep

Instellingen vastleggen

Veld	Beschrijving
ACD vertraging vastleggen	Selecteer de tijdsduur die WFM wacht voordat u ACD statistieken na afloop van het interval. De standaardwaarde is 15 minuten.
Periode voor rapportagegegevens	De tijd (in minuten) waarvoor u gegevens aanvraagt van Five9. Langere rapportageperioden leiden tot minder verzoeken met meer gegevens. Wanneer intervallen te lang zijn, worden er grote hoeveelheden gegevens geretourneerd. U mag 30–1440 minuten lang zijn. Met Five9 wordt het aantal recordaanvragen per dag beperkt tot 10.000 records per rapport. Eén agent vertegenwoordigt één record per rapportageperiode. U moet de grootte van de rapportageperiode aanpassen om een balans te vinden tussen het aantal verzoeken en het resulterende rapportbestand. **BIJVOORBEELD** Als de tenant een rapportageperiode van 60 minuten heeft, kan deze 416 perioden van een uur verzamelen (10.000 ÷ 24). Als de tenant één vaardigheidsgroep met 10 agenten heeft, en deze zou 41 dagen gegevens hebben. Als er tien vaardigheidsgroepen aanwezig zijn, zouden er gedurende 4 dagen gegevens aanwezig zijn.
Gegevens opnieuw weergeven inschakelen	Schakel dit selectievakje in om gegevens uit de hele vorige versie weer op te nemen. Als u routinematig gesprekken afhandelt die langer duren dan de maximale standaardvertraging, kunt u ervoor kiezen om de volledige gegevens van de vorige dag te herstellen van middernacht tot middernacht. De vastgelegde gegevens overschrijven wat er gedurende een dag is vastgelegd. Zo zorgt u ervoor dat uw statistische gegevens correct zijn en dat de gegevens voor zeer lange gesprekken zich in het juiste interval bevinden.
Tijd opname van het ACD.	Geef het tijdstip op waarop de gegevens van de vorige dag moeten worden opgehaald

De standaardwaarde is 03:00.

Instellingen voor berichten (alleen systeembeheerders)

Veld	Beschrijving
RTE-berichten	De architectuur voor oproepopnamen is het verzenden van real-time gebeurtenissen. Nalatenschap De architectuur voor gespreksopnamen is via de browser gebaseerd.

Verbindingsinstellingen voor Genesys Cloud

Op de pagina Genesys Cloud ACD Configuratie kan een tenantbeheerder een Genesys Cloud-ACD maken, bewerken of verwijderen. Het configureren van Genesys Cloud als een ACD in Webex WFO verbindt de twee systemen aan de achterkant, waardoor gegevens van Genesys Cloud naar Webex WFO kunnen worden stromen. De volgende velden verschijnen als u Genesys Cloud selecteert als uw ACD.

Veld	Beschrijving
Een Genesys-ACD bewerken	Bewerk een bestaande Genesys Cloud ACD.
Een Genesys ACD	Maak een nieuwe Genesys Cloud
Een Genesys-ACD	Een bestaande Genesys Cloud ACD
naam ACD	
naam ACD	De naam van de Genesys Cloud ACD.
Een Genesys-ACD configureren	
Genesys Client-id	De id die wordt gegenereerd wanneer u een Genesys Cloud
Genesys Client Secret	Het geheim dat wordt gegenereerd wanneer u een Genesys Cloud OAuth maakt
Genesys Host URL	De domeinnaam van uw Genesys Cloud-client.
Calabrio-configuratie	
Calabrio API-gebruikersnaam	Uw gebruikersnaam Webex gebruikersnaam voor WFO-service-account. Deze service-account is ook Uw gebruikersaccount of gebruikersaccount voor API wordt genoemd. Dit is vereist als u gegevens naar de juiste tenant wilt uploaden. Deze account moet

Veld	Beschrijving
	Door een systeembeheerder worden aangemaakt en de account bevindt zich in uw tenantsysteem. Dit tenantbeheerderaccount moet ook over de juiste machtigingen beschikken om gegevens te uploaden. Neem contact op met Cisco Support voor hulp bij het maken van dit tenantbeheerdersaccount. Zie Een API maken en Rollen en machtigingen beheren voor meer informatie.
Calabrio API-gebruikerswachtwoord	Het Webex wachtwoord voor WFO-service-account.
Genesys Wachtrijen	
Toevoegen	De wachtrij-id van de Genesys Cloud-wachtrij waaruit u gesprekken wilt importeren. U moet ten minste één wachtrij
Metagegevens toewijzen	
	toevoegen.
Toewijzing toevoegen	In dit gedeelte kunt u bepalen welke metagegevenswaarden in Genesys Cloud Worden gesynchroniseerd met Genesys Cloud-contacten in Webex WFO. De metagegevenswaarden van Genesys Cloud zijn toegewezen aan metagegevenslabels die in Metagegevensbeheer zijn gemaakt (bevindt zich op Toepassingsbeheer > QM > QM Configuratie > Metagegevensbeheer). Metagegevensvelden moeten eerst in Metagegevensbeheer in Webex WFO worden gemaakt (zie Metagegevensvelden beheren voor meer informatie). Volg synchronisatie genesys cloudmetagegevens om de WFO-procedure te Webex in de *RingCentral Engage Integration Guide* om de metagegevens van Uw Genesys Cloud in kaart te zetten. Nadat u uw Genesys Cloud-metagegevens hebt toegewezen, kan deze verschillende traceerbare informatie aan een contact in Webex WFO toevoegen. Metagegevensvelden vindt u in het deelvenster Details in de mediaspeler (Interacties > een contact openen). U kunt een metagegevensveld weergeven, bewerken of verwijderen uit uw systeem.

Veld	Beschrijvin
RTE-berichten inschakelen voor schermopname	
RTE-berichten inschakelen voor schermopname	(Optioneel) Hiermee kunt u de schermen van Genesys Cloud-gebruikers opnemen die zijn geconfigureerd voor schermopnamen in Webex WFO. Zie Schermopname voor meer informatie. **OPMERKING:** Als u dit selectievakje wilt inschakelen, moeten schermopnamen worden gepauzeerd en hervat.

Verbindingsinstellingen voor InContact

Webex WFO synchroniseert met InContact om gebruikers-, team- en vaardigheidsgegevens weer te geven. Deze gegevens worden bijgehouden in InContact. Als u een wijziging in Webex WFO aanbrengt, worden deze wijzigingen niet gesynchroniseerd met InContact.

De volgende velden verschijnen als u InContact selecteert als het ACD.

BELANGRIJK U moet de volgende velden invullen voor alle functies van QM en Classic WFM.

Veld	Beschrijving
Naam leverancier	De naam van de leverancier, geleverd door
InContact. Naam toepassing	De naam van de toepassing, die door
InContact is verstrekt.	**OPMERKING:** De toepassing moet het volgende API bereik bevatten: AdminAPI, RealTimeDataAPI en Rapportage API.
Toepassings-id	De id van de toepassing, die u van InContact hebt aangeleverd.
Gebruikersnaam	Uw gebruikersnaam, zoals geconfigureerd in InContact.
Wachtwoord	Uw wachtwoord, zoals geconfigureerd in InContact.

Verbindingsinstellingen voor algemene ACD's

U kunt een of meer algemene ACD's toevoegen. Als u een algemene ACD toevoegt, wordt automatisch een ACD-server-id gemaakt, die wordt gebruikt als de bron van historische gegevens in een CSV bestand dat wordt geïmporteerd (zie de *Webex Reference Guide* voor WFO-gegevensinvoer voor meer informatie).

OPMERKING: de ACD server-id is pas zichtbaar als u de pagina sluit en opnieuw opent.

Connection-instellingen voor Amazon Connect

De volgende velden verschijnen als de ACD die u selecteert Amazon Connect is.

Afdeling	Beschrijving
ACD filteren	(Optioneel) Met het ACD filter worden de gebruikers beperkt die via Amazon Connect worden gesynchroniseerd. U kunt bijvoorbeeld een filter Teamnaam instellen waarmee gebruikers die tot een team behoren kunnen worden synchroniseren die overeenkomt met een bepaald naamgevingspatroon. U kunt meerdere ACD filters configureren. **NOTITIE** Teams in Amazon Connect zijn gestructureerd in een hiërarchie die maximaal vijf niveaus kan bevatten. Binnen deze hiërarchie worden teams op een lager niveau genest onder teams op een hoger niveau: I. Hoofdteam A. Eerste subteam B. Tweede subteam Welke agents worden vastgelegd, is afhankelijk van het hiërarchische niveau waarop u filtert. Als u filtert op een team met een hoger niveau, legt u niet alleen de agenten in dat team op het hogere niveau vast. Ook legt u elke agent vast in elk team dat genest is. Als u bijvoorbeeld filtert op het niveau van het Eerste subteam, legt u alleen de agenten in dat team vast. Als u echter op het niveau van het Hoofdteam filtert, legt u zowel de agenten in het hoofdteam als de agenten in het eerste en tweede subteam vast.
Synchronisatie-interval	Interval (minuten)—De lengte van het interval waarmee Webex WFO de map Aan-/afmeldenrapport in het S3-bucketinterval controleert voor het rapport Aanmelden/afmelden. Aanmeld-/afmeldrapportmap: het pad naar de map in het S3-bucket dat het Aan- en afmeldenrapport bevat dat wordt gebruikt om Amazon Connect te synchroniseren met Webex WFO. Sluit het S3-bucketprefix uit wanneer u dit pad opent. Zie Kernconfiguratiegegevens van Amazon Connect integreren.
Amazon Connect	Kies Regio — de regio van uw Amazon Connect-instantie. S3 Bucket—De URL van de S3-periode die de Amazon Connect-instantie

Afdeling	Beschrijving
	gebruikt voor gegevensopslag en als bestemming voor gegevensstreaming. Zie Het S3-bucket voor de Amazon Connect-instantie configureren. Ik ben Toegangssleutel: de toegangssleutel-id van de I ben-gebruiker die is toegewezen aan een beleid dat toegang verleent tot de S3-bucket en die Webex WFO gebruikt. Secret Key IAM: de geheime toegangssleutel van de I ben-gebruiker die is toegewezen aan een beleid dat het lezen, schrijven en verwijderen van toegang tot de S3-periode verleent die Webex WFO gebruikt.
Historische gegevens vastleggen	Map Service Historical Report S3: het pad naar de map in het S3-bucket dat het Service Historisch rapport bevat. Sluit het S3-bucketprefix uit wanneer u dit pad opent. Zie Amazon Connect-rapporten configureren voor het vastleggen van historische gegevens. **VOORBEELD** Servicenaam/Instantienaam/GeëxporteerdReportsPrefix/ServiceWachtrijHistorisch Map productiviteitsrapport agent—Het pad naar de map in het S3-bucket dat het rapport Productiviteit agent bevat. Sluit het S3-bucketprefix uit wanneer u dit pad opent. Zie Amazon Connect-rapporten configureren voor het vastleggen van historische gegevens. **VOORBEELD** Servicenaam/Instantienaam/GeëxporteerdERapportenPrefix/AgentProductiviteit Rapport S3-map productiviteit agent—Het pad naar de S3-map die het rapport Productiviteit agent per wachtrij bevat. Sluit het S3-bucketprefix uit wanneer u dit pad opent. Zie Amazon Connect-rapporten configureren voor het vastleggen van historischegegevens. **VOORBEELD** Servicenaam/Instantienaam/GeëxporteerdReportsPrefix/AgentProductiviteit Doorwachtrij Map real-time rapport S3 agent: geef het pad op naar de map die real-time gegevens voor de agent bevat. Het S3-bucketprefix uitsluiten. Dit pad is hoofdlettergevoelig. **VOORBEELD** van verbinden/AcmeCo/Real-time Drempelwaarde serviceniveau—De meetwaarde voor het serviceniveau voor de seconden die u hebt geselecteerd

Afdeling	Beschrijving
	Wanneer u het rapport hebt gemaakt voor het mapveld Service historisch rapport S3.
Real-time gegevens vastleggen	Naam real-time stream van Kinesis—De naam van de gegevensstroom die u hebt geconfigureerd op het Amazon Kinesis-dashboard. Deze wordt gebruikt om de real-time status van uw agents bij te werken. Voeg niet de gehele Aann om deze naam in te voeren. Voeg alleen de naam toe die u hebt opgegeven toen u de stream hebt gemaakt.
Opnamen	S3-map voor opnamen—Het pad naar de map in de S3-periode die gespreksopnamen bevat. Sluit het S3-bucketprefix uit wanneer u dit pad opent. **VOORBEELD** servicenaam/instancenaam/opnamen S3-map voor contactrecords—Het pad naar de map in het S3-bucket waar de Kinesis Firehose contacttraceringsrecords (CTR's) plaatst. Sluit het S3-bucketprefix uit wanneer u dit pad opent. **VOORBEELD** van servicenaam/instantienaam/CTR's
RTE-berichten inschakelen voor schermopname	Laat de Smart Desktop schermen opnemen voor gesprekken die zijn opgenomen door Amazon Connect.

Verbindingsinstellingen voor Serenova

De volgende velden verschijnen als u Serenova selecteert als ACD.

Afdeling	Beschrijving
ACD filteren gesynchroniseerd	(Optioneel) Gebruik een ACD om de gebruikers te beperken die worden van het ACD. U kunt bijvoorbeeld een filter Teamnaam instellen waarmee u gebruikers die deel uitmaken van een team kunt synchroniseren dat overeenkomt met een bepaald naamgevingspatroon. U kunt meerdere ACD filters configureren.
de API Serenova	Serenova Base URL—De basis API-URL voor uw Serenova huurder. **VOORBEELD** https://api.cxengage.net

Afdeling	Beschrijving
	Serenova-tenants: de mastertenant en sub-tenants die u via deze ACD configuratie toevoegt. Zie de tabel Serenova-tenants.
Instellingen vastleggen	ACD Vertraging vastleggen—De tijdsduur die Klassieke WFM wacht voor het trekken ACD statistieken na het einde van het interval. De standaardwaarde is 15 minuten.
RTE-berichten inschakelen voor schermopname	RTE-berichten inschakelen voor schermopname. Hiermee kan de Smart Desktop schermen opnemen.

Tabel Serenova-tenants

Een Serenova-systeem kan alleen een mastertenant bevatten, of een mastertenant (een "bovenliggende" tenant) met een of meer subten tenants ('onderliggende' tenants). In de tabel Serenova-tenants kunt u beide systeeminstellingen integreren met één ACD configuratie. U kunt alleen de mastertenant toevoegen, of u kunt de mastertenant en een willekeurig aantal subtenants één voor een toevoegen.

Een Serenova-tenant toevoegen

Voordat u een Serenova-tenant toevoegt, verzamelt u de volgende identificatiegegevens voor elke tenant die u wilt toevoegen en opslaan op een eenvoudig toegankelijk locatie:

- Tenant-id
- API-sleutel
- API sleutelgeheim

Zie Informatie verzamelen om informatie te identificeren voor een Serenova-tenant.

Een tenant toevoegen aan de tabel Serenova-tenants:

1. Klik op **Toevoegen**. Het dialoogvenster Serenova-tenants verschijnt.
2. Vul de velden in zoals beschreven in de volgende tabel.

Veld	Beschrijving
Naam	De naam van de hoofdtenant of subtenant.

Veld	Beschrijving
	AANBEVOLEN WERKWIJZEN voer dezelfde naam in die de tenant heeft in uw Serenova-systeem.
LEGITIMATIEBEWIJS	De tenant-id van de Serenova-tenant. Kopieer en plak deze ID van de Serenova-tenant. Zie Om de tenant-ID van een Serenova-tenant te kopiëren:.
API-sleutel	De API-sleutel die voor de tenant is gemaakt wanneer u de API-sleutel in Serenova configureert. Kopieer en plak deze sleutel van de Serenova-tenant. Zie Om een API sleutel en API sleutelgeheim voor uw Serenova-tenant te maken:.
API Geheim	Het API Sleutelgeheim dat voor de tenant is gemaakt wanneer u configureer de API-sleutel in Serenova. Kopieer en plak deze sleutel van de Serenova-tenant. Zie Om een API Sleutel en API Key Secret te maken voor uw Serenova-tenant:.

3. Klik op **OK**.

   Als u een hoofd tenant en de sub-tenants toevoegt via deze ACD configuratie, herhaalt u de bovenstaande stappen voor de mastertenant en alle sub-tenants.

Identificatiegegevens verzamelen voor een Serenova-tenant

In de volgende procedures wordt uitgelegd hoe u de tenant-id, de API sleutel en API sleutelgeheim verzamelt dat u elke tenant moet toevoegen aan de tabel Serenova-tenants.

Ga als volgt te werk om de tenant-id van een Serenova-tenant te kopiëren:

1. Meld u aan bij Serenova.
2. Navigeer naar Configuratie>-tenants.
3. Dubbelklik in de tabel Tenantbeheer op de naam van de tenant. Het tenantdeelvenster wordt geopend.
4. Navigeer in het deelvenster Tenant naar Details > Tenant-id.
5. Kopieer de tenant-id.
6. Wanneer u de Serenova-tenant in Webex WFO configureert, plakt u de tenant-id in het veld Id.

Voer de volgende API sleutel en API sleutelgeheim voor uw Serenova-tenant te maken:

1. Meld u aan bij Serenova.
2. Navigeer naar Configuratie > API Sleutelbeheer.
3. Klik op **Maken**.
4. Configureer de volgende velden voor de API sleutel:
   - Naam: een unieke id voor de sleutel.
   - Rol: Beheerder.
5. Klik op **Indienen**. Het dialoogvenster API Dialoogvenster Referenties verschijnt.
6. Kopieer de API- en het sleutelgeheim van de API.

   OPMERKING: wanneer u op OK klikt, is het API Sleutelgeheim niet meer weergegeven.
7. Wanneer u de Serenova-tenant aan Webex WFO toevoegt, gaat u als volgt te werk:
   - Plak de API sleutel in het veld API Sleutel.
   - Plak het API Sleutelgeheim in het veld API geheim.

Kernconfiguratiegegevens synchroniseren

Webex WFO integreert de volgende kernconfiguratiegegevens met equivalenten van Serenova:

- Gebruikers
- Teams
- Servicewachtrijen en vaardigheidskoppelingen

Gebruikers

In Serenova-systemen die een mastertenant en sub-tenants bevatten, kunnen Serenova-gebruikers deel uitmaken van een of alle tenants in het systeem. Zolang u de mastertenant en de sub-tenants integreert via dezelfde ACD configuratie, maakt Webex WFO slechts één Webex WFO-gebruiker voor elke Serenova-gebruiker.

Als u een master tenant en de sub-tenants toevoegt via afzonderlijke ACD configuraties, wordt in Webex WFO een nieuwe Webex WFO-gebruiker gemaakt voor elke mastertenant en elke subtenant waar een Serenova-gebruiker verschijnt. Dit kan ertoe leiden dat WFO Webex meerdere Webex WFO-gebruikers voor één Serenova-gebruiker maakt.

Wanneer Webex WFO een nieuwe gebruiker van een Serenova-tenant importeert, wordt hiermee een nieuwe Webex WFO-gebruiker met een Serenova-gebruikersprofiel gemaakt. De volgende tabel geeft een overzicht van het Serenova-gebruikersprofiel en geeft aan hoe de waarden uit dat gebruikersprofiel worden toegewezen aan de nieuwe Webex WFO-gebruiker.

Veld	Definitie
Voornaam	De voornaam van de gebruiker in het Serenova-systeem.
Achternaam	De achternaam van de gebruiker in het Serenova-systeem.
E-mailadres	Niet toegewezen.
Teamnaam	De standaardinstelling Webex WFO-team.
Geactiveerd	De datum waarop de gebruiker is toegevoegd aan Webex WFO vanuit Serenova.
Gedeactiveerd	Niet toegewezen. Dit veld wordt bijgewerkt als de Serenova-gebruiker wordt uitgeschakeld na toevoeging aan Webex WFO.
Externe gebruikers-id	De unieke id van de gebruiker in Serenova.
Bron	De oorsprong van het gebruikersprofiel: ACD - <naam van ACD configuratie>.

Wanneer iemand de gebruikergegevens in Serenova wijzigt, wordt dit gedetecteerd door de synchronisatieservice en worden verschillende wijzigingen aangebracht in Webex WFO. In de volgende tabel worden deze wijzigingen samengevat.

Verandering in Serenova	Resulterende wijziging in Webex WFO
Nieuwe gebruiker wordt toegevoegd	Nieuwe gebruiker wordt toegevoegd. De synchronisatieservice is met name het volgende: ▪ Past de voor- en achternaam van de Serenova-gebruiker toe op de Webex voor- en achternaam van de WFO-gebruiker. ▪ Past de unieke id van de Serenova-gebruiker (de externe gebruikersnaam in het gebruikersprofiel) toe op de ACD-id van de Webex WFO-gebruiker. ▪ Stelt de Webex begindatums voor de WFO voor het bedrijf en de afdeling in op de datum waarop de synchronisatie heeft plaatsgevonden. ▪ Wijst de Webex WFO-gebruiker toe aan het standaardteam. **NOTE** Webex WFO behoudt niet de relatie tussen Serenova-gebruikers en Serenova-groepen, die Serenova-equivalent van Webex WFO-teams. Zie Teams.

Verandering in Serenova	Resulterende wijziging in Webex WFO
	▪ Als de Serenova-gebruiker de agentrol heeft, wijst u de standaardagentrol toe aan de Webex WFO-gebruiker. ▪ Als de Serenova-gebruiker de supervisorrol heeft, wijst u de standaard supervisorrol toe aan Webex WFO-gebruiker. **NOTE** Serenova-gebruikers aan wie de beheerder of de rol rapportage is toegewezen in Webex WFO door De synchronisatieservice.
Voor- of achternaam van de gebruiker is achternaam van gebruiker wordt gewijzigd	Voornaam of
Gebruiker is uitgeschakeld	Gebruiker is gedeactiveerd

Teams

Webex WFO-teams worden gesynchroniseerd met de Serenova-groepen. Webex WFO-teams houden de relatie tussen Serenova-gebruikers en de Serenova-groepen niet in stand.

Wanneer groepsgegevens in Serenova worden gewijzigd, wordt dit gedetecteerd door de Synchronisatieservice en worden verschillende wijzigingen aangebracht in Webex WFO. In de volgende tabel worden deze wijzigingen samengevat.

Verandering in Serenova	Resulterende wijziging in Webex WFO
Nieuwe groep wordt toegevoegd	Nieuw team wordt toegevoegd met dezelfde naam als de Serenova-groep. Deze naam is alleen lezen-naam.
Groepsnaam wordt gewijzigd	Naam team wordt gewijzigd.
Nieuwe gebruiker wordt aan een groep toegevoegd	Geen verandering. Webex WFO behoudt niet de relatie tussen Serenova-gebruikers en Serenova-groepen.
Een gebruiker wordt verwijderd uit een groep	Geen verandering. Webex WFO behoudt niet de relatie tussen Serenova-gebruikers en Serenova-groepen.
Groep is uitgeschakeld	Geen verandering.

U kunt nieuwe teams in Webex WFO maken en gebruikers daaraan toewijzen, maar deze nieuwe teams worden niet gesynchroniseerd in Serenova.

Servicewachtrijen en vaardigheidskoppelingen

Webex WFO-servicewachtrijen worden gesynchroniseerd met de Serenova-wachtrijen.

Wanneer een wachtrij wordt gewijzigd in Serenova, wordt dit gedetecteerd door de synchronisatieservice en worden verschillende wijzigingen aangebracht in Webex WFO. In de volgende tabel worden deze wijzigingen samengevat.

Verandering in Serenova	Resulterende wijziging in Webex WFO
Nieuwe wachtrij wordt toegevoegd	Eerst wordt een nieuwe servicewachtrij toegevoegd. De synchronisatieservice werkt als volgt: ▪ Past de naam van de Serenova-wachtrij toe op de Webex naam van de WFO-servicewachtrij ▪ Past de unieke id van de Serenova-wachtrij toe op de Webex de servicewachtrij-ID van de WFO-servicewachtrij ▪ (Alleen lezen) Geeft de Webex WFO-servicewachtrij een servicewachtrijtype Spraak [interactief] ▪ (Alleen lezen) Geeft de Webex WFO-servicewachtrij een Source ACD van Serenova Vervolgens wordt een nieuwe vaardigheidskoppeling toegevoegd. De synchronisatieservice voert in het bijzonder het volgende uit: ▪ Past de naam van de Serenova-wachtrij toe op de Webex de naam van de WFO-vaardigheidskoppeling ▪ Wijst de Webex WFO-servicewachtrij voor de Serenova-wachtrij toe aan de Webex WFO-vaardigheidskoppeling en geeft deze een prioriteit van 1
Naam van wachtrij wordt gewijzigd	Past de naam van de nieuwe Serenova-wachtrij toe op de Webex WFO-service naam wachtrij. **OPMERKING** Webex WFO past de nieuwe Serenova-wachtrijnaam niet toe op de gekoppelde Webex WFO-vaardigheidskoppeling.

Verandering in Serenova	Resulterende wijziging in Webex WFO
Wachtrij is uitgeschakeld	Geen verandering. Er is geen servicewachtrij noch de vaardigheidskoppeling Verwijderd.

Verbindingsinstellingen voor Eventide DempinSlog

De volgende velden verschijnen als u Eventide Delog als ACD selecteert.

Veld	Beschrijving
Vertraging upload contact	De duur van de vertraging die is geplaatst vóór elk exportinterval. Bij elke export-interval, Webex WFO alle contacten die de opname beëindigen, uploadt voor deze vertraging. Alle contacten die na deze vertraging klaar zijn met de opname, worden geüpload bij het volgende exportinterval. **VOORBEELD** : Het veld Exportinterval is ingesteld op 00:30 en het veld Vertraging contactupload is ingesteld op 5 minuten. Om 12:30 uur wordt de Data De server importeert en uploadt alle contacten die zijn opgenomen om 12:25 of lager. Dit zorgt ervoor dat Webex WFO geluidsopnamen uploadt voor alle contacten.
API URL	De basis-URL (inclusief het protocol) van de Eventide Enlog API. **VOORBEELD** http://1.1.1.1 In de *API Het Manual* v2.8 van De ene Op tijd wordt deze basis-URL geïdentificeerd met de volgende variabele: <PROTOCOL><adres>
Gebruikersnaam	De aanmeldingsnaam van de Eventide-gebruiker. Deze aanmeldingsnaam is hoofdlettergevoelig. **LET OP:** De *In het API- handleiding* v2.8 zegt dat, om te worden geverifieerd, deze gebruiker "de juiste kanaal-/resource-bevoegdheden voor toegang tot de aangevraagde opnamen. Standaard heeft een beheerder bevoegdheden voor alle kanalen/resources.
Wachtwoord	Het wachtwoord van de Eventide-gebruiker.

Veld	Beschrijving
Export-interval	De frequentie die Webex WFO voltooide gespreksopnamen ophalen van Avondstond. Notatie = UU:MM. Minimum = 00:15. Maximum = 23:45. **VOORBEELD** U selecteert 01:00 Dit betekent dat Webex WFO alle voltooide oproepopnamen elk uur importeert. Als u Gegroepeerd voor registratietype selecteert, moet de instelling Export-interval groter zijn dan de instelling voor de lengte van de contactgroep. Webex WFO worden instellingen voor Exportintervallen die korter zijn dan de instelling Lengte contactgroep, doorgekruist.
Registratietype	Of Webex WFO gekoppelde contact-id's aan het gesprek toewijst opnamen die worden geïmporteerd uit Eventide: ▪ Standaard—Webex WFO geen gekoppelde contact-id's aan een gespreksopname toewijst. ▪ Groep—Webex WFO dezelfde gekoppelde contact-id toewijst aan alle gespreksopnamen die voldoen aan de configuraties voor lengte van contactgroep en metagegevens van contactgroep.
Lengte contactgroep	Het interval (1-30 minuten) dat u wilt gebruiken voor het koppelen van Opnamen van gebeurtenisgesprekken in Webex WFO. Webex WFO dezelfde gekoppelde contact-id toewijst aan alle gespreksopnamen die beginnen in hetzelfde interval, zelfs als Webex WFO de opnamen importeert aan het einde van verschillende export-intervallen. De lengte van de contactgroep moet korter zijn dan de instelling Export-interval. Dit veld is alleen beschikbaar als u Gegroepeerd voor registratietype selecteert, en dan is het verplicht.
Metagegevens contactgroep	Het metagegevensveld van de Gebeurteniside API waarvoor u wilt gebruiken gespreksopnamen koppelen in Webex WFO.

Veld	Beschrijving
	Wanneer u een metagegevensveld invoert in metagegevens contactgroep, zoekt Webex WFO in alle gespreksopnamen in elk lengteinterval van contactgroep voor dat metagegevensveld. Als gespreksopnamen in hetzelfde lengteinterval contactgroep dezelfde waarde hebben in het veld met metagegevens, wijst Webex WFO dezelfde gekoppelde contact-id toe aan die gespreksopnamen. **OPMERKING:** wanneer metagegevens voor contactgroep zijn geconfigureerd, geeft Webex WFO alleen gekoppelde contact-id's voor gespreksopnamen die beide Beginnen in hetzelfde lengteinterval contactgroep en hebben dezelfde waarde in het veld Metagegevens contactgroep. Raadpleeg Metagegevens invoeren voor meer informatie over de metagegevensvelden die u kunt invoeren. Dit veld wordt alleen weergegeven als u Gegroepeerd voor registratietype hebt geselecteerd, en vervolgens is het optioneel.

Metagegevens invoeren

Webex WFO kan gespreksopnamen met een standaardveld of aangepaste metagegevensveld van Eventide groep opnemen. Het metagegevensveld dat u in Webex WFO invoert, moet echter worden opgemaakt zoals het verschijnt in de Gebeurteniside API reactie.

In het algemeen betekent dit dat het metagegevensveld in kleine letters moet worden weergegeven en zonder aanhalingstekens. Zie de kolom Kolomnaam in 4.5.1. V_RECORD gedeelte van de *API Manual* van De functie Voor een volledige lijst met standaard metagegevensvelden voor Eventide.

In de volgende tabel ziet u een aantal voorbeelden van Gebeurtenismetagegevensvelden en de wijze waarop deze velden moeten worden opgemaakt in Webex WFO.

Veld	Beschrijving
kanaalnaam	De naam van het kanaal waarop het gesprek is
opgenomen. kanaal-id	Het kanaalnummer waarop het gesprek is opgenomen.
caller_id	Het telefoonnummer van de persoon die het gesprek heeft geplaatst.

Verbindingsinstellingen voor Twilio Flex

De volgende velden verschijnen als u Wiltio selecteert als ACD.

Klik op de **knop Twilio Config** om de pagina Twilio Configuratie te openen.

> **LET OP** : De beschikbare velden hangen af van het feit of Quality Management (QM) en/of Classic Workforce Management (WFM) als een ingeschakeld product is geselecteerd.

Veld	Beschrijving
Een Twilio-ACD bewerken	Een bestaande Twilio Flex ACD.
Een Twilio-ACD	Maak een nieuwe Twilio Flex ACD.
Een Twilio-ACD	Een bestaande Twilio Flex-ACD.
ACD-naam	Een vervolgkeuzelijst met
beschikbare ACD's.	

Configuratieinformatie Twilio Flex

Veld	Beschrijving
Twilio Account SID	De id van het systeem waarvoor Twilio Flex is geconfigureerd. Dit is vergelijkbaar met een Webex WFO-tenant-id. De stringwaarde moet beginnen met 'AC'.
Twilio Auth-token	(Optioneel) Het verificatieken, gegenereerd in Twilio, dat Webex WFO gebruikt om de Twilio-account SID te verifiëren.
Twilio Flex Workspace SID	De specifieke werkruimte Webex WFO-pulls. Er kan slechts één Flex-instantie zijn. Subwerkruimtes worden niet ondersteund.
Twilio Flex Insights Gebruikersnaam	(Alleen klassiek WFM) De Twilio Flex Insights-gebruikersnaam die wordt gebruikt voor het verzamelen van historische gegevens voor Classic WFM.
Twilio Flex Insights wachtwoord	(Optioneel) (Alleen klassiek WFM) Het wachtwoord voor de gebruikersaccount twilio Flex Inisights dat wordt gebruikt om historische gegevens op te halen voor Classic WFM.

Veld	Beschrijving
Tijdzone	De tijdzone die overeenkomt met de tijdzone die in Flex Insights is geconfigureerd. Standaard is dit ingesteld op de tijdzone van de tenant.
Indeling agentnaam	De indeling voor de voor- en achternaam van alle agenten.

Gegevens Calabrio-configuratie

Veld	Beschrijving
Calabrio API-gebruikersnaam	Uw gebruikersnaam Webex gebruikersnaam voor WFO-service-account. Deze service-account is ook Uw gebruikersaccount of gebruikersaccount voor API wordt genoemd. Dit is vereist als u gegevens naar de juiste tenant wilt uploaden. Deze account moet worden gemaakt door een systeembeheerder en de account bevindt zich in uw tenantsysteem. Dit tenantbeheerderaccount moet ook over de juiste machtigingen beschikken om gegevens te uploaden. Neem contact op met Cisco Support voor hulp bij het maken van dit tenantbeheerdersaccount. Zie Een API maken en Rollen en machtigingen beheren voor meer informatie. Dit is vereist voor zowel QM als Classic WFM.
Calabrio API-gebruikerswachtwoord	Het Webex wachtwoord voor WFO-service-account.

Producten ingeschakeld

Veld	Beschrijving
Kwaliteitsbeheer	Quality Management is aangeschaft als Webex WFO product. Webex WFO biedt ondersteuning voor Twilio Flex omnichannel systemen. De spraak- en chatkanalen van Twilio Flex worden ondersteund. Dit betekent dat zowel gespreksopnamen als chattranscripts worden opgenomen in

Veld	Beschrijving
	Webex WFO.
Spraak	Maakt Twilio Flex spraakkanalen mogelijk.
Digitaal (chatten, SMS, e-mail, sociaal)	Maakt de digitale (chat,SMS) kanalen van Twilio Flex mogelijk. Zie About Webex WFO Digital Channel Support voor meer informatie.
Workforce Management	Classic Workforce Management is aangeschaft als Webex WFO-product.

Metagegevens toewijzen

(Alleen Kwaliteitsbeheer) In dit gedeelte kunt u definiëren welke Twilio-taakattributen, waaronder op complexe object gebaseerde attributen, worden gesynchroniseerd met Twilio-contacten als u Quality Management als product hebt ingeschakeld. Dit is nodig om aanvullende taakkenmerken van Twilio Flex als aangepaste metagegevens in Webex WFO toe te voegen. Voer de naam van de Twilio-taak op precies dezelfde manier in als in de attributen van uw Twilio-taken. Voor objectkenmerken geeft u deze op in de indeling <Objectnaam> en <AttributeNaam>. Met de vervolgkeuzelijst kunt u kiezen aan welk veld met aangepaste metagegevens bepaalde taken moet worden toegewezen in Webex WFO.

Aangepaste metagegevensvelden moeten eerst in Metagegevensbeheer worden gemaakt (bevindt zich op Toepassingsbeheer > QM > QM Configuratie > Metagegevensbeheer).

Metagegevenskoppeling van NOTE wordt niet ondersteund voor attributen die meer dan één niveau onder een object zijn genest.

RTE-berichten inschakelen voor schermopname

(Alleen Kwaliteitsbeheer) Als u dit selectievakje inschakelt, kunt u schermopnamen maken voor de geconfigureerde ACD.

Metagegevenstaaltoewijzing

(Alleen Kwaliteitsbeheer) Deze sectie verschijnt wanneer u Digitaal selecteert **in het** gedeelte Producten ingeschakeld **.** Hier kunt u de aangepaste metagegevens instellen waarmee een taal wordt toegewezen aan een contact op basis van tekst, zoals een e-mail of een chatbericht. De beschikbare metagegevensopties kunnen worden opgehaald in het **gedeelte Metagegevenskoppeling** .

Webex WFO de taal van een tekstcontact gebruikt om resultaten te vinden wanneer u het filter Tekstzoekopdracht gebruikt op de pagina Interacties.

Webex WFO een taal aan een contact op basis van tekst toewijst met de volgende informatie, in deze volgorde:

A. Een taal die al aan het contact is toegewezen wanneer deze in Webex WFO wordt geïmporteerd.

B. Een taal die is toegewezen aan een aangepast metagegevensveld dat u hier configureert (het gedeelte Toewijzing metagegevenstaal).

C. De terugvaltaal die u configureert in het **onderstaande gedeelte Taal** terugval.

D. De standaardtaal (Engels).

Terugvaltekstaal

(Alleen Kwaliteitsbeheer) Deze sectie verschijnt wanneer u Digitaal selecteert **in het** gedeelte Producten ingeschakeld **.** Selecteer de taal die aan tekstcontacten moet worden toegewezen, als ze geen bijbehorende taal hebben bij het importeren in Webex WFO en geen metagegevenswaarde hebben zoals hierboven in het **gedeelte Taalkoppeling** metagegevens is gedefinieerd.

Webex WFO de taal van een tekstcontact gebruikt om resultaten te vinden wanneer u het filter Tekstzoekopdracht gebruikt op de pagina Interacties.

Webex WFO een taal aan een contact op basis van tekst toewijst met de volgende informatie, in deze volgorde:

A. Een taal die al aan het contact is toegewezen wanneer deze in Webex WFO wordt geïmporteerd.

B. Een taal die is toegewezen aan een aangepast metagegevensveld dat u configureert in het **gedeelte Taalkoppeling** metagegevens hierboven.

C. De terugvaltaal die u hier configureert (het gedeelte Taal terugvallen).

D. De standaardtaal (Engels).

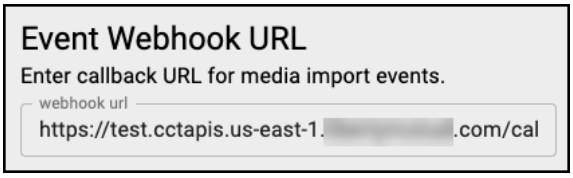
Twilio Voice Recording Encryptie

Door Twilio Voice Recording Encryption in te schakelen kan Webex WFO gecodeerde spraakopnamen uit Twilio importeren. U moet uw Twilio SID en privésleutel in Webex WFO invoeren voor verwerking. Na de verwerking worden alle opnamen opnieuw gecodeerd door Webex WFO. In het Twilio-systeem vindt u uw SID op de pagina Referenties. Cisco houdt de belangrijkste informatie bij in Amazon Web Services Secrets Manager.

OPMERKING: deze functie is niet standaard ingeschakeld. Neem contact op met uw accountmedewerker om deze functie aan te vragen.

URL webhook van gebeurtenis

De webhook-URL van de gebeurtenis is de doel-URL Webex WFO berichten over contactstatusgebeurtenis verzendt. De URL moet een volledig gekwalificeerde absolute domeinnaam zijn. Door dit veld te configureren kan uw tenant een gadgetmelding ontvangen wanneer een contact is geüpload en verwerkt in Webex WFO. Contactgegevens en media zijn gedownload, audiogebeurtenissen verwerkt en taken voor codering en codering en codering zijn voltooid.



De body van de contactstatus webhook is als volgt.

```
{
    "ccrId":0, // (int)
    "sessionId": "", // (string)
    "legId": "", // (string) - dezelfde waarde als callId
    "tenantId": 0, // (int)
    "status": "", // (string) - bijvoorbeeld 'COMPLETE' of 'FAILED'
    "failureReason": "" // (optionele string) - een menselijk leesbare reden voor de fout, geen doorgegeven API fout of uitzondering
}
```

AANBEVOLEN WERKWIJZE Wanneer uw organisatie vereisten met betrekking tot opnamen heeft die aan de beveiliging voldoen, kunt u bronopnamen verwijderen in Twilio Flex zodra u de melding krijgt dat een opname is versleuteld

En beveiligd in Webex WFO.

Historische gegevens vastleggen

(Alleen klassiek Workforce Management) Door deze sectie te configureren kan Webex WFO zoeken naar het rapport Twilio Flex Insights Classic WFM Historical Data om taakwachtrijen en real-time overeenstemmingsgegevens toe te voegen aan het synchronisatieproces. De gegevens van uw Twilio Flex-account die u hebt verzameld als voorwaarde voor Workforce Management, worden ingevoerd in deze sectie.

Veld	Beschrijving
Twilio Flex Insights Project-ID	(Alleen klassiek WFM) De Flex Insights project-id voor het Twilio Flex Insights-project dat is gekoppeld aan de Twilio Account SID.

Veld	Beschrijving
Rapport Agentproductiviteitsgegevens-id	(Alleen klassieke WFM) De unieke id voor het rapport Agentproductiviteitsgegevens.
Rapport Wachtrij historische gegevens id	(Alleen klassiek WFM) De unieke id voor het rapport Wachtrij historische gegevens.
Servicewachtrij	(Alleen klassiek WFM) (optioneel) Het Webex WFO-servicewachtrij waarin Gegevens over agentproductiviteit die niet zijn gekoppeld aan een Twilio-taakwachtrij, worden opgeslagen.

Agentstatus toewijzen

(Alleen klassiek Workforce Management) In dit gedeelte kunt u specifieke Activiteiten van Twilio toewijzen aan specifieke Webex WFO-statussen om na te gaan of u Classic WFM als product hebt ingeschakeld. De status In de wacht is vooraf geconfigureerd en hoeft niet te worden toegewezen. Toewijzingen kunnen worden bewerkt of verwijderd door de **pictogrammen Toewijzing bewerken** of **Verwijderen** rechts van de **schuifregelaars Redencode** status inschakelen te selecteren. Schakel de **schuifknop Voor Redencode** status inschakelen in om de Twilio-activiteitsnamen in de lade Overeenstemming met de planning weer te geven.

> **OPMERKING:** de schuifregelaar is alleen beschikbaar voor activiteiten die zijn toegewezen aan de status Niet gereed, Werk niet gereed en Werk gereed in Webex WFO.

Veld	Beschrijving
Hold	De agent heeft het contact in de wachtstand gezet. Dit is vooraf geconfigureerd en kan niet worden gewijzigd.
Afmelden	De agent heeft zich afgemeld bij de ACD. In veel ACD's kan deze status vergezeld gaan van een numerieke redencode om de reden aan te geven van de statuswijziging.
Niet gereed	De agent accepteert geen contacten van de ACD. In veel ACD's wordt mogelijk bevat deze status een numerieke redencode om de reden van de statuswijziging aan te geven.
Ready	De agent is gereed om contacten van de ACD te accepteren.
Spreken	De agent is bezig met een contactpersoon. Dit is vooraf geconfigureerd.

Veld	Beschrijving
Werk niet gereed	De agent doet na het contactwerk en voert een status na beëindiging.
Werk gereed	De agent doet na het contact en krijgt de status Gereed wanneer je klaar bent.

Verbindingsinstellingen voor UJET

De volgende velden verschijnen als u UJET selecteert als ACD.

Ujet configuratie

Veld	Beschrijving
UJET-gebruikersnaam	De bedrijfssleutel in het gedeelte Bedrijfssleutel en geheime code in UJET-ontwikkelaarsinstellingen van het UJET-systeem.
UJET-wachtwoord	De Geheime Code gevonden in het gedeelte Bedrijfssleutel en Geheime code in UJET-ontwikkelaarsinstellingen van het UJET-systeem.
S3 periode	(Alleen lezen-) De Amazon S3-periode waarin gespreksgegevens worden geëxporteerd.
S3-beveiligingsrol	(Alleen lezen-) De beveiligingsrol van je Amazon S3-bucket.
Domein	De domeininformatie van uw UJET-systeem.

Webex WFO-configuratie

Veld	Beschrijving
Cisco API-gebruikersnaam	Uw gebruikersnaam Webex gebruikersnaam voor WFO-service-account. Deze service-account is ook uw gebruikersaccount of gebruikersaccount voor API wordt genoemd. Dit is vereist als u gegevens naar de juiste tenant wilt uploaden. Deze account moet worden gemaakt door een systeembeheerder en de account bevindt zich in uw tenantsysteem. Dit tenantbeheerderaccount moet ook over de juiste machtigingen beschikken om gegevens te uploaden.

Veld	Beschrijving
	Neem contact op met Cisco Support voor hulp bij het maken van dit tenantbeheerdersaccount. Zie Een API maken en Rollen en machtigingen beheren voor meer informatie.
Cisco API-gebruikerswachtwoord	Het Webex wachtwoord voor WFO-service-account.

RTE-berichten inschakelen voor schermopname

Veld	Beschrijving
RTE-berichten inschakelen voor schermopname	Schakel dit selectievakje in om Webex WFO Smart Desktop in te schakelen voor schermopname. Zie Schermopname voor meer informatie over de configuratie.

Algemene instellingen configureren

Gebruik de pagina Algemene instellingen om aspecten van het systeem te configureren die van toepassing zijn op alle gebruikers en toepassingen.

Voorwaarden

- U beschikt over de machtiging voor beheren van tenants

Paginalocatie

Algemene instellingen voor Toepassingsbeheer > Globaal > Beheer >

Sessietime-out (in minuten)

Gebruikers worden na een periode van inactiviteit automatisch afgemeld. In het veld Time-out voor sessie kunt u de tijdsduur in minuten opgeven die een sessie inactief moet zijn voordat de gebruiker automatisch wordt afgemeld. De standaardwaarde = 60 minuten. De maximumwaarde = 120 minuten wat 2 uur is. Alleen numerieke tekens. Letters en speciale tekens zijn niet toegestaan. Elke wijziging in deze instelling wordt doorgevoerd wanneer een gebruiker zich de volgende keer aanmeldt of een pagina vernieuwt.

Automatisch maken van gebruikers

Het selectievakje Automatisch maken van gebruikers bepaalt of er nieuwe Webex WFO-gebruikers worden gemaakt wanneer medewerkers in uw contact center zich aanmelden bij een pc waarop de Smart Desktop is geïnstalleerd.

- Gewist (standaard) - er worden geen nieuwe gebruikers gemaakt
- Geselecteerd—Er worden nieuwe gebruikers gemaakt

BEST PRACTICE De meeste organisaties zouden Automatisch maken van gebruikers **inschakelen uitgeschakeld moeten houden** . Als u deze instelling inschakelt, loopt u het risico dat gebruikers zich dupliceren en vervolgens de gebruikers handmatig moeten samenvoegen of verwijderen. Het is raadzaam automatisch gebruikers te maken, alleen voor organisaties die gebruik maken van eindpunten
opname.

In de volgende tabel wordt beschreven wat er gebeurt wanneer een Windows-gebruiker zich aanmeldt bij een pc waarop Smart Desktop is geïnstalleerd, afhankelijk van het feit of het selectievakje Voor automatisch maken van gebruikers is ingeschakeld of uitgeschakeld.

Automatisch maken van gebruikers selectievakje configureren	Aanmelden is gekoppeld aan een actieve Webex WFO-gebruiker	Resulteert in pc en Webex WFO
Uitgeschakeld	Ja	Webex WFO-gebruiker wordt zoals geconfigureerd door Smart Desktop opgenomen.
Uitgeschakeld	Nee	Er wordt geen nieuwe Webex WFO-gebruiker toegevoegd. Niets is opgenomen door de Smart Desktop.
Geselecteerd	Ja	Webex WFO-gebruiker wordt zoals geconfigureerd door Smart Desktop opgenomen.
Geselecteerd	Nee	Nieuwe Webex WFO-gebruiker met een gebruikersprofiel voor Opnamen wordt toegevoegd. Nieuwe Webex WFO-gebruiker wordt door Smart Desktop opgenomen zoals dat is geconfigureerd.

Client automatisch bijwerken

Schakel het selectievakje Client automatisch bijwerken in om automatische updates van Smart Desktop in te schakelen. Als deze functie is ingeschakeld, wanneer u zich aanmeldt en op willekeurige tijdstippen tussen middernacht en 1:00 AM, worden de versies van Smart Desktop vergeleken met de versie op de server. Als dit anders is, worden de nieuwere versies gedownload en geïnstalleerd om compatibiliteit te behouden. Deze functie wordt niet ondersteund wanneer de Smart Desktop Client (SDC) wordt uitgevoerd op een

Serverversie van Windows. Hieronder vallen VDI-oplossingen die een server-besturingssysteem gebruiken om een agentomgeving als Citrix, Amazon Workspace enzovoort te emuleren.

Opnameindeling selecteren

Selecteer de opnameindeling die moet worden gebruikt voor het opnemen van audiocontacten.

VP8 Codec videocodering

Internet Explorer is afgeschreven en u kunt dit selectievakje daarom leeg laten.

Encryptiesleutel voor opnamen genereren

Deze optie wordt alleen weergegeven wanneer voor uw rol de machtiging Coderingssleutels beheren is ingeschakeld.

Alle opgeslagen opnamen worden versleuteld. U kunt op elk gewenst moment een nieuwe coderingssleutel voor opnamen genereren met de knop Genereren. Bestaande opnamen worden niet opnieuw versleuteld wanneer u een nieuwe sleutel genereert. De nieuwe toets wordt van kracht wanneer de clients de volgende keer worden bijgewerkt of opnieuw worden geïnstalleerd.

De nieuwe codeersleutel wordt weergegeven wanneer u deze genereert. Deze sleutel kan uw opnamebestanden versleutelen en decoderen, dus bewaar deze sleutel op een veilige plaats.

In cloudimplementaties is RSA-2048 (met asymmetrische sleutels) en AES-256 voor media die zijn opgenomen door Webex WFO.

Tijdzone

Selecteer de tijdzone die moet worden gebruikt als standaardtijdzone voor de klant. Deze tijdzone kan worden overschreven door een individuele gebruiker die een aangepaste tijdzone selecteert op de pagina Agentplanningen.

Standaardtaal

Selecteer de taal die als standaardtaal voor de klant moet worden gebruikt. Deze taal kan worden overschreven door een individuele gebruiker die een aangepaste taal selecteert bij het aanmelden.

Voorrang gebruikersprofiel

U kunt de voorrang van gebruikersprofielen van externe bronnen (ACD en Opname) wijzigen door de volgorde ervan te wijzigen in de tabel Voorrang gebruikersprofiel.

> **LET OP** : gebruikersprofielen opheffen hebben standaard de hoogste prioriteit. U kunt deze prioriteit niet verlagen. Als u een gebruiker wilt identificeren met de waarden die zijn opgeslagen in een ACD of een gebruikersprofiel voor Opname
> In plaats van de waarden die zijn opgeslagen in een gebruiksprofiel voor opheffen, moet u het gebruikersprofiel van de gebruiker opheffen handmatig verwijderen.

Door de volgorde opnieuw te bepalen wordt het volgende uitgevoerd:

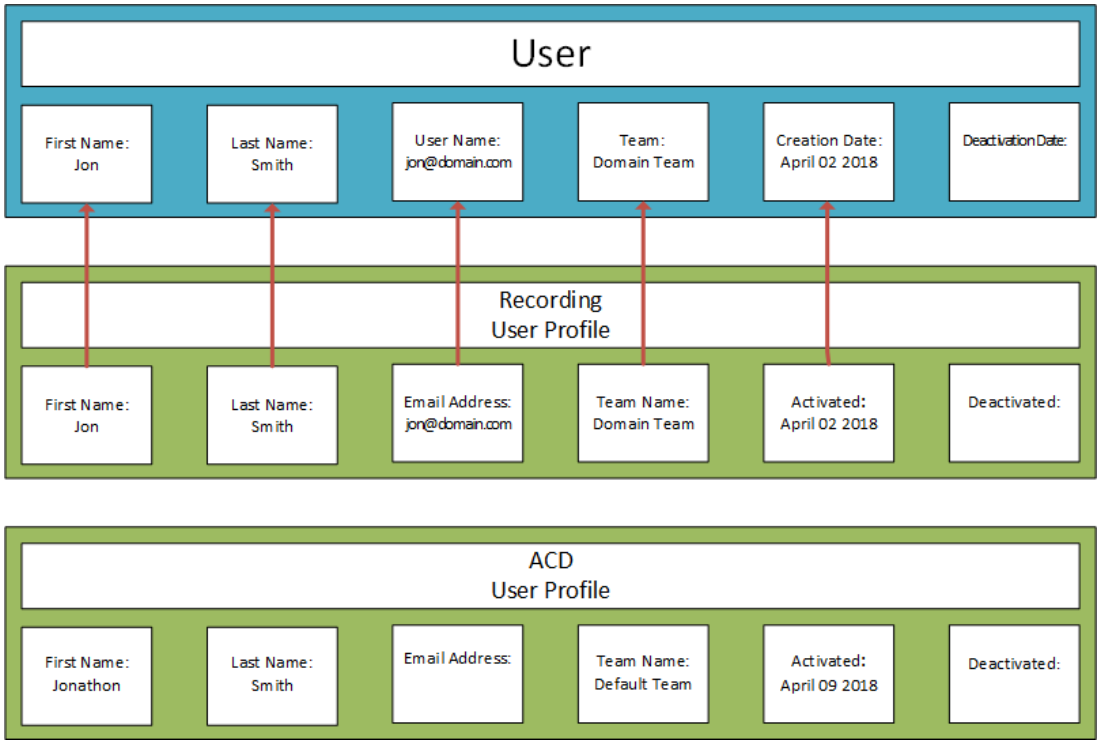
- Hiermee wijzigt u de volgorde van de gebruikersprofielen in de tabel Gebruikersprofielen op de pagina Gebruikers.
- Als een gebruiker twee gebruikersprofielen heeft met verschillende waarden in een veld, kan dit ook wijzigen welke waarde Webex WFO kiest om die gebruiker te identificeren.

AANBEVOLEN WERKWIJZE De volgorde van de voorrang van gebruikersprofielen wijzigen heeft gevolgen voor elke gebruiker die die gebruikersprofielen heeft. Stel de prioriteit van gebruikersprofielen één keer in wanneer u Webex WFO configureert.

Voorbeeld van opnieuw sorteren van prioriteit gebruikersprofiel

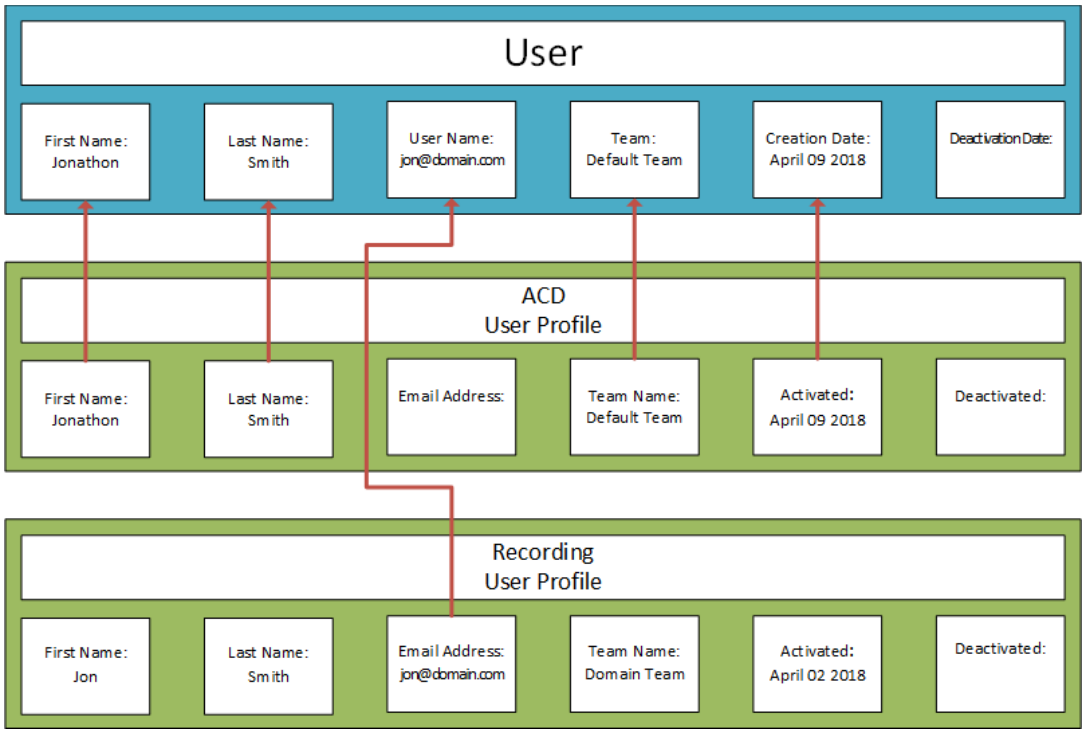
De volgende afbeeldingen laten zien hoe de identiteit van een Webex WFO-gebruiker wordt gewijzigd wanneer de prioriteit van de gebruikersprofielen van die gebruiker wordt gewijzigd.

In de eerste afbeelding heeft het gebruikersprofiel Opname een hogere prioriteit dan het gebruikersprofiel van de ACD, dus Webex WFO in het gebruikersprofiel Opname waarden selecteert voor de meeste velden.



In de tweede afbeelding zijn de gebruikersprofielen opnieuw gerangschikt zodat het ACD gebruikersprofiel een hogere prioriteit heeft dan het gebruikersprofiel Opname. Nu selecteert Webex WFO waarden voor de meeste velden in het gebruikersprofiel van ACD. Met deze volgorde wijzigt u de voornaam en het team van de gebruiker en de aanmaakdatum.

De voorrang van gebruikersprofielen heeft geen invloed op de waarde die wordt geselecteerd in het veld Externe gebruikers-id, zelfs als een gebruiker zowel een gebruikersprofiel voor Opnamen als een ACD gebruikersprofiel heeft. Webex WFO wijst de Externe gebruikers-id van het gebruikersprofiel Opname toe aan de Windows-aanmeldingsnaam van de gebruiker en wordt de externe gebruikers-id van de ACD gebruiker gekoppeld aan de ACD-id van de gebruiker.



Dashboardbeheer

Met de functie Dashboardbeheer kunt u bepalen wat dashboardgebruikers zien, op basis van hun rol, wanneer uw contactcenter overgaat van versie 10.4 naar versie 11.0. Standaard zien alle gebruikers het klassieke dashboard. Dit dashboard bevat dezelfde widgets als ze in versie 10.4 hebben gezien. Wanneer u een rol van het deelvenster Klassiek dashboard naar het deelvenster Gegevensverkenner verplaatst, zien gebruikers met die rol een bijgewerkt dashboard met de nieuwe versie van hun widgets of een specifiek dashboard dat is gedeeld en gemarkeerd om zichtbaar te zijn voor die rol.

Verwante onderwerpen

- Algemene instellingen QM configureren
- Security Update: TLS 1.1 en weak SSL/TLS 1.2 worden afgeschreven

Download installatieprogramma's voor Smart Desktop en Webex WFO Data Server

Gebruik de pagina Downloads om toegang te krijgen tot de Webex WFO Smart Desktop en Webex beschikbare installatieprogramma's voor WFO-gegevensserver voor uw tenant.

Klik op de koppeling voor het installatieprogramma dat u wilt downloaden.

Paginalocatie

Downloads van Toepassingsbeheer > Globaal > Beheer >

Downloaden	Beschrijving
Webex WFO-gegevensserver Webex WFO Smart Desktop	De gegevensserver (CalabrioONEDataServerSetup_<TenantName>.exe) en Smart Desktop (CalabrioONEDesktopSetup_<TenantName>.exe) voor deze tenant. Deze installatieprogramma's zijn zo geconfigureerd dat alleen verbinding wordt gemaakt met de tenant waaruit ze zijn gedownload. In multi-tenantomgevingen betekent dit dat deze niet kunnen worden gedownload en overgedragen naar een andere tenant. Meer informatie over het installeren van de Smart Desktop en Webex WFO-gegevensserver vindt u in de *Installatiehandleiding voor cloudimplementaties* .

Verwante onderwerpen

- Gegevensserver configureren
- Logboeken met gegevensserver downloaden
- Status van gegevensserver controleren
- Agenten in real-time volgen

Telefoons koppelen aan agenten, opnamegroepen en opnametypen

Nadat u apparaten via de gegevensserver hebt gesynchroniseerd (zie De gegevensserver configureren), kunt u via de pagina Apparaat koppelen om apparaten uit uw ACD te koppelen aan Webex WFO-gebruikers, opnamegroepen en opnametypen.

U kunt op deze pagina geen nieuwe apparaten toevoegen. Als u nieuwe apparaten wilt toevoegen, moet u deze via de gegevensserver synchroniseren.

Voorwaarden

- Apparaten zijn gesynchroniseerd via de gegevensserver.
- U hebt de machtiging Apparaat koppelingen configureren.
- U hebt bereik voor de gehele contactcenterorganisatie.
- Als u een agent aan meerdere apparaten wilt koppelen, moet u Cisco UCCE versie 12 of 12.5 als ACD hebben en moeten de apparaten dezelfde ACD-lijn (DN) delen. Er is aanvullende configuratie nodig binnen de Cisco ACD.

Paginalocatie

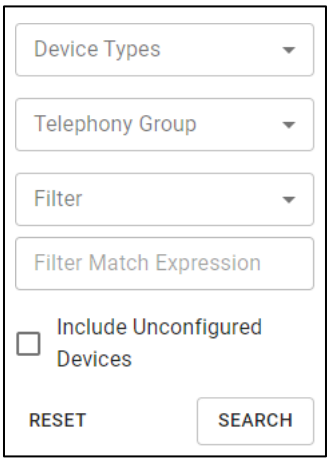
Apparaat koppelingen van Toepassingsbeheer > QM > QM >

Procedures

Een apparaat zoeken

- Gebruik het zoekmenu om apparaten te zoeken waarvan u de koppelingen wilt configureren of bewerken. U kunt de joker asterisk (*) in het **veld Expressie** filteren gebruiken om een willekeurig aantal van

karakters.



Een agent aan meerdere apparaten koppelen

1. Nadat u de apparaten hebt gezocht (zie Een apparaat zoeken), selecteert u de agent in het **vervolgkeuzemenu Agent** voor beide apparaten.
2. Klik op **Opslaan**.

Apparaat koppelingen in bulk bewerken

U kunt de koppelingen van bestaande apparaten alleen bewerken. U kunt geen nieuwe apparaten toevoegen via CSV importeren.

1. Klik op het pictogram Opties (drie punten) en selecteer **Apparaten** exporteren. Een CSV bestand dat naar uw apparaat wordt gedownload.
2. Bewerk het CSV-bestand om de apparaten desgewenst aan gebruikers, opnamegroepen en opnametypen te koppelen.

   NOTITIE

   Als u een apparaat aan een agent wilt koppelen, moet ten minste één van deze velden zijn ingevuld:

   - Gebruikersnaam
   - Domeinnaam
   - LastName
   - FirstName

   Als u een apparaat wilt los koppelen van een agent, verwijdert u de waarden in alle vier velden.

3. Klik op het pictogram Opties en selecteer **Apparaten** importeren.

4. Importeer het CSV-bestand.
5. Klik op **Opslaan**.

In de volgende tabel wordt beschreven welke velden in het geëxporteerde CSV bestand u wel of niet kunt bewerken om apparaten te koppelen.

Veld	Bewerkbaar?	Beschrijving
DeviceName	N	De naam van het apparaat in uw gespreksomgeving.
Apparaattype	N	Het type apparaat in uw gespreksomgeving.
Toestellen	N	Het toestelnummer dat is gekoppeld aan het apparaat in uw gespreksomgeving.
VirtualDeviceName	N	Het niet-fysieke apparaat dat samenhangt met een fysiek opgenomen apparaat in uw opnameomgeving.
Telefoniegroep	N	De telefoniegroep die is gekoppeld aan het apparaat in uw gespreksomgeving.
Weergave-id	N	De id van het apparaat in uw gespreksomgeving.
IsRecordtonen	Y	Als WAAR is, gebruikt het apparaat opnametonen (niet algemeen).
Gebruikersnaam	Y	De gebruikersnaam (e-mailadres) van de Webex WFO-gebruiker die aan het apparaat is gekoppeld. Dit veld is vereist.
Domeinnaam	Y	De Windows-aanmelding van de gebruiker die aan het apparaat is gekoppeld. Dit veld is optioneel.
LastName	Y	De achternaam van de gebruiker die aan het apparaat is gekoppeld. Dit veld is optioneel.
FirstName	Y	De voornaam van de gebruiker die aan het apparaat is gekoppeld. Dit veld is optioneel.
MonitorServer	Y	Niet gebruikt.

Veld	Bewerkbaar?	Beschrijving
RecordingCluster	Y	De opnamegroep die aan het apparaat is gekoppeld. Deze waarde is niet hoofdlettergevoelig. De opnamegroep moet al in Webex WFO bestaan.
Opnametype	Y	Het opnametype dat samenhangt met het apparaat. De volgende waarden zijn toegestaan voor dit veld: ▪ Melding van gebeurtenissen ▪ Meerdere registraties opnemen ▪ Netwerkopnamen ▪ Geen ▪ Verzoening ▪ Conf. in één stap

Verwante onderwerpen

- De gegevensserver configureren: synchroniseer apparaten in Webex WFO.

Extension Mobility configureren voor Cisco Network Recording

Webex WFO ondersteunt twee manieren van het configureren van Extension Mobility (EM) voor Cisco Network Recording. De termen die in dit onderwerp worden gebruikt, zijn de termen die in het huidige product worden gebruikt. De gebruikte termen kunnen afwijken, afhankelijk van de productversie. Wanneer u agenten voor Extension Mobility configureert, moet u er rekening mee houden dat als een gebruiker een telefoongesprek voert wanneer hij of zij zich afmeldt bij een apparaat, de opname wordt gestopt.

Standaard Extension Mobility

Dit is de oorspronkelijke manier om EM te configureren in Webex WFO. Dit werkt voor afzonderlijke clustersystemen en het is de aanbevolen manier om EM voor deze omgevingen te configureren.

Configuratie apparaat koppelingen

Configuratie gebruikersprofiel

- Een gebruiker koppelen aan het gebruikersprofiel in Contactapparaten
- Geen opnamegroep configureren voor het gebruikersprofiel

- Het gebruikersprofiel hoeft niet te worden gekoppeld aan het JTAPI gebruiker in Cisco Unified Communications Manager (Unified CM).

Apparaatconfiguratie

- Apparaten koppelen aan een standaard hotelagent of los van een koppeling met een gebruiker
- Een opnamegroep en een opnametype (netwerk) voor het apparaat configureren
- Het apparaat moet worden gekoppeld aan de JTAPI gebruiker in Unified CM

Werking

Het detecteren EM aan- en afmelden hangt af van de set toestelnummers die op het apparaat worden gewijzigd. Dit betekent dat Webex WFO twee vereisten heeft voor configuraties van toestelnummers voor gebruikersprofielen:

- De set toestellen in een gebruikersprofiel moet dit gebruikersprofiel uniek identificeren
- De set toestellen in een gebruikersprofiel moet verschillen van de toestellen die zijn geconfigureerd voor elk apparaat waarbij een gebruikersprofiel zich kan aanmelden

Wanneer een profiel voor toestelmobiliteit zich aan- of afmeldt bij een apparaat, wordt de set toestelnummers op dat apparaat gewijzigd. Zo worden aanmeldingen en afmelden gedetecteerd, en zo bepaalt Webex WFO welk gebruikersprofiel (indien van toepassing) op het apparaat is aangemeld. Telkens wanneer de set toestelnummers op een apparaat verandert, wordt door Webex WFO gecontroleerd of de set toestelnummers overeenkomt met een gebruikersprofiel dat bekend is bij Webex WFO. Als dat wel het geval is, koppelt Webex WFO de gebruiker in het gebruikersprofiel aan het apparaat. Als de set toestelnummers op het apparaat niet overeenkomt met een gebruikersprofiel en er is momenteel een gebruikersprofiel aangemeld bij het apparaat, wordt de koppeling tussen Webex WFO ongedaan maken.

Extension Mobility tussen clusters

Deze configuratiestijl EM is geïntroduceerd ter ondersteuning van de functie Extension Mobility Cross-Cluster (EMCC) van Cisco. Voor het gebruik van de functie EMCC is in elk van de Unified CM-clusters een aanzienlijke configuratie vereist. Dat wordt hier niet besproken. Raadpleeg de handleiding voor het *configureren van functies voor Cisco Unified CM* uw versie voor informatie over het configureren van EMCC.

OPMERKING: het IP Telefoonservice-opnameknoppen worden niet ondersteund in de functie EMCC van Cisco.

Configuratie apparaat koppelingen

Configuratie gebruikersprofiel voor gebruikersprofielen die zich aanmelden bij telefoons die zijn verbonden met andere clusters

- Een gebruiker koppelen aan het gebruikersprofiel in Contactapparaten
- Gebruikersprofiel configureren met opnamegroep en opnametype (Netwerk)
- In Unified CM moet het gebruikersprofiel worden gekoppeld aan de JTAPI gebruiker

Apparaatconfiguratie voor apparaten waarvoor gebruikersprofielen van deze cluster zich aanmelden bij

- Apparaten koppelen aan een standaard hotelagent of los van een koppeling met een gebruiker
- Een opnamegroep en een opnametype (netwerk) voor het apparaat configureren
- Het apparaat moet worden gekoppeld aan de JTAPI gebruiker in Unified CM

Werking

Net als bij de standaardconfiguratie is het correct detecteren van EM aanmelden en afmelden afhankelijk van de huidige set toestelnummers op het apparaat. Dezelfde configuratievereisten gelden:

- De set toestelnummers in een gebruikersprofiel moet dat gebruikersprofiel uniek identificeren.
- De set toestellen in een gebruikersprofiel moet verschillen van de toestellen die zijn geconfigureerd voor elk apparaat waarbij een gebruikersprofiel zich aanmeldt.

Aanmelden bij een clusterapparaat

- Wanneer een gebruikersprofiel zich aanmeldt bij een apparaat op de thuiscluster (zoals in hetzelfde Unified CM cluster waarop het gebruikersprofiel is geconfigureerd), werkt EM op dezelfde wijze als in de standaardconfiguratie.
- Gesprekken worden opgenomen met behulp van de opnamegroep die is geconfigureerd op het apparaat waarbij het profiel is aangemeld.

Aanmelden bij een extern clusterapparaat

> **OPMERKING:** het BIB (Build in Bridge) moet zijn ingeschakeld op het bezoekende cluster in de callManager-serviceparameters voordat EMCC wordt geconfigureerd.

- Wanneer een gebruikersprofiel zich aanmeldt op een apparaat dat zich op een externe cluster bevindt (zoals in een Unified CM cluster die verschilt van degene waarop het gebruikersprofiel is geconfigureerd), maakt de Unified CM cluster een tijdelijk bezoekapparaat.
- De Cisco CTI-service detecteert de creatie van dit apparaat. Wanneer het aan de ene kant van het gadget in gebruik is, controleert Webex WFO de set toestellen om te zien of deze overeenkomt met een gebruikersprofiel waaraan een gebruiker en opnamegroep zijn gekoppeld.
- Als dit wel het geval is, registreert CTI het gadget apparaat om op te nemen met de gebruiker en opnamegroep geconfigureerd op het overeenkomende gebruikersprofiel.
- Wanneer het gebruikersprofiel zich afmeldt bij het externe apparaat, verwijdert de home Unified CM-cluster het ldap device en beschikt de Cisco CTI Service hier over.

Verwante onderwerpen

- Telefoons koppelen aan agenten, opnamegroepen en opnametypen- Leer hoe u apparaten uit uw ACD koppelt aan Webex WFO-gebruikers, opnamegroepen en opnametypen.

Meer informatie over Webex WFO met TIP

Bij TIP krijgen gebruikers tijdig contextuele hulp op basis van hun behoeften. Deze inhoud bevindt zich in de toepassing, en geeft gebruikers het advies dat ze nodig hebben wanneer ze dat nodig hebben. Gebruik TIP om aan boord te komen.

De informatie in TIP varieert afhankelijk van de Webex WFO-machtigingen die u hebt. Agenten zien niet zoveel inhoud als beheerders.

TIP kan niet worden uitgeschakeld voor afzonderlijke gebruikers of rollen.

Voorwaarden

- Uw organisatie gebruikt Webex WFO Cloud.

Paginalocatie

Alle pagina's > sterpictogram (rechtsonder op de pagina)

Procedures

ToegangSTIP

- Klik op het sterpictogram (rechtsonder op de pagina). TIP wordt geopend.

Hiertoe	Ga naar deze sectie in TIP
Maak een introductietour	Aan de slag Deze sectie is bedoeld voor personen die nieuw zijn bij Webex WFO. De tours verschillen per pagina en zijn gekoppeld aan de machtigingen van de gebruiker. Oriëntatiegesprekken zijn in diverse talen beschikbaar op basis van de browserinstellingen van de gebruiker. Zie "Lokalisatie en ondersteunde talen" in de *Webex WFO Installation Guide for Cloud Deployments* voor een lijst van beschikbare talen.

Gegevens synchroniseren tussen het ACD en Webex WFO

Webex WFO gegevens synchroniseren met sommige ACD's. Zie de integratiehandleiding voor die ACD voor synchronisatiegegevens op specifieke ACD's. De Synchronisatieservice extraheert automatisch de volgende informatie van een ACD en laadt deze in Webex WFO:

- Agenten
- Teams
- Relaties tussen agenten en teams
- Servicewachtrijen

Als deze informatie in Webex WFO is geladen, kunt u Webex WFO configureren om prognoses en planningen voor servicewachtrijen te genereren.

OPMERKING: wanneer de ACD nieuwe gegevens synchroniseert, zoals nieuwe agenten of teams, en u al bent aangemeld, kunt u ze niet weergeven. Uw bereik wordt bepaald wanneer u zich aanmeldt. Aangezien deze teams en gebruikers
Gemaakt nadat u zich hebt aangemeld, heeft u geen bereik meer voor deze gebruikers totdat u zich afmeldt en u zich opnieuw aanmeldt.

OPMERKING: teams, agents, relaties of servicewachtrijen die u maakt in Webex WFO, worden niet gesynchroniseerd met het ACD. Ze worden alleen onderhouden in Webex WFO.

Hoe agentgegevens worden gesynchroniseerd tussen het ACD en Webex WFO

Webex WFO gaat ervan uit dat elke gebruiker die uit het ACD in Webex WFO wordt geïmporteerd, een agent is. Vervolgens worden een gebruikersrecord en een gebruikersprofiel gemaakt en wordt de rol van agent aan de gebruiker toegewezen. Sommige ACD's kunnen de supervisorrol aan gebruikers toewijzen, en die rol wordt aan de gebruiker toegewezen in Webex WFO.

Wanneer iemand de gebruikergegevens in het ACD wijzigt, wordt dit gedetecteerd door de synchronisatieservice en worden verschillende wijzigingen aangebracht in Webex WFO. In de volgende tabel worden deze wijzigingen samengevat.

Wijziging in de ACD	Resulterende wijziging in Webex WFO
Nieuwe agent wordt toegevoegd	Nieuwe agent wordt toegevoegd. De synchronisatieservice is met name het volgende: ▪ Past de voornaam en achternaam van de ACD agent toe op de voornaam en achternaam van de Webex WFO-agent. ▪ Past de ACD-id toe op de Webex WFO-medewerker-id en ACD-id. U kunt de medewerker-id wijzigen maar niet de ACD-id. Het wijzigen van de medewerker-id heeft geen effect op de ACD aanmeldings-id. ▪ Stelt de Webex begindatums voor het bedrijf en de afdeling in WFO in op de huidige datum. ▪ Wijst het overeenkomstige team toe aan de agent als het team van de agent. **OPMERKING** Als er voor het ACD geen team aan de agent is toegewezen, kunt u een team handmatig toewijzen aan de agent in Webex WFO.
De voor- of achternaam van de agent is de voor- of achternaam van de agent. veranderd	
Agent wordt verwijderd	Agentstatus wordt ingesteld op Inactief.

Hoe teamgegevens worden gesynchroniseerd tussen het ACD en Webex WFO

Wanneer teamgegevens worden gewijzigd in het ACD, wordt dit gedetecteerd door de Synchronisatieservice en worden verschillende wijzigingen aangebracht in Webex WFO. In de volgende tabel worden deze wijzigingen samengevat.

Wijziging in de ACD	Resulterende wijziging in Webex WFO
Nieuw team wordt toegevoegd	Nieuw team wordt toegevoegd met dezelfde naam.

Wijziging in de ACD	Resulterende wijziging in Webex WFO
	Maakt een agent die lid is van het team in het ACD lid van het team in Webex WFO.
Naam team wordt gewijzigd	Naam team wordt gewijzigd.
Nieuwe agent wordt toegevoegd aan het team	Nieuwe agent wordt toegevoegd aan het team.
Ander team	Geen verandering.
Agent wordt verwijderd uit een team	Geen verandering.

U kunt nieuwe teams maken in Webex WFO en agents daaraan toewijzen, maar deze nieuwe teams worden niet gesynchroniseerd met het ACD.

Een agent kan slechts tot één team behoren. Als u een agent van het ene team naar het andere verplaatst in Webex WFO, heeft u geen invloed op de teamtoewijzing van die agent in het ACD.

Servicewachtrijgegevens synchroniseren

Wanneer de gegevens van een servicewachtrij worden gewijzigd in de ACD, wordt dit gedetecteerd door de synchronisatieservice en worden verschillende wijzigingen aangebracht in Webex WFO. In de volgende tabel worden deze wijzigingen samengevat.

Wijziging in de ACD	Resulterende wijziging in Webex WFO
Nieuwe servicewachtrij wordt toegevoegd	Nieuwe servicewachtrij wordt toegevoegd. Zo wordt met de synchronisatieservice met name het volgende volgend: ▪ Past de naam van de ACD-servicewachtrij toe op de Webex beschrijving van de WFO-servicewachtrij ▪ Past de id van de ACD servicewachtrij toe op de Webex-id van WFO-servicewachtrij ▪ Geeft de nieuwe servicewachtrij Interactief/spraak als servicewachtrijtype Nieuwe vaardigheidskoppeling wordt toegevoegd. De Synchronisatieservice voert in het bijzonder het volgende uit:

Wijziging in de ACD	Resulterende wijziging in Webex WFO
	▪ Past de naam van de ACD servicewachtrij toe op de naam van de Webex WFO-vaardigheidskoppeling ▪ Past de ACD-id van de servicewachtrij toe op het Webex WFO-vaardigheidskoppelingsnummer Maakt een één-op-één koppeling tussen de ACD-vaardigheidskoppeling en de Webex WFO-vaardigheidskoppeling.
Naam van servicewachtrij wordt gewijzigd	▪ Past de naam van de nieuwe ACD-servicewachtrij toe op de Webex beschrijving van WFO-servicewachtrij (naam) ▪ Past de naam van de nieuwe ACD servicewachtrij toe op de Webex WFO-vaardigheidskoppeling
Servicewachtrij wordt verwijderd	Geen verandering.

Een verificatiemethode configureren

Op de pagina Verificatie kunt u een verificatiemethode selecteren en configureren voor het verifiëren van de identiteit van iedereen die verbinding wil maken met Webex WFO. Webex WFO ondersteunt drie verificatiemethoden: standaard Webex WFO-verificatie, SAML-verificatie en Active Directory-verificatie. Op de pagina Verificatie kunt u de standaardverificatiemethode configureren en inschakelen (raadpleeg Standaardverificatie inschakelen en de SAML-verificatiemethode (raadpleeg SAML-verificatie configureren). U kunt de Active Directory-verificatiemethode alleen in- en configureren voor implementaties van Webex WFO op de pagina Active Directory-configuratie, onder Toepassingsbeheer > Globaal > Systeemconfiguratie > Active Directory-configuratie (zie Verbinding maken met een Active Directory-server).

> **OPMERKING:** zowel de systeembeheerder als de tenantbeheerder kunnen SAML-verificatie voor een bepaalde tenant configureren. Als beide beheerders SAML configureren Verificatie voor een bepaalde tenant, Webex WFO de meest recente configuratie gebruikt. Als de systeembeheerder verificatie van systeembrede SAML inschakelt, worden de instellingen voor verificatie op tenantniveau SAML overschreven.

Webex WFO is verificatie voor gemengde modus mogelijk. Dit betekent dat u meerdere gebruikersverificatiemethoden tegelijk kunt inschakelen.

Voorwaarden

U moet over tenantmachtigingen beschikken om verificatie te kunnen configureren en inschakelen.

Voordat u verificatie van SAML configureert, configureert u een identiteitsprovider (IdP) die SAML 2.0 ondersteunt (raadpleeg Identiteitsproviders configureren). Wanneer u de IdP configureert, moet u de emittent-id, de URL voor eenmalige aanmelding en het identiteitsprovidercertificaat opnemen en deze gegevens opslaan op een gemakkelijk te openen locatie. U gebruikt deze gegevens wanneer u SAML verificatie configureert.

> **OPMERKING** Selecteer Okta of Active Directory Federation Services (ADFS) als uw identiteitsprovider om gebruikersnamen en wachtwoorden voor Webex WFO (de serviceprovider) te verifiëren.

Paginalocatie

Verificatie > Toepassingsbeheer > Globaal >

Procedures

U kunt de pagina Verificatie gebruiken om Webex WFO-verificatie in/uit te schakelen of om WFO-verificatie in/uit te schakelen en SAML-verificatie te configureren.

Verificatie inschakelen

Webex WFO-verificatie is standaard ingeschakeld.

1. Selecteer de verificatiemethode die u wilt inschakelen.
   Met Webex WFO kunt u meerdere gebruikersverificatiemethoden tegelijkertijd inschakelen.
2. Klik op **Opslaan**.

Verificatie uitschakelen

1. Selecteer de verificatiemethode die u wilt uitschakelen.
   Er moet één verificatiemethode zijn ingeschakeld voordat u op Opslaan **kunt klikken**. Om WFO-verificatie **uit Webex uit te schakelen**, selecteert u **eerst SAML-verificatie**.
2. Klik op **Opslaan**.

Configureer SAML-verificatie met Okta als IdP

Controleer voordat u deze procedure uitvoert of u Okta hebt geconfigureerd als de IdP. Zie Okta configureren.

1. Selecteer **Verificatie** SAML inschakelen.
2. Gebruik in het **gedeelte Identiteitsmaker** de gegevens die u hebt verzameld toen u Okta configureerde als uw IdP om de volgende velden te configureren.
   a. Voer een unieke naam in voor deze IdP-configuratie in het **veld NAME** .
   b. Voer de **emittent-id in**. Plak de URL in het **veld Identity Provider Emittent** in Okta.

c. Voer de **URL** VOOR EENMALIGE AANMELDING IN. Plak de URL in het **veld URL** van identiteit provider eenmalige aanmelding op Okta.

> **OPMERKING:** deze URL wordt geleverd door de IdP en is niet hetzelfde als de URL met eenmalige aanmelding die door Webex WFO wordt geleverd onder **De Serviceprovider**.

d. Importeer HET CERTIFICAAT **VAN DE**IDENTITY PROVIDER.

- Klik op **Importeer** het certificaat dat u hebt gedownload van het **veld X.509-certificaat** in Okta.
- (Optioneel) Klik op **Exporteren** om een bestaand certificaat te exporteren.
- (Optioneel) Klik op **Details** weergeven om de details van het certificaat weer te geven.

3. (Optioneel) In het **gedeelte Serviceprovider** zijn de volgende stappen optioneel: Okta vereist geen serviceproviderscertificaat of privésleutel.

> **OPMERKING** Webex WFO de serviceprovider is en de Verificatie-URL, Entiteits-id en URL voor eenmalige aanmelding zijn alleen lezen-velden.

a. Selecteer **Tenantnaam gebruiken in Entiteits-id** om de naam van de tenant toe te passen op de openbare hostnaam van de tenant in de Entiteits-id.

b. Selecteer het **SAML Signature Algorithm (Ondertekeningsgoritme**).

c. Selecteer het **SAML Samenvattingsgoritme**.

d. (Optioneel) Als u wilt afmelden voor het afmelden van het afmelden van het SAML, schakelt u het **selectievakje Teken SAML antwoord** uit.

e. Importeer het **SERVICE PROVIDER-CERTIFICAAT**. U kunt het standaard algemene certificaat gebruiken dat is verstrekt door Webex WFO (alleen cloudimplementaties) of een zelfbeheerd certificaat en privésleutel uploaden. Zie Service providercertificaten beheren voor Webex WFO.

f.
- Importeren — navigeer naar het certificaat van serviceprovider dat u in Webex WFO wilt importeren.
- Exporteren — hiermee exporteert u uw huidige certificaat voor serviceprovider.
- Details weergeven — Toont de details van het huidige serviceproviderscertificaat: Emittent, Onderwerp, Begindatum en Einddatum.
- Metagegevens exporteren— Hiermee exporteert u de metagegevens voor de huidige service.

g. Importeer de **PRIVÉSLEUTEL**. De privésleutel voor een zelfbeheerd certificaat van serviceprovider. Zie Service providercertificaten beheren voor Webex WFO.

4. Klik op **Opslaan**.

Verificatie SAML configureren met ADFS als IdP

Controleer voordat u deze procedure uitvoert of uDFS hebt geconfigureerd als IdP. ZieDF's configureren

.

1. Selecteer **Verificatie** SAML inschakelen.
2. Gebruik in het **gedeelte Identiteitsmaker** de gegevens die u hebt verzameld toen u ADFS als uw IdP configureerde om de volgende velden te configureren.
   a. Voer een unieke naam in voor deze IdP-configuratie in het **veld NAME** .
   b. Voer de **emittent-id in**. Deze is normaal gesproken op de volgende manier gestructureerd:
   https://<Active Directory-domeinnaam>/adfs/services/trust
   c. Voer de **URL** VOOR EENMALIGE AANMELDING IN. Deze is normaal gesproken op de volgende manier gestructureerd:
   https://<Active Directory-domeinnaam>/adfs/ls

   > **OPMERKING:** deze URL wordt geleverd door de IdP en is niet hetzelfde als de URL met eenmalige aanmelding die door Webex WFO wordt geleverd onder **De Serviceprovider**.

   d. Importeer HET CERTIFICAAT **VAN DE**IDENTITY PROVIDER.
      - Klik onder Identity Provider Certificate (certificaat identiteitsprovider) op **Importeren**.
      - Navigeer naar het certificaat voor de identiteitsmaker dat u hebt geëxporteerd toen uDFS hebt geconfigureerd en selecteer dit vervolgens.
      - Klik op **Openen**.
      - (Optioneel) Klik op **Exporteren** om een bestaand certificaat te exporteren.
      - (Optioneel) Klik op **Details** weergeven om de details van het certificaat weer te geven.
3. Voer de volgende stappen uit in het **gedeelte Serviceprovider** :

   > **OPMERKING** Webex WFO de serviceprovider is en de Verificatie-URL, Entiteits-id en URL voor eenmalige aanmelding zijn alleen lezen-velden.

a. (Optioneel) Selecteer **Tenantnaam gebruiken in Entiteits-id** om de naam van de tenant toe te passen op de openbare hostnaam van de tenant in de Entiteits-id.

b. Selecteer het **SAML Signature Algorithm (Ondertekeningsgoritme**).

c. Selecteer het **SAML Samenvattingsgoritme**.

d. (Optioneel) Als u wilt afmelden voor het afmelden van het afmelden van het SAML, schakelt u het **selectievakje Teken SAML antwoord** uit.

e. Importeer het **SERVICE PROVIDER-CERTIFICAAT**. U kunt het standaard algemene certificaat gebruiken dat is verstrekt door Webex WFO (alleen cloudimplementaties) of een zelfbeheerd certificaat en privésleutel uploaden. Zie Service providercertificaten beheren voor Webex WFO.

   - Importeren — navigeer naar het zelfbeheerde serviceproviderscertificaat dat u wilt importeren in Webex WFO.
   - Exporteren — hiermee exporteert u uw huidige certificaat voor serviceprovider.
   - Details weergeven — Toont de details van het huidige serviceproviderscertificaat: Emittent, Onderwerp, Begindatum en Einddatum.
   - Metagegevens exporteren— Hiermee exporteert u de metagegevens voor de huidige service.

f. Importeer de **PRIVÉSLEUTEL**. De privésleutel voor een zelfbeheerd certificaat van serviceprovider. Zie Service providercertificaten beheren voor Webex WFO.

1. Klik op **Opslaan**.

Standaardverificatie inschakelen

De gebruikersverificatie en -wachtwoorden worden standaard beheerd met Webex WFO. In systemen die worden gesynchroniseerd met een ACD, worden gebruikers gemaakt en beheerd in de ACD, hoewel u ook gebruikers kunt maken in Webex WFO (zie Gebruikers beheren).

> **LET OP** : Tenantbeheerders die door een systeembeheerder zijn toegevoegd, kunnen zich altijd aanmelden met hun Webex WFO-aanmeldingsgegevens. Dit geldt ook als Webex WFO-verificatie is uitgeschakeld en
> Er is een andere vorm van verificatie (SAML of Active Directory) ingeschakeld.

Voor systeembeheerders is deze selectie alleen-lezen.

WFO-verificatie Webex inschakelen

1. Selecteer **WFO-verificatie** Webex inschakelen.
2. Klik op **Opslaan**.

Verificatie SAML configureren

Met beveiligingsverificatie (SAML) kunt u algemene externe identiteitsproviders (IdP) gebruiken voor het verifiëren van gebruikersnamen en wachtwoorden voor Webex WFO (de serviceprovider of SP). Deze methode voor gebruikersverificatie en wachtwoordbeheer wordt doorgaans aangeduid als eenmalige aanmelding (SSO).

Als u SAML gebruikt en u wilt uw agents toegang geven tot hun planningen buiten hun werktijd via een agenda van derden zoals Microsoft Outlook, Google Agenda of Apple Calendar, schakelt u het selectievakje ICal Sync with SSO in op de pagina Algemene instellingen voor WFM (raadpleeg Systeembrede WFM-instellingen configureren). Raadpleeg Uw planning in een andere agenda-app weergeven voor meer informatie over het configureren van Webex WFO zodat agents toegang hebben tot hun planningen buiten hun werk wanneer SAML is ingeschakeld.

> **LET OP** : Tenantbeheerders die door een systeembeheerder zijn toegevoegd, kunnen zich altijd aanmelden met hun Webex WFO-aanmeldingsgegevens. Dit geldt ook als Webex WFO-verificatie is uitgeschakeld en
> Er is een andere vorm van verificatie (SAML of Active Directory) ingeschakeld.

Identiteitsproviders configureren

Webex WFO is geïntegreerd met alle id's die SAML 2.0-verificatie ondersteunen. De volgende algemene parameters zijn van toepassing bij het configureren van de SAML bewering in een IdP.

Zie Okta configureren enDFS configureren voor meer informatie over het configureren van specifieke IDPs.

Bevestigingscomponent	Configuratie
Attributen	De IdP moet een bevestiging sturen met het e-mailadres van de gebruiker als attribuut. Dit e-mailadres moet overeenkomen met het adres dat wordt gebruikt voor Webex WFO-verificatie. **VOORBEELD** De specifieke naam van het e-mailkenmerk hangt af van de IdP die u gebruikt. Hier volgen enkele voorbeelden: ▪ E-mailadres ▪ E-mail ▪ post ▪ User.email
Handtekeningen	De SAML bewering moet worden ondertekend. Bevestigingen kunnen worden ondertekend met de volgende algoritmen:

Bevestigingscomponent	Configuratie
	▪ RSA-SHA1 ▪ RSA-SHA256
Sleutelgroottes	Gecodeerde beweringen worden alleen ondersteund met een maximumsleutelgrootte van 128 bits.

Webex WFO kan worden geïntegreerd met zowel sp-geïnitieerde als idP-geïnitieerde SAML, afhankelijk van de idP die u gebruikt.

Idp	Ondersteunt sp. geïnitieerde SAML	Ondersteunt idP-geïnitieerde SAML
Okta	Ja	Ja
DFS	Ja	Ja
Azuur	Nee	Ja
Andere id's	Varieert	Varieert

OPMERKING Voor Door IdP geïnitieerde SAML met Azure AD moet het veld Aanmeldings-URL in de toepassing in Azure AD leeg zijn.

Okta configureren

AANBEVOLEN WERKWIJZE

Voordat u Okta configureert, verzamelt u de volgende informatie uit het gedeelte Serviceprovider op de pagina Verificatie in Webex WFO en slaat u deze op in een eenvoudig te openen locatie:

- URL voor eenmalige aanmelding
- Entiteits-id

Hieronder volgt een overzicht van het configureren van Okta als uw IdP:

1. Maak een Okta-app.
2. Configureer de Okta-toepassing.
3. Verzamel informatie over de Okta-app.
4. Configureer Okta als een IdP in Webex WFO.

Een app maken in Okta

1. Meld u aan bij Okta.

OPMERKING: U moet een superbeheerder zijn in Okta om een toepassing te maken en te configureren.

2. Navigeer naar Toepassingen >-toepassingen.
3. Klik op **Toepassing** toevoegen.
4. Klik op **Nieuwe toepassing** maken.
5. Configureer de velden als volgt in het dialoogvenster Nieuwe toepassingsintegratie maken.

Veld	Configuratie
Platform	Selecteer **Web**.
Methode voor aanmelden	Selecteer **SAML 2,0**.

De Okta-toepassing configureren

1. Configureer de velden als volgt op het tabblad Algemene instellingen:

Veld	Configuratie
Toepassingsnaam	Voer een unieke naam in voor Webex WFO.
App-logo	(Optioneel) Upload een afbeelding om te zien Webex WFO in
Okta. Zichtbaarheid van apps	(Optioneel) Limiet voor wie de afbeelding in Okta kan zien.

2. Klik op **Volgende**.
3. Configureer de velden als volgt op het tabblad SAML configureren.

OPMERKING : Als Geavanceerde instellingen zijn verborgen, klikt u op **Geavanceerde instellingen weergeven**.

Veld	Configuratie
Algemeen	
Enkelvoudige aanmelding bij URL	Kopieer en plak deze URL op de pagina Verificatie in

Veld	Configuratie
	Webex WFO. De URL bevindt zich in het veld URL voor eenmalige aanmelding in het gedeelte Serviceprovider. Laat het **veld Gebruik dit voor de URL van de ontvanger en de bestemmings-URL** selectievakje is ingeschakeld (standaard).
URI publiek (SP-entiteits-id)	Kopieer en plak deze id vanaf de pagina Verificatie in Webex WFO. De URL bevindt zich in het veld Entiteits-id in het gedeelte Serviceprovider.
Indeling naam-id	Selecteer **E-mailadres**.
Gebruikersnaam toepassing	Selecteer **E-**
mail. Antwoord	Selecteer
Ondertekend. Bevestigingshandtekening	
	Selecteer
Ondertekend.	
Signature Algorithm	**Selecteer RSA-SHA1** of **RSA-SHA256**.
Samenvattingsgoritme	**Selecteer RSA-SHA1** of **RSA-SHA256**.
Bevestigingscodering	Selecteer **Niet-gecodeerd**.
Enkelvoudige afmelding inschakelen	Laat de **toepassing Toestaan om eenmalige afmelding** te starten vak uitgeschakeld (standaard).
Contextklasse verificatie	Selecteer **PasswordProtectedTransport**.
Honor Force-verificatie	Selecteer **Ja**.
SAML id van afzender	Laat dit veld leeg.
Overzichten kenmerk	

Veld	Configuratie
Naam	Voer een unieke naam in.
Naamindeling	Selecteer **Niet-opgegeven**.
Waarde	Selecteer **user.email**.

OPMERKING: U hoeft geen attributen te configureren in het gedeelte Attributenopgaven groep.

4. Klik op **Volgende**.
5. Selecteer op het tabblad Feedback de optie Feedback die geschikt is voor het gebruik van Okta door uw bedrijf.

OPMERKING: Uw keuze heeft geen invloed op de mogelijkheid van Webex WFO om Okta als een IdP te gebruiken.

6. Klik op **Voltooien**.

Verzamel informatie voor Webex WFO met de Okta-app

1. Ga naar Toepassingen >-toepassingen en klik vervolgens op Okta-app voor Webex WFO.
2. Selecteer het **tabblad Aanmelden** .
3. Klik op **Installatie-instructies weergeven**.
4. Verzamel informatie over de Okta-app aan de volgende velden:

Veld	Aanwijzingen
URL van identiteitsmaker voor eenmalige aanmelding	Kopieer de URL en bewaar deze op een eenvoudig te openen locatie.
Emittent van identiteitsprovider	Kopieer de URL en bewaar deze op een eenvoudig te openen locatie.
X.509-certificaat	Download het certificaat en sla het op in een eenvoudig te openen plaats.

5. Raadpleeg Een verificatiemethode configureren om een Okta-identiteitsprovider met Webex WFO te configureren en SAML-verificatie in te schakelen.

DFS configureren

Hieronder volgt een overzicht van het configureren van eenmalige aanmelding voor Active Directory Federation Services (AD FS):

1. Configureer Het vertrouwen van de vertrouwenspartner voor uw identiteit.
2. Configureer de LDAP-e-mailclaimregel voor de Webex WFO-vertrouwenscontact.
3. Configureer de regel voor het transformeren van binnenkomende claims voor de Webex WFO-vertrouwenslijst.
4. Configureer het veilige hash-algoritme en importeer uw serviceproviderscertificaat.
5. Exporteer het certificaat van de identiteit provider.
6. Configureer een ADFS-identiteitsprovider met Webex WFO en schakel SAML-verificatie in.

Vertrouwen van de afhankelijke partij configureren voor uw identiteitsprovider

Het configureren van de vertrouwenspartner voor uw identiteit als provider vindt u

via een multistepprocedure. Start eerst de wizard Vertrouwenspartner toevoegen.

1. Open de Beheerconsole van Windows Server AD FS.
2. Vouw de **map Vertrouwensrelaties** uit.
3. Klik met de rechtermuisknop op de **map Vertrouwen van** relying party en klik vervolgens op **Vertrouwen van vertrouwen van partij toevoegen** om de wizard Vertrouwen van afhankelijke partij toevoegen te starten.
4. Klik op **Starten**.

Configureer vervolgens vertrouwen van relying party met de wizard Vertrouwen van relying party toevoegen.

1. Kies **Gegevens over de vertrouwende partij handmatig** invoeren en klik op **Volgende**.
2. Typ 'Webex WFO' in het **veld Weergavenaam** en klik op **Volgende**.
3. Kies **AD FS-profiel** en klik op **Volgende**.
4. Klik **op Volgende** op de **stap Certificaat** configureren. U hoeft geen optioneel codeercertificaat voor token op te geven.
5. Schakel het **selectievakje Ondersteuning voor de SAML 2.0 WebSSO-protocol** in, voer de URL voor eenmalige aanmelding in (te vinden onder **Serviceprovider** op de pagina Verificatie) en klik op **Volgende**.
6. Voer de Entiteits-id (te vinden onder **Serviceprovider** op de pagina Verificatie) in het **veld Vertrouwens-id van de vertrouwens-id** van de relying party in, klik op **Toevoegen** en klik vervolgens op **Volgende**.
7. Kies **Alle gebruikers toestaan toegang te krijgen tot deze vertrouwende partij** en klik op **Volgende**.
8. Klik op **Volgende op de** stap Gereed om vertrouwen **toe te voegen om de configuratie te voltooien en de vertrouwenspartner** toe te voegen.

9. Schakel het **dialoogvenster Claimregels bewerken voor de vertrouwenspartner** openen wanneer de wizard wordt gesloten in en klik op **Sluiten**. Het venster Claimregels bewerken wordt automatisch geopend.

De LDAP-e-mailclaimregel configureren voor de Webex WFO-vertrouwensgroep

1. Klik op **Regel toevoegen...** op het **tabblad Regels voor het uitgeven van transformatieregels** in het venster Claimregels bewerken.
2. Selecteer **IN de** vervolgkeuzelijst Claimregelsjabloon **LDAP-attributen verzenden als claims** en klik op **Volgende**.
3. Typ "LDAP-e-mailadres" in het **veld Naam** claimregel.
4. Selecteer **Active Directory** in de **vervolgkeuzelijst Kenmerkopslag** .
5. Selecteer **E-mailadressen in** de **vervolgkeuzelijst LDAP-kenmerk** .
6. Selecteer **Het e-mailadres** in de **vervolgkeuzelijst Uitgaand claimtype** .
7. Klik op **Voltooien** om de configuratie van deze claimregel te voltooien en de transformeerregel voor de binnenkomende claim toe te voegen.

De regel voor het transformeren van binnenkomende vorderingen configureren voor de Webex WFO-vertrouwensservice

1. Klik op **Regel toevoegen...** op het **tabblad Regels voor het uitgeven van transformatieregels** in het venster Claimregels bewerken.
2. Selecteer **Een binnenkomende claim transformeren** in de **vervolgkeuzelijst Claimregelsjabloon** en klik op **Volgende**.
3. Typ "E-mailadres transformeren" in het **veld Naam** claimregel.
4. Selecteer **E-mailadres in** de **vervolgkeuzelijst Inkomend claimtype** .
5. Selecteer **Naam-id** in de **vervolgkeuzelijst Uitgaand claimtype** .
6. Selecteer **Transient Identifier** in de **vervolgkeuzelijst Indeling uitgaande naam-id** .
7. Kies **Alle claimwaarden doorschakelen**.
8. Klik op **Voltooien** om het configureren van deze claimregel af te ronden.
9. Klik op **OK** om het bewerken van de claimregels te voltooien en het venster Claimregels bewerken te sluiten.

Configureer het veilige hash-algoritme en importeer uw serviceproviderscertificaat

1. Open de Beheerconsole van Windows Server AD FS.
2. Dubbelklik op de Webex WFO-vertrouwen die u in de bovenstaande stap hebt gemaakt om het venster Webex WFO-eigenschappen te openen.
3. Klik op het **tabblad Geavanceerd** en selecteer **vervolgens SHA-1** in de **vervolgkeuzelijst Secure hash algorithm** .
4. Klik op het **tabblad Handtekening** en klik vervolgens op **Toevoegen...** en selecteer uw serviceproviderscertificaat.

> **OPMERKING:** Als het certificaat voor de serviceprovider niet wordt weergegeven, moet u mogelijk Alle bestanden (*.*) selecteren in het bestandstypefilter linksonder in het venster.

5. Klik op **OK** om het bewerken van de vertrouwenseigenschappen te voltooien en het Webex venster WFO-eigenschappen te sluiten.

Het certificaat van de identiteitsmaker exporteren

1. Open de Beheerconsole van Windows Server AD FS.
2. Vouw de **map Certificaten** uit.
3. Dubbelklik op het ondertekeningscertificaat om het venster Certificaat te openen.
4. Klik op het **tabblad Details** en klik vervolgens op **Kopiëren naar bestand...** om de wizard Certificaat exporteren te starten.
5. Klik op **Volgende** om verder te gaan.
6. Kies **Base-64-gecodeerde X.509 (. CER)**) en klik op **Volgende**.
7. Geef een unieke bestandsnaam en een unieke locatie op om het bestand op te slaan en klik op **Voltooien**. Er moet een dialoogvenster verschijnen met de melding dat het exporteren is gelukt. Gebruik de inhoud van het geëxporteerde bestand om uw IdP met Webex WFO te configureren.
8. Raadpleeg Een verificatiemethode configureren om een ADFS-identiteitsprovider te configureren met Webex WFO en SAML-verificatie in te schakelen.

Veldbeschrijvingen

De volgende velden verschijnen wanneer u Verificatie SAML inschakelen selecteert.

Serviceprovider

Veld	Beschrijving
Verificatie-URL	(Alleen lezen-) De URL voor Webex WFO die u doorverwijst naar de URL voor eenmalige aanmelding.
Entiteits-id	(Alleen lezen-) De entiteits-id van Webex WFO. Gebruik deze informatie om uw IdP te configureren.
Tenantnaam gebruiken in Entity-id	Schakel dit selectievakje in om de naam van de tenant toe te staan aan de openbare hostnaam van de tenant in de Entiteits-id.
URL voor eenmalige aanmelding	(Alleen lezen-) De URL waarnaar SAML antwoorden vanuit de IdP moet worden verzonden. Gebruik deze informatie om de consumerservice voor bevestigingen te configureren

Veld	Beschrijving
	URL op uw IdP. Deze URL die wordt opgegeven door Webex WFO is niet dezelfde als de URL voor eenmalige aanmelding van uw IdP. Deze moet in het veld worden ingevoerd onder **SAML verificatie** inschakelen.
SAML signature algorithm (algoritme voor SAML handtekening)	Het standaard algoritme wordt geconfigureerd door uw organisatie. Andere ondersteunde algoritmen zijn SHA1, SHA256 en SHA512.
SAML samenvattingsgoritme	Het standaard algoritme wordt geconfigureerd door uw organisatie. Overige ondersteunde algoritmen zijn SHA1, SHA256 en SHA512.
Teken SAML Reactie	Dit vak is standaard geselecteerd. Wis deze optie als u dit niet wilt teken de SAML antwoord.
Serviceproviderscertificaat (alleen-lezen)	Het certificaat voor het configureren van uw IdP met Webex WFO. U kunt het standaard algemene certificaat gebruiken dat is verstrekt door Webex WFO (alleen cloudimplementaties) of een zelfbeheerd certificaat en privésleutel uploaden. Zie Service providercertificaten beheren voor Webex WFO. ▪ Importeren— hiermee importeert u een zelfbeheerd serviceproviderscertificaat in Webex WFO. ▪ Exporteren—Hiermee exporteert u uw huidige certificaat voor serviceprovider. ▪ Details weergeven— Toont de details van het huidige serviceproviderscertificaat: uitgever, onderwerp en begin- en einddatum. ▪ Metagegevens exporteren—Hiermee exporteert u de metagegevens voor het huidige serviceproviderscertificaat.
Persoonlijke sleutel	De privésleutel voor een zelfbeheerd certificaat van serviceprovider. Zie Serviceprovidercertificaten voor Webex beheren. ▪ Importeren —hiermee importeert u een nieuwe privésleutel voor een zelfbeheerde serviceproviderscertificaat. De syntaxis van deze privésleutel moet PKCS 8 zijn.

Veld	Beschrijving
	▪ Verwijderen — hiermee verwijdert u de bestaande privésleutel.

Serviceprovidercertificaten voor Webex beheren

Niet voor alle IdP's of IdP-configuraties zijn serviceprovidercertificaten vereist.

Idp	Certificaat vereist
DFS	Ja
Okta	Nee
Andere id's	Verschilt per configuratie.

Als voor uw IdP- of IdP-configuratie een serviceproviderscertificaat vereist voor integratie met Webex WFO, hebt u verschillende opties, afhankelijk van het feit of uw Webex WFO-implementatie in de cloud of op locatie is.

Implementatie	Optie
Cloud, op kantoor	Gebruik het standaardcertificaat van Webex WFO. Cloud,
op kantoor	Importeer een zelfbeheerd certificaat en een privésleutel. Het certificaat kan zelf ondertekend zijn of van een derde partij afkomstig zijn (bijvoorbeeld Verisign of DigiCert). De syntaxis van de privésleutel moet PKCS 8 zijn.
Op kantoor	Op de server waarop u Webex WFO hebt geïnstalleerd, slaat u een zelf beheerd certificaat en privésleutel in de map met gedeelde configuratie. Deze map is het UNC-pad dat is ingevoerd tijdens Webex WFO-installatie. Zie het gedeelte "Installing Webex WFO" van *Webex WFO Installatiehandleiding voor on premises implementaties*. Het certificaat en de privésleutel moeten de volgende namen hebben: ▪ Certificaat—serviceProvider.crt

Implementa	Optie
	▪ Privé Key—serviceProvider.key Het certificaat kan zelf ondertekend zijn of van een derde partij afkomstig zijn (bijvoorbeeld Verisign of DigiCert). De syntaxis van de privésleutel moet PKCS 8 zijn.

Een ACD-ID terugzetten

Met de functie Hergebruik ACD-id's kunt u ACD id's van uw Avaya-systeem hergebruiken in Webex WFO. Naast het onderhouden van al uw historische gegevens, wordt de koppeling van de ACD-id verwijderd van een inactieve gebruiker (bijvoorbeeld een gebruiker die uw contactcenter heeft verlaten) en kunt u de id toewijzen aan een nieuwe gebruiker. Deze functie is alleen beschikbaar voor Avaya systemen.

Wanneer u een nieuwe bestemming gebruikt voor een ACD-id, worden de volgende koppelingen verwijderd bij de inactieve gebruiker:

- ACD-id
- Gebruikersprofiel van het Avaya ACD

Nadat de id is hergebruikt, wordt de inactieve gebruiker niet meer gesynchroniseerd met de ACD en worden er geen verdere gegevens voor de inactieve gebruiker opgehaald uit het ACD.

Alle toekomstige gegevens die uit de ACD voor de nieuwe id worden opgehaald, worden gekoppeld aan de nieuwe gebruiker.

Een Avaya ACD-ID terugzetten

1. Ga in Webex WFO naar de pagina Gebruikers en selecteer de inactieve gebruiker.
2. (Optioneel) Schakel het **selectievakje Deze gebruiker** activeren uit.

   BESTE WERKWIJZE Het opnieuw opkopen van ACD-id's van gebruikers heeft geen invloed op hun activeringsstatus. Als gebruikers niet meer actief zijn in Webex WFO, deactiveert u deze voordat u hun opnieuw gebruikt
   ACD id's.

3. Klik op **Nieuwe bestemming ACD-id**.
4. Klik op **Opslaan**.
5. Configureer de nieuwe gebruiker in het ACD. De volgende keer Webex dat WFO wordt gesynchroniseerd met het ACD, wordt een nieuwe gebruiker met de nieuwe id toegevoegd in Webex WFO.

Het wachtwoordbeleid configureren

Gebruik de pagina Wachtwoordbeleid om uw gebruikerswachtwoordbeleid te configureren op basis van de beveiligingsvereisten van uw organisatie.

Veldbeschrijvingen

OPMERKING: deze instellingen zijn alleen van toepassing op wachtwoorden die worden beheerd door Webex WFO. Wachtwoorden die zijn afgehandeld door een externe identiteit provider (IdP) via eenmalige aanmelding, voldoen aan het unieke wachtwoordbeleid van die idP (zie Configureer een verificatiemethode).

Veld	Beschrijving
Minimale wachtwoordlengte	Het minimum aantal tekens waarvoor het wachtwoord van een gebruiker moet zijn uw organisatie. De Webex WFO-minimale wachtwoordlengte is acht tekens. Standaardwaarde = 8
Hergebruik van de laatste voorkomen _____ _Wachtwoorden	Schakel dit selectievakje in om te voorkomen dat gebruikers een wachtwoord kunnen instellen dat overeenkomt met een van de opgegeven vorige wachtwoorden. Standaardwaarde = 5
Nieuw wachtwoord instellen na ____Dagen	Schakel dit selectievakje in om gebruikers na een opgegeven periode een nieuw wachtwoord in te stellen. Bij het aanmelden wordt u daarvan op de hoogte gebracht of uw wachtwoord binnen zeven dagen vervalt. Als uw wachtwoord verloopt, moet u bij de volgende aanmelding een nieuw wachtwoord instellen. Standaardwaarde = 90 **OPMERKING:** als u de verloopperiode verkort, kunt u bestaande wachtwoorden laten verlopen. Als u bijvoorbeeld de Verloopperiode van 90 dagen tot 60 dagen, verlopen wachtwoorden die ouder zijn dan de nieuwe limiet van 60 dagen.
Gebruikersaccount vergrendelen na _____ mislukte aanmeldpogingen	Schakel dit selectievakje in om het account van een gebruiker te vergrendelen na een opgegeven aantal mislukte aanmeldpogingen. Als het account van een gebruiker vergrendeld wordt, kan de gebruiker zich pas aanmelden als de gebruiker zijn wachtwoord opnieuw instelt of als een beheerder het account ontgrendelt of het wachtwoord opnieuw instelt. Standaardwaarde = 5.

Veld	Beschrijving
	Een gebruiker met de machtiging Wachtwoordbeleid beheren kan een account ontgrendelen op de pagina Gebruikers (zie Gebruikers beheren). **OPMERKING** : Als het account van een gebruiker vergrendeld is, wordt aanmelding uitgeschakeld via zowel Webex WFO als eenmalige aanmelding. Echter, een Account raakt alleen vergrendeld na mislukte Webex WFO-aanmeldpogingen. Mislukte aanmeldpogingen voor eenmalige aanmelding worden afgehandeld door de IdP. **OPMERKING:** deze optie is standaard ingeschakeld voor nieuwe klanten die beginnen met update 10.0 2017.9. Klanten die Hun wachtwoordbeleid geconfigureerd vóór de release van de versie 10.0 Update 2017.9 behoudt deze instellingen.

Bepaalde aanvullende vereisten voor wachtwoordcomplexiteit kunnen niet worden geconfigureerd. Deze vereisten worden hieronder beschreven.

Vereisten voor wachtwoordcomplexiteit zijn gebaseerd op het wachtwoordbeleid van Microsoft: https://technet.microsoft.com/en-us/library/hh994562.aspx.

De volgende regels zijn van toepassing wanneer u een gebruiker maakt of bewerkt of wanneer u een wachtwoord wijzigt of opnieuw instelt.

- Wachtwoorden mogen geen spaties (lege gedeelten) bevatten.
- Wachtwoorden moeten ten minste acht tekens lang zijn. De minimumlengte kan door een beheerder worden geconfigureerd.
- Wachtwoorden moeten tekens bevatten uit drie van de vier volgende categorieën:

Categorie	Beschrijving
Hoofdletters	A-Z Unicode-tekens hoofdletters: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Kleine letters	a–z Unicode-tekens in kleine letters: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm

Categorie	Beschrijving
Cijfers	0–9
Speciale tekens	U kunt de volgende tekens gebruiken voor een tenantdatabasewachtwoord: ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | Voor alle andere wachtwoorden zijn de volgende tekens toegestaan: ! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ ` { | } ~

Deze regels zijn alleen van toepassing als u een wachtwoord configureert dat wordt beheerd door Webex WFO. Als een gebruiker een wachtwoord invoert voor een extern systeem dat niet wordt beheerd door Webex WFO, wordt het wachtwoord niet gevalideerd Webex WFO (bijvoorbeeld ACD-configuratie).

OPMERKING: een gebruiker kan worden aangemaakt zonder wachtwoord (handmatig of automatisch via ACD synchronisatie). Een gebruiker zonder wachtwoord kan zich niet aanmelden. De gebruiker moet de koppeling Wachtwoord vergeten gebruiken en een
wachtwoord.

Toegang tot specifieke IP-adressen beperken

Op de pagina Netwerktoegang kunnen tenantbeheerders de beveiliging van hun tenants verbeteren door te bepalen van welke IP adressen gebruikers toegang hebben tot Webex WFO (of 'whitelist').

Tenantbeheerders kunnen een of meer IP adresbereiken toevoegen en gebruikers hebben alleen toegang tot Webex WFO-functies als ze zich bij Webex WFO aanmelden vanaf een IP adres binnen de geconfigureerde bereiken. Als gebruikers zich aanmelden bij Webex WFO vanaf een IP-adres dat zich niet binnen de geconfigureerde bereiken bevindt, krijgen ze een foutbericht en kunnen ze zich niet aanmelden.

IP adresbereiken die op de witte lijst van een tenantbeheerder zijn geplaatst, zijn alleen van toepassing op die tenant. Systeembeheerders kunnen extra IP bereiken op de witte lijst zetten en IP bereiken die op de witte lijst zijn ingesteld door een systeembeheerder, zijn van toepassing op alle tenants in het systeem. Als zowel een whitelijst als een systeembeheerder IP bereiken, hebben gebruikers toegang tot Webex WFO via zowel de tenant whitelijst als het systeem whitelist.

Webex WFO ondersteunt momenteel alleen whitelisting voor IPv4-adressen.

OPMERKING: Tenantbeheerders die door een systeembeheerder zijn toegevoegd, hebben toegang tot hun tenant vanaf elk IP adres, zelfs een IP dat niet op de whitelijst staat. Deze garandeert dat tenant
Beheerders kunnen hun tenant ook openen als er een onjuiste whitelistconfiguratie is.

Whitelisting inschakelen

1. Selecteer **Beperking toegang witte lijst inschakelen**.
2. Klik op **IP bereik toevoegen**. Het dialoogvenster IP bereik toevoegen verschijnt.
3. Voer in het veld Naam een unieke naam in voor het adresbereik van de IP.
4. Geef in het veld IP begin bereik het eerste geldige IPv4 adres op dat u in het bereik wilt opnemen.
5. Geef in het veld IP Einde bereik het laatste geldige IPv4 adres op dat u in het bereik wilt opnemen.

   OPMERKING: voer een IP adres in het veld IP einde bereik in. Als u hetzelfde IP adres invoert als in het veld IP Begin bereik, hebben gebruikers alleen toegang tot Webex WFO vanuit
   Dat IP adres.

6. Klik op **Toevoegen**.
7. Klik op **Opslaan**.

IP tabel Adresbereiken

In IP tabel Adresbereiken kunt u IP adresbereiken die de tenantbeheerders op de whitelijst hebben geplaatst, controleren, bewerken en verwijderen.

LET OP: Systeembeheerders kunnen IP ook een witte lijst met adresbereiken maken. IP adresbereiken die door een systeembeheerder op de witte lijst zijn geplaatst, zijn van toepassing op alle tenants in het systeem, maar het bereik dat de systeembeheerder op de whitelijst heeft geplaatst, zijn niet van toepassing op alle tenants in het systeem.
Verschijnen in de tabel Adresbereiken van de tenant IP. Neem contact op met de systeembeheerder voor een complete lijst met adresbereiken voor IP.

Veld	Beschrijving
Naam	De naam van het IP adresbereik.
begin bereik IP	De eerste IP adres in het bereik opgenomen.
Einde IP bereik	Het laatste IP adres in het bereik.
Acties	Pictogram Bewerken : hiermee kunt u de naam, het begin en het einde van een bestaand IP bereik wijzigen. ▪ Pictogram Verwijderen: hiermee verwijdert u een bestaand IP bereik van de white lijst. Alle gebruikers die zich momenteel aanmelden bij Webex WFO vanuit de IP adressen die in dit bereik zijn inbegrepen, hebben geen toegang tot Webex WFO-functies van die IP adressen.

On-premises implementaties

Als uw bedrijf niet de apache load balancer configuratie gebruikt die bij de Webex WFO-installatie geleverd wordt, moet u de header X-Doorgestuurd-Voor (XFF) van uw load balancer instellen op het IP adres van de oorspronkelijke client.

Verwante onderwerpen

- Security Update: TLS 1.1 en weak SSL/TLS 1.2 worden afgeschreven

Gegevensserver configureren

Op de pagina Gegevensserverconfiguratie kunt u gegevensserverfuncties instellen op basis van de geografische locatie van een contactcenter. U kunt bijvoorbeeld een contactcenter in New York anders configureren dan een contactcenter in Californië. Hierdoor kan elke site werken met zo min mogelijk WAN-verkeer.

OPMERKING WFM interpreteert alle tijdindicingen in Avaya historische gegevensbestanden als in de tijdzone van de tenant.

Ga naar Toepassingsbeheer > Global > Administration > Downloads om de Webex WFO-gegevensserver te downloaden. Informatie over het installeren van de Webex WFO-gegevensserver vindt u in "The Webex WFO-gegevensserver installeren" in de *Webex de WFO-installatiehandleiding*.

Voorwaarden

- U hebt de machtiging Tenant beheren of Tenant bijwerken.

Paginalocatie

Toepassingsbeheer > Algemene > systeemconfiguratie > gegevensserverconfiguratie

Gegevensserverconfiguratie in omgevingen met meerdere tenants

Bepaalde functies van dataserver zijn niet beschikbaar in multi-tenantomgevingen. In een dergelijke omgeving verschijnen de volgende configuratieopties niet op de pagina Configuratie gegevensserver:

- Instellingen voor het configureren van regionale gegevensservers
- Synchronisatieinstellingen van gegevensserverapparaten
- Instellingen van SIPREC-signaalserver opnemen
- Instellingen CTI voor serversignalen
- Instellingen server voor opnemen

Veldbeschrijvingen

Gebruik de pagina Gegevensserverconfiguratie om de gegevensserverfuncties te configureren en te onderhouden. Zie de volgende pagina's of de integratiehandleiding of de technische opmerking van de ACD voor meer informatie over het configureren van de gegevensserver voor een specifiek ACD:

Als uw organisatie een van de volgende integraties heeft, raadpleegt u de integratiehandleiding van dat ACD voor aanvullende configuraties van gegevensservers die specifiek zijn voor de ACD.

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

Hieronder worden de velden op de pagina Configuratie gegevensserver beschreven.

Configuratie gegevensserver selecteren

Selecteer de URL voor de contactcentrumserver waarvoor u de regionale functies wilt configureren.

Weergavenaam

Voer de weergavenaam in van de geselecteerde gegevensserver.

Instellingen voor ACD regionale gegevensserver

Schakel het selectievakje Synchronisatie inschakelen in om synchronisatie van ACD op de regionale gegevensserver in te schakelen en gebruik vervolgens de deelvensters Beschikbaar en Toegewezen om servers toe te wijzen voor ACD synchronisatie.

Instellingen voor regionale ACD gegevensserver

Schakel het selectievakje Vastleggen inschakelen in om ACD vastleggen op de regionale gegevensserver in te schakelen en gebruik vervolgens de deelvensters Beschikbaar en Toegewezen om servers toe te wijzen voor ACD vastleggen.

Real-time instellingen voor gebeurtenissen op de regionale gegevensserver

Schakel het selectievakje Real-time gebeurtenissen inschakelen in om real-time gebeurtenissen op de regionale gegevensserver in te schakelen en gebruik vervolgens de deelvensters Beschikbaar en Toegewezen om servers toe te wijzen aan het real-time vastleggen van gebeurtenissen.

Uploadinstellingen in fasen van regionale gegevensserver

Schakel het selectievakje Gefaseerde uploaden inschakelen in om gefaseerde uploads op de regionale gegevensserver in te schakelen en vervolgens de uploadinstellingen voor de tenant te configureren. Zie Gefaseerde uploaden configureren voor meer informatie over Uploaden.

> **OPMERKING: Als** u deze component alleen inschakelt, betekent dit niet dat agent-pc's Stage Upload gebruiken. Agenten moeten ook worden gekoppeld aan de gegevensserver in stappen uploaden via Teams of het IP-adresfilter en

Een of meer correct geconfigureerde regels in de QM Dagelijkse gebeurtenis workflow.

Veld	Beschrijving
Locatie	Het UNC-pad naar de opslaglocatie. Een UNC-pad vereist de volgende notatie: \\Computernaam\SharedFolder\Resource **OPMERKING** : als het UNC-pad wordt gewijzigd, moeten de opnamen op de vorige uploadlocatie handmatig worden verplaatst. Het UNC-pad en de gebruikersnaam moeten toegankelijk zijn door zowel Webex WFO Desktop die op de agentdesktops als de gegevensserver is geïnstalleerd.
Gebruikersnaam	De gebruikersnaam van de gebruiker die de gefaseerde uploadserver beheert.
Wachtwoord	Het wachtwoord van de gebruiker die de gefaseerde uploadserver beheert.

Configuratie van filter voor uploaden IP adres

Deze sectie is alleen zichtbaar wanneer staged upload is ingeschakeld. Geef bereiken van IP-adressen op in de CIDR-notatie die de IP-adressen bevatten van de pc's met Smart Desktop die u Staged Upload wilt gebruiken. Elke agent wiens pc een IP adres heeft dat is opgenomen in het adresfilter IP, is gekoppeld aan de gegevensserver voor het uploaden van het werkgebied.

LET OP : Agenten die op IP-adres zijn gekoppeld aan de gegevensserver voor de gefaseerde uploaden, gebruiken Uploaden alleen als ze ook zijn gekoppeld aan een dagelijks correct geconfigureerde QM-workflow
Gebeurtenis. Zie "Het gefaseerde uploaden" configureren in de *handleiding voor het ontwerpen van* lokale of *cloudimplementaties voor meer informatie over uploaden in twee fasen*.

Geef een IP adresbereik op en klik op Opslaan. U kunt meerdere bereiken toevoegen die in het deelvenster boven het invoerveld worden weergegeven. Na het toevoegen aan het deelvenster kunt u ook een bereik bewerken of verwijderen. Klik op het potloodpictogram om het bereik te bewerken en klik op het pictogram X om het bereik te verwijderen.

Instellingen voor het configureren van regionale gegevensservers

Schakel het selectievakje Verzoening inschakelen in om het combineren van de gegevensserver in te schakelen. Verplaats de servers die moeten worden afgestemd van het deelvenster Beschikbaar naar het deelvenster Toegewezen.

Active Directory-synchronisatie

Schakel het selectievakje Synchronisatie inschakelen in zodat Webex WFO gebruikers kunnen overeenkomen met En wfo-gebruikers synchroniseren met Active Directory. Zie Verbinding maken met een Active Directory-server.

Synchronisatieinstellingen van gegevensserverapparaten

Selecteer de optie Apparaatsynchronisatie inschakelen om synchronisatie van geselecteerde ACD's via de geselecteerde gegevensserver in te schakelen. Verplaats de servers die moeten worden gesynchroniseerd van het deelvenster Beschikbaar naar het deelvenster Toegewezen.

Instellingen van SIPREC-signaalserver opnemen

Schakel het selectievakje SIPREC-signalering inschakelen in om SIPREC-signaalservices in te schakelen. Voer de hostnaam of het IP-adres in van de gegevensserver waarop de SIPREC-signaleringsservice is geïnstalleerd.

OPMERKING: deze locatie moet toegankelijk zijn via de geïnstalleerde exemplaren van Smart Desktop.

Instellingen CTI voor serversignalen

Schakel het selectievakje CTI signaleren in om CTI signaalservices in te schakelen. Voer de hostnaam of het IP-adres in van de gegevensserver waarop de CTI Signaling-service is geïnstalleerd.

OPMERKING: deze locatie moet toegankelijk zijn via de geïnstalleerde exemplaren van Smart Desktop.

Instellingen server voor opnemen

Schakel het selectievakje Audio-opname inschakelen in om netwerkopnamen in plaats van of naast eindpuntopnamen in te schakelen (via Smart Desktop). Voer de volgende informatie in:

- Hostnaam of IP adres van de gegevensserver waarop de opnameserver is geïnstalleerd. Dit adres moet toegankelijk zijn via de geïnstalleerde instanties van Smart Desktop.
- Voer het pad naar de map in waar opnamebestanden tijdelijk moeten worden opgeslagen voordat de upload wordt geüpload. Deze map moet toegankelijk zijn voor een gebruiker met aanmeldingsgegevens voor het lokale systeem.

Instellingen voor mediaimportserver

Schakel het selectievakje Mediaimport inschakelen in om het importeren van opnamebestanden vanaf een externe locatie in te schakelen. Verplaats de ACD's die de bronnen van de opnamen zijn van het deelvenster Beschikbaar naar het deelvenster Toegewezen.

Locatie regionale gegevensserver GIS-bestand

Voer het pad in naar de map waaruit de gegevensserver bestanden importeert. Als u de standaardlocatie (.. \reports) het veld kan leeg blijven in de installatiemap van de gegevensserver.

Instellingen voor lokale webservices

Schakel het selectievakje Lokale webservice inschakelen in om API integratie op deze gegevensserver

in te schakelen. Als deze optie is ingeschakeld, kunt u het volgende inschakelen:

- Cisco IP Phone Services-besturingselementen: schakel dit selectievakje in om opnameknoppen van ondersteunde Cisco-apparaten toe te staan.

  OPMERKING Zie Knoppen configureren Cisco IP Phone Services voor de configuratieprocedure.

- Vereenvoudigde opnameknoppen API: schakel dit selectievakje in om de verificatie van de systeemeigen gegevensserver te gebruiken voor Cisco-opnameknoppen.

SFTP-configuratie

Voer de gegevens in die vereist zijn voor het configureren van uw veilige FTP server.

Veld	Beschrijving
Hostnaam	De hostnaam van de FTP-server.
Gebruikersnaam	De gebruikersnaam van de gebruiker die de SFTP server beheert.
Wachtwoord	Het wachtwoord van de gebruiker die de SFTP server beheert.

HRMS-configuratie

Selecteer de optie HRMS-export inschakelen om deze gegevensserver in te schakelen om gegevens te exporteren. Als u meerdere gegevensservers hebt, kan het exporteren van gegevens slechts één exemplaar zijn.

Besturingselementen voor Cisco IP Phone-services configureren

Met de besturingscomponent Cisco IP-telefoonservices kunt u Cisco-opnamebedieningen maken vanaf ondersteunde Cisco-apparaten. Voer de onderstaande stappen uit om Cisco IP-telefoonservices in Webex WFO en Cisco Unified Communications Manager te configureren.

Voorwaarden

- Webtoegang via HTTP moet zijn ingeschakeld op de apparaten waarop u de Cisco IP Phone Service-opnameknoppen wilt gebruiken.
- U hebt een Webex WFO-gegevensserver nodig.

Paginalocatie

Toepassingsbeheer > Algemene > systeemconfiguratie > gegevensserverconfiguratie

Procedures

Opnameknoppen voor IP telefoonservice configureren in Webex WFO

1. Schakel onder **Instellingen** lokale webservice het **selectievakje Lokale webservice** inschakelen in om API integratie op deze gegevensserver in te schakelen.
2. Schakel het **selectievakje Cisco IP Phone Service knoppen** inschakelen in.
3. Configureer alle andere velden naar wens. Zie De gegevensserver configureren voor meer informatie.
4. Klik op **Opslaan**.

De Webex-webservices van de WFO-gegevensserver in- en starten

De Webex WFO-gegevensserver-webservicesservice is standaard uitgeschakeld.

1. Navigeer naar **Services** in de serverbeheertoepassing. Klik met de rechtermuisknop op de **Calabrio ONE Data Server-webservicesservice** en selecteer **Vervolgens Eigenschappen**. Het **pop-upvenster Eigenschappen** verschijnt.
2. Selecteer op het **tabblad Algemeen** automatisch in **de** vervolgkeuzelijst Starttype **.**
3. Klik op **OK**. De **pagina Services** wordt weergegeven.
4. Klik met de rechtermuisknop op **Calabrio ONE Data Server-webservices**.
5. Klik op **Starten**.

Een telefoonservice toevoegen aan Cisco Unified Communications Manager

Deze procedure wordt in Cisco Unified Communications Manager Administration uitgevoerd. Zie "Toevoeging telefoonservice" in *Cisco Unified IP Phone Application Development Notes voor Cisco Unified Communications Manager- en multiplatformtelefoons* voor meer informatie over het configureren van Cisco IP Phone Services.

1. Navigeer naar **Apparaat** > **Vice Settings** > **Phone Services**.
2. Voer de waarden in voor de onderstaande parameters om te configureren voor Cisco Recording Controls IP Telefoonservice.

Parameter	Waarde
Service-URL	http://<Data Server IP>:8080/opnamebedieningsservlet
servicecategorie	XML-service
Service Type	Standaardtelefoonservice IP

Een apparaat aanmelden bij de telefoonservice

Om een Cisco IP Phone Service te gebruiken, moet hiervoor eerst een apparaat zijn aangemeld.

1. Ga naar het scherm Telefoonconfiguratie. Selecteer **Services aanmelden of afmelden** bij de **Vervolgkeuzelijst Verwante koppelingen** .
2. Selecteer de service en klik op **Volgende**.
3. Klik op **Aanmelden**.

Verwante onderwerpen

- Gegevensserver configureren

Gegevensserverinstellingen voor een Serenova-ACD

Een gegevensserver configureren voor een Serenova-ACD

1. Selecteer de gegevensserver die u wilt gebruiken voor de Serenova ACD.
2. Configureer de volgende instellingen:

Instelling	Configuratie
Instellingen voor ACD regionale gegevensserver	Schakel het **selectievakje Synchronisatie** in en verplaats de Serenova-ACD van **Beschikbaar** naar **Toegewezen**.

3. Klik op **Opslaan**.

Verbinding maken met een Active Directory-server

U kunt een verbinding met een Active Directory-server (AD) in uw omgeving gebruiken voor gebruikersverificatie, synchronisatie of beide. Verificatie is alleen beschikbaar bij implementaties van Webex WFO op kantoor.

Als u gesynchroniseerde gebruikers wilt ontkoppelen, gaat u naar Gesynchroniseerde gebruikers ontkoppelen.

> **LET OP:** het importeren van meerdere Active Directory-certificaten wordt niet ondersteund. Wanneer u een nieuw certificaat importeert, wordt een bestaand certificaat overschreven door het nieuwe certificaat.

Paginalocatie

Algemene systeemconfiguratie > Toepassingsbeheer > > Active Directory-configuratie

Voorwaarden

- Er is ten minste één geconfigureerd AD-domein.
- Elk AD-domein heeft ten minste één geconfigureerd gebruikerspad.
- De Webex WFO-server zich in hetzelfde domein bevindt als de gebruiker.

Procedures

Active Directory configureren

OPMERKING: Informatie over de configuratie van Active Directory in de Webex WFO-gebruikershandleiding *voor meer informatie over de velden op deze pagina*.

1. Selecteer **Nieuwe Active Directory-configuratie maken**.
2. Voer in het gedeelte Active Directory-verificatie domeinnaam, hostnaam, Poort, Gebruikersnaam en Wachtwoord in.
3. (Optioneel) Schakel het **selectievakje SSL** gebruiken in en importeer vervolgens het certificaat.
4. (Alleen synchronisatie) Geef het hoofd-DN, Organisatorische eenheden en Synchronisatie-interval (minuten) op in het gedeelte Active Directory-synchronisatie.
5. (Alleen synchronisatie) Selecteer de eigenschap die overeenkomt met de AD-gebruiker met de Webex WFO-gebruiker in de **vervolgkeuzelijst Eigenschap overeenkomend** met gebruikersprofiel.

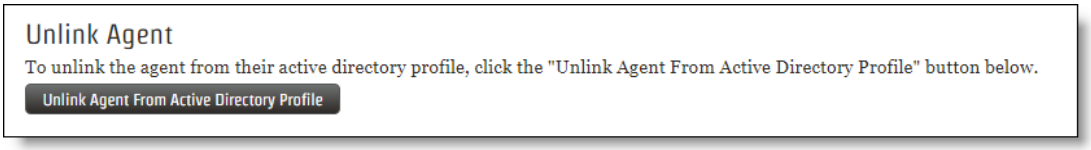
   OPMERKING Nadat de AD-synchronisatie is ingesteld, kunt u met de overeenkomende eigenschap controleren of de synchronisatie werkt en gebruikers ontkoppelen. Selecteer **Standaard** om gebruikers te koppelen via Windows-aanmelding.

6. Klik op **Verbinding testen** om te controleren of uw AD-verbinding correct is geconfigureerd.
7. Klik op **Opslaan**.
8. (Alleen synchronisatie) Ga naar Toepassingsbeheer > Algemeen > Systeemconfiguratie > Configuratie gegevensserver.
9. (Alleen synchronisatie) Selecteer de gegevensserver voor AD-synchronisatie in de **vervolgkeuzelijst Configuratie** gegevensserver selecteren.
10. (Alleen synchronisatie) Schakel in het **gedeelte Active Directory Sync** het **selectievakje Active Directory Sync** in en verplaats de AD-server van **Beschikbaar** naar **Toegewezen**.
11. (Alleen synchronisatie) Klik op **Opslaan**.

Controleren of AD-synchronisatie werkt

U kunt de AD-synchronisatie controleren nadat het synchronisatie-interval is verlopen.

1. Ga naar Toepassingsbeheer > Algemene > gebruikersconfiguratie > gebruikers.
2. Selecteer een gebruiker met dezelfde identiteit als een AD-gebruiker op basis van de overeenkomende eigenschap die u in stap 6 hierboven hebt geselecteerd. Als het gedeelte Agent ontkoppelen (onder) op het scherm verschijnt, werkt de AD-synchronisatie.



Gesynchroniseerde gebruikers ontkoppelen

Wanneer een Webex WFO-gebruiker en een AD-gebruiker zijn ontkoppeld, gebeurt het volgende:

- Wijzigingen in eigenschappen in de advertentielijst worden niet doorverbonden met Webex WFO.
- De Windows-aanmelding van de gebruiker kan worden bewerkt.
- Webex WFO het gebruikersprofiel voor Opname en alle opgeslagen waarden behoudt.

1. Ga in Webex WFO naar Toepassingsbeheer > Algemene > gebruikersconfiguratie > gebruikers.
2. Selecteer indien nodig het **keuzerondje Een bestaande gebruiker** bewerken.
3. Selecteer de gebruiker die u wilt ontkoppelen uit de **vervolgkeuzelijst Gebruiker** selecteren.
4. Klik op **Agent ontkoppelen aan Active Directory-profiel** (in het gedeelte Agent ontkoppelen). Er verschijnt een waarschuwing.
5. Klik op **Ja**.
6. Wijzig het veld met de overeenkomende eigenschap zodat de Webex WFO-gebruiker niet langer dezelfde identiteit heeft als de AD-gebruiker.

   In de volgende tabel wordt beschreven hoe u de Webex WFO-gebruiker wijzigt op basis van de overeenkomende eigenschap die u hebt geselecteerd toen u de gebruikers koppelde.

Overeenkomende eigenschap	Wijzigen
Voornaam/achternaam	Wijzig de waarde in het veld Voornaam of Achternaam.

Overeenkomende eigenschap	Wijzigen
Medewerker-ID	Wijzig of verwijder de waarde in het veld Medewerker-
id. Standaard van Windows.	Wijzig of verwijder de waarde in het aanmeldingsveld
Gebruikersnaam	Wijzig de waarde in het veld Gebruikersnaam.

7. Klik op **Opslaan**.
8. (Optioneel) Als u gebruikers permanent wilt ontkoppelen, wijzigt u de overeenkomstige eigenschappen in AD. Als u de AD-gegevens niet wijzigt, wordt de Webex WFO-gebruiker mogelijk opnieuw gekoppeld aan de AD-gebruiker wanneer de synchronisatie de volgende keer wordt uitgevoerd.

Verwante onderwerpen

- Informatie over Active Directory-configuratie in de *Webex WFO-gebruikershandleiding*- Meer informatie over hoe Active Directory-configuratie werkt.

Informatie over de Active Directory-configuratie

Op de pagina Active Directory-configuratie kunt u een verbinding maken of bewerken tussen Webex WFO en een Active Directory-server (AD) in uw omgeving. U kunt deze verbinding gebruiken voor gebruikersverificatie, synchronisatie of beide.

Houd rekening met de volgende parameters bij het configureren van de verbinding met de AD-server, of voor verificatie, synchronisatie of beide:

- Er moet ten minste één geconfigureerde AD bestaan.
- Elk AD-domein moet ten minste één geconfigureerd gebruikerspad hebben.
- De Webex WFO-server moet zich in hetzelfde domein bevinden als de gebruiker.

Authenticatie

Met AD-verificatie kunt u AD-gebruikers en wachtwoorden gebruiken voor verificatie in Webex WFO. Het is alleen beschikbaar voor implementaties van Webex WFO op kantoor.

Sync

Met AD-synchronisatie kunnen Webex WFO Webex WFO-gebruikers synchroniseren met AD-gebruikers. Wanneer AD-synchronisatie is geconfigureerd, komt Webex WFO overeen met bestaande Webex WFO-gebruikers met bestaande AD-gebruikers. Wanneer de voornaam, achternaam, medewerker-id of het e-mailadres van een AD-gebruiker wordt gewijzigd, wijzigt Webex WFO

vervolgens ook de

Corresponderende waarden van de overeenkomende Webex WFO-gebruiker.

- Met AD-synchronisatie worden geen Webex WFO-gebruikers toegevoegd of gedeactiveerd.
- Als Webex WFO een AD-gebruiker niet kan overeenkomen met een bestaande Webex WFO-gebruiker, wordt er geen nieuwe Webex WFO-gebruiker toegevoegd.
- Als een AD-gebruiker die wordt gesynchroniseerd met een Webex WFO-gebruiker, in AD wordt verwijderd, wordt de Webex WFO-gebruiker niet gedeactiveerd Webex WFO-gebruiker.

U kunt bekijken welke AD-gebruikers worden gekoppeld aan Webex WFO-gebruikers en welke niet op de pagina Active Directory-synchronisatie (zie Active Directory-synchronisatieresultaten bekijken).

Gebruikers matchen

De volgende lijst geeft een overzicht van hoe Webex WFO overeenkomt met gebruikers.

1. De beheerder configureert de AD-verbinding met de organisatorische eenheden met de gebruikers die moeten worden gesynchroniseerd.
2. De beheerder selecteert een van de vier eigenschappen die overeenkomen: Standaard, Medewerker-id, Voornaam/achternaam of Gebruikersnaam. Als de beheerder Standaard selecteert, gebruikt Webex WFO alleen de standaard overeenkomende eigenschap. Als de beheerder Voornaam/achternaam, Medewerker-id of E-mail selecteert, gebruikt Webex WFO eerst de standaard overeenkomende eigenschap en vervolgens de geselecteerde overeenkomende eigenschap.
3. Met elke overeenkomende eigenschap wordt een veld op de pagina Gebruikers en een overeenkomstige eigenschap in AD aangewezen. Webex WFO vergelijkt Webex WFO-gebruikers en AD-gebruikers op basis van de waarden die het veld en de eigenschap bevatten. Wanneer precies één gebruiker in Webex WFO en één gebruiker in AD dezelfde waarde hebben, komt Webex WFO overeen met de gebruikers.

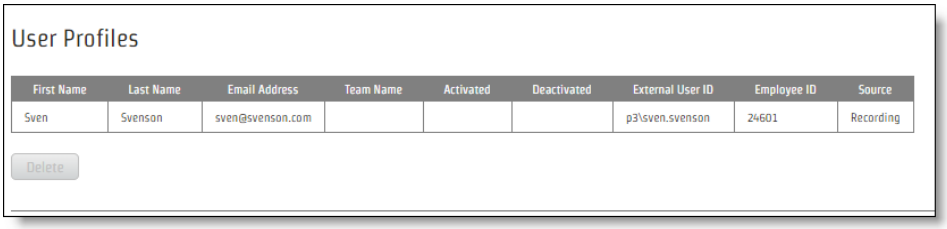
   In de volgende tabel wordt beschreven welk veld en welke overeenkomstige eigenschap dezelfde waarde moeten hebben voor Webex WFO om gebruikers te kunnen vergelijken.

Bijpassend	**Pagina Gebruikers**		
Verstek	Windows-aanmelding	Aanmeldingsnaam gebruiker (pre-Windows 2000)	Als u dit selecteert, Webex WFO alleen gebruikers overeenkomt met de standaard overeenkomende eigenschap. AD heeft twee eigenschappen van aanmeldingsnaam van gebruiker: de eigenschap "Eigenschap aanmeldingsnaam gebruiker" (<gebruiker>@<domein>) en de eigenschap "Aanmeldingsnaam gebruiker (pre-Windows 2000)" (<domein>\<gebruiker>). Webex WFO komt alleen overeen met gebruikers met de eigenschap "Gebruikersnaam (pre-Windows 2000)" . Als u de eigenschap 'Aanmeldingsnaam van de gebruiker (pre-Windows 2000)' in AD bewerkt nadat gebruikers zijn gekoppeld, komt Webex WFO niet overeen met de AD-gebruiker van de Webex WFO-gebruiker, ongeacht de overeenkomende eigenschap die Webex WFO oorspronkelijk heeft gebruikt.
Voornaam/Achternaam	Voornaam overeenkomt met gebruikers		Als deze optie is geselecteerd, Webex WFO als eerste met de standaard overeenkomende eigenschap, en vervolgens met de eigenschap Voornaam/achternaam.
	Achternaam	Achternaam	Voornaam/achternaam is niet hoofdlettergevoelig. Als meerdere Webex WFO-gebruikers dezelfde voornaam en achternaam hebben als één AD-gebruiker, komt Webex WFO niet overeen met de AD-gebruiker met een Webex WFO-gebruiker.

Bijpassend	Pagina Gebruikers		
Medewerker-ID	Medewerker-ID	medewerkerID	Als u deze optie selecteert, Webex WFO eerst overeenkomt met gebruikers met de eigenschap Standaard en vervolgens met de eigenschap Medewerker-id. Als meerdere Webex WFO-gebruikers dezelfde medewerker-id als een enkele AD-gebruiker hebben, komt Webex WFO niet overeen met de AD-gebruiker met een Webex WFO-gebruiker.
Gebruikersnaam	Gebruikersnaam	E-mail	Als deze optie is geselecteerd, Webex WFO als eerste overeenkomt met gebruikers de standaard overeenkomende eigenschap en vervolgens de eigenschap Die overeenkomt met de gebruikersnaam.

4. Voor elke Webex WFO-gebruiker die Webex WFO overeenkomt met een AD-gebruiker, doet Webex WFO het volgende:

   - Hiermee voegt u een gebruikersprofiel voor Opname toe als de gebruiker dit nog niet heeft.



   - Vul de volgende velden in het gebruikersprofiel van Opname in waarvan de overeenkomstige eigenschappen zijn geconfigureerd in AD: Voornaam, Achternaam, E-mailadres, Externe gebruikersnaam en Medewerker-id.
   - Hiermee wordt het bewerken van het Aanmeldingsveld van Windows op de pagina van de gebruiker uitgeschakeld.

5. Als het gebruikersprofiel van Opname de juiste prioriteit heeft, worden de waarden door Webex WFO doorverplaatst van het gebruikersprofiel Opname naar de Webex WFO-gebruiker.

OPMERKING : Als er nog geen gebruikersprofiel voor Opheffen bestaat, Webex WFO wordt er geen gebruikersprofiel gemaakt. Dit betekent dat de waarden in het gebruikersprofiel Opname de identiteitskenmerken van een
-gebruiker die handmatig in Webex WFO is gemaakt, inclusief voornaam, achternaam, gebruikersnaam en medewerker-id. Zie Gebruikersprofielen beheren en Algemene instellingen configureren, "Voorrang gebruikersprofiel" voor meer informatie over gebruikersprofielen .

Overeenkomende gebruikers synchroniseren

Wanneer iemand een overeenkomende gebruiker in AD wijzigt, wordt deze gedetecteerd door Webex WFO en worden er verschillende wijzigingen aangebracht. In de volgende tabel worden deze wijzigingen samengevat.

Wijziging in AD	Resulterende wijziging in Webex WFO
Eigenschap "Voornaam" wordt gewijzigd	De voornaam in het gebruikersprofiel van Opname wordt gewijzigd. Als het gebruikersprofiel voor Opname de juiste prioriteit heeft, wordt ook de voornaam van de gebruiker op de pagina van de gebruiker gewijzigd.
Eigenschap "Achternaam" wordt gewijzigd	Achternaam in het gebruikersprofiel van Opname wordt gewijzigd. Als het gebruikersprofiel voor Opname de juiste prioriteit heeft, wordt ook de achternaam van de gebruiker op de pagina van de gebruiker gewijzigd.
eigenschap "employeeID" wordt gewijzigd	De medewerker-id in het gebruikersprofiel Opname wordt gewijzigd. Als het gebruikersprofiel Opname de juiste prioriteit heeft, wordt de medewerker-id van de gebruiker ook op de pagina van de gebruiker gewijzigd.
Eigenschap "E-mail" is gewijzigd	Het e-mailadres in het gebruikersprofiel van Opname wordt gewijzigd. Als het gebruikersprofiel voor Opname de juiste prioriteit heeft, wordt ook de gebruikersnaam van de gebruiker op de pagina van de gebruiker gewijzigd.
De eigenschap "Aanmeldingsnaam gebruiker (pre- Windows 2000)" wordt gewijzigd	De gebruiker komt niet overeen.

Niet-overeenkomende gesynchroniseerde gebruikers

Als u niet langer wilt dat een Webex WFO-gebruiker wordt gekoppeld aan een AD-gebruiker, kunt u deze ontkoppelen. Wanneer een Webex WFO-gebruiker is ontkoppeld van een AD-gebruiker, stopt Webex WFO met het bijwerken van de gebruiker en het opnamegebruikersprofiel van de gebruiker wanneer eigenschappen zijn gewijzigd in AD en wordt de gebruiker in windows-aanmelding ingeschakeld voor

Bewerken.

Niet-overeenkomende Webex WFO-gebruiker verwijdert het gebruikersprofiel Van Opname niet of verwijdert een van de opgeslagen waarden niet, en ook wordt niet voorkomen dat de Webex WFO-gebruiker opnieuw gekoppeld wordt aan de AD-gebruiker wanneer de synchronisatie de volgende keer wordt uitgevoerd. Als u permanent wilt voorkomen dat Webex WFO-gebruikers overeenkomen, moet u ook de Webex WFO-gebruiker wijzigen voordat de synchronisatie weer wordt uitgevoerd, zodat de Webex WFO-gebruiker niet meer dezelfde identiteit heeft (zoals bepaald door de overeenkomende eigenschap die momenteel is geselecteerd) als de AD-gebruiker.

Veldbeschrijvingen

Hieronder worden de velden op de pagina Active Directory-configuratie beschreven.

Active Directory-verificatie

Veld	Beschrijving
Domeinnaam	Het domein van AD. Dit domein moet uniek zijn van alle andere AD-domeinen. Dit domein moet ook overeenkomen met het domein van de Windows-aanmelding van een gebruiker zoals is geconfigureerd in het Windows-veld Aanmelden op de pagina Gebruikers beheren.
Hostnaam	De hostnaam of het IP adres van de AD-server.
Poort	De poort die wordt gebruikt voor toegang tot de AD-server. De standaardpoort is 389 of 636 als u SSL gebruikt. De Webex WFO-server moet socketcommunicatie op deze poort in staat stellen toegang te krijgen tot de AD-server voor gebruikersverificatie.
Gebruikersnaam	De Windows-aanmelding van een gebruiker met leestoegang tot de AD-database. Deze gebruikersnaam wordt gebruikt om de configuratiegegevens te controleren en de gebruikerspaden te valideren.
Wachtwoord	Het wachtwoord voor de gebruiker met leestoegang tot de AD-database.
Verificatie ingeschakeld	Schakel het selectievakje in om AD-verificatie in te schakelen. Laat dit vakje staan selectievakje uitgeschakeld als u alleen AD-synchronisatie gebruikt.
Gebruik SSL	Schakel dit selectievakje in om Secure Socket Layer (SSL) te

	gebruiken voor de verbinding met de AD-server. Wanneer u deze optie selecteert, verandert de

Veld	Beschrijving
	het standaardpoortnummer in het veld Poort.
Certificaat	(Verschijnt wanneer u **Gebruik SSL**) Het certificaat dat de AD-identiteit en openbare sleutel levert voor SSL communicatie. Neem contact op met uw AD-beheerder voor de locatie van het certificaat voor AD. In veel gevallen wordt dit certificaat afgegeven door de Certificate Authority op het AD-apparaat.

Active Directory-synchronisatie

Veld	Beschrijving
Hoofd-DN	De domeincomponent van de DN-naam van de organisatorische eenheid waarop de AD-gebruikers zijn opgeslagen die u wilt synchroniseren met Webex WFO-gebruikers. **VOORBEELD** U wilt AD-gebruikers synchroniseren die zijn opgeslagen in een organisatie-eenheid die de volgende DN-naam heeft: `ou=Agenten,ou=Gebruikers op rol, ou=Gebruikersaccounts, dc=example,dc=com` U voert `dc=example,dc=com` in het veld Hoofd-DN in.
Organisatorische eenheden	De DN-naam van de organisatie-eenheid waarop het AD-gebruikers, min de domeincomponent. Als u meerdere organisatorische eenheden in hetzelfde domein wilt opgeven, scheidt u hun DN-namen (min de domeincomponent) met een puntkomma. **VOORBEELD** U wilt AD-gebruikers synchroniseren die zijn opgeslagen in een organisatie-eenheid (agenten) die de volgende DN-naam heeft: `ou=Agenten,ou=Gebruiker`

Veld	Beschrijving
	Accounts,dc=voorbeeld,dc=com Voer de volgende tekst in het veld Organisatorische eenheden in: ou=agenten,ou=gebruikersaccounts Vervolgens besluit u dat u ook AD-gebruikers wilt synchroniseren die zijn opgeslagen in een andere organisatie-eenheid, Supervisors. Deze organisatorische eenheid bevindt zich in hetzelfde domein en heeft de volgende DN-naam: ou=Supervisors,ou=Gebruikersaccounts, dc=voorbeeld,dc=com U kunt de tekst in de organisatorische eenheden bewerken zodat deze als volgt wordt gelezen: ou=Agenten,ou=Gebruikersaccounts; ou=supervisors,ou=gebruikersaccounts De tabel op de pagina Active Directory Sync bevat alle AD-gebruikers die zich in de door u aangewezen organisatie-eenheden bevinden, zowel gebruikers die overeenkomen met Webex WFO-gebruikers als niet. Zie Synchronisatieresultaten van Active Directory controleren.
Synchronisatie-interval (minuten)	De frequentie in minuten die Webex WFO synchroniseert met AD. Webex WFO werkt ook de tabel op de pagina Active Directory-synchronisatie bij conform dit interval. De minimumwaarde is 10 minuten.
Overeenkomende eigenschap gebruikersprofiel	De overeenkomende eigenschap of eigenschappen die Webex WFO gebruikt om te bepalen of een Webex WFO-gebruiker en een AD-gebruiker dezelfde identiteit hebben. Als u Standaard selecteert, Webex WFO alleen gebruikers overeenkomt met de standaard overeenkomende eigenschap. Als u Voornaam/achternaam, Medewerker-id of E-mail selecteert, Webex WFO gebruikers eerst overeenkomt met de standaard overeenkomende eigenschap en vervolgens gebruikers overeenkomt met de geselecteerde overeenkomende eigenschap.

Veld	Beschrijving
	Als u de overeenkomende eigenschap wijzigt, komen niet overeen met gebruikers die al worden gekoppeld.

Synchronisatieresultaten voor Active Directory bekijken

Op de pagina Active Directory Sync kunt u controleren welke gebruikers van Active Directory (AD) wel en niet worden gekoppeld aan Webex WFO-gebruikers of om de lijst met AD-gebruikers als CSV bestand te exporteren. Een **overeenkomende** status geeft aan dat de AD-gebruiker wordt gekoppeld aan een Webex WFO-gebruiker. Een **niet-overeenkomende** status geeft aan dat de AD-gebruiker niet wordt gekoppeld aan een Webex WFO-gebruiker.

Door de resultaten van de synchronisatie met Active Directory te controleren, kunt u de volgende controleren:

- Alles is gesynchroniseerd zoals bedoeld.
- Er werd gekeken naar wie niet-overeenkomend moesten zijn:

  Als u niet langer wilt dat een Webex WFO-gebruiker wordt gekoppeld aan een AD-gebruiker, kunt u deze ontkoppelen. Wanneer een Webex WFO-gebruiker is ontkoppeld van een AD-gebruiker, stopt Webex WFO met het bijwerken van de gebruiker en het opnameprofiel van de gebruiker wanneer er eigenschappen zijn gewijzigd in AD en schakelt het de gebruiker in voor bewerking. Zie Verbinding maken met een Active Directory-server voor meer informatie over het ontkoppelen van gebruikers.
- Gebruikers waren niet overeenkomen met elkaar, maar moeten worden gekoppeld. Is dat het juiste adreslijst, dan controleert u of Active Directory correct is geconfigureerd. Zie Verbinding maken met een Active Directory-server.

Voorwaarden

- Een geconfigureerde Active Directory
- De machtiging Active Directory-verificatie beheren
- De machtiging tenant beheren

Paginalocatie

Synchronisatie van Toepassingsbeheer > > Active Directory

Procedures

Resultaten filteren

Als u de resultaten van de synchronisatie van Active Directory wilt beperken, selecteert u het gewenste filter onder **Filters** vervolgkeuzelijst.

OPMERKING: de filter heeft geen invloed op de gebruikers die in het CSV bestand worden opgenomen.

Resultaten exporteren

Als u de synchronisatieresultaten in een CSV bestandsindeling wilt exporteren, klikt u op **CSV Exporteren**.

Er wordt een CSV gemaakt dat alle AD-gebruikers bevat (zowel overeenkomen als niet-overeenkomende) gebruikers waarvoor:

- Aanmelding bij Active Directory is de eigenschap 'Aanmeldingsnaam gebruiker (pre-Windows 2000)' van de AD-gebruiker.
- SMTP adres is de e-maileigendom van de AD-gebruiker.
- Status

OPMERKING: Uw AD-configuratie bepaalt welke gebruikers in de tabel worden weergegeven, welke frequentie Webex WFO de tabel bijwerken en welke eigenschappen Webex WFO gebruikt om de gebruikers overeen te laten komen.

Verwante onderwerpen

- Verbinding maken met een Active Directory-server
- Gebruikers maken en bewerken
- Rollen en machtigingen beheren

Opslag configureren

Het configureren van opslag omvat het volgende:

- Kies de opslaglocatie die Webex WFO gebruikt om de audio- en schermopnamen en Analysegegevens van een team op te slaan, op basis van de ouderdom van de opname- en gegevensbestanden.
- Voeg een of meer opslaglocaties toe buiten Webex WFO.
- Bepaal hoe lang bepaalde typen WFM gegevens worden bewaard.
- Sla uw opslagvoorkeuren op of verwijder deze.

Opslagprofielen configureren

Op de pagina Opslagprofielen kunt u kiezen welke opslaglocatie Webex WFO gebruikt om de audio- en schermopnamen en analysegegevens van een team op te slaan, op basis van de ouderdom van de opname- en gegevensbestanden. Hiermee kunt u oudere opnamen en Analysegegevens bewaren die u niet onmiddellijk hoeft te openen op opslaglocaties die over langere termijn, tegen lagere kosten, terwijl u nieuwere opnamen en gegevens op opslaglocaties bewaren die meer kosten maar die direct of direct toegang bieden.

U kunt ook een compressiefrequentie voor audio-opnamen koppelen aan elke opslaglocatie. Hiermee kunt u uw opslagkosten verlagen door audio-opnamen te converteren naar bestandstypen met een hogere compressie wanneer ze naar opslaglocaties voor een langere periode worden verplaatst.

Paginalocatie

Opslagprofielen voor toepassingsbeheer > algemeen > systeemconfiguratie >

Opslagoverzicht

Webex WFO Cloud maakt gebruik van intelligente tiering voor opslag, tegen een enkele prijs per GB per maand voor uw totale verbruik. Nieuwe bestanden en bestanden waartoe recent toegang is gezocht, zijn onmiddellijk beschikbaar. Oudere bestanden die onlangs niet zijn geraadpleegd, worden opgehaald van een iets langzamere opslaglaag waarnaar ze mogelijk zijn verplaatst. Het duurt meestal slechts enkele seconden om oudere bestanden op te halen.

Opslagprofielen

Een opslagprofiel wordt standaard of handmatig aan een team toegewezen en de beleidsregels in dat opslagprofiel bepalen waar de opnamen en Analytics-gegevens die zijn gekoppeld aan de gebruikers van dat team, worden opgeslagen.

Webex WFO kunnen maximaal twee vooraf geconfigureerde opslagprofielen hebben: Standaard opslagprofiel en WAV-opslagprofiel.

U kunt één opslagprofiel selecteren als standaardprofiel. Het standaard opslagprofiel wordt automatisch toegewezen aan alle teams waarvoor geen opslagprofiel handmatig aan hen is toegewezen. Als u het standaard opslagprofiel wijzigt, wordt ook het opslagprofiel van alle teams die zijn toegewezen aan een standaard opslagprofiel, gewijzigd.
De wijziging van het standaard opslagprofiel heeft geen invloed op teams die handmatig zijn toegewezen aan een opslagprofiel.

Hoofdopnamen gebruiken alleen het standaard opslagprofiel. (Zie Hoe root-oproepen en verzoening werken.) Zie Teams beheren voor meer informatie over het handmatig toewijzen van een opslagprofiel aan een team .

Opslagbeleid

Een opslagprofiel bestaat uit ten minste één opslagbeleid. Een beleid regelt de volgende functies:

- De opslaglocatie waar de geluidsopnamen, schermopnamen en Analysegegevens worden bewaard die zijn gekoppeld aan een opslagprofiel.
- Hoe lang de opnamen en gegevens worden bewaard op de opslaglocatie
- De compressiefrequentie van de audio-opnamen die zijn gekoppeld aan een opslagprofiel

Als u verschillende compressiefrequenties voor mediakwaliteit selecteert voor het beleid voor een opslagprofiel, worden geluidsopnamen geconverteerd wanneer ze van opslaglocatie veranderen.

U kunt de mediakwaliteit van het standaardbeleid wijzigen, maar u kunt deze niet verwijderen en u kunt de velden Audio, Scherm of Analyse niet bewerken.

Elk beleid bevat de volgende velden.

Opslaglocatie

Zodra een beleid van kracht is, plaatst Webex WFO de opnamen en Analytics-gegevens die zijn gekoppeld aan het opslagprofiel in de opslaglocatie van het beleid.

Opslaglocaties hebben de volgende typen.

LET OP : de systeembeheerder configureert de locaties en typen die beschikbaar zijn.

- (~)—De opslag bevindt zich op een middellange-kostenlocatie. Opnamen en analysegegevens die zijn opgeslagen in locaties van dit type, kunnen onmiddellijk worden geopend.
- (—De opslaglocatie is een goedkope netwerkopslag. Opnamen en analysegegevens die zijn opgeslagen in locaties van dit type, kunnen direct worden geopend.

De volgorde van het beleid van een opslagprofiel bepaalt de volgorde waarin opnamen en Analytics-gegevens door Webex WFO in elke opslaglocatie worden opgeslagen:

- Boven—Webex WFO begint met het opslaan van opnamen en Analysegegevens op de opslaglocatie van dit beleid.
- Midden—Webex WFO opnamen en Analytics-gegevens opslaat in de opslaglocatie van een middenbeleid nadat deze zijn opgeslagen in de opslaglocatie van het bovenstaande beleid maar voordat ze in de opslaglocatie van het onderstaande beleid zijn opgeslagen.
- Onderaan (standaard)—Webex WFO is voltooid door opnamen en Analytics-gegevens op te slaan in de opslaglocatie van dit beleid.

Audio

Het veld Audio bepaalt hoe lang (in dagen, maanden of jaren) Webex WFO audio-opnamen opslaat op de opslaglocatie van een beleid. De maximale tijd die Webex WFO geluidsopnamen voor alle beleidsregels in een profiel kan opslaan, wordt weergegeven in het veld Totale beschikbare opslag.

Mediakwaliteit

Het veld Mediakwaliteit bepaalt de compressiefrequentie van audio-opnamen op de opslaglocatie van een beleid:

- WAV (Lage compressie)
- Med Compressie (Opus - Stereo)
- Hoge compressie (Opus - Mono)

> **OPMERKING Vanaf** Webex WFO-versie 10.3.1 is lage compressie (16-bits WAV) de standaardwaarde. Audio-opnamen die zijn gemaakt voor de release van versie 10.3.1, worden opgeslagen in Med.
> Compressie (Opus - Stereo).

Als u voor de beleidsregels in een opslagprofiel verschillende compressiefrequenties voor mediakwaliteit selecteert, worden geluidsopnamen geconverteerd wanneer ze van opslaglocatie veranderen. Bestel de beleidsregels in een opslagprofiel zodat audio-opnamen worden geconverteerd van een lagere naar een hogere compressiefrequentie. Webex WFO kan audio-opnamen omzetten van een hogere naar een lagere compressiefrequentie, maar de kwaliteit van de geluidsopnamen wordt hierdoor niet verbeterd.

Scherm

Het veld Scherm bepaalt hoe lang (in dagen, maanden of jaren) Webex WFO schermopnamen opslaat op de opslaglocatie van een beleid. De maximale tijd die Webex WFO schermopnamen voor alle beleidsregels in een profiel kan opslaan, wordt weergegeven in het veld Totale beschikbare opslag.

Analyse

Het veld Analytics bepaalt hoe lang Webex WFO Analytics-gegevens opslaat op de opslaglocatie van een beleid. De maximale tijd dat Webex WFO Analytics-gegevens voor alle beleidsregels in een profiel kan opslaan, wordt weergegeven in het veld Totale beschikbare opslag.

Procedures

Een nieuw opslagprofiel maken

De volgorde waarop u beleidsregels toevoegt aan een opslagprofiel bepaalt de volgorde op de pagina. Het standaardbeleid wordt altijd onder alle andere beleidsregels weergegeven. Wanneer u een nieuw beleid toevoegt, wordt dit door Webex WFO ingevoegd boven het standaardbeleid en onder eventuele beleidsregels die u al hebt toegevoegd. U kunt beleidsregels niet opnieuw in volgorde zetten nadat u deze hebt toegevoegd.

> **LET OP** : Hoofdopnamen gebruiken alleen het standaard opslagprofiel. (Zie Hoe root-oproepen en verzoening werken.)

1. Selecteer **Nieuw opslagprofiel maken**.
2. **Voer in Naam** een unieke naam in voor dit opslagprofiel.
3. (Optioneel) Als u wilt dat dit opslagprofiel automatisch wordt toegewezen aan alle teams waarvoor geen opslagprofiel handmatig wordt toegewezen, selecteert u **Standaard**.

   > **LET OP:** Slechts één opslagprofiel kan een standaardprofiel zijn. Wanneer u een opslagprofiel standaard maakt, wordt het huidige standaard opslagprofiel vervangen.

4. Configureer het standaardbeleid.
5. (Optioneel) Klik op **Opslagbeleid** toevoegen voor elk beleid dat u wilt toevoegen en configureer vervolgens de beleidsregels.

   > **OPMERKING:** Als u een beleid wilt maken dat bestanden verplaatst zonder de bestandsindeling te wijzigen, selecteert u **Geen wijziging (alleen verplaatsen)** in de **vervolgkeuzelijst Mediakwaliteit** . Als u werkt met het standaard opslagprofiel, is deze optie niet beschikbaar voor het bovenste beleid op de pagina. (Dit is
   > Omdat het bovenste beleid de standaardinstelling is en het standaardbeleid opslag moet regelen in plaats van beweging.) Raadpleeg Opslagbeleid voor meer informatie over het configureren van beleidsregels op basis van hun volgorde.

6. Klik op **Opslaan**.

Een bestaand opslagprofiel bewerken

U kunt het opslagbeleid in een bestaand opslagprofiel bewerken, maar u kunt de volgorde niet wijzigen.

1. Selecteer **Een bestaand opslagprofiel bewerken**.
2. Selecteer het opslagprofiel dat u wilt bewerken.
3. (Optioneel) Als u de naam van het opslagprofiel wilt wijzigen, bewerkt u het **veld Naam** .
4. (Optioneel) Als u wilt dat dit opslagprofiel automatisch wordt toegewezen aan alle teams waarvoor geen opslagprofiel handmatig wordt toegewezen, selecteert u **Standaard**.

   > **OPMERKING:** U kunt het selectievakje Standaard in het huidige standaardopslagprofiel niet handmatig uitschakelen. Als u het standaard opslagprofiel wilt wijzigen, schakelt u het selectievakje Standaard in de opslag in
   > Profiel dat u standaard wilt opgegeven.

   > **LET OP** : Hoofdopnamen gebruiken alleen het standaard opslagprofiel. (Zie Hoe root-oproepen en verzoening werken.)

5. (Optioneel) Bewerk de beleidsregels die u wilt wijzigen.

> **OPMERKING: Als** u een bestaand opslagbeleid bewerkt, kan Webex-WFO grote aantallen bestanden voor geluidsopnamen, schermopnamen en Analytics-gegevens verplaatsen of converteren. Meer informatie
> informatie over hoe het bewerken van een bestaand opslagbeleid van invloed kan zijn op de bestanden die zijn gekoppeld aan een opslagprofiel. Raadpleeg Meer informatie over opslagbeleid.

6. Klik op **Opslaan**.

Bestanden verplaatsen zonder de bestandsindeling te wijzigen

1. Selecteer **Een bestaand opslagprofiel** bewerken.
2. Selecteer het opslagprofiel in de **vervolgkeuzelijst Profiel** kiezen.
3. Selecteer de bestemming van het bestand in de **vervolgkeuzelijst Opslaglocatie** .
4. Selecteer **Geen wijziging (alleen verplaatsen)** in de **vervolgkeuzelijst Mediakwaliteit** .

> **OPMERKING** : als u werkt met het standaard opslagprofiel, is deze optie niet beschikbaar voor het bovenste beleid op de pagina. Klik indien nodig op **+ Opslagbeleid** toevoegen om een extra opslag toe te voegen
> Beleid waarmee u bestanden kunt verplaatsen.

5. Klik op **Opslaan**.

Externe opslaglocaties toevoegen

Op de pagina Externe opslag kunt u opslaglocaties buiten Webex WFO toevoegen. Externe opslag is beschikbaar als Amazon S3-buckets. U kunt deze externe opslaglocaties voor verschillende doeleinden gebruiken:

- een verlengde opslag van audio- en schermopnamen instellen nadat de bewaarperiode is verstreken (raadpleeg QM archiefinstellingen configureren)
- Geluids- en schermopnamen in bulk exporteren (zie Contacten in bulk exporteren)

In tegenstelling tot de Webex door WFO gehoste opslaglocaties waar u geluidsopnamen, schermopnamen en Analytics-gegevens opslaat tijdens de bewaarperiode (zie Opslagprofielen configureren), moet uw organisatie deze externe opslaglocaties onafhankelijk maken en beheren. U kunt externe opslaglocaties niet koppelen aan een opslagprofiel.

Voorwaarden

- U hebt de machtiging voor beheren van tenants.
- U hebt de naam van de Amazon S3-bucket van uw organisatie. Hier exporteert Webex WFO uw bestanden.

- Als u een aanname van rollen gebruikt om toegang te verlenen tot uw Amazon S3-bucket, hebt u de AAN jou toegewezen rol:
  - Een beleid met de volgende machtigingen voor uw S3-bucket: ListBucket, GetBucketLocation en PutObject
  - Een vertrouwensbeleid waarmee een Cisco-productie-AWS-account een rol kan aannemen. Neem contact op met Cisco Support voor het gebruik van de Cisco AWS-accountgegevens in het vertrouwensbeleid.
- Als u geen aanname van rollen gebruikt om toegang te verlenen tot uw Amazon S3-bucket, hebt u de toegangssleutel en een geheime sleutel van een I ben-gebruiker die is toegewezen aan een beleid dat deze machtigingen heeft voor uw S3-bucket: ListBucket, GetBucketLocation en PutObject. Webex WFO gebruikt uw S3-bucket met de toetsen van deze gebruiker.

VOORBEELD

Het volgende beleid verleent de vereiste machtigingen. U kunt deze als gebruiker toewijzen aan een vergelijkbaar beleid.

```
{
"Version": "<current policy language version>", "Statement": [
{
"Sid": "Bucket",
"Effect": "Allow", "Action": [
"s3:ListBucket",
"s3:GetBucketLocation"
],
"Resource": [
"aws:s3::<naam van uw S3-bucket>"
]
},
{
"Sid": "BucketInhouds", "Effect":
"Allow", "Action": [
"s3:PutObject"
],
"Resource": [
"aws:s3::<naam uw S3-bucket>/*"
]
}
]
}
```

Paginalocatie

Algemene systeemconfiguratie > Toepassingsbeheer > externe opslag >

Procedures

Een Amazon S3-periode toevoegen als externe opslaglocatie door middel van aanname van rollen

1. Selecteer **Externe opslaglocatie maken**.
2. Voer in het **veld Naam** een unieke naam in voor de S3-periode.

   OPMERKING: deze naam geeft de externe opslaglocatie in Webex WFO aan. Deze kan afwijken van de naam van de S3-bucket.

3. Selecteer **Amazon S3 (directe toegang)** in de **vervolgkeuzelijst Type**.
4. Configureer het **gedeelte Configuratie** AWS-opslag als volgt: De waarden voor de onderstaande velden zijn afkomstig uit de AWS-instantie van uw organisatie. Zoek de waarden en voer deze in in elk van de velden die hieronder in Webex WFO zijn opgenomen.

   OPMERKING: raadpleeg AWS-documentatie voor meer informatie over het maken van een I ben-rol of het beheren van toegangssleutels voor i ben-gebruikers.

Veld	Beschrijving
Gebruik AWS I ben rol aanname	Laat dit selectievakje ingeschakeld.
Naam periode	Voer de naam van de S3-periode in. Deze naam is hoofdlettergevoelig.
Regio kiezen	Selecteer de Amazon-regio waar de S3-bucket zich bevindt.
Rol ALS EEN VAN DEN 2	De Amazon Resource Name (VOF) voor de rol in uw AWS-account die toegang verleent tot de S3-periode (of meer in het algemeen, de AWS-services) Webex WFO-toegang. Dezerol moet in de standaard AWS-indeling hebben: weg:aws:iam::<CUSTOMER_AWS_ACCOUNT_NUMBER:role/<ROLE_NAME>

5. Klik op **Opslaan**. De pagina wordt vernieuwd.
6. Selecteer de opslaglocatie die u zojuist hebt gemaakt in de **vervolgkeuzelijst Kies een opslaglocatie om te bewerken** .
7. Selecteer in het **gedeelte Configuratie** AWS-opslag de optie **Externe id** weergeven.

8. Configureer in AWS het vertrouwensbeleid voor uw rol op het gebruik van de reeks cijfers en letters in het **veld Externe id** .

   BELANGRIJK De verbinding werkt pas als u deze stap hebt voltooid.

   VOORBEELD

   Dit is een voorbeeld van een vertrouwensbeleid dat u aan de rol kunt toevoegen:

```
{
        "Version": "2012-10-17",
        "Verklaring": [
                {
                        "Effect": "Toestaan", "Aangever": {
                                "AWS": "<Workforce Optimization account OFFLINE>"
                        },
                        "Action": "sts:AssumeRole",
                        "Voorwaarde": {
                                "StringEquals": {
                                        "sts:ExternalId": "<Workforce Optimization- gegenereerde
externe id>"
                                }
                        }
                }
        ]
}
```

9. (Optioneel) Als u uw instellingen wilt controleren, klikt u op **Verbinding testen**.

Een Amazon S3-bucket toevoegen als externe opslaglocatie zonder rol aan te nemen

1. Selecteer **Externe opslaglocatie maken**.
2. Voer in het **veld Naam** een unieke naam in voor de S3-periode.

   OPMERKING: deze naam geeft de externe opslaglocatie in Webex WFO aan. Deze kan afwijken van de naam van de S3-bucket.

3. Selecteer **Amazon S3 (directe toegang)** in de **vervolgkeuzelijst Type**.
4. Configureer het **gedeelte Configuratie** AWS-opslag als volgt: De waarden voor de onderstaande velden zijn afkomstig uit de AWS-instantie van uw organisatie. Zoek de waarden en voer deze in in elk van de velden die hieronder in Webex WFO zijn opgenomen.

   OPMERKING: raadpleeg AWS-documentatie voor meer informatie over het maken van een I ben-rol of het beheren van toegangssleutels voor i ben-gebruikers.

Veld	Beschrijving
Gebruik AWS I ben rol aanname	Schakel dit selectievakje uit.
Naam periode	Voer de naam van de S3-periode in. Deze naam is hoofdlettergevoelig.
Regio kiezen	Selecteer de Amazon-regio waar de S3-bucket zich bevindt.
Ik ben toegangssleutel	Voer de toegangssleutel-id in van de Ik ben-gebruiker die aan een beleid is toegewezen Verleent de machtigingen die vereist zijn om de S3-bucket te openen.
Ik ben geheime sleutel	Voer de geheime toegangssleutel in van de Ik ben-gebruiker die is toegewezen aan een -beleid dat de machtigingen verleent die vereist zijn om de S3-bucket te openen.

5. Klik op **Opslaan**.
6. (Optioneel) Als u uw instellingen wilt controleren, klikt u op **Verbinding testen**.

Een nieuwe externe id genereren voor een bestaande Amazon S3-opslagbucket

Als de externe id die Webex WFO gebruikt, gevaar komt, kunt u een nieuwe id genereren. Een externe id is net een wachtwoord voor de AWS-accountrol van uw organisatie. Het is een unieke id in AWS die Webex WFO gebruikt bij het aannemen van de rol in uw AWS-account voor roltoegang voor meerdere accounts.

1. Selecteer **Externe opslaglocatie** bewerken.
2. Selecteer de opslaglocatie in de **vervolgkeuzelijst Selecteer een opslaglocatie om te bewerken** .
3. Klik in het **gedeelte AWS-opslagconfiguratie** op **Nieuwe externe id genereren**. Er verschijnt een bevestigingsbericht.
4. Klik op **Ja**.
5. Configureer in AWS het Vertrouwensbeleid van uw rol om de nieuwe externe id in het voorwaarde-element te gebruiken.

BELANGRIJK De verbinding werkt pas als u deze stap hebt voltooid.

VOORBEELD

Dit is een voorbeeld van een vertrouwensbeleid dat u aan de rol kunt toevoegen:

```
{
        "Version": "2012-10-17",
        "Verklaring": [
                {
```

```
                "Effect": "Toestaan", "Aangever": {
                    "AWS": "<Workforce Optimization account OFFLINE>"
                },
                "Action": "sts:AssumeRole",
                "Voorwaarde": {
                    "StringEquals": {
                        "sts:ExternalId": "<Workforce Optimization- gegenereerde
externe id>"
                    }
                }
            }
        ]
}
```

6. (Optioneel) Als u uw instellingen wilt controleren, klikt u op **Verbinding testen**.

Verwante onderwerpen

- Archiefinstellingen QM configureren
- Contacten in bulk exporteren
- Opslagprofielen configureren

Archiefinstellingen QM configureren

Op de pagina Archiefconfiguratie kunt u uw QM archiefvoorkeuren opslaan of verwijderen. Gebruik deze pagina als u geluids- en schermopnamen wilt bewaren nadat de bewaarperiode is verstreken. De naar de archiefserver geëxporteerde bestanden bevatten één CSV-bestand en alle bijbehorende audio- en schermopnamen. Het scherm en de audiobestanden worden gedecodeerd.

BELANGRIJK De pagina Archiefconfiguratie is afgeschreven. Het hulpprogramma is alleen beschikbaar voor bestaande Cisco-klanten die de toepassing al gebruiken. Als u contacten na de bewaarperiode moet behouden, kunnen wij

raadt u aan om de functie Bulktaak contact exporteren te gebruiken. Zie Contacten in bulk exporteren.

Voorwaarden

- Externe opslag
- De machtiging QM beheren

Paginalocatie

Contactstromen van Toepassingsbeheer > QM > QM > archiefconfiguratie

Procedures

Archiefvoorkeuren voor QM configureren

1. Selecteer een geconfigureerde externe opslaglocatie in de **vervolgkeuzelijst Externe opslag** .

   > **OPMERKING** Externe opslag wordt geconfigureerd in Toepassingsbeheer > Algemene >-systeemconfiguratie > Externe opslag.

2. Selecteer een indeling in de **vervolgkeuzelijst Videoindeling** .

   Vermeld zijn m4v en webM, de indelingsopties alleen voor videobestanden. *M4v* is een videocontainerindeling die vergelijkbaar is met MP4. M4v-bestanden hebben de mogelijkheid van DRM-kopieerbeveiliging. *WebM-videostromen* worden gecomprimeerd met de VP8- of VP9-video codecs.

3. Selecteer een indeling alleen voor audiobestanden in de **vervolgkeuzelijst Audioindeling** .

   WAV-audiobestanden worden zonder verlies weergegeven en niet gecomprimeerd. *WebMA-audiostromen* worden gecomprimeerd met behulp van de Vorbis- of Opus-audio codecs.

4. Selecteer een **archieftijd**. De tijd van de dag waarop het archiefproces wordt uitgevoerd. De notatie is UU:MM.

   > **OPMERKING:** Het archiefproces wordt alleen één keer per dag uitgevoerd. Als u deze instelling op een later tijdstip wijzigt nadat het proces is uitgevoerd, zal deze pas op de volgende dag op de nieuwe tijd worden uitgevoerd.

5. Selecteer in de vervolgkeuzelijst een **archiefmodus** .

   Opties voor archiefmodus zijn Audio en Volledig. *Met Audio* worden alleen de audio-opnamen geëxporteerd. *Volledig* exporteert audio- en schermopnamen.

6. Voer een **bestandsnaampatroon in**.
7. Klik op **Opslaan**.
8. (Optioneel) Klik op **Verwijderen** om uw archiefvoorkeuren te verwijderen.

Verwante onderwerpen

- Contacten in bulk exporteren
- Externe opslaglocaties toevoegen
- Opslagprofielen configureren

Quality Management configureren

Met de QM menu's in Toepassingsbeheer kunt u de basisparameters van Quality Management in uw contactcenter configureren. Het configureren van Quality Management omvat het volgende:

- Configureer instellingen voor Quality Management die van toepassing zijn op alle gebruikers.
- Configureer QM voor opnamen.
- Integreer Webex WFO met een of meer externe enquêtes providers om klanten enquêtes na een gesprek te distribueren nadat een contact is beëindigd en de antwoorden te verzamelen.

Algemene instellingen QM configureren

Gebruik de pagina QM Algemene instellingen om instellingen voor Quality Management te configureren die van toepassing zijn op alle gebruikers. Gewijzigde instellingen worden pas van kracht als de gebruikers zich opnieuw aanmelden.

Voorwaarden

U hebt de machtiging voor beheren QM.

Paginalocatie

Toepassingsbeheer > QM > QM Configuratie > Algemene instellingen

Let op de volgende informatie over verschillende velden op deze pagina:

- Toestel voor schermopname—Als u een waarde in dit veld invoert, gaat de opname van het scherm na het werk verder wanneer een nieuw gesprek begint, tenzij u Uitgebreide schermopname stoppen bij nieuw gesprek **selecteert**. Deze extra schermopname kan opslagbronnen in beslag nemen.

  BELANGRIJK De **uitgebreide schermopname stoppen bij een nieuwe gespreksinstelling** werkt niet met CCaaS- ACD-integraties.

- Schermopnamekwaliteit—Het kwaliteitsniveau dat u selecteert, resulteert in opnamebestanden met ongeveer de onderstaande afmetingen. De opnameomgeving van uw organisatie en de inhoud van uw schermopnamen kunnen deze grootte aanzienlijk beïnvloeden.
  - Goed: 2,1 MB per minuut per monitor
  - Beter: 2,8 MB per minuut per monitor
  - Beste: 3,3 MB per minuut per monitor
- Talk-overgebeurtenissen—De hoeveelheid tijd in seconden die de talk-over moet plaatsvinden om zich te registreren als een talk-overgebeurtenis. Geef 0 op om talk-overgebeurtenissen te negeren.

- Stiltegebeurtenissen—De hoeveelheid tijd, in seconden, die stilte moet gaan om te worden geregistreerd als een stiltegebeurtenis. Voer 0 in om de stilte te negeren.
- Bewaartijd audio-opname—Als u opnamen van audio wilt weergeven op de pagina Interacties, gebruikt u het filter Bereik zoeken en selecteert u Hoofdgesprekken.
- Bewaartijd opname hoofdscherm: hoofdschermopnamen verschijnen nooit op de pagina Interacties.
- Tijd niet-gesprek contact bewaren: aan niet-gesprek contacten zijn geen geluidsopnamen of schermopnamen gekoppeld. Deze contacten worden doorgaans handmatig gemaakt door op Contact maken te klikken op de pagina Interacties.
- Eerste gesprek/eerst gebeld-Het eerste bellende nummer en het eerste gebelde nummer worden beide vastgelegd bij het starten van een gesprek. Een nummer wordt niet vastgelegd als het selectievakje is uitgeschakeld. In plaats daarvan wordt het tweede bellende nummer of het tweede gebelde nummer vastgelegd.
- Contactpersonen weergeven in de tijdzone van de gebruiker: met dit selectievakje bepaalt u de velden Datum en Tijdzone op de pagina's Interacties en Contactwachtrij. Alle tijdfilters (bijvoorbeeld Tijdbereik) zoeken altijd naar contacten in de tijdzone van de bron voor vastleggen, ook als dit selectievakje is ingeschakeld.
- Smart Desktop Client - Prioriteit schermopname: nadat u een wijziging in deze instelling hebt opgeslagen, moet u zich aanmelden bij de server waarop de CTI-service wordt uitgevoerd en de CTI-service opnieuw opstarten om de wijziging door te voeren.
- STUN/TURN-server— Nadat u wijzigingen in deze server hebt aangebracht, start u de opnameclients (Smart Desktop Capture en Virtual Record Server) opnieuw op.

Over schermopnameprioriteit

Smart Desktop Client - Schermopnameprioriteit stelt u in staat een gewenste prioriteit te selecteren voor welk scherm wordt opgenomen om te controleren wanneer dezelfde gebruiker tegelijk is aangemeld bij een thin client en een eindpunt (pc). Dat betekent dat de AD-aanmelding van dezelfde gebruiker tegelijkertijd wordt gebruikt om u bij een eindpunt en een thin client aan te melden. Webex WFO-registers **Thin client-gebruikers** als Smart Desktop Client (SDC) zijn verbonden met serverbesturingssystemen zoals Windows Server 2016. Webex WFO-registraties **Eindpuntgebruikers (PC)** , zoals SDC-verbindingen met bureaublad besturingssystemen zoals Windows 10. Met schermcontrole kunt u de schermactiviteit van een agent bekijken, ongeacht of de agent in gesprek is of niet. Zie Agenten in real-time controleren voor meer informatie over Live-controle scherm.

Als de verbinding met een geselecteerde prioriteit wordt verbroken, begint Webex WFO pas met het opnemen met een andere prioriteitsinstelling tot het volgende actieve gesprek.

BIJVOORBEELD als **thin client-gebruikers** is geselecteerd als uw schermopnameprioriteit en de verbinding met uw thin client tijdens een gesprek wordt verbroken, zal Webex WFO niet beginnen met de opname op de lagere **prioriteit van gebruikers met punten (pc)**totdat een nieuw gesprek begint.

OPMERKING: Als de prioriteit van schermopname wordt gewijzigd terwijl een agent in gesprek is, heeft de wijziging geen invloed op dat gesprek, maar wordt deze doorgevoerd met volgende gesprekken nadat het gesprek is beëindigd.

Verwante onderwerpen

- Algemene instellingen configureren: instellingen op systeemniveau configureren

QM configureren voor opnamen

Het configureren van QM voor opname omvat het volgende:

- stel een verbinding in tussen Webex WFO en een of meer ACD's.
- Open de Webex WFO Smart Desktop en Webex installatieprogramma's voor de WFO-gegevensserver voor uw tenant.
- Configureer ten minste één signaalbron, één signaleringsgroep, één signaleringsserver, één opnamegroep en uw contactcentrumapparaten.
- Controleer de status van de actieve signalering en de stand-by signalering en de opnameservers in telefoniegroepen.
- Configureer en beheer metagegevensvelden in uw systeem.

Telefonieservers beheren

Op de pagina Telefoniebewaking kunt u de status van de actieve en stand-bysignalen bewaken en servers in telefoniegroepen opnemen.

Als u een primaire server en een back-up signaleringsserver hebt, kunt u deze pagina gebruiken om gespreksverwerking over te schakelen naar de back-upserver voordat u onderhoud op de primaire server uitvoert. Aan het begin van deze workflow heeft de primaire server de status Actief en de back-upserver de stand-bystatus.

LET OP : Alleen servers in actieve/stand-by-paren kunnen in de onderhoudsmodus worden geplaatst.

Een server in de onderhoudsmodus zetten

1. Selecteer een telefoniegroep.
2. Selecteer de server die u in de Onderhoudsmodus wilt zetten.

OPMERKING: De server die in de onderhoudsmodus moet worden geplaatst, moet de status Actief hebben.

3. Klik op **Onderhoud**.

   Wanneer u op Onderhoud klikt, wordt de back-upserver van Stand-bymodus naar De actieve modus gewijzigd en verandert de actieve server van Actieve modus in De modus Draining. De oproepen die al op deze server waren geplaatst, worden nog steeds verwerkt totdat deze tot stand is gebracht ("draining" van de server), op welk moment de server in de onderhoudsmodus gaat. Nieuwe gesprekken worden naar de nieuwe actieve server geleid, die begint met de verwerking ervan.

   Als de server in de onderhoudsmodus staat, kan er onderhoud worden uitgevoerd en wordt de server indien nodig opnieuw opgestart. Wanneer het onderhoud is voltooid, wordt de server in de stand-bymodus gezet.

Een server activeren in de stand-bymodus

1. Selecteer de server in de stand-bymodus die u wilt activeren.
2. Klik op **Actief**.

   Wanneer u op Actief klikt, schakelt de server van stand-bymodus naar De actieve modus en verandert de actieve server van De actieve modus in de modus Draining. De oproepen die al op deze server waren geplaatst, worden nog steeds verwerkt totdat deze tot stand is gebracht. Op welk moment de server overgaat naar de stand-bymodus. Nieuwe gesprekken worden naar de nieuwe actieve server geleid, die begint met de verwerking ervan.

Veldbeschrijvingen

Op de pagina Telephony Monitoring wordt de status van zowel signaleringsservers als opnameservers weergegeven. De velden in deze secties worden gedefinieerd in de onderstaande tabellen:

Veld	Beschrijving
Filters	Selecteer in de vervolgkeuzelijst een telefoniegroep.
Component	Het type server: signaal of opname.
Prioriteit	De prioriteit van de server: Primair, Secundair of Back-up.
Servernaam	IP adres of de servernaam van de signalerings- of opnameserver.
Groep	De naam van de signalerings- of opnamegroep. **OPMERKING:** de naam van de groep moet aangeven of de groep een signaal- of opnamegroep is.
Status	Hier wordt aangegeven of de server wel of niet is verbonden.
Status	Huidige status van de server:

Veld	Beschrijvin
	▪ Actief = Server is actief en verwerkt gesprekken. ▪ Inactief = Server is niet actief. ▪ Stand-by = server is in bedrijf en klaar om te worden geactiveerd. ▪ Uitlopen = server verwerkt gegevens in de wachtrij en accepteert geen nieuwe gegevens. ▪ Onderhoud = server is uitgevallen voor onderhoud.
Gesprekken	Het aantal gesprekken dat op elke server wordt verwerkt.
Laatst bijgewerkt	De datum en tijd waarop de servergegevens in de tabel zijn bijgewerkt. Weergegeven in GMT.
Onderhoudsstatus	Huidige onderhoudsstatus voor de signalerings- of opnameserver: ▪ Actief = Server is actief en verwerkt gesprekken. ▪ In onderhoud = Server is in onderhoud.

Aangepaste velden met metagegevens beheren

De pagina Metagegevensbeheer wordt gebruikt voor het configureren en beheren van aangepaste metagegevensvelden in uw systeem.

Met metagegevens kunt u informatie toevoegen aan een klantgesprek. De metagegevens kunnen worden vastgelegd van uw ACD en andere toepassingen om de gegevens door te geven aan de volgende API's:

- Planningsdetails per agent en op API
- Diensten per API agent

Webex WFO geeft deze metagegevensvelden ook weer in het paneel Details in de mediaspeler.

Voorwaarden

- U hebt de velden Metagegevens beheren en Opdracht verzenden.
- Als u aangepaste metagegevens wilt weergeven, hebt u de machtiging Aangepaste metagegevens weergeven nodig.
- Als u aangepaste metagegevens wilt bewerken, hebt u de machtiging Aangepaste metagegevens bewerken nodig.

Paginalocatie

Beheer > QM toepassingsbeheer > Metagegevensbeheer

Procedures

Metagegevensvelden die u configureert, worden in een tabel weergegeven. Gebruik de tabel om een metagegevensveld uit uw systeem weer te geven, te bewerken of te verwijderen.

OPMERKING Webex WFO ondersteunt maximaal 100 velden met aangepaste metagegevens per tenant.

Een nieuw metagegevensveld toevoegen

1. Vul de velden in zoals hieronder wordt beschreven.
2. Klik op **Opslaan**. Het nieuwe metagegevensveld verschijnt in de tabel.

Een metagegevensveld bewerken

1. Dubbelklik op het metagegevensveld in de tabel.
2. Bewerk de velden op de pagina indien nodig.
3. Klik op **Opslaan**.

Een metagegevensveld verwijderen

1. Dubbelklik op het metagegevensveld in de tabel.
2. Klik op **Verwijderen**.

Hieronder worden de velden op de pagina Metagegevensbeheer beschreven.

Veld	Beschrijving
Metagegevenssleutel	(Automatisch gegenereerd) Een unieke id voor de metagegevens veld, gebruikt door API's. De metagegevenssleutel wordt gegenereerd op basis van de tekst die u invoert in het veld Metagegevenslabel. Spaties worden vervangen door koppeltekens en aan het einde wordt "-key" toegevoegd. Als u bijvoorbeeld tekst **als voorbeeld invoert** in het veld Metagegevenslabel, wordt in het veld Metagegevenssleutel een voorbeeldtekstsleutel **weergegeven**. In het veld Metagegevenssleutel kunt u ampersands (&) of gelijktekens (=) niet weergeven. Als deze symbolen in het veld Metagegevenslabel verschijnen, worden ze automatisch verwijderd in het veld Sleutel met metagegevens. Max. tekens = 39.

Veld	Beschrijvin
Metagegevenslabel weergegeven	De naam die is gekoppeld aan het metagegevensveld en die in de zoekopdracht wordt resultaten en contactgegevens.
Metagegevenstype	Het type gegevens in het metagegevensveld: datum, hyperlink, nummer of tekst.
ACD-gegevens	Dit veld is alleen van toepassing op on-premise implementaties van Webex WFO. Hiermee worden de metagegevens aangeduid die uit de ACD zijn geïmporteerd. Webex WFO combineert ACD gegevens door de contactgegevens in Webex WFO aan te passen aan gespreksgegevens die zijn opgeslagen in het ACD en wijzigt de contactgegevens in Webex WFO. De gegevens worden regelmatig bijgewerkt. Wanneer u metagegevens toe te voegen aan ACD Gegevens, moet u Tekst selecteren in het veld Type.
Sleutel Gegevensverkenner	(Optioneel) Een unieke id om metagegevens toe te voegen aan Gegevensverkenner. U kunt met Gegevensverkenner maximaal 20 metagegevensvelden toewijzen.
Selectievakje Gecodeerd	(Optioneel) selecteer deze optie als u rapporten wilt maken over contactpersonen op basis van aangepaste metagegevensvelden. Als u dit vakje selecteert, versleutelt Webex WFO de metagegevens wanneer deze worden opgeslagen. Het selectievakje Gecodeerd is alleen ingeschakeld als het selectievakje Exporterend is uitgeschakeld. **OPMERKING:** u kunt niet zoeken naar gecodeerde metagegevens.
Selectievakje Exporteerbaar	Indien geselecteerd, kunt u de metagegevens exporteren via Webex WFO of een API. Dit selectievakje is standaard ingeschakeld.
Alleen lezen	Indien geselecteerd, is de metatdata alleen-lezen. U kunt via Webex WFO geen metagegevens aan een contact toevoegen of bewerken. **OPMERKING:** Als de metagegevens ACD gegevens zijn, is dit selectievakje standaard ingeschakeld en is dit uitgeschakeld.

Verwante onderwerpen

- Metagegevens voor contacten exporteren
- Aangepaste metagegevens bewerken die aan een contact zijn gekoppeld
- Gegevens weergeven die aan een contact zijn gekoppeld
- Metagegevenslabels toevoegen aan gegevenssets en verzamelingen
- Meerdere contactpersonen tegelijk verwijderen of bijwerken

Velden met Cisco-metagegevens

De volgende metagegevensvelden zijn beschikbaar voor Cisco ACD's.

Veld	Beschrijving
AgentPerifereelNummer	Het randapparaatnummer van de agent die het gesprek heeft afgehandeld. **OPMERKING** kan leeg zijn wanneer de bron- of bestemmingspartner niet wordt gecontroleerd of als de agent niet is aangemeld.
AgentVaardigheidDoelId	Hier wordt aangegeven welke agent het gesprek heeft afgehandeld. Deze waarde is uniek van de Vaardigheidsdoelen in de onderneming. Deze is afkomstig uit de tabel Agent in de Unified ICM centrale database. AgentVaardigheidDoelID's worden automatisch gegenereerd wanneer de agent voor het eerst wordt geconfigureerd in het venster Agentconfiguratie van Unified ICM Configuratiemanager. **VOORBEELD** 5001
OproepReferenceID	Unieke id van het gesprek in een Unified CM
cluster. CallGUID	Identificatie voor een algemeen uniek gesprek.
Datum/tijd	De datum en tijd waarop het Termination_Call_Detail tabelrecord is gegenereerd door de Peripheral Gateway (PG). Het Termination_Call_ tabelrecord Details wordt gegenereerd door de PG wanneer de oproep de PG fysiek heeft verlaten (bijvoorbeeld IVR de oproep naar een agent doorschakelt) of wanneer de afronding voor de oproep is voltooid nadat de oproep het apparaat van de agent heeft verlaten (door de verbinding te verbreken of door het doorverbinden te voltooien).

Veld	Beschrijvin
CijfersGebeld	Cijfers die zijn gekozen voor een uitgaand gesprek dat op het ACD is gestart. Deze cijfers worden niet door alle ACD's aangeleverd. Momenteel bieden alleen IVR's, het Aspect CallCenter en DEFINITY ECS waarden in het veld DigitsDialed. Als een oproep wordt gerouteerd met omzetting, maakt de ontvangende PG ook een melding over dit veld ook als de oproep binnenkomt.
Duur	Duur van het gesprek in seconden. Dit is het tijdstip waarop de switch de oproep verwerkt. Het veld Duur bevat verschillende velden van de Termination_ Call_Detail tabel: **LokaleWachttijd** + **Beltijd** + **Gesprekstijd** + **Werktijd** + **TijdWachtRij** + **VertragingStijd** + **NetWachtrijTijd**
PeripheralCallKey pictogram	Aanduiding die door het randapparaat aan het gesprek is toegewezen (ACD, IVR). Het bereik en het type waarde dat in dit veld wordt gebruikt, varieert, afhankelijk van het type randapparaat. Dit kan een van de volgende situaties zijn: ▪ Een oorspronkelijk gesprek, een doorverbonden gesprek en een gesprek met ruggespraak als drie afzonderlijke gesprekken (bijvoorbeeld de gespreks-id's 1001, 1002, 1003) ▪ Alle drie gesprekken als vervolg op hetzelfde gesprek (bijvoorbeeld De gespreks-id's 1001, 1001, 1001) ▪ Het oorspronkelijke gesprek en het adviesgesprek wordt doorverbonden als hetzelfde gesprek (bijvoorbeeld de gespreks-id's 1001, 1002, 1001) ▪ Het oorspronkelijke gesprek als één gesprek en het origineel en het doorverbinden als een ander gesprek (bijvoorbeeld de gespreks-id's 1001, 1002, 1002) Deze gebruikte waarden zijn mogelijk niet uniek, afhankelijk van de implementatie van het randapparaat. Bijvoorbeeld voor het Aspect CallCenter en de DEFINITY ECS ACDs worden

identificaties in dit veld hergebruikt.

Veld	Beschrijving
Herstelsleutel	Een unieke id die aan elke record is toegewezen en intern wordt gebruikt door Unified ICM/Unified CCE om de record bij te houden.
TijdBeltoon	Het aantal seconden dat het gesprek overging bij de teleset van de agent voordat het werd beantwoord. De tijd wordt gebeld na elke vertragingstijd en lokalewachtrijtijd. Voor omgeleide oproepen (dat wil zeggen oproepen die zijn overgegaan naar de teleset van een agent voordat ze zijn omgeleid omdat ze niet werden beantwoord), is Beltijd de som van de tijd die de oproep doorbracht bij elke teleset.
Gesprekstijd	De cumulatieve tijd in seconden dat het gesprek de status Gesprek had op het bestemmingsapparaat. Gesprekstijd is een voltooide oproeptijd, geen tijd voor een agentstatus. De cumulatieve tijd in seconden dat het gesprek de status Gesprek had op het bestemmingsapparaat. Gesprekstijd is een voltooide oproeptijd, geen tijd voor een agentstatus. **OPMERKING:** in de Termination_Call_Detail, Skill_Group en Agent_ Skill_Group tabellen omvat Gesprekstijd niet Wachttijd. In de services- en routetabellen omvat Gesprekstijd echter wel Wachttijd.
Variabel1	Variabele die wordt gebruikt voor gesprekssegmentatie. Kan ook gegevens bevatten die zijn ingevoerd tijdens het afronden van een gesprek. Dit veld is gekoppeld aan Aspectvariabele A.
Variabel2	Variabele die wordt gebruikt voor gesprekssegmentatie. Dit veld is gekoppeld aan Aspectvariabele B.
Variabel3	Variabele die wordt gebruikt voor gesprekssegmentatie. Dit veld is gekoppeld aan Aspectvariabele C.
Variabel4	Variabele die wordt gebruikt voor gesprekssegmentatie. Dit veld is gekoppeld aan Aspectvariabele D.

Variabel5	Variabele die wordt gebruikt voor gesprekssegmentatie. Dit veld is gekoppeld aan Aspectvariabele E.
Variabel6	Variabele die wordt gebruikt voor gesprekssegmentatie.
Variabele7	Variabele die wordt gebruikt voor gesprekssegmentatie.
Variabel8	Variabele die wordt gebruikt voor gesprekssegmentatie.
Variabel9	Variabele die wordt gebruikt voor gesprekssegmentatie.
Variabel10	Variabele die wordt gebruikt voor gesprekssegmentatie.
Afrondingsgegevens	Gegevens die door de agent zijn ingevoerd tijdens het afronden van een gesprek.

LET OP : de werktijd wordt gebruikt om de duur in de Termination_Call_Detail tabel en de afhandelingstijd in de unified te berekenen.
ICM-service-, route- en Call_Type tabellen.

Hoe root-oproepen en verzoening werken

Een root-gesprek is een opname die via Gateway Recording wordt gemaakt. Deze opname is niet aan een gebruiker gekoppeld en moet in overeenstemming worden gebracht om de root-opname aan een agent te koppelen. Opnamen die op overeenstemming zijn gebracht, kunnen worden gebruikt met Quality Management en Analytics.

Een root-gesprek is een opname van het hele gesprek vanaf het moment dat het de gateway binnenkomt tot het moment waarop het de gateway verlaat, inclusief doorverbindingen en consultaties waarbij meerdere personen kunnen zijn betrokken.

OPMERKING: U kunt Gateway Recording niet gebruiken met hoteling-gebruikers. (Zie Hotelgebruikers beheren .)

Verzoening is het proces van het koppelen van root-gesprekken aan agenten en schermopnamen door te kijken naar PBX/ACD Call Detail Records (CDR's), Webex WFO-agent-naar-apparaat koppelingen en gebeurtenissen voor aanmelding van eindgebruikers. Het verzoeningsproces wordt elke 10 minuten uitgevoerd voor oproepen die ten minste 20 minuten oud zijn. Verzoening maakt toegewezen gesprekken die kopieën zijn van de hoofdgesprekssegmenten die van specifieke agenten zijn. Webex WFO voert verzoening automatisch uit.

U kunt hoofdgesprekken bekijken in het venster Contacten opnemen (zie Contacten zoeken).

Webex WFO verwerkt alleen rootgesprekken volgens het standaard opslagprofiel. Als u extra opslagprofielen maakt, zijn deze niet van toepassing op rootgesprekken. (Zie Opslagprofielen configureren.)

Telefoniegroepen configureren

Telefoniegroepen zijn de ruggegraat van de opname-infrastructuur van een organisatie. Gebruik de pagina Telefoniegroepen om telefoniegroepen, signaalgroepen en opnamegroepen te maken, bewerken en verwijderen.

Een telefoniegroep bestaat uit ten minste één signaleringsbron, één signaalgroep, één signaalserver, één opnamegroep en uw contactcenterapparaten. U kunt back-ups van elk van deze items toevoegen. Het toevoegen van back-ups is optioneel, maar we raden het vanwege veerkracht aan.

OPMERKING : sommige typen telefoniegroepen ondersteunen geen back-upsignalenbron.

Verschillende configuraties van telefoniegroepen, signaalgroepen en opnamegroepen worden ondersteund op basis van het type telefoniegroep. In de onderstaande tabellen worden de configuratie van de telefoniegroep beschreven en de CTI servicedetails op basis van het type telefoniegroep.

Avaya Aura-CM

Veld	Beschrijving
Telefoniegroepen	1 of meer
Signaleringsgroepen per telefoniegroep	1 of meer
opnamegroepen per signaleringsgroep	1 of meer
CTI Service-notities	Aan elke CTI service in de signaleringsgroep kan een enkele AES AAN ÉÉN AES AAN DE ENE SERVER worden toegewezen.

Avaya SBC

Telefoniegroepen	1 of meer
Signaalgroepen per telefoniegroep	1 of meer
opnamegroepen per signaalgroep	1 of meer CTI
Service Notes	N.v.t

Cisco Unified Communications Manager

Telefoniegroepen	1 of meer
Signaleringsgroepen per telefoniegroep	1 of meer
opnamegroepen per signaleringsgroep	1 of meer

Cisco Unified Communications Manager (vervolg)

CTI Service-notities	Voor elk CTI service in een signaleringsgroep kan een afzonderlijk beheerde lijst met Unified CM CTI managers worden geïnstalleerd waarmee verbinding moet worden gemaakt voor JTAPI.

Overige

Telefoniegroepen	1 of meer
Signaleringsgroepen per telefoniegroep	1
Opnamegroepen per signaleringsgroep	1
CTI Service-notities	N.v.t

Voorwaarden

U beschikt over de machtiging Telefoniegroepen configureren

Paginalocatie

Telefoongroepen > QM > QM Toepassingsbeheer >

Procedures

Een telefoniegroep configureren

1. Voer een unieke naam in voor de telefoniegroep.
2. Selecteer het platformtype voor de telefoniegroep.
3. Klik op **Toevoegen**. Extra velden worden op de pagina weergegeven.
4. Voltooi de configuratie op het **tabblad Telefonie** conform het opgegeven type telefoniegroep.
   - Avaya Aura CM—Zie Configureer Avaya Communication Manager.
   - Avaya SBC SIPREC—Zie Configureer Avaya SBCE voor SIPREC-opnamen.
   - Cisco Unified Communications Manager (Unified CM):raadpleeg Cisco Unified Communication Manager configureren.
   - Genesys—Zie Genesys configureren.

5. Klik op **Volgende** om door te gaan met het signaleren van groepsconfiguratie.

Een signaalgroep configureren

1. Voer een unieke naam in voor de signaleringsgroep.
2. Klik op **Toevoegen**.
3. Voer de configuratiedetails voor de signaleringsgroep in volgens de onderstaande tabel.
4. Klik op **Volgende** om door te gaan naar de configuratie van de opnamegroep.

Configuratie signaleringsgroep

Veld	Beschrijving
Primaire QM Signaleringsgegevensserver	
Primaire QM Signaleringsgegevensserver	De gegevensserver van de primaire signaleringsdienst. In de vervolgkeuzelijst worden gegevensservers weergegeven die zijn geconfigureerd met CTI- of SIPREC-signalering (afhankelijk van het type telefoniegroep). Deze signaleringsservice kan slechts tot één signaleringsgroep behoren.
Primaire JTAPI primaire signaleringsserver CTI Manager	(Alleen Unified CM) De gegevensserver van het primaire CTI Manager voor de primaire QM die gegevensserver aangeeft. CTI Is een service op Unified CM en handelt JTAPI gebeurtenissen af voor elke Unified CM in het cluster. In de vervolgkeuzelijst worden de Unified CM servers weergegeven die op het tabblad Telefonie zijn geconfigureerd.
Back-up JTAPI primaire signaleringsserver CTI Manager	(Alleen Unified CM) De gegevensserver van het back-upbeheer CTI voor de primaire QM die de gegevensserver signaleert. In de vervolgkeuzelijst worden de Unified CM servers weergegeven die op het tabblad Telefonie zijn geconfigureerd.
Back-up QM signaleringsserver	
Back-upserver voor QM signaleringsgegevens	(Optioneel) De gegevensserver van de back-upsignalenservice. De vervolgkeuzelijst wordt gevuld met gegevensservers geconfigureerd met de

Veld	Beschrijving
	CTI- of SIPREC-signalering (afhankelijk van het type telefoniegroep). Deze signaleringsservice kan slechts tot één signaleringsgroep behoren. De signaleringsservice blijft op de back-upserver staan totdat u handmatig de failover naar de primaire server start.
Primaire JTAPI back-up signaleringsserver CTI Manager	(alleen Unified CM) (alleen bij het configureren van een back-upsignaalserver) De gegevensserver van de server voor de primaire CTI Manager voor de server met back-up- QM signalen. CTI Is een service op Unified CM en handelt JTAPI gebeurtenissen af voor elke Unified CM in het cluster. In de vervolgkeuzelijst worden de Unified CM servers weergegeven die op het tabblad Telefonie zijn geconfigureerd.
Backup back-upsignaalserver van JTAPI CTI Manager	(alleen Unified CM) Alleen beschikbaar bij het configureren van een back-upsignaalserver. De naam van de CTI Manager voor de server met het back-up QM signaal. In de vervolgkeuzelijst worden de Unified CM servers weergegeven die op het tabblad Telefonie zijn geconfigureerd.

Een opnamegroep en toewijzingen configureren

1. Voer een unieke naam in voor de opnamegroep.
2. Klik op **Toevoegen**.
3. Selecteer de opnamegroep en de prioriteit voor elke hostnaam en IP adres van de opnameserver.
4. Klik op **Opslaan**.

NOTITIE

Wanneer u opnamegroepen configureert, moet u rekening houden met de volgende punten:

- Als u gebruikers in een gatewayopname- of CUBE-opnameomgeving hebt die schermopname nodig hebben, moet u een opnamegroep maken die verbinding maakt met een CTI-server zonder dat er opnameservers aan zijn toegewezen.

- U kunt een of meer opnameservers toewijzen aan een opnamegroep. Voor een opnamegroep is ten minste één primaire opnameserver nodig.

  Signaleringsdiensten gebruiken de capaciteit van de primaire recordservers voordat oproepen worden verzonden naar secundaire recordservers. Als de primaire signaleringsserver is uitgeschakeld (als gevolg van handmatige uitschakeling of systeemfout), verzendt de secundaire signaleringsserver toch gesprekken naar de primaire opnameservers, tenzij de primaire recordservers ook niet beschikbaar zijn.

- Een opnameserver kan slechts bij één opnamegroep horen.
- U kunt opnameservers tussen opnamegroepen verplaatsen.

De instellingen voor een telefoniegroep wijzigen

- Selecteer de telefoniegroep, bewerk deze indien nodig en klik op **Opslaan**. In de onderstaande tabel ziet u wanneer uw wijzigingen van kracht worden.

Telefoniegroep Type	Dienst	Configuratie-instellingen toepassen
Avaya SBC	Avaya SBC SIPREC.	Start de service opnieuw.
	Network Recording-service	Niet opnieuw starten nodig. Tijdens de volgende peilingsperiode worden de configuratie-instellingen toegepast.
Avaya Aura-CM	CTI-service	Start de service opnieuw.
	Webex WFO (VoIP-apparaten)	Het venster VoIP apparaat opnieuw laden.
	Network Recording-service	Niet opnieuw starten nodig. Tijdens de volgende peilingsperiode worden de configuratie-instellingen toegepast.
	Synchronisatieservice	Niet opnieuw starten nodig. Bij de volgende synchronisatie wordt de configuratie-instellingen toegepast.
Unified CM	Opname CTI	Start de service opnieuw.

Telefoniegroep Type	Dienst	Configuratie-instellingen
	Dienst	
	Webex WFO (VoIP-apparaten)	Het venster VoIP apparaat opnieuw laden.
	Desktop Recording -service	Start de service opnieuw.
	Network Recording -service	Start de service opnieuw. Als u in de modus Update een service voor back-upopnamen van CTI van de postinstall.exe toevoegt, moet u de service Netwerkopnamen opnieuw starten.

Een veilige AES verbinding inschakelen

Als u AES-codering wilt gebruiken, moet u ervoor zorgen dat de AES verbinding veilig is.

1. Meld u aan bij de AES server (bijvoorbeeld http://10.192.252.186).
2. Navigeer naar Security > Certificate Management > CA Trusted Certificates (vertrouwde certificaten) en exporteer de Avaya HDTG-producthoofdmap.
3. Kopieer de Avaya HDTG-product Root-certificaat en plak deze in een bestand. Geef de naam van de aes.cer.
4. Verplaats het aes.cer bestand naar de map<dataserver>\bin\resources .
5. Start de CTI-service opnieuw.
6. CTI-service controleert op aes.cer en maakt in dezelfde map een Avaya.JKS die vervolgens wordt gebruikt om securisch verbinding te maken met AES.

   Nadat het systeem het bestand Avaya.JKS heeft gemaakt, meldt u zich aan bij Webex WFO en gaat u naar Toepassingsbeheer > QM-configuratie > Telefoniegroepen.
7. Open de Avaya Telefoniegroep, selecteer Beveiligde verbinding gebruiken en wijzig de poort in 4722.
8. Start CTI service opnieuw.

Verwante onderwerpen

- Communicatiebeheer Avaya configureren
- SBCE voor SIPREC-opname configureren Avaya
- Cisco Unified Communication Manager configureren
- Genesys configureren

Communicatiebeheer Avaya configureren

In een Avaya communication manager-omgeving (CM) kunt u de verbindingsinformatie voor de Avaya Application Enablement-services (AE) en VOOR DE telefoniegroep configureren.

Het Avaya-apparaatwachtwoord instellen

Gebruik de velden in dit gedeelte om de wachtwoorden voor Avaya-apparaten te configureren. Avaya wachtwoorden kunnen drie tot zeven cijfers lang zijn. Als u meer dan zeven cijfers gebruikt in uw toestellen, moet u uw wachtwoorden configureren om compatibel te zijn met Avaya-standaards.

- Klik op **Apparaattoestel** gebruiken om wachtwoorden in te stellen als uw toestel tussen de drie en zeven cijfers bestaat.
- Klik op **Statisch wachtwoord gebruiken** als u één wachtwoord wilt gebruiken voor al uw apparaten. Wanneer u op deze knop klikt, wordt in QM een tekstvak weergegeven waarmee u het wachtwoord van drie tot zeven cijfers kunt toevoegen.
- Klik op **Aangepast patroon gebruiken** om een aangepast wachtwoordpatroon voor apparaten te selecteren om de wachtwoorden van uw Avaya apparaten in te stellen op basis van uw toestelnummers. Het wachtwoord moet tussen de drie en zeven cijfers zijn. Als uw toestel meer dan zeven cijfers bevatten, kunt u met deze functie uw apparaatnummers omzetten in acceptabele Avaya-wachtwoorden. Toets het patroon in het veld Aangepast patroon in.

De aangepaste Avaya de functionaliteit op het wachtwoordpatroon van DE KLANT MAAKT gebruik van twee jokertekens voor uw toestelnummers:

- F—Eerste (of bovenaan) cijfers
- L—laatste (of volg) cijfers

U kunt ook de statische cijfers 0 tot 9 in het wachtwoordpatroon invoegen.

Klik op het vraagteken voor voorbeelden van het gebruik van aangepaste wachtwoordpatronen.

Veld	Beschrijving
Apparaatwachtwoord	Het standaardwachtwoord voor alle apparaten.

Veld	Beschrijving
	OPMERKING: als u een wachtwoord wijzigt, moet u alle bijbehorende signaalservices opnieuw starten.
Gekoppelde Avaya ACD	Het ACD waaraan deze telefoniegroep is gekoppeld.
Vrije zitruimte inschakelen	Schakel dit selectievakje in om agenten op te nemen op gebruikersnaam of agent-id in plaats van door een fysiek kanaalnummer.
Vaardigheidsgroep opname	Het toestelnummer dat is gekoppeld aan de speurgroep. Een speurgroep is een verzameling gebruikers die vergelijkbare gesprekstypen kunnen verwerken. **OPMERKING:** Als u de vrije zitruimte gebruikt, moet de speurgroep alle toestellen bevatten die u wilt opnemen.
Gegevensserver voor apparaatynchronisatie	De gegevensserver die wordt gebruikt voor het synchroniseren van Avaya CM apparaten.
Naam verbinding wisselen	De naam of IP het adres van de switchverbinding. **OPMERKING:** dit veld is hoofdlettergevoelig.
HOSTNAAM/ IP ADRES	De hostnaam of IP het adres van het AE Services-apparaat, de media en de gespreksbeheer (LUMIC). De GADGET DE media bestuurt (dat wil zeggen, het behandelt de RTP). De Monitoring and Recording-CTI-service wordt ermee verbonden. **AANBEVOLEN WERKWIJZEN** Gebruik indien mogelijk een hostnaam in alle gevallen waarin u een hostnaam of IP adres moet opgeven.
Poort	De poort voor de Server voor Toepassings inschakelen services. Het standaardpoortnummer is 4721.
Gebruikersnaam	De naam van een gebruiker die in de AES-beheerconsole is gemaakt en waaraan het kenmerk CT-gebruiker is ingesteld op Ja. **OPMERKING:** als u een gebruikersnaam of wachtwoord wijzigt, moet u alle bijbehorende signaalservices opnieuw starten.

Veld	Beschrijving
Wachtwoord	Het wachtwoord voor de account die wordt gebruikt voor toegang tot de server. **OPMERKING:** als u een gebruikersnaam of wachtwoord wijzigt, moet u alle bijbehorende signaalservices opnieuw starten.
Toestelnummer gebruiken gebruiken	Schakel dit selectievakje in om het toestelnummer van een apparaat als wachtwoord te voor WIDGET-configuraties. Als u het selectievakje niet inschakelt, wordt het standaardwachtwoord gebruikt voor alle apparaten die in het veld Wachtwoord voor apparaten zijn ingevoerd. Het apparaatwachtwoord wordt in de configuratie van Avaya CM Station ook wel Beveiligingscode genoemd.
CDR's genereren van signaleringsbeurtenissen	Schakel het selectievakje in om het genereren van cdr's (contactdetailrecords) te genereren voor een bestaande ACD integratie met de CTI-server. Webex WFO gebruikt deze gespreksoproepen niet voor verzoening, tenzij u ook het selectievakje Cdr's gebruiken voor verzoening inschakelt.
Cdr's gebruiken voor verzoening	Schakel dit selectievakje in om cdr's die door de CTI server zijn gegenereerd, te gebruiken voor verzoening in plaats van de cdr's die uit de ACD geïmporteerd zijn. Dit selectievakje verschijnt nadat u het selectievakje CDR's genereren van signaleringsgebeurtenissen hebt ingeschakeld.

SBCE voor SIPREC-opname configureren Avaya

Als u Avaya SBCE voor SIPREC-opnamen in Webex WFO wilt configureren, moet u een gegevensserver en een telefoniegroep configureren. Een telefoniegroep bestaat uit ten minste één signaleringsbron, één signaalgroep, één signaalserver, één opnamegroep en uw contactcenterapparaten. U kunt back-ups van elk van deze items toevoegen. Het toevoegen van back-ups is optioneel, maar we raden het vanwege veerkracht aan.

Verschillende configuraties van telefoniegroepen, signaalgroepen en opnamegroepen worden ondersteund op basis van het type telefoniegroep. Voor Avaya SBCE wordt in de volgende tabel het minimumaantal groepen beschreven dat kan worden geconfigureerd. De SIPREC-service gebruikt Poort 5060.

Telefoniegroepen	1 of meer

Signaleringsgroepen per telefoniegroep	1 of meer
Opnamegroepen per signaleringsgroep	1 of meer
CTI Service-notities	N.v.t

NOTITIE

Denk bij het configureren van opnamegroepen aan de volgende punten:

- Als u gebruikers in een gatewayopnameomgeving hebt die schermopname nodig hebben, moet u een opnamegroep maken die verbinding maakt met een CTI-server zonder dat er opnameservers (Audio-opnames) aan zijn toegewezen.
- U kunt een of meer opnameservers toewijzen aan een opnamegroep. Voor een opnamegroep is ten minste één primaire opnameserver nodig.

  Signaleringsdiensten gebruiken de capaciteit van de primaire recordservers voordat oproepen worden verzonden naar secundaire recordservers. Als de primaire signaleringsserver is uitgeschakeld (als gevolg van handmatige uitschakeling of systeemfout), verzendt de secundaire signaleringsserver toch gesprekken naar de primaire opnameservers, tenzij de primaire recordservers ook niet beschikbaar zijn.
- Een opnameserver kan slechts bij één opnamegroep horen.
- U kunt opnameservers tussen opnamegroepen verplaatsen.

Voorwaarden

- U beschikt over de machtigingen voor tenant beheren en Telefoniegroepen configureren. Zie Rollen en machtigingen beheren voor meer informatie over het Webex WFO-machtigingen .
- U hebt ten minste twee Webex WFO-gegevensservers gemaakt:
  - Eén die u kunt gebruiken om gebruikers en apparaten te synchroniseren en om dit af te maken.
  - Een die u zult gebruiken voor SIPREC en spraakopnamen. U kunt indien nodig twee afzonderlijke servers gebruiken voor SIPREC en spraakopnamen.
- (Alleen schermopname) U hebt een CTI gegevensserver gemaakt die is gewijd aan schermopnamen. Deze server is een aanvulling op de twee hierboven vermelde servers, voor een totaal van ten minste drie gegevensservers. Als uw organisatie geen schermen opneemt, is deze server niet nodig.
- U hebt een Avaya ACD geconfigureerd.

- U hebt Avaya Communication Manager (CM) geconfigureerd. Raadpleeg Avaya DevConnect Application Notes voor configuratie-instructies.
- U hebt Avaya Application Enablement Services (AES) geconfigureerd. Raadpleeg de Avaya DevConnect-toepassingsopmerkingen voor configuratie-instructies.
- U hebt de UCID-parameter ingeschakeld in Avaya SBCE. Zie hoofdstuk 19 van *Administering Avaya Session Border Controller voor onderneming* voor meer informatie.

Paginalocaties

- Toepassingsbeheer > Algemene > systeemconfiguratie > gegevensserverconfiguratie
- Telefoongroepen > QM > QM Toepassingsbeheer >

Procedures

De gegevensserver configureren voor het synchroniseren van gebruikers en apparaten en voor verzoening

1. Selecteer op de pagina Configuratie gegevensserver de gegevensserver die is bedoeld voor het synchroniseren van gebruikers en apparaten en voor aansluiting in de **vervolgkeuzelijst Selecteer configuratie** gegevensserver.
2. Selecteer in het **gedeelte Regionale gegevensserver ACD Synchronisatie-instellingen** de optie **Synchronisatie** inschakelen en verplaats de geconfigureerde Avaya ACD van **Beschikbaar** naar **Toegewezen**.
3. Selecteer in het **gedeelte Instellingen voor regionale gegevensserverafstemming de optie** Verzoening inschakelen en verplaats de geconfigureerde Avaya ACD van **Beschikbaar** naar **Toegewezen**.
4. Selecteer in het **gedeelte Instellingen** voor apparaatsynchronisatie van gegevensserver de optie **Apparaatsynchronisatie inschakelen**.
5. Klik op **Opslaan**.

De gegevensserver voor SIPREC en spraakopnamen configureren

U kunt hier desgewenst twee afzonderlijke servers gebruiken: een voor SIPREC en de andere voor spraakopnamen.

1. Selecteer op de pagina Configuratie gegevensserver in de vervolgkeuzelijst Configuratie gegevensserver de gegevensserver die is toegewezen aan SIPREC en spraakopnamen in de **vervolgkeuzelijst Configuratie** gegevensserver selecteren.
2. Selecteer in het **gedeelte Instellingen** SIPREC-signaalserver opname op **SIPREC-signaleringsserver inschakelen**. Er verschijnt een leeg tekstveld.
3. Geef het IP adres van de gegevensserver op in het tekstveld.

4. Klik in het **gedeelte Instellingen voor opnameserver op** Audio-opname **inschakelen**. Er verschijnen twee lege tekstvelden.

5. Voer het IP-adres of de hostnaam van de gegevensserver in het eerste tekstveld in.
6. In het tweede tekstveld voert u de directory-locatie in waar opnamebestanden tijdelijk worden opgeslagen voordat ze worden geüpload.
7. Klik op **Opslaan**.

De CTI-gegevensserver voor schermopnamen configureren

Voer deze stappen uit als uw organisatie schermen van agenten opneemt. Sla deze stap over als u geen schermen opneemt.

1. Selecteer op de pagina Configuratie gegevensserver in de **vervolgkeuzelijst Selecteer configuratie** gegevensserver de CTI gegevensserver die is toegewezen aan schermopnamen.
2. Selecteer in het **gedeelte Instellingen CTI Signaleringsserver** opname de optie **CTI signaleren** inschakelen. Er verschijnt een leeg tekstveld.
3. Voer de IP het adres of de hostnaam in voor de server waarvoor verzoening nodig is in het tekstveld.
4. **Klik op Opslaan.**

De telefoniegroep voor SIPREC en spraakopnamen maken

1. Op de pagina Telefoniegroepen voert u een naam in voor de groep in het **veld Naam** telefoniegroep.
2. Selecteer **Avaya SBC SIPREC** in de **vervolgkeuzelijst Platformtype** telefoniegroep.
3. Klik op **Toevoegen**. Aanvullende velden verschijnen.
4. Voer een naam in voor de signaleringsgroep in het **veld Signaalgroepen** .
5. Klik op **Toevoegen**.
6. Selecteer de server die is gewijd aan SIPREC en spraakopnamen in de **vervolgkeuzelijst Primair QM Signaling Data Server** .
7. Klik op **Volgende**.
8. Voer een naam in voor de opnamegroep in het **veld Naam** opnamegroep.
9. Selecteer de groep die u zojuist hebt gemaakt.
10. Zoek in de **tabel Toewijzing** opnamegroepen de server die is gewijd aan SIPREC- en spraakopnamen en selecteer de opnamegroep die u zojuist hebt gemaakt in de **vervolgkeuzelijst Opnamegroep** naast die server.
11. Selecteer **Primair** in de **vervolgkeuzelijst Prioriteit** .

12. Klik op **Opslaan**.
13. Start de server opnieuw op voor SIPREC en spraakopnamen.

De telefoniegroep voor schermopname maken

Als uw organisatie schermen van agenten opneemt, moet u een extra telefoongroep instellen. Als u geen schermen opneemt, slaat u deze procedure over.

1. Op de pagina Telefoniegroepen voert u een naam in voor de groep in het **veld Naam** telefoniegroep.
2. Selecteer **Avaya Communication Manager** in de **vervolgkeuzelijst Platformtype** telefoniegroep.
3. Klik op **Toevoegen**. Aanvullende velden verschijnen.
4. Klik in het **gedeelte Apparaatwachtwoord** op Statisch wachtwoord gebruiken **.**
5. Typ het apparaatwachtwoord in het **veld Wachtwoord** .
6. Selecteer de Avaya ACD die u hebt geconfigureerd in de **vervolgkeuzelijst Gekoppelde Avaya ACD** .
7. Selecteer in de vervolgkeuzelijst Gegevensserver **voor apparaatynchronisatie de gegevensserver voor het** synchroniseren van gebruikers en apparaten.
8. Voer in het **gedeelte Informatie** over services voor toepassings inschakelen de naam van de AES wisselen in de **Veld Naam** verbinding wisselen.
9. Voer de AES de hostnaam of het IP-adres in het **veld Hostnaam/IP adres in** .
10. Voer in **het veld Poort** het poortnummer in dat door AES wordt gebruikt.
11. (Optioneel) Als u codering voor de AES verbindingspoort hebt ingeschakeld, selecteert u **Gebruik veilige verbinding**.
12. Geef in het **gedeelte Gebruikersgegevens** de gebruikersnaam **en** het **wachtwoord** op voor een AES gebruikersaccount.
13. Klik op **Toevoegen**.
14. Klik op **Volgende**.
15. Voer een naam in voor de signaleringsgroep in het **veld Naam** signaalgroepen.
16. Klik op **Toevoegen**. Aanvullende velden verschijnen.
17. Selecteer de CTI-gegevensserver in de **vervolgkeuzelijst Primaire QM signaleringsserver** .
18. Selecteer de Avaya AES-server in de **vervolgkeuzelijst AES Server** .
19. Klik op **Opslaan**.

Verwante onderwerpen

- Telefoons koppelen aan agenten, opnamegroepen en opnametypen : na het synchroniseren van apparaten kunt u deze pagina gebruiken om apparaten van uw ACD te koppelen aan Webex WFO-opnamegroepen, opnametypen en gebruikers.
- Rollen en machtigingen beheren: meer informatie over de vereiste machtigingen.
- Telefoniegroepen configureren
- Gegevensserver configureren

Cisco Unified Communication Manager configureren

Het CUCM opties voor het configureren van telefonieplatforms verschijnen wanneer u een telefoniegroep toevoegt of bewerkt met een Cisco Unified Communications Manager telefonietype (Unified CM). Hiermee kunt u een Cisco Unified CM-cluster configureren.

In het venster Cisco Unified CM kunt u ook de volgende gebruikers configureren:

- SOAP XML-gebruiker AXL (Simple Object Access Protocol)
- Unified CM Java programmeerinterface voor telefonietoepassing (JTAPI).

Deze gebruikers worden door de Computer Telephony Integration-service (CTI) gebruikt om zich aan te melden bij Unified CM.

Een Unified CM cluster bestaat uit een reeks Unified CM servers die dezelfde database en resources delen en die een of meer CTI Managers hebben. CTI Manager is een service op Unified CM en handelt JTAPI gebeurtenissen af voor elke Unified CM in de cluster (zie Telefoniegroepen configureren).

U kunt een of meer Unified CM telefoniegroepen opgeven. Voor een Unified CM telefoniegroep is ten minste één CTI Manager nodig.

Installeren van JTAPI

Tijdens het installatieproces wordt de JTAPI geïnstalleerd door Webex WFO. JAR-bestand van de JTAPI-client in C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Server\CtiSignalling\lib. Klik op **Downloaden/installeren JTAPI** op elk van de signaleringsservers voor de Unified CM telefoniegroep.
U kunt de JTAPI desgewenst handmatig installeren. JAR-bestand door het in de juiste map te kopiëren en te plakken.

Veldbeschrijvingen

Veld	Beschrijving
Netwerkopnamen inschakelen	Schakel het selectievakje in om netwerkopnamen voor Unified in te schakelen CM telefoniegroep. Als het selectievakje is ingeschakeld, luistert de service Opname CTI naar SIP-berichten. **OPMERKING:** De Recording CTI-service en de CUBE SIP-CTI, Sonus SIPREC of Acme SIPREC-service zullen elkaar verhinderen. Tijdens het luisteren naar SIP-berichten als het selectievakje Netwerkopname inschakelen is ingeschakeld. **BIJVOORBEELD** U neemt spraak op via Gateway Recording (met de CUBE SIP CTI of Acme SIPREC-service) en Scherm van één server opnemen. **MET NOTE** CUBE-opname wordt de gespreksrichting niet vastgelegd. De Contactrichting voor CUBE-opnamen wordt weergegeven als 'Uitgaand.'
gebruikersnaam SOAP AXL toegang	De verificatienaam AXL (Laag voor XML beheer) op de publisher voor deze cluster die wordt gebruikt voor het synchroniseren van Unified CM apparaten. Deze gebruikersnaam wordt gemaakt wanneer u Unified CM configureert. **OPMERKING:** wanneer u een gebruikersnaam of wachtwoord wijzigt, moet u de gekoppelde gegevensserver opnieuw opstarten.
SOAP AXL toegangswachtwoor d	Het AXL-verificatiewachtwoord op de publisher. Dit wachtwoord wordt gemaakt wanneer u Unified CM configureert.
Versie	De Unified CM versie op de publisher. **OPMERKING:** u kunt geen nieuwe telefoniegroepen configureren voor niet-ondersteunde versies van Unified CM. Als uw organisatie Unified CM versie 14 gebruikt, selecteert u **12.5** in de **vervolgkeuzelijst Versie** . lijst.

Veld	Beschrijvin
gebruikersnaam JTAPI toegang	De JTAPI gebruikersnaam voor CTI. Alle telefoonapparaten, gebruikt voor opname of monitoring, zijn gekoppeld aan deze toepassingsgebruiker (eindgebruiker). De service CTI Opname meldt zich bij de Unified CM aan met deze gebruiker. De gebruikersnaam moet een tussen één en 32 alfanumerieke tekens bestaan. **OPMERKING:** als u een gebruikersnaam of wachtwoord wijzigt, moet u alle bijbehorende signaalservices opnieuw starten.
JTAPI toegangswachtwoord	Het wachtwoord van de JTAPI van de gebruiker voor CTI. Dit moet tussen één en 32 alfanumerieke tekens.
Gegevensserver voor apparaatynchronisatie	De gegevensserver die wordt gebruikt voor het synchroniseren van apparaten.
Veilige SIP-installatie	Een certificaat en sleutelopslag genereren als u een veilige sessie gebruikt SIP (initiatieprotocol). Zie Een certificaat voor veilig SIP genereren.
Telephony Group Servers	
Uitgever en Abonnees	Een lijst met beschikbare serverhostnamen/IP adressen. U kunt dit één uitgever Unified CM en een of meer Unified VM's voor een abonnee. Kies welke hostnaam/IP is gekoppeld aan de Publisher CTI Manager-service. Alle andere Unified CM's zijn gekoppeld aan een Subscriber-CTI Manager-service.
Hostnaam	De hostnaam of IP-adres van de uitgever of de abonnee (indien van toepassing) Unified CM. Wanneer u hostnamen gebruikt, moet u controleren of de server de naam van de abonnees kan wijzigen. Als de hostnaam niet kan worden opgelost, kan de service Opname CTI zich niet aanmelden.

Een certificaat voor veilig SIP genereren

1. Klik op **SIP-lijnencertificaat genereren**. Het dialoogvenster Certificaat voor veilig SIP genereren verschijnt.
2. **Voer een unieke naam in bij Onderwerpnaam** en sla deze op een gemakkelijk te openen locatie op. Wanneer u het beveiligingsprofiel voor SIP-lijnen in CUCM configureert, moet u deze naam invoeren in het veld X.509 Onderwerpnaam.
3. Klik op **Certificaat** genereren. Een ZIP-bestand dat twee bestanden bevat die kunnen worden gedownload:
   - sip.keystore: dit bestand bevat de keystore. Kopieer de sleutelopslag en plak deze op de volgende locatie op de signaleringsserver:

     C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data-server\config.
   - sip_certificate.pem: dit bestand bevat het openbare certificaat. Upload het certificaat naar CUCM.

Genesys configureren

Gebruik deze pagina om de verbindingsinformatie voor een Genesys-gespreksomgeving te configureren.

LET OP : U moet de JAR-bestanden van de Genesys-bibliotheek kopiëren naar de volgende map:

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

Veldbeschrijvingen

Veld	Beschrijving
Hostnaam/IP-adres	De hostnaam/IP het adres van de telefonieserver.
Poort	Het poortnummer voor de telefonieserver.
Clientnaam	(Optioneel) De clientnaam voor de gespreksomgeving.
Client-wachtwoord	(Optioneel) Het clientwachtwoord voor de gespreksomgeving.
Sleutel gebruikersgegevens	De sleutel voor gebruikersgegevens die in het Genesys-systeem is gedefinieerd.
Naam metagegevens sleutel	Het metagegevensveld waaraan u de gebruikersgegevens van Genesys wilt koppelen. U moet een aangepast veld met metagegevens maken voor deze functie. Voor

Veld	Beschrijvin
	Meer informatie over het maken van nieuwe metagegevensvelden vindt u in Aangepaste velden met metagegevens beheren.
CDR's genereren van signaleringsbeurtenissen	Schakel het selectievakje in om het genereren van cdr's (contactdetailrecords) te genereren voor een bestaande ACD integratie met de CTI-server. Webex WFO gebruikt deze gespreksoproepen niet voor verzoening, tenzij u ook het selectievakje Cdr's gebruiken voor verzoening inschakelt.
Cdr's gebruiken voor verzoening	Schakel dit selectievakje in om cdr's die door de CTI server zijn gegenereerd, te gebruiken voor verzoening in plaats van de cdr's die uit de ACD geïmporteerd zijn. Dit selectievakje verschijnt nadat u het selectievakje CDR's genereren van signaleringsgebeurtenissen hebt ingeschakeld.

Enquêtes na gesprekken toevoegen aan contactpersonen

U kunt Webex WFO integreren met een of meer externe enquêteproviders om klantenanalyses na een gesprek te distribueren nadat een contact is beëindigd en de antwoorden te verzamelen. Reacties op enquêtes kunnen waardevolle informatie geven over de contactervaringen van uw klanten en de algemene percepties van uw organisatie, en u helpen contacten te targeten voor evaluatie. Antwoorden kunnen worden bekeken op het tabblad Enquête na gesprek in de mediaspeler en in de widget Recente enquêtes. De enquêtescore en andere velden die betrekking hebben op enquêtes worden ook weergegeven in de interacties en uw contactwachtrij. Zie "Enquête na gesprek importeren IVR gegevens" in de Webex Reference Guide *voor WFO-gegevens* importeren/exporteren voor meer informatie over importeren met behulp van CSV bestanden.

Enquêtes en enquêtevragen worden gemaakt met behulp van een externe provider van enquêtes. U kunt Webex WFO integreren met de volgende survey providers:

- Kwaliteitskeurkunde (online)
- Survey En voor (online)

Online enquêteproviders configureren

Online enquêtes providers Qualtrics en Survey Aan de klant leveren enquêtes via e-mail. Distributieaanvragen voor enquêtes en ophalen van antwoorden worden uitgevoerd volgens een door de gebruiker gedefinieerde planning. U kunt een IVR ook importeren met de Generic Import Service (GIS).

NOTITIE

U moet de GIS-bestandslocatie voor de regionale gegevensserver instellen op de pagina Configuratie van de gegevensserver voordat u de algemene IVR importeert (raadpleeg De gegevensserver configureren). Gebruik deze bestandslocatie voor importeerbestanden:

C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data-server\GIS\Nieuw Importeren

Nadat de bestanden zijn geïmporteerd, worden ze naar deze map verplaatst:

...\GIS\NewImport\archives\<archive datum>\<filenaam>

U moet uw online enquêtemaker configureren voordat u deze configureert met Webex WFO. Als u Webex WFO met een Qualtrics-account wilt configureren, moet u de volgende zaken hebben:

- Elke enquête moet een geconfigureerde vraag 'Ingesloten gegevens' hebben die het type cid heeft.
- Een geconfigureerde account en gebruikersnaam voor kwaliteit
- Een aangepast API token
- De bibliotheek-id voor de account
- De bericht-id voor het afleveren van de enquête

Om Webex WFO met een Survey Monkey-account te configureren, moet u over de volgende zaken beschikken:

- Een geconfigureerde account en gebruikersnaam voor ontwikkelaars van Survey Een aantal ontwikkelaars
- Een API voor ontwikkelaars
- De sleutel voor API ontwikkelaars
- De ontwikkelaar API gedeelde geheime code

Algemene IVR providerverbindingen worden automatisch gemaakt als het IVR wordt geïmporteerd. De beheerder voor enquête na gesprek kan opgeven welke enquête-id voor het formulier wordt gebruikt. In de volgende tabel worden de velden voor de enquête-identificaties beschreven:

Veld	Beschrijving
contact-id	Het id-nummer van het contact.
gekoppeldOproepId	Het id-nummer van het gekoppelde gesprek. Dit is een standaardinstelling.

U moet ook een aangepast metagegevensveld voor e-mail maken in Metagegevensbeheer (zie Aangepaste metagegevensvelden beheren) om gesprekken te markeren voor distributie van enquêtes (zie Contacten markeren voor distributie online hieronder).

Een aangepast veld met e-mailmetagegevens maken

1. Ga naar Toepassingsbeheer > QM Configuratie > Metagegevensbeheer.
2. Voer een unieke waarde in het veld Metagegevenssleutel in (bijvoorbeeld 'SurveyEmail').
3. Voer een unieke waarde in het veld Metagegevenslabel voor het label in. Dit kan dezelfde zijn als de metagegevenssleutel, maar dit hoeft niet te zijn.
4. Selecteer **Tekst** in de vervolgkeuzelijst Metagegevenstype.
5. Selecteer **in de vervolgkeuzelijst ACD Gegevens Geen** .
6. Klik op **Opslaan**.

Raadpleeg Aangepaste velden met metagegevens beheren voor meer informatie over het maken van een veld met aangepaste metagegevens.

Uw online enquêtemaker configureren met Webex WFO

1. Kies **Nieuw enquêteformulier maken** in de sectie Wat wilt u doen?
2. Selecteer uw online enquêtemaker (Qualtrics of Survey Ensch) in de vervolgkeuzelijst.
3. Stel de planning voor de verdeling van het verzoek/antwoord ophalen van de enquêtes in minuten in. Deze waarde bepaalt hoe vaak Webex WFO controleert op contacten waarvoor een enquête nodig is en of er nieuwe antwoordgegevens beschikbaar zijn. Als er contacten worden gevonden die in afwachting zijn van een enquête, wordt een verdelingsverzoek naar de provider van de enquête verzonden volgens de workflow van uw verdelingsaanvraag.
4. Selecteer het veld met aangepaste e-mailmetagegevens dat u in de bovenstaande sectie hebt gemaakt om gesprekken voor distributie van enquêtes te markeren.
5. Voer een unieke naam in voor deze verbinding met de survey-provider.
6. Voer de accountgegevens van de enquêtebeheerder in. Deze informatie moet bij de enquêtebeheerder worden verzameld.
    a. Voer de gebruikersnaam en het token in voor de geconfigureerde account voor de survey-provider.
    b. (Alleen kwalificeerde waarden) Voer de bibliotheek-id en Bericht-id in.
    c. (alleen Survey EnV, Survey EnV) Voer de API-sleutel en gedeeld geheim in.
7. Klik op **Opslaan**.

De verbinding van uw enquêtemaker testen en enquêtes bekijken

1. Kies **Bestaand enquêteformulier** bewerken in de sectie Wat wilt u doen?
2. Klik op **Verbinding testen en enquêtes bekijken**. Wanneer de verbinding is geslaagd, worden de enquêtes die zijn geconfigureerd met de enquêtemaker, onder aan de pagina weergegeven. U kunt op elke enquête klikken om de afzonderlijke vragen weer te geven.

Nadat u de verbinding met uw enquêteprovider hebt ingesteld en getest, moet u een workflow maken om te bepalen welke enquêtes moeten worden aangevraagd voor verschillende contacten die zijn gemarkeerd voor distributie van enquêtes. Dit is handig wanneer u verschillende aanbieders en/of enquêtes voor contacten hebt.

U moet de workflow ook gebruiken om een enquêtevraag te identificeren als de VoC-vraag van de klant. De reactie van de klant op deze vraag bepaalt of het bijbehorende contact moet worden gemarkeerd voor evaluatie.

Een workflow voor een enquêtedistributieaanvraag instellen

1. Ga naar de pagina Workflowbeheer.
2. Kies of u een einde aan de interactie of een dagelijkse gebeurtenis wilt maken. Een gebeurtenis aan het einde van de interactie bereidt de aanvraag meteen nadat een contact is gemarkeerd voor distributie van enquêtes. Een dagelijkse gebeurtenis bereidt elke dag de enquêteaanvragen voor alle contacten die zijn gemarkeerd voor distributie van de enquête.
3. Selecteer de workflowregel waarop u de enquêteformulierbewerking wilt toepassen. Selecteer de standaardregel om één enquêteformulier te gebruiken voor alle contacten die zijn gemarkeerd voor distributie van enquêtes, of maak en selecteer een nieuwe regel om de contactvoorwaarden voor een bepaald enquêteformulier te definiëren.
4. Als u een nieuwe workflowregel hebt gemaakt, definieert u de contactvoorwaarden voor het enquêteformulier dat u wilt distribueren.
5. Schakel het selectievakje "Het enquêteformulier instellen op <survey-formulier>" in het gedeelte Acties in.
    a. Selecteer de enquête in de vervolgkeuzelijst.
    b. Selecteer de VoC-vraag (Spraak van de klant). U kunt alleen vragen selecteren met een numerieke antwoordindeling.
    c. Stel de drempelwaarde in om te markeren voor evaluatie. Als het antwoord van de klant op de VoC-vraag voldoet aan deze drempelwaarde, wordt het bijbehorende contact gemarkeerd voor evaluatie.
6. Voer de e-mailgegevens in voor het afleveren van de enquête.
    a. Voer het e-mailadres Voor Verzenden vanaf in. Dit is het e-mailadres waar de enquête vandaan komt.

b. Geef het e-mailadres voor Antwoorden op in. Dit is het e-mailadres waarop de ontvanger van de enquête reageert. Dit is doorgaans hetzelfde als het adres Verzenden van, maar dit is niet hetzelfde.

c. Voer de naam van de afzender in. Dit is de naam van de e-mail voor de ontvanger.

d. Voer de onderwerpregel voor het e-mailbericht in.

7. Klik op **Opslaan**.

Raadpleeg Automatiseer QM werkstromen voor meer informatie over het configureren van workflows .

Contacten markeren voor online distributie van enquêtes

Nadat u het aangepaste veld met e-mailmetagegevens hebt gemaakt, een of meer enquêteaanbieders hebt geconfigureerd met Webex WFO, en een enquêtedistributieworkflow hebt ingesteld, kunt u een contact markeren voor online distributie van enquêtes door het e-mailadres van de klant in te voeren in het aangepaste veld E-mailmetagegevens. Dit kan worden gedaan door de agent met de opdracht Metagegevens in de toepassing Opnameknoppen of door iedere gebruiker die toegang heeft tot de aangepaste velden met metagegevens op het tabblad Details van de mediaspeler.

Wanneer u het e-mailadres van de klant in dit veld invoert, wordt die contactpersoon gemarkeerd voor distributie van enquêtes. Volgens de door de gebruiker gedefinieerde planning voor distributieverzoeken verzendt Webex WFO vervolgens een verzoek naar de enquêtebeheerder om de betreffende enquête naar dat adres te sturen, zoals bepaald door uw geconfigureerde werkstromen.

> **OPMERKING Bij** Survey En in Dat kan er een vertraging optreden tussen het moment waarop een verdelingsaanvraag is ontvangen en de tijd waarop de enquête wordt gedistribueerd.

Verwante onderwerpen

- Voorspellingen configureren: gebruik enquêtegegevens om de netwerkscore voor de organisator van contacten te voorspellen.

Workforce Management configureren

De WFM menu's in Toepassingsbeheer worden gebruikt om de WFM toepassing van Webex WFO te configureren. U hebt toegang tot de WFM-toepassing als u een licentie hiervoor hebt.

> **LET OP** : Uw beheerderrol heeft alleen toegang tot de functies en machtigingen die door uw serviceprovider zijn ingeschakeld. In dit gedeelte worden mogelijk functies en machtigingen vermeld die niet beschikbaar zijn in Webex
> WFO.

Servicewachtrijen configureren 186
Verlaging configureren 203
Agentplanningen beheren 207

Werken met historische gegevens 216

Beschrijvingen maken voor redencodes 225
Toewijzingen overeenstemmingsstatus aanpassen 227
Systeembrede WFM instellingen configureren 230
De WFM bewaarperiode definiëren 233
Metagegevenswaarden voor activiteit beheren 234
Teleopti configureren 238

Servicewachtrijen configureren

Met de pagina's in het gedeelte Servicewachtrijen van Toepassingsbeheer kunt u de servicewachtrijen in uw contactcenter configureren.

Telefoonlijstnummers beheren

NOTE-telefoonlijstnummers worden alleen gebruikt in ACD's van Avaya. Als u geen geconfigureerde Avaya ACD hebt, ziet u niets met betrekking tot telefoonlijstnummers in Webex WFO.

Een telefoonlijstnummer (directory number, DN) is een telefoonnummer dat klanten gebruiken om verbinding te maken met een specifieke servicewachtrij. De ACD gesprekken die op een bepaald DN zijn ontvangen, in feite naar een specifieke servicewachtrij routeert.

U kunt een telefoonlijstnummer maken in WFM om de volgende resultaten te behalen:

- Dupliceer de DN's die in het ACD worden gebruikt en verzamel daarvoor historische gegevens.
- Routeer een DN om naar specifieke servicewachtrijen te gaan op verschillende tijdstippen gedurende de dag. Als u dat doet, omvatten de historische gegevens voor die servicewachtrijen de gesprekken die via het DN zijn ontvangen.
- Routeer een DN om naar een specifieke servicewachtrij te gaan wanneer alle agents in de eerste servicewachtrij bezet zijn.

WFM legt de volgende gegevens van een telefoonlijstnummer vast en compileert deze in de bijbehorende servicewachtrij:

- Aangeboden contacten
- Contacten geaccepteerd
- Contacten verlaten
- Contacten geblokkeerd
- Gemiddelde beantwoordingssnelheid
- Quality of Service (serviceniveau)

OPMERKING: Het gebruik van DN-gegevens in plaats van servicewachtrijgegevens biedt nauwkeuriger informatie voor prognoses van overloopsituaties voor servicewachtrijen. Wanneer de servicewachtrij overloopt, kunt u elke
Contact is gekoppeld aan de servicewachtrij waar het uiteindelijk terecht is gekomen in plaats van aan de servicewachtrij waarvoor het oorspronkelijk was bedoeld. Dit kan een negatieve invloed hebben op de prognose. U voorkomt deze situatie door het werken met DN's.

Voorwaarden

Uw systeem gebruikt een geconfigureerde Avaya ACD.

Paginalocatie

Servicewachtrijen > WFM > toepassingsbeheer > telefoonlijstnummers

Procedures

Telefoonlijstnummers beheren

Gebruik de pagina Telefoonlijstnummers om telefoonlijstnummers te maken, bewerken en verwijderen.

Aanbevolen werkwijze om geen telefoonlijstnummer (DN's) te verwijderen. Als u een telefoonlijstnummer verwijdert, gaan alle samenhangende historische gegevens verloren.

Hieronder worden de velden op de pagina beschreven.

Veld	Beschrijving
ACD-server	De ACD die de bron is van de telefoonlijstnummergegevens. In een gesynchroniseerd systeem wordt dit veld automatisch ingevuld. In een niet-gesynchroniseerd systeem moet de ACD handmatig worden geselecteerd. De standaardwaarde in een niet-gesynchroniseerd systeem is Algemeen.
Telefoonlijstnummer	Het telefoonlijstnummer. Dit moet overeenkomen met het telefoonlijstnummer in het ACD.
Beschrijving	Een beschrijving van het telefoonlijstnummer.
Servicewachtrijen	Een of meer servicewachtrijen die zijn gekoppeld aan dit telefoonlijstnummer. Als je eenmaal Toegewezen aan servicewachtrij, voert u de begin- en eindtijd en de dagen van de week in waarop de servicewachtrij gesprekken van het telefoonlijstnummer verwerkt. Er moet ten minste één dag zijn geselecteerd.

Servicewachtrijtypen beheren

Een servicewachtrijtype beschrijft het soort contacten dat een servicewachtrij verwerkt.

- Interactieve contacten: agent-/klantcontacten die plaatsvinden in real-time, zoals gesprekken en chats.
- Niet-interactieve contacten: agent-/klantcontacten die niet plaatsvinden in real-time, zoals e-mail, tweets, sociale media en faxen.

Met servicewachtrijtypen kunt u vergelijkbare servicewachtrijen groeperen in servicewachtrijgroepen en virtuele servicewachtrijen en om prognoses te genereren voor vergelijkbare servicewachtrijen.

WFM wordt geleverd met twee systeem-servicewachtrijtypen: Spraak en E-mail. Als u upgrade van een eerdere versie van WFM waarvoor u servicewachtrijen kon configureren voor gesprekken of e-mail, dan worden deze servicewachtrijen automatisch toegewezen aan het servicewachtrijtype Spraak of E-mail.

Er gelden beperkingen voor wat u kunt doen met een servicewachtrijtype nadat dit is gemaakt.

- U kunt het contacttype niet wijzigen.
- Als een servicewachtrijtype is toegewezen aan een servicewachtrij, kunt u dit niet verwijderen.
- U kunt de systeem-servicewachtrijtypen (Spraak en E-mail) niet verwijderen.

Servicewachtrijtypen maken, bewerken en verwijderen

Gebruik de pagina Servicewachtrijtypen om servicewachtrijtypen te configureren en te onderhouden.

Een nieuw wachtrijtype maken

1. Kies **Nieuw om een nieuw wachtrijtype te maken**.
2. Geef een unieke naam op voor het servicewachtrijtype dat beschrijft welke soort contacten een servicewachtrij kan verwerken. Max. tekens = 50.
3. Kies het contacttype: interactief of niet-interactief.
4. Klik op **Opslaan**.

Een bestaand servicewachtrijtype bewerken

1. Kies **Bewerken of verwijder een bestaand servicewachtrijtype**.
2. Selecteer het gewenste servicewachtrijtype in de vervolgkeuzelijst.
3. Bewerk desgewenst de naam van het servicewachtrijtype. Als het servicewachtrijtype aan servicewachtrijen is toegewezen, wordt de naam van het servicewachtrijtype op die servicewachtrijen toegepast. U kunt het contacttype niet wijzigen.
4. Klik op **Opslaan**.

Een bestaand servicewachtrijtype verwijderen

1. Kies **Bewerken of verwijder een bestaand servicewachtrijtype**.
2. Selecteer het gewenste servicewachtrijtype in de vervolgkeuzelijst.
3. Klik op **Verwijderen**.

Servicewachtrijen beheren

Een servicewachtrij is een groep agents waarnaar contacten worden gerouteerd. Een vaardigheidsgroep heeft gewoonlijk betrekking op een specifieke vaardigheid. In WFM plant u agents in om de vereisten voor de servicewachtrij te ondersteunen. Daarom zijn servicewachtrijen in WFM het middelpunt voor planningen en prognoses.

Gesynchroniseerde/niet-gesynchroniseerde omgevingen

Servicewachtrijen kunnen in WFM worden gemaakt of worden gesynchroniseerd via de ACD.

- In omgevingen met gesynchroniseerde ACD's importeert WFM servicewachtrijgegevens uit ACD via de Synchronisatieservice. Geïmporteerde servicewachtrijgegevens die niet kunnen worden gewijzigd in WFM (naam en id van servicewachtrij) zijn alleen-lezen op de pagina Servicewachtrijen. De gegevens kunnen alleen worden gewijzigd in het ACD. Servicewachtrijen die u maakt in WFM bestaan alleen in WFM en worden niet toegevoegd aan de ACD (zie Servicewachtrijgegevens synchroniseren).
- In omgevingen met niet-gesynchroniseerde ACD's moeten de servicewachtrijen die u in WFM maakt, dezelfde namen en id's hebben als voor hen zijn ingesteld in uw ACD. Dat stelt WFM in staat om de historische gegevens die uit het ACD in WFM zijn geïmporteerd, aan de juiste servicewachtrij te koppelen.

Virtuele servicewachtrijen

Een virtuele servicewachtrij is een verzameling van servicewachtrijen met hetzelfde servicewachtrijtype. Virtuele servicewachtrijen bestaan alleen in WFM.

> **LET OP** : verander een gesynchroniseerde servicewachtrij niet in een virtuele servicewachtrij. Schakel dit selectievakje alleen in als u de servicewachtrij in WFM hebt gemaakt.

Een virtuele servicewachtrij begint historische gegevens te verzamelen van de componentservicewachtrijen nadat u deze hebt gemaakt. Als er al historische gegevens bestaan voor de componentservicewachtrijen en u de cumulatieve historische gegevens aan de virtuele servicewachtrij wilt koppelen, kunt u een verzoek indienen voor het samenvoegen van historische gegevens (raadpleeg Historische gegevens samenvoegen).

> **NOTITIE**
> U kunt ook een verzoek indienen voor het samenvoegen van historische gegevens als u de historische gegevens opnieuw wilt berekenen voor een virtuele servicewachtrij omdat u een van de volgende bewerkingen hebt gedaan voor de virtuele servicewachtrij:

- Toegevoegde servicewachtrijen met historische gegevens
- Verwijderde servicewachtrijen met historische gegevens

Maak een virtuele servicewachtrij als u één prognose, verdeling of planning wilt maken voor een groep dergelijke servicewachtrijen. Hieronder ziet u voorbeelden van een aantal situaties waar een servicewachtrij nuttig is.

BIJVOORBEELD Een contactcenter heeft één servicewachtrij voor premium klanten en een andere voor gewone klanten. Premium klanten worden eerder weergegeven en ontvangen hoogwaardige services. De agenten
Die gesprekken met deze klanten verwerken, zijn lid van beide servicewachtrijen. De planning wordt eenvoudiger als u een virtuele servicewachtrij maakt die bestaat uit de servicewachtrijen voor de premium en de normale klanten.

BIJVOORBEELD Heeft een organisatie op meerdere locaties IT-helpdesks? Het contactcenter werkt voor elke locatie met een servicewachtrij om rekening te houden met de verschillende tijdzones en om rapporteren per locatie mogelijk te maken.
Door de routering in het contactcenter zijn de agents uit elke locatie in één pool opgenomen en worden gesprekken gedistribueerd naar de volgende beschikbare agent ongeacht de locatie. Door de servicewachtrijen in een virtuele servicewachtrij op te zetten kunt WFM de agents als één groep plannen in een patroon dat consistent is met de routering en de tijdzones.

Precisiewachtrijen

Een Unified CCE precisiewachtrij is een meer gedetailleerde routeringsmethode voor contacten dan door een servicewachtrij wordt gebruikt. Meerdere agentkenmerken en vaardigheidseigenschappen die worden geconfigureerd in Cisco Unified Intelligent Contact Management (Unified ICM). Precisiewachtrijen helpen om gesprekken te routeren naar een beschikbare agent met de beste kwalificaties.

Meer informatie over het configureren van precisiewachtrijen vindt u in de documentatie bij Cisco Unified ICM.

WFM behandelt precisiewachtrijen op basis van servicewachtrijen ('vaardigheidsgroepen', in Unified CCE-terminologie). Als WFM wordt gesynchroniseerd met Unified CCE, maakt WFM een servicewachtrij en een vaardigheidskoppeling voor elke Unified ICM vaardigheidsgroep en precisiewachtrij. Een uitzondering hierop is als er meerdere gateways voor Unified Communications Manager-randapparaten (Unified CM) worden ingesteld in Unified ICM. In deze situatie maakt WFM een servicewachtrij voor elke precisiewachtrij en randapparaatgateway. Dat wil zeggen:

Aantal Unified CM gateways voor randapparaten × aantal PC's = aantal servicewachtrijen dat in WFM

In systemen met meerdere randapparaatgateways hebben servicewachtrijen die in WFM worden gemaakt, namen als:

Naam van <PG-id>.<precisiewachtrij>

WFM legt historische gegevens voor precisiewachtrijen op dezelfde manier vast als historische gegevens voor servicewachtrijen.

OPMERKING: op dit moment worden bij WFM alle gedetailleerde agentkenmerken en -eigenschappen genegeerd die door Unified CCE worden gebruikt om gesprekken te routeren.

Veldbeschrijvingen

Gebruik de pagina Servicewachtrijen om servicewachtrijen te maken, bewerken en verwijderen.

U kunt geen servicewachtrij verwijderen met een geplande activiteit (behalve Beschikbaar en Niet beschikbaar) of als een van de volgende situaties geldt:

- De wachtrij bevindt zich in een virtuele servicewachtrij.
- De beller bevindt zich in een workflow.
- Er wordt naar verwezen in Agentplanningen
- Het is een hoofdservicewachtrij.
- Er wordt naar verwezen door een planningsaanvraag.

AANBEVOLEN WERKWIJZEN om geen servicewachtrijen te verwijderen. Als u een servicewachtrij verwijdert, gaan alle historische gegevens en bijbehorende planningen van agents verloren.

Hieronder worden de velden beschreven die op de pagina Servicewachtrijen beschikbaar zijn wanneer u een bestaande servicewachtrij bewerkt of verwijdert of wanneer u een nieuwe servicewachtrij maakt.

Gegevens servicewachtrij

Veld	Beschrijving
Naam servicewachtrij	De naam van de servicewachtrij. In gesynchroniseerde systemen wordt de naam gemaakt en Onderhouden in het ACD.
ACD bron.	De ACD die de bron is van de servicewachtrijgegevens. In een gesynchroniseerd systeem dit veld is automatisch ingevuld. In een niet-gesynchroniseerd systeem moet de ACD handmatig worden geselecteerd. De standaardwaarde in een niet-gesynchroniseerd systeem is Algemeen.
Servicewachtrij-id	De unieke id waarmee de servicewachtrij wordt aangeduid. In gesynchroniseerde systemen is het De id wordt gemaakt in het ACD. Als een id eenmaal is toegewezen aan een servicewachtrij, kan deze niet meer worden gewijzigd.
Selectievakje Genereer geen prognoses of planningen voor de servicewachtrij	Schakel het selectievakje in om de servicewachtrij inactief te maken. De service is niet meer beschikbaar bij het genereren van verdelingen, prognoses, strategische prognoses en planningen. U kunt echter nog wel de historische gegevens zien.

Veld	Beschrijving
	OPMERKING: als u dit selectievakje inschakelt, moet u ervoor zorgen dat u de servicewachtrij verwijdert uit alle multivaardigheidsgroepen waaraan deze is gekoppeld. Als u wel Niet, een planningsaanvraag voor deze multivaardigheidsgroepen zal mislukken.

Type servicewachtrij

Het servicewachtrijtype beschrijft het soort contacten dat deze servicewachtrij kan verwerken. Zie servicewachtrijtypen beheren.

Tijdzone

Selecteer de tijdzone die u wilt gebruiken voor de planning van de servicewachtrij. De openings- en sluitingstijden van de servicewachtrij worden geïnterpreteerd door deze tijdzone. Standaard wordt de standaardtijdzone geconfigureerd voor uw bedrijf op de pagina Algemene instellingen (zie Algemene instellingen configureren).

Herdistributietype

(Alleen voor niet-interactieve servicewachtrijen) Het herverdelingstype dat bepaalt hoe niet-interactieve contacten die tijdens de gesloten uren van de servicewachtrij binnenkomen, worden herverdeeld over de doelintervallen ten behoeve van prognoses. Doelintervallen worden bepaald door de afhandelingsdrempel. U hebt de volgende opties:

- Geen—Contacten die binnenkomen tijdens de sluitingsuren, worden genegeerd en niet herverdeeld (standaard).
- Proportioneel—Contacten worden proportioneel herverdeeld over de doelintervallen op basis van de verdelingspercentages voor de doelintervallen.
- Gelijkmatig—Contacten worden gelijkmatig herverdeeld over de doelintervallen.

Geef in het veld Afhandelingsdrempel de hoeveelheid tijd op waarbinnen de contacten moeten worden afgehandeld, in minuten. Geldige waarden liggen tussen 0 en 4.320 minuten (72 uur).

Parameters

Veld	Beschrijving
Prioriteit servicewachtrij	De prioriteit van de servicewachtrij: een getal tussen 0 en 999, waarbij 0 de De hoogste prioriteit. Met behulp van de servicewachtrijprioriteit kunnen WFM planningsconflicten oplossen wanneer agents zijn toegewezen aan meerdere servicewachtrijen.
	VOORBEELD : u wijst een aantal agents aan voor het ondersteunen van twee servicewachtrijen. Als WFM de planningen

voor de twee genereert

Servicewachtrijen en ontdekt dat er niet voldoende agents zijn om

Veld	Beschrijving
	ondersteuning van alle prognosevereisten voor beide, wordt de prioriteit van elke servicewachtrij vergeleken en worden eerst de agents ingepland voor de servicewachtrij met de hoogste prioriteit.
Gemiddelde tijd in gesprek	De gemiddelde tijdsduur, in seconden, die een contact hiervoor heeft servicewachtrij. WFM gebruikt deze informatie om vast te stellen hoeveel agents nodig zijn om te voldoen aan de vereisten wanneer een verdeling voor deze servicewachtrij wordt gegenereerd. U kunt ervoor kiezen om WFM deze waarde automatisch voor u te laten berekenen wanneer een verdeling wordt gegenereerd, door het selectievakje in het gedeelte Standaardtijden servicewachtrij van de pagina Verdelingsaanvraag in te schakelen.
Gemiddelde werktijd na gesprek	De gemiddelde tijdsduur in seconden die een agent na een contact besteedt voor deze servicewachtrij. WFM gebruikt deze informatie om vast te stellen hoeveel agents nodig zijn om te voldoen aan de vereisten wanneer een verdeling voor deze servicewachtrij wordt gegenereerd. U kunt ervoor kiezen om WFM deze waarde automatisch voor u te laten berekenen wanneer een verdeling wordt gegenereerd, door het selectievakje in het gedeelte Standaardtijden servicewachtrij van de pagina Verdelingsaanvraag in te schakelen.
Doelstelling serviceniveau	(Alleen interactieve servicewachtrijen) Het percentage contacten dat moet worden binnen een opgegeven aantal seconden hebben beantwoord. Het aantal seconden moet groter zijn dan nul. WFM gebruikt dit doel om vast te stellen hoeveel agents nodig zijn om te voldoen aan de vereisten wanneer een verdeling en prognose voor de servicewachtrij worden gegenereerd.
Percentage precisieniveau prognose	(Alleen lezen-) De waarde die wordt berekend wanneer u een aanvraag voor een compreciatie van de prognosenauwkeurigheid indient voor de servicewachtrij. Als u dit niet hebt gedaan, wordt de waarde weergegeven van nul procent. Het nauwkeurigheidsniveau van de prognose is een maat voor de nauwkeurigheid van de prognose. Deze waarde wordt berekend door het verwachte contactvolume te vergelijken met het werkelijke contactvolume. **BIJVOORBEELD** Als het niveau voor de nauwkeurigheid van de prognose 105 procent is, was het verwachte contactvolume 5 procent hoger dan het werkelijke contactvolume

contactvolume.

Openings- en sluitingstijden

De dagen en uren dat de servicewachtrij actief is. Een vinkje geeft aan dat de servicewachtrij actief is (of geopend) op een bepaalde dag van de week. De uren dat een gesprek actief is, worden in de 24-uurs notatie weergegeven en moeten worden gestaan in veelvouden van vijf minuten. Als er iets anders wordt opgegeven, wordt de waarde afgerond op de dichtstbijzijnde vijf minuten. Een uitzondering is de waarde 23:59, die middernacht aan betekenis geeft.

Minimale blokduur planning

Schakel het selectievakje "Een minimale planningsblokduur afdwingen" in om het minimale tijdsblok in te stellen voor deze servicewachtrij. Geldige waarden variëren van vijf minuten (00:05) tot 16 uur (16:00), in stappen van vijf minuten.

Deze instelling is optioneel. Overweeg het te gebruiken als u agents hebt die meerdere servicewachtrijen ondersteunen en u wilt niet dat ze te vaak tussen servicewachtrijen schakelen. Gebruik deze instelling niet als uw agents één servicewachtrij ondersteunen of als ze eenvoudig heen en weer kunnen schakelen tussen de servicewachtrijen die ze ondersteunen.

De minimale duur van de planningsblok is alleen van toepassing op planningen die worden uitgevoerd met de methode Gebalanceerde planning. Als u een planning uitvoert met de methode Voorrangsplanning, wordt deze instelling genegeerd. Er zijn andere exemplaren waarbij de minimale blokduur voor planningen wordt genegeerd bij het wijzigen van planningen, zijn onder andere de volgende:

- Bewerkingen in agentplanningen
- Planningen configureren
- Wijzigingen als gevolg van berichtaanvragen
- Geplande activiteiten kopiëren

De minimumduur wordt gevolgd bij het uitvoeren van een planning met een evenwichtige methode, zelfs als deze betekent dat een agent niet kan worden ingepland voor de beste dekking, voor alle servicewachtrijen van de agent of zelfs als niet aan het minimum kan worden voldaan. De dekking kan een negatieve invloed hebben, met name als de minimumduur hoger is ingesteld of dicht bij de minimale duur van de dienst ligt.

OPMERKING: als u deze instelling gebruikt, blijft de tijd die nodig is om uw planningen uit te voeren, met name als uw planningen complex zijn (als ze bijvoorbeeld veel agenten, servicewachtrijen en werkvoorwaarden bevatten,
En gebruik variabele diensten).

OPMERKING: Als deze servicewachtrij onderdeel is van een multivaardigheidsgroep en de servicewachtrijen in die groep verschillende minimale blokduur voor planning hebben, wordt de langste gespreksduur geconfigureerd voor het
multivaardigheidsgroep.

Maximumplanningspercentages per dienst

Schakel het selectievakje "Een maximumplanningspercentage afdwingen" in om het maximumpercentage tijd in de dienst van een agent in te stellen dat kan worden toegewezen voor deze servicewachtrij. Geldige waarden liggen tussen 1 en 99 procent.

Deze instelling is optioneel. Overweeg het te gebruiken als u agents hebt die meerdere servicewachtrijen ondersteunen en u wilt opgeven hoeveel van hun dienst kan worden gepland om deze servicewachtrij te ondersteunen. Gebruik deze instelling niet als uw agents een enkele servicewachtrij of een multivaardigheidsgroep ondersteunen of als er geen reden is om te beperken hoe lang ze aan de ondersteuning van deze servicewachtrij besteden.

> **OPMERKING:** Een agent wordt niet ingepland voor de week als de enige beschikbare opties het geconfigureerde maximale planningspercentage overtreden.

Het maximale planningspercentage is alleen van toepassing op planningen die worden uitgevoerd met de methode Gebalanceerde planning. Als u een planning uitvoert met de methode Voorrangsplanning, wordt deze instelling genegeerd. Er zijn bijvoorbeeld de volgende gevallen waarbij het maximale planningspercentage wordt genegeerd bij het wijzigen van planningen:

- Bewerkingen in agentplanningen
- Geplande activiteiten kopiëren
- Wijzigingen als gevolg van goedgekeurde ruilaanvragen en planningsaanbiedingen
- Planningen bijwerken met Planningsgeschiedenis en terugzetten
- Planningen configureren

Multivaardigheidsgroepen

In deze sectie wordt de naam weergegeven van elke multivaardigheidsgroep waarvan deze servicewachtrij deel uitmaakt. Wijs aan elke multivaardigheidsgroep een prioriteit toe (van 0 tot 999, waarbij 0 de hoogste prioriteit is). De prioriteit die u hier toewijst, bepaalt mede hoe agents worden ingepland om de servicewachtrijen die samen de multivaardigheidsgroepen vormen, te ondersteunen.

Vaardigheidskoppelingen

Wijst een of meer vaardigheidskoppelingen toe aan de servicewachtrij en stelt prioriteiten daarvoor in (0–999, waarbij 0 het hoogste is). U kunt één, meerdere of alle vaardigheidskoppelingen toewijzen aan de servicewachtrij.

Met behulp van vaardigheidskoppelingen worden agents aan servicewachtrijen gekoppeld. U kunt agents inschakelen om deze servicewachtrij te ondersteunen, door de agents en de servicewachtrij toe te wijzen aan dezelfde vaardigheidskoppeling. Door een prioriteit toe te wijzen aan elke vaardigheidskoppeling kunnen WFM planningsconflicten oplossen wanneer agents met meerdere vaardigheden deel uitmaken van meerdere servicewachtrijen.

Virtuele servicewachtrij

Schakel dit selectievakje in als deze servicewachtrij een virtuele servicewachtrij is (zie Virtuele servicewachtrijen). Als u dit doet, wordt een selectievenster voor servicewachtrijen geopend zodat u servicewachtrijen kunt toewijzen als leden van de virtuele servicewachtrij. De beschikbare servicewachtrijen hebben allemaal hetzelfde servicewachtrijtype.

LET OP : verander een gesynchroniseerde servicewachtrij niet in een virtuele servicewachtrij. Schakel dit selectievakje alleen in als u de servicewachtrij in WFM hebt gemaakt.

OPMERKING: Alle bronservicewachtrijen in de virtuele servicewachtrij moeten zich in uw weergave en bereik bevinden om wijzigingen aan te brengen in een virtuele servicewachtrij. Als dat niet zo is, worden ze niet weergegeven in de
Lijst met bronservicewachtrijen en u kunt geen wijzigingen aanbrengen in de virtuele servicewachtrij.

Hoofdservicewachtrij

Deze servicewachtrij is de hoofdservicewachtrij voor een of meer agents. U kunt zoeken naar agents met het standaard of geavanceerde filter en u kunt één, meerdere of alle agents toewijzen aan de hoofdservicewachtrij.

OPMERKING: Wanneer u een agent aan een hoofdservicewachtrij toewijst, worden alle eerdere toewijzingen van servicewachtrijen voor die agent automatisch verwijderd.

Planningsvolgorde

De volgorde waarin agents zijn ingepland voor de servicewachtrij. WFM vergelijkt de agents op basis van deze volgorde en plant agents met de hoogste prioriteit eerst in. Als u de volgorde weer wilt terugzetten op de standaardwaarde, klikt u op Standaardwaarde herstellen.

De volgende criteria worden toegepast:

- Maximumaantal uren beschikbaar—Het totaal aantal uren dat een agent elke dag van de week kan worden ingepland
- Minimumaantal uren beschikbaar—Het minimumaantal uren dat een agent elke dag van de week kan worden ingepland
- Maximumaantal uren per week—Het maximumaantal uren per week dat is geconfigureerd voor de dienst van de agent (op de pagina Diensten)
- Minimumaantal uren per week—Het minimumaantal uren per week dat is geconfigureerd voor de dienst van de agent (op de pagina Diensten)
- Rang—De positie van de agent in het contactcenter op basis van expertise (op de pagina Agents)
- Begindatum bedrijf—De datum waarop de agent is gaan werken voor het bedrijf (op de pagina Agents)
- Begindatum afdeling—De datum waarop de agent is gaan werken voor de afdeling (op de pagina Agents)

Standaard verlagingsscenario

Selecteer het standaard verlagingsscenario waarbij de verlagingsfactor op de prognose wordt toegepast. Een servicewachtrij kan aan slechts één verlagingsscenario worden toegewezen.

Aanpassingsfactor agenten

Voer een waarde in om de manier waarop het systeem verwacht het aantal te plannen agents aan te passen. Deze factor is bedoeld om de efficiëntie weer te geven van de agents die in een specifieke servicewachtrij werken. (Houd er rekening mee dat dit verschilt van de efficiëntie als gevolg van multi-vaardigheden.)

- Voorbeeld van een situatie waarbij een correctiefactor lager is dan 1: een chatservicewachtrij waarmee agenten gelijktijdig chats kunnen beantwoorden. De agents in deze servicewachtrij zijn efficiënter. Als deze twee keer zoveel chats kunnen beantwoorden als telefoongesprekken, is een toepasselijke correctiefactor mogelijk 0,5.
- Voorbeeld van een situatie die vraagt om een aanpassingsfactor die groter is dan 1— een inkomende servicewachtrij voor gesprekken die follow-upwerk genereert (zoals uitgaande gesprekken, onderzoek en e-mails) per geval. De agents die aan deze servicewachtrij werken, zijn slechts gedeeltelijk beschikbaar voor de inkomende telefoongesprekken. In dit geval moet een planner een waarde invoeren die het aantal agents aangeeft dat nodig is om één uur inkomende gesprekken af te ronden.

Metagegevens van activiteit

(Optioneel) Wijst standaardmetagegevenswaarden toe aan, of verwijdert hieruit een van de volgende activiteiten:

- In bedrijf
- Overwerk
- Gesloten service

Raadpleeg Metagegevens voor activiteiten beheren voor meer informatie over het configureren van metagegevenswaarden voor activiteiten.

Kleur

De kleur die deze servicewachtrij in de planning aangeeft. Deze kleur wordt alleen gebruikt voor geplande activiteiten tijdens de service. Voor een gesloten servicewachtrij en geplande activiteiten voor de servicewachtrij worden standaard niet-bewerkbare kleuren gebruikt.

Servicewachtrijgroepen beheren

Een servicewachtrijgroep is een verzameling van afzonderlijke servicewachtrijen met hetzelfde servicewachtrijtype. Wanneer servicewachtrijen worden gecombineerd in één servicewachtrijgroep, worden de gegevens voor de afzonderlijke servicewachtrijen samengevoegd in een totaalwaarde voor elke meetwaarde.

Veldbeschrijvingen

Gebruik de pagina Servicewachtrijgroepen om servicewachtrijgroepen te maken, bewerken en verwijderen.

Hieronder worden de velden op de pagina Servicewachtrijgroepen beschreven wanneer u een bestaande servicewachtrijgroep bewerkt of verwijdert of wanneer u een nieuwe servicewachtrijgroep maakt.

Veld	Beschrijving
Kleur	De kleur die deze servicewachtrijgroep aangeeft in de planning.
Servicewachtrijtype selecteren	Het servicewachtrijtype voor de servicewachtrijgroep.
Naam servicewachtrijgroep	De naam van de servicewachtrijgroep.
Servicewachtrijen	De servicewachtrijen die u kunt toewijzen aan de servicewachtrijgroep. Jij Kan één, meerdere of alle servicewachtrijen toewijzen aan de servicewachtrijgroep. De vermelde servicewachtrijen horen bij hetzelfde servicewachtrijtype als het type dat u hebt geselecteerd.

Vaardigheidskoppelingen beheren

Vaardigheidskoppelingen brengen koppelingen aan tussen servicewachtrijen en agents. De agents die zijn toegewezen aan een vaardigheidskoppeling, hebben gewoonlijk dezelfde vaardigheden.

Als u een agent wilt inplannen voor een servicewachtrij, moet u de agent toewijzen aan de vaardigheidskoppeling of multivaardigheidsgroep die is gekoppeld aan de servicewachtrij. U kunt een agent toewijzen aan meerdere vaardigheidskoppelingen.

BELANGRIJK Agents die niet zijn toegewezen aan een vaardigheidskoppeling of een multivaardigheidsgroep, kunnen niet worden ingepland.

OPMERKING: wanneer WFM servicewachtrijgegevens van gesynchroniseerde ACD's importeert, wordt automatisch een vaardigheidskoppeling gemaakt voor elke servicewachtrij op een één-op-één basis. De vaardigheidskoppeling heeft dezelfde naam
Als servicewachtrij, en de servicewachtrij wordt daar automatisch aan toegewezen. De synchronisatie vindt slechts één keer plaats. Als u de vaardigheidskoppeling verwijdert, wordt deze niet opnieuw gemaakt wanneer de volgende synchronisatie plaatsvindt.

De servicewachtrijen die zijn toegewezen aan de vaardigheidskoppeling, zijn ingedeeld op prioriteit. Met deze functie kunnen WFM planningsconflicten oplossen wanneer agents zijn toegewezen aan meerdere

servicewachtrijen. Agents worden eerst ingepland voor de servicewachtrij met de hoogste prioriteit.

VOORBEELD : u wijst een aantal agents aan om te ondersteunen van twee servicewachtrijen en wijst een prioriteit toe aan elke servicewachtrij. Wanneer WFM de planningen voor de twee servicewachtrijen genereert en wordt ontdekt
Er niet voldoende agents zijn om alle prognosevereisten voor elke servicewachtrij te ondersteunen, maar wordt de prioriteitwaarde vergeleken die is toegewezen aan de servicewachtrijen. WFM plant vervolgens eerst de agents voor de servicewachtrij met de hoogste prioriteit. Als een servicewachtrij meerdere vaardigheidskoppelingen of multivaardigheidsgroepen heeft, worden agents ingepland voor agents die zijn gekoppeld aan de hogere prioriteit voor vaardigheidskoppeling of multivaardigheidsgroep voor agents die zijn gekoppeld aan de lagere prioriteit voor vaardigheidskoppeling of multivaardigheidsgroep.

Veldbeschrijvingen

Gebruik de pagina Vaardigheidskoppelingen om vaardigheidskoppelingen te maken, bewerken en verwijderen.

OPMERKING In omgevingen die worden gesynchroniseerd met het ACD, worden nieuwe vaardigheidskoppelingen die u in WFM maakt, niet opnieuw toegevoegd aan het ACD.

AANBEVOLEN WERKWIJZE Wanneer u de gesynchroniseerde vaardigheidskoppeling configureert, kunt u de naam wijzigen om deze te onderscheiden van de servicewachtrij. Verwijder geen vaardigheidskoppelingen. Als u een vaardigheidskoppeling verwijdert, worden alle historische Samenhangende gegevens gaan verloren.

Hieronder worden de velden op de pagina Vaardigheidskoppelingen beschreven.

Veld	Beschrijving
Naam vaardigheidskoppeling	De unieke naam van de vaardigheidskoppeling.
Servicewachtrijen	De servicewachtrijen die zijn toegewezen aan de vaardigheidskoppeling.
Prioriteit	De prioriteit van de geselecteerde servicewachtrij, van 0 tot 999, waarbij 0 de hoogste prioriteit is. Met deze prioriteit kunnen WFM planningsconflicten oplossen wanneer agents zijn toegewezen aan meerdere servicewachtrijen.
Agenten	De agents die zijn toegewezen aan de vaardigheidskoppeling. De toegewezen agents kunnen worden ingepland aan de toegewezen servicewachtrijen.

Multivaardigheidsgroepen beheren

Multivaardigheidsgroepen worden gebruikt om agents te plannen voor de ondersteuning van meerdere servicewachtrijen tijdens dezelfde tijdsperiode. Een multivaardigheidsgroep bestaat uit een aantal servicewachtrijen. Aan elke servicewachtrij is een gewicht toegewezen in de zin van een percentage dat aangeeft welk deel van de tijd van een agent wordt besteed aan de ondersteuning van die servicewachtrij in

de multivaardigheidsgroep.

De planning van agents voor multivaardigheidsgroepen is terug te vinden in berekeningen, zoals Agents gepland en Gepland serviceniveau. Omdat de agents hun tijd verdelen over meerdere servicewachtrijen, is hun bijdrage aan elke servicewachtrij, die wordt aangeduid met een percentage, terug te vinden in deze berekeningen.

Veldbeschrijvingen

Gebruik de pagina Multivaardigheidsgroepen om multivaardigheidsgroepen te maken, bewerken en verwijderen.

AANBEVOLEN WERKWIJZEN om geen multivaardigheidsgroepen te verwijderen. Als u een multivaardigheidsgroep verwijdert, worden ook alle agentplanningen die aan de groep zijn gekoppeld, verwijderd.

Hieronder worden de velden op de pagina Multivaardigheidsgroepen beschreven wanneer u een bestaande multivaardigheidsgroep bewerkt of verwijdert, of wanneer u een nieuwe multivaardigheidsgroep maakt.

Veld	Beschrijving
Metagegevens van activiteit	(Optioneel) Standaardmetagegevenswaarden toewijzen aan of verwijderen Metagegevenswaarden van een of alle van de volgende activiteiten: ▪ In bedrijf ▪ Overwerk ▪ Gesloten service Raadpleeg Voor meer informatie over het configureren van metagegevenswaarden raadpleegt u Waarden voor metagegevens van activiteiten beheren.
Agenten	De agents die u kunt toewijzen aan de multivaardigheidsgroep. U kunt zoeken naar agents met het standaard of geavanceerde filter, en u kunt één, meerdere of alle agents toewijzen aan de multivaardigheidsgroep. **OPMERKING:** Een agent kan slechts tot één multivaardigheidsgroep behoren. Wanneer u een agent aan een multivaardigheidsgroep toewijst, wordt deze ook automatisch verwijderd eerdere toewijzingen aan multivaardigheidsgroepen voor die agent. U krijgt geen waarschuwing als een agent al tot een andere multivaardigheidsgroep behoort of als deze agent is verwijderd uit een multivaardigheidsgroep waaraan de agent eerder is toegewezen.
Kleur	De kleur die deze multivaardigheidsgroep in de planning aangeeft.

Naam multivaardigheidsgroep	De naam van de multivaardigheidsgroep.

Veld	Beschrijvin
Servicewachtrijen	De servicewachtrijen die u kunt toewijzen aan de multivaardigheidsgroep. U kunt één, meerdere of alle servicewachtrijen toewijzen aan de multivaardigheidsgroep. Aan elke servicewachtrij moet een gewicht (percentage) worden toegewezen. Het gewicht is het percentage van de tijd dat een agent die is toegewezen aan deze multivaardigheidsgroep, besteedt aan het ondersteunen van de servicewachtrij. De som van de gewichten moet 100 procent zijn. **OPMERKING** : als een servicewachtrij wordt verwijderd of voor een servicewachtrij het selectievakje Genereer geen prognoses of planningen voor deze servicewachtrij is ingeschakeld, De weging wordt niet automatisch opnieuw verdeeld over de andere servicewachtrijen in de multivaardigheidsgroep.

Gesloten datums servicewachtrij beheren

Gebruik de pagina Gesloten datums servicewachtrij om datums aan te geven waarop een servicewachtrij is gesloten en geen klantcontacten kan afhandelen. Gewoonlijk zijn nationale feestdagen sluitingsdata.

Gesloten datums mogen niet worden gebruikt op dagen dat de servicewachtrij routinematig wordt gesloten. Een servicewachtrij kan bijvoorbeeld op maandag tot vrijdag open zijn en gesloten op zaterdag en zondag. Dit kan beter worden geconfigureerd op de pagina Servicewachtrijen in het gedeelte Openings- en sluitingstijden (zie Servicewachtrijen beheren).

In WFM wordt ervan uitgegaan dat alle servicewachtrijen elke dag van het jaar open zijn tenzij anders is geconfigureerd.

Als de sluitingsdatums elk jaar hetzelfde zijn voor een servicewachtrij of hetzelfde zijn voor meerdere servicewachtrijen, kunt u ze voor één servicewachtrij configureren en vervolgens kopiëren naar andere jaren en andere servicewachtrijen.

OPMERKING: Als u een gesloten dag aanwijzen, verandert de prognose voor die dag in nul contacten. Dit heeft echter geen invloed op de planning die al voor die dag is gegenereerd. Als agents zijn ingepland om te werken aan
Op een dag die is aangewezen als gesloten, blijven deze ingepland voor die dag. Een oplossing voor deze situatie is het maken van een uitzondering die wordt toegewezen aan de servicewachtrij voor die dag. Als een datum wordt aangewezen als gesloten nadat een prognose is gegenereerd, behandelt de planningsservice de prognose voor die datum nog steeds als nul, zelfs als de prognose positieve waarden toont.

BEST PRACTICE Werk de sluitingsdatums van een servicewachtrij ten minste één keer per jaar bij.

Gesloten datums kopiëren

Nadat u gesloten datums hebt geconfigureerd voor een servicewachtrij en het record hebt opgeslagen, kunt u

deze gesloten datums kopiëren naar een ander jaar voor dezelfde servicewachtrij of naar een willekeurig jaar voor een andere servicewachtrij.

De gesloten datums voor een servicewachtrij kopiëren naar een ander jaar

Veld	Beschrijvin

1. Selecteer **Gesloten datums kopiëren naar een servicewachtrij**.
2. Selecteer de servicewachtrij en het jaar met de gesloten datums die u wilt kopiëren. De datums die gekopieerd worden, worden weergegeven in het **deelvenster Toegewezen gesloten datums** .
3. Selecteer in de **sectie Kopiëren naar** dezelfde servicewachtrij die u in stap één hebt geselecteerd en selecteer vervolgens het doeljaar.
4. Klik op **Opslaan**.

De gesloten datums van een servicewachtrij kopiëren naar een andere servicewachtrij

1. Selecteer **Gesloten datums kopiëren naar een servicewachtrij**.
2. Selecteer de servicewachtrij en het jaar met de gesloten datums die u wilt kopiëren.
3. Selecteer de doelservicewachtrij en het doeljaar.
4. Klik op **Opslaan**.

Veldbeschrijvingen

Gebruik de pagina Gesloten datums servicewachtrij om gesloten datums te maken,

bewerken, verwijderen en kopiëren. Hieronder worden de velden beschreven die op de

Veld	Beschrijving
Toegewezen sluitingsdatums	De kalender die u kunt gebruiken om sluitingsdatums toe
te wijzen. Servicewachtrij	De servicewachtrij waaraan u gesloten datums wilt
toewijzen.	
Jaar	Het jaar waaraan u sluitingsdatums wilt toewijzen.

Hieronder worden de velden beschreven die op de pagina beschikbaar zijn wanneer u de gesloten datums kopieert naar een servicewachtrij.

Veld	Beschrijving
Toegewezen sluitingsdatums	(Alleen lezen) De gesloten datums die worden gekopieerd.
Kopiëren naar wachtrij	De servicewachtrij waarnaar u de gesloten datums wilt
kopiëren. Kopiëren naar jaar	Het jaar waarnaar u de gesloten datums wilt kopiëren.

Servicewachtrij	De servicewachtrij waarvan u de gesloten datums wilt kopiëren.
Jaar	Het jaar waarvoor u de gesloten datums wilt kopiëren.

Verlaging configureren

Verlaging contactcenter aangegeven hoeveel tijd verloren gaat in het contactcenter als gevolg van niet-geplande activiteiten. Redenen voor verlaging kunnen allerlei gebeurtenissen zijn die tot gevolg hebben dat agents niet beschikbaar zijn om klanten te helpen tijdens hun normale planning. Afhankelijk van het tijdsbestek dat wordt geëvalueerd en wat momenteel is gepland, kunnen verlagingsgebeurtenissen (maar zijn niet beperkt tot) vakanties, vergaderingen, projecten, ziektetijd en training omvatten.

Het verlagingspercentage maakt hiermee rekening bij het maken van een planning. Wanneer verlagingspercentages worden toegepast, wordt in de planning meer personeel ingezet voor de servicewachtrij op de verlagingspercentages die u voor elk interval configureert.

Het aantal agents dat beschikbaar is voor werk wanneer een planning wordt uitgevoerd, is niet hetzelfde als het werkelijke aantal agents dat beschikbaar is op die datum in de toekomst. De reden hiervoor zijn voorspelbare en onvoorspelbare activiteiten waardoor agents niet meer beschikbaar zijn voor werk. Het procentuele verschil tussen de twee getallen is het verlagingspercentage.

VOORBEELD Op 1 september wordt een planning uitgevoerd voor de week van 21 september. Op 31 augustus hebben agents A, B en C verlofverzoeken ingediend voor 23 september. Alleen de aanvraag van agent A is goedgekeurd op
1 september voordat de planning werd uitgevoerd, dus agent A wordt als niet beschikbaar voor werk beschouwd voor die dag. De verlofverzoeken van agent B en agent C worden pas op 3 september goedgekeurd. Zij zijn dus wel ingepland op 23 september ondanks hun verlofverzoeken op het moment dat de planning werd gemaakt. Wanneer die verzoeken op 3 september worden goedgekeurd, wordt het aantal ingeplande agents voor 23 september verminderd met twee agents.

Met de functie voor verlaging kunt u verlagingspercentages per interval configureren voor de huidige week en voor maximaal 11 weken in de toekomst (voor een totaal van 12 weken). Elke week daalt het verlagingspercentage omdat een planningsweek de huidige dag nadert. De reden is dat activiteiten (zoals vrije dagen) waardoor agents uit de pool met beschikbare agents worden verwijderd, worden toegevoegd aan de planning en u niet voor elke week met dezelfde hoeveelheid verlaging rekening hoeft te hebben. Hoe dichter u in de buurt komt van de geplande week, hoe zekerder u weet hoeveel agents beschikbaar zijn om te worden ingepland.

Veld	Beschrijving

U kunt een onbeperkt aantal verlagingscategorieën maken die geschikt zijn voor uw contactcenter, hoewel er een limiet is van 10 verlagingscategorieën per verlagingsweek. Een verlagingsweek vermeldt verlagingspercentages per interval per dag van de week. U kunt een onbeperkt aantal verlagingsweken maken. Vervolgens kunt u verlagingsscenario's maken. In de verlagingsscenario´s wordt verlagingsweek toegepast op volgorde vanaf de huidige week tot maximaal 11 weken in de toekomst voor specifieke servicewachtrijen.

Verlagingscategorieën beheren

De categorieën voor verlaging definiëren de redenen waarom agenten tijdens hun dienst niet beschikbaar zijn voor het afhandelen van contacten. Gebruik de pagina Verlagingscategorieën om een onbeperkt aantal verlagingscategorieën te maken, bewerken en verwijderen.

Er kunnen vervolgens maximaal 10 verlagingscategorieën worden gekoppeld aan een verlagingsweek (zie Verlagingsweken beheren) en maximaal 12 verlagingsweken kunnen aan een verlagingsscenario worden toegewezen (zieVerlagingsscenario's beheren).

Een nieuwe verlagingscategorie maken

1. Selecteer de optie **Een nieuwe verlagingscategorie maken**.
2. Voer een unieke naam in voor de nieuwe categorie.
3. Klik op **Opslaan**.

Een bestaande verlagingscategorie bewerken of verwijderen

1. Selecteer de optie **Een bestaande verlagingscategorie** bewerken of verwijderen.
2. Kies de verlagingscategorie die u wilt bewerken of verwijderen in de **categorie Verlagingscategorie selecteren** vervolgkeuzelijst.
3. Bewerk de verlagingscategorie naar behoefte en klik vervolgens op **Opslaan** of klik op **Verwijderen** om de categorie te verwijderen.

Verlagingsweken beheren

In de weken van verlaging wordt aangegeven welke verlagingscategorieën en verlagingspercentages worden toegepast op intervallen van 30 minuten voor elke dag van de week. U kunt maximaal 10 verlagingscategorieën per dag per week toewijzen.

Gebruik de pagina Verlagingsweken om een onbeperkt aantal verlagingsweken te maken, bewerken en verwijderen. U kunt ook een bestaande verlagingsweek kopiëren en deze opslaan onder een andere naam. Een reden om de kopieerfunctie te gebruiken, is als een nieuwe verlagingsweek vrijwel identiek is aan een bestaande verlagingsweek en er slechts kleine wijzigingen van die bestaande week nodig zijn om deze correct te configureren.

Een nieuwe verlagingsweek maken

1. Selecteer de optie **Een nieuwe verlagingsweek** maken.
2. Voer een unieke naam in voor de verlagingsweek.
3. Selecteer een dag van de week in het gedeelte Weekdag selecteren.

   > **OPMERKING** : Als de verlaging voor meerdere dagen van de week identiek is, kunt u Ctrl+Click gebruiken om deze dagen te selecteren. De verlagingscategorieën en verlagingspercentages die u configureert, zijn
   > Gelijktijdig op elke dag worden toegepast.

4. Selecteer maximaal 10 verlagingscategorieën in het deelvenster Beschikbare verlagingscategorieën en verplaats ze met de rechterpijl naar het deelvenster Toegewezen.

   Elke geselecteerde verlagingscategorie wordt als kolom toegevoegd in de tabel Intervallen.

5. Voor elk interval van 30 minuten waarop u verlaging wilt toepassen, dubbelklikt u op de cel in de betreffende kolom van de verlagingscategorie en geeft u een percentage op tussen 1 en 99.

   > **LET OP** : Geen enkele afzonderlijke tabelcel kan een waarde hebben die groter is dan 99 procent, en geen totaal van een intervalrij kan de 99 procent overschrijden.

6. Selecteer een andere dag van de week en configureer verlagingscategorieën en -percentages voor die dag totdat u elke gewenste dag van de week hebt geconfigureerd. U hoeft niet voor elke dag van de week verlaging te configureren.
7. Klik op **Opslaan**.

Een bestaande verlagingsweek bewerken of verwijderen

1. Selecteer de optie **Een bestaande verlagingsweek** bewerken of verwijderen.
2. Kies in de vervolgkeuzelijst Naam **de** week die u wilt bewerken of verwijderen.
3. Bewerk de verlagingsweek indien nodig en klik vervolgens op **Opslaan** of klik op **Verwijderen** om de week te verwijderen.

Een bestaande verlagingsweek kopiëren

1. Selecteer de optie **Een verlagingsweek** kopiëren.
2. Selecteer de bestaande verlagingsweek die u wilt kopiëren in de **vervolgkeuzelijst Verlagingsweek** .
3. Voer in het veld Naam **een unieke naam in voor de** nieuwe verlagingsweek.
4. Klik op **Opslaan**.

Verlagingsscenario's beheren

Verlagingsscenario's worden toegepast wanneer prognoses worden uitgevoerd. Een verlagingsscenario bestaat uit maximaal 12 verlagingsweken in een bepaalde volgorde (van de huidige week, of weeknummer 0, tot twaalf weken buiten, of weeknummer 11) die worden toegepast op geselecteerde servicewachtrijen wanneer de prognose wordt uitgevoerd.

Gebruik de pagina Verlagingsscenario's om verlagingsscenario's te maken, bewerken of verwijderen.

Een nieuw verlagingsscenario maken

1. Selecteer de optie **Een nieuw verlagingsscenario maken**.
2. Voer een unieke naam in voor het scenario in het **veld Naam** .
3. Selecteer de weken voor het verlagingspercentage voor dit scenario door ze van het deelvenster Beschikbaar naar het deelvenster Toegewezen te verplaatsen. U kunt maximaal 12 weken toewijzen (genummerd 0–11), waarbij week 0 de huidige week is. U kunt dezelfde verlagingsweek meerdere keren toewijzen, waarbij de week verschillende posities in de genummerde lijst heeft. Als een week geen verwachte verlaging heeft, wijst u de **geen verlagingsweek toe** .

OPMERKING: Als uw prognose voor een periode van langer dan 12 weken is, wordt verlagingsweeknummer 11 toegepast op het saldo van de prognoseperiode.

VOORBEELD

Hieronder ziet u hoe verlagingsweken kunnen worden toegewezen. Houd er rekening mee dat sommige verlagingsweken herhaald worden en dat er geen verlaging wordt verwacht voor week 0.

Toegewezen	Nummer van de week
Geen verlaging	0
Verlaging Week B	1
Verlaging Week F	2
Verlaging week G	3
Verlaging week A	4
Verlaging week C	5
Verlaging Week N	6
Verlaging week M	7

Toegewezen	Nummer van de week
Verlaging week Z	8
Verlaging Week K	9
Verlaging week A	10
Verlaging week D	11

4. Selecteer de servicewachtrijen die dit verlagingsscenario gebruiken in de prognose.

   OPMERKING: Dit verlagingsscenario is het standaardscenario voor de geselecteerde servicewachtrijen, hoewel de standaardwaarde kan worden overschreven door een ander scenario wanneer u een prognose opvraagt. A Servicewachtrij kan aan slechts één verlagingsscenario worden toegewezen. Als u een servicewachtrij toewijst aan een tweede verlagingsscenario, wordt de servicewachtrij automatisch losgelaten uit het eerste verlagingsscenario.

5. Klik op **Opslaan**.

Een bestaand verlagingsscenario bewerken of verwijderen

1. Selecteer de optie **Bewerken of verwijder een bestaand verlagingsscenario**.
2. Kies het verlagingsscenario dat u wilt bewerken of verwijderen in de **vervolgkeuzelijst Verlagingsscenario** .
3. Bewerk indien nodig het verlagingsscenario en klik vervolgens op **Opslaan** of klik op **Verwijderen** om het te verwijderen.

Agentplanningen beheren

Op de pagina's in het gedeelte Planningsbeheer van Toepassingsbeheer kunt u agentplanningen beheren.

Integreren met een HUMAN Resource Management systeem

Gebruik de pagina HRMS-integratie om integratie in te schakelen tussen uw HRMS-systeem (HRMS) en WFM en om het tijdstip van de dag te selecteren wanneer u vakantiegegevens van gebruikers wilt exporteren van WFM naar uw HRMS.

BEST PRACTICE Raadpleeg de *referentiehandleiding* voor het importeren van gegevens voordat u HRMS integreert met WFM.

Wanneer u uw HRMS integreert met WFM, worden de gegevens als volgt uitgewisseld. Op deze manier bevat de vakantiegegevens actuele informatie voor elk vakantietype.

- Vakantieplannen worden de hele dag vanuit HRMS geïmporteerd in WFM wanneer een GIS-bestand beschikbaar wordt gesteld voor Webex WFO. Voor meer informatie over wanneer HRMS-gegevens worden geïmporteerd in Webex WFO, raadpleegt u de Webex Handleiding *voor het* importeren/exporteren van WFO-gegevens.
- Het aantal vakantieuren dat agenten gebruiken, wordt eenmaal per dag geëxporteerd van WFM naar HRMS, op het tijdstip dat is geconfigureerd op deze pagina. Meerdere exporten op dezelfde dag worden niet ondersteund.

OPMERKING Alle agents moeten zijn toegewezen aan een profiel voor Voltijdequivalent (FTE) om hun vakantieplannen te kunnen importeren uit HRMS. Zie Profielen voltijdequivalent beheren voor meer informatie.

OPMERKING : Als een importeerbestand agenten en vakantietypen bevat die niet in Webex WFO bestaan, worden deze records overgeslagen tijdens het importeren. De overgeslagen records worden weergegeven in het importlogboek.

Voor systemen die HRMS-integratie gebruiken, wordt informatie over vakantieplannen geconfigureerd met HRMS. Systemen die geen HRMS-integratie hebben, gebruiken vakantieplannen die zijn gemaakt op de pagina Vakantieplannen (zie Vakantieplannen beheren).

Procedures

HRMS-integratie inschakelen

- Schakel het **selectievakje HRMS-integratie inschakelen met WFM** in.

Configureren wanneer WFM vakantiegegevens worden geëxporteerd naar uw HRMS

- Geef in het **veld Exporttijd** de tijd op waarop de vakantiegegevens van de gebruiker van WFM worden geëxporteerd naar uw HRMS.

  OPMERKING : Als deze tijd na de eerste configuratie wordt gewijzigd, wordt deze na 24 uur niet van kracht.

Bestandsdetails importeren

In de volgende tabel worden de details van het importeerbestand weergegeven dat vanuit HRMS naar WFM is verzonden.

BELANGRIJK Elke kolomkop moet in het importeerbestand aanwezig zijn, zelfs als er geen gegevens voor die kolom hoeven te zijn. Als een kolomkop ontbreekt, mislukt het importeren.

Element	Beschrijving
Bestandslocatie	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data

Element	Beschrijving
	Server\gis\vacationreports\<tenant>
Bestandsnaam	VacationHours_From_HRMS
Bestandskoptekst	VAKANTIE VANAF HRMS DATUM: <datum>
Kolomkoppen	inloggen Gegevens optioneel. Dit is het e-mailadres dat gebruikers invoeren wanneer ze zich aanmelden bij Webex WFO. Aanmelding en medewerker-id zijn afzonderlijk optioneel, maar u moet gegevens in ten minste één van deze twee kolommen opnemen. Anders wordt het bestand met de gegevens niet verwerkt. vacationTypeLabel Benodigde gegevens. De gegevenswaarde die voor vacationTypeLabel in alle rijen wordt ingevoerd, moet exact overeenkomen met de naam van het vakantietype zoals geconfigureerd in Webex WFO (Toepassingsbeheer > Vakantieplanning > Vakantietypen). Deze waarde mag geen komma's bevatten. beschikbareUren Benodigde gegevens. Dit is het aantal vakantie-uren dat beschikbaar is voor de agent. Totaal Verdiendeuren Gegevens optioneel. Dit is het totale aantal vakantie-uren dat de agent heeft verdiend voor het jaar. Als het optionele veld TotalEarnedHours niet in het bestand is opgenomen, worden de waarden van Webex WFO standaard ingesteld op nul en worden de bestaande waarden overschreven. Dit kan leiden tot een negatieve waarde bij het berekenen van de uren die voor een agent worden gebruikt. Als het veld in het bestand is opgenomen, mag de ingevoerde waarde niet hoger zijn dan 9999. medewerkerId Gegevens optioneel. Aanmelding en medewerker-id zijn afzonderlijk optioneel, maar u moet gegevens in ten minste één van deze twee kolommen opnemen. Anders wordt het bestand met de gegevens niet verwerkt.

Hieronder volgt een voorbeeld van een importeerbestand.

VAKANTIE VANAF HRMS DATUM: 2018-04-19

aanmelding, vakantieTypeLabel, beschikbaarUren, totaal VerdiendEUren, employeeId

smithj@example.com, Variabele Vakantie, 16,24, john.smith

smithj@example.com,Vacation,120,160,john.smith

jonest@generic.com,Vacation,70,80,teri.jones

adamsb@generic.com,Vakantie,120,120,betty.adams

LET OP : Gegevenselementen zijn beperkt tot 2 cijfers rechts van het decimale punt. Als er meer dan 2 cijfers zijn, wordt de waarde afgerond op 2 cijfers voordat u importeert. Fouten in records worden vastgelegd in het logboek

bestand.

Komma's die deel uitmaken van de HRMS-importgegevens moeten worden ontsnapt met een backslash (bijvoorbeeld "3\,000") om te worden behandeld als letterlijke scheidingstekens en niet als scheidingstekens voor bestanden.

Bestandsdetails exporteren

In de volgende tabel worden de details weergegeven van het exportbestand dat van WFM naar HRMS is verzonden.

Element	Beschrijving
Bestandslocatie	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\vacationreports\<tenant naam>
Bestandsnaam	Datum vacation_<>_WFM
Bestandskoptekst	DATUM VAKANTIE VANAF WFM: <datum>
Kolomkoppen	aan meld ings datu m vakantieTypeLabel gebruiktUren aangevraagdUren goedgekeurdUrenId acdId

- Alle agents met een vakantieplan via het importeerbestand (zie Details importeerbestand) worden opgenomen in het exportbestand.
- Alleen datums met gebruikteUren in de afgelopen 7 dagen worden in de export voor elke agent opgenomen.

- Als een datumUren voor een agent is gebruikt voor ten minste één vakantietype, worden alle vakantietypen in het bestand weergegeven, ook al zijn op die datum geen uren gebruikt. In dat geval wordt in het veld gebruikteUren een streepje weergegeven (
  —).
- De velden aangevraagde uren en goedgekeurdeuren verschijnen alleen op de laatste datum die voor elke agent wordt gerapporteerd. Deze waarden zijn niet gekoppeld aan een specifieke datum, omdat ze totalen voor alle toekomstige datums zijn.
- Als een agent geen gebruikte uren heeft voor een vakantietype de periode van 7 dagen, wordt er een datumrij ingevoegd voor gisteren voor elk vakantietype en aangevraagde en goedgekeurdeuren worden daar gerapporteerd.

Het uitvoer-exportbestand bevat de volgende onderdelen voor elk vakantietype:

- Gebruikte uren: de uren die zijn gebruikt voor de datum in de rij. Deze waarde is gebaseerd op de duur van de uitzondering voor vakantietypen in de agentplanning voor de datum. Uitzonderingen voor vakantietypen worden geconfigureerd op de pagina Webex WFO-vakantietypen (Toepassingsbeheer > Vakantieplanning > Vakantietypen).
- Aangevraagde uren: het totale aantal uren dat in behandeling is en nog niet is goedgekeurd op het huidige tijdstip.
- Goedgekeurde uren: het totale aantal goedgekeurde uren. Voor verzoeken die een deel van de dag duren, wordt de duur van het verzoek gebruikt. Voor verzoeken die de hele dag duren, wordt de duur berekend als Minimumaantal uren per week ÷ 5 zoals gedefinieerd in het profiel voltijdequivalent van de agent, geconfigureerd op de pagina Webex Profielen voltijdequivalenten van WFO (Toepassingsbeheer > Vakantieplanning > Profielen Voltijdequivalenten).

Hieronder volgt een voorbeeld van een exportbestand.

```
DATUM VAKANTIE VANAF WFM: 2018-04-20
    aanmelding, datum, vakantieTypeLabel, gebruiktUren, aangevraagdUren, goedgekeurdeUren,
    medewerkerId, 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 dit voorbeeld worden de vakantieuren als volgt gerapporteerd:

Werknemer	Gebruik vakantieuur
Smit	▪ 8 uur variabele vakantie gebruikt op 13 april. ▪ Heeft 8 uur vakantie gebruikt op 15 april. ▪ Heeft 16 uur aan aanvragen voor Vakantie die in afwachting zijn van goedkeuring op 20 april. ▪ Heeft 8 uur vakantieaanvragen die op of na 20 april zijn goedgekeurd. ▪ Geen goedgekeurde of in behandeling zijnde verzoeken voor een Variabele Vakantie op of na 20 april.
Jonest	▪ Gebruikt 4 uur vakantie op 14 april. ▪ Heeft 8 uur vakantie gebruikt op 15 april. ▪ Geen goedgekeurde of in behandeling zijnde verzoeken voor een Variabele Vakantie op of na 20 april.
Adamsb	▪ Heeft geen gebruikte uren in de periode van 7 dagen vanaf 13 april. ▪ Geen goedgekeurde of in behandeling zijnde verzoeken voor een Variabele Vakantie op of na 20 april.

Aanpassen wanneer planningen worden vrijgegeven

Standaard wordt de agentplanning zichtbaar op basis van de algemene instelling: aantal weken zichtbaar in agentplanningen. Gebruik de pagina Profielen planningsrelease om de releasecyclus voor de planning aan te passen voor afzonderlijke datumbereiken en agents.

Planningsreleaseprofielen hebben voorrang op de standaardplanningsrelease en kunnen worden gebruikt om de planning te vertragen en/of vooraf inzicht te bieden in de planning voor een of meer datumbereiken. Planningen voor datums die niet zijn gespecificeerd in een profiel van de planningsrelease, worden zichtbaar aan de basis van de standaard algemene instelling: aantal weken zichtbaar in agentplanningen.

Een planningsreleaseprofiel maken en toewijzen

1. Voer een unieke naam in voor het profiel voor de planningsrelease.
2. Klik onder Datum voor planning beheren op **Datum** toevoegen.
    a. Geef de begin- en einddatum op van het datumbereik waarvoor u de zichtbaarheid van de planning wilt aanpassen.

b. Geef de releasedatum op waarop u de planning voor het opgegeven datumbereik wilt vrijgeven.

> **OPMERKING:** Een planningsreleaseprofiel kan meerdere datumbereiken met afzonderlijke releasedatums bevatten.

3. Selecteer onder Agents toewijzen een of meer agents om toe te wijzen aan dit planningsreleaseprofiel.
4. Klik op **Opslaan**.

> **VOORBEELD** als vandaag 1 november is en de algemene instelling: Aantal weken zichtbaar in agentplanningen is ingesteld op zes weken, is de planning van een agent voor 1 november – 12 december is
> Standaard zichtbaar zijn. Als u agents vooraf inzicht wilt geven in de planning voor 18 tot en met 31 december, maakt u een profiel voor de planningsrelease met de begindatum 2016-12-18 en een Einddatum van
> 2016-12-31. Stel de releasedatum in waarop u de planning voor deze datums wilt vrijgeven. Planningen voor alle andere datums worden zichtbaar volgens de standaardwaarde van zes weken.

Aan een agent kan slechts één profiel voor de planningsrelease worden toegewezen dat meerdere datumbereiken met afzonderlijke releasedatums kan bevatten. U kunt zien welk profiel voor de planningsrelease aan een agent is toegewezen (indien van toepassing) of een nieuw profiel voor de planningsrelease toewijzen op de pagina Gebruikers (raadpleeg Gebruikers beheren).

Als u een bepaald profiel voor de planningsrelease automatisch wilt toewijzen aan nieuwe agents, kunt u dit selecteren in WFM Algemene instellingen: Profiel planningsrelease (raadpleeg Systeembrede WFM-instellingen configureren).

> **OPMERKING:** Het aanpassen van de zichtbaarheid van de planning kan van invloed zijn op de mogelijkheid van een agent om een planningsruil, planningsaanbod of begeleidingsaanvraag aan te vragen. Voor een agent is dit de planningsdatum
> (of datums, als planningen voor verschillende dagen worden geruild) moeten zichtbaar zijn voor zowel de aanvragende agent als de reagerende agent.

Veldbeschrijvingen

Veld	Beschrijving
Profielen release planning	
Selecteer Profiel planningsrelease	("Alleen een bestaand profiel voor planningsrelease bewerken of verwijderen") De naam van het planningsreleaseprofiel dat u wilt bewerken.
Naam bewerken	Een unieke naam voor dit planningsreleaseprofiel.

Veld	Beschrijving
Datums voor planningsrelease beheren	
Begindatum	De eerste dag in een reeks datums waarvoor u de planningsrelease wilt opgeven.
Einddatum	De laatste dag in een reeks datums waarvoor u de planningsrelease wilt opgeven.
Releasedatum	De datum waarop u de planningen voor het aangegeven bereik wilt vrijgeven Van datums. Deze datum kan verschillen voor elk bereik in de tabel.
Datum toevoegen	Maak een extra datumbereik voor dit planningsreleaseprofiel.
Selectie verwijderen u	Verwijder de geselecteerde datumbereiken uit de tabel. Als u alle rijen wilt selecteren, selecteert Het selectievakje boven aan de tabel.
Agenten toewijzen	
Beschikbaar/Toegewezen	Een lijst met beschikbare en toegewezen agents voor deze planningsrelease profiel. Een agent kan slechts aan één planningsreleaseprofiel tegelijk worden toegewezen.

De mogelijkheid van een supervisor om planningen te bewerken beperken

Een beheerder wil om verschillende redenen de mogelijkheid van een supervisor om agentplanningen te bewerken, beperken. Een supervisor is bijvoorbeeld in training en heeft nog niet voldoende ervaring om volledig toegang te hebben tot het bewerken van de planning. Op de pagina Regels voor het bewerken van planningen kunt u een regel voor het bewerken van planningen toewijzen aan bepaalde supervisors die hun bewerkingsfuncties beheren.

U kunt een regel configureren om te voorkomen dat supervisors de volgende bewerkingen uitvoeren:

- Het invoegen van welke activiteiten dan ook, of alleen bepaalde soorten activiteiten
- Planningen ruilen
- Planningen wijzigen met de functie Optimale tijd vinden
- Het verplaatsen van verschillende typen activiteiten (zoals lunches of pauzes) met meer dan een opgegeven aantal minuten
- Planningen wijzigen met de functie Planningen optimaliseren

- Een vorige planning herstellen met de functie Planningsgeschiedenis en herstel
- Activiteitennotities toevoegen, bewerken of verwijderen voor uitzonderingen of projecten in Agentplanningen

OPMERKING: een planningsbewerkingsregel heft de machtigingen WFM beheren en Planningen beheren op. Met deze machtigingen verleent u bijvoorbeeld toegang tot de functie Geschiedenis en herstel van planning, maar als u
Een regel toepassen die de toegang beperkt, heeft de supervisor geen toegang tot die functie vanuit Toepassingsbeheer of Agentplanningen, ondanks die machtigingen.

Als u alleen een planningsbewerkingsregel toewijst aan een supervisor, kan die supervisor geen taken uitvoeren die u beperkingen hebt ingesteld of die activiteiten meer dan een bepaalde tijdsduur verplaatsen. U kunt echter een werkstroom maken waarmee een supervisor een taak kan uitvoeren maar waarmee de resulterende planningwijzigingen worden uitgehouden totdat ze handmatig zijn goedgekeurd. Dit gebeurt via een workflow.

OPMERKING: een supervisor die is onderworpen aan een workflow voor handmatige goedkeuring, kan geen wijzigingen in een planning opslaan als de supervisor aangepaste filters gebruikt (de optie Aangepast onder aan de filterlijst waarmee u de mogelijkheid hebt om
Een combinatie van teams, servicewachtrijen, servicewachtrijgroepen en vaardigheidskoppelingen selecteren om op de pagina Agentplanning te filteren). De opslaanbewerking werkt als de supervisor de pagina slechts op één team, servicewachtrij of vaardigheidskoppeling filtert.

OPMERKING Als een supervisor waarvoor een regel voor planningsbewerking geldt, een uitzondering of project bewerkt en tegelijkertijd een activiteitsnotatie bewerkt of toevoegt, wordt de activiteitsnotatie niet weergegeven wanneer de
Supervisor goedkeurt, ziet de bewerking ter goedkeuring. Wanneer de bewerking is goedgekeurd, wordt de opmerking niet opgeslagen.

Het instellen van een werkstroom is optioneel. U hebt geen workflow nodig om een wijziging te laten werken die aan de regelvereisten voldoet om van kracht te zijn (een supervisor die bijvoorbeeld is beperkt tot het verplaatsen van een pauze van niet meer dan 30 minuten, is een pauze van 15 minuten toegestaan), maar als u een workflow instelt, kunt WFM dekking en bezetting controleren. Als dat belangrijk is in uw contactcenter, stelt u workflows in samen met regels voor het bewerken van de planning.

Een workflow maken

U kunt op de pagina Workflows een planningsbewerkingsworkflow instellen (Toepassingsbeheer > Activiteiten > Workflows) waarmee voor het wijzigen van planningen wijzigingen kunnen worden goedgekeurd, afgegaan of handmatig kunnen worden afgehandeld. Raadpleeg Automatiseren van het afhandelen van agentaanvragen voor meer informatie over het configureren van een workflow.

Gebruik de volgende opties wanneer u een planningsbewerkingsworkflow maakt:

- Kies een gebeurtenis voor het bewerken van planning.
- Wijs de juiste supervisors toe in het gedeelte Gebruikers toewijzen.

- Kies de bewerking Handmatig afhandelen, Goedkeuren of Afwijzen.

De workflow wordt uitgevoerd wanneer de supervisor op Opslaan **klikt** na bewerkingen op de pagina Agentplanningen. Als de geselecteerde actie voor de workflow handmatige afhandeling is, worden de wijzigingen pas van kracht als ze handmatig worden goedgekeurd door een beheerder of planner op de pagina Beheer planningsbewerking (zie Planningswijzigingen door supervisors goedkeurenof afwijzen).

Regels voor het bewerken van planningen beheren

Op de pagina Regels voor planningsbewerking kunt u regels voor het bewerken van planningen maken, bewerken en verwijderen.

Een nieuwe regel voor het bewerken van planningen maken

1. Kies de **optie Nieuwe regel** voor planningsbewerking maken.
2. Voer een unieke naam in voor de doorschakelregel.
3. Selecteer de activiteiten die supervisors niet kunnen uitvoeren in het deelvenster Gebruikers niet doen. U kunt voorkomen dat supervisors alle of enkele nieuwe activiteiten kunnen invoegen, planningen kunnen ruilen en optimale tijden kunnen zoeken.
4. Selecteer de bestaande activiteiten waarmee u wilt voorkomen dat supervisors meer dan een bepaald aantal minuten in de planning kunnen verplaatsen. Selecteer bijvoorbeeld 'Pauzes meer dan' en geef **15 op** in het veld minuten om te voorkomen dat een supervisor een pauze eerder of later in de planning kan verplaatsen. Als u wilt voorkomen dat de supervisor pauzes verplaatst, geeft u **0** op in het veld minuten.
5. Wijs supervisors toe aan de regel door deze te selecteren in het deelvenster Beschikbaar en ze te verplaatsen naar het deelvenster Toegewezen. In het deelvenster Beschikbaar worden alleen supervisors weergegeven.
6. Klik op **Opslaan**.

Een bestaande regel voor planningsbewerking bewerken of verwijderen

1. Kies de **optie Bestaande regel** voor planningsbewerking bewerken of verwijderen.
2. Selecteer de gewenste regel in de vervolgkeuzelijst Regel voor planningsbewerking en voer een van de volgende handelingen uit:
    a. Bewerk de regel naar wens en klik op **Opslaan**.
    b. Als u de regel wilt verwijderen, klikt u op **Verwijderen** en klikt u vervolgens op **Ja** om de verwijdering te bevestigen.

Werken met historische gegevens

Op de pagina's in het gedeelte Historische gegevens van Toepassingsbeheer kunt u historische gegevens vastleggen, samenvoegen en bewerken.

Historische gegevens weergeven en bewerken

Gebruik de pagina Historische gegevens weergeven en bewerken om de historische gegevens voor een bepaalde servicewachtrij en datum weer te geven, in te voeren en te bewerken.

> **NOTITIE**
>
> Alle historische gegevens worden weergegeven in de standaardtijdzone van uw organisatie, die boven aan de tabel met historische gegevens wordt weergegeven. De historische gegevens worden niet weergegeven in de tijdzone die is geconfigureerd voor de geselecteerde servicewachtrij.
>
> Webex WFOconverteert historische gegevens naar de juiste tijdzone bij het genereren van verdelingen.

WFM zijn historische gegevens nodig voor het genereren van verdelingen, prognoses en planningen en om statistische gegevens te berekenen. Hoe nauwkeuriger de historische gegevens zijn, des te nauwkeuriger de prognoses en planningen zullen zijn. Soms zijn de historische gegevens voor een servicewachtrij echter onvolledig, onnauwkeurig of ontbreken ze helemaal. Wanneer dat gebeurt, kunt u de ontbrekende gegevens handmatig invoeren of onnauwkeurige bestaande gegevens bewerken.

Redenen voor het bewerken of invoeren van historische gegevens zijn:

- Gegevens corrigeren die niet juist zijn vanwege systeem- of netwerkproblemen
- Gegevens corrigeren die ongebruikelijk zijn vanwege een niet frequente gebeurtenis zoals een marketingcampagne
- Ontbrekende gegevens invoeren wanneer het contactvolume normaal is maar er geen gegevens zijn vastgelegd omdat het systeem of netwerk was uitgevallen
- Als u gegevens wilt maken wanneer er geen historische gegevens beschikbaar zijn of deze ontbreken, moet u eerst WFM
- Ter ondersteuning van prognoses en planningen voor niet-interactieve servicewachtrijen (bijvoorbeeld voor het verwerken van e-mail en sociale media)

> **NOTITIE**
>
> Met de API Generic Interface Services (GIS) kunnen ook historische gegevens uit ACD aan de database van WFM worden toegevoegd. Het GIS-API is onderdeel van WFM en vereist geen afzonderlijke installatie of uitvoerbaar bestand. Raadpleeg de *naslaghandleiding* voor gegevens importeren voor meer informatie.
>
> Als u een Avaya ACD hebt, beschikt u ook over de optie om historische gegevens weer te geven voor telefoonlijstnummers (directory numbers, DN's). U kunt DN-gegevens echter niet in WFM.

Nadat u de parameters voor de historische gegevens hebt ingevuld, wordt een tabel weergegeven met de gewenste gegevens, als deze ten uitvoer zijn gebracht. Als er geen servicewachtrij bestaat, kunt u gegevens opgeven voor die servicewachtrij en een specifieke dag op het zoomniveau Interval.

U kunt gegevens in de tabel kopiëren en plakken met de standaard Windows-sneltoetsen.

- Klik en sleep met de muis om bepaalde rijen en kolommen in de tabel of een spreadsheet te selecteren of druk op Ctrl+A om de hele tabel of het spreadsheet te selecteren.
- Gebruik Ctrl+C om de geselecteerde cellen naar het klembord te kopiëren in de indeling TSV (tab separated value) of CSV gescheiden waarden. Met deze actie kopieert u zowel bewerkbare als alleen-lezenkolommen als u gegevens kopieert vanuit de tabel.
- Gebruik Ctrl+V om de inhoud van het klembord in de tabelcellen te plakken. U kunt plakken in een speciaal gekozen groep cellen of de cel selecteren die de linkerbovenhoek van de geplakte gegevens gaat vormen. De gegevens worden in de geselecteerde cellen geplakt, tenzij de geselecteerde kolom alleen-lezen is. U kunt geen gekopieerde gegevens in alleen-lezenkolommen plakken. Als de gekopieerde gegevens te groot zijn voor het geselecteerde plakgebied, wordt de selectie aangepast aan de omvang van de gegevens op het klembord. Als u bijvoorbeeld een gebied met 2 × 2 selecteert, maar de gegevens op het klembord een grote zijn van 3 × 3, wordt 3 × 3 geplakt. De geplakte gegevens worden gemarkeerd in de tabel.

Veldbeschrijvingen

Veld	Beschrijving
Servicewachtrij	De servicewachtrij waarvoor u historische gegevens wilt weergeven en/of bewerken.
Telefoonlijstnummer	(Alleen Avaya ACD) Het telefoonnummer waarvoor u het gesprek wilt weergeven gegevens.
Zoomniveau	De mate van detail waarmee u de gegevens wilt weergeven. U hebt de volgende opties: ▪ I— Per interval ▪ D—Per dag ▪ W—Per week ▪ M—Per maand ▪ J— Per jaar **NOTE-gegevens** kunnen alleen worden bewerkt bij het zoomniveau Interval.
Datum	De dag waarvoor u historische gegevens wilt weergeven en/of bewerken. Verschijnt alleen wanneer het zoomniveau Interval wordt geselecteerd.
Begindatum/Einddatum	De begin-/einddatum van de periode waarvoor u de periode wilt weergeven en/of bewerken Historische gegevens.

Veld	Beschrijving
	Verschijnt alleen wanneer het zoomniveau Dag, Week, Maand of Jaar wordt geselecteerd. **OPMERKING Wanneer** u rolled gegevens op het wekelijks of maandelijkse niveau weergeeft, zijn de weergegeven gegevens gebaseerd op de geconfigureerde begindag van de De week dat de door u geselecteerde datum valt. Als de geconfigureerde begindag van de week dus maandag is en u een datumbereik van woensdag tot woensdag selecteert, zijn de totale gegevens van maandag tot maandag.

Velden in tabel Historische gegevens

Hieronder worden de velden in de tabel met historische gegevens beschreven. De tabel laat de definitie van het veld zien voor interactieve servicewachtrijen en niet-interactieve servicewachtrijen.

Meer informatie over interactieve en niet-interactieve servicewachtrijen vindt u in Servicewachtrijtypen beheren.

Veld	Beschrijving
Aangeboden contacten	Het aantal ACD-gesprekken/contacten dat naar de servicewachtrij is gerouteerd tijdens de interval.
Contacten afgehandeld	Het aantal ACD gesprekken/contacten dat de agents hebben voltooid tijdens de interval.
Contacten verlaten	Het aantal ACD gesprekken dat naar de servicewachtrij is gerouteerd tijdens het interval die zijn verlaten (de beller heeft opgehangen in de wachtrij of terwijl de telefoon van de agent overging). Gesprekken worden geteld voor het interval wanneer de beller ophangt.
Contacten beantwoord	Het aantal ACD gesprekken/contacten dat is beantwoord in de servicewachtrij tijdens het interval. Gesprekken zijn geteld in het interval waarin de agent deze beantwoordde.
Totale antwoordtijd	De tijdsduur dat alle gesprekken/contacten in de wachtrij stonden en werden beantwoord. In het interval.
Gemiddelde tijd in gesprek	▪ Interactieve servicewachtrijen—De gemiddelde tijd die is besteed

Veld	Beschrijving
	Gesprekken en gesprekken in de wachtstand voor alle in het interval afgehandelde gesprekken. ▪ Niet-interactieve servicewachtrijen—De gemiddelde tijd die is besteed aan elk contact voor alle contacten die in het interval zijn afgehandeld.
Gemiddelde werktijd	Gemiddelde hoeveelheid nawerk voor elk contact voor alle contacten Afgehandeld in het interval.
Percentage serviceniveau	Het percentage contacten dat voldoet aan de doelstelling voor het serviceniveau voor interval.
Maximum aantal contacten in wachtrij	Het maximumaantal contacten in de servicewachtrij op deze dag.

Historische gegevens samenvoegen

Gebruik de pagina Aanvraag historische gegevens samenvoegen om de historische gegevens samen te voegen die de servicewachtrijen in een virtuele servicewachtrij afzonderlijk hadden verzameld voordat ze werden toegevoegd aan een virtuele servicewachtrij.

Een virtuele servicewachtrij begint historische gegevens te verzamelen van de componentservicewachtrijen nadat u deze hebt gemaakt, dus u hoeft alleen in de volgende situaties een aanvraag voor historische gegevens in te dienen:

- De samenstellende servicewachtrijen hadden afzonderlijk historische gegevens verzameld voordat u ze aan een virtuele servicewachtrij toevoegde, en u wilt hun cumulatieve historische gegevens koppelen aan hun virtuele servicewachtrij.
- U voegt servicewachtrijen met historische gegevens toe aan een virtuele servicewachtrij of verwijdert servicewachtrijen met historische gegevens uit, en u wilt de historische gegevens opnieuw berekenen voor de desbetreffende virtuele servicewachtrij.

De historische gegevens voor de afzonderlijke servicewachtrijen worden bewaard na de samenvoeging, dus als u een servicewachtrij uit de virtuele servicewachtrij verwijdert, kan deze nog steeds worden gebruikt.

Veldbeschrijvingen

Veld	Beschrijving
Begindatum	De begindatum voor het verzoek om historische gegevens samenvoegen.
Einddatum	De einddatum voor het verzoek om historische gegevens samenvoegen.

Veld	Beschrijving
Virtuele servicewachtrij	Een lijst met de beschikbare en toegewezen servicewachtrijen voor de component waaruit om historische gegevens samen te voegen. De toegewezen servicewachtrijen moeten historische gegevens bevatten voor het geselecteerde datumbereik.
Uitvoeringsdatum	De datum waarop u de aanvraag wilt uitvoeren.
Tijd uitvoeren	De tijd waarop u de aanvraag wilt uitvoeren.

De nauwkeurigheid van prognoses uit het verleden berekenen

De nauwkeurigheid van een prognose kan worden weergegeven in de verhouding tussen het verwachte contactvolume en het werkelijke contactvolume. Met een aanvraag voor een compilatie van de nauwkeurigheid van de prognose wordt deze verhouding voor een of meer servicewachtrijen berekend op basis van historische gegevens. Hiermee kan niet worden aangegeven hoe nauwkeurig een prognose in de toekomst zal zijn. Alleen de juistheid van prognoses uit het verleden worden bepaald.

BIJVOORBEELD Als het percentage voor het nauwkeurigheidsniveau van de prognose voor een servicewachtrij 105 procent is, betekent dit dat het verwachte contactvolume 5 procent hoger was dan het werkelijke contactvolume.

De waarde die met deze aanvraag wordt berekend, wordt weergegeven op de pagina Servicewachtrijen in het gedeelte Percentage precisieniveau prognose.

Gebruik de pagina Aanvraag voor compilatie van nauwkeurigheid prognose om een aanvraag voor een compilatie van nauwkeurigheid prognose te genereren.

Veldbeschrijvingen

Veld	Beschrijving
Begindatum	De begindatum voor de aanvraag voor een compilatie van de prognosenauwkeurigheid.
Einddatum	De einddatum voor de aanvraag voor een compilatie van de prognosenauwkeurigheid.
Servicewachtrijen	De servicewachtrijen waarvoor u de nauwkeurigheid van de prognose wilt genereren verzamelwerk. Aan de toegewezen servicewachtrijen moeten prognoses zijn gegenereerd voor het geselecteerde datumbereik.
Uitvoeringsdatum	De datum waarop u de aanvraag wilt uitvoeren.
Tijd uitvoeren	De tijd waarop u de aanvraag wilt uitvoeren.

Historische gegevens vastleggen

Op de pagina Historische gegevens vastleggen kunt u een aanvraag indienen om historische gegevens uit uw ACD vast te leggen en te importeren in WFM. Dit kan nodig zijn in bepaalde omstandigheden, bijvoorbeeld wanneer u historische gegevens van uw ACD wilt importeren voor de periode voordat u WFM hebt geïnstalleerd, of u wilt gaten in uw historische gegevens opvullen die zijn ontstaan vanwege onderbrekingen in de verbinding met uw ACD nadat u WFM hebt geïnstalleerd.

OPMERKING: deze functie is niet beschikbaar voor Avaya ACD's of ACD's die als 'algemeen' zijn classificeerd tijdens een WFM installatie.

OPMERKING: Bij het vastleggen van historische gegevens worden gegevens uit het verleden voor overeenstemming en conformiteit (ACC) alleen opnieuw berekend als planningen of real-time gegevens zijn veranderd sinds de laatste keer dat ACC-gegevens zijn berekend.

BEST PRACTICE Het vastleggen van gegevens van ACD kan een zware belasting zijn voor het systeem. Als u een grote hoeveelheid gegevens aanvraagt, voert u deze aanvraag uit wanneer het contactcenter is gesloten of tijdens een rustige periode
periode.

Voorwaarden

- Een WFM licentie.
- De machtiging WFM beheren
- Met de machtiging Planningen beheren
- Toegang tot systeembeheerder
- Een geconfigureerde ACD

Paginalocatie

Toepassingsbeheer > Historische gegevens > Historische gegevens vastleggen

Procedures

Een aanvraag uitvoeren voor het vastleggen van historische gegevens

1. Selecteer en configureer de velden naar wens.
2. Klik op **Uitvoeren**.

Verwante onderwerpen

- Een ACD configureren
- Historische gegevens importeren

Historische gegevens importeren

Op de pagina Historische gegevens importeren kunt u historische gegevens in de vorm van een CSV-bestand importeren in een geselecteerde ACD. Deze pagina is een alternatief voor het gebruik van het uitvoerbare bestand WFM Historical Import Template (WHIT) om uw historische gegevens te importeren (zie de Webex Referentiehandleiding *voor WFO-gegevensinvoer* voor meer informatie).

OPMERKING: Als u uw eigen gegevensserver host, kunt u WHIT gebruiken om historische gegevens in de cloud te importeren. Als u een gegevensserver in de cloud gebruikt die door Webex WFO wordt gehost, moet u deze pagina gebruiken om te importeren Historische gegevens.

Historische gegevens importeren

1. Klik op **Bestand** kiezen en navigeer naar de locatie waar het CSV-bestand is opgeslagen. Klik op **Openen** om het bestand in de pagina te laden.
2. Selecteer in de **vervolgkeuzelijst Bestemming ACD** veld selecteren de ACD u de historische gegevens wilt importeren.
3. Selecteer in de **vervolgkeuzelijst Tijdzone** de tijdzone die u wilt toepassen op de historische gegevens. De standaardwaarde is UTC. De optie Tenant is de tijdzone van de tenant die door de systeembeheerder op de pagina Tenants is ingesteld voor de tenant.
4. Wijs de velden in het CSV toe aan de importvelden die op de pagina worden weergegeven. Stel het gegevenstype in voor de datum- en periodevelden.
5. Klik op **Importeren**.

Veldbeschrijvingen

De velden in het CSV bestand moeten de volgende gegevens bevatten. Het veld kan elk veld naam krijgen, omdat het voor de import wordt toegewezen aan het importveld. De velden kunnen in elke gewenste volgorde in het CSV bestand zijn.

BELANGRIJK Het bestand moet servicenaam of servicenummer bevatten, maar niet beide.

Veldnaam importeren	Beschrijving
verlatenOproepen	(verplicht) Het totaal aantal verlaten gesprekken in de servicewachtrij Gedurende de periode.

Veldnaam importeren	Beschrijving
GBT	(Optioneel) De gemiddelde beantwoordingssnelheid in seconden in de servicewachtrij tijdens de periode.
gemACWTijd	(verplicht) De gemiddelde werktijd na gesprek in seconden voor alle gesprekken tijdens de periode zijn afgehandeld in de servicewachtrij. Alle tijd die is besteed aan gesprekken die in deze periode zijn afgehandeld, inclusief de tijd die is besteed in andere perioden.
gemStijd het	(verplicht) De gemiddelde gesprekstijd in seconden voor alle gesprekken die zijn afgehandeld in servicewachtrij tijdens de periode. Dit is inclusief alle tijd die is besteed aan gesprekken die in deze periode zijn afgehandeld, inclusief de tijd in andere perioden. Als u bijvoorbeeld slechts één gesprek hebt ontvangen in deze periode en het heeft 45 minuten geduurd, is de gemiddelde gesprekstijd 45 ÷ 1 minuten = 45 minuten = 2700 seconden.
contactenIn Wachtrij	(Optioneel) Het maximum aantal contacten in de wachtrij voor de service wachtrij gedurende de periode. Dit is alleen van toepassing op niet-interactieve servicewachtrijen.
datum	(verplicht) De datum van de gegevens.
afgehandeldOproepen	(verplicht) Het totale aantal gesprekken dat is verwerkt in de servicewachtrij Gedurende de periode.
bezettingRatio	(Optioneel) De bezettingsverhouding voor de servicewachtrij tijdens de periode. Deze waarde wordt uitgedrukt als een geheel getal van 1 tot 100.
periode	(verplicht) Het interval van 30 minuten op de dag voor de gegevens, in de notatie UU:MM.
qtyOfAgenten	(Optioneel) Het aantal agents dat dienst heeft in de servicewachtrij gedurende De periode.
ontvangenOproepen	(verplicht) Het totaal aantal gesprekken dat in de servicewachtrij is ontvangen tijdens De periode.
serviceniveau	(Optioneel) Het percentage voor het serviceniveau van de servicewachtrij tijdens periode. Deze waarde wordt uitgedrukt als een geheel getal van 1 tot 100.
serviceNaam	De naam van de servicewachtrij. Dit veld is vereist als serviceNummer

Veldnaam importeren	Beschrijving
	Niet in het bestand is opgenomen.
serviceNummer	De id van de servicewachtrij in het ACD. Dit veld is verplicht als het serviceName is niet opgenomen in het bestand. **OPMERKING:** als deze id voorloop nullen bevat (bijvoorbeeld 00005), kan het importeren mislukken. Deze id's mogen niet bevatten Voor nullen zorgen om te voorkomen dat het probleem zich voordoet.
doorverbondenOproepen	(Optioneel) Het totale aantal doorverbonden gesprekken in de servicewachtrij Gedurende de periode.

Beschrijvingen maken voor redencodes

Gebruik de pagina Beschrijvingen voor redencodes om beschrijvingenets voor redencodes te maken en deze aan een of meer servicewachtrijen te koppelen. Oorzaakcodes (ook wel aux- of NR-codes genoemd) zijn afkomstig uit de ACD. Als u meerdere ACD's hebt, moet u verschillende beschrijvingen voor oorzaakcodes instellen voor de servicewachtrijen in elk van deze ACD's.

Nadat u beschrijvende tekst voor uw redencodes hebt geconfigureerd, verschijnen deze beschrijvingen in de lade Overeenstemming agentplanningen en in de dashboardwidget Real-time overeenstemming in plaats van numerieke redencodes.

OPMERKING: De beschrijvingen voor redencodes die voor een agent worden weergegeven, zijn die van de servicewachtrij die de hoofdservicewachtrij van die agent is. Als de agent geen hoofdservicewachtrij heeft, bevat deze geen oorzaakcode
Beschrijvingen worden weergegeven.

OPMERKING : Als een beschrijvingsset voor oorzaakcodes wordt gewijzigd, zijn de wijzigingen zichtbaar in zowel de huidige als de historische gegevens. Oudere versies van de set worden niet opgeslagen.

Voor uw rol is de machtiging Beheren WFM voor het maken en beheren van redencodeets en de machtiging Planningen bewerken nodig om redencodes in de lade Overeenstemming weer te geven.

Een beschrijvingset voor redencodes maken

1. Selecteer de **optie Een nieuwe beschrijvingsset** voor redencodes maken.
2. Voer een unieke naam in voor de nieuwe beschrijvingsset met redencodes.

3. Klik op **Rij** toevoegen. Voer in de nieuwe rij in de tabel de redencode-id en een beschrijving in. De beschrijving mag maximaal 20 tekens lang zijn en speciale tekens bevatten, behalve een komma (,) of een pondteken (#).

   OPMERKING: u hoeft geen beschrijving te hebben; u kunt een rij toevoegen met alleen de redencode-id.

4. Blijf rijen met redencode-id's en beschrijvingen toevoegen totdat de set is voltooid.
5. Klik op **Opslaan**.

Een bestaande set met een beschrijvingsset voor redencodes bewerken

1. Selecteer de **optie Een beschrijvingset** voor redencodes bewerken of verwijderen.
2. Selecteer de set die u wilt bewerken uit de vervolgkeuzelijst Beschrijving setnaam redencodes.
3. U kunt de volgende bewerkingen uitvoeren:
   - Bewerk de tabelrij om het nummer of de beschrijving van de redencode te wijzigen.
   - Verwijder een rij door de rij te selecteren en op Rij **verwijderen te**klikken.
   - Geef de naam van de beschrijving set voor redencodes weer.
4. Klik op **Opslaan**.

Een bestaande set met een beschrijvingsset met redencodes verwijderen

1. Selecteer de **optie Een beschrijvingset** voor redencodes bewerken of verwijderen.
2. Selecteer de set die u wilt bewerken uit de vervolgkeuzelijst Beschrijving setnaam redencodes.
3. Klik op **Verwijderen**.

   OPMERKING: Wanneer een beschrijvingsset met redencodes wordt verwijderd, wordt de redencode voor de historische, huidige en toekomstige redencodes weergegeven en niet de beschrijving van de redencode voor een service
   Wachtrijen die zijn toegewezen aan de verwijderde set.

Een beschrijving voor oorzaakcodes toewijzen aan een of meer servicewachtrijen

1. Selecteer de **optie Een beschrijving voor een of meer servicewachtrijen toewijzen aan een of meer servicewachtrijen** .
2. Selecteer een beschrijving voor de oorzaakcode in de vervolgkeuzelijst.
3. Selecteer een ACD in de vervolgkeuzelijst ACD.
4. De servicewachtrijen die in het deelvenster Beschikbaar worden weergegeven, zijn die in de Hoofdweergave en die zijn gekoppeld aan de ACD u hebt geselecteerd. Verplaats de servicewachtrijen waaraan u deze set wilt toewijzen van het deelvenster Beschikbaar naar het deelvenster Toegewezen. Servicewachtrijen die al aan de set zijn toegewezen

Worden weergegeven in het deelvenster Toegewezen.

> **OPMERKING:** Een set met een beschrijving voor redencodes kan worden toegewezen aan meerdere servicewachtrijen, maar aan een servicewachtrij kan slechts één beschrijving voor redencodes worden toegewezen.

5. Klik op **Opslaan**.

Toewijzingen overeenstemmingsstatus aanpassen

Gebruik de pagina Toewijzing overeenstemmingsstatus om aan te geven welke agentstatussen en redencodes bepalen of een agent in overeenstemming is voor een geplande activiteit, en welke planningsactiviteiten worden gebruikt om de agentovereen overeenstemmingspercentages te berekenen.

De standaardinstellingen zijn de meest gebruikelijke methode voor het berekenen van de overeenstemming en de beheerder hoeft deze niet te wijzigen. Maar de instellingen kunnen desgewenst wel worden aangepast voor uw contactcenter.

Agents worden weergegeven als in overeenstemming als ze een agentstatus hebben die is toegewezen aan een bepaalde geplande activiteit. Als ze een agentstatus hebben die niet is toegewezen aan de geplande activiteit, worden ze weergegeven als niet in overeenstemming.

Voorwaarden

Zorg ervoor dat de ACD verbinding is geconfigureerd en dat de oorzaakcodes in real-time gegevens worden geleverd om WFM.

Paginalocatie

Toewijzing overeenstemmingsstatus toepassingsbeheer > > WFM > WFM configuratie

Procedure

Voer de volgende procedure uit om de toewijzingen van de overeenstemmingsstatus te beheren.

Toewijzingen overeenstemmingsstatus beheren

1. Configureer voor elke planningsactiviteit ten minste één agentstatus waaraan u wilt dat deze in overeenstemming is. De agentstatus wordt gebruikt om de overeenstemming met de geplande activiteit te berekenen. Als u een agentstatusveld wilt toevoegen, klikt u op **Toevoegen**. Als u een agentstatusveld wilt verwijderen, selecteert u het veld en klikt u op **Verwijderen**.
2. Configureer de redencodes waarvoor u wilt dat overeenstemming geldt voor de planningsactiviteiten die redencodes gebruiken. Geldige waarden zijn alfabetische tekens, cijfers 1–65535 en symbolen behalve de komma.

- Een leeg veld betekent dat alle redencodes van toepassing zijn.
- Een koppelteken tussen de cijfers geeft een reeks aan. "1–3" betekent dat redencodes 1, 2 en 3 van toepassing zijn.
- Een komma tussen getallen of alfa-tekenreeksen geeft specifieke getallen en reeksen aan. "1,3,5"e-mail,@chat" betekent dat redencodes 1, 3, 5, e-mail en @chat van toepassing zijn.
- U kunt een combinatie van een reeks cijfers en specifieke cijfers en tekenreeksen gebruiken (bijvoorbeeld "1–5,7,9,12,e-mail, follow-upwerk").
- (Optioneel) Vooraf de redencode met de ACD-id en een hekje om redencodes te onderscheiden die afkomstig zijn van verschillende ACD's (zie hieronder voor meer informatie).

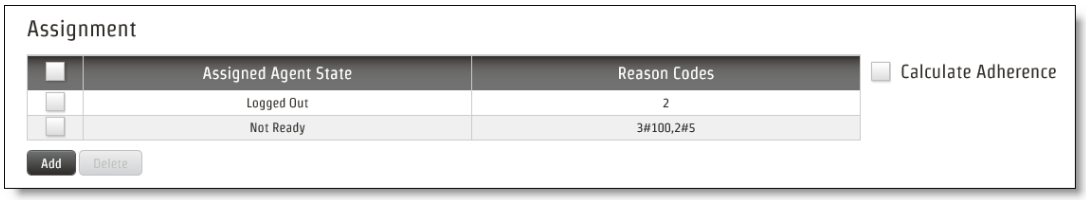
3. Schakel het selectievakje Overeenstemming berekenen in naast de activiteit om de tijd overeenstemmingsgegevens op te nemen voor de planningsactiviteit wanneer de agent overeenstemmingspercentages worden berekend.
4. Klik op **Opslaan** om uw wijzigingen op te slaan.

OPMERKING: Klik op Opnieuw instellen **om de instellingen voor Toewijzing overeenstemmingsstatus terug te zetten op**de standaardconfiguratie.

Voorbeeld

AANBEVOLEN WERKWIJZE

In de volgende afbeelding heeft een beheerder twee ACD-agentstatussen, Afgemeld (met redencode 2) en Niet gereed (met redencodes 3#100 en 2#5), toegewezen aan de planningsactiviteit Toewijzing. Dit betekent dat wanneer een agent is gepland met een toewijzingsactiviteit, die agent de status Afgemeld met redencode 2 of de agentstatus Niet gereed met redencode 100 (in ACD 3) of 5 (in ACD 2) moet hebben om in overeenstemming te zijn. Een andere agentstatus of redencode tijdens de geplande tijd leidt ertoe dat de getoonde agent niet in overeenstemming is.



De beheerder heeft het selectievakje Overeenstemming berekenen niet ingeschakeld. Dit betekent dat of gebruikers wel of niet in overeenstemming zijn voor de planningsactiviteit Toewijzing, dit geen invloed heeft op de score voor het overeenstemmingspercentage van de agent.

ACD-id's en redencodes

Als uw systeem meerdere ACD's heeft, moet u mogelijk aangeven bij welke ACD een oorzaakcode hoort. Als redencode 6 bijvoorbeeld zowel in ACD 1 als ACD 2 voorkomt maar in elke oorzaak iets anders betekent, moet u deze wel onderscheiden.

Gebruik hiervoor deze notatie als u een oorzaakcode invoert voor de agentstatus Niet gereed of Afgemeld:

<ACD-ID>#<redencode>

De gebruikte ACD-id is de id die is geconfigureerd op de pagina ACD configuratie (zie Een ACD configureren).

VOORBEELD Zowel ACD 2 als ACD 3 gebruiken redencode 23, maar ze betekenen niet hetzelfde. Als u de 23 redencodes die in ACD 2 zijn geconfigureerd, wilt toewijzen aan de agentstatus Afgemeld, voert u **in het veld Redencodes 2#23** in.

Als een oorzaakcode hetzelfde betekent in meerdere ACD's, of uniek is voor slechts één ACD, hoeft de ACD-id niet aan de redencode te worden toegevoegd. Als u een reeks redencodes binnen een specifiek ACD wilt aangeven, voegt u de ACD-id en het hekje toe voor de eerste oorzaakcode in het bereik: **3#1–5**.

OPMERKING: redencodes worden elders in Cisco weergegeven, bijvoorbeeld in de lade Overeenstemmingsdetails op de pagina Agentplanningen, maar de ACD-id die u hier toevoegt, niet. De ACD-id is noodzakelijk
Alleen wanneer u toewijzing van overeenstemmingsstatussen configureert in meerdere ACD-omgevingen.

Toewijzing overeenstemmingsstatus voor niet-interactieve servicewachtrijen

U kunt Overeenstemming berekenen voor niet-interactieve servicewachtrijen (bijvoorbeeld voor het afhandelen van e-mail van klanten). Omdat de standaardinstellingen zijn bedoeld voor servicewachtrijen die interactieve klantcontacten ondersteunen, moet u aangepaste toewijzingen configureren van alle ACD statussen die agenten mogen hebben bij het afhandelen van niet-interactieve contacten.

VOORBEELD

Uw contactcenter wil mogelijk de volgende agentstatussen toewijzen aan de activiteit In service voor een servicewachtrij die niet-interactieve klantcontacten ondersteunt:

- Gereed beschikbaar
- Spreken
- Werk na gesprek
- Hold
- Buiten service (oorzaakcode 10)
- Niet gereed (redencode 20)

Systeembrede WFM instellingen configureren

Op de pagina Algemene instellingen kunt u systeembrede parameters voor WFM instellen. Deze parameters worden hieronder beschreven.

OPMERKING: Gebruikers moeten hun browsers vernieuwen of opnieuw opstarten om de wijzigingen in de algemene instellingen te laten werken.

Eerste dag van de week

De eerste dag van de week voor de planning. De standaardwaarde is zondag.

OPMERKING: Als u deze instelling wel wijzigt nadat u al dienstrotaties hebt ingesteld en toegewezen, moet u nieuwe dienstrotaties maken om de wijziging toe te passen.

Als agents hun dynamische planning hebben voltooid, moet u alle dynamische planningen opnieuw inplannen.

Aantal geplande weken zichtbaar voor agenten

Het aantal toekomstige weken dat wordt weergegeven wanneer agents toegang krijgen tot hun planningen.

Beginmaand vakantie

(Alleen systemen zonder HRMS-integratie) De maand die het begin is van de vakantie. Op de eerste dag van deze maand worden de beschikbare vakantieuren opnieuw ingesteld op de uren die zijn geconfigureerd in de vakantieplannen die aan agents zijn toegewezen.

Betaalde FTE per dag

Het standaardaantal betaalde uren per dag dat wordt gewerkt door een voltijdmedewerker. Deze waarde wordt alleen gebruikt voor doeleinden voor vakantieplanning, strategische planning en strategische prognoses.

Betaald FTE per week

Het standaardaantal betaalde uren per week dat wordt gewerkt door een voltijdmedewerker. Deze waarde wordt alleen gebruikt voor strategische planningen en strategische prognoses.

in service FTE per dag

Het standaardaantal service-uren per dag dat is gewerkt door een voltijdmedewerker. Deze waarde wordt gebruikt voor de agentoverzichtstotalen in productie en benoemde prognoses.

FTE dagen per week

Het standaardaantal service-uren per week dat wordt gewerkt door een voltijdmedewerker. Deze waarde wordt gebruikt voor de agentoverzichtstotalen in productie en benoemde prognoses.

Waarschuwing conflict planning agent

Wanneer het selectievakje 'Waarschuwingen voor bewerkingspagina's agentplanningen inschakelen' is ingeschakeld, zorgt de pagina Agentplanningen ervoor dat de hele of een deel van een bestaande activiteit kan worden overschreven met een waarschuwingsbericht. De persoon die de agentplanning bewerkt, kan ondanks mogelijke conflicten doorgaan met de bewerking, de bestaande activiteit verplaatsen of de bewerking van de planning annuleren.

Als het selectievakje is uitgeschakeld (standaard), wordt de agentplanning bewerkt zonder waarschuwing voor planningsconflicten.

Toegewezen vrije tijd

In het veld Weergave-eenheid wordt de indeling ingesteld waarin gebruikers toegewezen vrije tijd zien in: FTE's (voltijdequivalenten) of uren.

Schakel het selectievakje "Agenten toestaan om toegewezen vrije tijd weer te geven" in als u uw agenten de toegewezen vrije tijd wilt laten zien die beschikbaar zijn wanneer ze een aanvraag doen voor vrije tijd. Als dit selectievakje is ingeschakeld, wordt in het dialoogvenster Aanvraag voor vrije tijd de knop "Toegewezen vrije tijd" weergegeven.

> **OPMERKING:** de toegewezen vrije tijd in een verlofaanvraag wordt altijd weergegeven als FTE's, ook als de weergave-eenheid is ingesteld op uren.

Wachttijd herwaarderingstijd workflowlijst

Hiermee stelt u de dagelijkse tijd in waarop de wachttijd voor de workflow wordt opnieuw geëvalueerd voor de mogelijke actie.

Contacten volgens prognose als decimalen

Schakel het selectievakje "Contacten volgens prognose inschakelen als decimalen" in om toe te staan dat de waarde die bij het importeren, weergeven en bewerken van contacten in de prognose wordt gebruikt, maximaal twee decimalen bevat. Als het selectievakje is uitgeschakeld (standaard), worden verwachte contacten als gehele getallen weergegeven.

> **OPMERKING** : als deze functie is uitgeschakeld nadat gegevens met twee decimalen zijn ingevoerd in een verdeling of prognose, worden deze waarden afgerond op het dichtstbijzijnde geheel getal. Als de functie opnieuw wordt ingeschakeld,
> De ingevoerde decimalen worden opnieuw weergegeven, tenzij een waarde handmatig is bewerkt, in welk geval de decimalen verloren gaan. Berekeningen worden uitgevoerd met decimalen, ook als deze decimalen niet worden weergegeven.

Vernieuwingsfrequentie voor real-time overeenstemming

Gebruik deze instelling om te selecteren hoe vaak gegevens voor real-time overeenstemming worden bijgewerkt in dashboardwidgets en in laden Dekking agentplanning. De standaardwaarde is 30 seconden. Het gekozen interval heeft geen invloed op het real-time vastleggen van historische gegevens.

> **OPMERKING:** deze kan enkele seconden boven of onder de geconfigureerde vernieuwingsfrequentie fluctueren als gevolg van omgevingsfactoren zoals het netwerk en het verwerken van aanvragen, omdat

meerdere aanvragen kunnen worden verzonden met

Verschillende tijden resulterend in verschillende vernieuwingsfrequenties in de lade Overeenstemming.

Instellingen voor berekeningen van overeenstemming en conformiteit

De berekening voor overeenstemming en conformiteit (ACC) wordt standaard 's nachts om 4:00 AM (klanttijd) uitgevoerd en standaard worden de laatste vijf dagen opnieuw berekend. Hiermee biedt u bijgewerkte agentovereenheids- en conformiteitscores op basis van recente wijzigingen in planningen die zijn bewerkt nadat deze zijn gegenereerd. Met deze instelling kunt u deze standaardwaarden wijzigen in waarden die beter werken voor uw contact center.

Geef in het veld Venster Historische berekening het aantal dagen in het verleden op waarvoor WFM de percentages voor historische overeenstemming en conformiteit berekend. Door deze percentages elke dag opnieuw te berekenen, kunnen correcties in de agentplanningen in de berekening worden meegenomen om er zeker van te zijn dat de agentpercentages juist zijn.
Maximumwaarde = 45 dagen

> **OPMERKING:** als de bewaarperiode van uw agent overeenstemmingsdetails korter is dan het aantal dagen dat u voor historische berekeningen configureert (zie Definieer de WFM aanbewaarperiode), worden de dagen buiten de bewaarperiode niet opnieuw berekend.

Selecteer in het veld Tijd berekening het tijdstip van de dag waarop de percentages voor overeenstemming en conformiteit worden berekend. Standaard is 4:00 AM.

Overige details planningen agent

Als het selectievakje "Beperk alleen planningsweergave tot alleen begin-/stoptijd dienst" is ingeschakeld, worden de begin- en eindtijden voor de geplande activiteit van de agent verborgen voor agenten wanneer ze de planningen van andere agenten bekijken.
Alleen de begin- en eindtijden van de dienst van de agent zijn zichtbaar.

Opmerkingen van agent naar agent inschakelen

Schakel het selectievakje "Opmerkingen van agent naar agent toestaan" in zodat agents opmerkingen kunnen invoeren bij begeleidingsaanvragen, planningsruil en planningsaanbodverzoeken die door andere agents kunnen worden gelezen. Opmerkingen zijn standaard ingeschakeld.

Als het selectievakje is uitgeschakeld, kunnen agents geen opmerkingen meer invoeren voor dat type aanvraag of een beschrijving in een begeleidingsaanvraag. Ze kunnen nog steeds opmerkingen van gebruikers op een hoger niveau zien, zoals supervisors, en opmerkingen naar supervisors schrijven voor vrije tijd en uitzonderingsaanvragen. Als het selectievakje wordt uitgeschakeld nadat opmerkingen zijn ingevoerd, zijn deze nog steeds zichtbaar, maar kunnen ze niet worden bewerkt.

Verlaten gesprekken van precisiewachtrijen verdelen

(Alleen van toepassing als u een Cisco Unified Contact Center Enterprise ACD gebruikt) Schakel het selectievakje Precisiewachtrij verlaten gesprekken verdelen in om het totale aantal verlaten oproepen te verdelen over de servicewachtrijen die WFM maakt wanneer u Unified CCE precisiewachtrijen gebruikt. Het aantal oproepen wordt zo gelijkmatig mogelijk verdeeld over de servicewachtrijen en deze komen altijd samen tot het totale aantal verlaten oproepen voor de precisiewachtrij. Als het selectievakje niet is

ingeschakeld en u een Unified CCE ACD en precisiewachtrijen hebt, wordt in

WFM wijs het totale aantal verlaten gesprekken toe aan elke servicewachtrij, wat resulteert in onnauwkeurige prognoses en rapporten.

iCal-synchronisatie met SSO

Als uw omgeving gebruikmaakt van SAML-verificatie, schakelt u het selectievakje ICal-synchronisatie met SSO in om uw agenten toegang te geven tot hun planningen die niet op het werk zijn, via een agendatoepassing van derden, zoals Microsoft Outlook, Google Agenda of Apple Calendar. Webex WFO maakt de optie Mobiele agenda beschikbaar voor agents op de werkbalk Mijn planning. Hiermee hebben ze een unieke URL die ze kunnen gebruiken om een abonnement te maken voor hun werkschema in hun agendatoepassing.

Wanneer u dit selectievakje uitschakelt, verwijdert WFO Webex de optie Mobiele agenda van de pagina Mijn agenda en worden alle URL's gedeactiveerd die agenten momenteel gebruiken. Agents kunnen geen nieuwe abonnementen meer maken en Webex WFO werkt hun agenda's van derden niet meer bij.

Raadpleeg Uw planning in een andere agenda-app weergeven voor meer informatie over het configureren van Webex WFO zodat agents toegang hebben tot hun planningen buiten hun werk wanneer SAML verificatie is ingeschakeld .

Profiel planningsrelease

(Optioneel) Het profiel voor de planningsrelease dat standaard van toepassing is op nieuwe agents. Als deze instelling leeg wordt gelaten, worden alle planningen aan nieuwe agenten weergegeven op basis van de WFM algemene instelling Aantal weken zichtbaar in agentplanningen. Zie Aanpassen wanneer planningen worden vrijgegeven.

Maximumaantal pogingen voor planningsoptimalisatie

Geef het maximumaantal pogingen op dat WFM maakt (1-30) om activiteiten te verplaatsen om de planningen te optimaliseren. Planningsoptimalisatie wordt gestart door de bewerking Planningen optimaliseren op de pagina Agentplanningen.

De WFM bewaarperiode definiëren

Gebruik de pagina Bewaren om te bepalen hoe lang bepaalde typen WFM gegevens worden bewaard. Houd er rekening mee dat bij lange bewaartijden, vooral voor grote contactcenters, meer systeemopslag nodig is. Raadpleeg de Webex WFO Design Guide *voor meer informatie over de richtlijnen voor het* aanpassen van de maat.

> **OPMERKING:** Een bewaarperiode van 0 geeft aan dat geen gegevens zijn bewaard. Door een bewaarperiode in te stellen, wordt de functie voor bewaren ingeschakeld. Maximale bewaarperioden worden geconfigureerd door de systeembeheerder. U kunt
> Configureer de bewaarperioden van 0 tot en met, maar niet meer dan, deze maximumaantallen.

De gegevens waarvoor u bewaarperioden kunt instellen, worden hieronder beschreven.

Overeenstemmingsdetails agent

Gegevens over de agentstatus die nodig zijn om de overeenstemming te berekenen. Deze gegevens omvatten elke telefoonstatus die voor elke dag door elke agent is ingevoerd. De standaardbewaarperiode = 0.

WFM Prognose, Planning, Aanvraag en Historische gegevens

Deze gegevens omvatten:

- Prognoses
- Planningen
- Gebruikersaanvragen (bijvoorbeeld berichtaanvragen van agenten)
- Toegewezen uitzonderingen
- Historische servicegegevens
- Gegevens productiviteit

agent De

standaardbewaarperiode is 0.

WFM Gegevens voor het oplossen van problemen

Deze gegevens omvatten:

- Bestanden voor productiviteit van gis-agenten en historische gegevensbestanden voor service geïmporteerd in WFM door de GIS Connector Tool
- Vakantierapportbestanden geïmporteerd uit

HRMS De standaardbewaarperiode = 0.

Geschiedenis van planningsrevisie

Historie van de wijzigingen in alle agentplanningen, zodat planningen indien nodig kunnen worden terugverdiend naar eerdere versies. De standaardbewaarperiode is 7 dagen.

Metagegevenswaarden voor activiteit beheren

Metagegevens voor activiteit zijn extra informatie die u kunt gebruiken om de verschillende activiteiten die deel uitmaken van agentplanningen in categorieën in te delen. Tot deze activiteiten behoren lunches, pauzes, uitzonderingen, projecten, toegewezen diensten, overuren, tijd in service en gesloten service.

Metagegevens van activiteiten worden weergegeven als vooraf geconfigureerde velden die analisten later in een vervolgkeuzelijst selecteren. U kunt rapporteren over metagegevens voor activiteiten in Gegevensverkenner, maar deze worden niet weergegeven in.

Voorwaarden

U hebt de machtigingen Planningen beheren en WFM beheren.

Paginalocatie

Activiteiten > WFM > toepassingsbeheer > Metagegevens van activiteiten

Procedures

Een nieuwe metagegevenswaarde voor een activiteit maken

1. Selecteer **Een metagegevenswaarde** voor nieuwe activiteit maken.
2. Voer de metagegevensnaam in het **veld Waarde** in.
3. Klik op **Opslaan**. Er verschijnt een bevestigingsbericht.

Een metagegevenswaarde voor een bestaande activiteit bewerken

1. Selecteer **Bewerken of verwijder de metagegevenswaarde** van een bestaande activiteit.
2. Selecteer de waarde die u wilt bewerken en bewerk deze vervolgens naar wens.
3. Klik op **Opslaan**. Er verschijnt een bevestigingsbericht.

> **NOTITIE**
> Bij het bewerken van metagegevenswaarden worden de metagegevenswaarden niet gewijzigd voor activiteiten die al zijn toegevoegd aan de planning van een agent. Als u de metagegevenswaarde wilt wijzigen voor een activiteit die in de planning van een agent bevindt, bewerkt u de metagegevenswaarde en voert u een van de volgende handelingen uit:
>
> - Een nieuwe aanvraag indienen
> - Een nieuwe activiteit in de planning van de agent invoegen

Metagegevens van een bestaande activiteit verwijderen

> **OPMERKING:** U kunt geen metagegevenswaarden verwijderen die zijn toegewezen aan activiteiten die in agentplanningen staan.

1. Selecteer **Bewerken of verwijder de metagegevenswaarde** van een bestaande activiteit.
2. Selecteer de metagegevenswaarde die u wilt verwijderen.
3. Klik op **Verwijderen**. Het dialoogvenster Metagegevens van activiteit wordt weergegeven.
4. Klik op **Ja**. Het dialoogvenster Metagegevens voor activiteit wordt gesloten en er wordt een bevestigingsbericht weergegeven.

Een standaardmetagegevenswaarde voor activiteit toewijzen aan lunches en pauzes

1. Selecteer **Een metagegevenswaarde voor standaardactiviteiten toewijzen aan lunches en pauzes**.
2. Selecteer de standaardwaarde voor metagegevens die u wilt toewijzen aan lunches en/of pauzes.
3. Klik op **Opslaan**. Er verschijnt een bevestigingsbericht.

Een standaardmetagegevenswaarde van een activiteit verwijderen

U verwijdert een standaardmetagegevenswaarde van een activiteit op dezelfde pagina waar u deze hebt toegewezen.

1. Navigeer naar de pagina waar u de standaardwaarde voor metagegevens hebt toegewezen.
2. Wis het **veld Metagegevens activiteit** .
3. Klik op **Opslaan**.

> **NOTITIE**
> Als u een metagegevenswaarde voor standaardactiviteiten verwijdert, wordt de metagegevenswaarde niet verwijderd van activiteiten die al zijn ingevoegd in een agentplanning. Als u een standaardmetagegevenswaarde wilt verwijderen van een activiteit die in de planning van een agent staat, verwijdert u de metagegevenswaarde voor de activiteit op de pagina waar u deze hebt toegewezen en voert u een van de volgende handelingen uit:
>
> - Een nieuwe aanvraag indienen
> - Een nieuwe activiteit in de planning van de agent invoegen

Verwante onderwerpen

Zie Informatie over activiteitenmetagegevens voor meer diepgaande informatie. U

kunt een standaardwaarde voor metagegevens toewijzen aan elke afzonderlijke

activiteit die u maakt:

- Uitzonderingen beheren: wijs een standaardwaarde voor metagegevens toe aan een uitzondering.
- Multivaardigheidsgroepen beheren: wijs voor elke multivaardigheidsgroep een standaardwaarde voor metagegevens toe aan serviceactiviteiten in service, Overuren of Gesloten.
- Projecten beheren: wijs een standaardwaarde voor metagegevens toe aan een project.
- Servicewachtrijen beheren: wijs voor elke servicewachtrij een standaardwaarde voor metagegevens toe aan serviceactiviteiten in service, Overuren of Gesloten.
- Diensten maken: wijs een standaardwaarde voor metagegevens toe aan een dienst.

Informatie over metagegevens van activiteit

Naast vele andere toepassingen zijn metagegevens over activiteiten nuttig voor de integratie van Webex WFO met uw HRMS (Human Resources Management System).

> **VOORBEELD** : u maakt metagegevenswaarden die dezelfde zijn als de looncodes die u gebruikt in uw HRMS en wijst deze metagegevenswaarden toe aan de activiteiten in de agentplanningen. Gebruik vervolgens de diensten
>
> Per API agent exporteert u deze gegevens uit Webex WFO en importeert ze in uw HRMS, zodat u agents correct betaalt voor het werk dat ze voltooien.

Standaardwaarden voor metagegevens voor activiteit toewijzen

Nadat u metagegevenswaarden hebt gemaakt, kunt u standaardmetagegevenswaarden toewijzen aan pauzes en lunches op de pagina Metagegevens activiteit. U kunt ook een standaardmetagegevenswaarde toewijzen aan elke afzonderlijke activiteit die u maakt:

- Uitzonderingen beheren—Elke uitzonderingsactiviteit
- Multivaardigheidsgroepen beheren: activiteiten in service, overuren en gesloten service voor elke multivaardigheidsgroep
- Projecten beheren—Elke projectactiviteit
- Servicewachtrijen beheren: activiteiten in service, overuren en gesloten voor elke servicewachtrij
- Diensten maken- Elke toegewezen dienst

In tegenstelling tot pauzes en lunches kan elke afzonderlijke activiteit die u op de hierboven vermelde pagina's maakt, een andere standaardwaarde voor metagegevens hebben.

> **BIJVOORBEELD** U hebt al twee metagegevenswaarden gemaakt op de pagina Metagegevens activiteit: Meet123 en Time456. Op de pagina Uitzonderingen maakt u twee verschillende uitzonderingen: Vergaderingen en Verlofverzoeken.
>
> U kunt een andere metagegevenswaarde toewijzen aan elke: Meet123 aan Vergaderingen en Tijd456 tot Verlof.

Standaardmetagegevenswaarden negeren

U kunt de standaardmetagegevenswaarden opheffen door ze te wijzigen of te verwijderen wanneer u het volgende doet:

- Wanneer u een activiteit invoegen op de pagina Agentplanningen (zie Een activiteit invoegen).
- Wanneer u een pauze- of lunchactiviteit toevoegt op de pagina Werkvoorwaarden (zie Werkvoorwaarden beheren).

Een metagegevenswaarde die aan een activiteit is toegewezen wanneer u een activiteit invoegen op de pagina Agentplanningen of wanneer u een activiteit toevoegt op de pagina Werkvoorwaarden, wordt niet de standaardwaarde voor metagegevens voor die activiteit. U kunt alleen de standaard metagegevenswaarde voor een activiteit op de juiste pagina in Toepassingsbeheer wijzigen.

Als u geen standaardmetagegevenswaarde toewijst aan een activiteit, is het veld met metagegevenswaarde leeg als u die activiteit invoegt op de pagina Agentplanningen of als u deze activiteit toevoegt op de pagina Werkvoorwaarden. U kunt wel een metagegevenswaarde toewijzen aan een activiteit die geen standaardwaarde voor metagegevens heeft, maar die metagegevenswaarde is alleen van toepassing op de activiteit die u momenteel toevoegt, niet op anderen die u in de toekomst toevoegt.

Veldbeschrijvingen

In de onderstaande tabel worden de velden op de pagina Metagegevens van activiteit beschreven wanneer u een metagegevenswaarde voor een activiteit bewerkt, verwijdert of maakt, of wanneer u een standaardwaarde voor metagegevens voor activiteit toewijst aan lunches en pauzes. Alle velden zijn optioneel.

Veld	Beschrijving
Breken	De standaard metagegevenswaarde voor pauzes.
Lunch	De standaardmetagegevenswaarde voor lunches.
Waarde	De naam van de metagegevenswaarde. Max. tekens = 50.

Teleopti configureren

Gebruik de pagina Teleopti-configuratie om een **Teleopti WFM** link toe te voegen aan het Webex WFO-bovenste menu. Wanneer agenten of supervisors op deze koppeling klikken, gaan ze naar hun Teleopti-site.

Voorwaarden

- Uw organisatie heeft een cloud-implementatie.
- Uw organisatie gebruikt Teleopti voor agenten of supervisors.
- U hebt de machtiging tenant bijwerken in Webex WFO.

Paginalocatie

Toepassingsbeheer > Globaal > systeembeheer > Teleopti-configuratie

Procedures

Agenten en supervisors toestaan om via Webex WFO een koppeling te maken met Teleopti

1. Selecteer de Webex WFO-tenant in de **vervolgkeuzelijst Een tenant** kiezen.
2. Schakel het **selectievakje Teleopti-navigatie** inschakelen in.
3. Geef de Teleopti-URL van de tenant op in het **veld Teleopti URL** .
4. Klik op **URL test.** De website wordt in een nieuw tabblad geopend.
5. Klik op **Opslaan**.

De koppeling Teleopti-WFM verwijderen

1. Selecteer de Webex WFO-tenant in de **vervolgkeuzelijst Een tenant** kiezen.
2. Schakel het **selectievakje Teleopti-navigatie** inschakelen uit. Het **veld Teleopti URL** verdwijnt.
3. Klik op **Opslaan**.

Analytics configureren

Gebruik de pagina Analytics-configuratie om Analytics-parameters voor uw gehele account in te stellen.

Voorwaarden

- Uw organisatie heeft een van de volgende licenties:
  - Hoofdfuncties analyse
  - Analytics Enterprise
  - Desktopanalyse
- U hebt ten minste één van de volgende machtigingen:
  - Speech Analytics beheren
  - Spraak beheren aan tekstanalyse
  - Desktopanalyse beheren
  - Tekstanalyse beheren
- U moet Analytics-dashboards beschikbaar hebben als u ervoor kiest om ze te delen.

Paginalocatie

Configuratie toepassingsbeheer > Analytics > Analytics

Procedures

Dashboards delen

Dashboards die worden gedeeld, kunnen door alle gebruikers worden bekeken.

1. Klik in het **gedeelte Dashboard** delen op **Dashboarddeling** inschakelen.
2. Klik op **Opslaan**.

De lengte van het bewaren van gegevens configureren

Gebruik de **velden Analytics-gegevens** om de tijdsduur te configureren in dagen, maanden of jaren waarin u Analytics-gegevens wilt bewaren.

Wanneer de taak voor indexonderhoud wordt uitgevoerd, wist Webex WFO Analytics-gegevens die ouder zijn dan de door u ingestelde bewaarperiode.

> **OPMERKING:** de taak voor indexonderhoud wordt standaard om 2:00 AM uitgevoerd. De systeembeheerder kan de taak voor indexonderhoud opnieuw plannen op een ander tijdstip op de pagina Taakbeheer.

Het verkorten van een bewaarperiode nadat deze in eerste instantie is ingesteld, kan leiden tot het verwijderen van gegevens. Het verhogen van de bewaarperiode leidt tot een groter gebruik van de opslagruimte. Het wijzigen van deze waarde moet zorgvuldig worden overwogen. De standaard maximumbewaarperiode is 24 maanden. De systeembeheerder kan deze standaardwaarde echter verhogen of verlagen als dat voor uw bedrijf nodig is.

Opname-interval voor desktop instellen

Gebruik het **veld Minuten** onder Gegevens desktopopnamen om het interval in minuten te kiezen waarmee gegevens voor desktopopname worden geüpload. Het standaardinterval is 10 minuten.

> **Opnamegegevens van NOTE** Desktop worden geüpload met het opgegeven interval, zelfs als de gebruiker niet is aangemeld.

Verwante onderwerpen

- Overzicht analytics-dashboards
- Websites en apps identificeren die moeten worden gevolgd door Analytics

Webex beheren en onderhouden

Het beheren en onderhouden van Webex WFO omvat het volgende:

- Controleer de status van de geconfigureerde gegevensservers.
- Configureer de gamificatiefunctie.
- Stel doelen vast voor de Belangrijkste KPI's (Key Performance Indicators) die u in een Rapport of dashboard van Gegevensverkenner beschikbaar wilt maken voor controle.
- Zoeken, bekijken en identificeren door gebruikers of het systeem in Webex WFO, waardoor een 'audittrail' wordt gevormd.
- Controleer clientverbindingen met de Webex WFO-server.
- De status van de geplande export van geplande bulkcontacten controleren.
- Gebruikers via meldingen op de hoogte stellen van systeemgebeurtenissen.

Status van gegevensserver controleren

Via de pagina Status gegevensserver kunt u de status van de geconfigureerde gegevensservers controleren. U kunt weergeven of de verbindingsstatus momenteel verbonden of verbroken is, en u kunt de datum en tijd van de laatste ontvangen gebeurtenis voor elke gegevensserver weergeven.

Paginalocatie

> Status van > gegevensserver algemeen beheer van >

Procedures

De status van de gegevensserver weergeven

Er verschijnt een lijst met geconfigureerde gegevensservers. Klik op **Vernieuwen** om de lijst bij te werken. Onder de velden voor elke gegevensserver zijn:

- **Verbinding** — de verbindingsstatus van de geconfigureerde gegevensserver die kan worden verbonden of waarop de verbinding kan worden verbroken.
- **Ingeschakelde functies** : een lijst met de geconfigureerde configuratiefuncties van de gegevensserver op de pagina De gegevensserver configureren.
- **Gegevensserver** : hier wordt de gedeelde server-id uit de database weergegeven.
- **Acties** : klik op **Bewerken** om naar de pagina Configuratie gegevensserver te gaan.

Verwante onderwerpen

- De gegevensserver configureren: lees hoe u gegevensservers voor tenants configureert.

Logboeken met gegevensserver downloaden

Op de pagina Logboeken met gegevensservers kunt u logbestanden aanvragen bij de dataservers in uw systeem, de voortgang van de logboeken volgen zoals ze worden gecomprimeerd tot een zip-bestand en de logboeken downloaden wanneer deze gereed zijn. Als de optie Logboeken voor gegevensserver ophalen en Meldingen bij geslaagde gegevensserver ophalen zijn ingeschakeld, kunt u de logboeken ook downloaden van de melding die u ontvangt wanneer Webex WFO klaar is met het verwerken van uw verzoek.

U kunt logbestanden voor slechts één gegevensserver tegelijk aanvragen.

Voorwaarden

U hebt de machtiging voor Agentcontrole.

Paginalocatie

Logboeken voor Toepassingsbeheer > Algemene > controle > gegevensserver

Procedures

Logboeken met gegevensserver downloaden

De pagina Logboeken met gegevensserver bestaat uit drie secties: Logboeken met gegevensserver, Logfilter en Logaanvragen.

1. Selecteer in de tabel Logboeken met gegevensserver de gegevensserver met de logboeken die u wilt ophalen.

   Logbestanden kunnen een **verbonden** status hebben van **Waar** of **Onwaar**. *Waar* geeft aan dat de gegevensserver is verbonden. *Onwaar* geeft aan dat de verbinding met de gegevensserver is verbroken. U kunt geen logbestanden aanvragen voor gedeelde gegevensservers of voor gegevensservers die de Verbonden-status onwaar hebben.

   > **OPMERKING:** als de versie van de gegevensserver lager is dan versie 10.3.4, wordt uw verzoek niet toegevoegd aan de tabel Verzoeken logbestand in Webex WFO. In plaats daarvan ontvangt u een melding wanneer de logboeken gereed zijn om te worden gedownload. Voordat u een melding kunt ontvangen, moet u de functie hebben om de Fout in gegevensserverlogboeken ophalen en meldingen bij het ophalen van gegevensserverlogboeken ophalen (zie Meldingen configureren).

2. Configureer het **bereik** voor logfilterdatums (optioneel, laat de **velden Begindatum** en **Einddatum** leeg om het hele logbestand op te vragen) en **het bestandstype**.

   De volgende opties voor bestandstypen zijn beschikbaar:

- **ctiService.dbg** : de logboekbestanden voor foutopsporing voor de CTI-service.
- ctiService.log: de logbestanden voor de CTI-service.
- **dataGathering.dbg** : de logboekbestanden voor foutopsporing voor de service Gegevensverzameling.
- dataGathering.log: de logbestanden voor de service Gegevensverzameling.
- **siprec.dbg** : de logboekbestanden voor foutopsporing voor de SIPREC-service.
- siprec.log: de logbestanden voor de SIPREC-service.
- **voiceRecordServer.dbg** : de foutopsporingsbestanden voor de Voice Record Server-service.
- voiceRecordServer.log: de logbestanden voor de spraakopnameserverservice.

3. Klik op **Logboeken** met verzoek. Webex WFO voegt uw verzoek toe aan de tabel Logverzoeken. Logbestanden kunnen de volgende statussen hebben: **Geslaagd**, **Time-out** en **In behandeling**. U kunt ook een foutbericht ontvangen. Controleer of de gegevensserver is verbonden als een foutbericht wordt weergegeven.
4. Zodra uw aanvraag de status Geslaagd heeft, klikt u op het **pictogram Downloaden** . De logboeken worden gedownload als een ZIP-bestand met de naam data_server_logs_<Request number>.zip.

   U kunt de logboeken tot maximaal drie dagen na uw aanvraag downloaden.

Verwante onderwerpen

- De gegevensserver configureren: meer informatie over de configuratie van de gegevensserver voor tenants.
- Status van gegevensserver controleren

gamificatie configureren

De sectie Prestatiebeheer van Toepassingsbeheer wordt door beheerders gebruikt om prestatiefuncties van het product te configureren. Met Prestatiemanagement kunt u de gamificatiefunctie configureren.

Prestatiegegevens verzamelen voor gamificatie

U kunt agent overeenstemmingsgegevens van WFM en agentprestatiegegevens gebruiken uit QM evaluaties in gamificatie.

Voorwaarden

U hebt de machtiging Gamificatie beheren en/of de machtiging Planningen beheren.

Paginalocatie

Toepassingsbeheer > Algemeen > prestatiebeheer > Prestatiegegevens verzamelen

Procedures

Onmiddellijk historische prestatiegegevens verzamelen

Voer deze stappen uit als u aan de slag bent met gamificatie en over bestaande meetgegevens beschikt.

1. Selecteer de **optie Gegevens nu** verzamelen.
2. Selecteer in de vervolgkeuzelijst Prestatiecijfers **selecteren de meetwaarde voor de** prestaties selecteren.

   NOTE Quality verzamelt gegevens van QM evaluaties. Met Overeenstemming worden de overeenstemmingsgegevens van de agent verzameld van WFM.

3. Geef de begin- en einddatums voor de verzamelingsperiode op.
4. Selecteer de groep, het team of de agenten waarvoor u gegevens wilt vastleggen. Gebruik De Ctrl-toets en klik om meerdere agenten te selecteren of Ctrl+Shift om een bereik agenten te selecteren.
5. Klik op **Prestatiegegevens** ophalen. Het **dialoogvenster Verzoek in wachtrij** geplaatst wordt geopend.
6. Klik op **Sluiten**.

Herhaalde gegevensverzameling instellen

Voer de volgende procedure uit om elke dag de tijd in te stellen waarop prestatiegegevens automatisch worden vastgelegd.

1. Selecteer de **optie Gegevensverzameling** plannen.
2. Selecteer in de vervolgkeuzelijst Prestatiecijfers **selecteren de meetwaarde voor de** prestaties selecteren.
3. Selecteer de tijd van de dag om de prestatiegegevens te verzamelen.
4. Klik op **Opslaan**. Er verschijnt een bevestigingsbericht.

Verwante onderwerpen

- gamificatiepunten configureren: gamificatiepunten maken en beheren
- gamificatieniveaus configureren: gamificatie-badgeniveaus maken en beheren
- Categorieën gamificatie-prestaties beheren : geef de gegevens op die door periodieke gegevensverzameling worden vastgelegd

gamificatieniveaus configureren

Agenten kunnen nieuwe badges krijgen wanneer ze de opgegeven puntenwaarde voor een prestatieniveau bereiken. Op de pagina Gamificatieniveaus kunt u niveaugroepen maken, een badge aan elk niveau koppelen en een periodebereik voor elk niveau definiëren. Door het periodebereik (in dagen) in te stellen voor elk niveau, bepaalt u hoe ver u terug wilt gaan in de tijd om gegevens te verzamelen voor het bepalen van de scores.

Paginalocatie

Algemene > > > niveaus van Toepassingsbeheer

U kunt ten minste drie niveaus en maximaal tien niveaus definiëren. De niveaus zijn van nul tot en met negen. De puntwaarde voor niveau 0 wordt altijd gedefinieerd als "- -,", wat alle puntwaarden aangeeft die lager zijn dan niveau 1, inclusief negatieve puntwaarden.

Gamificatieniveaus configureren

1. Kies **Nieuw badgeniveau maken**.
2. Voer een unieke naam in voor de niveaubereiken.
3. Geef een periodebereik op (in dagen) van waaruit u scoregegevens wilt verzamelen.
4. Selecteer het niveau dat u wilt bewerken.
5. Voer de minimumpuntwaarde voor dit niveau in het **veld Punten** in.
6. Selecteer de badge die u voor dit niveau wilt toekennen.
7. Klik op **Opslaan**.

Veldbeschrijvingen

Veld	Beschrijvingen
Selecteer niveau	("Alleen een bestaand badgeniveau bewerken of verwijderen") Het bestaande badge niveau dat u wilt bewerken.
Waterpas	De naam van deze set badgeniveaus.
Definitie niveaubereik	
Geef het periodebereik voor dit niveau op	Het aantal dagen van welke u scoregegevens wilt verzamelen.

Veld	Beschrijvingen
Niveau toevoegen	Voeg een badgeniveau toe aan de tabel.
Waterpas	(Alleen lezen-) Het nummer van de badge.
Punten	Het aantal punten dat vereist is om dit niveau te behalen.
Insigne	De badgeafbeelding die samenhangt met dit niveau.

Verwante onderwerpen

- gamificatiepunten configureren: gamificatiepunten maken en beheren
- Categorieën gamificatie-prestaties beheren : geef de gegevens op die door periodieke gegevensverzameling worden vastgelegd
- Prestatiegegevens verzamelen voor gamificatie

gamificatie-prestatiecategorieën beheren

Op de pagina Prestatiecategorieën kunt een gamificatie-prestatiegroep definiëren en agents aan die groep toewijzen.

Paginalocatie

Toepassingsbeheer > Algemeen > prestatiebeheer > prestatiecategorieën

Een prestatiegroep maken en agenten toewijzen

1. Kies **Nieuwe prestatiegroep maken**.
2. Voer een unieke naam in voor de prestatiegroep.
3. Selecteer de prestatiecijfers op basis waarvan agenten in deze groep moeten worden gemeten.
4. Selecteer de niveaugroep die u wilt gebruiken om niveaus te definiëren.
5. Selecteer de configuratie voor het puntenbereik die u wilt gebruiken om puntwaarden te definiëren.
6. Selecteer de agents die u aan deze prestatiegroep wilt toevoegen. U kunt groepen en teams selecteren en de **filtervelden** gebruiken om op naam te zoeken. Houd de Ctrl-toets ingedrukt en klik om meerdere agenten te selecteren.
7. Klik op **Opslaan**.

Veldbeschrijv

Veld	Beschrijvin
Prestatiegroep selecteren	("Alleen een bestaande prestatiegroep bewerken of verwijderen") De prestatiegroep die u wilt bewerken.
Naam prestatiegroep	De naam voor deze prestatiegroep.
Groepsinstellingen	
Prestatiecijfers selecteren	De metriek die u wilt gebruiken om agenten te beoordelen. ▪ Overeenstemming—Agent overeenstemmingsgegevens van WFM ▪ Kwaliteit—Hiermee worden prestatiegegevens van QM evaluaties
Selecteer niveau	De instelling van gamificatie-badgeniveaus voor deze prestatiegroep.
Puntenbereik selecteren	Het bereik van scores en toegewezen puntwaarden voor dit prestatiegroep.
Deelnemers prestatiegroep	
Groep/Team/Agent	De groepen, teams en agents die aan deze prestatiegroep zijn toegewezen.

Verwante onderwerpen

- gamificatiepunten configureren: gamificatiepunten maken en beheren
- gamificatieniveaus configureren: gamificatie-badgeniveaus maken en beheren
- Prestatiegegevens verzamelen voor gamificatie

gamificatiepunten configureren

Gamificatie is gebaseerd op agentprestaties, gemeten met punten. Gebruik de pagina Punten om puntenwaarden te beheren. Agents kunnen verschillende aantal punten worden toegekend voor hun overeenstemmings- en/of evaluatiescores die in opgegeven bereiken vallen.

Paginalocatie

Punten > Toepassingsbeheer > Globale > prestaties

U moet twee of meer bereiken met gekoppelde puntwaarden definiëren. U kunt punten definiëren voor maximaal 10 bereiken.

Puntwaarden configureren

1. Kies **Nieuwe waarden voor puntenbereik voor een meetwaarde maken**.
2. Voer een unieke naam in voor de waarden voor het puntenbereik.
3. Selecteer in de tabel het bereik dat u wilt bewerken.
4. Voer in het **veld Einde** een eindwaarde in. Begin- en eindwaarden kunnen positief of negatief zijn en zijn inclusief.

   OPMERKING: de waarde in het beginveld is alleen-lezen. Voor de eerste invoer in de tabel geeft de beginwaarde '--' alles aan onder de eerste eindwaarde. Voor de volgende bereiken is de beginwaarde
   Bepaald door de vorige eindwaarde. Voor de laatste invoer in de tabel geeft de eindwaarde '--' iets aan boven de laatste beginwaarde.

5. Voer een puntenwaarde in om toe te wijzen voor dit bereik van scores. Puntenwaarden kunnen positief of negatief zijn. De puntenwaarde van een bereik moet tussen de puntenwaarden van de voorgaande en volgende bereiken liggen.
6. Druk op **Enter**.
7. Klik op **Bereik** toevoegen om eventuele extra rijen aan de tabel toe te voegen.
8. Klik op **Opslaan**.

VOORBEELD

In de volgende tabel vindt u een voorbeeld van een puntenbereik.

Begin bereik	Einde bereik	Punten
--	10	–5
11	20	–3
21	40	0
41	60	1
61	90	3
91	--	5

Veldbeschrijv

Veld	Beschrijvin
Puntenbereik selecteren De	("Alleen in de optie Bestaande waarden voor puntenbereik bewerken of verwijderen") bestaande set puntenbereiken die u wilt bewerken.
Naam puntenbereik	De naam voor dit bereik met scores en toegewezen puntwaarden.
Puntenbereiken	
Beginnen	(Alleen lezen-) De numerieke waarde aan het begin van het geselecteerde bereik van scores. Dit wordt bepaald door de eindwaarde van de vorige reeks. Dit aantal kan positief of negatief zijn en is inclusief.
Beëindigen	De numerieke waarde aan het einde van het geselecteerde bereik van scores. Dit aantal kan positief of negatief zijn en is inclusief. De waarde moet groter zijn dan de beginwaarde van het bereik.
Punten	De puntenwaarde die wordt verdiend voor scores in het geselecteerde bereik. Dit aantal kan nul, negatief of positief zijn. **LET OP** : Er is een belangrijk verschil tussen '0 punten' en 'geen punten'. De waarde "0 punten" betekent dat de agent een score heeft gescoord. nul, op basis van het puntensysteem dat is gedefinieerd. Een waarde van 'geen punten' betekent dat er geen meetwaarden voor een agent aanwezig zijn op een bepaalde dag en dat het niet mogelijk is een score vast te stellen.
Bereik toevoegen	Voeg een extra rij met puntenbereik toe aan de tabel.

Verwante onderwerpen

- gamificatieniveaus configureren: gamificatie-badgeniveaus maken en beheren
- Categorieën gamificatie-prestaties beheren : geef de gegevens op die door periodieke gegevensverzameling worden vastgelegd
- Prestatiegegevens verzamelen voor gamificatie

KPI's configureren

De **pagina Key Performance Indicators (KPI's)** wordt gebruikt om doelen vast te stellen voor de KPI's die u voor controle beschikbaar wilt stellen in een Gegevensverkenner-rapport of een dashboard.

Voorwaarden

- U hebt de machtiging voor beheren van tenants.

Paginalocatie

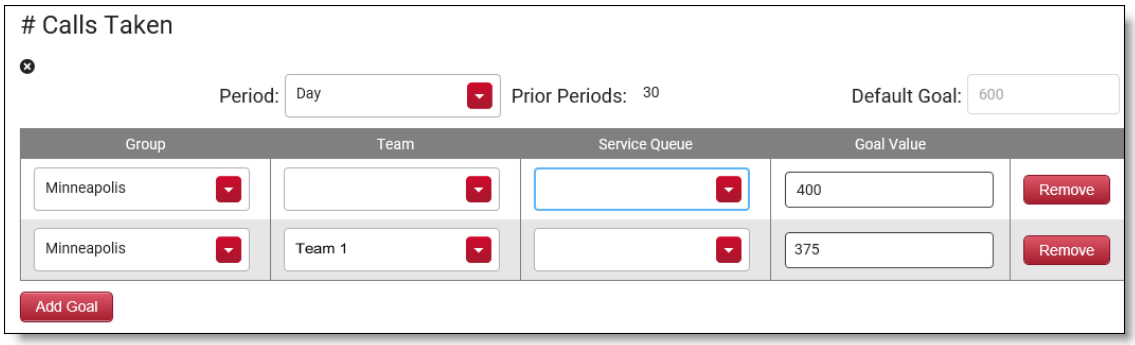
Application Management > Global > Administration > Key Performance Indicators (KPI's)

Alle KPI's hebben een standaarddoel, maar dat doel kan een zeer breed doel zijn, dus het kan geen waarde toevoegen aan de rapportage zonder deze aan te verfijnen door specifieke doelen toe te voegen die beter geschikt zijn voor uw contactcenter. Wanneer u een doel toevoegt aan een KPI, kunt u de doelen verder verfijnen voor specifieke gebieden van uw contactcenter, zoals een groep of team. Het doel Overeenstemming % voor Team A kan bijvoorbeeld afwijken van het doel voor Team B, omdat hiermee zeer verschillende contacttypen worden afgehandeld. Een KPI kan meerdere doelen hebben, afhankelijk van uw unieke wensen.

Een KPI is hiërarchisch van aard. Als u dus een doel instelt en geen groep of team opgeeft, is het doel van toepassing op alle groepen en teams in het gehele contact center. Als u een groep opgeeft, is het doel alleen van toepassing op die groep en alle teams die erbij horen. Als u zowel een groep als een team opgeeft, is dat doel alleen voor dat team van toepassing. Een meer specifiek doel heeft voorrang op een minder specifiek doel.

VOORBEELD

Groep Minneapolis bestaat uit Teams 1, 2 en 3. Zoals in de onderstaande afbeelding wordt weergegeven, is een doel van 400 gesprekken per dag ingesteld voor de groep en alle teams. Team 1 behandelt echter complexere problemen, dus er is alleen voor Team 1 een doel van 375 gesprekken per dag ingesteld op Alleen Team 1. Dit doel overschrijft het doel dat is ingesteld op groepsniveau. Aangezien er geen specifieke doelen zijn ingesteld voor Teams 2 en 3, nemen ze het doel van 400 gesprekken per dag over.



De KPI's die beschikbaar zijn voor configuratie, zijn als meettype in Gegevensverkenner geïntegreerd. Zie Een rapport maken. en Configureer enterprise KPI's voor meer informatie.

Een KPI-doel configureren

1. Selecteer de KPI die u wilt configureren in de **vervolgkeuzelijst KPI** toevoegen en klik vervolgens op **KPI** toevoegen. De KPI wordt in alfabetische volgorde aan de pagina toegevoegd met één lege rij.
2. Vul de velden in om het KPI-doel te configureren. Het enige veld dat vereist is, is **Waarde** doel. Alle overige zijn optioneel. Niet alle velden zijn voor elke KPI beschikbaar.

Veld	Beschrijving
Periode	(Optioneel) Selecteer de tijdseenheid ("periode") voor de KPI.
Voorgaande perioden	(Optioneel) Voer het aantal voorgaande perioden in voor de KPI. Voor Als de geselecteerde periode bijvoorbeeld "Dag" is en de voorgaande perioden die zijn ingevoerd "30", is de trendvergelijking van de KPI voor de voorgaande 30 dagen.
Standaarddoel	(Alleen lezen) Het standaarddoel van de KPI. Deze waarde wordt ingesteld met de KPI in Gegevensverkenner. Het standaarddoel kan zeer breed zijn, dus het kan geen waarde toevoegen aan de rapportage zonder het te verfijnen door specifieke doelen toe te voegen.
Groep	(Optioneel) Selecteer de groep voor het doel. De beschikbare groepen zijn de groepen die zijn geconfigureerd op de pagina Groepen (zie Groepen beheren).
Team	(Optioneel) Selecteer het team voor het doel. De beschikbare teams zijn de teams die zijn geconfigureerd op de pagina Teams (zie Teams beheren).
Servicewachtrij	(Optioneel) Selecteer de servicewachtrij voor het doel. De beschikbare servicewachtrijen zijn de wachtrijen die zijn geconfigureerd op de pagina Servicewachtrijen (zie Servicewachtrijen beheren).
Formulier	(Optioneel) Selecteer het evaluatieformulier voor het doel. De beschikbare formulieren zijn de formulieren die zijn

geconfigureerd in Evaluatieformulier

Veld	Beschrijving
	Manager-pagina (zie Evaluatieformulieren beheren).
Waarde doel	(verplicht) Voer het doel in voor de KPI.

3. Als u een ander doel wilt toevoegen voor de KPI, klikt u op **Doel** toevoegen. Als u een doelrij uit de KPI wilt verwijderen, klikt u op **Verwijderen** naast die rij.
4. Wanneer u klaar bent met het toevoegen van doelen, klikt u op **Opslaan**.

Een KPI van de pagina verwijderen

- Klik op het **pictogram X** onder de KPI-naam om de KPI van de pagina te verwijderen. Wanneer u de KPI verwijdert, wordt het standaarddoel voor rapportage opnieuw gebruikt.

> **OPMERKING:** Wanneer u elke doelrij uit een KPI verwijdert, wordt de KPI automatisch van de pagina verwijderd. Een KPI moet ten minste één doelrij hebben om op de pagina te kunnen blijven.

Wijzigingen in auditgebruiker en systeem

Op de pagina Audit kunt u de wijzigingen zoeken, bekijken en identificeren die door gebruikers of het systeem in Webex WFO zijn aangebracht, waardoor een 'auditspoor' wordt gevormd. Wanneer een gebruiker wijzigingen aanbrengt in Webex WFO, voegt Webex WFO een vermelding toe aan de tabel Controlespoor. Bij deze vermelding wordt bijgehouden wie de wijziging heeft aangebracht (de gebruiker) en wat de gebruiker heeft gewijzigd (het object). Webex WFO informatie over de tabel Controlespoor onbeperkt bewaart.

> **NOTE** "Gebruikers" omvatten systeemtaken (bijvoorbeeld het synchroniseren met een ACD) en aangemeld Webex WFO-gebruikers. "Objecten" zijn alles wat u kunt maken of bewerken in Webex WFO (voor
> Bijvoorbeeld rollen).

> **OPMERKING:** niet alle objecten in Webex WFO worden gecontroleerd, en het controlespoor sluit wijzigingen van systeemtaken uit. U kunt systeemgebeurtenissen **opnemen selecteren** om wijzigingen van systeemtaken op te nemen.

Voorwaarden

U moet over supervisor- of tenantmachtigingen beschikken om controlespoor te kunnen weergeven.

Paginalocatie

Toepassingsbeheer > Global > Monitoring > Audit

Procedures

U kunt het controlefilter gebruiken om alleen wijzigingen op te nemen die voldoen aan specifieke criteria op basis van wijzigingen die specifieke gebruikers hebben aangebracht of wijzigingen in specifieke objecten. Met het auditfilter kunt u beperken welke vermeldingen worden weergegeven in Webex WFO in de tabel Controlespoor. De tabel bevat een vermelding voor elke gecontroleerde wijziging in Webex WFO.

Een filter toevoegen:

1. Klik op **Filteren**. Het filtervenster wordt geopend.
2. Configureer de filtervelden.
   U kunt de vermeldingen in het controlespoor filteren om een of alle volgende te vinden:
   - Gebruikers die wijzigingen hebben aangebracht. U kunt filteren op voornaam, achternaam, groepsnaam en e-mailadres.
   - API's die zijn gebeld voor het aanbrengen van wijzigingen. Het audittrail bevat alle wijzigingen die zijn aangebracht door API oproepen naar dit eindpunt.
   - De datums waarop de wijzigingen zijn aangebracht.
   - Objecten die zijn gewijzigd. Het audittrail bevat gewijzigde objecttypen en de wijze waarop een object is gewijzigd.
3. Klik op **Resultaten filteren**.

> **OPMERKING:** als u wilt worden opgenomen in de filterresultaten, moeten de vermeldingen overeenkomen met de waarden in elk veld dat u configureert.

Een filter verwijderen:

1. Klik op **Filteren**. Het filtervenster wordt geopend.
2. Klik op **Filters wissen**.

Extra details over een wijziging weergeven:

1. Klik binnen de tabel Controlespoor op een vermelding om meer details weer te geven over wat er is gewijzigd.
2. Klik nogmaals op het item om terug te keren naar de tabel met controlespoor.

Aanbevolen werkwijzen

- Jokertekens werken niet in de velden. U moet weten welke veldwaarde u wilt controleren en de volledige waardenaam invoeren en ervoor zorgen dat u de waardenaam correct spelt. Verkorte formulieren van een waardenaam werken niet.
- In de velden Entiteitslabel, Veldlabel en Veldwaarde kunt u specifieke objecten zoeken die zijn gewijzigd zodat de gebruiker die deze heeft gewijzigd, kan worden geïdentificeerd. U moet deze velden samen gebruiken. U kunt deze niet afzonderlijk gebruiken.
  - Entiteitslabel—Het type van het gewijzigde object.
  - Veldlabel—De identificatiemethode die u wilt gebruiken om het gewijzigde object te zoeken.
  - Veldwaarde—De unieke id van het gewijzigde object.

  VOORBEELD

  U wilt zoeken wie een machtiging aan een rol met de naam 'Agent' heeft toegevoegd en u wilt deze rol gebruiken. Voer de volgende acties uit:

  - In de vervolgkeuzelijst Entiteitslabel selecteert **u Rol**.
  - In de vervolgkeuzelijst Veldlabel selecteert u **Naam**.
  - Typ agent **in het veld**Veldwaarde.

  De volgende voorbeelden laten zien hoe u deze velden configureert om specifieke kernconfiguratie-, WFM- en QM objecten te zoeken.

  - Het voorbeeld van Kernconfiguratie toont hoe u een gebruiker vindt die een gemeenschappelijk core-configuratieobject heeft gewijzigd.
    - Entiteitslabel: Selecteer **Persoon**.
    - Veldlabel: Selecteer **Aanmelden**.
    - Veldwaarde: voer de gebruikersnaam in van de gebruiker die is gewijzigd.
  - Om te vinden welke gebruiker een gemeenschappelijke WFM object heeft gewijzigd, zoals diensten.
    - Entiteitslabel: selecteer **Vaste dienst** of **Variabele dienst**, afhankelijk van het type dienst dat u wilt vinden.
    - Veldlabel: Selecteer **Naam**.
    - Veldwaarde: geef de naam op van de dienst die is gewijzigd.

- Om te vinden welke gebruiker gemeenschappelijke QM objecten heeft gewijzigd, zoals bewaren of een ACD-configuratie. Retentie:
  - Entiteitslabel: Selecteer **Bewaarbeleid**.
  - Veldlabel: Selecteer **Naam**.
  - Veldwaarde: geef de naam op van het bewaarbeleid dat is gewijzigd.

  ACD configuratie:
  - Entiteitslabel: Selecteer **Server**.
  - Veldlabel: Selecteer **ID**.
  - Veldwaarde: voer de id van het ACD in.

    > **OPMERKING:** ga naar Toepassingsbeheer **>ACD-configuratie** om de id van een ACD **op te zoeken**. In de tabel Selecteer ACD is achter de **naam van een ACD** opgenomen.

- Als er extra details over een object in het audittrail worden weergegeven, hebben de details betrekking op objecten in Webex WFO door een interne id en niet naar een naam. In de volgende tabel worden algemene zinnen beschreven die verwijzen naar interne id's en waar u deze id's kunt vinden in Webex WFO.

Algemene woordgroep	Beschrijving
'Een persoon die wordt geïdentificeerd door de id van <ID>'	Op de pagina Gebruikers exporteert u gebruikers. In het geëxporteerde CSV bestand verschijnt deze id in de kolom Gebruikers-id. **OPMERKING:** dit is een interne Webex WFO-id, niet de ACD-id of medewerker-id van de gebruiker.
'Een groep/team dat wordt geïdentificeerd aan de id van <ID> is bijgewerkt'	Op de pagina Groepen kunt u groepen exporteren. In het geëxporteerde CSV bestand verschijnt deze id in de kolom Groeps-id.
'Een groep/team dat wordt geïdentificeerd aan de id van <ID> is bijgewerkt'	Op de pagina Teams kunt u teams exporteren. In het geëxporteerde CSV bestand verschijnt deze id in de kolom Team-id.

Verbindingen met de Webex WFO-server controleren

Op de pagina Desktopmonitor kunt u clientverbindingen met de Webex WFO-server controleren. Op de pagina Desktopcontrole kunt u de verbindingsstatus van meerdere tenants achterhalen, de logboeken van uw Smart Desktop-instantie downloaden en andere verbindingsdetails bekijken voor het oplossen van problemen met klanten.

OPMERKING: De pagina Desktopmonitor biedt geen functionaliteit voor schermcontrole.

Voorwaarden

- U hebt de machtiging Desktop-controle weergeven.
- Er worden een of meer tenants geconfigureerd.
- Meldingen van geslaagde logboeken bij de Desktop-client en Async-logboeken desktopclient worden geconfigureerd om logboeken op te halen.

Paginalocatie

Toepassingsbeheer > Global > Monitoring > Desktop Monitoring

Procedures

Verbindingen filteren

U kunt per tenant filteren op de informatie die in de tabel wordt weergegeven, en de verbindings- en activeringsstatus van de geïnstalleerde exemplaren van De Smart Desktop-tenant. U kunt de weergegeven informatie ook sorteren door te klikken op een kolomkop in de tabel.

1. Klik op **Filters** weergeven.
2. Schakel het selectievakje naast de gewenste filteropties in of uit. Standaard zijn alle opties geselecteerd en is de tijdsperiode ingesteld voor de afgelopen zeven dagen.

Logboeken voor Smart Desktop ophalen

Met de **knop Logboeken** ophalen kunt u een ZIP-bestand van de logbestanden ophalen voor elke Smart Desktop-instantie die is verbonden met de Webex WFO-server van uw tenant.

1. Ga naar het Smart Desktop-exemplaar waaruit u logboeken wilt weergeven en klik vervolgens op **Logboeken ophalen**. U ontvangt een melding wanneer een ZIP-bestand van de logbestanden gereed is om te downloaden.

> **OPMERKING:** Als u een melding wilt ontvangen, moet u de fout bij Async-logboeken voor desktopclient en de meldingen voor geslaagde logboeken voor desktopclient ontvangen (raadpleeg Meldingen configureren). Als deze meldingen zijn uitgeschakeld, wordt het volgende foutbericht weergegeven:
> U moet zich aanmelden bij de meldingen 'Async-logboeken desktopclient geslaagd' en 'Fout async-logbestanden bureaubladclient' om deze logboeken te ontvangen.

2. Open de melding en volg de instructies om het ZIP-bestand te downloaden.

Veldbeschrijvingen

Hieronder worden de velden op de pagina Desktopmonitoring beschreven.

Veld	Beschrijving
Tenant selecteren	(Alleen systeembeheerders) Selecteer de tenant van wie u de verbindingen hebt Ik wil het wel zien. U kunt ook Alle selecteren om de verbindingen voor alle tenants weer te geven.
Clientversie selecteren	Selecteer de versie van Smart Desktop die u wilt weergeven. U kunt ook Selecteer Alle om verbindingen voor alle versies van Smart Desktop weer te geven.
Resetten	Hiermee worden de standaardfilterselecties hersteld.
Exporteren	Exporteer de weergegeven gegevens voor controle op het bureaublad als een CSV-bestand met de naam MachineDetails.csv. U kunt het bestand openen of opslaan in de map Downloads.
Status	De status van een specifieke installatie van Smart Desktop. ▪ Groen: verbonden en de geïnstalleerde versie is de actieve versie. ▪ Geel: Verbonden en de geïnstalleerde versie is niet de actieve versie. ▪ Rood: verbonden en er is een melding. ▪ Grijs— Verbinding verbroken.
Naam tenant	De naam van de tenant.
Computernaam	De netwerknaam voor de client.
Machine-id	De universeel unieke id (UUID) van de computer van de gebruiker.

Veld	Beschrijving
IP-adres	Het IP adres van de machine van de gebruiker.
Geactiveerde clientversie	De Smart Desktop-versie die momenteel actief is op de pc van de
client. Geïnstalleerde clientversie	De nieuwste Smart Desktop-versie die naar de pc van de agent
is gedownload. Als de	De actieve clientversie en de geïnstalleerde clientversie komen overeen en de agent gebruikt de nieuwste versie van Smart Desktop.
Verbonden	Geeft aan dat Smart Desktop momenteel is verbonden met de Webex WFO-server.
Logboeken	Met de knop Logboek ophalen genereert u een aanvraag voor de logbestanden van de Smart Desktop-instantie.
Configuratie	**Met de knop Configuratie** bewerken kunt u het registratieniveau, het aantal foutopsporingsbestanden en de grootte van deze foutopsporingsbestanden voor deze instantie van Smart Desktop weergeven en bewerken.

Verwante onderwerpen

- Meldingen configureren

De export van geplande geplande bulkcontacten volgen

Op de pagina Bulkcontactexportcontrole kunt u de status van geplande bulksgewijs exporteren van contacten controleren.

BELANGRIJK Webex WFO een bijgewerkte versie van de controlepagina voor bulkcontactexport heeft vrijgegeven. De controletabel die u op de pagina ziet, varieert, afhankelijk van het feit of de toepassing is bijgewerkt.
Versie is uitgerold naar uw organisatie.

Een bulktaak voor het exporteren van contacten bestaat uit twee fasen: de *taak* (optioneel) en het *uploaden*. Tijdens de *taakfase* Webex WFO bestanden converteert van de indeling waarin ze zijn opgenomen naar de indeling waarin ze worden opgeslagen in de externe opslaglocatie.

Als u bij het exporteren niet instelt om bestanden te converteren, Webex WFO deze stap overslaat. Tijdens het *uploaden* worden de bestanden door Webex WFO verplaatst naar de externe opslaglocatie.

Voorwaarden

- U hebt een externe opslaglocatie geconfigureerd voor geëxporteerde contacten.
- U hebt een terugkerende of ad-hoc bulksgewijs exporteren van contacten gemaakt. (Maak deze op de pagina Interacties.)
- (Als u export wilt zien die door andere mensen in uw organisatie zijn gemaakt) U hebt de machtiging Bulktaak voor export van contacten weergeven.

Paginalocatie

Toepassingsbeheer > Globale > controle > Bulktaak contact-export

Procedure

Geëxporteerde bestanden openen

Geëxporteerde bestanden bevinden zich in de map Export op uw geconfigureerde externe opslaglocatie. De bestanden zijn ZIP-bestanden met CSV indeling. Bestandsnamen maken gebruik van de volgende naamgevingsconventies: <"direct" of "gepland" > < opgeslagen zoeknaam>-<datestamp>-<timestamp>

Bijgewerkte controletabel voor bulkcontactexport

Kolom	Beschrijving
Datum	De datum en tijd waarop de export is gemaakt.
Naam	De naam die is gegeven aan het exporteren door de persoon die het rapport heeft gemaakt.
Status	De huidige status van de exporttaak.
Contacten geëvalueerd	Het totale aantal contacten dat Webex WFO heeft verwerkt. Webex WFO evalueert de zoekresultaten om vast te stellen welke contacten geldig zijn en wat betekent dat de contacten wel audio hebben om te exporteren. Het aantal geëvalueerde contacten kan afwijken van het aantal geëxporteerde contacten wanneer de resultaten geldige en ongeldige contacten bevatten.
Ongeldige contactpersonen	Het aantal contacten dat na de evaluatie als ongeldig werd beschouwd en dat de niet worden verzonden voor verwerking. Een voorbeeld van een ongeldig contact is een contact dat geen media hoeft te exporteren.
Contacten ingediend	Het totaal aantal contacten dat is verzonden voor een bulksgewijs exporteren.

Kolom	Beschrijving
Geëxporteerde contacten	Het aantal bestanden Webex WFO heeft geëxporteerd naar de externe S3-periode van uw organisatie.
Eigenaar taak	De naam van de persoon die de bulktaak voor het exporteren van contacten heeft gemaakt.

Controletabel Klassieke bulktaak voor contactexport

Kolom	Beschrijving
Datum	Wanneer het exporteren is gemaakt.
Naam gemaakt.	De naam die is gegeven aan het exporteren door de persoon die het rapport heeft
Exportstatus	De status van de export. **OPMERKING** : Als de status Mislukt is, zijn problemen met de externe opslaglocatie de meest voorkomende oorzaak. Verifiëren of het mogelijk is om bestanden over te dragen op basis van de referenties die bij een hulpprogramma van derden worden verschaft (bijvoorbeeld Filezilla).
Aantal taken	Het aantal audio- of videobestanden dat Webex WFO heeft geprobeerd om te converteren, inclusief mislukte conversies.
Taken in wachtrij	Het aantal bestanden dat wacht voor conversie naar het exportbestand formatteren.
Taken die worden uitgevoerd	Het aantal bestanden dat momenteel wordt geconverteerd naar het exportbestand formatteren.
Taken voltooid	De bestanden die zijn geconverteerd naar de bestandsindeling voor exporteren.
Uploads in wachtrij	De bestanden die wachten om te worden verplaatst naar de externe opslag plaats.
Uploads voltooid	De bestanden die met succes naar de externe opslag zijn verplaatst plaats.
Uploads mislukt	De bestanden die Webex WFO niet naar de externe kunnen verplaatsen. opslaglocatie.

Verwante onderwerpen

- Externe opslaglocaties toevoegen: locaties maken voor geëxporteerde bestanden om naar toe te gaan.
- Contacten in bulk exporteren —Bulksgewijs exporteren van contacten maken.
- Archiefinstellingen QM configureren
- Opslagprofielen configureren
- Rollen en machtigingen beheren: meer informatie over bulksgewijs exporteren en bulksgewijs exporteren van contacten weergeven.

Meldingen configureren

Webex WFO kan gebruikers via meldingen informeren over systeemgebeurtenissen.

De meldingen kunnen in real-time worden verzonden of worden verzonden in een overzichtsformulier volgens een door u ingesteld schema.

Meldingontvangers worden georganiseerd in meldingsgroepen. De groep definieert het type gebeurtenis waardoor een melding wordt geactiveerd, de leden van de groep (alleen uzelf of meerdere leden), hoe vaak u meldingen ontvangt en de methode die wordt gebruikt om ze te verzenden.

Uw toegang tot wat u kunt configureren en de leveringsmethode is afhankelijk van uw aanmelding en de machtigingen die voor uw rol zijn geconfigureerd. Die machtigingen bepalen voor welke systeemgebeurtenissen u een melding kunt krijgen.

Aanmeldingstype	Wat kunt u configureren
Niet-beheerders	Meldingen voor uzelf via melding of e-mail Meldingen voor uzelf via melding, e-mail of mobiele melding. (Mobiele meldingen zijn alleen bedoeld voor cloudimplementaties.)
Beheerders	▪ Meldingen voor uzelf via melding of e-mail ▪ Meldingen voor een groep via e-mail

Veldbeschrijvingen

Hieronder worden de velden op de pagina Meldingen beschreven.

Veld	Beschrijving
Bereik voor meldingen	Kies het bereik van de meldingsgroep: meldingen alleen voor uzelf of meldingen voor meerdere gebruikers.
Naam meldingsgroep	Een unieke naam voor de meldingsgroep.
Meldingstypen	Selecteer het type meldingen dat u wilt ontvangen. De typen die voor u beschikbaar zijn, is afhankelijk van de machtigingen die voor uw rol zijn ingesteld op de pagina Rollen.
Real-time meldingen	Vul dit gedeelte in om meldingen in real-time te ontvangen.
Overzicht	Vul deze sectie in om meldingen als overzichten te ontvangen.
Leveringsmethode	Kies de methode die u wilt gebruiken om meldingen te ontvangen. Als je kiezen voor aflevering van e-mail. De meldingen zijn alleen voor u, niet voor meerdere gebruikers. Het gebruikte e-mailadres is het e-mailadres dat voor u is geconfigureerd op de pagina Gebruikers in het veld Gebruikersnaam. Voor het ontvangen van mobiele meldingen hebt u de machtiging voor toegang tot Calabrio ONE mobiele toepassing nodig.
E-maildistributielijst	("Deze meldingen worden alleen naar meerdere gebruikers verzonden") In het onder het lijstvenster, voer een e-mailadres in en klik op **Toevoegen**. In het lijstvenster kunt u klikken op het potloodpictogram om een adres te bewerken of op het X-pictogram om een adres te verwijderen.
Aantal meldingen gebeurtenis.	Hier wordt gedefinieerd hoeveel meldingen Webex WFO verzendt voor een Sommige gebeurtenissen worden door het systeem gerapporteerd terwijl andere elke keer tijdens de polls worden gerapporteerd. Door dit aantal op te geven, kunt u ervoor zorgen dat u niet veel meldingen ontvangt voor dezelfde gebeurtenis.
Overzicht configuratie	Selecteer de voorwaarden waarvoor u een overzicht wilt ontvangen rapport.

Veld	Beschrijving
Planning	Gebruik deze sectie om de levering van meldingsoverzichten te configureren.
Elke overzichten verzenden Periode van <>	Geef op hoe vaak Webex WFO u een overzicht stuurt. De standaardtijdsperiode is om de 24 uur.
Begindatum en -tijd	De datum en tijd waarop de overzichtsperiode begint.

Meldingstypen

Er zijn drie typen meldingen:

- Informatie—Een verwachte gebeurtenis heeft plaatsgevonden
- Waarschuwing: er is een situatie die ertoe leidt dat Webex WFO niet meer werkt als het niet wordt gecorrigeerd.
- Fout: er is een situatie die er op dit moment voor kan zorgen dat Webex WFO niet

meer werkt. Meldingen kunnen op de volgende manieren worden verzonden:

- Meldingen die in de toepassing worden weergegeven
- E-mails verzonden naar een toegewezen distributielijst
- Mobiele meldingen die naar uw mobiele apparaat worden verzonden (alleen voor cloudimplementaties)

Meldingen voor tenantbeheer en gebruiker

Deze tabel bevat de meldingstypen die beschikbaar zijn wanneer u zich aanmeldt bij Webex WFO als tenantbeheerder of een andere gebruiker.

Melding	Beschrijving en oplossing
Aanmelden agent (ondersteuning)	**Informatief:** een agent heeft zich aangemeld bij Webex WFO. **Oplossing:** Er hoeft geen actie te worden ondernomen.
Afmelden agent (ondersteuning)	**Informatie:** een agent heeft zich afgemeld bij Webex WFO. **Oplossing:** Er hoeft geen actie te worden ondernomen.

Melding	Beschrijving en
Fout Analytics Data Server (ondersteuning)	**Fout:** de Analytics-gegevensserver is niet communicatie met de Analytics-rasterserver. **Oplossing:** controleer de logboeken met Analytics-gegevensserver en controleer de verbinding. Controleer of de database toegankelijk is.
Weinig schijfruimte naderen (ondersteuning)	**Oplossing:** Maak gebruikte schijfruimte vrij of voeg extra opslag toe.
Opnamecapaciteit naderen (ondersteuning)	**Oplossing:voeg** een andere opnameserver toe.
Fout bulktaak contact exporteren (zakelijk)	**Fout:Webex WFO kan bulksgewijs niet verzenden.** contact-exportbestand. **Oplossing:** controleer de instellingen voor de bulktaak voor het exporteren van de doellocatie voor contacten.
Geslaagde export bulkcontact (zakelijk)	**Informatie:** Uw Webex WFO-bulkcontactpersoon exportaanvraag geslaagd. **Oplossing:** Er hoeft geen actie te worden ondernomen.
Fout in invoegtoepassing-gegevensserver vastleggen (ondersteuning)	**Fout:** de opnamesserver communiceert niet met de Webex WFO-toepassingsserver. **Oplossing:** controleer de logbestanden met gegevensserver voor vastleggen en controleer de verbinding. Controleer of de database toegankelijk is.
Aanvraag vastleggen (Zakelijk)	**Informatie:** Uw Webex-WFO-aanvraag voor vastleggen WFM historische gegevens zijn met succes uitgevoerd. **Oplossing:** Er hoeft geen actie te worden ondernomen.

Melding	Beschrijving en oplossing
Fout in installatie Cisco JTAPI (ondersteuning)	**Fout:** de installatie van uw Cisco JTAPI is mislukt. **Oplossing:** bekijk de installatieprocedures van de Cisco JTAPI en probeer de installatie opnieuw.
Geslaagde installatie van Cisco JTAPI (ondersteuning)	**Informatie:** Cisco JTAPI is geïnstalleerd. **Oplossing:** Er hoeft geen actie te worden ondernomen.
Client-installatiefout (ondersteuning)	**Fout:** Webex WFO niet juist op desktop is geïnstalleerd. **Oplossing:** controleer de installatie van Smart Desktop. Raadpleeg de *Installatiehandleiding voor cloudimplementaties* voor meer informatie.
Contactdoel alle gebruikers voltooid (Zakelijk)	**Informatie:** de maker van het doel en alle gebruikers die aan een contactdoel zijn toegewezen wanneer alle taken in het contactdoel zijn voltooid. **Oplossing:** Er hoeft geen actie te worden ondernomen.
Doel contact voltooid (Zakelijk)	**Informatie:** een agent is voltooid zijn of haar Webex WFO-QM contactdoelen. **Oplossing:** Er hoeft geen actie te worden ondernomen.
Contactdoel gemaakt (Zakelijk)	**Informatie:** u hebt een Webex doel om WFO-contact te bereiken. **Oplossing:** Er hoeft geen actie te worden ondernomen.
CTI Fout bij de invoegtoepassing-gegevensserver (ondersteuning)	**Fout:** de CTI gegevensserver communiceert niet met de Webex WFO-toepassingsserver.

Melding	Beschrijving en
	Oplossing: controleer de logboeken met de CTI Data Server en controleer de verbinding. Controleer of de database toegankelijk is.
Gegevensserver verbonden (ondersteuning)	**Informatie:er** is een gegevensserver verbonden met Webex WFO. **Oplossing:** Er hoeft geen actie te worden ondernomen.
Verbinding gegevensserver verbroken (ondersteuning)	**Fout:** een gegevensserver communiceert niet met het Webex WFO-toepassingsserver. **Oplossing:** controleer de logbestanden met gegevensservers en controleer de verbinding. Controleer of de database toegankelijk is.
Data Server gemist hartslag (ondersteuning)	**Fout:** een CTI-server, SIPREC-signaleringsserver of De verbinding met de opnameserver van de wfoadapterserver is gedurende ten minste tien minuten verbroken. Elke vijf minuten controleert een tenanttaak de serververbinding. Als de verbinding niet door twee van deze controles komt, verzendt Webex WFO deze melding en blijft de melding elke vijf minuten verzenden totdat de server weer met de verbinding is hersteld. **Oplossing:** controleer of de servercomputer actief is. Controleer of de serverservice actief is. Controleer of de servercomputer is aangesloten op het netwerk en of deze via het netwerk toegang heeft tot de wfoadapterserver.
Uitgestelde opslag is voltooid (Zakelijk)	**Informatielijk:** uw gegevens in opslag zijn met succes opgehaald. **Oplossing:** Er hoeft geen actie te worden ondernomen.

Async-logboeken desktopclient voltooid (ondersteuning)	

Melding	Beschrijving en oplossing
Fout in Async-logboeken desktopclient (ondersteuning)	
Distributieaanvraag (Zakelijk)	**Informatie:** Een Webex WFO-WFM gebruiker heeft gemaakt een verdelingsaanvraag. **Oplossing:** Er hoeft geen actie te worden ondernomen.
Beroepsaanvraag evaluatie (Zakelijk)	**Informatie:** Een van de volgende situaties heeft zich voorgedaan: ▪ Een gebruiker heeft bezwaar gemaakt tegen een evaluatie die u hebt voltooid. ▪ Een gebruiker heeft een beroep gedaan op een evaluatie die door iemand anders is voltooid, maar u hebt zowel bereik voor het geëvalueerde contact als de machtiging Willekeurige evaluatie bewerken. **Oplossing:** bekijk de evaluatie en eventuele opmerkingen die de gebruiker heeft ingevoerd.
Evaluatiecontrole (bedrijf)	**Informatied:** een evaluatie waaraan u bent gekoppeld is bijgewerkt. Deze melding wordt verzonden naar de agent die bij het contact hoort en naar de persoon die de evaluatie heeft bijgewerkt. **Oplossing:** Er hoeft geen actie te worden ondernomen.
Evaluatie **in afwachting van goedkeuring (zakelijk):**	een Webex WFO-QM gebruiker heeft een evaluatie heeft voltooid. **Oplossing:** Sla de evaluatie op.
Voldoende schijfruimte overschreden (ondersteuning)	**Oplossing:** Maak gebruikte schijfruimte vrij of voeg extra opslag toe.
Oplossing voor meer opnamecapaciteit: **voeg** een andere opnameserver toe.	

externalStorageLocationError (Ondersteuning)	**Fout:** tijdens het uitvoeren van de archiefcontactafhandeling taak, Webex er een fout is opgetreden bij het verbinden van verbinding met een externe opslaglocatie. **Oplossing:** controleer de configuratie van uw externe opslaglocatie en test de verbinding hiermee.
Kan Desktop niet vastleggen (ondersteuning)	**Fout:** een Webex WFO-QM gebruiker kan geen desktopopnamen maken. **Oplossing:** controleer de Webex WFO Smart Desktop-configuratie.
Scherm kan niet worden opgenomen (ondersteuning)	**Fout:** de melding wordt als volgt weergegeven: **EXAMPLE** Desktop-gebeurtenis: <versienummer> - Schermopname kan niet worden gestart. Deze melding treedt op wanneer een gebruiker niet een scherm heeft opgenomen voor één gesprek. De gebruiker is correct geconfigureerd om scherm op te nemen en het Smart Desktop heeft geprobeerd om het scherm op te nemen, maar de poging is mislukt. **Oplossing:** als het probleem consistent voorkomt voor één apparaat dat Desktop Recording gebruikt, controleert u de installatie van de service op die pc. Verwijder de Smart Desktop, start de pc opnieuw en installeer de Smart Desktop opnieuw op de betreffende pc. Neem contact op met De ondersteuning als het probleem zich blijft voordoen.
Kan geen spraak opnemen (ondersteuning)	Deze melding wordt veroorzaakt door een fout afkomstig van Smart Desktop of van CTI Signaling.

Melding	Beschrijving en
	Smart Desktop **Fout:** als Smart Desktop de oorzaak van de fout is, wordt de melding als volgt gelezen: **EXAMPLE** Desktop-gebeurtenis: <versienummer> - Voice Recording kan niet worden gestart. Deze melding vindt plaats wanneer een gebruiker niet spraak heeft opgenomen voor één gesprek. De gebruiker is correct geconfigureerd om spraak op te nemen en de Smart Desktop heeft geprobeerd om spraak op te nemen, maar de poging is mislukt. **Oplossing:** als het probleem consistent voorkomt voor één apparaat dat Desktop Recording gebruikt, controleert u de installatie van de service op die pc. Verwijder de Smart Desktop, start de pc opnieuw en installeer de Smart Desktop opnieuw op de betreffende pc. Neem contact op met De ondersteuning als het probleem zich blijft voordoen. Als dit probleem zich op vele telefoons in een serveropname-omgeving voordoet, controleert u of de service niet in de buurt van de capaciteit werkt en of de configuratie juist is. Neem contact op met De ondersteuning als het probleem zich blijft voordoen. **CTI signalering** **Fout:** als CTI Signaling de oorzaak van de fout is, wordt de melding als volgt gelezen: **VOORBEELD** signaleringsservergebeurtenis: Spraakopname kan niet worden gestart. Deze melding vindt plaats wanneer de CTI Signaling server

Melding	Beschrijving en
	kan geen gesprek tot stand brengen met een bijbehorende opnameserver. De regel 'Details' van het gebeurtenisbericht geeft een van twee categorieën aan voor deze fout: "Details: Geen SIP-uitnodiging": deze fout treedt op wanneer de CTI Signaleringsserver geen SIP-uitnodigingsbericht van de bron JTAPI CTI ontving. ▪ **Oplossing**: als dit probleem zich blijft voordoen, controleert u de logbestanden van de CTI dataserver om er na te gaan of de CTI SIP-signaalberichten van de CTI-signaleringsbron ontvangt. "Details: Geen verbonden client": deze fout treedt op wanneer de signaleringsserver niet is verbonden met een opnameserver die aan het apparaat is gekoppeld. ▪ **Oplossing**: controleer het CTI logboeken met servergegevens om na te gaan welke opnameservers aan dit apparaat zijn gekoppeld. Zorg dat de signaleringsserver en opnameservers actief zijn en dat de verbinding heeft met de opnameservers.
Aanvraag voor nauwkeurigheid prognose (Zakelijk)	**Informatie:** Een Webex WFO-WFM gebruiker heeft gemaakt een aanvraag voor de nauwkeurigheid van prognose. **Oplossing:** Er hoeft geen actie te worden ondernomen.
Prognoseaanvraag (Zakelijk)	**Informatie:** Een Webex WFO-WFM gebruiker heeft gemaakt een prognoseaanvraag. **Oplossing:** Er hoeft geen actie te worden ondernomen.
FTP Fout bij de invoegtoepassing-gegevensserver (ondersteuning)	**Fout:** Webex WFO kan geen gegevens overdragen van de gegevensserver.

Melding	Beschrijving en
	Oplossing: controleer de logboeken met fouten op de gegevensserver. Controleer de communicatie met de gegevensserver.
Fout bij het importeren van historische gegevens (ondersteuning)	**Fout:**Webex WFO heeft een fout gedetecteerd bij het proberen historische gegevens laden. **Oplossing:** controleer de logboeken met fouten op de gegevensserver, raadpleeg uw systeembeheerder en start de service opnieuw.
Aanvraag historische samenvoeging (Zakelijk)	**Informatie:** Een Webex WFO-WFM gebruiker heeft gemaakt een aanvraag voor historische gegevens samenvoegen. **Oplossing:** Er hoeft geen actie te worden ondernomen.
Veel te veel records op de server (ondersteuning)	**Oplossing:** Een andere opnameserver of contactpersoon toevoegen Webex ondersteuning voor WFO.
Back-up bij uploaden van grote opnamen (ondersteuning)	**Oplossing:** voeg een andere opnameserver of contact toe Webex WFO-ondersteuning.
Messaging Request (Zakelijk)	**Informatie:** Een berichtverzoek de ingeleverde berichten zijn goedgekeurd of afgewezen. Dit is ook wanneer een gebeurtenisselectie voor Intraday dynamische planning is goedgekeurd. **Oplossing:** Er hoeft geen actie te worden ondernomen.
Metrische statistische gegevens (ondersteuning)	**Informatie:** Een Webex WFO-WFM gebruiker heeft gemaakt een verzoek om statistische gegevens. **Oplossing:** Er hoeft geen actie te worden ondernomen.
Kleine overbelasting van recordserver (ondersteuning)	**Oplossing:** als u deze melding vaak ontvangt, een andere opnameserver of contactpersoon toevoegen Webex WFO-ondersteuning.

Melding	Beschrijving en
Back-up van kleine opnamen (ondersteuning)	**Oplossing:** als u deze melding vaak ontvangt, voegt u een andere recordserver toe of neemt u contact op Webex WFO-ondersteuning.
Mijn beoordeelde evaluatie (Zakelijk)	**Informatie:** een evaluatie van een contact dat u gebruikt afgehandeld of bewerkt. **OPMERKING** : Als de evaluatie moet worden goedgekeurd, ontvangt u deze melding wanneer de evaluatie goedgekeurd. **Oplossing:** Er hoeft geen actie te worden ondernomen.
Geen telefoon gedetecteerd (ondersteuning)	**Fout:De Smart Desktop heeft naar een serie gesprekken geluisterd.** kettingschakeling van telefoon, maar vond er één na zes minuten. Hierdoor wordt de service niet opgenomen. De meest waarschijnlijke oorzaak is dat de telefoon niet correct in een serie serie op de pc is geplaatst of dat het apparaat niet is geconfigureerd om het RTP verkeer naar de pc te sturen. Dit is een nuttig bericht voor implementaties of als de telefoons continu zijn verbonden met de pc's die deze opnemen. Als pc's routinematig niet meer verbonden zijn met de telefoons, kunt u overwegen dit probleem uit te schakelen. **Oplossing:** schakel dit probleem uit wanneer de verbinding tussen pc's en telefoons is verbroken. Controleer anders de configuratie van het apparaat in Unified CM en controleert u of 'SPAN to pc-poort' is ingesteld op 'Enabled'. Controleer de fysieke verbinding tussen de pc en de telefoon om te controleren of de pc goed in een serie wordt geplaatst. Raadpleeg de Webex WFO*Installation Guide for Cloud Deployments* voor informatie over het configureren van de hardware voor Desktop

Recording.

Melding	Beschrijving en

Melding	Beschrijving en
QM Voice Processing (zakelijk)	**Informatief:** een agent heeft zich aangemeld bij Webex WFO. **Oplossing:** Er hoeft geen actie te worden ondernomen.
Verzoening voltooid (Zakelijk)	**Informatied: deze melding wordt** u elke keer gewaarschuwd een verzoeningstaak is voltooid. Het bevat het nummer van de taak en de begin- en eindtijd van de taak. **OPMERKING:** Voordat u deze melding wilt toewijzen, moet u de QM beheren en Activiteiten ontvangen Bevoegdheden voor meldingen. Wijs deze melding alleen toe als uw contactcenter een opnamearchitectuur heeft die moet worden aangepast. **Oplossing:** Er hoeft geen actie te worden ondernomen.
Exporteren van opnamen (Zakelijk)	**Informatie:** Uw exportverzoek voor contacten voltooid en uw contactpersoon is gereed om te downloaden. **Oplossing:** Er hoeft geen actie te worden ondernomen.
Fout maximale lengte opname (ondersteuning)	**Fout:** een opname heeft de maximale gesprekslengte van uw organisatie bereikt, zoals is geconfigureerd op de pagina Algemene instellingen van QM. **Oplossing: bekijk** de opname om te bepalen of het contact daadwerkelijk langer was dan uw maximale gesprekslengte of dat de opnamelengte een fout is en de opname eerder had moeten stoppen. Als de opnamelengte een fout is, betekent dit meestal dat Webex WFO geen eindgebeurtenis voor de oproep heeft ontvangen van uw signaleringsprovider. Als deze melding wordt weergegeven

Melding	Beschrijving en
	meerdere keren kan er een probleem zijn met de signaleringsprovider.
Fout in gegevensserverlogboeken ophalen (ondersteuning)	**Fout:** uw aanvraag voor Webex logbestanden WFO-gegevensserver kan niet worden voltooid. **Oplossing:** Controleer de verbinding met de gegevensserver. Controleer of de database toegankelijk is. neem contact op met Ondersteuning als het probleem zich blijft voordoen.
Geslaagde logboeken met gegevensservers ophalen (ondersteuning)	**Informatie:** uw aanvraag voor Webex logbestanden voor de WFO-gegevensserver zijn voltooid. **Oplossing:** Er hoeft geen actie te worden ondernomen.
Wijziging in planning (Zakelijk)	**Informatie:** iemand (zoals een planner of (analyse) heeft een wijziging aangebracht in uw planning, bijvoorbeeld uw pauzetijd verplaatst. **Oplossing:** Er hoeft geen actie te worden ondernomen.
Herinnering voor planning (Zakelijk)	**Informatieal:** dit is een herinnering aan een komende geplande activiteit. Herinneringen worden alleen verzonden naar Webex WFO-gebruikers die momenteel zijn aangemeld. Ze worden verzonden 15 minuten voordat de activiteit zal beginnen. **Oplossing:** Er hoeft geen actie te worden ondernomen.
Planningsaanvraag (Zakelijk)	**Informatie:** dit is een melding aan een Webex WFO-gebruiker die een planningsverzoek heeft ingediend dat de aanvraag is goedgekeurd of afgewezen. **Oplossing:** Er hoeft geen actie te worden ondernomen.
Analyseaanvraag dienstbudget	**Informatie:** Een Webex WFO-WFM gebruiker heeft gemaakt

Melding	Beschrijving en
(Zakelijk)	Een analyseaanvraag dienstbudget. **Oplossing:** Er hoeft geen actie te worden ondernomen.
Signaling Server Actief (ondersteuning)	**Informatieal:** er is een signaleringsserver actief geworden. **Oplossing:** Er hoeft geen actie te worden ondernomen.
Signaleringsserver geforceerde stand-by (ondersteuning)	**Fout:** de signaleringsserver is inactief en is inactief. **Oplossing:** controleer de logboeken met signaalservers voor meer informatie.
Ongecontroleerde failover signaalserver (ondersteuning)	**Fout:** de actieve signaleringsserver mislukt en de stand-by-signaleringsserver is nu actief. **Oplossing:** controleer de logboeken met signaalservers voor meer informatie.
Failover signaal voor serveronderhoud (ondersteuning)	**Fout:** de actieve signaleringsserver is in de onderhoudsmodus gezet en de stand-by-signaleringsserver is nu actief. **Oplossing:** controleer de logboeken met signaalservers voor meer informatie.
Signaleringsprovider voor servertelefonie mislukt (ondersteuning)	**Fout:** de verbinding van de signaleringsserver met de telefonieprovider is niet actief. **Oplossing:** controleer de logboeken met signaalservers voor meer informatie.
stagedUploadServerConnectionFailure (ondersteuning)	
Aanvraag strategische prognose (Zakelijk)	**Informatie:** Een Webex WFO-WFM gebruiker heeft gemaakt

Melding	Beschrijving en
	een aanvraag voor een strategische prognose. **Oplossing:** Er hoeft geen actie te worden ondernomen.
Fout in Gegevensserver Sync Plugin (ondersteuning)	**Fout:** de synchronisatieservice is mislukt. **Oplossing:** voer de volgende stappen uit: 1. Controleer of de synchronisatieservice wordt uitgevoerd. 2. Controleer of u kunt communiceren met de server waarop de synchronisatieservice is geïnstalleerd. 3. Controleer de logboeken voor de synchronisatieservice.
Fout in twee fasen invoegtoepassingen (ondersteuning)	**Fout:** er is een fout opgetreden in het gegevensuploadproces met twee fasen. **Oplossing:** controleer de logboeken met gegevensservers. Neem contact op met Ondersteuning als het probleem zich blijft voordoen.
Onverwachte fout op desktop (ondersteuning)	**Fout:** er is een onverwachte fout opgetreden tijdens het uitvoeren van een taak. **Oplossing:** controleer het foutopsporingsbestand op het bureaublad vanwege de reden die met deze fout samenhangt. Start de agentdesktop opnieuw op. Neem contact op met Ondersteuning als het probleem zich blijft voordoen.
Fout **bij spraakpakketten niet ontvangen (ondersteuning):**	Webex WFO geen pakketten heeft ontvangen op de SPAN-poort. Tijdens het controleren van het klantcontact van een agent hoort u niets. Na 15 seconden verschijnt een foutmelding dat er geen pakketten zijn ontvangen. Als u het klantcontact van de agent opneemt, resulteert dit in een lege opname. **Oplossing:** Controleer het volgende:

Melding	Beschrijving en
	▪ Pc-poort ▪ PC Voice VLAN-toegang ▪ Naar pc-poort ▪ Beveiligingsmodus apparaat Controleer ook de configuratie van de telefoon codecs van de agent.

Meerdere contactpersonen tegelijk verwijderen of bijwerken

Gebruik de pagina Bulkcontactbewerkingen om meerdere contacten te verwijderen, het beleid voor het bewaren van meerdere contacten te wijzigen of aangepaste metagegevens bij te werken voor meerdere contacten tegelijk in plaats van één keer met contacten op de pagina Interacties te werken.

> **OPMERKING:** dit is een nieuwe functie die nog niet algemeen beschikbaar is. Als u snelle toegang tot deze functie wilt, neemt u contact op met uw Cisco-accountbeheer.

Voorwaarden

- Uw organisatie gebruikt Webex WFO Cloud. Bulkbewerkingen met contacten zijn niet beschikbaar voor implementaties op kantoor.
- De pagina Bulkcontactbewerkingen is ingeschakeld voor uw organisatie.
- U hebt ten minste één van de volgende machtigingen:
  - Bulksgewijs verwijderen
  - Bewaren bulksgewijs bijwerken
  - Metagegevens bulksgewijs bijwerken
- U hebt een CSV-bestand met een lijst met contact-id's waarmee u wilt werken. Dit bestand moet minimaal een kolomkop contact-id bevatten. Er kunnen wel andere kolomkoppen zijn, maar deze zijn niet verplicht. U kunt dit bestand bijvoorbeeld maken door een lijst met contacten te exporteren van de pagina Interacties waarmee u wilt werken. Zie Metagegevens van contacten exporteren voor instructies. Uw export moet de kolom Contact-id bevatten.

- (Het bewaarbeleid voor contacten bijwerken) Uw organisatie heeft ten minste één bewaarbeleid ingesteld op de pagina Bewaren. Raadpleeg Beleidsregels voor het bewaren van gegevens voor QM en Analytics beheren voor meer informatie.
- (Aangepaste metagegevens voor contacten bijwerken of wissen) Uw organisatie heeft aangepaste metagegevens gemaakt op de pagina Metagegevensbeheer. Raadpleeg aangepaste velden met metagegevens beheren voor meer informatie.

Paginalocatie

Contactstromen van toepassingsbeheer > QM > QM bulks >gewijs contactbewerkingen

Procedures

Meerdere contactpersonen verwijderen

BELANGRIJK Het verwijderen van contacten is permanent. U kunt deze bewerking niet ongedaan maken.

1. Selecteer **Contactpersonen** bulksgewijs verwijderen.
2. Klik op **Bestand** kiezen en upload de spreadsheet met contactpersonen die u wilt verwijderen. Rechts op de pagina wordt een lijst met contacten weergegeven.
3. Voer in het **veld Reden** in waarom u de contacten verwijdert. Deze reden is zichtbaar voor iedereen die een rapport over bulktaken uitvoert.
4. Klik op **Indienen**. De **contactpersonen verwijderen?** wordt geopend.
5. Klik op **Bevestigen**. Het venster wordt gesloten en er wordt een bevestigingsbericht weergegeven.

Het beleid voor het bewaren bijwerken voor meerdere contacten

1. Selecteer **Beleid voor het bewaren van contacten bulksgewijs bijwerken**.
2. Klik op **Bestand** kiezen en upload de spreadsheet met contactpersonen die u wilt bijwerken. Rechts op de pagina wordt een lijst met contacten weergegeven.
3. Selecteer het bewaarbeleid dat u wilt toepassen op de contacten in de **vervolgkeuzelijst Beleid** voor bewaren.
4. Voer in het **veld Reden** in waarom u het beleid voor bewaren toewijst aan de contacten. Deze reden is zichtbaar voor iedereen die een rapport over bulktaken uitvoert.
5. Klik op **Indienen**. Het beleid voor het **bewaren van contacten bijwerken?** wordt geopend.
6. Klik op **Bevestigen**. Het venster wordt gesloten en er wordt een bevestigingsbericht weergegeven.

Aangepaste metagegevens bijwerken voor meerdere contactpersonen

BELANGRIJK Het bijwerken van aangepaste metagegevens is permanent. U kunt deze bewerking niet ongedaan maken.

1. Selecteer **Metagegevens van contacten** Bulksgewijs bijwerken.
2. Klik op **Bestand** kiezen en upload de spreadsheet met contactpersonen die u wilt bijwerken.
   Rechts op de pagina wordt een lijst met contacten weergegeven.
3. Selecteer in het **gedeelte Metagegevens** bijwerken het metagegevensveld dat u wilt bijwerken in de **vervolgkeuzelijst Veld** metagegevens. De opties in deze lijst zijn afkomstig van de pagina Metagegevensbeheer.
4. Voer in het veld Metagegevenswaarde **de** waarde in die u wilt toewijzen.

   VOORBEELD Uw organisatie gebruikt een veld met aangepaste metagegevens, de 'Klantentrouwe groep', dat helpt bij het toewijzen van klanten met het hoogste loyaliteitsniveau aan conciërgeondersteuning. U dient het Silver loyaliteitsniveau toe te wijzen aan een aantal contacten. In het **gedeelte Metagegevens** bijwerken kunt u
   Selecteer De klantentrouwlaag in de **vervolgkeuzelijst Veld** Metagegevens en voer Silver in de **Veld Metagegevenswaarde** .

5. (Optioneel) Als u extra metagegevens voor deze contacten wilt bijwerken, herhaalt u stap 3 en 4.
6. Voer in het **veld Reden** in waarom u de metagegevens voor deze contacten bijwerkt. Deze reden is zichtbaar voor iedereen die een rapport over bulktaken uitvoert.
7. Klik op **Indienen**. De **metagegevens van contacten bijwerken?** wordt geopend.
8. Klik op **Bevestigen**. Het venster wordt gesloten en er wordt een bevestigingsbericht weergegeven.

Metagegevens wissen voor meerdere contacten

Verwijder waarden voor een specifiek metagegevensveld van contacten.

BELANGRIJK Het wissen van een metagegevensveld is permanent. U kunt deze bewerking niet ongedaan maken.

1. Selecteer **Metagegevens van contacten** Bulksgewijs bijwerken.
2. Klik op **Bestand** kiezen en upload de spreadsheet met contactpersonen die u wilt bijwerken.
   Rechts op de pagina wordt een lijst met contacten weergegeven.
3. Selecteer in het **gedeelte Metagegevens** wissen het metagegevensveld waarvan u de waarde wilt wissen uit de **Vervolgkeuzelijst Veld** metagegevens. De opties in deze lijst zijn afkomstig van de pagina Metagegevensbeheer.

   VOORBEELD Uw organisatie gebruikt een veld met aangepaste metagegevens, de 'Klantentrouwe groep', dat helpt bij het toewijzen van klanten met het hoogste loyaliteitsniveau aan conciërgeondersteuning. Wat heb jij nodig

om het loyaliteitsniveau van een reeks contacten te verwijderen. In het **gedeelte Metagegevens** wissen selecteert u de laag Klantentrouw in de **vervolgkeuzelijst Veld** Metagegevens. Wanneer deze taak is beëindigd, is het veld Klantentrouw voor deze contacten leeg.

4. Voer in het **veld Reden** in waarom u het metagegevensveld voor deze contacten leegt. Deze reden is zichtbaar voor iedereen die een rapport over bulktaken uitvoert.
5. Klik op **Indienen**. De **metagegevens van contacten bijwerken?** wordt geopend.
6. Klik op **Bevestigen**. Het venster wordt gesloten en er wordt een bevestigingsbericht weergegeven.

Een record van bulktaken weergeven

Voer een rapport uit met bulkupdates voor contacten, door wie de updates zijn uitgevoerd en waarom.

1. Selecteer **Rapport over bulktaken**.
2. Selecteer in de **velden Datumbereik** de begin- en einddatum voor de periode waarvoor u een rapport wilt maken.
3. Klik op **Uitvoeren**. Rechts op de pagina wordt een lijst met bulktaken weergegeven.
4. (Optioneel) Als u een lijst met de contact-id's die in een taak zijn opgenomen, wilt downloaden, klikt u op het nummer van de taak in de **kolom Taak-id** .

Verwante onderwerpen

- De kolommen op de pagina Interacties aanpassen: zorg ervoor dat de kolom Contact-id onderdeel is van het geëxporteerde bestand.
- Metagegevens voor contacten exporteren—Maak de lijst met contacten die u in bulk wilt verwerken.
- Beleidsregels voor het bewaren van gegevens voor QM en Analytics beheren: maak regels die bepalen hoe contactgegevens worden opgeslagen.
- Aangepaste velden met metagegevens beheren: gegevens maken om aan contacten als bijlage te koppelen.

Gebruikers beheren

Hoe licenties werken

Licenties bieden u legale toegang voor gebruik Webex WFO. U gebruikt licenties om de functionaliteit van Webex WFO te koppelen aan de rollen en machtigingen.

Licentiemodel

Cisco heeft een licentiemodel met factureringsabonnementen en niet-toegewezen licenties voor Webex door WFO gehoste implementaties.

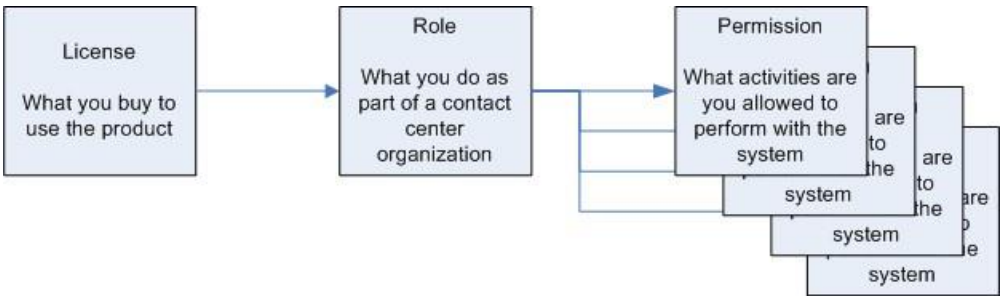
Wanneer u een abonnement op Webex WFO aanschaft, gaat u akkoord met wat Cisco noemt een 'minimale maandelijkse verplichting': een minimum aantal stoelen dat voor een bepaalde prijs is gekocht. Als u meer stoelen gebruikt dan u in uw maandelijkse verplichting gaat, factureert Cisco u voor elk van deze stoelen. Dit wordt een "niet-opgenomen licentie" genoemd.

Cisco factureert u periodiek, per maand, eenmaal per kwartaal of per jaar.

> **VOORBEELD** : U hebt een minimale maandelijkse verplichting van 100 QM plaatsen, die aan uw vereisten voldoen van februari tot oktober. Het contactcenter is drukker tijdens de feestdagen (november tot januari). Gedurende deze tijd gebruikt u 150 QM plaatsen en voor deze drie maanden wordt u gefactureerd voor 100 plaatsen tegen het vastgelegde licentietarief en voor 50 plaatsen tegen het niet-vastgelegde licentietarief.

Licentieverlening, rollen en machtigingen

Licenties zijn gekoppeld aan de rollen die gebruikers in het systeem hebben. De toegang die gebruikers hebben om Webex WFO-functionaliteit te gebruiken, is gebaseerd op hun rol en de machtigingen die bij hun rol horen. Zie Rollen en machtigingen beheren voor meer informatie over het toewijzen van rollen en machtigingen .



Elke actieve Webex WFO-gebruiker is aan een of meer licenties gekoppeld en kan een of meer rollen hebben. Elke afzonderlijke licentie wordt een stoel genoemd. De plaatsen van licenties worden geteld op afhankelijk van het aantal actieve gebruikers met die rol met die licentie. Alle klanten moeten over een bepaald aantal plaatsen en licenties beschikken voor elke actieve gebruiker.

Actieve gebruikers kunnen een licentie krijgen en toegang hebben tot Webex WFO. Inactieve gebruikers kunnen geen licentie krijgen of toegang hebben tot Webex WFO. Wanneer u een actieve gebruiker overschakelt naar inactief, is zijn/haar licentie beschikbaar en kunt u deze opnieuw toewijzen aan andere gebruikers.

De volgende typen licenties zijn beschikbaar:

- Gegevenslicenties
- Webex WFO-toegangslicenties
- Beheerlicenties
- Gebruikslicenties
- Bot Analytics-licenties
- Insights-licenties

Gegevenslicenties

Webex WFO-gebruikers met vastleggenfuncties (voornamelijk contactcentrumagenten) zijn gekoppeld aan een gegevenslicentie. De standaardrol van agent wordt automatisch gekoppeld aan dit licentietype. Gegevenslicenties bevatten het volgende:

- Compliance Recording (CR)—Gebruikers kunnen met geluid worden opgenomen en kunnen hun eigen contacten beoordelen.
- Quality Management (QM)—Gebruikers kunnen worden opgenomen en geëvalueerd en hun eigen contacten en evaluaties bekijken (QM Gegevenslicenties omvatten CR).
- Workforce Management (WFM)—Gebruikers kunnen worden ingepland en hebben toegang tot functies voor het aanpassen van de planning.

- Essentiële analysegegevens—Gebruikers kunnen worden geanalyseerd en analysegegevens bekijken die door hun contacten zijn gemaakt. De audiocontacten van gebruikers worden vertaald en automatisch samengevat met Interaction Summary. Gebruikers kunnen het gevoel van agenten en klanten en AI-redeneringen zien.
- Analytics Enterprise: bevat alle Hoofdfuncties en gebruikers hebben ook toegang tot Automatisch QM en Trending-onderwerpen. Daarnaast beschikken gebruikers over trendanalyses, waarmee u veranderingen in sentiment kunt bijhouden tijdens een interactie.
- Desktopanalyse—Gebruikers kunnen de desktopactiviteit en het gebruik van toepassingen van agenten controleren. Deze licentie is beschikbaar als add-on voor Cisco Compliance Recording (CR), Quality Management (QM) of Workforce Management (WFM).
- Controle—Gebruikers kunnen de schermen van agenten live bekijken. Deze licentie is beschikbaar als add-on voor Cisco Compliance Recording (CR) of Workforce Management (WFM).
- Data Management: deze licentie wordt niet meer verkocht.

LET OP : gebruikers met gegevenslicenties hebben beperkte toegang tot Webex WFO-functionaliteit. Zij zijn beperkt tot het controleren van hun eigen gegevens.

Webex WFO-toegangslicenties

Voor elk systeem biedt Cisco maximaal vijf Webex WFO-toegangslicenties. De Webex WFO-toegangslicentie krijgt de meeste bevoegdheden waarmee deze rollen toegang hebben tot de volledige toepassing.

Bot Analytics-licentie

Met een Bot Analytics-licentie kunnen gebruikers de prestaties en kwaliteit van hun conversationele AI-producten controleren en verbeteren.

Insights-licenties

Insights is Cisco's belangrijkste business intelligence-product. Insights-licenties geven gebruikers toegang tot Insights. Iedereen die Insights-inhoud moet maken of weergeven, moet over een Insights-licentie beschikken. Voor een enkele rol heeft slechts een van de twee Hieronder vermelde Insights-licenties nodig, maar elke licentie moet aan ten minste één rol worden toegewezen.

- Insights Reader—Gebruikers kunnen Insights-dashboards weergeven die met hen worden gemaakt en gedeeld door iemand met een Insights Author-licentie.
- Auteur van Insights—Gebruikers kunnen Insights-analyses en -dashboards maken en delen.

Voorbeelden van gebruikers met meerdere rollen

Hieronder ziet u voorbeelden van licenties voor gebruikers die meer dan één rol hebben.

Voorbeeld 1: een QM agent die ook een evaluator is.

Een gebruiker heeft een evaluatorrol die samenhangt met een Webex WFO-toegangslicentie en een agentrol die samenhangt met een Quality Management-licentie om zijn eigen contacten vast te leggen. De evaluatorrol heeft bepaalde agentfunctionaliteit en bepaalde supervisorfunctionaliteit. Deze gebruiker gebruikt twee licenties: één voor Quality Management en één voor Webex WFO-toegang. In dit geval worden het aantal plaatsen dat beschikbaar is voor de Quality Management-licentie en het aantal stoelen voor de Webex WFO-toegangslicentie beide met één afgenomen. Als deze gebruiker alleen een spraakopname nodig heeft, kan een Call Recording-licentie worden gebruikt in plaats van een Quality Management-licentie.

Voorbeeld 2: een QM-agent die ook is ingepland met WFM

Een gebruiker heeft een agentrol gekoppeld aan een Quality Management-licentie en een Workforce Management-licentie. Zo kunnen de contacten van de agent worden vastgelegd en kan de werkuren van de agent worden gepland. Bovendien kan de agent hiermee zijn eigen contacten en evaluaties beoordelen of wijzigingen aanbrengen in de planningen. Deze gebruiker verbruikt twee licenties.

Functies die beschikbaar zijn met QM- en Analytics-licenties

In de onderstaande tabel worden de functies beschreven die beschikbaar zijn met verschillende licenties.

Functie	Nalevingsopname (CR)	Kwaliteitsbeheer (QM)	Analyse Onmisbaar	Analyse Onderneming	Desktop Analyse	Volgen
Audio opnemen of importeren geluid van een ACD	X	X				
Importeren interacties uit digital Kanalen	X	X	X	X		
Scherm opnemen		X				
Evaluaties		X				
Rapporteren in beide gegevens Verkenner of	X	X	X	X	X	

Functie	Nalevingsopname (CR)	Kwaliteitsbeheer (QM)	Analyse Onmisbaar	Analyse Onderneming	Desktop Analyse	Volgen
Inzichten						
Live scherm monitoring		X				X
Desktop monitoring	X	X			X	X
Contactpersoon Wachtrij		X				
Geautomatiseerde pauzeren en hervatten van opnemen		X				
Maken en aangepaste bewerken metagegevens bijbehorend met contactpersonen		X				
Maken en evaluatie bewerken Formulieren		X				
Standaard weergeven Evaluaties		X				
Maken en post-oproep weergeven Enquêtes		X				
Exporteren Contactpersonen	X	X				

Functie	Nalevingsopname (CR)	Kwaliteitsbeheer (QM)	Analyse Onmisbaar	Analyse Onderneming	Desktop Analyse	Volgen
QM weergaven	X	X				
QM workflows	X	X				
Contactpersoon Tagging	X	X				
Agent Ontdekkingsreiziger			X	X	X	
Transcriptie			X	X		
Sentiment analyse						
Sentiment analyse-Agent en Klant			X	X		
Sentiment analyse - Trend analyse*				X		
Interactie Overzicht			X	X		
Desktop activiteit traceren en Analytics			X	X	X	
Toepassing gebruik			X	X	X	

Functie	Nalevingsopname (CR)	Kwaliteitsbeheer (QM)	Analyse Onmisbaar	Analyse Onderneming	Desktop Analyse	Volgen
Desktop beheer			X	X	X	
Automatisch QM				X		
Trending Onderwerpen				X		

*Met trendanalyse kunt u veranderingen in sentiment traceren tijdens een interactie.

Verwante onderwerpen

- Rollen en machtigingen beheren: rollen maken en machtigingen voor toegang tot Webex WFO instellen

Gebruikers maken en bewerken

Kies "Een nieuwe gebruiker maken" om een nieuwe gebruiker te maken in Webex WFO. U kunt ook 'Een bestaande gebruiker bewerken' kiezen om elke gebruiker die al in het systeem is, te bewerken of te deactiveren. Hieronder worden de velden op de pagina Gebruikers maken/bewerken beschreven.

Paginalocatie

Gebruikers >configuratie > Toepassingsbeheer >

OPMERKING: als u in gesynchroniseerde systemen een gebruiker wilt deactiveren, moet u de gebruiker eerst in de ACD verwijderen en vervolgens de gebruiker inactief maken in Webex WFO. De synchronisatieservice deactiveert gebruikers niet voor Webex WFO wanneer ze worden verwijderd in de ACD en moet u dit dus handmatig doen.

BELANGRIJK De e-mailadressen van een gebruiker moeten geldig zijn en geconfigureerd op de SMTP van de klant voordat een nieuwe gebruiker wordt toegevoegd aan Webex WFO of het e-mailadres van een bestaande gebruiker in Webex WFO wordt bijgewerkt.
Anders kan Webex WFO geen e-mails naar het e-mailadres van de gebruiker verzenden. Dit bericht is alleen van toepassing op organisaties die gebruikers zo hebben ingesteld dat ze activerings- en welkomstmails kunnen ontvangen om hun wachtwoorden in te stellen.

Veld	Beschrijving
Gebruiker selecteren	("Alleen een bestaande gebruiker bewerken") De gebruiker die u wilt bewerken. Bij standaard worden in de lijst alleen actieve gebruikers weergegeven. Als u zowel actieve als inactieve gebruikers wilt weergeven, schakelt u het selectievakje Inactieve gebruikers weergeven in.
Voornaam	De voornaam van de gebruiker.
Achternaam	De achternaam van de gebruiker.
Gebruikersnaam	Het e-mailadres van de gebruiker.
Windows-aanmelding	De aanmeldingsnaam van de gebruiker voor Microsoft Windows. Als u Active Directory, bevat u de domeinnaam: <domeinnaam>\<aanmeldingsnaam>
Medewerker-ID	(Optioneel) De medewerker-id van de gebruiker. Als u moet integreren met een HRMS die geen ACD-id of e-mailadres als unieke id gebruikt, kunt u gebruikers identificeren door hun medewerker-id in dit veld toe te voegen.
Accountstatus	De account van een gebruiker ontgrendelen. Het account van een gebruiker is vergrendeld wanneer die gebruiker overschrijdt het maximumaantal toegestane aanmeldpogingen. Zie Het wachtwoordbeleid configureren.
Wachtwoord	Maak een wachtwoord voor de gebruiker. Als dit wachtwoord eenmaal is ingesteld, kan de gebruiker het opnieuw instellen op persoonlijker of beter te onthouden met de knop 'aangemeld' op de werkbalk. Terwijl u het wachtwoord instelt, wordt onder dit veld een wachtwoordsterktebalk weergegeven in Webex WFO. Wachtwoorden moeten op zijn minst 'sterk' zijn. Raadpleeg Het wachtwoordbeleid configureren voor meer informatie over vereisten voor wachtwoordcomplexiteit en het instellen van regels voor wachtwoorden.

Veld	Beschrijvin
Wachtwoord bevestigen	Voer het wachtwoord opnieuw in zoals het is ingevoerd in het wachtwoord veld.
Gebruikersprofielen	(Alleen lezen-) Deze tabel geeft een overzicht van de identiteit van de gebruiker in externe bronnen. Zie Gebruikersprofielen beheren .
Deze gebruiker activeren	Schakel dit selectievakje in om de gebruiker te activeren. De gebruiker pas inloggen als het gebruikersaccount is geactiveerd. Schakel het selectievakje uit om de gebruiker inactief te maken. De gebruiker kan niet meer inloggen nadat het gebruikersaccount is gedeactiveerd.
Nieuwe bestemming ACD-ID verwijderen	(alleen Avaya ACD-gesynchroniseerde gebruikers) Klik op deze knop om de te ACD koppeling met een inactieve gebruiker aan de id. Hierdoor kunt u de ACD-id opnieuw toewijzen aan een nieuwe gebruiker.
Agent ontkoppelen	(Alleen ad-gesynchroniseerde gebruikers) Als u niet langer een Webex WFO-gebruiker om te worden gekoppeld aan een AD-gebruiker, kunt u deze ontkoppelen. Wanneer een Webex WFO-gebruiker is ontkoppeld van een AD-gebruiker, stopt Webex WFO met het bijwerken van de gebruiker en het opnameprofiel van de gebruiker wanneer er eigenschappen zijn gewijzigd in AD en schakelt het de gebruiker in voor bewerking. Zie Verbinding maken met een Active Directory-server.
Aanmaakdatum	(Alleen lezen-) De datum waarop het gebruikersrecord is gemaakt.
Datum deactivering	(Alleen lezen-) De datum waarop het gebruikersrecord is gedeactiveerd. Zolang als een de record is actief, dit veld is niet zichtbaar. Als dit veld zichtbaar is, wordt de datum van de meest recente deactivering weergegeven. Dit veld wordt alleen weergegeven wanneer u het selectievakje Deze gebruiker activeren uitschakelt.
Rollen	Voor het toewijzen van rollen moet u beschikken over de machtiging Gebruikersrollen

Veld	Beschrijvin
toewijzen. Als je	

Veld	Beschrijvin
	Heeft de machtiging Gebruikersrollen toewijzen niet en maakt u een nieuwe gebruiker. Webex WFO geeft de nieuwe gebruiker automatisch de standaardrol agent. Alleen gebruikers met de machtiging Gebruikersrollen toewijzen kunnen deze toewijzing wijzigen. Selecteer een of meer rollen voor deze gebruiker. In een gesynchroniseerd systeem wordt aan de gebruiker automatisch de rol van agent toegewezen. Een tenantbeheerder kan de beheerderrol toewijzen aan een bestaande of nieuwe gebruiker. Het bereik van die gebruiker kan niet groter zijn dan het bereik van de tenantbeheerder. Een beheerder kan alleen een bereik toewijzen waar over hij/zij zelf beschikt. Dit is van toepassing op alle niveaus, of u nu een tenantbeheerder, groepsbeheerder of teambeheerder bent. Als u het selectievakje Planning voor deze gebruiker inschakelen inschakelt (alleen WFM), kunt u deze extra items configureren. Als een gebruiker een actieve agent is en vervolgens een extra rol krijgt toegewezen (bijvoorbeeld promotie naar supervisor), waardoor die gebruiker niet meer hoeft te werken als agent, moet u het agentrecord van de gebruiker deactiveren en de toewijzing van de agentrol ongedaan maken. Anders werkt Webex WFO mogelijk niet juist.
Team	Wijs de gebruiker toe aan een team.
Gekoppelde groepen en teams	(alleen QM en Analytics) Selecteer de groepen en teams die zich in het bereik van de gebruiker bevinden. U moet ten minste één groep en één team selecteren. De gebruiker moet tot die groep en dat team behoren. Bereik definieert de groepen en teams binnen het beheer van de rol. Voor WFM wordt het bereik ook gedefinieerd door de weergave die aan de gebruiker is toegewezen. Zie Groepen beheren , Teams beheren en weergaven Beheren.

VOORBEELD Als een supervisor is toegewezen aan groepen A en B, wordt de

Veld	Beschrijvin

Veld	Beschrijvin
	het bereik van de supervisor bevat alle agenten in beide groepen. Groepen en teams zijn hiërarchisch. Als een groep zich in het bereik van een gebruiker bevindt, zijn alle teams onder die groep in hun bereik. Groep 1 bestaat uit Teams 1 en 2. Als u Groep 1 aan een gebruiker toewijst, worden Team 1 en 2 automatisch in het bereik van de gebruiker weergegeven. Als u Team 1 en Team 2 expliciet toewijst aan een gebruiker onder Gekoppelde teams, wordt er niets gewijzigd omdat de teams zich al in het bereik van de gebruiker bevinden. Bovendien blijft Team 1, wanneer u Team 1 uit Gekoppelde teams verwijdert, Team 1 in het bereik van de gebruiker blijven omdat Team 1 deel uitmaakt van Groep 1. Als een team wordt aangeduid als een gebruikersteam, dan heeft die gebruiker lees-schrijftoegang tot planningen in de toepassing Agentplanningen. Als een agentteam onderdeel uitmaakt van het team van een supervisor, heeft de supervisor toegang tot de aanvragen van die agent in de toepassing Berichten.
WFM weergaven WFM	Als u WFM weergaven op de pagina Gebruikers wilt toewijzen, moet u de pagina Bewerken Weergavemachtiging. WFM weergaven worden gebruikt om het zicht op WFM activiteiten te beheren. Als u WFM-functies gebruikt, moet de gebruiker aan één weergave worden toegewezen en één weergave wordt aangeduid als de Hoofdweergave. Anders is dit veld
	optioneel.
QM weergaven bewerken.	Als u QM weergaven wilt toewijzen, moet u beschikken over de machtiging QM weergaven QM weergaven worden gebruikt om het bereik te beheren van contacten die op de weergave zijn gefilterd (naast de contacten die door de groep of het teambereik van de gebruiker worden
	geretourneerd).
Gesprekken van agent vereist	Schakel dit selectievakje in als:

Veld	Beschrijvin

Veld	Beschrijvin
Verzoening	▪ De agent gebruikt gateway-opnamen, niet eindpuntopnamen of Smart Desktop, voor alle audio-opnamen ▪ De agent is niet gekoppeld aan een apparaat dat is vermeld op de pagina Apparaat koppelingen. In deze configuratie moeten alle gesprekken van de agent in overeenstemming worden gebracht om de metagegevens van het gesprek aan de opname te koppelen.
Tijdzone weergeven	Selecteer de tijdzone voor deze gebruiker in de vervolgkeuzelijst. De gebruiker ziet de volgende pagina's in deze tijdzone: ▪ Agentplanningen ▪ Prognoses ▪ Geplande activiteiten kopiëren ▪ Messaging Selecteer de lokale tijdzone van de gebruiker. De tijdzone voor weergave is standaard ingesteld op de tijdzone van de organisatie. Deze is geconfigureerd op de pagina Algemene instellingen (zie Algemene instellingen configureren). Als het selectievakje Contactpersonen weergeven in Tijdzone van gebruiker is ingeschakeld, ziet de gebruiker de velden Datum, Tijd en Tijdzone ook op de pagina's Interacties en Contactwachtrij in deze tijdzone.
Planning inschakelen voor deze gebruiker	Schakel dit selectievakje in om deze gebruiker in te schakelen voor planning. Gebruikers kunnen niet worden ingepland tenzij planning voor hen is ingeschakeld.
ACD-id	De agent-id die is toegewezen in de ACD. Dit nummer wordt gebruikt om gesynchroniseerde agentrecords tussen het ACD en WFM te verbinden en WFM gebruikt dit nummer om de agent aan te duiden. In gesynchroniseerde systemen is deze waarde afkomstig van het ACD en moet deze waarde niet worden gewijzigd.

Veld	Beschrijvin
	In een niet-gesynchroniseerd systeem voert u de id in van de agent, zoals die is toegewezen in het ACD, als de agent een ACD agent is. Als de agent geen ACD agent is, geeft u een uniek nummer op in een bereik dat nooit in conflict zal komen met een id die is toegewezen aan een ACD agent.
ACD-server	Het ACD-server waarop de gebruiker is ingesteld.
Tijdzone voor planning	De tijdzone die wordt gebruikt om de agent in te plannen. Als deze niet is ingesteld, wordt de tijdzone weergegeven. De tijdzone van de klant wordt geconfigureerd op de pagina Algemene instellingen (zie Systeembrede WFM instellingen configureren). Meer informatie over het plannen van tijdzones vindt u in Informatie over tijdzones. De tijdzone voor de planning van een gebruiker moet zo snel mogelijk worden ingesteld omdat het later wijzigen van de tijdzone van invloed kan zijn op de planningen. Als u de tijdzone voor planning wijzigt nadat deze in eerste instantie is geconfigureerd, moet de gebruiker de dynamische beschikbaarheid, dynamische planning, dynamische planning en aanvragen die nog niet zijn goedgekeurd, opnieuw indienen. Ook moeten eventuele toegewezen uitzonderingen worden verwijderd en opnieuw toegewezen.
Begindatum bedrijf	De datum waarop de agent is begonnen bij het bedrijf. WFM gebruikt deze waarde om planningsprioriteiten te bepalen. De agent wordt niet vóór deze datum ingepland.
Einddatum bedrijf	(Optioneel) De datum waarop de agent is gestopt met de bedrijf. De agent wordt na deze datum niet ingepland. Gebruik dit veld als u de einddatum van de agent weet.
Begindatum afdeling	De datum waarop de agent is gaan werken in het contactcenter. WFM gebruik deze waarde om planningsprioriteiten te definiëren.
Rang rangschikken	(Optioneel) Een geheel getal van 0 tot 99999 dat wordt gebruikt om agenten te

Veld	Beschrijvin
	op basis van hun anciënniteit en expertise. WFM gebruikt deze waarde om planningsprioriteiten te bepalen. De exacte betekenis van rang hangt af van de service die uw contactcenter biedt. Als u geen rang invoert, wordt de agent door WFM behandeld als een agent met rang 99999.
Hoofdservicewachtrij	De primaire servicewachtrij van de agent.
Profiel werkvoorwaarde	Het werkvoorwaardeprofiel dat bepaalt welke werkvoorwaarden kan worden toegepast op de planning van deze agent.
Vaardigheidskoppelingen vaardigheidskoppelingen	Wijs de agent toe aan een of meer vaardigheidskoppelingen. De Waarvan u kiest, bepalen voor welke servicewachtrijen de agent kan worden ingepland. Zowel de agent en de servicewachtrij moeten worden toegewezen aan dezelfde vaardigheidskoppeling voordat de agent voor die servicewachtrij kan worden ingepland. Vaardigheidskoppelingen worden niet gebruikt als de agent wordt toegewezen aan een multivaardigheidsgroep.
Standaard dienstrotatie	Wijs dienstrotaties toe aan de agent. Wanneer u een dienstrotatie maakt, krijgt de eerste dienst die naar het deelvenster Toegewezen wordt verplaatst, de begindatum van de huidige week. Elke volgende toegewezen dienst krijgt de datum van de volgende week. Er kan geen ruimte zitten tussen weken van de ene dienst naar de andere. De diensten voor dynamische planning van een agent worden genegeerd door WFM wanneer de agent dienstrotaties doet. Als automatische dienstrotatie niet is ingeschakeld bij het uitvoeren van een planning, moet er een dienst zijn geconfigureerd voor de specifieke week van de planning om deze agent te kunnen inplannen. Gebruik de pijlen omhoog en omlaag om de volgorde van de diensten in de rotatie te wijzigen. De diensten gaan met halve stappen omhoog en omlaag. Een

Veld	Beschrijvin

Veld	Beschrijvin
	klik op omhoog en de geselecteerde dienst valt samen met de bovenstaande dienst, waardoor deze een gesplitste dienst is. Klik nogmaals op en de dienst gaat naar de week voor de bovengrondse dienst en neemt de datum van die dienst over. Alle diensten eronder krijgen zelf de overeenkomstige nieuwe datum. Hetzelfde geldt voor het gebruik van de pijl-omlaag. Als de agent de dynamische planning voor een specifieke week heeft voltooid, wordt de dynamische-planning dienst gebruikt voor die week in plaats van deze toegewezen of geroteerde diensten. Zie Voorbeeld dienstrotatie.
Dienstrotaties kopiëren	De dienstrotatie van deze agent kopiëren naar een of meer geselecteerde Agenten. Daarmee vervangt u de eerdere dienstrotaties van deze agenten. Sla de agentrecord eerst op voordat u deze kopieert.
Overige diensten	Andere typen diensten die aan de agent zijn toegewezen en die bijdragen aan het maken van de agentplanning.
Toegewezen uitzonderingen	Deze tabel geeft alle uitzonderingen weer die aan de agent zijn toegewezen. Als een toegewezen uitzondering wordt bewerkt of verwijderd op de pagina Agentplanningen. Deze wijzigingen (met uitzondering van begeleidingsactiviteiten) worden weergegeven in deze tabel. Standaard wordt de tabel op datum in aflopende volgorde gesorteerd, zodat de huidige datum boven aan staat. De tabel kan op elke willekeurige kolom worden gesorteerd. Uitzonderingen waaraan opmerkingen zijn gekoppeld, hebben een gearnoteerde driehoek in de rechterbovenhoek van het veld met de naam van de uitzondering. Wijs de muisaanwijzer op de naam aan om de opmerking te lezen. U kunt uitzonderingen uit de tabel verwijderen door het selectievakje naast de uitzondering in te schakelen en op
	Verwijderen te klikken. Verwijderen is niet ingeschakeld

Veld	Beschrijvin
	totdat u ten minste één uitzondering hebt geselecteerd. Verwijder toegewezen uitzonderingen van de pagina Agentplanningen omdat wanneer u hier een toegewezen uitzondering verwijdert, wordt de uitzondering uit de huidige agentplanning en toekomstige planningen verwijderd. Bij het verwijderen uit de huidige planning blijft er voor de agent echter een verschil over ten opzichte van de toegewezen uitzondering. Als u de agent continu wilt inplannen, moet u de planning opnieuw uitvoeren of de ruimte opvullen met een andere activiteit op de pagina Agentplanningen. Toegewezen uitzonderingen worden in deze tabel niet bijgewerkt als een planning wordt hersteld uit de geschiedenis (zie Een wijziging in een planning ongedaan maken).
Vakantieuren	Deze tabel geeft de huidige status weer voor de vakantie-uren van de agent. Als in Webex WFO is geïntegreerd met een HRMS, zijn de totalen gelijk aan de laatste invoer van vakantiegegevens uit HRMS. ▪ Verdiende uren—Komt uit het vakantieplan dat aan de agent is toegewezen of als HRMS-integratie is ingeschakeld, vanuit HRMS (raadpleeg Integreren met een HUMAN Resource Management-systeem). ▪ Gebruikte uren—Berekend op basis van de uitzonderingen die zijn gekoppeld aan de vakantietypen die zijn gebruikt en goedgekeurd voor de agent. ▪ Goedgekeurde uren die nog niet zijn gebruikt: Berekend op basis van de uitzonderingen die zijn toegewezen aan de vakantietypen die zijn gebruikt en goedgekeurd voor de agent. FTE wordt gebruikt wanneer het verzoek een aanvraag is die een hele dag is en op een dag valt die nog niet is gepland (dat wil zeggen dat er nog geen planning is geweest voor de week en de agent). Wanneer dit gebeurt, zijn de uren het minimumaantal uren voor de week in het FTE profiel van de agent, gedeeld door 5. ▪ Resterende uren—Berekend door Gebruikte uren en Goedgekeurde uren die nog niet zijn gebruikt af te trekken van

Veld	Beschrijvin
	Verdiende uren. Als Webex WFO is geïntegreerd met een HRMS, wordt er geen waarde aan afgetrokken

Veld	Beschrijvin
	uitzonderingen die handmatig worden ingevoegd in oude planningen vanuit Resterende uren.
Profiel planningsrelease	(Optioneel) Het profiel voor de planningsrelease waartoe deze agent Toegewezen. Als deze instelling leeg wordt gelaten, worden alle planningen aan deze agent weergegeven op basis van de WFM algemene instelling: Aantal weken zichtbaar in agentplanningen. Zie Aanpassen wanneer planningen worden vrijgegeven.
Maximumaantal medewerkers	(Optioneel) De maximale bezettingsgroep waarin deze agent Behoort. Zie Het aantal agenten beperken om te plannen voor meer informatie.

Een API gebruiker maken

Als u van plan bent om Webex WFO-API's te gebruiken voor integraties van derden, raadt Cisco u aan een gebruikersaccount API aan te maken. U configureert een API gebruiker hetzelfde als een systeembeheerder, maar het doel van deze gebruiker is om toepassingen van derden in staat te stellen om zich te verifiëren met Webex WFO.

> **OPMERKING:** als u deze gebruiker wilt maken, moet u de standaardrol systeembeheerder hebben of een rol met overeenkomstige bevoegdheden. Voor deze rol is één systeembeheerderlicentie nodig.

Zie API autoriseren in de naslaghandleiding voor meer informatie over het autoriseren en verifiëren van een gebruiker met API Webex WFO.

Neem contact op met de ondersteuning als er problemen ondervinden.

Een gebruikersaccount voor API aanmaken

1. Start Webex WFO en meld u aan als systeembeheerder.

   > **OPMERKING:** als u zich voor het eerst aanmeldt bij het product, maakt u een extra beheerdersaccount.

2. Ga naar Toepassingsbeheer > Algemene > gebruikersconfiguratie > gebruikers.
3. Selecteer de **optie Een nieuwe gebruiker** maken en vul de volgende velden in het gedeelte Gebruikersgegevens in.

- **Voornaam** en **achternaam**: geef een voor- en achternaam op die het doel van de gebruiker aangeven. Voer **bijvoorbeeld API** als de voornaam en **Gebruiker** als achternaam in.
- **Gebruikersnaam**: voer een geldig e-mailadres in. Dit is de Webex WFO-gebruikersnaam van de gebruiker die bij het aanmelden wordt gebruikt.

4. Geef een wachtwoord op dat voldoet aan de wachtwoordcomplexiteit van uw tenant in het **veld Wachtwoord** .
5. Wijs in het **veld Rollen** de gebruiker toe aan de standaardrol van systeembeheerder.
6. Stel het **veld Team** in op Standaardteam. U kunt deze waarde instellen op een alternatief team.
7. Selecteer de gekoppelde groepen en teams waarop het account moet worden weergegeven. U kunt afzonderlijke teams, een groepsnaam of een tenantnaam als groep selecteren. Als u een tenantnaam selecteert, worden alle teams binnen die groep weergegeven.

11. Wijs **in het veld WFM weergaven EnterpriseView** toe als hoofdweergave. Dan kan de gebruiker alle gebruikers zien.
12. Klik op **Opslaan** in de rechterbovenhoek van de gebruikersinterface.

Verwante onderwerpen

Bekijk de *naslaghandleiding Webex WFO API*.

Gebruikers importeren en exporteren

Selecteer de optie 'Gebruikers importeren en exporteren' als u nieuwe of bewerkte gebruikers wilt importeren of bestaande gebruikers wilt exporteren. De import- en exporteergegevens hebben CSV indeling.

> **NOTITIE**
> De datumindeling in het CSV bestanden kan door een spreadsheettoepassing als Microsoft Excel worden gewijzigd in de indeling die in de toepassing standaard is ingesteld. Houd rekening met deze mogelijkheid en zorg ervoor dat de datumkolommen zo zijn geconfigureerd dat de datumnotatie juist is. De ondersteunde datumindelingen zijn:
>
> - DD/MM/JJJJ
> - MM/DD/JJJJ
> - JJJJ-MM-DD
> - JJJJ/MM/DD

Nadat u hebt geconfigureerd hoe uw velden in importeerbestanden worden toegewezen aan de Webex WFO-velden, kunt u die toewijzing opslaan voor hergebruik.

Voorwaarden

- Als u gebruikers wilt importeren, moet u beschikken over de machtiging Gebruikersrollen toewijzen.
- Als het importeerbestand waarden in de kolom Weergaven bevat, moet u beschikken over de machtiging Bewerken WFM weergaven.
- Als het bestand waarden bevat in de kolom QM weergaven, moet u beschikken over de machtiging QM weergaven bewerken.

Procedures

Gebruikersgegevens exporteren

- Klik op **Exporteren**. Webex WFO het bestand naar uw pc downloadt. Standaard heeft het bestand de naam **people.csv**.

Gebruikersgegevens importeren

1. Klik op **Bestand** kiezen, navigeer naar het CSV-bestand met de importeergegevens en klik vervolgens op **Openen** om de kolomkoppen van het bestand weer te geven. Zie CSV bestandsindeling voor meer informatie over de vereisten voor CSV bestand.
2. Wijs de vereiste Webex WFO-importvelden toe aan het juiste veld in het CSV bestand en configureer vervolgens het gegevenstype van dat veld.
3. Klik op **Importeren**.

> **OPMERKING:** de gegevens van bestaande gebruikers worden bijgewerkt met de waarden in elke kolom. Als een kolom leeg wordt gelaten of de kolom wordt verwijderd uit het importeerbestand, worden alle bestaande gegevens in die kolom verwijderd.
> In Webex WFO.

Een toewijzingsschema opslaan voor hergebruik

1. Klik op **Bestand** kiezen, ga naar uw CSV bestand en klik vervolgens op **Openen** om de kolomkoppen van het bestand weer te geven.
2. Wijs de vereiste Webex WFO-importvelden toe aan het juiste veld in het CSV bestand en configureer vervolgens het gegevenstype van dat veld.
3. Voer een naam in voor de toewijzing in het **veld Naam** toewijzing.
4. Klik op **Opslaan**. Dit toewijzingsschema is dan beschikbaar voor hergebruik bij een toekomstige import.

CSV-bestandsindeling

Het CSV-bestand kan kolommen bevatten voor de volgende gegevens in een willekeurige volgorde. De kolommen E-mail, Voornaam en Achternaam zijn verplicht. Alle overige zijn optioneel. De kolommen worden in alfabetische volgorde weergegeven in deze tabel.

In de kolommen in het CSV bestand kunnen de namen die in de tabel zijn opgenomen of namen die u hebt gekozen, worden gebruikt. Bijvoorbeeld:

Het e-mailadres kan het e-mailadres **zijn**. De kolomnamen die hier worden vermeld, zijn degenen die in de Webex WFO-database worden gebruikt. Als u verschillende kolomnamen gebruikt, moet u elke aangepaste naam toewijzen aan de juiste Webex WFO-naam.

BELANGRIJK De e-mailadressen van een gebruiker moeten geldig zijn en geconfigureerd op de SMTP van de klant voordat een nieuwe gebruiker wordt toegevoegd aan Webex WFO of het e-mailadres van een bestaande gebruiker in Webex WFO wordt bijgewerkt.
Anders kan Webex WFO geen e-mails naar het e-mailadres van de gebruiker verzenden. Dit bericht is alleen van toepassing op organisaties die gebruikers zo hebben ingesteld dat ze activerings- en welkomstmails kunnen ontvangen om hun wachtwoorden in te stellen.

Kolomkop	Beschrijving
ACD-id	De id van de gebruiker in het ACD.
ACD-server-id	De id van de ACD die de gegevensbron voor de
gebruiker is. Geactiveerd	De datum waarop de gebruiker is geactiveerd.
Einddatum bedrijf	De datum waarop de gebruiker het bedrijf
heeft verlaten. Begindatum bedrijf	De datum waarop de gebruiker is
begonnen bij het bedrijf. Gedeactiveerd	De datum waarop de
gebruiker is gedeactiveerd.	
	Als u een niet-geactiveerde gebruiker wilt activeren bij het importeren van gebruikers, stelt u deze datum in op **12/31/2999**.
Begindatum afdeling	De datum waarop de gebruiker is begonnen met de afdeling.
Tijdzone weergeven	De tijdzone voor de weergave van de gebruiker. Raadpleeg Namen van tijdzones voor een lijst met geldige namen die u kunt gebruiken voor het importeren van gebruikers.
E-mail	(verplicht) Het e-mailadres van de gebruiker.

Medewerker-ID	De medewerker-id van de gebruiker.

Kolomkop	Beschrijving
Planning inschakelen	Hier wordt aangegeven of de gebruiker kan
worden ingepland. Waar/onwaar. Voornaam (verplicht) De voornaam van de gebruiker.	
Volledig bereik groepen, teams en	Wanneer de gebruiker is ingesteld op WAAR, heeft de gebruiker bereik voor alle Gebruikers. Wanneer de gebruiker is ingesteld op NIET WAAR, is het bereik van de gebruiker zoals geconfigureerd in de velden
	Bereikteams en Bereikgroepen.
Achternaam	(verplicht) De achternaam van de gebruiker.
Locatie	De taal die de gebruiker gebruikt.
Inloggen	De aanmeldings-id van de gebruiker.
Hoofdweergave	De hoofdweergave van de gebruiker in WFM.
Max personeelsgroep	De maximale bezettingsgroep waaraan de gebruiker is
toegewezen. Ledengroep	De groep waartoe de gebruiker behoort.
QM weergaven	De weergaven die in QM aan de gebruiker zijn toegewezen.
Rang	De positie van de gebruiker binnen het contactcenter.
Rollen	De rollen die aan de gebruiker zijn toegewezen. Meerdere rollen worden gescheiden door een puntkomma.
Profiel planningsrelease	Het profiel voor de planningsrelease dat is toegewezen aan deze gebruiker.
Tijdzone voor planning	De tijdzone die wordt gebruikt om de agent in te plannen.
Bereikgroepen	De groepen in het bereik van de gebruiker. Meerdere groepen worden gescheiden op puntkomma's.
Bereikteams	De teams in het bereik van de gebruiker. Meerdere teams worden gescheiden door Puntkomma 's.
Vaardigheidskoppelingen	De vaardigheidskoppelingen die aan deze gebruiker zijn toegewezen.

Kolomkop	Beschrijving
Team	Het team dat aan de gebruiker is toegewezen.
Gebruikers-id	De id van de gebruiker in Webex. U kunt het id-nummer identificeren door gebruikersgegevens te exporteren en weer te geven in het CSV bestand. Als de gebruiker een nieuwe gebruiker is, moet de gebruikers-id worden ingesteld op 0 (nul), anders mislukt het importeren.
Weergaven	De weergaven die aan de gebruiker zijn
toegewezen in WFM. Profiel werkvoorwaarde	Het werkvoorwaardeprofiel dat is toegewezen aan deze gebruiker.

Namen van tijdzones

Hieronder ziet u een lijst met namen van toegestane tijdzones die kunnen worden ingevoerd in het bestand CSV gebruikers voor importeren/exporteren.

DAAD	AET	Afrika/Abidjan
Afrika/En Oma(En)	Afrika/Addis_Ababa	Afrika/Algiers
Afrika/Asmara	Afrika/Asmera	Afrika/Bamako
Afrika/Bangui	Afrika/Banjul	Afrika/Bissau
Afrika/Blantyre	Afrika/Brazzaville	Afrika/Bujumbura
Afrika/Cairo	Afrika/Casablanca	Afrika/Ceuta
Afrika/Conakry	Afrika/En Oma	Afrika/Dar_es_Salaam
Afrika/Djibouti	Afrika/Douala	Afrika/El_Aaiun
Afrika/Freetown	Afrika/Gaborone	Afrika/Harare
Afrika/Johannesburg	Afrika/Juba	Afrika/Kampala
Afrika/Khartoem	Afrika/Kigali	Afrika/Kinshasa
Afrika/Lagos	Afrika/Libreville	Afrika/Lome
Afrika/Lu en Africa	Afrika/Lubum en Lubum aan de	Afrika/Lusaka
Afrika/Malabo	Afrika/Maputo	Afrika/Maseru

Afrika/Debane van Den 2012	Afrika/Als u in een van de landen de eens selecteert	Afrika/Monrovia
Afrika/Nairobi	Afrika/Ndjamena	Afrika/Niamey
Afrika/Nouakchott	Afrika/Ouagadougou	Afrika/Porto-Novo
Afrika/Sao_Tome	Afrika/Timboektoe	Afrika/En Oma
Afrika/Den En in Een van den	Afrika/Windhoek	AGT,
Amerika/Adak	Amerika/Anchorage	Amerika/Anguilla
Amerika/Antigua	Amerika/Ar en Ar een aan de binnen in te 1999	Amerika/Argentinië/Buenos_ Aires
Amerika/Argentinië/Catamarca	Amerika/Argentinië/ComodRivada vi a	Amerika/Argentinië/Een den/Ens- Den 201
Amerika/Argentinië/Jujuy	Amerika/Argentinië/La_Rioja	Amerika/Argentinië/Een des 2012/Ene 2
Amerika/Argentinië/Rio_ De eengoS, De eengoS, een de	Amerika/Argentinië/Salta	Amerika/Argentinië/San_Jua n
Amerika/Argentinië/San_Luis	Amerika/Argentinië/Tucuman	Amerika/Argentinië/Us beia
Amerika/Aruba	Amerika/Asuncion	Amerika/Atikokan
Amerika/Atka	Amerika/Bahia	Amerika/Bahia_Banderas
Amerika/Eens-En	Amerika/Belem	Amerika/En Oma/En oma/En
Amerika/En Oma-Sablon	Amerika/Boa_Vista	Amerika/Bogota
Amerika/Boise	Amerika/Buenos_Aires	Amerika/Cambridge_Bay
Amerika/Campo_Grande	Amerika/Den EnSE	Amerika/En Oma/Ene
Amerika/Catamarca	Amerika/En Oma/En oma/En	Amerika/En Oma/Ense
Amerika/Chicago	Amerika/En Oma/Ene	Amerika/Coral_Harbour
Amerika/Den In een van de	Amerika/Costa_Rica	Amerika/EnA de Eenens
Amerika/Cuiaba	Amerika/Curacao	Amerika/Danmarks en Danmarks aan
Amerika/Dawson	Amerika/Dawson_Creek	Amerika/En Oma/Eng

Amerika/En Oma	Amerika/Dominica	Amerika/En Oma/Ensch
Amerika/Eirunepe	Amerika/El_Salvador	Amerika/Ensenada
Amerika/Fort_Wayne	Amerika/Fortaleza	Amerika/Glace_Bay
Amerika/Godthab	Amerika/Godthab	Amerika/Goose_Bay
Amerika/Grand_Turk	Amerika/En oma Enca	Amerika/Alsa en Een den een den
Amerika/En Oma/Ense	Amerika/Als u de eens in de 2019	Amerika/En Oma
Amerika/En Oma/Ene	Amerika/Havana	Amerika/Hermosillo
Amerika/Indiana/Indianapolis	Amerika/Indiana/Den Eens/Den 201/En	Amerika/Indiana/Marengo
Amerika/Indiana/Petersburg	Amerika/Indiana/Tell_City	Amerika/Indiana/Vevay
Amerika/Indiana/Vincennes	Amerika/Indiana/Winamac	Amerika/Indianapolis
Amerika/Inuvik	Amerika/Iqaluit	Amerika/Jamaica
Amerika/Jujuy	Amerika/Juneau	Amerika/Kentucky/Louisville
Amerika/Kentucky/Monticello	Amerika/Knox_IN	Amerika/Kralendijk
Amerika/La_Paz	Amerika/Lima	Amerika/Los_Angeles
Amerika/Louisville	Amerika/Lower_Princes	Amerika/Maceio
Amerika/Man en Man en America	Amerika/Manaus	Amerika/Marigot
Amerika/De 201/En	Amerika/Matamoros	Amerika/Mazatlan
Amerika/En Oma/En oma/En	Amerika/Menominee	Amerika/En oma/ Ene
Amerika/Metlakatla	Amerika/Mexico_City	Amerika/Miquelon
Amerika/Moncton	Amerika/Eens-En	Amerika/En Oma
Amerika/Montreal	Amerika/Montserrat	Amerika/Nassau
Amerika/New_York	Amerika/Nipigon	Amerika/Nome
Amerika/Noronha	Amerika/North_Dakota/Beulah	Amerika/North_ Een den/Center
Amerika/North_Dakota/New_	Amerika/Ojinaga	Amerika/Panama

Salem		
Amerika/DeNirtung	Amerika/Paramaribo	Amerika/Phoenix
Amerika/Port-au-Prince	Amerika/Port_of_Spain	Amerika/Porto_Acre
Amerika/Porto_Velho	Amerika/Puerto_Rico	Amerika/Rainy_River
Amerika/Rankin_Inlet	Amerika/Een dek	Amerika/Den En in Een van den
Amerika/Resolute	Amerika/Rio_Branco	Amerika/En Oma/Ene
Amerika/Santa_Isabel	Amerika/Santarem	Amerika/Santiago
Amerika/Santo_Domingo	Amerika/Sao_Paulo	Amerika/Scoresbysund
Amerika/Shiprock	Amerika/Sitka	Amerika/St_Barthelemy
Amerika/St_Johns	Amerika/St_Kitts	Amerika/St_Lucia
Amerika/St_Thomas	Amerika/St_Vincent	Amerika/Swift_Current
Amerika/Tegucigalpa	Amerika/En oma/ Ene	Amerika/Thunder_Bay
Amerika/Tijuana	Amerika/Toronto	Amerika/Tortola
Amerika/Vancouver	Amerika/Virgin	Amerika/Whitehorse
Amerika/En Alsg	Amerika/En voor Een dekutat	Amerika/Yellowkn en Yellowkn en
Antarctica/Casey	Antarctica/Davis	Antarctica/DumontdUrville
Antarctica/Macquarie	Antarctica/Mawson	Antarctica/McMurdo
Antarctica/Palmer	Antarctica/Rothera	Antarctica/South_Pole
Antarctica/Sy aan den 22012(Antarctica/S	Antarctica/Vostok	Arctic/Longyearbyen
KUNST	Azië/Aden	Azië/Almaty
Azië/Oma(En)	Azië/Anadyr	Azië/Aqtau
Azië/Aqtobe	Azië/Ashgabat	Azië/Ash een aan het werk
Azië/Bagdad	Azië/Oma(En)	Azië/Baku
Azië/Bangkok	Azië/Oma(En)	Azië/Bishkek

Azië/Brunei	Azië/Calcutta	Azië/Choibalsan
Azië/Oma/Ensing	Azië/Chungking	Azië/Chungking
Azië/Oma(En)	Azië/Dacca	Azië/Damascus
Azië/Oma(En)	Azië/Dili	Azië/Dubai
Azië/Dushanbe	Azië/Gaza	Azië/En Oma(En)
Azië/Hebron	Azië/Ho_Chi_Minh	Azië/Hong_Kong
Azië/Hovd	Azië/Rkutsk	Azië/Istanbul
Azië/Jakarta	Azië/Uwapura	Azië/Jeruzalem
Azië/Oma(En)	Azië/Kamchatka	Azië/Karachi
Azië/Kashgar	Azië/Oma(En)	Azië/Katmandu
Azië/Kolkata	Azië/Krasno en Krasno en Krasno en	Azië/Kuala_Lumpur
Azië/Kuching	Azië/Oma(En)	Azië/Macau
Azië/Macau	Azië/Magadan	Azië/Makassar
Azië/Manila	Azië/Oma(En)	Azië/Nicosia
Azië/Novokuznetsk	Azië/Novosi en Novosi en Novo	Azië/Omsk
Azië/Mondeling	Azië/Phnom_Penh	Azië/Pontianak
Azië/Pyong onder een dek	Azië/Katar	Azië/Qyzylorda
Azië/Qyzylorda	Azië/Rangoon	Azië/Onderr
Azië/Een dek87	Azië/EnK88	Azië/EnK89
Azië/Oma(En)	Azië/Sakhalin	Azië/Samarkand
Azië/Seoel	Azië/Shanghai	Azië/Singapore
Azië/Oma(En)	Azië/Tasjkent	Azië/Tbilisi
Azië/En Oma(En)	Azië/Tel_Aviv	Azië/Thimbu
Azië/Thimphu	Azië/Tokio	Azië/Ujung_Pandang

Azië/Ulaanbaatar	Azië/Ulan_Bator	Azië/Urumqi
Azië/Oma(En)	Azië/Vladivostok	Azië/Oeutsk
Azië/Jekatarinenburg	Azië/Oma(En)	AST
Atlantische Oceaan/EenSD(En)	Atlantische Oceaan/Aan de Atlantische Oceaan/Den In	Atlantische/Canary
Atlantische Oceaan/Cape_Verde	Atlantische Oceaan/Faeröer	Atlantische Oceaan/Faeröer
Atlantische Oceaan/Jan_Mayen	Atlantische Oceaan/Madeira	Atlantische Oceaan/Reykjavik
Atlantische Oceaan/South_Georgia	Atlantische Oceaan/St_Helena	Atlantische Oceaan/Stanley
Australië/ACT	Australië/Adelaide	Australië/Alsa Ene,201
Australië/Broken_Hill	Australië/Canberra	Australië/Currie
Australië/Darwin	Australië/Lindeman	Australië/Hobart
Australië/LHI	Australië/Noord	Australië/Lord_Howe
Australië/Melbourne	Australië/EenenS-Den Één	Australië/NSW
Australië/Perth	Australië/Tasmanië	Australië/Zuid
Australië/Sydney	Australië/Yancowinna	Australië/Victoria
Australië/West	Brazilië/DeNoronha	WEDDEN
Brazilië/Acre	BST	Brazilië/Oost
Brazilië/West	Canada/East-Dekatchewan	Canada/Atlantische Oceaan
Canada/centraal	Canada/Newfoundland	Canada/Oost
Canada/Berg	Canada/Yukon	Canada/Pacific
Canada/Als een dekkatchewan	Chili/Continentaal	KAT
CET	CST	Chili/EasterIsland
CNT	Cuba	CST6CDT
CTT	EET	ETEN
Enz	EST	Egypte

Ierland	Enzovoort/GMT+0	EST5EDT
Enzovoort/GMT	etc/GMT+11	enzovoort/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	Enzovoort/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	Enzovoort/UCT	Enzovoort/GMT0
Etc/Greenwich	Etc/Zulu	Etc/Universeel
Enzovoort/UTC	Europa/Athene	Europa/Amsterdam
Europa/Den EenenS	Europa/Berlijn	Europa/Belfast
Europa/Belgrado	Europa/Den EnsS(En)	Europa/Bratislava
Europa/Brussel	Europa/Kopenhagen	Europa/Boedapest
Europa/Chisinau	Europa/Den Eend in Den Eens	Europa/Dublin
Europa/Gibraltar	Europa/Istanbul	Europa/Helsinki
Europa/Isle_of_Man	Europa/Kiev	Europa/Jersey
Europa/Den En in Eenens	Europa/Londen	Europa/Lissabon
Europa/Eend in Den 201	Europa/Malta	Europa/Luxemburg
Europa/Madrid	Europa/Monaco	Europa/Mariehamn
Europa/Eend in Den 201	Europa/Oslo	Europa/Moskou
Europa/Nicosia	Europa/Praag	Europa/Parijs

Europa/Den Eend in Den Eens	Europa/Eend in Eenens	Europa/Den En in Een van den
Europa/Rome	Europa/Simferopol	Europa/San_Marino
Europa/Sarajevo	Europa/Stockholm	Europa/S aan dek
Europa/Sofia	Europa/Tiraspol	Europa/Tallinn
Europa/Tirane	Europa/Europa/Den En voor Den	Europa/Uzhgo aan
Europa/Vaduz	Europa/Volgograd	Europa/Wenen
Europa/Den Eenens	Europa/Za dezhye	Europa/Europa/Den En voor Den
Europa/Zagreb	NL-Eire	Europa/Zürich
GB	Greenwich	GMT
GMT0	IJsland	Hongkong
HST	Indische/Chagos	IET,
Indische/Antananarivo	Indiaas/Com en Com en Com de 2011	Indiaas/Kerstmis
Indische/Cocos	Indische/Malediven	Indische/Kerguelen
Indiaas/Mahe	Indiase/En Omr	Indiaas/Als een desin,2
Indische/Mayotte	IST	Iran
Israël	JST	Jamaica
Japan	ONTMOETTE	Kwajalein
Libië	Mexico/Generaal	Mexico/BajaNorte
Mexico/BajaSur	Mideast/Een In een dekweek89	Mideast/Aan de Binnen11/En87
Mideast/Een Binnen188	MST7MDT	MIT
MST	NST	Navajo
NET	Pacific/Apia	NZ
NZ-CHAT	Pacific/Chuuk	Pacific/Auckland (Auckland)
Pacific/Chatham	Pacific/Enderbury	Pacific/Pasen

Pacific/Efate	Pacific/Funafuti	Pacific/Fakaofo
Pacific/Pacific/Pacific/Pacific/Pacific / Pacific	Pacific/Pacific	Pacific/Galapagos
Pacific/Gambier	Pacific/Pacific/Pacific/Pacific	Pacific/Guam
Pacific/Pacific/Pacific/ Alsu	Pacific/Kwajalein	Pacific/Kiritimati
Pacific/Kosrae	Pacific/Midway	Pacific/Majuro
Pacific/Pacific	Pacific/Pacific/Den In	Pacific/Nauru
Pacific/Niue	Pacific/Palau	Pacific/Noumea
Pacific/Pago_Pago	Pacific/Ponape	Pacific/Pitcairn
Pacific/Pohnpei	Pacific/Pacific/Pacific/	Pacific/Port_Moresby
Pacific/Rarotonga	Pacific/Tarawa	Pacific/Samoa
Pacific/Tahiti	Pacific/Wake	Pacific/Tongatapu
Pacific/Truk	PLT	Pacific/Wallis
Pacific/Yap	Portugal	PNT
Polen	PST	VRC
PRT	Singapore	PST8PDT
ROK	Systeemv.AST4ADT	SST
SysteemV/AST4	SysteemV/EST5	SysteemV/CST6
Systeemv./CST6CDT	SysteemV/MST7	Systeembeheer/EST5EDT
Systeemv/HST10	Systeemv./PST8PDT	Systeemv./MST7MDT
Systeemv/PST8	Turkije	Systeemv/YST9
Systeemv./YST9YDT	VS/Den In een den 20	UCT
Universeel	VS/centraal	Vs/Leutian
Vs/Arizona	VS/Hawaï	VS/Oost-Indiana
Vs/Oost	VS/Berg	VS/Indiana-Starke

VS/Michigan	Vs/Samoa	VS/Pacific
VS/Pacific-New	W-SU	UTC
VsT		NAT
Zulu		

Meerdere gebruikers beheren

Gebruik de optie "Meerdere gebruikers beheren" om de activeringsstatus te wijzigen en rollen aan meerdere gebruikers tegelijk toe te wijzen.

Activeringsstatus van meerdere gebruikers beheren

1. Selecteer In het veld Actie de optie **Activeringsstatus** beheren.
2. Verplaats gebruikers indien gewenst tussen de deelvensters Inactief en Actief om hun activeringsstatus te wijzigen.
3. Klik op **Opslaan**.

Rollen toewijzen aan meerdere gebruikers

OPMERKING: Als u rollen aan meerdere gebruikers wilt toewijzen, moet u beschikken over de machtiging Gebruikersrollen toewijzen.

1. Selecteer **Rollen** toewijzen in het veld Actie.
2. Selecteer in het veld Rollen toewijzen de rol die u aan gebruikers wilt toewijzen.
3. Verplaats gebruikers van het deelvenster Beschikbaar naar het deelvenster Toegewezen indien gewenst om zo de geselecteerde rol aan deze gebruikers toe te wijzen.
4. Klik op **Opslaan**.

Gebruikersprofielen beheren

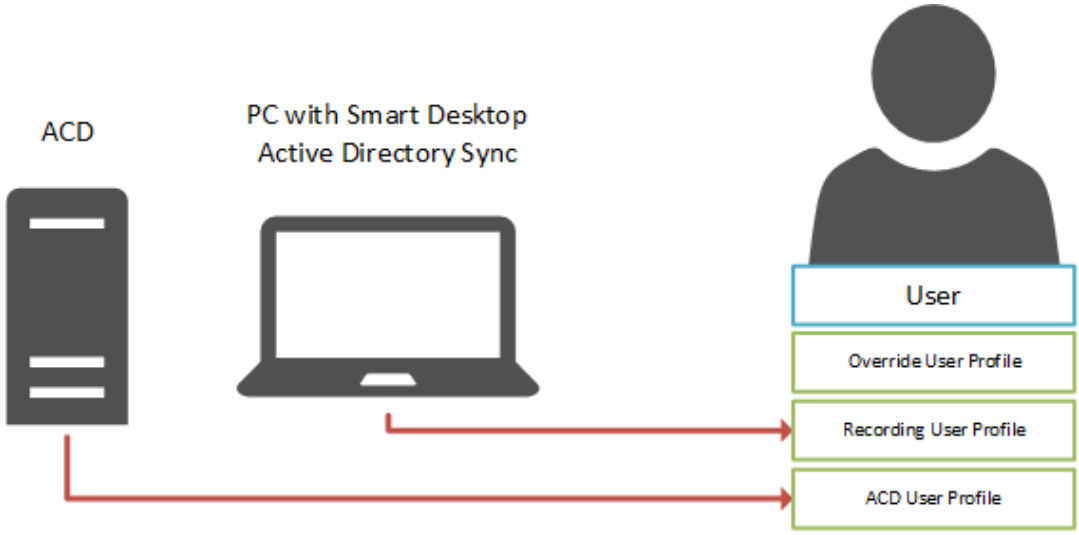
Gebruikersprofielen bevatten verschillende velden (waaronder voornaam, achternaam en externe id) waarin een overzicht wordt geven van de identiteit van een gebruiker in externe bronnen zoals een ACD, een pc met Smart Desktop of Active Directory. Wanneer een Webex WFO-gebruiker vanuit een externe bron wordt toegevoegd, selecteert Webex WFO waarden uit deze velden en draagt die identiteit over naar de nieuwe Webex WFO-gebruiker.

Er zijn drie categorieën gebruikersprofielen:

- ACD gebruikersprofielen
- Gebruikersprofielen opnemen
- Gebruikersprofielen negeren

Een enkele Webex WFO-gebruiker kan alle drie de gebruikersprofielen tegelijk weergeven. Een gebruiker kan echter niet meer dan één ACD gebruikersprofiel hebben, ook als de gebruiker is samengevoegd met een andere gebruiker met een ACD gebruikersprofiel (zie Gebruikers samenvoegen).

Gebruikersprofielen hebben voorrang. Het belang van deze waarden wordt in de tabel Gebruikersprofiel gerangschikt van hoogste (boven) naar laagste (onder). Wanneer een gebruiker meerdere gebruikersprofielen heeft en deze gebruikersprofielen conflicterende waarden in hetzelfde veld bevatten, bepaalt deze prioriteit welke waarden Webex WFO selecteert om die gebruiker te identificeren in Webex WFO (zie het voorbeeld van gebruikersprofielen).



ACD gebruikersprofielen

Gebruikers die worden toegevoegd via een synchronisatie met een ACD hebben ACD gebruikersprofielen. Een ACD gebruikersprofiel geeft een overzicht van de identiteit van een gebruiker in het ACD en draagt die identiteit over aan de gekoppelde Webex WFO-gebruiker.

Wanneer er wijzigingen in een gebruiker worden aangebracht in de ACD, worden de waarden in het ACD gebruikersprofiel van de gekoppelde Webex WFO-gebruiker bijgewerkt wanneer de volgende synchronisatie plaatsvindt. Deze wijzigingen worden ook doorgestuurd naar de Webex WFO-gebruiker, tenzij de Webex WFO-gebruiker een ander gebruikersprofiel (Opnemen of Opheffen) heeft dat een hogere prioriteit heeft en conflicterende waarden in een of meer velden bevat.

Webex WFO een afzonderlijk ACD gebruikersprofiel maakt voor elk ACD waaruit gebruikers worden geïmporteerd. Hiermee worden meerdere ACD gebruikersprofielen onderscheiden door de naam van de ACD (zoals ingevoerd op de pagina ACD configuratie) toe te voegen aan de bron van het gebruikersprofiel.

VOORBEELD

Webex WFO importeert gebruikers van een Amazon Connect-ACD met de naam 'Amazon' en een Cisco Webex Contact Center ACD met de naam 'Cisco'. Dit resulteert in twee gebruikersprofielen die de volgende bronnen hebben:

- ACD - Cisco
- ACD - Amazone

Een ACD gebruikersprofiel kan een hogere of lagere prioriteit hebben dan een andere ACD gebruikersprofiel of een gebruikersprofiel opname. Deze voorrang kan worden gewijzigd in de tabel Gebruikersprofiel Voorrang op de pagina Algemene instellingen (zie Algemene instellingen configureren). ACD gebruikersprofielen kunnen geen hogere prioriteit hebben dan gebruikersprofielen opheffen.

Gebruikersprofielen opnemen

Een gebruikersprofiel voor opnamen geeft een overzicht van de identiteit van een gebruiker in Active Directory en draagt die identiteit over aan de gekoppelde Webex WFO-gebruiker.

Gebruikersprofielen voor opnamen worden toegevoegd in de volgende situaties:

- Door zich aan te melden bij een pc met Smart Desktop wordt een nieuwe gebruiker toegevoegd
- Een bestaande gebruiker wordt gesynchroniseerd met Active Directory
- Een nieuwe of bestaande gebruiker krijgt een Windows-aanmelding

Een gebruikersprofiel voor Opnamen kan een hogere of een lagere prioriteit hebben dan een ACD gebruikersprofiel. Deze voorrang kan worden gewijzigd in de tabel Gebruikersprofiel Voorrang op de pagina Algemene instellingen (zie Algemene instellingen configureren). Gebruikersprofielen voor opnamen kunnen geen hogere prioriteit hebben dan gebruikersprofielen opheffen.

Gebruikersprofielen negeren

In het gebruikersprofiel Opheffen worden alle wijzigingen behouden die u aanbrengt aan gebruikers van wie de identiteit is gemaakt op basis van ACD of Recording-gebruikersprofielen, waarbij u ervoor zorgt dat de waarden die u in Webex WFO invoert, de waarden die u invoert uit ACD, PC met Smart Desktop of Active Directory vervangen (of 'negeren').

Een gebruiker heeft het gebruikersprofiel Opheffen nadat een van de volgende situaties is voorgekomen:

- De gebruiker heeft al een gebruikersprofiel Voor Opnemen of ACD en u bewerkt een van de waarden die uit een van deze gebruikersprofielen afkomstig zijn.

  OPMERKING: u kunt de voor- of achternaam van een gebruiker die is gesynchroniseerd met een ACD, niet bewerken. Als de ACD de relatie tussen gebruikers en teams synchroniseert, kunt u het team ook niet bewerken.

- U voegt een gebruiker die u handmatig in Webex WFO hebt gemaakt, samen met een gebruiker met een gebruikersprofiel voor Opname of ACD.

  > **OPMERKING** Webex WFO verwijdert bestaande gebruikersprofielen voor negeren van zowel de hoofdgebruiker als de secundaire gebruiker voordat deze worden samengevoegd. Voor meer informatie over het samenvoegen van gebruikers vindt u
  >
  > zie Gebruikers samenvoegen.

- U kunt een bestaande gebruiker bijwerken door een gebruiker te importeren.

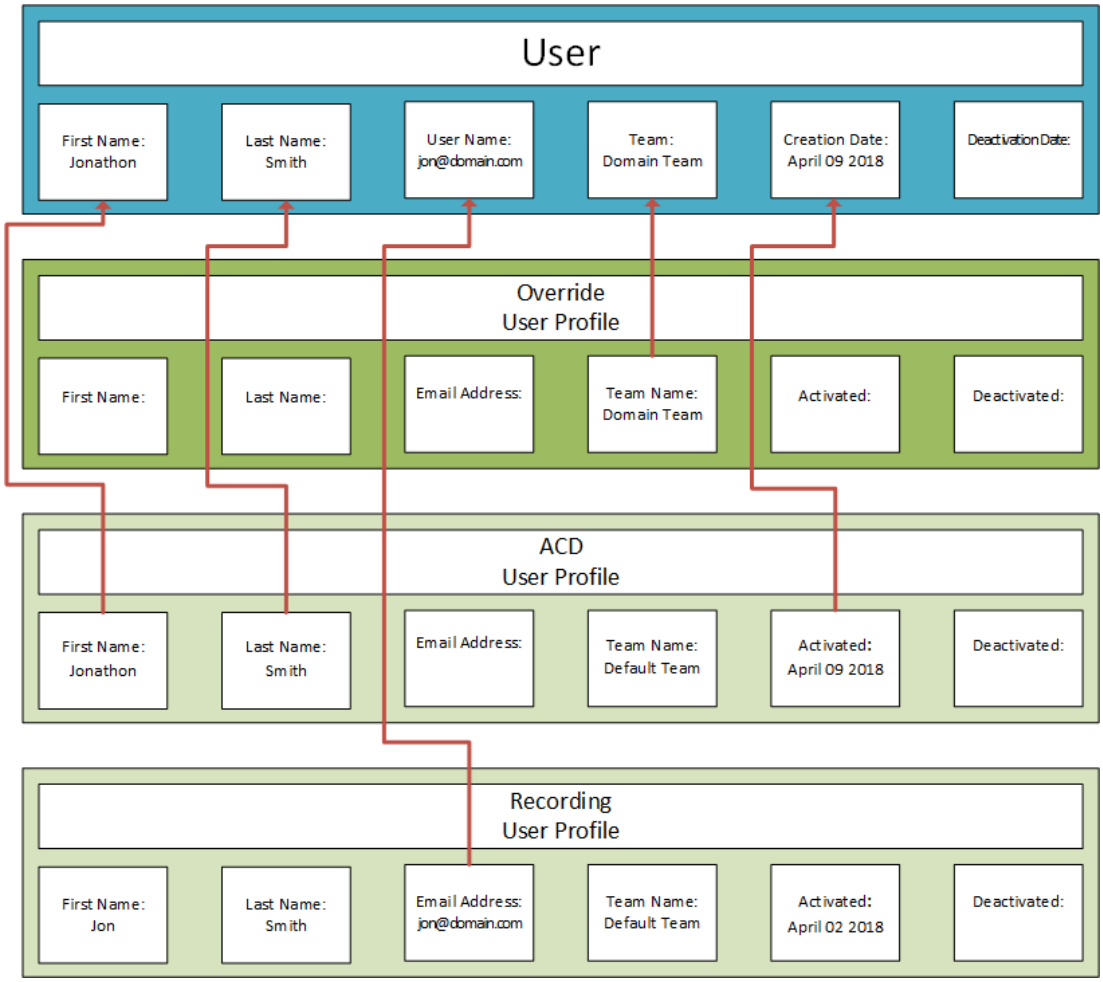
De gebruiker kan niet alleen een gebruikersprofiel voor Opheffen hebben.

Gebruikersprofielen opheffen hebben standaard de hoogste prioriteit. U kunt deze prioriteit niet verlagen. Als u een gebruiker wilt identificeren met de waarden die zijn opgeslagen in een ACD of Gebruikersprofiel Opname, in plaats van de waarden die zijn opgeslagen in een gebruiksprofiel opheffen, moet u het gebruikersprofiel van die gebruiker handmatig verwijderen.

Voorbeeld gebruikersprofielen

De volgende afbeelding laat zien hoe een Webex de identiteit van een WFO-gebruiker wordt gemaakt aan de kant van de waarden in drie gebruikersprofielen. De gebruikersprofielen worden gerangschikt op basis van hun prioriteit, zoals in de tabel Gebruikersprofielen: van hoogste (Opheffen) tot laagste (Opname). Voor het maken van de Webex de identiteit van de WFO-gebruiker selecteert Webex WFO de eerste niet-lege waarde voor elk veld in het profiel met de hoogste prioriteit.

> **OPMERKING:** de voorrang van gebruikersprofielen heeft geen invloed op de waarde die wordt geselecteerd in het veld Externe gebruikers-id, zelfs als een gebruiker zowel een gebruikersprofiel voor Opnamen als een ACD gebruikersprofiel heeft. Webex WFO
>
> Wijst de Externe gebruikers-id van het gebruikersprofiel Opname toe aan de Windows-aanmelding van de gebruiker en wordt de Externe gebruikers-id van ACD gebruikersprofiel gekoppeld aan de ACD-id van de gebruiker.



Als u de voorrang van de gebruikersprofielen ACD en Opname wilt wijzigen, kunt u deze rangschikkingen in de tabel Voorrang gebruikersprofiel op de pagina Algemene instellingen (raadpleeg Algemene instellingen configureren).

AANBEVOLEN WERKWIJZE De volgorde van de voorrang van gebruikersprofielen wijzigen heeft gevolgen voor elke gebruiker die die gebruikersprofielen heeft. Stel de prioriteit van gebruikersprofielen één keer in wanneer u Webex WFO configureert.

Veldbeschrijvingen

De volgende velden verschijnen in de tabel Gebruikersprofielen. Alle velden zijn alleen lezen-velden.

OPMERKING: De waarden in een ACD gebruikersprofiel zijn afhankelijk van de ACD. Niet alle ACD gebruikersprofielen bevatten waarden voor alle velden.

Veld	Beschrijving
Voornaam	ACD and Recording—De voornaam van de gebruiker in de externe bron. Opheffen: de voornaam van een gebruiker die is gemaakt in Webex WFO en niet uit een externe bron is toegevoegd.
Achternaam	ACD and Recording—De achternaam van de gebruiker in de externe bron. Opheffen—De achternaam van een gebruiker die is gemaakt in Webex WFO en niet uit een externe bron is toegevoegd.
E-mailadres	ACD and Recording—Het e-mailadres van de gebruiker in de externe bron. Opheffen—Het e-mailadres dat is ingevoerd en opgeslagen voor de gebruiker op de pagina Gebruikers.
Teamnaam	ACD—In ACD's die de relatie tussen gebruikers en teams synchroniseren, wordt de Team van de gebruiker in de ACD. In ACD's die de relatie tussen gebruikers en teams niet synchroniseren, is dit het standaardteam. Opnemen—Het standaardteam. Opheffen—De naam van het team dat is geselecteerd en opgeslagen voor de gebruiker op de pagina Gebruikers.
Geactiveerd	ACD and Recording—De datum waarop de gebruiker vanuit de externe bron aan Webex WFO is toegevoegd. Opheffen—De datum waarop een gebruiker die is gemaakt in Webex WFO, niet toegevoegd vanuit een externe bron, is geactiveerd.
Gedeactiveerd	ACD en opname—De datum waarop de gebruiker is gedeactiveerd of verwijderd in De externe bron. Opheffen—De datum waarop de gebruiker is gedeactiveerd in
Webex WFO. Externe gebruikers-id	ACD—De unieke id van de gebruiker in het ACD. Opnemen—De Windows-aanmeldgegevens van de gebruiker. Opheffen—De ACD-id van een gebruiker die is gemaakt in Webex WFO, niet

Veld	Beschrijving
	Toegevoegd vanuit een externe bron.
Bron	De oorsprong van het gebruikersprofiel: ACD, Opname of Opheffen.

Gebruikers samenvoegen

U kunt gebruikers samenvoegen als u het volgende wilt doen:

- Gebruikers koppelen met pc-aanmeldingen aan gebruikers die door de ACD zijn gemaakt of handmatig zijn gemaakt in Webex WFO
- Handmatig in Webex WFO gemaakte gebruikers koppelen aan gebruikers die door het ACD
- Gebruikers die zijn verwijderd of gedeactiveerd met ACD-gesynchroniseerde gebruikers die onlangs zijn toegevoegd

In elk geval blijft een van de gebruikers na de samenvoeging actief en wordt het andere gebruikers niet actief.

AANBEVOLEN WERKWIJZE als op een pc Webex WFO Smart Desktop is geïnstalleerd, wordt een overeenkomstige gebruiker in Webex WFO gemaakt met de rol Agent wanneer iemand zich op die pc aanmeldt als die pc dat nog niet heeft.

Bestaan in Webex WFO. Dit gebeurt zodat gebruikers kunnen worden opgenomen zonder extra configuratie. Als deze gebruikers echter worden gesynchroniseerd, kunt u ze het beste synchroniseren en configureren met hun ACD-account, zodat een samenvoeging later niet nodig is.

Voorwaarden

- U beschikt over de machtiging Tenant beheren en Structuur beheren.

Paginalocatie

Gebruikersconfiguratie > Algemene > gebruikersconfiguratie > samenvoegen

Procedures

Webex WFO ondersteunt de volgende typen samenvoegen:

- Voeg een actieve ACD-gesynchroniseerde gebruiker met een andere actieve niet-ACD-gesynchroniseerde gebruiker samen in één gebruiker
- Voeg een actieve ACD-gesynchroniseerde gebruiker en een andere gedeactiveerde ACD-gebruiker samen in één gebruiker
- Voeg tegelijkertijd vele actieve, afzonderlijke ACD-gesynchroniseerde gebruikers samen, elk met een gerelateerde actieve niet-ACD-gesynchroniseerde gebruiker

Twee gebruikers samenvoegen

Als beide gebruikers actief zijn, mag *één niet* worden gesynchroniseerd via een ACD. U kunt twee ACD-gesynchroniseerde gebruikers samenvoegen als er één actief is en het andere is gedeactiveerd.

1. Selecteer **Dubbele gebruikers samenvoegen tot één gebruiker**.
2. Klik in het **veld Primaire gebruiker** op het pictogram Persoon en selecteer de gebruiker die u actief wilt blijven.
3. Klik in het **veld Dubbele gebruiker** op het pictogram Persoon en selecteer de dubbele gebruiker die u wilt samenvoegen tot de primaire gebruiker.
4. Klik op **Opslaan**. Er wordt een dialoogvenster geopend om te bevestigen.
5. Klik op **Ja**.

Meerdere dubbele gebruikers samenvoegen

Beide gebruikerssets moeten actief zijn. Eén set gebruikers mag *niet* worden gesynchroniseerd via een ACD.

1. Selecteer **Meerdere dubbele gebruikers tegelijk** samenvoegen. Webex WFO kijkt op basis van voor- en achternaam naar mogelijke overeenkomsten. De resultaten worden weergegeven in de tabel. De pijl verwijst naar de primaire gebruiker die actief blijft na de samenvoeging. De naam van deze gebruiker wordt ook vet weergegeven.
2. (Optioneel) Als u een reeks dubbelen uit de samenvoeging wilt verwijderen, schakelt u het selectievakje naast de naam uit.
3. (Optioneel) Als u wilt wijzigen welke gebruiker de hoofdgebruiker is, klikt u op de pijl. Het pijltje verandert van richting en de naam van de andere gebruiker wordt nu vet weergegeven.
4. Klik op **Opslaan**. Er wordt een dialoogvenster geopend om te bevestigen.
5. Klik op **Ja**.

Twee ACD-gesynchroniseerde gebruikers samenvoegen

U kunt twee ACD-gesynchroniseerde gebruikers alleen samenvoegen als u eerst een van de volgende handelingen uitvoert:

- Deactiveer de dubbele gebruiker op de pagina Gebruikers (Toepassingsbeheer > Algemene > > gebruikersconfiguratie)
- De dubbele gebruiker in het ACD verwijderen

AANBEVOLEN WERKWIJZE om dubbele gebruikers in het ACD te verwijderen in plaats van ze te deactiveren op de pagina Gebruikers. Wanneer u gebruikers deactiveringt, worden ze niet in de ACD verwijderd. Als u een dubbele gebruiker samenvoegt die u
Zijn gedeactiveerd in Webex WFO, maar niet verwijderd in het ACD, verschijnt die gebruiker opnieuw in Webex WFO wanneer het ACD de volgende keer wordt gesynchroniseerd met Webex WFO.

Als zowel de primaire als de dubbele gebruikers actief zijn en via het ACD worden gesynchroniseerd, verschijnt in Webex WFO een foutbericht en wordt de samenvoeging voorkomen.

1. Selecteer **Dubbele gebruikers samenvoegen tot één gebruiker**.
2. Klik in het **veld Primaire gebruiker** op het pictogram Persoon en selecteer de gebruiker die u actief wilt blijven.
3. Selecteer **Inactieve gebruikers** weergeven.
4. Klik in het **veld Dubbele gebruiker** op het pictogram Persoon en selecteer de dubbele gebruiker die u wilt samenvoegen tot de primaire gebruiker.
5. Klik op **Opslaan**. Er wordt een dialoogvenster geopend om te bevestigen.
6. Klik op **Ja**.

De werking van gebruikers samenvoegen

In de volgende gedeelten wordt beschreven wat er met gebruikersgegevens en gebruikersgegevens gebeurt wanneer u gebruikers samenvoegt.

Gebruikersgegevens

Als de gebruikers die u selecteert conflicterende gebruikersgegevens hebben, overschrijft en verwijdert de gegevens van de primaire gebruiker, behalve de ACD-id, de gegevens van de dubbele gebruiker. Alle informatie behalve de ACD-id wordt verwijderd van de dubbele gebruiker en deze wordt ook gedeactiveerd.

> **OPMERKING:** als zowel de hoofdgebruiker als de dubbele gebruiker zijn gesynchroniseerd met een ACD, behouden beide gebruikers hun oorspronkelijke ACD-id. De ACD-id van de hoofdgebruiker wordt niet overschreven en verwijderd, en de duplicaat
> De ACD-id van de gebruiker wordt niet verwijderd.

In de volgende tabel wordt beschreven wat er gebeurt met de gegevens van de primaire en dubbele gebruikers bij samenvoeging.

	Hoofdgebruiker	**Dubbele gebruiker**	**Primaire gebruiker na**	**Dubbele gebruiker na samenvoeging**
Gebruikersinformatie	**Voor samenvoegen**	**Voor samenvoegen**	**Samenvoegen (actief)**	**(Inactief)**
Voornaam	Bob	Robert	Robert	—
Achternaam	S	Smid	Smid	—
Team	Team A.	Team B	Team B	—
(Alleen ACD-gesynchroniseerde gebruikers) ACD id	5000	5001	5000	5001

Gebruikersgegevens

Wanneer u gebruikers samenvoegt, worden de gegevens van de primaire gebruiker overschreven of verwijderd of worden ze gecombineerd met de gegevens van de primaire gebruiker.

Welke wijziging optreedt, is afhankelijk van het feit of de gegevens afkomstig zijn van QM of WFM:

- QM: alles behalve de apparaatkoppelingen van de primaire gebruiker wordt gecombineerd met de dubbele gegevens van de gebruiker. De apparaat koppelingen van de dubbele gebruiker overschrijven en verwijderen de apparaatinterfaces van de primaire gebruiker.
- WFM: alles behalve de gebruikersaanvragen, meldingen, weergaven, planningsaanbiedingen en planningsruil van de primaire gebruiker wordt overschreven en verwijderd door de gegevens van de dubbele gebruiker. De gebruikersaanvragen, meldingen, weergaven, planningsaanbiedingen en het ruilen van planningen van de primaire gebruiker worden gecombineerd met de dubbele gegevens van de gebruiker.

Het volgende voorbeeld laat zien wat er gebeurt wanneer de QM gegevens van de dubbele gebruiker worden samengevoegd in de QM gegevens van de hoofdgebruiker.

gebruikersgegevens QM	Hoofdgebruiker Voor samenvoegen	Dubbele gebruiker Voor samenvoegen	Primaire gebruiker na Samenvoegen (actief)	Dubbele gebruiker na samenvoeging (Inactief)
Gespreksopnamen	Primaire gebruiker's gespreksopnamen	Dubbele gebruikers gespreksopnamen	Primaire gebruiker's en dupliceren gesprek van de gebruiker opnamen	—
Evaluatieformulieren	Primaire gebruiker's evaluatieformulieren	Dubbele gebruikers evaluatieformulieren	Primaire gebruiker's en dupliceren evaluatie van de gebruiker Formulieren	—
Apparaat Verenigingen	Primaire gebruiker's apparaat Verenigingen	Dubbele gebruikers apparaat Verenigingen	Dubbele gebruikers apparaat Verenigingen	—

Het volgende voorbeeld laat zien wat er gebeurt wanneer de WFM gegevens van de dubbele gebruiker worden samengevoegd in de WFM gegevens van de hoofdgebruiker.

WFM-gebruikersgegevens	Hoofdgebruiker Voor samenvoegen	Dubbele gebruiker Voor samenvoegen	Primaire gebruiker na Samenvoegen (actief)	Dubbele gebruiker na samenvoeging (Inactief)
Diensten	Diensten van hoofdgebruiker	Dubbele diensten van gebruiker	Dubbele diensten van gebruiker	—
Vaardigheidskoppelingen	Vaardigheidskoppelingen van primaire gebruiker	Vaardigheidskoppelingen van gebruiker dupliceren	Vaardigheidskoppelingen van gebruiker dupliceren	—
Meldingen	Meldingen van primaire gebruiker	Dubbele meldingen van gebruiker	Meldingen van de primaire gebruiker en dubbele meldingen van de gebruiker	—

OPMERKING: als de dubbele gebruiker is geconfigureerd in de widget Real-time overeenstemming, worden de wijzigingen in de agentstatus niet meer na de samenvoeging bijgewerkt in de widget. U moet de dubbele gebruiker vervangen door een primaire gebruiker om bijgewerkte agentstatussen in de widget voor die gebruiker weer te geven. (Zie Beschikbare WFM-widgets Voor meer informatie over de widget.)

BELANGRIJKE gegevens explorer biedt geen ondersteuning voor gebruikers samenvoegen. Het is raadzaam gebruikers samen te voegen die verantwoordelijk zijn voor het maken van rapporten en dashboards in Gegevensverkenner. Als u een gebruiker samenvoegt die Is eigenaar van rapporten of dashboards in Data Explorer met een gebruiker die dat niet doet, Webex WFO niet het eigendom van de rapporten of dashboards overgaat van de gedeactiveerde gebruiker aan de actieve gebruiker.

Gebruikersprofielen negeren

Webex WFO verwijdert eventuele bestaande gebruikersprofielen voor negeren van zowel de primaire gebruiker als de secundaire gebruiker voordat deze worden samengevoegd.

Verwante onderwerpen

- Gebruikers maken en bewerken
- Gebruikers importeren en exporteren

- Een ACD configureren

Hotelinggebruikers beheren

Een hoteling-gebruiker is een algemeen profiel dat is toegewezen aan een apparaat (zie Telefoons koppelen aan agenten, opnamegroepen en opnametypen) als er geen gebruiker zich aanmeldt. Als u ervoor kiest geen apparaat aan een bepaalde agent toe te wijzen, kunt u het aan een hotelinggebruiker toewijzen.

Veld	Beschrijving
Gebruiker selecteren u wilt	("Alleen een bestaande gebruiker bewerken of verwijderen") De hotelinggebruiker die om te bewerken.
Voornaam	De voornaam van de hotelinggebruiker.
Achternaam	De achternaam van de hotelgebruiker.
Gebruikersnaam	Het e-mailadres van de gebruiker. Dit wordt het Webex van de gebruiker WFO gebruikersnaam en waarmee u zich aanmeldt.
Windows-aanmelding	De Windows-aanmeldgegevens van de gebruiker. In een Active Directory in de Active Directory-gebruikersnaam van de gebruiker.
Accountstatus	De accountstatus van de gebruiker (vergrendeld of ontgrendeld). Gebruik dit veld voor: de accountstatus van een gebruiker wijzigen als het account vergrendeld is geraakt door mislukte aanmeldpogingen.
Team	Het team voor de hotelinggebruiker.

Rollen en machtigingen beheren

Een rol is een verzameling van bevoegdheden.

Een machtiging bepaalt de pagina's en acties die beschikbaar zijn voor een gebruiker aan wie een rol is toegewezen. Als aan een gebruiker bijvoorbeeld de supervisorrol is toegewezen en de supervisorrol de machtiging Contact maken omvat, dan kan die gebruiker contactpersonen maken. Gebruikers kunnen aan een of meer rollen worden toegewezen en daardoor toegang krijgen tot alle functies die aan deze rollen en machtigingen zijn gekoppeld.

Webex WFO bevat drie standaardrollen: beheerder, agent en supervisor. U kunt de standaardrollen niet verwijderen, maar u kunt wel de naam van de standaardrollen wijzigen en de optionele daaraan gekoppelde machtigingen wijzigen.

OPMERKING: Er zijn enkele machtigingen vereist voor de standaardrollen. Deze kunnen niet worden gewijzigd.

Vereiste

- U hebt de machtiging Rollen beheren

Paginalocatie

Rollen gebruikers >configuratie > Algemene > toepassingsbeheer

Webex WFO-licentie

Een licentie bepaalt welke rollen recht hebben op gebruik van specifieke Webex WFO-functionaliteit. Als de toegangslicentie bijvoorbeeld is toegewezen aan de rol van supervisor, kunnen supervisors agents controleren en evalueren.

LET OP: Alle rollen moeten aan een of meer licentietypen worden gekoppeld.

Er is een specifiek aantal plaatsen of gebruikerslicenties beschikbaar voor elk product, rol en licentietype. Elk actief Webex WFO-gebruiker is gekoppeld aan een of meer licenties en elke actieve gebruiker kan een of meer rollen hebben. De plaats van de licentie wordt geteld op afhankelijk van het aantal actieve gebruikers met die rol met licentie.

OPMERKING: vanaf Webex WFO-versie 10.0 moeten alle klanten een ingesteld aantal plaatsen en licenties hebben voor elke actieve gebruiker.

De volgende typen licenties zijn beschikbaar, afhankelijk van de rol van de gebruiker:

- Gegevenslicentie
- Toegangslicentie
- Beheerlicentie
- Gebruikslicentie
- Performance Coaching-licentie

  BELANGRIJK Prestatiecoaching is momenteel niet beschikbaar voor aankoop.

- Bot Analytics-licentie
- Insights-licenties

Zie Hoe licenties werken voor meer informatie over licenties.

Procedures

Een nieuwe rol maken

1. Klik op **Nieuwe rol** maken.
2. Voer de naam van de rol in.
3. Klik op **Opslaan**.

Nieuwe rollen die u maakt, worden toegevoegd aan de lijst met rollen.

De naam van een rol wijzigen

1. Selecteer een rol in de tabel Rollen en klik vervolgens op **Bewerken** (het potloodpictogram).
2. Voer de nieuwe naam van de rol in.
3. Klik op **Opslaan**.

Een rol verwijderen

- Selecteer een rol in de tabel Rollen en klik vervolgens op **Verwijderen** (het X-pictogram).

  STANDAARDrollen van NOTE kunnen niet worden verwijderd.

Een rol aan een licentietype koppelen

- Schakel in de tabel Licenties het selectievakje in of schakel het selectievakje in voor elk licentietype onder de kolom voor een bepaalde rol die u aan dat licentietype wilt koppelen.

  OPMERKING: In de velden Gebruikt **en** Beschikbaar **wordt het aantal plaatsen dat u hebt gebruikt en het totale aantal plaatsen waarop u recht hebt, aangegeven.**

  OPMERKING : Als uw organisatie over de Interaction Summary-licentie beschikt, **verschijnt Overzicht** interactie in deze tabel. U hoeft deze licentie niet aan een rol toe te wijzen om Interaction Summary te gebruiken.

De bevoegdheden van een rol bewerken

- Schakel in de tabel Machtigingen het selectievakje in (toewijzen) of schakel het selectievakje uit voor elke machtiging onder de kolom voor een specifieke rol.

Als u een machtiging selecteert die andere bevoegdheden vereist, worden de vereiste machtigingen automatisch geselecteerd.

Machtigingen

In de tabel Machtigingen kunt u specifieke bevoegdheden toewijzen aan standaard en aangepaste rollen.

In de tabel Machtigingen wordt de bevoegdheid per categorie gescheiden. De onderstaande koppen komen overeen met de categorieën van de tabel Machtigingen.

Toepassingsbeheer

Toestemming	Details	
QM beheren	Beschrijving	Hiermee kunt u QM-toepassingen beheren.
	Paginatoegang	Algemene instellingen > QM Toepassingsbeheer > Contactstromen > QM toepassingsbeheer > bewaren
	Licenties	Webex WFO-toegang
	Aanverwant Machtigingen en Opmerkingen	—
Agent volgen	Beschrijving	Hiermee kunt u het actieve scherm en/of het actieve geluid van een agent controleren en agentenlogboeken verzamelen.
	Paginatoegang	Toepassingsbeheer > controle > Agentcontrole
	Licenties	Webex WFO-toegang, volgen
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	Als u agenten in real-time wilt controleren, hebt u ook de machtiging Live-controle audio (voor audiocontrole) en/of de machtiging Live-controle scherm (voor schermcontrole) nodig.

Toestemmi	Details	
WFM beheren	Beschrijving	Hiermee kunt u WFM-toepassingen beheren.
	Paginatoegang	Toepassingsbeheer > Gebruikersconfiguratie > Weergaven Toepassingsbeheer > servicewachtrijen Prognoses > Toepassingsbeheer Toepassingsbeheer > Planningsconfiguratie Toepassingsbeheer > Planningsbeheer > Toepassingsbeheer voor dynamische planning > activiteiten Toepassingsbeheer > Historische gegevens Toepassingsbeheer > WFM Configuratie Toepassingsbeheer > Toepassingsbeheer vakantieplanning > Strategische planningsplanningen en beheer > Planningen bewerken
	Licenties	Webex WFO-toegang
	Aanverwant Machtiginge n en Opmerkinge n	—
WFM beheren Werkstrom en	Beschrijving	Hiermee hebt u toegang tot de pagina Workflows en biedt deze pagina alleen weergave onderneming zodat beheerders die normaal niet over de ondernemingsweergave beschikken, WFM werkstromen kunnen beheren.
	Paginatoegang	Activiteiten gebruikersconfiguratie > Toepassingsbeheer > >-workflows
	Licenties	Webex WFO-toegang
	Gerelateerd e machtiging en en opmerkinge	n

Deze bevoegdheid is onafhankelijk van de WFM van de bevoegdheid voor beheren, maar u moet deze bevoegdheid toewijzen samen met de WFM of Planningen beheren

Toestemming	Details	
		toestemming.
Rollen beheren	Beschrijving	Hiermee kunt u rollen maken en machtigingen wijzigen die aan deze rollen zijn gekoppeld.
	Paginatoegang	Gebruikersconfiguratierollen > Toepassingsbeheer >
	Licenties	Webex WFO-toegang
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	—
Tenant	Paginatoegang	Toepassingsbeheer > Gebruikersconfiguratie > gebruikers samenvoegen Toepassingsbeheer > Administration > Toepassingsbeheer algemene instellingen > Beheer > Downloads Toepassingsbeheer > Administration > Key Performance Indicators (KPI's) Toepassingsbeheer > systeemconfiguratie > Configuratie gegevensserver Toepassingsbeheer > systeemconfiguratie > externe opslag Configuratie toepassingsbeheer > Analytics > Analytics
	Licenties	—
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	U hebt ook de machtiging Analytics-configuratie nodig om de pagina Analytics te beheren.
Org beheren.	Beschrijving	Hiermee kunt u de groepen, teams en gebruikers beheren die

Structuur	Binnen uw bereik.

Toestemmi	Details	
	Paginatoegang	Toepassingsbeheer > Gebruikersconfiguratie > Groepen Toepassingsbeheer > Gebruikersconfiguratie > Teams Toepassingsbeheer > Gebruikersconfiguratie > Gebruikerstoepassingsbeheer > Gebruikersconfiguratie > Samenvoegen
	Licenties	Webex WFO-toegang
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	U moet over een aantal aanvullende machtigingen beschikken om de volgende acties uit te voeren op de pagina Gebruikers: ▪ Voor het toewijzen van rollen moet u beschikken over de machtiging Gebruikersrollen toewijzen. Als u niet over de machtiging Gebruikersrollen toewijzen beschikt en u een nieuwe gebruiker maakt, krijgt de nieuwe gebruiker in Webex WFO automatisch de standaardrol van agent. Alleen gebruikers met de machtiging Gebruikersrollen toewijzen kunnen deze toewijzing wijzigen. ▪ Als u WFM weergaven op de pagina Gebruikers wilt toewijzen, moet u beschikken over de machtiging WFM weergaven bewerken ▪ Als u QM weergaven wilt toewijzen, moet u beschikken over de machtiging QM weergaven bewerken ▪ Als u gebruikers wilt importeren, moet u beschikken over de machtiging Gebruikersrollen toewijzen. Als het importeerbestand waarden in de kolom Weergaven bevat, moet u beschikken over de machtiging Bewerken WFM weergaven. Als het bestand waarden bevat in de kolom QM weergaven, moet u beschikken over de machtiging QM weergaven bewerken. ▪ Als u rollen aan meerdere gebruikers wilt toewijzen, moet u beschikken over de machtiging Gebruikersrollen toewijzen Als aan een gebruiker de machtiging Org. Structuur beheren is toegewezen voordat Webex WFO wordt geüpgraded naar Webex WFO-versie

10.4.3 of hoger worden de machtigingen voor het toewijzen van gebruikersrollen, WFM weergaven en QM weergaven bewerken ook aan die gebruiker toegewezen door

Toestemmi	Details

Toestemmi	Details	
		verstek.
Zakelijke meldingen ontvangen	Met beschrijving	kunt u zich aanmelden voor bedrijfsmeldingen. Deze meldingen hebben betrekking op dagelijkse activiteiten binnen een contactcenter.
	Paginatoegang	(alleen bedrijfsmeldingen) Toepassingsbeheer > Meldingen > controleren
	Licenties	Compliance Recording, Quality Management, Workforce Management, Analytics, Desktop Analytics, Monitoring, Webex WFO-toegang
	Gerelateer de machtigin	Zie Meldingen configureren voor een complete lijst met zakelijke meldingen.
	g en opmerking en	
Meldingen van ondersteuning ontvangen	Beschrijving	Hiermee kunt u configureren hoe ondersteuningsmeldingen worden verzonden ten behoeve van het oplossen van problemen.
	Paginatoegang	(Alleen meldingen worden ondersteund) Meldingen > Toepassingsbeheer >
	Licenties	Beheerderslicentie: Systeembeheerder
	Aanverwant Machtiginge n en	—
	Opmerkinge n	

Toestemmi	Details	
Bekijk API documentatie	Beschrijving	Hier kunt u de API documentatie bekijken.
	Paginatoegang	—
	Licenties	Webex WFO-toegang
	Aanverwant Machtigingen en	—
	Opmerkingen	
Configuratie van ACD beheren	Beschrijving	Hiermee kunt u een verbinding opzetten tussen Webex WFO en de ACD.
	Paginatoegang	Systeemconfiguratie > Toepassingsbeheer > ACD Configuratie
	Licenties	—
	Aanverwant Machtigingen en	—
	Opmerkingen	
Distributielijst beheren	Beschrijving	Hiermee kunt u distributielijsten beheren.
	Paginatoegang	—
	Licenties	Beheerderslicentie: Systeembeheerder
	Aanverwant Machtigingen en	—
	Opmerkingen	

Toestemmi	Details	
Auditinformatie weergeven	Beschrijving	Hiermee kunt u de serverstatus en meldingen weergeven.
	Paginatoegang	—
	Licenties	—
	Aanverwant Machtigingen en	—
	Opmerkingen	
Bulk importeren	Beschrijving	Hiermee kunt u gegevens importeren met behulp van de verschillende import-API's.
	Paginatoegang	—
	Licenties	Webex WFO-toegang
	Gerelateerde machtiging	Raadpleeg de *referentiehandleiding* Webex WFO API voor meer informatie.
	en en opmerkingen	
Wachtwoordbeleid beheren	Beschrijving	Hiermee kunt u instellingen voor wachtwoordbeleid beheren en gebruikersaccounts ontgrendelen.
	Paginatoegang	Wachtwoordbeleid voor Toepassingsbeheer > Administration >
	Licenties	—
	Aanverwant Machtigingen en	—
	Opmerkingen	

Toestemmi	Details	
Desktop Monitoring weergeven	Beschrijving	Hiermee kunt u de pagina Desktopcontrole weergeven.
	Paginatoegang	Toepassingsbeheer > Monitoring > Desktop Monitoring
	Licenties	Volgen, Desktopanalyse, Analytics
	Aanverwant Machtigingen en	—
	Opmerkingen	
Encryptiesleutels beheren	Beschrijving	Hiermee kunt u nieuwe coderingssleutels voor opslagbestanden genereren.
	Paginatoegang	Licenties voor Algemene instellingen voor
	Toepassingsbeheer > Administration >	—
	Aanverwant Machtigingen en	—
	Opmerkingen	
Active Directory-verificatie beheren	Beschrijving	Hiermee kunt u Active Directory-verbindingen maken en bewerken.
	Paginatoegang	Toepassingsbeheer > Active Directory-configuratielicenties
	Aanverwant Machtigingen en	—
	Opmerkingen	

Toestemmi	Details	
Gamificatie beheren	Beschrijving	Hiermee kunt u gamificatie voor agents beheren.
	Paginatoegang	Licenties voor Toepassingsbeheer > Prestatiebeheer
		Webex WFO-toegang
	Aanverwant Machtiginge n en	—
	Opmerkinge n	
Gamificatie weergeven	Beschrijving	Hiermee kunt u gamificatie weergeven.
	Paginatoegang	—
	Licenties	Webex WFO-toegang
	Aanverwant Machtiginge n en	—
	Opmerkinge n	
Toegang mobiele apparaten	Beschrijving	Hiermee kunt u toegang bieden tot een beperkte mobiele versie van de Webex WFO-website. Deze machtiging heeft geen invloed op de mobiele toepassing (zie Toegang mobiele toepassing).
	Paginatoegang	—
	Licenties	Call Recording, Quality Management, Workforce Management, Desktop Analytics, Analytics, Webex WFO-toegang
	Aanverwant Machtiginge n en	—
	Opmerkinge n	

Toestemmi	Details	
Hoteling-gebruikers weergeven/bijwerken	Beschrijving	Hiermee kunt u hotelgebruikers weergeven, bewerken en maken
	Paginatoegang	—
	Licenties	Webex WFO-toegang
	Aanverwant Machtigingen en Opmerkingen	—
Details van evaluator weergeven	Beschrijving	Hiermee kunt u de volgende details van de evaluator van een contactpersoon bekijken: ▪ Voornaam evaluator ▪ Achternaam evaluator ▪ Evaluatiedatum ▪ Evaluatie goedgekeurd door
	Paginatoegang	—
	Licenties	Gegevenslicenties: Quality Management Webex WFO-toegang
	Aanverwant Machtigingen en Opmerkingen	—
Gebruikersrollen toewijzen	Beschrijving	Hiermee kunt u op een van de volgende manieren rollen toewijzen aan gebruikers op de pagina Gebruikers: ▪ Een bestaande gebruiker bewerken ▪ Een nieuwe gebruiker maken ▪ Rollen toewijzen aan meerdere gebruikers ▪ Gebruikers importeren

Toestemmi	Details	
		OPMERKING Als het importeerbestand waarden bevat in de kolom Weergaven, moet het veld WFM weergaven bewerken toestemming. Als het bestand waarden bevat in de kolom QM weergaven, moet u beschikken over de machtiging QM weergaven bewerken.
	Paginatoegang	Bestemmingspagina > Toepassingsbeheer > gebruikersconfiguratie **OPMERKING:** dit is een nieuwe functie die nog niet algemeen beschikbaar is. Als u vervroegde toegang tot deze functie wilt, gaat u naar Neem contact op met uw Cisco Account Manager.
	Licenties	—
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	U kunt de pagina Gebruikers alleen openen als u over de machtiging Organisatie beheren. structuur beschikt
WFM-weergaven bewerken	Beschrijving	Hiermee kunt u op een van de volgende manieren WFM weergaven toewijzen aan gebruikers op de pagina Gebruikers: ▪ Een bestaande gebruiker bewerken ▪ Een nieuwe gebruiker maken ▪ Gebruikers importeren
	Paginatoegang	—
	Licenties	—
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	

U kunt de pagina Gebruikers alleen openen als u over de machtiging Organisatie beheren. structuur beschikt

Als u gebruikers wilt importeren, moet u beschikken over de machtiging Gebruikersrollen toewijzen. Als het importeerbestand waarden in de kolom Weergaven bevat, moet u beschikken over de machtiging Bewerken WFM weergaven.

Toestemmi	Details

Toestemmi	Details	
		U moet beschikken over de machtiging Beheren WFM om de pagina Weergaven weer te geven en een WFM Weergave te selecteren om te bewerken.
QM-weergaven bewerken pagina Gebruikers	Beschrijving	Hiermee kunt u QM weergaven toewijzen aan gebruikers op de pagina Gebruikers op de volgende manieren: ▪ Een bestaande gebruiker bewerken ▪ Een nieuwe gebruiker maken ▪ Gebruikers importeren
	Paginatoegang	—
	Licenties	—
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	U kunt de pagina Gebruikers alleen openen als u over de machtiging Organisatie beheren. structuur beschikt Als u gebruikers wilt importeren, moet u beschikken over de machtiging Gebruikersrollen toewijzen. Als het importeerbestand waarden in de kolom Weergaven bevat, moet u beschikken over de machtiging QM weergaven bewerken.
Toegang tot mobiele apps	Beschrijving	Hiermee kunt u zich aanmelden bij de Webex mobiele WFO-app. Deze toestemming heeft geen invloed op de mobiele versie van de Webex WFO-website (zie Toegang tot mobiele toestellen).
	Paginatoegang	—
	Licenties	Datalicenties: Compliance Recording, Quality Management, Workforce Management en Analytics Webex WFO-toegang Beheerlicentie: Tenantbeheerder
	Aanverwant Machtigingen en	—

Toestemmi	Opmerkingen Details

Toestemmi	Details	
Agenten WFM beheren	Beschrijving	Hiermee kunt u WFM agentplanningskenmerken op de pagina Gebruikers bewerken als een gebruiker is ingeschakeld voor planning en niet inactief is. Attributen die u kunt bewerken zijn: ▪ Tijdzone voor planning ▪ Anciënniteit ▪ Hoofdservicewachtrij ▪ Profiel werkvoorwaarde ▪ Vaardigheidskoppelingen ▪ Standaard dienstrotatie ▪ Dienstrotaties kopiëren ▪ Overige diensten ▪ Toegewezen uitzonderingen ▪ Vakantieuren ▪ Profiel planningsrelease ▪ Maximum aantal bezettingsgroepen Met deze machtiging kunt u ook attributen weergeven die van invloed zijn op alle gebruikers en QM gebruikerskenmerken.
	Paginatoegang	Gebruikersconfiguratie > Toepassingsbeheer > gebruikers
	Licenties	Gegevenslicenties: Workforce Management Webex WFO-toegang
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	Deze bevoegdheid wordt niet automatisch ingeschakeld in een van de standaardrollen. Als een rol de machtiging voor het beheren van orgstructuur bevat, hoeft u deze machtiging niet in te schakelen omdat de machtiging voor organisatie beheren volledig toegang verleent tot de pagina Gebruikers. Machtigingen waarmee u algemene, QM- of WFM gebruiker kunt bewerken

Toestemming	Details	
		deze machtiging wordt geannuleerd door attributen (Weergaven WFM bewerken, QM bewerken, Wachtwoordbeleid beheren en Organisatiestructuur beheren) Deze machtiging staat u niet toe om een nieuwe gebruiker te maken, een inactieve gebruiker te selecteren of bewerken, een nieuwe hotelgebruiker te bewerken of te maken, meerdere gebruikers te beheren of gebruikers te importeren/exporteren.

Dashboard

Toestemming	Details	
Beeld QM-dashboard	Beschrijving	Hiermee kunt u de QM-widgets in de Gegevensverkenner-dashboards weergeven.
	Paginatoegang	—
	Licenties	Gegevenslicenties: Quality Management Webex WFO-toegang
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	Als u een aantal QM widgets wilt weergeven, hebt u ook de machtigingen Evaluatiescores weergeven en Contactdoel weergeven nodig.
Dashboards beheren	Beschrijving	Hiermee kunt u de Analytics-, QM- en WFM-dashboards configureren.
	Paginatoegang	—
	Licenties	—
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	U moet ook beschikken over de machtigingen voor QM weergeven WFM dashboard.
WFM bekijken	Beschrijving	Hiermee kunt u de WFM-widgets in Gegevensverkenner bekijken

Toestemmi	Details	
Dashboard		Dashboards. U kunt ook de vereiste machtiging Voor planning voor twee WFM-widgets bewerken.
	Paginatoegang	—
	Licenties	Gegevenslicenties: Workforce Management Webex WFO-toegang
	Aanverwant Machtigingen en Opmerkingen	—

Opnamen, beheerder

Toestemming	Details	
Prullenbak weergeven		Beschrijving Hiermee kunt u zoeken in de inhoud van de prullenbak Interacties op een pagina en het herstellen van contacten zodat de opnamen kunnen worden afgespeeld.
	Paginatoegang	—
	Licenties	Webex WFO-toegang
	Aanverwant Machtigingen en Opmerkingen	—
Contactpersoon verwijderen		Beschrijving Hiermee kunt u contactpersonen verwijderen.
	Paginatoegang	—
	Licenties	Webex WFO-toegang
	Gerelateerde	machtigingen en opmerkingen

U moet ook beschikken over de machtiging Prullenbak weergeven.

Toestemming	Details	
Workflow beheren	Beschrijving	Hiermee kunt u workflows voor QM openen en configureren
	Paginatoegang	Werkstroombeheer > QM configuratie >
	Licenties	Webex WFO-toegang
	Aanverwant Machtigingen en	—
	Opmerkingen	
Velden in metagegevens beheren	Beschrijving	Hiermee kunt u metagegevens openen en configureren.
	Paginatoegang	Beheer > QM toepassingsbeheer > Metagegevensbeheer
	Licenties	Webex WFO-toegang
	Aanverwant Machtigingen en	—
	Opmerkingen	
Evaluatieformulieren beheren	Beschrijving	Hiermee kunt u evaluatieformulieren configureren.
	Paginatoegang	Toepassingsbeheer > QM Configuratie > Evaluatieformulierbeheer
	Licenties	Webex WFO-toegang
	Aanverwant Machtigingen en	—
	Opmerkingen	
Opnamesites beheren	Beschrijving	Hiermee kunt u een opnamesite voor een team selecteren als de gebruiker meerdere sites heeft.
	Paginatoegang	—

Toestemmi	Details	
	Licenties	Webex WFO-toegang
	Aanverwant Machtiginge n en	—
	Opmerkinge n	
Contactdoele n beheren	Beschrijving	Hiermee kunt u contactdoelen weergeven op de pagina Beheer contactdoel.
	Paginatoegang	Beheer > QM toepassingsbeheer > Beheer contactdoel
	Licenties	Webex WFO-toegang
	Gerelateerd e machtiging	Als u contactdoelen wilt maken of bewerken, hebt u ook de machtigingen voor Contactdoel maken nodig.
	en en opmerkinge n	
Telefoniegroepen configureren	Beschrijving	Hiermee kunt u telefoongroepen, signaalgroepen en opnamegroepen configureren.
	Paginatoegang	Telefoongroepen > QM Toepassingsbeheer >
	Licenties	Webex WFO-toegang
	Aanverwant Machtiginge n en	—
	Opmerkinge n	

Toestemming	Details	
Apparaat koppelingen configureren	Beschrijving	Hiermee kunt u apparaten in uw callcenter configureren.
	Paginatoegang	Apparaat koppelingen van Toepassingsbeheer > QM>
	Licenties	Webex WFO-toegang
	Aanverwant Machtigingen en	—
	Opmerkingen	
AdminReconTasks	Deze machtiging wordt momenteel niet gebruikt.	

Desktop-client

Toestemming	Details	
Desktopanalyse vastleggen	Beschrijving	Hiermee kan de desktopactiviteit van agenten automatisch worden vastgelegd.
	Paginatoegang	—
	Licenties	Naleving opname, Kwaliteitsbeheer, Desktopanalyse, Analytics Essential, Analytics Enterprise, Webex WFO-toegang
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	Agenten moeten ook beschikken over de machtiging Desktopgebeurtenissen vastleggen.

Toestemmi	Details	
Scherm opnemen	Beschrijving op.	Hiermee neemt u automatisch de schermactiviteit op het bureaublad van de gebruiker
	Paginatoegang	—
	Licenties	Gegevenslicenties: Quality Management-analyse essentieel, Analytics Enterprise
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	De agent moet ook beschikken over de machtiging Contacten vastleggen. Om schermopname op de desktop van een gebruiker in te schakelen, moet Smart Desktop zijn geïnstalleerd en moet u ook een van de volgende machtigingen inschakelen: ▪ Spraak opnemen: vereist wanneer u zowel spraak als scherm automatisch wilt opnemen tijdens een gesprek ▪ Beginscherm opname: vereist als u wilt dat de gebruiker bepaalt wanneer het gebruik van de schermopname wordt gestart en gestopt met het gebruik van de opnameknoppen
Spraak opnemen	Beschrijving	Neemt automatisch audio op. Deze machtiging is nodig voor alle architecturen voor spraakopnamen, niet alleen voor de architecturen die Smart Desktop gebruiken. Zonder deze toestemming wordt geen audio van gebruikers opgenomen.
	Paginatoegang	—
	Licenties	Gegevenslicenties: Compliance Recording, Quality Management
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	De agent moet ook beschikken over de machtiging Contacten vastleggen. Met architecturen met Smart Desktop moet Smart Desktop ook op de desktop van de gebruiker zijn geïnstalleerd voor opnamen.
Live-controle scherm	Beschrijving	Hiermee kunt u live het scherm van een gebruiker controleren. Hiermee kunt u de schermen van agenten controleren via de pagina Agentcontrole. Zowel de agent als de monitor moeten over deze machtiging beschikken om Live-controle scherm te

k en gebruiken.

u

n

n

Toestemming	Details	
	Paginatoegang	—
	Licenties	Gegevenslicenties: Kwaliteitsbeheer, Volgen Webex WFO-toegang
	Aanverwant Machtigingen en Opmerkingen	Voor monitoren is ook de machtiging Agentcontrole nodig.
Live Audio Volgen	Beschrijving	Hiermee kunt u live audio controleren op de gesprekken van een gebruiker. Hiermee staat u 'agent' audio die moet worden gecontroleerd via de pagina Agentcontrole. Beide agent en controle moeten over deze machtiging beschikken voor live audio controleren op werk.
	Paginatoegang	—
	Licenties	Gegevenslicenties: Quality Management Webex WFO-toegang
	Aanverwant Machtigingen en Opmerkingen	Voor monitoren is ook de machtiging Agentcontrole nodig.
Opnemen op Eisen (RTP Signalering)	Beschrijving	Schakelt de opnamemodus Opname op aanvraag in Smart Bureaublad. Met deze modus kan de agent alleen de segmenten van gesprekken die expliciet zijn opgegeven bij het gebruik van Opnameknoppen.
	Paginatoegang	—
	Licenties	Gegevenslicenties: Compliance Recording and Quality Management Webex WFO-toegang
	Aanverwant Machtigingen	—

	en Opmerkingen	
Desktop-gebeurtenissen vastleggen	Beschrijving	Hiermee kunnen desktopgebeurtenissen op agentendesktops automatisch worden vastgelegd.
	Paginatoegang	—
	Licenties	Naleving opname, Kwaliteitsbeheer, Desktopanalyse, Analytics Essential, Analytics Enterprise, Webex WFO-toegang
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	Agenten moeten ook beschikken over de machtiging Vastleggen Desktop Analytics.

Contacten opnemen

Toestemming	Details	
Contactpersonen weergeven	Beschrijving	Hiermee kunt u zoeken in alle opnamen in uw bereik op de pagina Interacties.
	Paginatoegang	Interacties
	Licenties	Gegevenslicenties: Compliance Recording, Quality Management en Analytics Webex WFO-toegang
	Aanverwant Machtigingen en Opmerkingen	—
Beoordeelde contacten weergeven	Beschrijving	Hiermee kunt u alleen zoeken naar contacten die beoordeeld (geëvalueerd) op de pagina Interacties.
	Paginatoegang	—
	Licenties	Gegevenslicenties: Quality Management Webex WFO-toegang

Toestemmi	Details

Toestemming	Details	
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	—
Opnamen exporteren	Beschrijving	Hiermee kunt u opnamen van de pagina Interacties exporteren.
	Paginatoegang	—
	Licenties	Gegevenslicenties: Quality Management Webex WFO-toegang
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	U moet ook beschikken over de machtiging Contactpersonen weergeven.
Aangepaste metagegevens weergeven	Beschrijving	Hiermee kunt u aangepaste metagegevens in de pagina Interacties en de mediaspeler weergeven.
	Paginatoegang	—
	Licenties	Gegevenslicenties: Compliance Recording and Quality Management Webex WFO-toegang
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	U moet ook beschikken over de machtiging Contactpersonen weergeven.
Aangepaste metagegevens bewerken	Beschrijving	Hiermee kunt u aangepaste metagegevens bewerken in de pagina Interacties en de mediaspeler.
	Paginatoegang	—

		Licenties	Gegevenslicenties: Compliance Recording and Quality Management
Toestemmi	**Details**		

Toestemmi	Details	
		Webex WFO-toegang
	Aanverwant Machtigingen en Opmerkingen	U moet ook beschikken over de functie Contactpersonen en Weergeven Aangepaste metagegevensmachtigingen.
Contact markeren	Beschrijving	Hiermee kunt u een contact markeren met de opname Besturingselementen.
	Paginatoegang	—
	Licenties	Gegevenslicenties: Naleving opname en kwaliteit Beheer Webex WFO-toegang
	Aanverwant Machtigingen en Opmerkingen	Als u een contact met de opnameknoppen wilt markeren, kunt u dit als volgt markeren Desktop moet zijn geïnstalleerd.
Contact maken	Beschrijving	Hiermee kunt u een niet-gesprek contact maken op de Interacties op pagina.
	Paginatoegang	—
	Licenties	Gegevenslicenties: Naleving opname en kwaliteit Beheer Webex WFO-toegang
	Aanverwant Machtigingen en Opmerkingen	U moet ook beschikken over de machtiging Contactpersonen weergeven.
Analytics-gegevens weergeven van Contactpersonen	Beschrijving	Hiermee kunt u de Analytics Net organisatorscores bekijken (NPS) en Eval Predictive Scores (EPS) voor contacten in uw bereik op de pagina Interacties.

Toestemming	Details	
	Paginatoegang	—
	Licenties	Webex WFO-toegang
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	—
Hoofdopnamen weergeven	Beschrijving	Hiermee kunt u root-opnamen weergeven.
	Paginatoegang	—
	Licenties	Gegevenslicenties: Compliance Recording and Quality Management Webex WFO-toegang
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	—
Contact opheffen	Beschrijving	Hiermee kunt u het tagje opheffen van een gemarkeerd contact.
	Paginatoegang	—
	Licenties	Gegevenslicenties: Compliance Recording and Quality Management Webex WFO-toegang
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	—

Toestemmi	Details	
Markeren voor training	Beschrijving	Hiermee kunt u een contact markeren voor controle in training.
	Paginatoegang	—
	Licenties	Gegevenslicenties: Compliance Recording and Quality Management Webex WFO-toegang
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	Standaard kunnen alle gebruikers een contact markeren voor training. Als u niet vereist dat alle gebruikers contacten markeren voor training, schakelt u dit selectievakje uit. U moet ook beschikken over de machtiging Contactpersonen weergeven en Contacten markeren of Contacten markeren of Contacten ongedaan maken.
Alle trainingscontactpersonen weergeven	Beschrijving	Hiermee kunt u alle contacten weergeven die zijn gemarkeerd voor training voor de tenant.
	Paginatoegang	—
	Licenties	Webex WFO-toegang
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	U moet ook beschikken over de machtiging Contactpersonen weergeven.
Bulkgewijs exporteren van contacten	Beschrijving	Hiermee kunt u geluidsbestanden, contactgegevens en metagegevens van de pagina Interacties op een geplande of ad-hocbasis. U kunt alleen uw eigen bulk exportbewerkingen voor contacten weergeven en gebruiken.
	Paginatoegang	—

Licenties	Gegevenslicenties: Call Recording, Quality Management Webex WFO-toegang

Toestemming	Details	
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	Standaard uitgeschakeld. Met de machtigingen Bulkcontact exporteren en Bulkcontactexport weergeven kunt u uw eigen bulkcontactexport maken en alle bulksgewijs exporten van contacten voor uw organisatie weergeven.
Niet-in overeenstemming gebrachte hoofdopnamen weergeven	Beschrijving	Hiermee kunt u alle hoofdopnamen weergeven onvoorwaardelijk.
	Paginatoegang	—
	Licenties	Gegevenslicenties: Call Recording, Quality Management Webex WFO-toegang
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	Standaard uitgeschakeld. U moet ook beschikken over de machtiging Hoofdopnamen weergeven.
Bulktaak voor export van contacten weergeven	Beschrijving	Hiermee kunt u de bulksgewijze exporten van contacten van iedereen in uw organisatie weergeven. U kunt met deze machtiging geen bulksgewijs geëxporteerde contacten maken.
	Paginatoegang	—
	Licenties	Gegevenslicenties: Call Recording, Quality Management Webex WFO-toegang
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	Standaard uitgeschakeld. Met de machtigingen Bulkcontact exporteren en Bulkcontactexport weergeven kunt u uw eigen bulkcontactexport maken en alle bulksgewijs exporten van contacten voor uw organisatie weergeven.

Bulksgewijs verwijderen	Beschrijving	Hiermee kunt u contactpersonen in bulk verwijderen.
	Paginatoegang	Contactstromen > QM toepassingsbeheer > bulksgewijs contactbewerkingen **OPMERKING:** dit is een nieuwe functie die nog niet algemeen beschikbaar is. Als u vervroegde toegang wilt neem in deze functie contact op met uw Cisco-accountbeheer.
	Licenties	Gegevenslicenties: Call Recording, Quality Management
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	Als u alle functies op de pagina Bulkcontactbewerkingen wilt gebruiken, combineert u deze machtiging met de machtigingen Bulkupdate bewaren en Metagegevens bulksgewijs bijwerken.
Contacten vastleggen geïmporteerd	Beschrijving	Hiermee kunnen contactpersonen van elk type agenten in elk type worden Webex WFO. Deze machtiging is vereist voor elke vorm van contactopnamen of -opnamen.
	Paginatoegang	—
	Licenties	Gegevenslicenties: Call Recording, Quality Management
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	Deze machtiging is een vereiste voor de machtigingen Spraak opnemen en Scherm opnemen.
Alle HR-contactpersonen weergeven	Beschrijving	Hiermee kunt u alle contacten weergeven die zijn gemarkeerd voor HR. de tenant in.
	Paginatoegang	—
	Licenties	Gegevenslicenties: Quality Management Webex WFO-toegang

	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	U moet ook beschikken over de machtiging Contactpersonen weergeven.
Toestemmi	**Details**	

Toestemming	Details	
Markeren voor HR	Beschrijving	Hiermee kunt u een contact markeren voor controle in HR.
	Paginatoegang	—
	Licenties	Gegevenslicenties: Quality Management Webex WFO-toegang **VOOR NOTE** zijn ten minste één van deze licenties vereist.
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	Hiermee kunnen beheerders bepalen welke rollen een contact kunnen markeren voor controle in HR. Als u niet vereist dat alle gebruikers contacten markeren voor HR, schakelt u het selectievakje Markeren voor HR uit. U moet ook beschikken over de machtiging Contactpersoon weergeven.
weergaveNietGereedReden	Beschrijving	Deze machtiging wordt momenteel niet gebruikt.
Weergaven zelfbereik opnemen in QM	Beschrijving	Als uw toegang tot Webex WFO wordt bepaald door QM-weergaven, kunt u met deze machtiging uw eigen contacten weergeven en afspelen, plus alle contacten die voldoen aan de QM weergavecriteria. Zie Weergaven beheren .
	Paginatoegang	—
	Licenties	Gegevenslicenties: Call Recording, Quality Management
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	U moet ook beschikken over de machtiging Contactpersonen weergeven. Standaard wordt deze bevoegdheid niet aan rollen toegewezen.
Bewaren bulksgewijs bijwerken	Beschrijving	Hiermee kunt u het beleid voor bewaren van meerdere Contacten tegelijk selecteren.
	Paginatoegang	Contactstromen > QM toepassingsbeheer > bulksgewijs contactbewerkingen

OPMERKING: dit is een nieuwe functie die nog niet algemeen beschikbaar is. Als u vervroegde toegang wilt

Toestemmi	Details

		neem in deze functie contact op met uw Cisco-accountbeheer.
	Licenties	Gegevenslicenties: Call Recording, Quality Management
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	Als u alle functies op de pagina Bulkcontactbewerkingen wilt gebruiken, combineert u deze machtiging met de machtigingen voor Bulksgewijs verwijderen en Metagegevens bulksgewijs bijwerken.
Metagegevens bulksgewijs bijwerken	Beschrijving	Hiermee kunt u de aangepaste metagegevens bijwerken Gekoppeld aan meerdere contacten tegelijk.
	Paginatoegang	Contactstromen > QM toepassingsbeheer > bulksgewijs contactbewerkingen **OPMERKING:** dit is een nieuwe functie die nog niet algemeen beschikbaar is. Als u vervroegde toegang wilt neem in deze functie contact op met uw Cisco-accountbeheer.
	Licenties	Gegevenslicenties: Call Recording, Quality Management
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	Als u alle functies op de pagina Bulkcontactbewerkingen wilt gebruiken, combineert u deze machtiging met de machtigingen Voor bulksgewijs verwijderen en Bewaren voor bulksgewijs bijwerken.

Contactevaluaties opnemen

Toestemming	Details	
Evaluatieopmerking maken	Beschrijving	Hiermee kunt u opmerkingen maken in het venster Evaluatie in de mediaspeler.
	Paginatoegang	—

Gegevenslicenties: Quality Management Webex WFO-toegang

Toestemmingen	Details
Aanverwant	U moet ook beschikken over Contacten weergeven en Evaluaties weergeven

Toestemming	Details	
	Machtigingen en Opmerkingen	Machtigingen.
Contactevaluatie goedkeuren	Beschrijving	Hiermee kunt u de evaluatie voor een contact vanuit de mediaspeler goedkeuren.
	Paginatoegang	—
	Licenties	Gegevenslicenties: Quality Management Webex WFO-toegang
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	U moet ook beschikken over de machtigingen Contactpersonen weergeven en Evaluaties weergeven.
Contact evalueren	Beschrijving	Hiermee kunt u een contact evalueren in de mediaspeler en het deelvenster Evaluatie voor niet-beoordeelde contacten weergeven.
	Paginatoegang	—
	Licenties	Gegevenslicenties: Quality Management Webex WFO-toegang
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	U moet ook beschikken over de machtigingen Contactpersonen weergeven en Evaluaties weergeven.
Evaluatieopmerking bewerken	Beschrijving	Hiermee kunt u opmerkingen bewerken in een venster Evaluatie in de mediaspeler.
	Paginatoegang	—
	Licenties	Gegevenslicenties: Quality Management Webex WFO-toegang

	Aanverwant	U moet ook beschikken over de machtigingen Contacten
Toestemmi	**Details**	weergeven, Evaluatieopmerking maken en Evaluaties
		weergeven.

Toestemming	Details	
	Machtigingen en Opmerkingen	
Evaluaties weergeven	Beschrijving	Hiermee kunt u evaluaties van contacten bekijken in de mediaspeler.
	Paginatoegang	—
	Licenties	Gegevenslicenties: Quality Management Webex WFO-toegang
	Gerelateerde machtigingen en	U moet ook beschikken over de machtiging Contactpersonen weergeven
Contactpersoon	Paginatoegang	—
	Licenties	Gegevenslicenties: Quality Management Webex WFO-toegang
	Gerelateerde machtiging	U moet ook beschikken over de machtigingen Contacten weergeven en Contact evalueren.
	en en opmerkingen	
Contactevaluatie zelf goedkeuren	Beschrijving	Hiermee kunt u uw eigen contactevaluatie goedkeuren.
	Paginatoegang	—
	Licenties	Gegevenslicenties: Quality Management
	Gerelateerde machtiging	U moet ook beschikken over de machtigingen Contactpersonen weergeven en Evaluaties weergeven.
	en en opmerkingen	

Bewerken Willekeurige evaluatie	Beschrijving	Hiermee kunt u een evaluatie bewerken die u hebt voltooid en de volgende details van de evaluator van een contactpersoon bekijken:

Toestemming	Details	
		▪ Naam evaluator ▪ Evaluatie goedgekeurd door
	Paginatoegang	—
	Licenties	Gegevenslicenties: Quality Management Webex WFO-toegang
	Aanverwant Machtigingen en Opmerkingen	—

Contactkalibraties opnemen

Toestemming	Details	
Contact kalibreren	Beschrijving	Hiermee kunt u een contact markeren voor kalibratie op de pagina Interacties en een evaluatie van de kalibratie uitvoeren.
	Paginatoegang	—
	Licenties	Gegevenslicenties: Quality Management Webex WFO-toegang
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	U moet ook beschikken over de machtiging Contactpersonen weergeven.
Contact zelfkalibreren	Beschrijving	Hiermee kunt u uw eigen contacten kalibreren.
	Paginatoegang	—
	Licenties	Gegevenslicenties: Quality Management Webex WFO-toegang

Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	U moet ook beschikken over de machtiging Contacten weergeven en Contact kalibreren

Doel contact

Toestemming	Details	
Evaluatiedoel maken	Beschrijving	Hiermee kunt u evaluatietaken (ad-hoc) en contactdoelen maken en toewijzen.
	Paginatoegang	—
	Licenties	Gegevenslicenties: Quality Management Webex WFO-toegang
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	Als u contactdoelen wilt maken, moet u ook de machtiging Contactdoelen beheren hebben.
Kalibratiedoel maken	Beschrijving	Hiermee kunt u kalibratietaken (ad hoc) en contactdoelen maken en toewijzen.
	Paginatoegang	—
	Licenties	Gegevenslicenties: Quality Management Webex WFO-toegang
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	Als u contactdoelen wilt maken, moet u ook de machtiging Contactdoelen beheren hebben.
Controledoel maken	Beschrijving	Hiermee kunt u controletaken (ad-hoc) en contactdoelen maken en toewijzen.
	Paginatoegang	—
	Licenties	Gegevenslicenties: Quality Management Webex WFO-toegang

Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	Als u contactdoelen wilt maken, moet u ook de machtiging Contactdoelen beheren hebben.

Toestemming	Details	
Contactdoel weergeven	Beschrijving	Hiermee hebt u toegang tot de contactwachtrij en kunt u de widget Voortgang contactdoel weergeven.
	Paginatoegang	Contactwachtrij Widget Voortgang > dashboard
	Licenties	Gegevenslicenties: Quality Management Webex WFO-toegang
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	—

Enquête

Toestemming	Details	
Beheren QM enquêtes	Beschrijving	Hiermee kunt u externe providers voor enquêtes na gesprekken configureren.
	Paginatoegang	Overzicht van toepassingsbeheer > QM contactstromen > enquête na gesprek
	Licenties	Webex WFO-toegang
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	—
Enquêteresultaten weergeven	Beschrijving	Hiermee kunt u resultaatgegevens bekijken uit de mediaspeler, contacttabel en rapporten.
	Paginatoegang	—
	Licenties	Gegevenslicenties: Quality Management Webex WFO-toegang
	Aanverwant	U moet ook beschikken over de machtiging Contactpersonen

weergeven.

Toestemming	Details	
	Machtigingen en Opmerkingen	

Planning

Toestemming	Details	
Planningen weergeven	Beschrijving	Gebruikers kunnen de pagina's Mijn planning en Mijn beschikbaarheid weergeven.
	Paginatoegang	Planningen en > Mijn planningen en > mijn beschikbaarheid plannen
	Licenties	Gegevenslicenties: Workforce Management Webex WFO-toegang
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	—
Planningen bewerken	Beschrijving	Gebruikers kunnen agentplanningen weergeven en de volgende acties uitvoeren: Activiteit invoegen, Planning ruilen, Optimale tijd zoeken en Planningen optimaliseren. Hiermee kunnen gebruikers redencodes in de lade Overeenstemming weergeven.
	Paginatoegang	Planningen en > Agentplanningen
	Licenties	Webex WFO-toegang
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	U moet ook beschikken over de machtiging Planningen weergeven.

Planningen plannen	Beschrijving	Hiermee heeft de gebruiker toegang tot de pagina Planning (met inbegrip van de pagina Prognose, Verdeling en Planning) en kan een Intraday-gebeurtenis voor dynamische planning maken.

Toestemming	Details	
	Paginatoegang	Planningen en > plannen Planningen en plannen > Dynamische planning voor intraday
	Licenties	Webex WFO-toegang
	Gerelateerde machtiging en en opmerkingen	U moet ook beschikken over de machtiging Planningen weergeven. Voor het configureren van de elementen van een planning (inclusief diensten, uitzonderingen, verlagingscategorieën, verlagingsweken en verlagingsscenario's), moeten gebruikers de machtigingen WFM beheren en Planningen beheren.
Planningen beheren	Beschrijving	Planners en analisten kunnen planningen bewerken en planningselementen configureren.
	Paginatoegang	Toepassingsbeheer > Beheer toepassingsbeheer > Systeemconfiguratie Toepassingsbeheer > Prestatiebeheer Toepassingsbeheer > Controle Toepassingsbeheer > servicewachtrijen (behalve voor de pagina Servicewachtrijtypen) Prognoses > Toepassingsbeheer Toepassingsbeheer > Planningsconfiguratie Toepassingsbeheer > Toepassingsbeheer planning > Toepassingsbeheer > activiteiten (behalve de pagina Uitzonderingstypen en Werkstromen) Historische gegevens toepassingsbeheer > Toepassingsbeheer > WFM configuratie (behalve voor de pagina Algemene instellingen, HRMS-configuratie en Bewaren; alleen lezen-toegang tot de pagina Toewijzingen overeenstemmingsstatus) Toepassingsbeheer > vakantieplanning (behalve op de pagina Vakantietypen)

Toestemming	Details	
		Toepassingsbeheer > Strategische planningen en beheer > planningsbeheer bewerken De machtiging Planningen beheren geeft alleen lezen-toegang tot de pagina Toewijzing overeenstemmingsstatus. Toepassingsbeheer > Toepassingsbeheer strategische planning > Vakantieplanning (behalve op de pagina Vakantietypen) Planningen en > Beheer planningsbewerking
	Licenties	Webex WFO-toegang
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	Deze machtiging kan worden gecombineerd met andere machtigingen (bijvoorbeeld Berichten beheren, Planningen plannen en Organisatie beheren). Structuur beheren) om een aangepaste plannerrol te maken. U moet ook beschikken over de machtiging Planningen bewerken om de pagina Agentplanningen weer te kunnen geven.

Messaging

Toestemming	Details	
Berichtenaanvragen bijwerken	Beschrijving	Hiermee kunt u een berichtverzoek indienen en bijwerken.
	Paginatoegang	Messaging
	Licenties	Gegevenslicenties: Workforce Management Webex WFO-toegang
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	Berichtenaanvragen bijwerken is nodig voor de interactie met Messaging.

Toestemming	Details	
Berichten beheren	Beschrijving	Hiermee kunt u verzoeken goedkeuren en beheren.
	Paginatoegang	Messaging
	Licenties	Webex WFO-toegang
	Aanverwant Machtigingen en Opmerkingen	—

Analyse

Toestemming	Details	
Systeemanalyse weergeven	Beschrijving	Hiermee kunt u gegevenssets op Analytics-dashboards maken en beheren.
	Paginatoegang	Analytics-dashboard
	Licenties	Desktop Analytics, Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO-toegang
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	—
Desktop Analyse	Beschrijving	Hiermee kunt u taken van DesktopAnalyse maken, weergeven,
	Paginatoegang	Toepassingsbeheer > Analytics > Taakbeheer > Analytics > Desktop Manager Toepassingsbeheer > Analyse > Veldbeheer > Configuratie Analytics > Analytics
	Licenties	Desktop Analytics, Analytics Essentials, Analytics Enterprise,

Toestemmi	Details	
		Webex WFO-toegang
	Aanverwant Machtiging en en	—
	Opmerkingen	
Speech Analytics beheren	Beschrijving	Hiermee kunt u taken van Phonetics Analytics weergeven en verwijderen op de pagina Analysetaakbeheer. **OPMERKING Omdat** Phonetics Analytics is gepensioneerd, kunt u Phonetics Analytics-taken niet maken of bewerken, zelfs niet als u de beschikking hebt over deze machtiging.
	Paginatoegang	Toepassingsbeheer > Analytics > Taakbeheer > Analytics > Analytics-configuratie
	Licenties	Analytics, Webex WFO-toegang
	Aanverwant Machtiging en en	—
	Opmerkingen	
Spraak beheren aan tekstanalyse	Beschrijving	Hiermee kunt u taken van Spraak-naar-tekst (omzettingen) maken, weergeven, bewerken en verwijderen op de pagina Analytics Taakbeheer.
	Paginatoegang	Toepassingsbeheer > Analytics > Taakbeheer Application Management > Analytics > Analytics Configuration
	Licenties	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO-toegang
	Aanverwant	—

	Machtigingen en Opmerkingen	
Beheren	Beschrijving	Hiermee kunt u taken maken, weergeven, bewerken en verwijderen.

Toestemming	Details	
Tekstanalyse		op de pagina Analytics Taakbeheer.
	Paginatoegang	Toepassingsbeheer > Analytics > Taakbeheer > Analytics > Analytics-configuratie
	Licenties	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO-toegang
	Aanverwant Machtigingen en Opmerkingen	—
Desktop Analytics weergeven	Beschrijving	Hiermee kunt u de functies voor DesktopAnalyse weergeven.
	Paginatoegang	Agentverkenner Analytics-dashboard
	Licenties	Desktop Analytics, Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO-toegang
	Aanverwant Machtigingen en Opmerkingen	—
Spraakanalyse weergeven	Beschrijving	Hiermee kunt u de spraakanalysefuncties bekijken.
	Paginatoegang	Analytics-dashboard
	Licenties	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO-toegang
	Aanverwant Machtigingen en Opmerkingen	—
Spraak-aan-		tekstanalyse weergeven

Beschrijving	mee kunt u het venster Omzettingen in de mediaspeler weergeven en zoeken naar woorden in omscripte audio.
Hier	

Toestemmi	Details	
	Paginatoegang	Analytics-dashboard
	Licenties	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO-toegang
	Aanverwant Machtiging en en	—
	Opmerkingen	
Trending onderwerpen weergeven	Beschrijving	Hiermee kunt u alle pagina's met trending topics weergeven.
	Paginatoegang	Trendse onderwerpen over Analytics >
	Licenties	Analytics Enterprise, Webex-toegang tot WFO
	Aanverwant Machtiging en en	—
	Opmerkingen	
Trending onderwerpen bewerken	Beschrijving	Hiermee kunt u bewerken (bijvoorbeeld groepen of onderwerpen opheffen) in het hulpprogramma Trending Topics.
	Paginatoegang	Trendse onderwerpen over Analytics >
	Licenties	Analytics Enterprise, Webex-toegang tot WFO
	Aanverwant Machtiging en en	—
	Opmerkingen	

Toestemmi	Details	
Melding van trending onderwerpen weergeven	Beschrijving	Hiermee kunt u de voorwaarden configureren die dagelijkse meldingen activeren.
	Paginatoegang	Trendse onderwerpen over Analytics >
	Licenties	Analytics Enterprise, Webex-toegang tot WFO
	Aanverwant Machtigingen en Opmerkingen	—
Melding van trending onderwerpen bewerken	Beschrijving	Hiermee kunt u de voorwaarden bewerken die dagelijkse meldingen activeren.
	Paginatoegang	Trendse onderwerpen over Analytics >
	Licenties	Analytics Enterprise, Webex-toegang tot WFO
	Aanverwant Machtigingen en Opmerkingen	—
Tekstanalyse weergeven	Beschrijving	Hiermee kunt u de functies voor Tekstanalyse weergeven.
	Paginatoegang	Analytics-dashboard
	Licenties	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO-toegang
	Aanverwant Machtigingen en Opmerkingen	—

Toestemmi	Details	
Beeld Analyse	Beschrijving	Hiermee kunt u alle aspecten van de Analytics-functies weergeven.
	Paginatoegang	Analytics-dashboard
	Licenties	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO-toegang
	Aanverwant Machtigingen en Opmerkingen	—
Beheren Analyse	Beschrijving	Hiermee hebt u toegang tot sommige Analytics-API's. Indien gecombineerd met Tenantmachtiging beheren, stelt u in staat Analytics te configureren.
	Paginatoegang	Configuratie toepassingsbeheer > Analytics > Analytics
	Licenties	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO-toegang
	Aanverwant Machtigingen en Opmerkingen	Als u de pagina Analytics-configuratie wilt openen, hebt u ook de Tenantmachtiging beheren.
Voorspellende analytics beheren	Beschrijving	Hiermee kunt u taken voor Predictive Evaluation Score (PES) en Predictive Net Promoter Score (PNPS) maken, weergeven, bewerken en verwijderen op de pagina Analyse taakbeheer.
	Paginatoegang	Toepassingsbeheer > Analytics > Taakbeheer
	Licenties	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO-toegang
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	—
Analytics-zinnen beheren	Beschrijving	U kunt zinnen en woordgroepcategorieën maken en bewerken op de pagina Woordgroepbeheer.

Toestemmi	Details	
	Paginatoegang	Licenties voor Toepassingsbeheer > Analytics > Phrase
	Manager toegang	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO-
	Aanverwant Machtigingen en Opmerkingen	—

Rapporteren

Toestemming	Details	
QM-rapporten weergeven	Beschrijving	Hiermee kunt u QM rapporten weergeven.
	Paginatoegang	—
	Licenties	Gegevenslicenties: Compliance Recording and Quality Management Webex WFO-toegang
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	U moet ook beschikken over de machtiging Organisatie weergeven.
Rapporten QM beheren	Beschrijving	Hiermee kunt u QM-rapporten beheren.
	Paginatoegang	—
	Licenties	Webex WFO-toegang
	Aanverwant Machtigingen en Opmerkinge	—

Toestemmi	Details

Toestemmi	Details	
Beeld WFM-rapporten	Beschrijving	Hiermee kunt u WFM-rapporten weergeven.
	Paginatoegang	—
	Licenties	Gegevenslicenties: Workforce Management Webex WFO-toegang
	Aanverwant Machtigingen en	—
	Opmerkingen	
Beeld WFM-beheerrapporten	Beschrijving	Hiermee kunt u WFM strategische planningsrapporten weergeven.
	Paginatoegang	—
	Licenties	Webex WFO-toegang
	Aanverwant Machtigingen en	—
	Opmerkingen	
Supervisorrapporten weergeven	Beschrijving	Hiermee kunt u WFM-supervisorrapporten weergeven.
	Paginatoegang	—
	Licenties	Webex WFO-toegang
	Aanverwant Machtigingen en	—
	Opmerkingen	

Toestemmi	Details	
Beeld QM-evaluatierapporten	Beschrijving	Hiermee kunt u QM evaluatierapporten weergeven.
	Paginatoegang	—
	Licenties	Webex WFO-toegang
	Aanverwant Machtigingen en Opmerkingen	—
Beeld QM-systeemrapporten	Beschrijving	Hiermee kunt u QM systeemrapporten weergeven.
	Paginatoegang	—
	Licenties	Webex WFO-toegang
	Aanverwant Machtigingen en Opmerkingen	—
Enquêterapporten QM weergeven	Beschrijving	Hiermee kunt u QM enquêterapporten weergeven.
	Paginatoegang	—
	Licenties	Webex WFO-toegang
	Aanverwant Machtigingen en Opmerkingen	—
Geavanceerde API rapportage	Beschrijving	Hiermee hebt u toegang tot de API die nodig zijn voor Gegevensverkenner.
	Paginatoegang	—
	Licenties	—

		Aanverwant —
Toestemmi	**Details**	Bevoegdheden

Toestemmi	Details	
	en Opmerkingen	
Hoofdpagina	Beschrijving	Geeft u alleen lezen-toegang tot uw startpaginadashboard en de inhoud daarvan.
	Paginatoegang	Hoofdpagina
	Licenties	Gegevenslicenties: Quality Management en Workforce Management Webex WFO-toegang
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	Deze machtiging is achterwaarts compatibel met de verouderde bevoegdheden die de machtiging vervangt: QM-dashboard weergeven, WFM dashboard weergeven en Dashboards beheren.
Gegevensverkenner	Beschrijving	Geeft u alleen lezen-toegang tot de pagina met activa in Data Explorer.
	Paginatoegang	Gegevensverkenner
	Licenties	Webex WFO-toegang
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	—
Inhoud maken	Beschrijving	Hiermee kunt u Rapporten en dashboards voor Gegevensverkenner maken, bijwerken en verwijderen.
	Paginatoegang	Gegevensverkenner >-rapporten
	Licenties	Webex WFO-toegang
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	Gegevensverkenner

Toestemmi	Details	
Inhoud publiceren	Beschrijving	Hiermee kunt u rapporten en dashboards van uw eigenaar delen en delen van groepen waartoe u behoort.
	Paginatoegang	Groepen voor > Toepassingsbeheer > Delen
	Licenties	Webex WFO-toegang
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	Inhoud maken

Opnameknoppen

Toestemming	Details	
Verzenden onderbreken / Opdracht hervatten	Beschrijving	Pauzeert en hervat de gespreksopnamen van de gebruiker. Deze machtiging is nodig voor elke pauze-en-hervatten-architectuur voor opnamen, zowel geautomatiseerd als handmatig (via de pagina Opnameknoppen).
	Paginatoegang	—
	Licenties	Gegevenslicenties: Compliance Recording and Quality Management
	Aanverwant Machtigingen en Opmerkingen	—
Aanmelding verzenden / Opdracht Afmelden	Beschrijving	Koppelt de gebruiker aan en opheffen van een apparaatnummer voor netwerkopnamen. Deze machtiging is nuttig in situaties als 'hot desking' waarbij een agent mogelijk niet elke dag dezelfde telefoon gebruikt.
	Paginatoegang	—

Gegevenslicenties: Compliance Recording and Quality Management gerelateerd	**Toestemmi**	**Details**
	—	

Toestemming	Details	
	Machtigingen en Opmerkingen	
Opdracht metagegevens verzenden	Beschrijving	Hiermee voegt u metagegevens toe aan de gespreksopname van een gebruiker. Deze machtiging is nodig voor elke opnamearchitectuur waarbij metagegevens worden toegevoegd aan gesprekken, zowel geautomatiseerd als handmatig (via de pagina Opnameknoppen).
	Paginatoegang	—
	Licenties	Gegevenslicenties: Compliance Recording and Quality Management
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	—
Opdracht Tag verzenden	Beschrijving	Hiermee markeert u de gespreksopnamen van een gebruiker. Deze machtiging is nodig voor elke opnamearchitectuur met markeringen voor gesprekken, zowel geautomatiseerd als handmatig (via de pagina Opnameknoppen).
	Paginatoegang	—
	Licenties	Gegevenslicenties: Compliance Recording and Quality Management
	Gerelateerde machtigingen	—
Opdracht	Paginatoegang	—
	Licenties	Gegevenslicenties: Compliance Recording and Quality Management

Toestemming	Details	
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	—
Beginscherm /stopscherm verzenden Opdracht	Beschrijving	Hiermee start en stopt u een schermopname. Deze machtiging is nodig voor elke opnamearchitectuur waarbij deze handelingen worden gebruikt, zowel geautomatiseerd als handmatig (via de pagina Opnameknoppen).
	Paginatoegang	—
	Licenties	Gegevenslicenties: Quality Management
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	—
Knopen	Paginatoegang	—
	Licenties	Gegevenslicenties: Compliance Recording and Quality Management
	Gerelateerde machtiging	U moet ook beschikken over de machtiging Voor het verzenden van de opdracht onderbreken/hervatten.
	en en opmerkingen	
Knoppen voor aanmelden/afmelden	Beschrijving	Hiermee kunt u de knoppen Log-in en Afmelden gebruiken op de pagina Opnameknoppen.
	Paginatoegang	—
	Licenties	Gegevenslicenties: Compliance Recording and Quality Management
	Gerelateerde machtiging	en en opmerkingen

U moet ook **Gebruikers beheren | Rollen en machtigingen** beschikken over de machtiging Aanmelden/afmelden verzenden.

Toestemming	Details	
Knop Metagegevens toevoegen	Beschrijving	Hiermee kunt u de knop Metagegevens toevoegen op de pagina Opnameknoppen gebruiken.
	Paginatoegang	—
	Licenties	Gegevenslicenties: Compliance Recording and Quality Management
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	U moet ook beschikken over de machtiging Metagegevens verzenden.
Knop tag	Beschrijving	Hiermee kunt u de knop Markering op de pagina Opnameknoppen gebruiken.
	Paginatoegang	—
	Licenties	Gegevenslicenties: Compliance Recording and Quality Management
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	U moet ook beschikken over de machtiging Tag commando verzenden.
De knoppen Segmenteren en Verwijderen/opslaan	Beschrijving	Hiermee kunt u de knoppen Segmenteren en verwijderen en Segmenteren en opslaan op de pagina Opnameknoppen gebruiken.
	Paginatoegang	—
	Licenties	Gegevenslicenties: Compliance Recording and Quality Management
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	

U moet ook beschikken over de machtiging segment verzenden en opdracht verwijderen/opslaan.

Knoppen in het start-/stop-scherm	Beschrijving	Hiermee kunt u de knoppen Start scherm en Stop Screen op de pagina Opnameknoppen gebruiken.
	Paginatoegang	—

Toestemming	Details	
	Licenties	Gegevenslicenties: Quality Management
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	U moet ook beschikken over de machtiging Startscherm/Stop-scherm verzenden.

Bot Analytics

Toestemming	Details	
Experience Automation bekijken	Beschrijving	Cijfers van het hoogste niveau weergeven, zoals BES/BAS/$ per geautomatiseerd gesprek
	Paginatoegang	Experience &
	Automation-licenties	Bot Analytics
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	Ervaringsautomatisering configureren
Ervaringsautomatisering configureren	Beschrijving	Configureer de doelen voor BES/BAS/$ per geautomatiseerd gesprek, Onderwerpen
	Paginatoegang	Ervaring > configuratie en automatisering
	Licenties	Bot Analytics
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	

Gespreksdistributie weergeven	Beschrijving	Het totale aantal gesprekken bekijken en hoe deze worden gedistribueerd tussen Digital Assistant en live agenten
	Paginatoegang	Gespreksdistributie
	Licenties	Bot Analytics

Toestemmi	Details	
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	
Gespreksonderwerpen weergeven	Beschrijving	Alle inhoud weergeven op de pagina Gespreksonderwerpen
	Paginatoegang	Gespreksonderwerpen
	Licenties	Bot Analytics
	Gerelateerde machtiging	Gespreksonderwerpen bewerken
Gespreksonderwerpen bewerken	en en opmerkingen	
	Beschrijving	Onderwerpen zwart maken, samenvoegen en de naam van onderwerpen wijzigen
	Paginatoegang	Onderwerpen over configuratie>
	Licenties	Bot Analytics
	Gerelateerde machtiging	Gespreksonderwerpen weergeven
Analyse gespreksonderwerpen weergeven	en en opmerkingen	
	Beschrijving	De specificatie van BES - en BAS-signalen per onderwerp bekijken
	Paginatoegang	Tabblad Gespreksonderwerpen > Tabblad Analyse gegevens
	Licenties	Bot Analytics
	Gerelateerde machtiging en en	opmerkingen

Toestemming	Details	
Transcripts voor gespreksond erwerpen weergeven	Beschrijving	Transcripts weergeven binnen onderwerpen
	Paginatoegang	Tabblad Gespreksonderwerpen > Transcripts
	Licenties	Bot Analytics
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	Gespreksonderwerpen weergeven
Gespreksonderwerpen weergeven met verwante onderwerpen	Beschrijving	Extra gespreksonderwerpen weergeven die zijn geïdentificeerd na het hoofdonderwerp
	Paginatoegang	Gespreksonderwerpen > verwante onderwerpen
	Licenties	Bot Analytics
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	Gespreksonderwerpen weergeven
Gegroepeerde gespreksonderwerpen weergeven	Beschrijving	Onderwerpen weergeven die zijn samengevoegd en één hoofdonderwerp definiëren
	Paginatoegang	Gespreksonderwerpen > gegroepeerde onderwerpen
	Licenties	Bot Analytics
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	

Toestemmi	Details	
Entiteiten voor gespreksonderwerpen weergeven	Beschrijving	Entiteiten (trefwoorden) weergeven die in transcripts binnen het onderwerp naar voren kwamen
	Paginatoegang	Gespreksonderwerpen >-entiteiten
	Licenties	Bot Analytics
	Gerelateerde machtiging	Gespreksonderwerpen weergeven
	en en opmerkingen	
Bedoelingen van gespreksonderwerpen weergeven	Beschrijving	De bedoelingen weergeven die zijn geactiveerd binnen het onderwerp
	Paginatoegang	Gespreksonderwerpen > Bedoelingen
	Licenties	Bot Analytics
	Gerelateerde machtiging	Gespreksonderwerpen weergeven
	en en opmerkingen	
Impactanalyse weergeven	Beschrijving	De vergelijking tussen meerdere meetwaarden weergeven voor één of meerdere onderwerpen tussen twee datumbereiken
	Paginatoegang	Impactanalyse
	Licenties	Bot Analytics
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	

Toestemming	Details	
Beeld Geaggregeerde Meetcriteria	Beschrijving	Algemene getotaliseerde gegevens weergeven
	Paginatoegang	Verzamelde gegevens
	Licenties	Bot Analytics
	Aanverwant Machtigingen en Opmerkingen	
Transcript weergeven Zoeken	Beschrijving	Een transcriptzoekopdracht weergeven
	Paginatoegang	Zoeken in transcripts
	Licenties	Bot Analytics
	Aanverwant Machtigingen en Opmerkingen	
Bekijk VAA Overzicht	Beschrijving	Overzicht van Virtual Agent Analytics weergeven met alle berichtniveau's Statistieken
	Paginatoegang	Overzicht
	Licenties	Bot Analytics
	Aanverwant Machtigingen en Opmerkingen	VAA configureren

Toestemmi	Details	
Prestatievergelijking van VAA weergeven	Beschrijving	Dagelijkse, maandelijkse, kwartaal- of jaarlijkse gegevens weergeven
	Paginatoegang	Prestatievergelijking
	Licenties	Bot Analytics
	Gerelateerde machtiging	VAA configureren
	en en opmerkingen	
Prestatie VAA-reacties weergeven	Beschrijving	Antwoorden en volgende acties weergeven nadat de reactie is weergegeven
	Paginatoegang	Antwoordprestaties
	Licenties	Bot Analytics
	Gerelateerde machtiging	VAA configureren
	en en opmerkingen	
Niet-geclassificeerde berichten van VAA weergeven	Beschrijving	Berichten weergeven die niet overeenkomen met intentie, gecategoriseerd op onderwerp
	Paginatoegang	Niet-geclassificeerde berichten
	Licenties	Bot Analytics
	Gerelateerde machtiging	VAA configureren, niet-geclassificeerde VAA-berichten bewerken
	en en opmerkingen	

Niet-geclassificeerde BERICHTEN van VAA bewerken	Beschrijving	Niet-overeenkomen met intentieberichten in bestaande of nieuwe bedoelingen indelen
	Paginatoegang	Niet-geclassificeerde berichten
	Licenties	Bot Analytics
	Aanverwant	VAA configureren, niet-geclassificeerde berichten van VAA weergeven

Toestemming	Details	
	Machtigingen en	
Prestaties van VAA Intent weergeven	Opmerkingen	
	Beschrijving	Meetgegevens voor intentieniveau weergeven
	Paginatoegang	Intentieprestaties
	Licenties	Bot Analytics
	Gerelateerde machtiging	VAA configureren
Rapport Botbeheer weergeven	en en opmerkingen	
	Beschrijving	Geüploade botbeheerrapporten weergeven
	Paginatoegang	Rapport Bot Management
	Licenties	Bot Analytics
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	
Rapport Bot-prestaties weergeven	Beschrijving	Geüploade rapporten over botprestaties weergeven
	Paginatoegang	Rapport Bot-prestaties
	Licenties	Bot Analytics
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	

VAA configureren	Beschrijving	Doelen configureren binnen VAA
	Paginatoegang	Configuratie > Virtual Agent Analytics
	Licenties	Bot Analytics
	Gerelateerde machtiging	Overzicht van VAA, Vergelijking van VAA-prestaties weergeven, Prestaties VAA-respons weergeven, Niet-geclassificeerde berichten van VAA weergeven, Intentie-prestaties VAA weergeven
	en en opmerkingen	
Bedrijfsconfiguraties weergeven	Beschrijving	Bedrijfsspecifieke drempelwaarden weergeven
	Paginatoegang	Bedrijfsconfiguraties
	Licenties	Bot Analytics
	Gerelateerde machtiging	Bedrijfsconfiguraties bewerken
	en en opmerkingen	
Bedrijfsconfiguraties bewerken	Beschrijving	Bedrijfsspecifieke drempelwaarden configureren
	Paginatoegang	Bedrijfsconfiguraties
	Licenties	Bot Analytics
	Gerelateerde machtiging en en opmerkingen	Bedrijfsconfiguraties weergeven

Toestemming	Details	
Meldingsmeldingen weergeven	Beschrijving	Het tabblad Meldingen weergeven wanneer een signaaldrempel wordt geactiveerd
	Paginatoegang	tabblad Meldingsmeldingen
	Licenties	Bot Analytics
	Gerelateerde machtiging	Meldingsmeldingen configureren
	en en opmerkingen	
Meldingsmeldingen configureren	Beschrijving	De drempelwaarden voor meldingen configureren
	Paginatoegang	Configuratie > Algehele botgegevens, onderwerpstatistieken > configuratie
	Licenties	Bot Analytics
	Gerelateerde machtiging	Meldingsmeldingen weergeven
	en en opmerkingen	
Overzicht transcript weergeven	Beschrijving	Overzicht van transcripts weergeven
	Paginatoegang	Zoeken in transcripts
	Licenties	Bot Analytics
	Gerelateerde machtiging	Overzicht transcript configureren
	en en opmerkingen	

Transcript configureren Overzicht	Beschrijving	De aanwijzing configureren waarmee de overzichttranscripts worden gegenereerd
	Paginatoegang	Aanwijzing voor het genereren > configuratieoverzicht
	Licenties	Bot Analytics
	Aanverwant Machtigingen en Opmerkingen	Overzicht transcript weergeven
Kennisgeving en voor activiteiten weergeven	Beschrijving	Activiteitenmeldingen weergeven, zoals wanneer een actie wordt uitgevoerd zoals zwarte lijst, samenvoegen, naam wijzigen
	Paginatoegang	—
	Licenties	Bot Analytics
	Aanverwant Machtigingen en Opmerkingen	

Inzichten

Toestemming	Details	
Inhoud weergeven	Beschrijving	Hiermee kunt u Insights-dashboards weergeven die door anderen worden gedeeld in uw organisatie.
	Paginatoegang	Insights > Favorieten Insights > Recent Insights > Mijn mappen Insights > gedeelde mappen Insights > Dashboards

Toestemmi	Details	
	Licenties	Auteur van Insights, Insights-lezer

Toestemming	Details	
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	U moet beschikken over de Insights Reader-licentie en ten minste één machtiging voor het weergeven van gegevens [product].
Analytics gegevens weergeven	Beschrijving	Hiermee kunt u dashboards en analyses bekijken die met Analytics-gegevens zijn gemaakt. In combinatie met de machtiging Inhoud maken kunt u Analytics-gegevenssets gebruiken om analyses te maken.
	Paginatoegang	Insights > Favorieten Insights > Recent Insights > Mijn mappen Insights > gedeelde mappen Insights > Dashboards
	Licenties	Auteur van Insights, Insights-lezer
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	U moet ook beschikken over de bevoegdheid om inhoud weer te geven. Uw organisatie moet over een Cisco Analytics-licentie beschikken.
Klassieke WFM gegevens weergeven	Beschrijving	Hiermee kunt u dashboards en analyses bekijken die met gegevens uit Classic WFM zijn gemaakt. In combinatie met de machtiging Inhoud maken kunt u klassieke WFM-gegevenssets gebruiken om analyses te maken.
	Paginatoegang	Insights > Favorieten Insights > Recent Insights > Mijn mappen Insights > gedeelde mappen Insights > Dashboards
	Licenties	Auteur van Insights, Insights-lezer
	Gerelateerde machtigingen	U moet ook beschikken over de bevoegdheid om inhoud weer te geven. Uw organisatie moet over een Cisco Classic WFM-licentie beschikken.

Toestemmi	Details	
	En Opmerkingen	
Gegevens QM weergeven	Beschrijving	Hiermee kunt u dashboards en analyses bekijken die met QM gegevens zijn gemaakt. In combinatie met de machtiging Inhoud maken kunt u QM-gegevenssets gebruiken om analyses te maken.
	Paginatoegang	Insights > Favorieten Insights > Recente insights > Mijn mappen Inzichten > gedeelde mappen Inzichten > dashboards
	Licenties	Auteur van Insights, Insights-lezer
	Gerelateerde machtiging	U moet ook beschikken over de bevoegdheid om inhoud weer te geven. Uw organisatie moet over een Cisco QM-licentie beschikken.
	en en opmerkingen	
Gegevens WFM weergeven	Beschrijving	Hiermee kunt u dashboards en analyses bekijken die met WFM gegevens zijn gemaakt. In combinatie met de machtiging Inhoud maken kunt u WFM-gegevenssets gebruiken om analyses te maken.
	Paginatoegang	Insights > Favorieten Insights > Recente insights > Mijn mappen Inzichten > gedeelde mappen Inzichten > dashboards
	Licenties	Auteur van Insights, Insights-lezer
	Gerelateerde	machtigingen en opmerkingen

U moet ook beschikken over de bevoegdheid om inhoud weer te geven. Uw organisatie moet over een Cisco WFM-licentie beschikken.

Toestemming	Details	
Inhoud maken	Beschrijving	Hiermee maakt u analyses en dashboards.
	Paginatoegang	Insights > Favorieten Insights > Recent Insights > Mijn mappen Insights > Gedeelde mappen Inzichten > Dashboards > Analyses Insights > Gegevenssets
	Licenties	Insights Auteur
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	U moet beschikken over de Insights Author-licentie en over ten minste één machtiging voor het weergeven van gegevens [product]. Wanneer u deze bevoegdheid aan een rol toevoegt, krijgt de rol automatisch de machtiging Inhoud weergeven ook.
Beschrijving van inhoud delen		Hiermee kunt u analyses en dashboards die u maakt met andere Mensen in uw organisatie.
	Paginatoegang	Insights > Favorieten Insights > Recente insights > Mijn mappen Inzichten > gedeelde mappen Inzichten > dashboards
	Licenties	Insights Auteur
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	n

U moet ook beschikken over de machtiging Inhoud maken en ten minste een machtiging voor het weergeven van gegevens [product].

Toestemmi	Details	
Insights beheren	Beschrijving	Deze machtiging wordt momenteel niet gebruikt.
	Paginatoegang	—
	Licenties	Insights Auteur
	Aanverwant Machtigingen en Opmerkingen	—

Gegevensbeheer

Toestemming	Details	
Leveringsmanagement	Beschrijving	Hiermee kunt u informatie bekijken over de huidige informatieruimte, en u kunt geplande rapporten aan- en afmelden voor het ontvangen van geplande rapporten via e-mail. van andere gebruikers.
	Paginatoegang	Instellingen > Gegevensverkenner
	Licenties	Gegevensbeheer
	Aanverwant Machtigingen en Opmerkingen	
Rapport aflevering	Beschrijving	Hiermee kunt u configureren en beheren wanneer en naar wie een rapport waarvan u eigenaar bent, wordt gemaild.
	Paginatoegang	De optie voor delen in het contextmenu dat verschijnt wanneer u met de rechtermuisknop op een rapport klikt dat u eigenaar bent van de pagina Gegevensverkenner > Rapporten.
	Licenties	Gegevensbeheer
	Aanverwant Machtigingen en Opmerkingen	
Gegevensbiblioth	Beschrijving	Hiermee hebt u alleen lezen-toegang tot de pagina

eek	Gegevensbibliotheek om de pagina weer te geven

Toestemming	Details	
		details over verzamelingen en hun gegevenssets.
	Paginatoegang	Gegevensverkenner > Gegevensbibliotheek
	Licenties	Gegevensbeheer
	Aanverwant Machtigingen en Opmerkingen	
Ontwerp gegevensbibliotheek	Beschrijving	Hiermee kunt u gegevenswisselaars die u in uw bezit hebt, maken, lezen, bijwerken en verwijderen.
	Paginatoegang	
	Licenties	Gegevensbeheer
	Aanverwant Machtigingen en Opmerkingen	
Gegevensbibliotheek publiceren	Beschrijving	Hiermee kunt u gegevensverzamelingen delen met delen van groepen waarvan u lid bent.
	Paginatoegang	
	Licenties	Gegevensbeheer
	Aanverwant Machtigingen en Opmerkingen	
Gegevenstaakbeheer	Beschrijving	Hiermee kunt u agenten en taken beheren in elke informatieruimte die u in uw bezit hebt.
	Paginatoegang	Taakbeheer > Gegevensbeheer > Gegevensbeheer

	Licenties	Gegevensbeheer
	Aanverwant Machtigingen en Opmerkingen	
Groepen delen Beheer	Beschrijving	Hiermee kunt u gebruikersgroepen maken en beheren die zijn gemaakt voor doel van het delen van inhoud.
	Paginatoegang	Groepen voor > Toepassingsbeheer > Delen
	Licenties	Gegevensbeheer
	Aanverwant Machtigingen en Opmerkingen	
Gegevensbeheer Systeem Beheer	Beschrijving	Hiermee kunt u real-time taken maken en beheren
	Paginatoegang	Rt (Toepassingsbeheer > Gegevensbeheer > Real-time) Taakbeheer
	Licenties	Gegevensbeheer
	Aanverwant Machtigingen en Opmerkingen	
Gegevens UDM Beheer	Beschrijving	Hiermee kunt u tenants toevoegen en beheren in de Unified Data Markt.
	Paginatoegang	Toepassingsbeheer > Data Management > Unified Data Mart
	Licenties	Gegevensbeheer
	Aanverwant Machtigingen en Opmerkingen	

Toestemming	Details	
Infospace beheren	Beschrijving	Verleent toegang tot de levensloopfuncties van Business Intelligence Management.
	Paginatoegang	Instellingen
	Licenties	Gegevensbeheer
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	Infospace implementeren
Infospace implementeren	Beschrijving	Geeft gebruikers die infospaces kunnen beheren, het recht om informatieruimtes ook voor andere gebruikersaccounts te implementeren.
	Paginatoegang	Instellingen
	Licenties	Gegevensbeheer
	Gerelateerde machtigingen en opmerkingen	Infospace beheren

Automatisch QM

Toestemming	Details	
Automatisch QM weergeven	Beschrijving	Hiermee kunt u de panelen van automatisch QM in de mediaspeler weergeven.
	Paginatoegang	Automatisch QM Analytics >
	Licenties	Analytics Enterprise, Webex-toegang tot WFO

Aanverwant Machtigingen en Opmerkingen	—	

Toestemmi	Details	
Automatisch QM bewerken	BeschrijvingHiermee kunt u automatische QM-taken uitvoeren en de AI-score negeren.	
	Paginatoegang	Automatisch QM Analytics >
	Licenties	Analytics Enterprise, Webex-toegang tot WFO
	Aanverwant Machtiging en en	—
	Opmerkingen	
Automatisch QM weergeven Dashboards	Beschrijving	Hiermee kunt u automatisch QM dashboards weergeven.
	Paginatoegang	Automatisch QM Analytics >
	Licenties	Analytics Enterprise, Webex-toegang tot WFO
	Aanverwant Machtiging en en	—
	Opmerkingen	
Automatisch QM-dashboards bewerken	Beschrijving	Hiermee kunt u automatisch QM-dashboards bewerken.
	Paginatoegang	Automatisch QM Analytics >
	Licenties	Analytics Enterprise, Webex-toegang tot WFO
	Aanverwant Machtiging en en	—
	Opmerkingen	

Toestemmi	Details	
Automatisch QM weergeven Melding	Beschrijving	Hiermee kunt u alle dagelijkse meldingen in het dashboard QM automatisch weergeven.
	Paginatoegang	Automatisch QM Analytics >
	Licenties	Analytics Enterprise, Webex-toegang tot WFO
	Aanverwant Machtiging en en Opmerkingen	—
Automatisch QM bewerken Melding	Beschrijving	Hiermee kunt u de voorwaarden configureren die dagelijkse meldingen activeren.
	Paginatoegang	Automatisch QM Analytics >
	Licenties	Analytics Enterprise, Webex-toegang tot WFO
	Aanverwant Machtiging en en Opmerkingen	—

Bestemmingspagina's toewijzen aan gebruikers

Selecteer de pagina die mensen zien wanneer ze zich voor het eerst aanmelden bij Webex WFO. Deze pagina kan een Webex WFO-pagina of een Insights-dashboard zijn.

> **OPMERKING:** dit is een nieuwe functie die nog niet algemeen beschikbaar is. Als u snelle toegang tot deze functie wilt, neemt u contact op met uw Cisco-accountbeheer.

Voorwaarden

- Uw organisatie gebruikt Webex WFO Cloud. Deze pagina is niet beschikbaar voor on-premise implementaties.
- U beschikt over de machtiging Gebruikersrollen toewijzen.
- Gebruikers moeten gemachtigd zijn om een Webex WFO-pagina als bestemmingspagina weer te geven. Zie Rollen en machtigingen beheren.

- Als u een Insights-dashboard als bestemmingspagina wilt toewijzen, moet u toegang hebben tot Insights. Zie Gebruikers toegang geven tot Insights.
- Als u een Insights-dashboard als bestemmingspagina wilt weergeven, gaat u als volgende te werk:
  - Gebruikers moeten toegang hebben tot Insights. Zie Gebruikers toegang geven tot Insights.
  - Het dashboard moet met u worden gedeeld (als u het niet hebt gemaakt) en met de mensen die het dashboard als hun bestemmingspagina krijgen. Zie Individuele Insights-gebruikers en groepen toegang verlenen tot een dashboard in Insights.

Paginalocatie

Algemene > > > bestemmingspagina Toepassingsbeheer

Procedures

Een Webex WFO-pagina als bestemmingspagina toewijzen voor een gebruikersrol

1. Selecteer de rol in de **tabel Rollen** .
2. Selecteer de pagina in de **tabel Bestemmingspagina's** . De paginanaam verschijnt naast de rol in de **rollen.** tafel.

   OPMERKING: niet elke Webex WFO-pagina kan een bestemmingspagina zijn. De beschikbare pagina's zijn een "2000"-lijst.

3. Klik op **Opslaan**. Wanneer mensen met deze rol zich de volgende dag aanmelden bij Webex WFO, krijgen ze deze pagina. Als aan een gebruiker meerdere rollen zijn toegewezen met verschillende bestemmingspagina's, wordt de landingspagina weergegeven die is toegewezen aan de rol die het laatst is gemaakt.

Een Insights-dashboard toewijzen als bestemmingspagina voor een gebruikersrol

1. Selecteer de rol in de **tabel Rollen** .
2. Klik op **Insights-dashboards**. Er wordt een lijst weergegeven met dashboards die u hebt gemaakt of die met u zijn gedeeld.
3. Selecteer het dashboard in de **tabel Bestemmingspagina's** . De dashboardnaam verschijnt naast de rol in de **tabel Rollen** .
4. (Optioneel) Om het dashboard te zien, klikt u op het oogpictogram naast de naam van het dashboard. Het dashboard wordt in een nieuw tabblad geopend.

5. Klik op **Opslaan**. Wanneer mensen met deze rol zich de volgende stap aanmelden bij Webex WFO, krijgen ze dit dashboard. Als aan een gebruiker meerdere rollen zijn toegewezen met verschillende bestemmingspagina's, wordt de landingspagina weergegeven die is toegewezen aan de rol die het laatst is gemaakt.

Een bestemmingspagina uit een rol verwijderen

Als aan een rol geen landingspagina is toegewezen, zien personen met die rol de eerste pagina in het Webex bovenste menu van WFO (van links naar rechts) dat ze gemachtigd hebben om te zien.

1. Klik op het prullenbakpictogram naast de rolnaam in de **tabel Rollen** .
2. Klik op **Opslaan**.

Verwante onderwerpen

- Rollen en machtigingen beheren- Rollen maken
- Gebruikers maken en bewerken: rollen toewijzen aan gebruikers
- Gebruikers toegang geven tot Insights
- Individuele Insights-gebruikers en groepen toegang verlenen tot een dashboard in Insights

Gebruikers toegang geven tot Gegevensverkenner

Met toegang tot Cisco Data Explorer kunnen personen rapporten en dashboards bekijken die aan hen zijn toegewezen, gedeelde rapporten en dashboards bekijken die door anderen zijn gemaakt en hun eigen rapporten en dashboards maken. U kunt de toegangsniveau van mensen per rol variëren.

Voorwaarden

- Gebruikers en rollen zijn gemaakt.
- u beschikt over de machtiging Voor beheren van rollen.

Paginalocatie

Verschillend. Zie de onderstaande procedures voor paginalocaties.

Procedures

Machtigingen voor Gegevensverkenner toewijzen aan gebruikersrollen

1. Ga naar Toepassingsbeheer > Gebruikersconfiguratie > Rollen.
2. Selecteer de volgende machtigingen om aan rollen toe te wijzen:

Toestemming	Beschrijving
Gegevensverkenner	Personen alleen lezen-toegang tot de Gegevensverkenner browserpagina (de lijst met rapporten en dashboards).
Inhoud maken	Hiermee kunnen personen Gegevensverkenner maken, bijwerken en verwijderen rapporten en dashboards.
Inhoud publiceren	Hiermee kunnen mensen rapporten en dashboards delen waar ze eigenaar van zijn, en delen van groepen waartoe ze behoren.

3. Klik op **Opslaan**.

Een dashboard de standaardpagina maken voor een rol

Wanneer mensen met een specifieke rol zich aanmelden bij Webex WFO, is dit dashboard het eerste wat ze zien. Als u meerdere dashboards met dezelfde rol tagt, kunnen personen met deze rol navigeren tussen de verschillende dashboards.

VOORWAARDE

- De rol heeft geen machtigingen voor Gegevensverkenner, Inhoud maken of Inhoud publiceren.
- (Voor klanten die overgaan van versie 10.4 naar de cloud) De rol wordt toegewezen aan dashboards van Data Explorer-startpagina: verplaats de rol in Toepassingsbeheer > Algemene > algemene instellingen > Dashboardbeheer naar **Gegevensverkenner**.
- U bent eigenaar van het dashboard. Als u een dashboard waarvoor u geen eigenaar bent, op een standaardpagina wilt maken, kopieert u het dashboard.

1. Klik op de pagina Gegevensverkenner met de rechtermuisknop op het dashboard en selecteer **Tag** in de vervolgkeuzelijst. Het pictogram

Het venster Tags wordt geopend.

2. Voer **c1_role_** en vervolgens de naam van de rol in.

BELANGRIJK De rolnaam moet overeenkomen met de naam die uw organisatie gebruikt. Er is een lijst met rollen beschikbaar op Toepassingsbeheer > Algemene > gebruikersconfiguratie > rollen.

Als u een rol wilt toevoegen waarvan de naam één woord bestaat, voert u de naam in.

VOORBEELD **c1_role_Agent**

Als u een rol wilt toevoegen waarvan de naam uit meerdere woorden bestaat, gescheiden door spaties, neemt u de tag in tussen dubbele aanhalingstekens.

VOORBEELD **"c1_role_East Teamleiders Kust"**

Als u meerdere rollen tegelijkertijd wilt toevoegen, voert u deze rollen na elkaar in, gescheiden door een spatie.

VOORBEELD **c1_role_Evaluator "c1_role_East Coast Agent"**

3. Klik op **Tag** toevoegen.
4. Klik op **OK**. Het **venster Tag** wordt gesloten.

Verwante onderwerpen

- Rollen en machtigingen beheren: een lijst met alle bevoegdheden die van toepassing zijn op QM en Analytics en wat deze doen.
- De lijst met Gegevensverkenner-dashboards en rapporten beheren: hiermee leert u hoe u de toegang tot specifieke rapporten en dashboards per rol beperkt.

Gegevensverkenner uitschakelen

Als uw organisatie is overgegaan naar Insights en gereed is om Data Explorer te verwijderen voordat Cisco de toepassing automatisch laat verwijderen, voert u de stappen hieronder uit.

Voorwaarden

- Als u Gegevensverkenner voor gespreksopnamen, QM, Analyse en Klassieke WFM wilt uitschakelen, hebt u de machtiging Rollen beheren.

Paginalocatie

Verschillend. Zie de onderstaande procedures voor paginalocaties.

Procedures

Gegevensverkenner uitschakelen voor gespreksopnamen, QM, Analyse en Klassieke WFM-gebruikers

1. Ga naar **Toepassingsbeheer** > **Global** > **Gebruikersconfiguratie** > **Roles**.
2. Schakel in de **tabel Machtigingen de selectievakjes** uit voor de volgende machtigingen voor elke rol:
   - In het **gedeelte Dashboards** :
     - QM-dashboard weergeven
       - Dashboards beheren
       - WFM-dashboard weergeven
   - In het **gedeelte Rapporteren** :
       - Geavanceerde API rapportage
       - Gegevensverkenner
       - Inhoud maken
       - Inhoud publiceren
   - In het **gedeelte Gegevensbeheer** : wis alle machtigingen in deze sectie.
3. Klik op **Opslaan**. Wanneer gebruikers zich de volgende keer aanmelden, komen ze op de eerste pagina in het bovenste menu (van links naar rechts) terecht die ze mogen openen. Voor de meeste mensen is dit de pagina Interacties. Gegevensverkenner **wordt niet** weergegeven in het bovenste menu.

> **OPMERKING:** U kunt geen machtigingen uit de rol Superbeheerder verwijderen. Deze rol is ingebouwd in WFM en kan niet worden bewerkt.

Verwante onderwerpen

- Gebruikers toegang geven tot Insights
- Rollen en machtigingen beheren

Teams beheren

Een team is een verzameling van een of meer agenten.

Op de pagina Teams kunt u teams beheren voor gesynchroniseerde en niet-gesynchroniseerde systemen. U kunt teams ook importeren en exporteren.

In een gesynchroniseerd systeem worden teams gemaakt in de ACD en gesynchroniseerd met Webex WFO. De synchronisatie is één manier van het ACD naar Webex WFO. Als een team agents bevat die aan dat team zijn toegewezen in de ACD, worden deze agents aan dat team toegewezen in Webex WFO. Voor deze teams kunt u geen wijzigingen aan brengen in de teamnaam of de agents die aan het team zijn toegewezen.

AANBEVOLEN WERKWIJZE Wanneer de ACD wordt gesynchroniseerd met Webex WFO, kunt u geen teams in Webex WFO maken omdat deze teams niet worden gesynchroniseerd met de ACD.

In een niet-gesynchroniseerd systeem kunt u desgewenst teams in Webex WFO maken en beheren.

Velddefinities

Gebruik de pagina Teams om teams te maken, bewerken, importeren of exporteren. Als uw ACD teamgegevens synchroniseert met Webex WFO, raadpleegt u de documentatie om te weten hoe dat van invloed is op wijzigingen die u hier aanbrengt.

Hieronder worden de velden op de pagina Teams beschreven.

Veld	Beschrijving
Teamnaam	Geef een naam op voor het team. De teamnaam mag niet de naam en een bestaande groep, een bestaand team of de naam van de tenant waarvan het team onderdeel is. Gesynchroniseerde teamnamen zijn alleen-lezen.
Team selecteren	Selecteer een bestaand team. In de lijst worden standaard actieve teams weergegeven.
Niet-actieve teams weergeven	Schakel dit selectievakje in om zowel actieve als inactieve teams weer te geven in het veld Team selecteren. Naast inactieve teams in de lijst Team selecteren wordt 'Inactief' weergegeven. Wanneer deze optie is uitgeschakeld, verschijnen alleen actieve teams in het veld Team selecteren. Dit veld wordt alleen weergegeven wanneer u een bestaand team bewerkt.
Dit team activeren	Schakel dit selectievakje in om het team te activeren. Teams worden geactiveerd door verstek. Schakel dit selectievakje uit om het team inactief te maken.
Aanmaakdatum	(Alleen lezen-) De datum waarop het teamrecord is gemaakt.
Datum deactivering	(Alleen lezen-) De datum waarop het teamrecord is gedeactiveerd. Zo lang als de teamrecord is actief en dit veld is niet zichtbaar. Als dit veld

zichtbaar is, wordt de datum van de meest recente teamrecord weergegeven.

Veld	Beschrijving
	Deactivering. Dit veld wordt alleen weergegeven wanneer u het selectievakje Dit team activeren uitschakelt.
Groep	Selecteer de groep waarin dit team moet worden geplaatst.
Agenten	Wijs de gewenste agents toe aan het team. In een gesynchroniseerd systeem kunt u niet de lijst met agents wijzigen die aan het gesynchroniseerde team zijn toegewezen.
Dit team opnemen in productiviteitsrapporten	Schakel dit selectievakje in als u wilt dat de statistische gegevens van het team worden opgenomen wanneer de service voor Webex WFO-opname de productiviteitscijfers compileert.
Uploadlocatie stage werkgebied te koppelen	Schakel dit selectievakje in om het team en gegevens voor het uploaden van het Server. Dit selectievakje is alleen beschikbaar als de component Staged Upload is ingeschakeld voor een gegevensserver in uw systeem. Gebruikers die aan dit team zijn toegewezen, gebruiken Staged Uploaden alleen als ze ook zijn gekoppeld aan een correct geconfigureerde QM dagelijkse gebeurtenis workflow. Zie "Het gefaseerde uploaden" configureren in de *handleiding voor het ontwerpen van cloudimplementaties voor meer informatie over*
	uploaden in twee fasen.
Opslagprofielen	Selecteer een opslagprofiel om aan dit team te koppelen. De standaardinstelling bij een opslagprofiel voor dit veld is de standaardinstelling ingesteld in Opslagprofielen (Toepassingsbeheer > Systeemconfiguratie > Opslagprofielen). Als u het opslagprofiel voor het team wijzigt, worden nieuwe opnamen opgeslagen in het nieuwe opslagprofiel, maar bestaande opnamen blijven in het oorspronkelijke opslagprofiel.

Teams importeren en exporteren

Selecteer de optie "Teams importeren en exporteren" om nieuw of bewerkt team te importeren of bestaande teams te exporteren. De import- en exporteergegevens hebben CSV indeling.

De kolommen kunnen de onderstaande veldnamen gebruiken als de koptekstnamen of u kunt de veldnamen die u kiest gebruiken (bijvoorbeeld "Naam" kan "Teamnaam" zijn). De kolomnamen die hier worden vermeld, zijn de namen die worden gebruikt in de Webex WFO-database. Als u verschillende kolomnamen gebruikt, moet u elke aangepaste naam toewijzen aan de juiste Webex WFO-naam.

Nadat u hebt geconfigureerd hoe uw velden in importeerbestanden worden toegewezen aan de Webex WFO-velden, kunt u die toewijzing opslaan voor hergebruik.

Teamgegevens exporteren

- Klik op **Exporteren**. Webex WFO het bestand (naam teams.csv) naar uw pc downloadt in CSV indeling.

Teamgegevens importeren

1. Klik op **Bestand** kiezen, blader naar uw team CSV bestand en klik vervolgens op **Openen** om de kolomkoppen van het bestand weer te geven. Het bestand kan de standaardkolomkopnamen hieronder gebruiken, of u kunt de namen van de koptekst gebruiken die u kiest (bijvoorbeeld, "Naam" kan "Teamnaam" zijn). Als u verschillende namen voor de kolomkoptekst gebruikt, moet u elke aangepaste naam toewijzen aan de juiste Webex WFO-naam.

Kolomkop	Beschrijving
Team-id	De id van het team in het ACD. U kunt het id-nummer identificeren door teamgegevens te exporteren en weer te geven in het CSV bestand. Als u een team importeert met een Team-id die al in de database bestaat, overschreven de geïmporteerde gegevens voor die Team-id de gegevens in de database. Als het team een nieuw team is, moet de id worden ingesteld op 0 (nul), anders mislukt het importeren.
Naam	De naam van het team.
Geactiveerde datum	De datum waarop het team is geactiveerd.

Kolomkop	Beschrijving
Datum niet-actief	De datum waarop het team is gedeactiveerd.
Bovenliggende groeps-id	De groep waartoe het team behoort.
Productiviteit compilatie opgenomen	(Onwaar/waar) Geeft aan of de statistieken van het team moeten worden wanneer de service Vastleggen productiviteitscijfers compileert.

2. Wijs de vereiste Webex WFO-importvelden toe aan het juiste veld in het CSV bestand en configureer vervolgens het gegevenstype van dat veld.
3. Klik op **Importeren**.

Een toewijzingsschema opslaan voor hergebruik

1. Klik op **Bestand** kiezen, blader naar uw team CSV bestand en klik vervolgens op **Openen** om de kolomkoppen van het bestand weer te geven.
2. Wijs de vereiste Webex WFO-importvelden toe aan het juiste veld in het CSV bestand en configureer vervolgens het gegevenstype van dat veld.
3. Voer een naam in het veld Toewijzingsnaam **in** en klik op **Opslaan**. Dit toewijzingsschema is bij een toekomstige invoer beschikbaar voor hergebruik.

Groepen beheren

Een groep is een verzameling van een of meer teams.

Velddefinities

Gebruik de pagina Groepen om groepen te maken, bewerken, importeren en exporteren.

> **NOTE-groepen** kunnen worden gedeactiveerd maar niet verwijderd. Ze worden bewaard voor historische doeleinden en zijn beschikbaar in rapporten, contacten, analyse enzovoort.

Hieronder worden de velden op de pagina Groepen beschreven.

Veld	Beschrijving
Groepsnaam	Geef een naam op voor de groep. De groepsnaam mag niet de naam zijn van een bestaande groep, een bestaand team of de naam van de tenant deze

Veld	Beschrijving
	groep is onderdeel van.
Groep selecteren weergegeven.	Selecteer een bestaande groep. In de lijst worden standaard actieve groepen
Niet-actieve groepen weergeven	Schakel dit selectievakje in om zowel actieve als niet-actieve groepen in het veld Groep selecteren. Naast inactieve groepen in de lijst met groepen wordt 'Inactief' weergegeven. Als deze optie is uitgeschakeld, verschijnen alleen actieve groepen in het veld Groep selecteren. Dit veld wordt alleen weergegeven wanneer u een bestaande groep bewerkt.
Deze groep activeren	Schakel dit selectievakje in om de groep te activeren. Groepen worden geactiveerd door verstek. Schakel dit selectievakje uit om de groep inactief te maken.
Teams	Wijs een of meer teams toe aan deze groep.
Aanmaakdatum	(Alleen lezen-) De datum waarop het groepsrecord is gemaakt.
Datum deactivering	(Alleen lezen-) De datum waarop het groepsrecord is gedeactiveerd. Wanneer wordt de record is actief, dit veld is niet zichtbaar. Als dit veld zichtbaar is, wordt de datum van de meest recente deactivering van de groep weergegeven. Dit veld wordt alleen weergegeven wanneer u het selectievakje Deze groep activeren uitschakelt.
Teams	Wijs een of meer teams toe aan deze groep door de teams van het deelvenster Beschikbaar naar het deelvenster Toegewezen te verplaatsen.

Groepen importeren en exporteren

Selecteer de optie 'Groepen importeren en exporteren' om nieuwe of bewerkte groepen te importeren of bestaande groepen te exporteren. De import- en exporteergegevens hebben CSV indeling.

Groepsgegevens exporteren

- Klik op **Exporteren**. Webex WFO het bestand (groups.csv genoemd) naar uw pc wordt gedownload.

Groepsgegevens importeren

1. Klik op **Bestand** kiezen, blader naar uw groep CSV bestand en klik vervolgens op **Openen** om de kolomkoppen van het bestand weer te geven. Het bestand moet kolommen bevatten voor de volgende gegevens in een willekeurige volgorde. In de kolommen kunnen deze namen worden gebruikt als koptekst of een naam die u kiest (bijvoorbeeld"Naam" kan "Groepsnaam" zijn). Als u verschillende kolomnamen gebruikt, moet u elke aangepaste naam toewijzen aan de betreffende Webex WFO-naam.

Kolomkop	Beschrijving
Groeps-id	De id van de groep in het ACD. U kunt het id-nummer identificeren door de groepsgegevens te exporteren en weer te geven in het CSV bestand. Als de groep een nieuwe groep is, moet de id worden ingesteld op 0 (nul), anders mislukt het importeren.
Naam	De naam van de groep.
Geactiveerde datum	De datum waarop de groep is
geactiveerd. Datum niet-actief	De datum waarop de
groep is gedeactiveerd.	

2. Wijs de vereiste Webex WFO-importvelden toe aan het juiste veld in het CSV bestand en configureer het gegevenstype voor dat veld, of selecteer een bestaande toewijzing in het **vervolgkeuzeveld Bestaande toewijzing** gebruiken.

   OPMERKING: Als u een nieuwe toewijzing maakt, kunt u nadat u hebt geconfigureerd hoe uw velden voor importbestanden worden toegewezen aan de Webex WFO-velden, een naam aan de toewijzing en opslaan voor hergebruik.

3. Klik op **Importeren**.

   OPMERKING: Als u een groep importeert met een groeps-id die al in de database bestaat, overschreven de geïmporteerde gegevens voor die groeps-id de gegevens in de database.

Weergaven beheren

Een weergave bepaalt de omvang van de toegang die een gebruiker heeft in WFM en QM. In WFM heeft een gebruiker die is toegewezen aan een weergave, alleen toegang tot de entiteiten (zoals contacten, teams, servicewachtrijen, servicewachtrijgroepen, multivaardigheidsgroepen, vaardigheidskoppelingen,

werkvoorwaarden, diensten, uitzonderingen en projecten) die aan die weergave zijn toegewezen conform de

Machtigingen voor hun rol.

Het bereik van een gebruiker wordt bepaald op basis van de aanmelding. Als er na de aanmelding nieuwe entiteiten worden gemaakt (bijvoorbeeld gebruikers of teams die zijn toegevoegd door te synchroniseren met de ACD), omvat het bereik van de gebruiker deze entiteiten alleen nadat deze zich hebben afgemeld en opnieuw is aangemeld.

Paginalocatie

Algemene > > weergaven Toepassingsbeheer > gebruikersconfiguratie

OPMERKING Contacten die eerder zijn opgenomen en gemarkeerd met metagegevens die worden gebruikt voor een QM weergave, worden in de geretourneerde resultaten voor de weergave opgenomen. De eerste keer dat u contacten opent via een QM weergave, zult u Ondervindt een vertraging omdat de toepassing de eerste zoekactie in de database naar die weergave uitvoert.

NOTITIE
Als uw organisatie QM weergaven gebruikt in plaats van het gebruikersbereik te configureren via de pagina Gebruikers, werkt het organisatiefilter op de pagina Interacties als volgt voor gebruikers die een QM weergave hebben toegewezen, maar geen bereik hebben toegewezen:

- De vervolgkeuzelijsten Groep en Team zijn ingesteld op Alle en kunnen niet worden gewijzigd.
- In de vervolgkeuzelijst Agent worden de namen van alle agenten weergegeven.

OPMERKING: als u wilt dat agenten naast contacten die voldoen aan de QM-weergavecriteria, hun eigen contacten kunnen bekijken en afspelen, wijst u hen het bereik toevoegen toe aan QM machtiging Weergaven. Zie Rollen beheren en machtigingen .

Een entiteit kan worden opgenomen in meerdere weergaven en een gebruiker kan worden toegewezen aan meerdere weergaven.

De WFM systeemweergave wordt EnterpriseView genoemd. Deze weergave kan niet worden verwijderd en de naam kan niet worden gewijzigd. U kunt deze gebruiken als uw primaire weergave of nieuwe weergaven maken die passen bij uw wensen. QM heeft geen systeemweergave.

Veldbeschrijvingen

Gebruik de pagina Weergaven om WFM- of QM weergaven te maken, bewerken en verwijderen. Hieronder worden de velden op de pagina Weergaven beschreven.

Velden voor WFM weergaven

Veld	Beschrijving
Naam weergeven	Kies een unieke naam voor de weergave of selecteer een bestaande weergave. EnterpriseView is een systeemweergave die niet kan worden gewijzigd en die niet kan worden verwijderd.
Activeren	Schakel het selectievakje Activeren in om de weergave te activeren. Een weergave kan pas worden gebruikt als deze is geactiveerd.
Users	Selecteer de gebruikers die u aan de weergave wilt toewijzen.
Teams	Selecteer de teams die u aan de weergave wilt toewijzen.
Multivaardigheidsgroepen	Selecteer de multivaardigheidsgroepen die u aan
de weergave wilt toewijzen. Servicewachtrijen	Selecteer de
servicewachtrijen die u aan de weergave wilt toewijzen.	
Servicewachtrijgroepen	Selecteer de servicewachtrijgroepen die u aan de
weergave wilt toewijzen. Vaardigheidskoppelingen	Selecteer de
vaardigheidskoppelingen die u aan de weergave wilt toewijzen.	
Werkvoorwaarden	Selecteer de werkvoorwaarden die u aan de
weergave wilt toewijzen. Diensten	Selecteer de diensten die u aan de
weergave wilt toewijzen.	
Uitzonderingen	Selecteer de uitzonderingen die u aan de weergave wilt toewijzen.
Uitzonderingstypen Uitzonderingstypen	Selecteer de uitzonderingstypen die u aan de weergave wilt toewijzen. zijn verplicht zodat agents aanvragen kunnen indienen (zie Verzoeken).
Projecten	Selecteer de projecten die u aan de weergave wilt toewijzen.
Vakantietypen beschikken over	Selecteer de vakantietypen die u aan de weergave wilt toewijzen. Agenten moeten alle vakantietypen in hun weergave die in hun vakantieplan staan.

	Anders kunnen ze niet het ontbrekende type vakantie selecteren bij het indienen van een aanvraag voor vrije tijd.
Dynamische werkregels	Selecteer de dynamische werkregels die u aan de weergave wilt toewijzen.

Veld	Beschrijving
Gebeurtenissen voor dynamische planning	Selecteer de gebeurtenissen voor dynamische planning die u aan de weergave wilt toewijzen.
Voorwaarden bereik	Gebruik de velden in dit gedeelte om regels te maken voor het definiëren van metagegevens voor het beperken van het bereik voor deze weergave.
Overeenkomen met een willekeurige of alle of een logische is	Geeft aan of de regel een logische OR (Overeenkomen met willekeurige) EN (Overeenkomen met Alle).
Doorschakelregel toevoegen	Voegt een regel met voorwaarden toe om de regel te definiëren.
Veld Metagegevens	Selecteer een metagegevensveld in de vervolgkeuzelijst. U kunt deze gebruiken veld om een bereik op te geven buiten uw team en groep.
Situatie	Selecteer de bewerking die u op de voorwaarde wilt toepassen in de vervolgkeuzelijst.
Waarde	Geef de waarde op waarmee u de metagegevens wilt filteren. U kunt geen jokers gebruiken wanneer u deze weergave invoert.

Velden voor QM weergaven

Veld	Beschrijving
Naam weergeven	Kies een unieke naam voor de weergave of selecteer een bestaande weergave. **NOTE EnterpriseView is een systeemweergave die niet kan worden gewijzigd en die** niet kan worden verwijderd.
Activeren	Schakel het selectievakje Activeren in om de weergave te activeren. Een weergave kan pas worden gebruikt als deze is geactiveerd.
Voorwaarden bereik	Gebruik de velden in dit gedeelte om regels te maken voor het instellen van de metagegevens voor Het bereik voor deze weergave beperken. ▪ Overeenkomen met een of alle vervolgkeuzelijst— Geeft aan of de regel een logische OR (Overeenkomen met alle) of een logische AND (Alle overeenkomen) is.

Veld	Beschrijving
	▪ De knop Regel toevoegen: voegt een regel met voorwaarden toe om de regel te definiëren. U kunt meerdere doorschakelregels toevoegen. ▪ Veld Metagegevens: selecteer een metagegevensveld in de vervolgkeuzelijst. Gebruik dit veld om een bereik op te geven buiten uw team en groep. ▪ Voorwaarde—Selecteer de bewerking die u wilt toepassen op de voorwaarde in de vervolgkeuzelijst. ▪ Waarde: voer de waarde in waarmee u de metagegevens wilt filteren. U kunt geen jokertekens gebruiken wanneer u deze waarde invoert. Als u een regel wilt verwijderen, klikt u op de **X** naast de gewenste regel.

Contacten opnemen en evalueren

Het opnemen en evalueren van contacten omvat het volgende:

- Zoek contacten in uw bereik met een of meer filters.
- Contacten afspelen met de mediaspeler
- Contactpersonen toewijzen en delen.
- Klantgesprekken evalueren (zowel geluidsopnamen als niet-gesprek contacten).
- Evaluatiegegevens analyseren
- De status van een agent weergeven, deelnemen aan een gesprek en het scherm van de agent in real-time weergeven.
- Maak handmatig contactpersonen.

Contacten opnemen

Het opnemen van contacten omvat het volgende:

- Bepaal op basis van workflowregels welke opnamen moeten worden bewaard en verwijderd en geef op hoe lang de opnamen worden bewaard.
- Verwijder opnamen meteen van een agent-pc's nadat een contact is voltooid en sla ze op op een gegevensserver op in uw contactcenter tot een geplande tijd, wanneer een QM workflowgebeurtenis wordt uitgevoerd en ze naar de cloud uploadt.
- Proactief beheren welke contacten automatisch worden opgenomen en welke contacten automatisch worden uitgesloten van het opnemen.
- Een contact handmatig opnemen.

OPMERKING: Als u tegelijkertijd meerdere methoden gebruikt om pauze en hervatten te activeren (zoals opnameknoppen, webgebeurtenissen, API's en signalen van derden) kan dit onvoorspelbaar gedrag tot gevolg hebben. Tot
Vermijdt dat dit probleem wordt gebruikt, slechts met één methode tegelijk voor een gesprek.

Automatiseer QM-workflows

Op de pagina Workflowbeheer bepaalt u welke opnamen moeten worden bewaard en welke opnamen u moet verwijderen op basis van workflowregels. Geef op hoe lang de opnamen worden bewaard. U kunt ook werkstromen gebruiken om andere taken uit te voeren, zoals het toewijzen van evaluaties.

Einde van interactie en Dagelijks zijn twee typen gebeurtenissen die aangeven wanneer een workflow moet worden uitgevoerd. Nadat u een gebeurtenistype hebt geselecteerd, configureert u de regels van de workflow verder. Regels worden geëvalueerd en gevolgd in de volgorde waarin ze op de pagina Workflowbeheer worden weergegeven totdat er een overeenkomende regel wordt gevonden. Er is een **standaardregel (vergrendeld)** die altijd de laatste regel in de lijst is. U kunt deze wijzigen maar niet verwijderen.

Nadat de regels zijn ingesteld, maakt u een of meer voorwaarden waaraan de regel moet voldoen. Wanneer aan de voorwaarden voor een regel wordt voldaan, worden de geconfigureerde acties voor die voorwaarde gevolgd. Deze acties kunnen variëren van het invoegen van metagegevens, het recyclen van contacten, het bijhouden van een percentage opnamen, enzovoort.

Voorwaarden

- U beschikt over de machtiging Werkstroom beheren
- Een actief evaluatieformulier maken als u een standaardevaluatieformulier wilt toewijzen als een workflowbewerking

Paginalocatie

Contactstromen voor toepassingsbeheer > QM > QM > Workflowbeheer

Procedures

Voor het maken van een volledige werkstroom maakt u een regel, voorwaarden voor die regel maken en vervolgens acties instellen voor de voorwaarden die u hebt gemaakt.

Een nieuwe doorschakelregel maken

Als u een regel maakt, maakt u een container voor de voorwaarden die u voor uw workflow wilt gebruiken.

1. Selecteer **Einde van interactiegebeurtenis** of **Dagelijkse gebeurtenis**.

   Einde van interactiegebeurtenis—De workflow verwerkt de opname aan het einde van een gesprek.

   Dagelijkse gebeurtenis—De workflow verwerkt alle opnamen één keer per dag. Als er nog gesprekken zijn die nog worden opgenomen wanneer de workflow Dagelijkse gebeurtenissen wordt uitgevoerd, worden deze gesprekken geüpload wanneer de volgende dagelijkse gebeurtenis wordt uitgevoerd.

2. (Alleen dagelijkse gebeurtenissen) Voer in het veld Tijd **het** tijdstip in waarop de dagelijkse gebeurtenis moet worden uitgevoerd.

Tijd —De tijd waarop de workflowverwerking begint. Dit is ook de begintijd voor de bewaarperiode van de opnamen. Als de tijd wordt gewijzigd, wordt de nieuwe tijd onmiddellijk van kracht en worden gesprekken met de nieuwe tijd verwerkt.

3. Voer een naam in het veld Naam **voor de** regel in.
4. Klik op **Regel** opslaan. De regel wordt toegevoegd aan de workflow.

> **OPMERKING:** Als u regel **voor opslaan selecteert** , wordt niet de hele workflow opgeslagen. Sla workflows op door op de **knop Opslaan** te klikken.

5. Selecteer de regel in de **lijst Regels** .
6. (Optioneel) Gebruik de pijlen van het toetsenbord om de volgorde van de doorschakelregels te wijzigen. Regels worden doorgaans in de volgorde gevolgd waarin ze op de pagina Workflowbeheer worden weergegeven.

Een doorschakelregel verwijderen

U kunt één regel tegelijk verwijderen.

1. Selecteer een regel in de **lijst Regels** .
2. Klik op **Regel** verwijderen.
3. Klik op **Opslaan**.

Voorwaarden maken voor een doorschakelregel

Elke regel volgt een reeks voorwaarden.

1. Selecteer in de **sectie Voorwaarden** alle **of** Elke **in de** vervolgkeuzelijst Overeenkomen **.** Wanneer een of meer voorwaarden worden ingesteld op een **categorie Eén** of **Alle voorwaarden** , vormen deze voorwaarden een voorwaardegroep.

   Alle—De workflow moet voldoen aan alle voorwaarden in de voorwaardegroep.

   Alle—De workflow moet voldoen aan een van de opgegeven voorwaarden in de voorwaardegroep.

2. Selecteer in de **sectie Voorwaarden** een optie in de **vervolgkeuzelijst Voorwaarde** .

   - **Agent**, **groep** of **team**—U kunt de naam van een agent, groep of team selecteren als de waarde. De voorwaarde is alleen van toepassing op de gespreksopnamen van deze specifieke agent, groep of team. Als de naam van de agent, groep of team wordt bewerkt, wordt Webex WFO automatisch de waarde in uw voorwaarde bijgewerkt zodat deze overeenkomt met de nieuwe naam.
   - **Oproeprichting**—U kunt Inkomend **of** Uitgaand **selecteren** als waarde. De voorwaarde is van toepassing op alle opnamen van inkomende of uitgaande gesprekken.

- **Contacttype**—U kunt de waarde Bellen **,** Alleen **scherm,** E-mail **,** Tekst , Chatten **of** SMS **als selecteren** .
- Alle overige—U kunt een tekenreeks invoeren als waarde. De voorwaarde is van toepassing op alle gespreksopnamen die de opgegeven tekenreeks in hun metagegevens bevatten.

3. Selecteer een optie in de **vervolgkeuzelijst Operator** .

   - **Bevat**—Hiermee zoekt u naar waarden die de tekenreeks in het veld Waarde bevatten. Dit veld maakt geen hoofdletters/kleine letters uit. Dit bericht bevat impliciete jokers voor en na de ingevoerde tekst. Het sterretje (*) en het vraagteken (?) jokertekens zijn toegestaan.
   - **Opgenomen in lijst**: laadt waarden uit een bestand in één kolom met waarden (of CSV). Hierdoor wordt automatisch een alle voorwaardegroep met de waarden gemaakt. Voor elke waarde is een asterisk (
     *) en het vraagteken (?) jokertekens.
   - **Is**—Zoek naar een exacte overeenkomst. Het sterretje (*) en het vraagteken (?) jokertekens zijn toegestaan.
   - Gelijk aan—Hiermee zoekt u naar scores die overeenkomen met de waarde die u hebt opgegeven. Aantalvoorwaarden staan voor "Minder dan" (<), "Groter dan" (>), en "Is gelijk aan" (=) operatoren.

     OPMERKING: wanneer u de operator Gelijk aan gebruikt, wordt in het veld Waarde hoofdlettergevoelig weergegeven. Als u niet zeker weet waar u hoofd- en kleine letters moet gebruiken in de tekenreeks in het veld Waarde, gebruikt u de operator 'Bevat'.

   - **Begint met**— Hiermee zoekt u naar waarden die beginnen met de tekenreeks in het veld Waarde.
   - **Minder dan**—Hiermee zoekt u naar scores die lager zijn dan de waarde die u hebt opgegeven.
   - **Meer dan**—Hiermee zoekt u naar scores die hoger zijn dan de waarde die u hebt opgegeven.
   - **<metadata operator>**: kies het veld met metagegevens dat u wilt gebruiken. De waarde werkt als een operator 'Is' waarmee sterretjes (*) en vraagteken (?) jokertekens.

4. Selecteer een optie in de **vervolgkeuzelijst Waarde** . U kunt, afhankelijk van de voorwaarde, een optie selecteren of een tekenreeks invoeren.

   Jokertekens kunnen worden gebruikt voor de operatoren 'Is' en 'Bevat'. In 'Bevat' staan impliciete jokers aan het begin en aan het einde van de tekst.

   - De asterisk jokertekens (*) kunnen een willekeurig aantal van willekeurige tekens vertegenwoordigen, zolang de andere tekens in de tekenreeks overeenkomen.

     VOORBEELD 61* komt overeen met elk nummer dat begint met 61, zoals 6124, 61555 en 613.

- Het jokerteken aan het vraagteken (?) kan één teken in een tekenreeks vervangen.

  VOORBEELD 61?? komt overeen met elk nummer dat begint met 61 en vier cijfers lang is, zoals 6124, 6125 en 6126.

5. (Optioneel) Klik+ om een voorwaarde toe te voegen, – als u een voorwaarde wilt verwijderen, of Om een nieuwe voorwaardegroep te maken en stappen 1 tot en met 4 te herhalen voor de nieuwe voorwaarde of voorwaardegroep.
6. Klik op **Opslaan**.

Bewerkingen maken voor een voorwaarde

Met acties wordt gedefinieerd wat er gebeurt als aan de voorwaarden voor een regel wordt voldaan.

1. Selecteer en configureer een of meer van de volgende acties.
   - **Bewaarbeleid** : een optie voor **<n bewaren> % van willekeurige spraak- , overeenkomende schermopnamen** en **niet-overeenkomende schermopnamen**. Kies het beleid voor het bewaren van contacten die voldoen aan de workflowregels. Het bewaarbeleid bepaalt hoe lang opnamen worden bewaard. De bewaartijd begint op basis van de begintijd van het contact.

     LET OP: er is slechts één beleid voor het bewaren van gegevens per contact toegestaan.
   - **Bewaarbeleid** : een optie voor **<n bewaren> % van willekeurige spraakopnamen**, **overeenkomende schermopnamen**, **niet-overeenkomende schermopnamen** en **tekstinteracties**. Kies het beleid voor het bewaren van contacten die voldoen aan de workflowregels. Het bewaarbeleid bepaalt hoe lang opnamen of tekstrecords worden bewaard. De bewaartijd begint op basis van de begintijd van het contact.

     LET OP: er is slechts één beleid voor het bewaren van gegevens per contact toegestaan.
   - **Houd <n> % willekeurige spraakopnamen van <n> % van <type> spraakopnamen- Houd <n> van de spraakopnamen** die overeenkomen met het opgegeven contacttype.
   - **Houd <n> % willekeurig overeenkomende schermopnamen, <n> % van <type> schermopnamen**- Houd <n> van de schermopnamen die overeenkomen met het opgegeven contacttype.
   - **<n> % willekeurige niet-overeenkomende schermopnamen bewaren: <n> % van <type> niet-overeenkomende schermopnamen**. Voor contacten die alleen worden screenen weergegeven, wordt een niet-overeenkomend scherm opgenomen zonder geluid. Door deze actie wordt het opgegeven percentage niet-overeenkomende schermopnamen opgehouden dat overeenkomt met het opgegeven contacttype.

- **100% van de tekstinteracties behouden- Gebruik deze bewerking voor tekstcontacten**. De instelling 100% kan niet worden gewijzigd.
- **Direct uploaden** : een optie voor **<n bewaren> % van willekeurige spraak -, overeenkomende schermopnamen** en **niet-overeenkomende schermopnamen**. Geluidsopnamen en schermopnamen (overeenkomend of niet-overeenkomen) die zijn gekoppeld aan deze workflow, worden meteen geüpload nadat de workflow is voltooid. In een workflow einde van interactie wordt de opname onmiddellijk geüpload nadat de opname is beëindigd. In een dagelijkse workflow wordt de opname geüpload wanneer de dagelijkse workflow staat gepland om uitgevoerd te worden. Als deze optie niet is ingeschakeld, zijn de normale regels voor uploaden van kracht. Deze optie is van toepassing op alle opnametypen. Als u deze optie gedurende een dag wijzigt, wordt de wijziging onmiddellijk van kracht.

  Bestanden die direct worden geüpload, kunnen van invloed zijn op de bandbreedte.

  > **AANBEVOLEN WERKWIJZE** Als u desktopopname gebruikt zonder een gefaseerde uploadserver, selecteert u Direct uploaden om het potentiële verlies van audio-opnamen te beperken die zijn
  > Wachtend op uploaden wanneer de pc van een agent wordt afgesloten.

- **Direct** recyclen: spraakopnamen, schermopnamen en tekstrecords worden direct naar de prullenbak opgegeven en worden niet verwerkt bij een andere gebeurtenis.

  Een typisch voorbeeld hiervan is de optie Niet bewaren van telefoonnummers in de gebeurtenis Einde van interactie. Contactpersonen die deze telefoonnummers hebben die worden gebeld of gebeld, mogen niet worden opgenomen. Als u Recycle selecteert, worden ze direct naar de prullenbak verzonden en worden ze niet opnieuw verwerkt in de dagelijkse gebeurtenis. Zo voorkomt u dat een lijst Niet bewaren wordt bijgehouden in gebeurtenissen Einde van interactie en Dagelijkse gebeurtenissen.

- **Metagegevens** invoegen: hiermee kunt u de tekst die in het veld is opgegeven, invoegen in het veld met door de gebruiker gedefinieerde metagegevens voor de contacten die voldoen aan de workflow. U kunt aangepaste velden met metagegevens beheren op de pagina Metagegevensbeheer.
- **Het evaluatieformulier instellen op <Evalue Name>** — selecteer het evaluatieformulier dat u wilt koppelen aan contacten die voldoen aan de workflow.
- **De reden voor de interactie instellen op <Reden>** - Kies de reden die aan deze opname moet worden gekoppeld. Als u geen reden kiest, wordt Aan Archief standaard toegewezen.
- **Het enquêteformulier instellen op <Survey-naam>** : selecteer het enquêteformulier dat u aan contacten wilt koppelen dat voldoet aan de workflowvoorwaarden.

U moet ook de VoC-vraag (Spraak van de klant) en de evaluatiedrempel voor die vraag selecteren. De VoC-vraag moet een numerieke antwoordindeling hebben. Als de reactie van de klant voor de VoC voldoet aan de evaluatiedrempel die u definieert, wordt het bijbehorende contact gemarkeerd voor evaluatie.

Enquêteformulieren worden per e-mail verzonden. Geef het onderwerp Verzenden vanuit, E-mailbericht beantwoorden, Afzendernaam en e-mail op. Raadpleeg Providers voor online enquêtes configureren voor meer informatie over het verzenden van enquêtesformulieren .

> **OPMERKING:** Als dit veld is ingesteld op IVR, zijn de **velden Verzenden vanuit e-mail**, **E-mail** beantwoorden, **Naam** afzender en **Onderwerp** e-mail niet beschikbaar.

2. Klik op **Opslaan**.

Veldbeschrijvingen

Gebruik de pagina Workflowbeheer om een werkstroom te maken, bewerken of verwijderen.

Regels configureren

Configureer de regels voor de workflow.

Veld	Beschrijving
Resetten	De laatste opgeslagen wijzigingen in de sectie herstellen.

Configuratievoorwaarden

Configureer de voorwaarden voor de workflow. De voorwaarden bepalen welk contact voldoet aan een doorschakelregel.

Veld	Beschrijving
Importeren	Blader naar een CSV- of TXT-bestand dat een enkele kolom met gegevens bevat op basis van de geselecteerde voorwaarde. Deze knop verschijnt alleen wanneer de operator 'In lijst opgenomen' is.
<aantal> rijen weergegeven.	(Alleen lezen-) Hier wordt het aantal rijen in het geïmporteerde CSV-bestand
CSV	(Tabelgegevens exporteren naar CSV) Hiermee exporteert u de geselecteerde gegevens naar CSV.

De volgende voorwaarden zijn standaard beschikbaar. U kunt ook alle aangepaste metagegevens selecteren die u toevoegt.

Situatie	Beschrijving
Agent	Dit geldt alleen voor de specifieke agent die u als waarde selecteert. De operator is standaard gelijk aan en kan niet worden gewijzigd.
Groep	Is alleen van toepassing op de specifieke groep die u als waarde selecteert. De operator is standaard gelijk aan en kan niet worden gewijzigd.
Team	Alleen van toepassing op het specifieke team dat u als waarde selecteert. De operator is standaard gelijk aan en kan niet worden gewijzigd.
Voornaam agent selecteert	Dit geldt voor alle gebruikers voornamen die overeenkomen met de operator die u en de waarde die u invoert.
Achternaam agent die u selecteert	Dit geldt voor de achternamen van alle gebruikers die overeenkomen met de operator en de waarde die u invoert.
Gebruikersnaam agent operator die u gebruikt	Dit geldt voor alle Windows-aanmeldingen van gebruikers die overeenkomen met de selecteer en de waarde die u invoert. In een Active Directory-omgeving is deze voorwaarde de Active Directory-aanmelding van uw gebruikers.
E-mail agent	Dit geldt voor alle gebruikersnamen die overeenkomen met de operator die u selecteert en de waarde die u invoert. In Webex WFO is deze voorwaarde het e-mailadres van uw gebruikers.
Teamnaam	Dit geldt voor alle teams die overeenkomen met de geselecteerde operator en de de waarde die u invoert.
Groepsnaam	Dit geldt voor alle groepen die overeenkomen met de geselecteerde operator en de de waarde die u invoert.
Gespreksrichting inkomend of	Dit geldt voor alle gesprekken die overeenkomen met de geselecteerde richting: Uitgaande.
Gespreksduur (seconden)	Dit geldt voor alle gesprekken waarvan de lengte overeenkomt met de operator die u

selecteert

en de waarde die u invoert.

Situatie	Beschrijving
Inkomend nummer de operator die u gebruikt	Dit geldt voor alle gesprekken waarvan het binnenkomende nummer overeenkomt met selecteer en waarde die u invoert.
Gekozen nummer operator die u gebruikt	Dit geldt voor alle gesprekken waarvan het gekozen nummer overeenkomt met de selecteer en de waarde die u invoert.
Telefoonnummer is	Dit geldt voor alle gesprekken waarvan het inkomende nummer of het gebelde nummer komt overeen met de operator die u selecteert en de waarde die u invoert.
Duur van werk agent (dagen)	Dit geldt voor alle agenten waarvan de dienstlengte overeenkomt met de operator die u selecteert en de waarde die u invoert.
Contacttype	Dit geldt voor alle contacten waarvan het type overeenkomt met de waarde die u selecteert.

Acties configureren

Configureer de bewerkingen voor de workflow. Met de bewerkingen wordt gedefinieerd wat er gebeurt met contacten die aan de regels voldoen.

Veld of knop	Beschrijving
Converteren bij uploaden	Een optie voor <n bewaren> % van willekeurige spraak, overeenkomend scherm en niet-overeenkomende schermopnamen. De server converteert geüploade opnamen van de opnameindeling naar de opslagindeling. Als u deze optie niet selecteert, wordt de opname niet geconverteerd totdat deze wordt afgespeeld. De indelingen voor schermopnamen en opslag zijn standaard hetzelfde (WebM Video - VP8). Voor audio-opnamen is de opnameindeling gecodeerd opus en de opslagindeling is WebMA Audio - Vorbis.

Verwante onderwerpen

- Hoe workflowbeheer werkt: meer informatie over workflowgebeurtenistypen en hoe Webex WFO conflicterende workflows verwerkt.

Hoe workflowbeheer werkt

Meer informatie over QM-workflows, met inbegrip van de verschillen tussen EOI en dagelijkse gebeurtenistypen en hoe Webex WFO conflicterende workflows verwerkt.

Typen gebeurtenissen

De gebeurtenistypen EOI en Dagelijks bepalen op welk punt na contact het workflowproces plaatsvindt. Nadat u een gebeurtenistype hebt geselecteerd, kunt u workflows configureren voor verschillende acties. Zie Automatiseren QM workflows voor een complete lijst met workflowbewerkingen .

De logica die wordt toegepast op de drie onderstaande bewerkingen varieert, afhankelijk van het feit of de actie wordt toegepast op een dagelijkse of EOI-gebeurtenis. Details over de verschillende logica kunt u vinden in de gedeelten over Dagelijkse gebeurtenissen en Einde van interactiegebeurtenissen.

- Houd <n> % van de willekeurige spraakopnamen
- Houd <n> % van willekeurige overeenkomende schermopnamen
- Houd <n> % van willekeurige niet-overeenkomende schermopnamen

Waarbij <n> een tekstveld, selectievakje of vervolgkeuzelijst aangeeft waarin een unieke waarde kan worden ingesteld.

Dagelijkse gebeurtenissen

Dagelijkse gebeurtenissen zijn wanneer een workflow alle opnamen één keer per dag verwerkt. Als er nog gesprekken zijn die worden opgenomen wanneer een dagelijkse workflow wordt uitgevoerd, worden deze gesprekken geüpload wanneer de volgende dagelijkse workflow wordt uitgevoerd. Dagelijkse werkstromen kunnen worden geconfigureerd voor acties waarmee u een bepaald percentage spraak- of schermopnamen kunt bewaren. Webex WFO berekent dagelijkse workflows met een exact percentage. Als u een werkstroom configureert zodat 20% van de willekeurige spraakopnamen wordt bewaard, wordt 20% van alle willekeurige spraakopnamen bewaard wanneer de workflow verwerkt.

Einde van interactie gebeurtenisen

EOI-gebeurtenissen (End of Interaction) zijn wanneer de workflow de opname aan het einde van elk individueel gesprek verwerkt. In tegenstelling tot dagelijkse workflows, worden EOI-workflows aan het eind van elk contact berekend met een berekend bij benadering percentage. Webex WFO schat het percentage van alle contacten omdat op het moment van verwerking alleen de gegevens van het huidige contact en eerdere contacten beschikbaar zijn. Om dit percentage te schatten, gebruikt het systeem logica die te vergelijken is met een deck in het ene dek model om te bepalen wat er met het contact gebeurt.

In het dek in het dek en het dek in de vorm van een dek in de dek, wordt een theoretisch deck toegewezen aan elke agent. Dit deck bestaat uit kaarten om te bewaren en kaarten om te verwijderen in verhouding tot de geconfigureerde keep <n> % van de media-actie, zoals <n> % van de spraakopnamen. Waarbij <n> een tekstveld, selectievakje of vervolgkeuzelijst aangeeft waarin een unieke waarde kan worden ingesteld. Webex WFO op het terras staat en dan voor elk contact Webex WFO de kaart van de bovenkant van

Het deck en houdt of verwijdert het contact op basis van die kaart. Het deck is anders ingedeeld wanneer Webex WFO het einde van het deck bereikt. Het dek een op dek ingestelde model van Dek in de wachtstand zorgt dat de contacten niet worden over- of ondervertegenwoordigd in verhouding tot het percentage contacten dat u hebt geconfigureerd Webex WFO om te bewaren.

BELANGRIJK als een agent minder dan 10 gesprekken per dag aanneemt, zal het werkelijke percentage niet gegarandeerd overeenkomen met het percentage dat u hebt geconfigureerd voor de EOI-workflow.

workflowconflicten QM

Voor de meeste workflows kunt u meerdere gelijktijdige acties selecteren. Er kunnen echter conflicten ontstaan wanneer u bewerkingen configureert die niet compatibel zijn. Elke bewerking die conflicten kan veroorzaken, wordt hieronder beschreven.

OPMERKING: deze bewerkingen op zichzelf veroorzaken geen conflicten. Slechts een paar combinaties van deze acties kunnen conflicten veroorzaken.

- Houd <n> % van de willekeurige spraakopnamen
- Houd <n> % van willekeurige overeenkomende schermopnamen
- Houd <n> % van willekeurige niet-overeenkomende schermopnamen
- Direct spraakopnamen recyclen
- Schermopnamen direct recyclen.

VOORBEELD Een werkstroom wordt geconfigureerd om 10 % van willekeurige spraakopnamen **te**bewaren en **direct spraakopnamen te recyclen**. Het systeem wordt gevraagd om twee tegengestelde acties te doen, namelijk het bijhouden en recycleren van spraakopnamen. Hierdoor ontstaat er een conflict.

Voorwaardelijke instructies

De voorwaardelijke instructies hieronder tonen alle specifieke scenario's die conflicten veroorzaken door de configuraties van twee conflicterende acties weer te geven in hoofd-tegen-hoofd-overeenkomsten en het uiteindelijke resultaat van welke van de concurrerende acties wint. Wanneer een actie wint, volgt Webex WFO de winnende actie en negeert de verliezende actie.

Als:	Vervolgens:
Er is een eOI-workflow voor direct recyclen en dagelijks <n> % van de mediaworkflow.	De workflow EOI Direct recyclen wordt gevolgd.
Er is een EOI-workflow voor Direct recyclen en Dagelijkse recycleer direct	De workflow EOI Direct recyclen wordt gevolgd.

Als:	Vervolgens:
werkstroom.	
Er is een EOI Keep <n> % van mediaworkflow en workflow Dagelijks direct recyclen.	Het veld EOI keep <n> % van de mediaworkflow wordt gevolgd. De door EOI geconfigureerde uploadtijd en bewaarbeleid worden gevolgd.
Er is een EOI bewaren <n> % van mediaworkflow en Dagelijks <n> % van de mediaworkflow.	Het veld EOI keep <n> % van de mediaworkflow wordt gevolgd. De geconfigureerde uploadtijd van EOI wordt gevolgd en het beleid voor dagelijkse bewaartijd wordt gevolgd.

BELANGRIJK : als er een conflict tussen twee workflows is, wordt de workflow gevolgd die is geconfigureerd om als eerste uit te voeren.

BELANGRIJK : als er twee workflows zijn met conflicterende bewaarbeleidsregels, wordt over het algemeen de workflow die het laatst is bijgewerkt, gevolgd.

Verwante onderwerpen

- Automatiseren QM werkstromen - lees meer over het configureren van werkstromen.

Beleidsregels voor het bewaren van gegevens voor QM en Analytics beheren

Gebruik de pagina Bewaren om een bewaarbeleid te maken waarin wordt gedefinieerd hoe lang elk contact wordt bewaard en wijs het beleid toe aan een workflow (raadpleeg Automatiseren QM werkstromen). De maximale bewaartijd voor spraak- en schermopnamen is standaard twee jaar. De systeembeheerder kan een andere maximale bewaartijd instellen.

U kunt bewaartijden opgeven voor spraakopnamen, schermopnamen en tekstrecords voor de volgende contactcategorieën:

- Archiefcontact
- Niet-beoordeeld contact
- Beoordeeld contact
- HR contactpersoon

- Trainingscontact
- Gemarkeerd contact

Voor elke component van een contact (geluidsopname, schermopname of root-opname) kan een eigen bewaarbeleid worden ingesteld. Webex WFO verwijdert de opslagbestanden van opnamen wanneer alle toepasselijke opslagbeleid verlopen. Een opnameopslagbestand kan worden gekoppeld aan nul of meer contacten en aan nul of één rootopnamen. (Zie Configureer QM algemene instellingen om het beleid voor het bewaren van hoofdopnamen in te stellen.)

Voorwaarden

- U hebt de machtiging voor beheren QM

Paginalocatie

Contactstromen > QM > QM Toepassingsbeheer > bewaren

Procedures

Een bewaarbeleid maken

1. Selecteer **Nieuw bewaarbeleid maken**.
2. Voer in het veld Bewaarbeleid **de naam van het** beleid in.
3. Selecteer in het **gedeelte Instellingen** de bewaarperioden voor elk type contact.
4. Klik op **Opslaan**.
5. Ga naar de pagina Workflowbeheer (Toepassingsbeheer > QM > QM Contactstromen > Workflowbeheer) om het bewaarbeleid aan een workflow toe te wijzen (raadpleeg Automatiseren QM werkstromen).

Een bewaarbeleid bewerken

OPMERKING: Het inkorten of verlengen van een bewaarperiode heeft geen invloed op bestaande gespreksopnamen die eerder onder dat beleid werden geregeld. De nieuwe kortere of langere lengte is alleen van toepassing op gesprekken die
Worden opgenomen na de wijziging.

1. Selecteer **Een bestaand bewaarbeleid** bewerken.
2. Selecteer het beleid in de **vervolgkeuzelijst Bewaarbeleid** .
3. Bewerk het beleid naar behoefte en klik op **Opslaan**.

Als een gesprek is gemarkeerd, worden Webex WFO het scherm en de spraakopnamen aan het einde van de gemarkeerde bewaartijden voor scherm en spraak verwijderd. Webex WFO verwijdert metagegevens die aan een oproep zijn gekoppeld wanneer de langste bewaartijd voor Gemarkeerd is bereikt.

Teams die zijn toegewezen aan een workflow, delen dezelfde bewaarperiode. Als Webex WFO een bewaarperiode aan een gesprek toewijst, verandert deze periode niet wanneer een team van de ene workflow naar een andere workflow wordt verplaatst. Alleen de gespreksoproepen die zijn opgenomen na de overschakeling naar de nieuwe workflow, maken gebruik van de bewaarperiode van de nieuwe workflow.

Verwante onderwerpen

- Automatiseren QM werkstromen - Wijs contacten toe aan een bewaarbeleid via workflows
- Algemene instellingen configureren QM: het beleid voor bewaren van hoofdopnamen instellen
- Meerdere contactpersonen tegelijk verwijderen of bijwerken: wijs een nieuw bewaarbeleid toe aan meerdere contactpersonen tegelijk.

Gefaseerde upload configureren

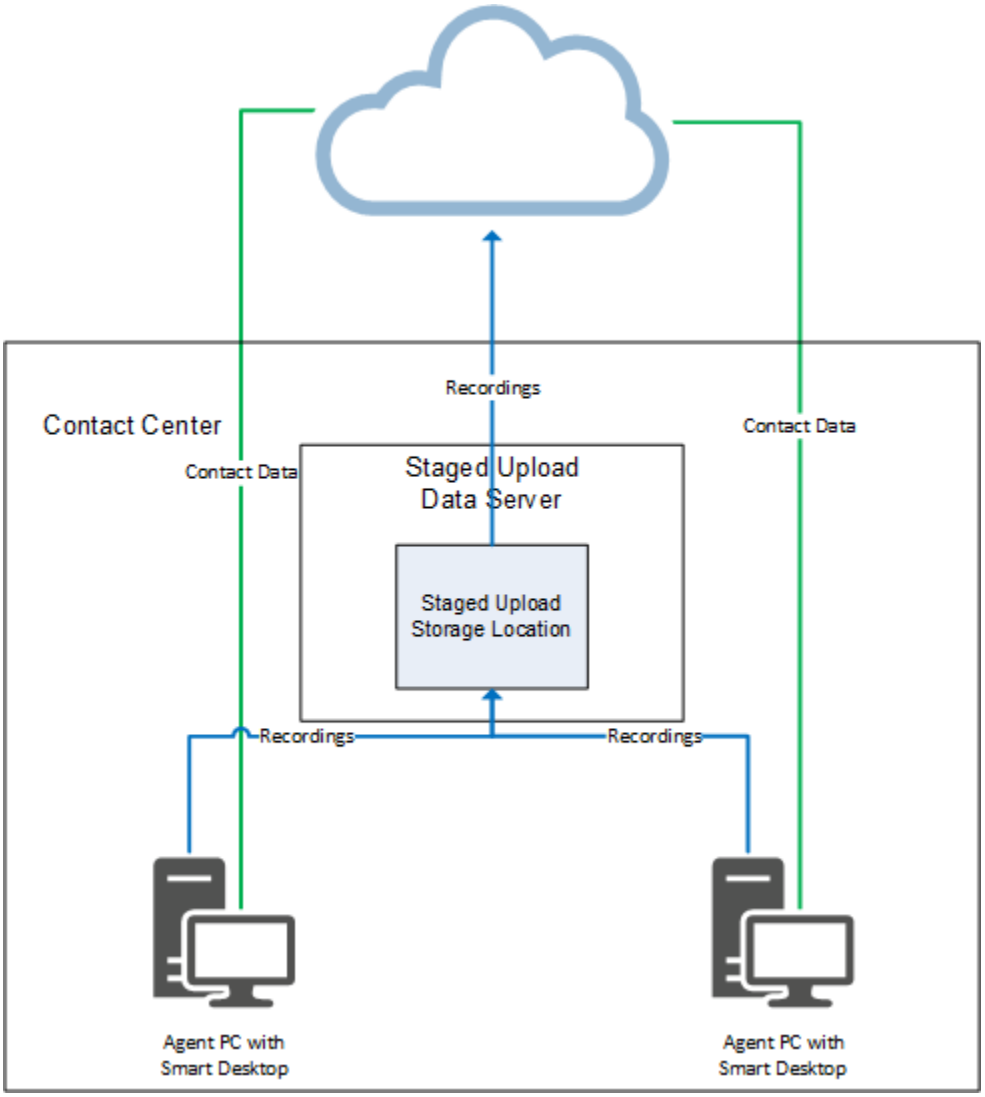
Opnamen kunnen op drie verschillende manieren van agent-pc's naar de cloud worden verplaatst. Bij alle drie methoden moeten QM workflowgebeurtenissen en agent-pc's met Smart Desktop worden gebruikt.

- Upload opnamen naar de wolk meteen nadat een contact is voltooid.
- Sla opnamen op de pc van een agent op en upload ze vervolgens één keer per dag naar de cloud.
- Upload opnamen naar een gegevensserver in uw contactcenter meteen nadat een contact is voltooid (stap één) en verplaats ze één keer per dag naar de cloud (twee).

Dit onderwerp beslaat alleen de derde optie, 'gefaseerde upload'. Met gefaseerde uploaden kunt u uw opnamen op een veilige locatie bewaren zonder uw internetbandbreedte te overbelasten.

Contacten die met gefaseerde uploaden zijn afgehandeld, worden weergegeven op de pagina Interacties nadat ze klaar zijn met de opname, maar ze hebben een status 'Nog niet geüpload' totdat het gefaseerde uploadproces is voltooid.

De volgende afbeelding toont de gegevensstroom voor een standaard gefaseerde uploadconfiguratie.



Voorwaarden

- Agenten zijn beschikbaar voor audio- en/of schermopnamen.
- Agent-pc's hebben Smart Desktop geïnstalleerd.
- U hebt alle volgende machtigingen:
  - Tenant beheren
  - Structuur voor org beheren (nodig om teams te gebruiken om agenten te koppelen aan de gegevensserver in het stadium uploaden)
  - Workflow beheren

Paginalocatie

Varieert. Raadpleeg de onderstaande procedures voor meer informatie.

Procedures

U kunt Gefaseerde uploaden in vier stappen instellen:

- Stap 1: (optioneel) identificeer agenten die gefaseerde upload gebruiken
- Stap 2: het gefaseerde uploadonderdeel configureren
- Stap 3: Koppel agenten aan de gefaseerde gegevensserver voor uploaden
- Stap 4: Configureer een workflowregel voor dagelijkse gebeurtenissen voor gefaseerde upload

Stap 1: (optioneel) identificeer agenten die gefaseerde upload gebruiken

Stap 1 is een planningsstap, geen configuratiestap. Geef eerst aan welke agents gebruik maken van gefaseerde uploads, zodat u de benodigde configuraties kunt maken met deze agenten in het achterhoofd. Alle agents in uw contact center kunnen gebruik maken van gefaseerde uploaden, of slechts enkele van hen.

Stap 2: het gefaseerde uploadonderdeel configureren

De gefaseerde uploadgegevensserver configureren

- Schakel de ondersteuning van bestandsdeling van SMB 1.0 in op de server die u wilt gebruiken voor gefaseerde uploaden.

De opslaglocatie voor uploaden in fasen maken

1. Maak een map aan op de locatie waar u opnamen wilt opslaan voordat ze worden geüpload naar de cloud. Deze locatie kan zich op de gegevensserver of op een andere locatie bevinden (bijvoorbeeld de NAS).
2. Configureer de delende eigenschappen van de map zodat de pc's van agenten toegang tot deze hebben. Als de map zich niet op de gegevensserver bevindt, moet u ook de delende eigenschappen zo configureren dat de gegevensserver hier toegang toe heeft.
3. Kopieer het UNC-pad naar de map. U gebruikt dit later.

De gefaseerde uploadcomponent inschakelen

1. Ga naar Toepassingsbeheer > Algemeen > Systeemconfiguratie > Configuratie gegevensserver.
2. Selecteer in de vervolgkeuzelijst Configuratie **gegevensserver selecteren de** gegevensserver die moet worden gebruikt voor het uitvoeren van uploaden.
3. Selecteer Onder **Uploadinstellingen** regionale gegevensserver de optie **Uploaden** inschakelen. Aanvullende velden verschijnen.

4. Configureer de velden als volgt:

Veld	Configuratie
Locatie	Het UNC-pad naar de opslaglocatie die u eerder hebt gekopieerd. Agent-pc's moeten toegang hebben tot deze locatie. **VOORBEELD** \\ServerName\FolderName
Gebruikersnaam	De gebruikersnaam van de persoon die de gegevensserver voor gefaseerde uploads beheert. **VOORBEELD** van domein\user.name
Wachtwoord	Het wachtwoord van de persoon die de gegevensserver voor gefaseerde uploads beheert.

5. Klik op **Opslaan**.

Stap 3: Koppel agenten aan de gefaseerde gegevensserver voor uploaden

Met deze stap kunnen agent-pc's opnamen verzenden naar de opslaglocatie voor gefaseerde uploads, waar de opnamen worden opgeslagen totdat de dagelijkse gebeurtenis QM workflow (geconfigureerd in stap 4) wordt uitgevoerd en geüpload naar de cloud.

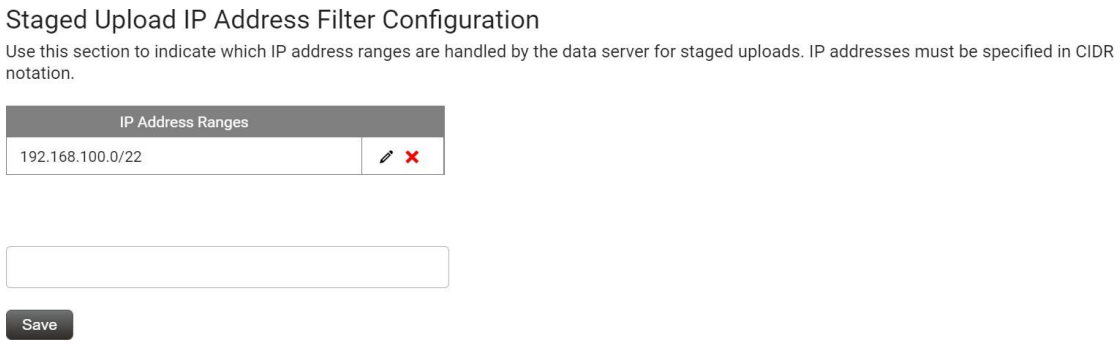
> **OPMERKING:** Opnamen voor iedere agent die niet is gekoppeld aan de gegevensserver voor staged uploaden, worden geüpload op basis van de eerste QM workflowgebeurtenis met overeenkomende voorwaarden. Hieruit kan
> Direct uploaden naar de cloud of uitgestelde upload naar de wolk waarbij opnamen langer dan gewenst op de pc van de agent blijven.

U kunt agenten op drie manieren aan de Gegevensserver voor staged Uploads koppelen: IP-adressen, teams of beide IP-adressen en teams.

Gebruik IP-adressen om agenten te koppelen aan de gegevensserver in Staged Upload

1. Ga naar Toepassingsbeheer > Algemeen > Systeemconfiguratie > Configuratie gegevensserver.
2. Selecteer de staged Upload Data Server in de **vervolgkeuzelijst Configuratie** gegevensserver selecteren.
3. Geef in de **sectie Gefaseerde uploaden IP sectie Configuratie** adresfilter ten minste één bereik IP adressen in CIDR-notatie op. Elke agent wiens pc een IP-adres heeft dat overeenkomt met dit bereik, is gekoppeld aan de gegevensserver in de fasen voor uploaden.

BELANGRIJK Deze IP adresbereik moet de IP-adressen omvatten van alle pc's van alle agenten die een gefaseerde upload gebruiken. Het adres moet aangeven welke openbare of externe netwerken het
De desktops van agenten communiceren van. Als uw organisatie een NAT-firewall gebruikt, moet u het adres niet gebruiken voor het lokale of interne subnet.



4. Klik op **Opslaan**.

Teams gebruiken om agenten te koppelen aan de gegevensserver in stap

U kunt de server voor gefaseerde uploaden van gegevens toewijzen aan een of meer teams en vervolgens alle agenten die de gefaseerde upload gebruiken, aan een van deze teams toewijzen.

1. Ga naar Toepassingsbeheer > Algemene > gebruikersconfiguratie > teams.
2. Selecteer in de vervolgkeuzelijst Selecteer het **team dat u wilt koppelen aan de** gegevensserver voor gefaseerd uploaden.
3. Verplaats onder **Gebruikers** de agents die u aan dit team wilt toewijzen van **Beschikbaar** naar **Toegewezen**.

   OPMERKING: U kunt ook individuele gebruikers toewijzen aan teams op de pagina Gebruikers.

4. Selecteer onder **Staged Upload Location** (Gefaseerde uploadlocatie) de optie Gegevensserver voor gefaseerd uploaden.
5. Klik op **Opslaan**.

Gebruik zowel IP-adressen als teams om agenten te koppelen aan de Gegevensserver in Staged Upload

1. Koppel de IP-adressen van de agent aan de gefaseerde gegevensserver voor uploaden, zoals is beschreven in een van de eerdere procedures.
2. Koppel de agenten aan een team voor een gefaseerde uploaden-gegevensserver zoals is beschreven in een van de eerdere procedures.

De diverse configuraties met agententeams en IP-adressen geven verschillende resultaten. In de onderstaande tabel ziet u of een agent gefaseerde uploads wel of niet gebruikt op basis van deze configuraties.

Gekoppeld agentteam met Data Server?	Pc in IP	Pc niet in IP filter	Geen IP filter
Ja	Gebruikt gefaseerde upload	Maakt geen gebruik van gefaseerd uploaden.	Gebruikt gefaseerde upload
Nee	Gebruikt gefaseerde upload	Maakt geen gebruik van gefaseerd uploaden.	Maakt geen gebruik van gefaseerd uploaden.

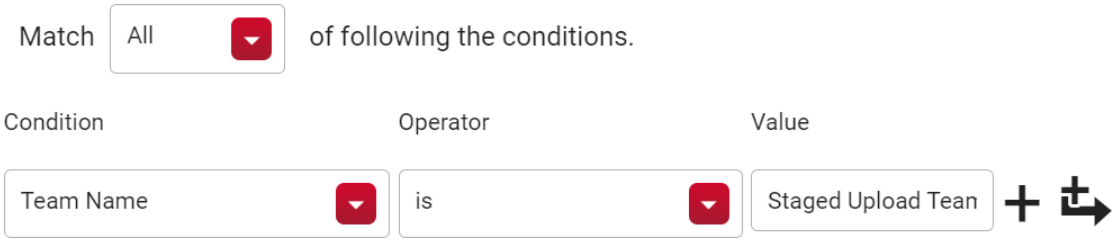
Stap 4: Configureer een workflowregel voor dagelijkse gebeurtenissen voor gefaseerde upload

Regels zijn samengesteld uit bewerkingen en voorwaarden. Een actie is wat Webex WFO doet met een opname. Voorwaarden zijn criteria waaraan een opname moet voldoen om de actie te kunnen uitvoeren. Met deze regel worden opnamen van agent-pc's verzonden naar de opslaglocatie voor uploaden (geconfigureerd in stap 2) in plaats van ze op te slaan op agent-pc's of meteen te uploaden naar de cloud. Raadpleeg Automatiseren QM workflows voor meer informatie over het configureren van regels voor QM workflowgebeurtenissen .

Een regel maken voor gefaseerd uploaden

1. Ga naar Toepassingsbeheer > QM > QM Contactstromen > Workflowbeheer.
2. Selecteer **Dagelijkse gebeurtenis**.
3. Selecteer bij **Tijd** het tijdstip voor het uploaden van opnamen van de gefaseerde opslaglocatie voor uploaden naar de wolk.
4. Voer een unieke naam in voor de regel in het **veld Naam** .
5. Klik op **Regel** opslaan.
6. Selecteer de regel in de **lijst Regels** .
7. Geef in de **sectie Voorwaarden** criteria op die van toepassing zijn op alle opnamen die zijn vastgelegd door de pc's van alle agenten die de gefaseerde upload gebruiken.

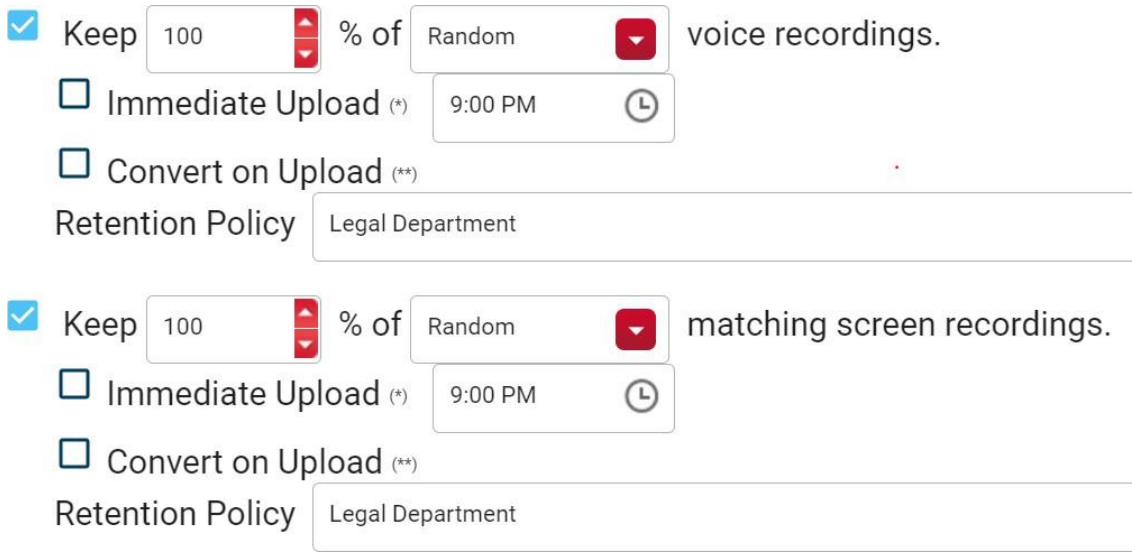
> **VOORBEELD**
> Alle agents die de gefaseerde upload gebruiken, zijn toegewezen aan het team Gefaseerde uploaden. De voorwaarde ziet er als volgt uit:



8. Maak in het **gedeelte Acties** een actie die voorkomt dat spraak- en schermopnamen meteen worden geüpload.

BELANGRIJK U moet minimaal de **selectievakjes Direct uploaden** uitschakelen voor spraak- en schermopnamen. Een workflowregel die is geconfigureerd met direct uploaden, uploadt opnamen altijd onmiddellijk naar de wolk, zelfs als een gefaseerde gegevensserver voor Uploaden is ingesteld
Geconfigureerd en agenten zijn eraan gekoppeld.

VOORBEELD
Alle spraak- en schermopnamen die voldoen aan de criteria die u in het gedeelte Voorwaarden hebt opgegeven, worden afgehandeld via een gefaseerde upload. De bewerkingen zien er als volgt uit:



9. (Optioneel) Verfijn de voorwaarden en acties indien nodig verder. Stap 7 en 8 bieden de minimaal vereiste configuratie.

10. Als u naast gefaseerde uploads ook regels gebruikt voor andere doeleinden, kunt u de volgorde van de regels gebruiken om conflicten te voorkomen. Webex WFO verwerkt elke opname volgens de eerste regel in de lijst waarvan de voorwaarden overeenkomen

het. Zie Hoe workflowbeheer werkt voor meer informatie over mogelijke conflicten tussen workflowregels.

11. Klik op **Opslaan**.

Verwante onderwerpen

- Rollen en machtigingen beheren: informatie over de bevoegdheden die nodig zijn om agenten in te schakelen voor opnamen.
- De gegevensserver configureren: meer informatie over de instellingen die beschikbaar zijn voor gegevensservers.
- Teams beheren: meer informatie over het configureren van teams.
- Automatiseer QM werkstromen - gedetailleerde informatie over het automatiseren van hoe Webex WFO opnamen verwerkt.
- Hoe workflowbeheer werkt: extra informatie over de werking van workflows.

Beheren welke contacten worden opgenomen

Op de pagina Opname/uitsluiting kunt u proactief beheren welke contacten Webex WFO automatisch opneemt en welke contacten automatisch worden uitgesloten van opname. U kunt meerdere regels voor opnemen en uitsluiten hebben.

VOORBEELD regels maken om alle uitgaande contacten uit te sluiten van opnamen, alle contacten op te nemen die beginnen met '612822' of om alle gesprekken uit het Verenigd Koninkrijk op te nemen.

Voorwaarden

- U hebt de machtiging voor beheren QM.

Paginalocatie

Contactstromen voor toepassingsbeheer > QM > QM > opname/uitsluiting

Procedures

BELANGRIJK Standaard Webex WFO alle gesprekken opneemt. Als velden in de uitsluitingsregel (zoals het patroontype of de richting) ontbreken, onvolledig zijn of jokertekens onjuist gebruiken, wordt Webex
WFO neemt deze oproepen op.

BIJVOORBEELD U maakt een opnameregel om alleen gesprekken op te nemen met het gekozen nummer 1234567. Er komt een gesprek binnen, maar de ACD levert geen gekozen nummer op. U hebt geen uitsluitingsregel gemaakt
Om gesprekken met een leeg Gekozen nummer uit te sluiten. Webex WFO deze oproep opneemt.

Een opnameregel maken

1. Klik op **Toevoegen**.
2. Voer in het veld Patroon **het** telefoonnummer in. Gebruik geen afbreekstreepjes. U kunt jokers in dit veld gebruiken om regels te maken die van toepassing zijn op meerdere nummers:
   - ? — Een enkel cijfer.

     VOORBEELD 612822???? = alle cijfers die beginnen met 612-822.
   - * — Willekeurig aantal cijfers

     VOORBEELD 612* = alle cijfers die beginnen met 612.
   - + — Landcode-indicator (moet het eerste teken in het veld zijn)

     EXAMPLE +44* = contacten in het Verenigd Koninkrijk.
   - LEEG — het ACD bevat geen gegevens voor dit veld.
3. Selecteer de kenmerken van de oproep in het **veld Patroontype** .
   - Inkomend nummer- de ANI
   - Uitgaand nummer - de DNIS
   - Toestel
   - Telefoonnummer: sommige ACD's vullen gegevens in een veld met de naam Telefoonnummer als het bellende nummer of gebelde nummer leeg is. U kunt regels met dit patroontype maken als uw ACD dit doet.
   - Willekeurige: sommige ACD's vullen gegevens in een veld met de naam Any als het binnenkomende nummer of gebelde nummer leeg is. U kunt regels met dit patroontype maken als uw ACD dit doet.
4. Selecteer de richting van **de oproep**.
5. Klik op **Toevoegen**. De regel wordt op de pagina weergegeven.

Een doorschakelregel bewerken

1. Klik op het potloodpictogram naast de regel.
2. Breng de gewenste wijzigingen aan de regel aan.

3. Klik op **Bijwerken**.

Een doorschakelregel verwijderen

1. Klik op het pictogram van een prullenbak naast de regel. Het **venster Verwijderen** bevestigen wordt geopend.
2. Klik op **Verwijderen**. De regel verdwijnt uit de lijst.

Een lijst met opnameregels importeren

AANBEVOLEN WERKWIJZE Om ervoor te zorgen dat uw import correct wordt opgemaakt, exporteert u eerst een lijst met opnameregels, bewerkt u de lijst indien nodig en importeert u deze.

1. Klik op **Importeren** in de rechterbovenhoek van de pagina. Het **venster Importeren** wordt geopend.
2. Klik op **Bestand** kiezen.
3. Selecteer het bestand dat u wilt uploaden. **In het venster Importeren** wordt een voorbeeld weergegeven van de nieuwe en bestaande regels in het bestand.
4. Klik op **Importeren**. De nieuwe regels worden op de pagina weergegeven.

Lijst met opnameregels exporteren

BELANGRIJK Als u een lijst met een internationale belcode exporteert met het plusteken (+), behandelt Excel het nummer als een wiskundige uitdrukking. Om deze lijsten te gebruiken, converteert u de geëxporteerde . CSV
-bestand naar tekst (.TXT), open het bestand in Excel en definieer dit als een kolom in de tekstindeling.

- Klik op **Exporteren** in de rechterbovenhoek van de pagina. Het bestand dat inclusion_exclusion_list.csv naar uw apparaat wordt gedownload.

Verwante onderwerpen

- Automatiseer QM workflows: maak regels die Webex WFO vertellen wat u met opnamen moet doen.

Metagegevens voor contacten exporteren

U kunt metagegevens voor alle contacten in uw filterresultaten exporteren als een CSV bestand.

OPMERKING Webex WFO-beheerders bepalen welke metagegevens kunnen worden geëxporteerd. Webex WFO bevat alleen te exporteren metagegevens in het CSV bestand.

Voorwaarden

- U hebt de machtiging Contactpersonen weergeven.
- U hebt opnamen in uw bereik.

Paginalocatie

Interacties

Procedures

Metagegevens voor contacten exporteren

1. Filter contacten naar wens. Zie Contacten zoeken.
2. (Optioneel) U kunt kolommen aan de pagina toevoegen of verwijderen. De CSV downloaden bevat alleen informatie uit de kolommen die op de pagina zichtbaar zijn. Zie De kolommen op de pagina Interactiesaanpassen.
3. Klik op het **pictogram Lijstopties** .
4. Klik op **Tabelgegevens exporteren om te CSV**. Het bestand wordt naar uw apparaat gedownload.

Verwante onderwerpen

- De kolommen op de pagina Interacties aanpassen: informatie over de kolommen die u kunt toevoegen aan het exporteren
- Contactpersonen zoeken: hiermee zoekt u de contactpersonen die gegevens hebben die u wilt downloaden.
- Contacten in bulk exporteren: hiermee exporteert u opnamen, metagegevens en omzettingen voor meerdere contacten naar een externe opslaglocatie.
- Meerdere contactpersonen tegelijk verwijderen of bijwerken: hiermee kunt u velden met metagegevens van meerdere contacten tegelijk bijwerken of wissen.

Record op aanvraag

Quality Management-workflows kunnen de meeste opnamesituaties verwerken, maar het is mogelijk dat u in een situatie komt waar geen werkstroom voor biedt. Op de pagina Opnameknoppen kunt u deze werkstromen negeren en rechtstreeks met gesprekken werken.

Voorwaarden

- U hebt machtigingen voor opnameknoppen.
- Uw organisatie heeft geconfigureerde metagegevens voor contacten (nodig voor het toevoegen van metagegevens aan een contact).
- Uw organisatie heeft taggen geconfigureerd (nodig om een gesprek te markeren voor een andere bewaartijd).

Paginalocatie

Opnameknoppen

Procedures

Aanmelden bij opnameknoppen

Dit is altijd de eerste stap in het gebruik van opnameknoppen.

1. Klik op **Aanmelden**.
2. Voer in het **veld Telefoontoestel** uw toestelnummer in.
3. Klik op **Indienen**.

Uw scherm opnemen

Met deze stappen neemt u alleen uw scherm op, geen audio. U kunt het scherm ook opnemen als u niet in gesprek bent. Met deze functie kunt u chat- of e-mailcontacten opnemen.

1. Klik op **Startscherm**.
2. Klik op **Scherm** stoppen wanneer u klaar bent met de opname.

De opname onderbreken

U kunt een opname pauzeren als u gevoelige informatie behandelt, zoals creditcardnummers. Door deze procedure pauzeert u zowel het scherm als de geluidsopname. Wanneer u het contact afspeelt, is het geluid stil tijdens de pauze en ziet u een *pauzesymbool* .

1. Klik op **Onderbreken**.
2. Klik op **Hervat** om door te gaan met de opname.

Een deel van een opname onmiddellijk verwijderen

Dit proces is vergelijkbaar met De opname onderbreken, maar wordt automatisch het gedeelte van het gesprek dat u niet wilt opnemen verwijderd, in plaats van een deel van de opname stil te houden.

1. Terwijl het gesprek wordt opgenomen, klikt u op **Segmenteren en Opslaan** voordat het vertrouwelijke deel van het contact begint.

   BIJVOORBEELD u helpt een klant een bestelling te plaatsen. U klikt op **Segment en Opslaan** voordat de klant zijn/haar creditcardnummer geeft.

2. Klik op **Segmenteren en Verwijderen** wanneer het vertrouwelijke deel van het gesprek is beëindigd.

   BELANGRIJK wanneer u op Segmenteren en Verwijderen **klikt**, wordt Webex WFO meteen het vertrouwelijke deel van het gesprek verwijderd. Dit segment gaat niet naar de prullenbak.

3. Klik op **Scherm** stoppen wanneer u klaar bent met de opname.

Een segment van een gesprek markeren

Als u een gespreksegment markeert, is dit als een bladwijzer in het gesprek. Er zijn twee situaties wanneer u een gespreksegment wilt markeren:

- Als u een gesprek voert dat normaal niet wordt opgenomen, kunt u beginnen met het opnemen van zowel geluid als scherm.
- Als u een doorverbind- of telefonische vergadering voert, kunt u markeren wanneer het gesprek is doorverbonden of wanneer een andere persoon aan het gesprek is toegevoegd.

1. Klik op **Segmenteren en opslaan**.
2. Klik op **Scherm** stoppen wanneer u klaar bent met de opname.

Metagegevens toevoegen aan een contact

Als uw organisatie metagegevens gebruikt voor contacten, kunt u metagegevens toevoegen aan contacten die u opneemt met opnameknoppen. U kunt metagegevens toevoegen aan een actief gesprek en het meest recente gesprek. U kunt geen metagegevens toevoegen aan gesprekken die ouder zijn.

1. Klik op **Metagegevens** toevoegen.
2. Selecteer het metagegevenstype in de **vervolgkeuzelijst Sleutel** met metagegevens.
3. Voer in het veld Metagegevenswaarde **de** metagegevenswaarde in.

   BIJVOORBEELD : u moet een opmerking toevoegen aan een contactopname. U selecteert **Opmerking in de** vervolgkeuzelijst Metagegevenssleutel **en voert uw opmerking in het** veld Metagegevenswaarde **in.**

4. Klik op **Indienen**.

Een gesprek markeren voor een andere bewaartijd

Uw Webex WFO-beheerder bepaalt hoe lang opnamen beschikbaar zijn. U kunt een contact echter een andere bewaartijd geven door het te markeren. Het markeren van een contact is van toepassing op welke bewaarperiode uw organisatie heeft ingesteld voor getagde contacten.

- Klik op **Tag.**

Verwante onderwerpen

- Hoe opnameknoppen werken— Diepgaande informatie over hoe opnameknoppen werken.
- Automatiseren QM workflows: instellingen waarvoor opnamen moeten worden opgehouden en verwijderd.
- Beheren welke contacten worden opgenomen: instellingen voor het automatisch opnemen van contacten.
- Aangepaste velden met metagegevens beheren: achtergrondwerk voor het koppelen van metagegevens aan een contact.
- Een contact markeren: werk op de achtergrond voor het markeren van contacten.
- Rollen en machtigingen beheren : informatie over de set machtigingen voor opnameknoppen.

Hoe opnameknoppen werken

In dit gedeelte vindt u meer informatie over hoe de knoppen voor opnameknoppen werken.

Inloggen

Als u op Aanmelden **klikt** , wordt u aan het specifieke hotelnummer gekoppeld en wordt u bij Opnameknoppen aangemeld.

Startscherm

Als QM momenteel geen actief gesprek opneemt, wordt door op Startscherm **te** klikken een alleen schermopname gestart. Als u gedurende deze tijd een telefoongesprek ontvangt of een oproep plaatst, kan op basis van workflowcriteria een afzonderlijk spraak- en schermcontact worden gemaakt (of u kunt **de contactpersoon maken met Segment en Opslaan** en **Segment en Segment en Verwijderen**). Wanneer het actieve gesprek eindigt, wordt een ander schermcontact gemaakt dat wordt voortgezet totdat u op Scherm **stoppen klikt**.

Als QM momenteel een actief gesprek opneemt, heeft de klik op **Startscherm** niets voor de huidige opname. De schermopname begint echter nadat het actieve gesprek is beëindigd (als u niet op Scherm **stoppen klikt**). De gespreksopname en de schermopname worden opgeslagen als afzonderlijke contactopnamen.

Scherm stoppen

Scherm stoppen werkt alleen als u eerder op Start scherm hebt **geklikt**. Als u niet na **het startscherm** op Scherm **stoppen klikt**, is de maximale contactopnamelengte vier uur.

Segmenteren en opslaan

Als **u op Segmenteren en Opslaan klikt** , wordt de audio- en schermopname van een actief gesprek gestart. Als QM het gesprek niet automatisch opneemt (wanneer bijvoorbeeld het telefoonnummer van de beller op de uitsluitingslijst staat of het gesprek niet voldoet aan de workflowcriteria voor het opnemen), kunt u het met deze knop opnemen en het als een normaal contact behandelen. Segmenteren en Opslaan negeren de uitsluitingslijst (geconfigureerd in Toepassingsbeheer > QM contactstromen > Opname/Uitsluiting) omdat het rootgesprek de identiteit van de agent niet kent bij het opnemen (zie Hoe rootgesprekken en verzoening werken).

Als QM momenteel een actief gesprek opneemt, heeft Segment en Opslaan niets.

Segmenteren en verwijderen

Als **u op Segmenteren en Verwijderen** klikt, stopt u de audio- en schermopname van een actief gesprek. De opname die tot dat punt is gemaakt, wordt onmiddellijk verwijderd. De opname wordt hervat nadat u op Segmenteren en Verwijderen **hebt geklikt** en wordt opgeslagen volgens workflowcriteria als een nieuw contact.

Onderbreken

Pause helpt u te voldoen aan de Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) voor de bescherming van consumentengegevens.

Pauze is van invloed op zowel spraak- als schermopnamen. De functie Pauze werkt alleen bij actieve gesprekken. **Als u op Onderbreken** klikt voor een gesprek dat al is gepauzeerd, doet u niets. U moet op Hervat **klikken** om door te gaan met de opname. Onderbreking heeft geen invloed op de live controle.

Gesprekken zijn al afgespeeld voordat de verbinding tot stand is gebracht, met stilte waarbij u Onderbreken hebt gebruikt.

Hervatten

Hervatten is van invloed op zowel spraak- als schermopnamen. De functie Hervatten werkt alleen bij actieve gesprekken. Als het gesprek momenteel niet wordt gepauzeerd, heeft Hervatten niets. Als u niet op Hervat **klikt**, is het punt waarop u de opname hebt gepauzeerd het einde van de geluidsopname.

Het klikken op Hervat **wordt tijdens het verwerken van een gesprek niet weergegeven als wederzijdse stiltegebeurtenis** of talk-overgebeurtenis.

OPMERKING: Als u tegelijkertijd meerdere methoden gebruikt om pauze en hervatten te activeren (zoals opnameknoppen, webgebeurtenissen, API's en signalen van derden) kan dit onvoorspelbaar gedrag tot gevolg hebben. Tot
Voorkomen dat deze problemen zijn, gebruik slechts één methode tegelijk voor gesprekken.

Metagegevens

Als **u op Metagegevens** klikt, voegt u metagegevens aan een actief gesprek toe. Als QM het huidige gesprek niet uploadt voor archivering vanwege workflowcriteria, worden de metagegevens geüpload naar de database, maar verschijnen deze niet in de interface. U kunt metagegevens alleen aan een gesprek toevoegen als deze metagegevens zijn gedefinieerd op de pagina Metagegevensbeheer (Toepassingsbeheer > QM Configuratie > Metagegevensbeheer).

U kunt maximaal 100 metagegevens-items aan een gesprek koppelen. U kunt 100 keer op Metagegevens **klikken** en telkens één sleutel/waardepaar gebruiken, of één keer op Metagegevens **klikken** en 100 sleutel/waarde-paren gebruiken. Als u een lege waarde voor een sleutel opgeeft, wordt de koppeling met metagegevens voor de oproep verwijderd.

Geldige opmaak voor metagegevens zijn als volgt:

Metagegevenstype	Gegevensindeling
Datum	JJJJ-MM-DD
Cijfers	▪ Kan beginnen met een decimale punt en deze bevatten ▪ Kan niet eindigen met een decimale punt en kan geen komma bevatten
Tekst	Kan alle alfanumerieke tekens bevatten, behalve de enersen (&), kleiner dan (<), of hoger dan (>) tekens

Beveiligingsfuncties voor opnamen

Alle opnamen hebben de volgende beveiligingsfuncties:

- Codering— Alle gegevens worden versleuteld en vervoerd via HTTPS/SSL van de vestiging van een klant naar het Webex WFO-cloudplatform voor verwerking en opslag.
- Bevoegdheden op basis van rol—Alleen geautoriseerde gebruikers kunnen opnamen afspelen of exporteren.
- Audittrail—Het systeem houdt bij wie opnamen opent, wat ze gebruiken en wanneer ze dat doen.
- Naleving van Payment Card Industry (PCI)—Webex WFO voldoet aan de uitgebreide industriestandaardvereisten voor het verbeteren van de veiligheid voor betaalrekeninggegevens.

In cloudimplementaties is RSA-2048 (met asymmetrische sleutels) en AES-256 voor media die zijn opgenomen door Webex WFO.

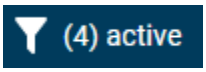
Opnamerapporten weergeven

Zie QM standaardrapporten en WFM standaardrapporten voor meer informatie over de standaardrapporten QM en WFM die bij Webex WFO worden geleverd en voor instructies over het uitvoeren van een standaardrapport .

> **OPMERKING:** deze standaard Webex WFO-rapporten geven het huidige team van een agent weer, niet het team waartoe de agent behoorde op het moment dat er een opname werd gemaakt. Rapporten die zijn gemaakt met Gegevensverkenner en de contactpersonen
>
> Op de pagina Interacties het team weergeven waar een agent tot behoorde op het moment dat de opname werd gemaakt.

Contactpersonen zoeken

U kunt contacten in uw bereik zoeken met behulp van een of meer filters. U kunt bijvoorbeeld filters gebruiken om alle contacten te zoeken die door een specifieke persoon zijn afgehandeld of die zijn opgenomen binnen een bepaald datumbereik. Het pictogram Filters (linksboven op de pagina) geeft het aantal filters weer dat u momenteel gebruikt.



Elk filter heeft ten minste één criterium. Het filter Naam evaluator heeft bijvoorbeeld twee criteria: Voornaam en Achternaam. Een contactpersoon moet voldoen aan alle criteria van elk filter dat u gebruikt om te kunnen worden weergegeven in de filterresultaten. Zie Filterbeschrijvingen voor de beschikbare filters en de bijbehorende criteria.

Voorwaarden

- U hebt de machtiging Contactpersonen weergeven.
- U hebt opnamen in uw bereik.
- Voor sommige filters zijn specifieke machtigingen vereist. Zie Filterbeschrijvingen voor meer informatie.
- Voor sommige filters is Webex WFO Analytics vereist. Zie Filterbeschrijvingen voor meer informatie.

Paginalocatie

Interacties

Procedures

Contactpersonen filteren

1. Klik op het **pictogram Filterlijst** (linksboven van de pagina). Het venster Filters wordt geopend met de laatste filters die u hebt gebruikt of de standaardfilterset.

   In de onderstaande tabel wordt de standaardfilterset weergegeven. Als u deze set op elk gewenst moment wilt laden, klikt u op **Opnieuw instellen**.

Filter	criteria
Datumbereik	Vorige maand
Organisatie	Groep: Alle team: Alle Agent: alle (actieve agenten)
Bereik voor zoeken	Alle evaluaties

2. Klik op **Filter** toevoegen. Het dialoogvenster Filters kiezen wordt geopend.
3. Klik op een filter in de **kolom Beschikbaar** om het toe te voegen of klik op een filter in de **kolom Geselecteerd** om het te verwijderen.

   OPMERKING: U moet ten minste een van de volgende vereiste filters toevoegen: Contact-id, Datumbereik of Specifieke datum. Als uw filterset slechts één vereiste filter bevat, kunt u deze niet verwijderen
   Voor dat filter totdat u een tweede vereiste filter toevoegt.

4. Klik op **Filters bijwerken**. Het dialoogvenster Filters kiezen wordt gesloten.
5. Klik op een filter en kies de criteria.
6. Klik op **Toepassen**. Opnamen die voldoen aan alle criteria in de filterset, worden weergegeven. De momentopname FilterContacten (rechtsboven op de pagina) wordt bijgewerkt met de gemiddelde gesprekstijd (ATT) voor de weergegeven opnamen. ATT de gemiddelde tijd is die een agent overnam om een oproep af te handelen. De gesprekstijd begint wanneer een agent een gesprek beantwoordt en eindigt wanneer de agent de verbinding verbreekt of doorschakelt, inclusief tijd in de wacht.

   ATT: 00:02:58

Een filteret opslaan

Een groep filters en criteria die u samen gebruikt, wordt een 'filterset' genoemd. U kunt een filterset opslaan

en later opnieuw gebruiken.

1. Contactpersonen filteren om de filters en criteria te kiezen die u wilt opslaan (zie Contactpersonen filteren voor meer informatie).
2. Klik op het **pictogram** Opslaan . Het dialoogvenster Filteret opslaan wordt geopend.
3. Voer in het veld Nieuwe naam **filterset een naam in voor de** filterset.
4. Klik op **Opslaan**. Het dialoogvenster Filterset opslaan wordt gesloten en de naam verschijnt in de vervolgkeuzelijst Filterset.

Een opgeslagen filterset gebruiken

1. Klik op het **pictogram Filterlijst** (linksboven van de pagina). Het venster Filters wordt geopend.
2. Selecteer de filterset in de **vervolgkeuzelijst Filterset** . De filters en criteria voor de set worden weergegeven.
3. Klik op **Toepassen**. Opnamen die voldoen aan alle criteria in de filterset, worden weergegeven.

Een opgeslagen filterset bewerken

1. Selecteer de filterset in de **vervolgkeuzelijst Filterset** .
2. Bewerk de filterset.
3. Klik op **Toepassen**.
4. Klik op het **pictogram Opslaan** . Het dialoogvenster Filteret opslaan wordt geopend.
5. Selecteer **Filteret** overschrijven. De naam van de filterset verschijnt in de vervolgkeuzelijst Bestaande filterset.
6. Klik op **Opslaan**. Het dialoogvenster Filterset opslaan wordt gesloten.

De datumnotatie wijzigen

Standaard worden Webex WFO datums weergegeven in de indeling MM/DD/JJJJ.

1. Klik op uw naam in de rechterbovenhoek van de pagina.
2. Selecteer **Taal** selecteren. Het **venster Taal selecteren** wordt geopend.
3. Selecteer een van de volgende talen:

Als u datums in deze	Selecteer een van de volgende
MM/DD/JJJJ	Nederlands
DD/MM/JJJJ	Engels (VK & AUS)

Als u datums in deze	Selecteer een van de volgende
	Frans (Frankrijk) Spaans Portugees (Portugal) Portugees (Brazilië) Italiaans
JJJJ-MM-DD	Zweeds Frans (Canada)
DD.MM. JJJJ	Fins Deens Duits Pools
JJJJ/MM/DD	Japans Chinees (traditioneel) Chinees (vereenvoudigd)
DD-MM-JJJJ	Nederlands
YYYY.MM.DD	Koreaans

4. Klik op **Taal wijzigen**. Het **venster Taal** selecteren wordt gesloten.
5. Vernieuw de pagina. De datumnotatie verandert op basis van de geselecteerde taal.

Beschrijvingen van filters

In de volgende tabel worden de filters en de criteria beschreven.

NOTITIE

U kunt voor verschillende filters jokers gebruiken in de criteria. Een jokerteken kunt u combineren met minimaal één letter of cijfer.

- De joker * geeft een willekeurig aantal tekens aan. Als u bijvoorbeeld 612* invoert als criterium voor het filter Telefoonnummer, filtert u alle telefoonnummers die beginnen met 612, maar daarna een willekeurig aantal tekens bevatten.
- De? joker staat voor één teken. Als u bijvoorbeeld 612555???? invoert als criterium voor het filter Telefoonnummer filtert u alle telefoonnummers die tien tekens bevatten en begint met 612555.

Filter	Beschrijving
Goedgekeurd door	Hiermee filtert u contacten op de naam van de persoon die hun evaluaties heeft goedgekeurd. U kunt jokers gebruiken. Dit filter is beschikbaar als u over de machtiging Details van evaluator weergeven beschikt.
Gekoppelde contact-id	Hiermee filtert u contacten op hun gekoppelde contact-id. U kunt jokers gebruiken.
Gekalibreerd	Hiermee filtert u contacten op hun status gemarkeerd voor kalibratie. Selecteer een van de volgende criteria: ▪ Ja—De contacten zijn gemarkeerd voor kalibratie. ▪ Nee—De contacten zijn niet gemarkeerd voor kalibratie.
Inhoud van contact	Hiermee filtert u contacten op basis van het type inhoud dat ze bevatten. Selecteer een of meer criteria. Dit filter toont alle contactpersonen met de inhoudstypen die u selecteert, niet contacten die alleen deze inhoudstypen hebben. **NOTITIE** Een van de criteria is Heeft omzetting. Het aantal gesprekken dat u ziet met dit criterium, kan om diverse redenen afwijken van het aantal gesprekken dat u in een Analytics-dashboard ziet dat de gegevensset Omschreven aantal gesprekken gebruikt: ▪ QM gegevens en Analysegegevens op verschillende tijden bijwerken. ▪ QM markeert een gesprek met Omzetting als een omzettingsbestand

Filter	Beschrijvin
	voor het gesprek wordt geüpload, maar Analytics markeert een gesprek als omgeleid nadat de oproep is geïndexeerd. Indexering vindt plaats nadat het omzettingsbestand is geüpload, dus als er nog geen indexering is uitgevoerd, kunnen in rapporten over omgeleide gesprekken een hoger aantal in QM worden weergegeven dan in Analytics. ▪ QM en Analytics kunnen verschillende bewaarbeleidsregels hebben.
Contact-id	Hiermee filtert u contacten op hun unieke id. U moet de exacte id invoeren van de contactpersoon die u wilt zoeken. U kunt geen jokers gebruiken.
Contacttype	Hiermee filtert u contacten op uw contacttype. Selecteer een van de volgende criteria: ▪ Gesprek—Contact met een gespreksopname. ▪ Niet-gesprek—Een contact zonder een gespreksopname dat iemand heeft gemaakt door op Contact maken te klikken op de pagina Interacties. ▪ Alleen scherm—Een schermopname van het contact zonder gespreksopname. ▪ E-mail: een e-mailcontact zonder gespreksopname. Dit contacttype verschijnt alleen wanneer uw organisatie zowel Quality Management als Analytics gebruikt. ▪ Tekst: afhankelijk van de wijze waarop uw organisatie geschreven contacten in Webex WFO importeert, kan dit e-mails, chatberichten of andere tekstcontacten omvatten. ▪ Chat—Een schriftelijk contact dat is gebeurd in het chatprogramma van uw organisatie. Dit kan zijn met een menselijke agent of met een chatbot. ▪ SMS—Een schriftelijk contact dat is gebeurd binnen het tekst-berichtenprogramma van uw organisatie.
Aangepaste gegevens criteria.	Hiermee filtert u contacten waarvan de aangepaste metagegevens voldoen aan de opgegeven Welke criteria beschikbaar zijn, hangt af van het type aangepaste metagegevens. U kunt geen joker als eerste of laatste teken gebruiken.
Datum geëvalueerd	Hiermee filtert u contacten die zijn geëvalueerd binnen het door u opgegeven datumbereik. Beide criteria gelden standaard op de huidige

Filter	Beschrijvin
	datum. Dit filter is beschikbaar als u

Filter	Beschrijvin
	beschikken over de machtiging Detail evaluator weergeven. **OPMERKING** : als u opnamen zoekt die op een specifieke dag zijn geëvalueerd, moet u mogelijk ook in de opnamen zoeken van de vorige dag of de pagina Volgende dag, afhankelijk van uw tijdzone. Voor het berekenen van de evaluatiedatum gebruikt Webex WFO de Utc-tijd (Universal Time Coordinated) plus of min een offsetwaarde voor uw tijdzone. 24 maart bijvoorbeeld: 2022 2:00 AM UTC wordt geconverteerd naar 23 maart, 2022 9:00 PM Central Daylight Time (CDT). Een oproep die laat in de avond is geëvalueerd in de CDT-tijdzone op 23 maart 2022, wordt mogelijk gefilterd als een oproep die op 24 maart 2022 is geëvalueerd.
Datumbereik	Hiermee filtert u contacten die zijn opgenomen binnen een vooraf gedefinieerd datumbereik. Selecteer een van de criteria. De standaardinstelling is Afgelopen maand. **OPMERKING:** met deze filter wordt altijd gezocht naar contacten in de tijdzone van de bron voor vastleggen (bijvoorbeeld, de opnameserver of pc met Smart Desktop), zelfs als het selectievakje Contactpersonen in Tijdzone van gebruiker weergeven is ingeschakeld (zie Configureren QM algemene instellingen). **NOTITIE** Het aantal gesprekken dat u ziet wanneer u dit filter gebruikt, kan om verschillende redenen afwijken van het aantal gesprekken dat u ziet wanneer u het filter Datumbereik in Analytics gebruikt: ▪ QM gegevens en Analysegegevens op verschillende tijden bijwerken. ▪ QM en Analytics kunnen verschillende bewaarbeleidsregels hebben.
Richting	Hiermee filtert u contacten op hun richting. Selecteer een van de criteria.
Duur	Hiermee filtert u contacten waarvan de duur langer is dan, korter dan of gelijk is aan het aantal seconden dat u opgeeft.
E-mail	Hiermee filtert u e-mailcontacten op de afzender, de ontvanger of het onderwerp. Voer waarden in voor een of meer criteria. Deze criteria zijn niet hoofdlettergevoelig. U kunt jokers gebruiken.

Filter	Beschrijvin
	NOTITIE Het e-mailfilter is alleen beschikbaar als Analytics is geïnstalleerd.
Evaluatieformulier	Hiermee filtert u contacten op het formulier waarmee ze zijn geëvalueerd.
Evaluatiereactie	Hiermee filtert u contacten op de reactie van de agent op de evaluatie. Selecteer een of meer van de volgende criteria: ▪ Antwoord in behandeling—Agent heeft nog niet gereageerd. ▪ Erkend—Agent heeft de evaluatie erkend. ▪ Aantekend—Agent heeft bezwaar aantekend tegen de evaluatie.
Naam evaluator	Hiermee filtert u contacten op de naam van de persoon die de gesprekken heeft geëvalueerd. U kunt jokers gebruiken. Dit filter is beschikbaar als u over de machtiging Details van evaluator weergeven beschikt.
Externe partijen	(Chatten en SMS contacten) Hiermee filtert u contacten op de id die wordt gebruikt door de persoon waarmee de agent heeft gecommuniceerd. Deze id is doorgaans een e-mailadres of telefoonnummer, maar dit varieert afhankelijk van het chat- of messaging-hulpmiddel dat uw organisatie gebruikt. U kunt jokers gebruiken.
Lijn	Hiermee filtert u contacten op toestelnummer.
Organisatie afgehandeld.	Hiermee filtert u contacten op de groep, het team of de agent die de contacten heeft **NOTITIE** Als uw organisatie QM weergaven gebruikt in plaats van het gebruikersbereik te configureren via de pagina Gebruikers, werkt het organisatiefilter als volgt voor gebruikers die een QM weergave hebben toegewezen, maar geen bereik hebben toegewezen: ▪ De vervolgkeuzelijsten Groep en Team zijn ingesteld op Alle en kunnen niet worden gewijzigd. ▪ In de vervolgkeuzelijst Agent worden de namen van alle agenten weergegeven.
Telefoonnummer	Hiermee filtert u gesprekken op telefoonnummer. Het filter retourneert iedere contactpersoon waarvan het binnenkomende nummer of het gebelde nummer overeenkomt met het ingevoerde nummer. U kunt het volgende invoeren:

Filter	Beschrijvin

Filter	Beschrijvin
	▪ Specifieke nummers ▪ Nummerreeksen gebruiken jokers ▪ Het jokerteken * om alle contacten met een gekozen nummer of een inkomend nummer te retourneren De nummers mogen geen streepjes of haakjes bevatten.
Voorspellende evaluatiescore	Hiermee filtert u contacten waarvan de voorspellende evaluatiescore hoger is dan, lager dan of gelijk is aan het aantal dat u opgeeft. Dit filter is beschikbaar als u de machtiging Analytics weergeven hebt. Zie Voorspellingen configureren voor meer informatie over voorspellende scores.
Voorspellende net-organisatorsscore	Hiermee filtert u contacten waarvan de voorspellende netwerkontwikkelaarsscore hoger is dan, lager dan of gelijk is aan het aantal dat u opgeeft. Dit filter is beschikbaar als u de machtiging Analytics weergeven hebt. Zie Voorspellingen configureren voor meer informatie over voorspellende scores.
Markeringen opnemen	Hiermee filtert u contacten die zijn gemarkeerd of gemarkeerd. Selecteer een of meer criteria. Zie Een contact markeren en Contacten markeren voor training of HR voor meer informatie over het markeren van contacten. **OPMERKING:** Als u alle contacten wilt weergeven die zijn gemarkeerd voor training in uw organisatie, moet u de machtiging Alle trainingscontacten weergeven. **OPMERKING:** als u alle contacten wilt weergeven die zijn gemarkeerd voor HR in uw organisatie, moet u beschikken over de machtiging Alle HR-contacten weergeven.
Opnametype	Hiermee filtert u contacten op opnametype.
Partituur	Hiermee filtert u contacten waarvan de evaluatiescore hoger is dan, lager dan of gelijk is aan het aantal dat u opgeeft.
Bereik voor zoeken	Hiermee filtert u contacten op bereik. Selecteer een van de volgende criteria:

Filter	Beschrijvin
	▪ Alle evaluaties—Alle contacten in uw bereik. ▪ Mijn evaluaties—Alle contacten die aan u zijn toegewezen om te evalueren of waarvan u de evaluaties hebt gestart of voltooid. ▪ Mijn kalibraties in behandeling—Contacten in uw bereik die zijn gemarkeerd voor kalibratie. ▪ Root-gesprekken—Root-opnamen van audio. Hoofdopnamen van scherm zijn niet beschikbaar op de pagina Interacties. **OPMERKING: Als** u root-opnamen wilt weergeven, hebt u de machtiging Root-opnamen weergeven nodig. ▪ Contacten in prullenbak— Contacten in de prullenbak.
Sentiment	Hiermee filtert u contacten op hun sentimentscore. Selecteer een van de criteria. Dit filter is beschikbaar als u de machtiging Analytics weergeven hebt.
Specifieke datum	Hiermee filtert u contacten die zijn opgenomen binnen een specifiek datumbereik. **OPMERKING:** met deze filter wordt altijd gezocht naar contacten in de tijdzone van de bron voor vastleggen (bijvoorbeeld, de opnameserver of pc met Smart Desktop), zelfs als het selectievakje Contactpersonen in Tijdzone van gebruiker weergeven is ingeschakeld (zie Configureren QM algemene instellingen).
Spraakenergie	Hiermee filtert u contacten op spraakenergiegebeurtenis. ▪ Als u contacten wilt filteren op het aantal gebeurtenisen dat ze bevatten, selecteert u Stiltegebeurtenissen, Talk-overgebeurtenissen, Gebeurtenissen onderbreken of Gebeurtenissen in de wachtstand. ▪ Als u contacten wilt filteren waarbij de duur van een gebeurtenis groter is dan, korter dan of gelijk is aan het aantal seconden dat u opgeeft, selecteert u Stilteduur, Duur talk-over, Duur pauze of Duur in wachtstand. **OPMERKING:** De criteria Stiltegebeurtenissen en Duur stilte retourneren alleen contacten die stiltegebeurtenismarkeringen in het deelvenster Audio hebben. Ze doen het wel. om andere redenen (bijvoorbeeld omdat de klant in de wacht staat of omdat een gebeurtenis bij onderbreken/hervatten) geen contacten

Filter	Beschrijvin
	retourneren wanneer de geluidsopname stil is).

Filter	Beschrijvin
	Zie Luisteren naar een audiocontact en Over stilte- en talk-overgebeurtenissen voor meer informatie over spraakenergiegebeurtenissen .
Status	Hiermee filtert u contacten op de status van het evaluatieformulier. Selecteer een of meer criteria.
Naam enquête	Hiermee filtert u contacten op de naam van de bijbehorende enquête na het gesprek.
Enquêtescores	Hiermee filtert u contacten waarvan de enquêtescore hoger is dan, lager dan of gelijk is aan het aantal dat u opgeeft.
Tekst zoeken	Hiermee filtert u contacten op basis van de tekst in het contact. De tekst kan voorkomen in de omzetting van gesprekken of in de tekst van een bericht, e-mail, chat of SMS bericht. Een voorbeeld van uw zoekresultaten wordt weergegeven in de kolom Tekstvoorbeeld. Als u zoekresultaten van transcripts wilt weergeven, moet u de machtiging Spraak naar tekstanalyse weergeven hebben. Standaard wordt Webex WFO gezocht naar woorden en woordgroepen die overeenkomen met de zoektermen die u invoert. Als u alleen de exacte tekst van uw zoektermen wilt zoeken, selecteert u **Exact overeenkomen**. Exacte overeenkomst heeft voorrang op elke taal die u in de **vervolgkeuzelijst Taal** selecteert en vindt resultaten voor alle talen. **VOORBEELD** : voer in het veld Tekstzoekopdracht een wordmanager in en selecteer niet Exact overeenkomen. Webex WFO contacten vindt onder andere *manager* en bevatten ook woorden als *beheerd*, *managers*, *management*, enzovoort. U selecteert Exact overeenkomen. Webex WFO vindt alleen contacten voor *managers*. Naast een eenvoudige tekstzoekopdracht, kunt u ook complexere zoekopdrachten uitvoeren door query's te schrijven. Zie Hoe de syntaxis van een tekstzoekopdracht werkt voormeer informatie over het schrijven van zoekopdrachten. **OPMERKING:** Het filter Voor zoeken in tekst is alleen beschikbaar voor cloudimplementaties.
Tijdsduur	Hiermee filtert u contacten die zijn vastgelegd binnen het opgegeven tijdsbereik, ongeacht de datum. Als de begintijd groter is dan de

Filter	Beschrijvin
	eindtijd, wordt het filter

Filter	Beschrijvin
	is van toepassing op contacten na middernacht. **OPMERKING:** met deze filter wordt altijd gezocht naar contacten in de tijdzone van de bron voor vastleggen (bijvoorbeeld, de opnameserver of pc met Smart Desktop), zelfs als het selectievakje Contactpersonen in Tijdzone van gebruiker weergeven is ingeschakeld (zie Configureren QM algemene instellingen).
Tijdzone	Hiermee filtert u contacten op de tijdzone van de bron voor vastleggen. **OPMERKING:** met deze filter wordt altijd gezocht naar contacten in de tijdzone van de bron voor vastleggen (bijvoorbeeld, de opnameserver of pc met Smart Desktop), zelfs als het selectievakje Contactpersonen in Tijdzone van gebruiker weergeven is ingeschakeld (zie Configureren QM algemene instellingen).

Wanneer u een klantgesprek zoekt en afspeelt voor evaluatie, moet u rekening houden met het volgende:

- Een agent moet aan een team zijn gekoppeld als u wilt dat de contacten van de agent worden opgenomen.
- Een agent die momenteel geen lid is van een team, kan in zijn eigen beoordeelde opnamen (en alle trainingsopnamen) zoeken en deze afspelen. De cel in de kolom Team die bij het geselecteerde klantgesprek hoort, is leeg.
- Als dat is geconfigureerd, kan een gebruiker contacten zoeken, afspelen en beoordelen voor een agent die momenteel geen lid is van een team of groep. Als de agent geen deel uitmaakt van een team of groep, is de cel in de kolom Team of Groep die bij de geselecteerde klantopname hoort, leeg.
- Als dat is geconfigureerd, kan een gebruiker contacten zoeken, afspelen en beoordelen voor een agent die deel uitmaakt van een team onder toezicht van die gebruiker, wanneer het team niet tot een groep behoort. Voor kwaliteitsbeheerdoeleinden moet een team bij een groep horen.

Verwante onderwerpen

- Contactpersonen afspelen
- Een contactpersoon verwijderen of herstellen
- De kolommen op de pagina Interacties aanpassen
- Contacten in bulk exporteren

- Metagegevens voor contacten exporteren
- Een contactpersoon maken

De syntaxis van tekstzoekopdracht

Zoeken naar woorden in contacten met het filter Tekstzoekopdracht op de pagina Interacties. U kunt een basiszoekopdracht invoeren alsof u op Google zoekt, maar u kunt ook een query schrijven die gebruikmaakt van standaard syntaxisoperatoren om uw zoekopdracht nauwkeuriger te maken.

Voorbeelden

In de volgende voorbeelden ziet u welk type query's u kunt gebruiken met het filter Tekstzoekopdracht.

> **OPMERKING:** in tekstzoekopdrachten wordt niet gezocht naar de volgende woorden. Deze woorden worden ook niet gemarkeerd in de zoekresultaten:
> A, an, en, zijn, als, bij, maar door, in, in, in, is, is, is, nee, niet, van, aan, of zo, dat, hun, dan, daar, deze, zij, dit, aan, zullen, met

Zoeken naar één woord

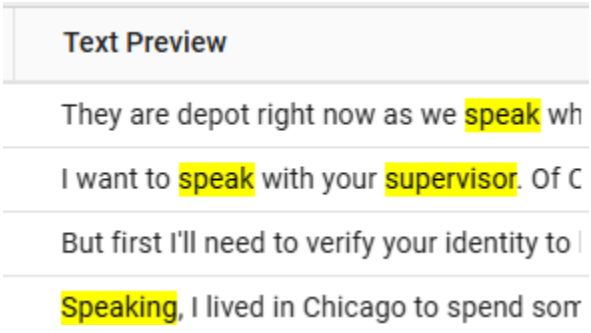
VOORBEELD supervisor

Het resultaat is een lijst met alle contacten die het woord 'supervisor' of 'supervisors' bevatten.

Zoeken naar meerdere woorden

VOORBEELD gesprek supervisor

Deze zoekopdracht bestaat uit twee of meer woorden zonder operator ertussen en zonder aanhalingstekens. De zoekopdracht wordt uitgevoerd alsof er een OF-operator aanwezig is. Het resultaat is een lijst met contacten die het woord supervisor, het woord 'spreken' of beide woorden in geen bepaalde volgorde bevatten.



Zoeken naar een exacte zin

VOORBEELD "annuleer mijn abonnement"

Deze zoekopdracht bestaat uit twee of meer woorden in aanhalingstekens, zonder dat er een operator tussen de woorden zit. Deze zoekopdracht wordt uitgevoerd alsof er een EN-operator aanwezig is. Het resultaat is een lijst met contactpersonen die het woord "mijn abonnement annuleren" bevatten in die exacte volgorde.

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...

Zoeken naar meerdere exacte woordgroepen

EXAMPLE "spreek met uw supervisor" "mijn abonnement annuleren"

Deze zoekopdracht plaatst aanhalingstekens rond twee afzonderlijke woordgroepen. Het resultaat is een lijst met contacten die elk van deze exacte zinnen bevatten.

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

Zoeken met een joker met één teken

Voorbeeld te?t

Met de jokertekens voor het vraagteken (?) wordt gezocht naar vervanging van één teken. Er worden hits gevonden met 'tent', 'test' en 'tekst'.

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,

Zoeken met een jokerteken met meerdere tekens

VOORBEELDtest *

Met de asterisk (*) wordt gezocht naar meerdere tekens. Er worden hits gevonden met 'test', 'tests', 'getest', 'tester', 'testen' en zelfs 'afgelegd'.

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

Nabijheid zoeken

VOORBEELD "spreek supervisor"~2

Bij deze nabijheidszoekopdracht wordt maximaal twee woorden gezocht naar de woorden 'spreken' en 'supervisor'. In dit voorbeeld worden de resultaten weergegeven waarmee de twee gezochte woorden worden geïdentificeerd, twee woorden uit elkaar.

Text Preview
I want to speak with your supervisor.
Gonna speak with your supervisor. Of

AANBEVOLEN WERKWIJZE wanneer u een nabijheidszoekopdracht schrijft, geeft u de zoektermen op in de volgorde waarin u deze in het transcript verwacht te vinden. Als u op zoek bent naar woordgroepen als "spreek met uw supervisor"

en 'spreek met een supervisor', schrijf de query als'spreken supervisor'~2, niet'supervisorgesprek '~2. Nabijheidszoekopdrachten met willekeurig gesorteerde zoektermen kunnen onvoorspelbare resultaten opleveren.

BEST PRACTICES Beperk uw nabijheidszoekopdrachten tot een afstand van twee woorden. Nabijheidszoekopdrachten van
~3 of hoger kan onvoorspelbare resultaten opleveren.

Woorden uitsluiten

VOORBEELD (annuleren || vernieuwen)!abonnement

Er wordt gezocht naar contacten met het woord 'annuleren' of het woord 'vernieuwen', maar zonder het woord 'abonnement'.

OPMERKING: u kunt geen query starten met het! (NIET) operator. De! moet een voorwaarde in de query volgen.

Om te demonstreren hoe NIET-logica werkt, toont de onderstaande afbeelding de resultaten van een query die het woord "abonnement" gebruikt AND logica (&&) gebruikt in plaats van NIET-logica, (annuleren || vernieuwen) && abonnement.

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

Als we de logica van AND weer wijzigen in NIET logica, (annuleren || vernieuwen)!, bevatten de zoekresultaten alleen contacten die het woord "annuleren", "vernieuwen" of beide hebben en staat het woord "abonnement" niet in de resultaten.

Text Preview
There's government troops renew attemp
So in other words, even have canceled wl
Just use this on the Mesa to cancel....Wi

In de volgende tabel worden elk van de ondersteunde operatoren beschreven en vindt u korte voorbeelden van de manieren waarop u deze operatoren kunt gebruiken om een zoekopdracht te vormen.

Operator	Definitie	Voorbeeld van query	Uitleg query
~	Gebruik deze nabijheidsoperator om woorden of zinsdelen te zoeken binnen een specifiek aantal woorden. Geen ruimte voor of na deze operator. EN logica wordt toegepast op alle woorden binnen de aanhalingstekens van een nabijheidszoekopdracht.	"spreken supervisor"~2	Het woord "spreken" en 'supervisor' wordt gezocht binnen twee woorden van elkaar, met 'speak' voor 'supervisor'. De getal 2 geeft het maximum aan aantal woorden dat kan worden weergegeven tussen "spreken" en 'supervisor'.
&&	Werkt als een booleaans AND logische operator. Voeg een ruimte voor en na.	"annuleer abonnement"~2 && "vernieuwen" abonnement"~2	Er wordt gezocht naar exemplaren van de woorden 'cancel' en 'subscription' in twee woorden, tussen elkaar, die worden gevonden bij exemplaren van de woorden 'renew' en 'subscription' twee woorden naast elkaar.
||	Werkt als een booleaans OF logische operator. Gebruik een spatie voor en na. De OR-logica is de standaardlogica die wordt gebruikt bij het zoeken naar twee onafhankelijke woorden.	spreken supervisor "abonnement annuleren"~2 || "abonnement vernieuwen"~2	Het eerste voorbeeld zoekt naar spreken of beide van het woord "spreken" of "supervisor". In het tweede voorbeeld wordt gezocht naar de woorden 'annuleren' en 'abonnement' binnen twee woorden, of naar exemplaren van de woorden 'vernieuwen' en 'abonnement' binnen twee woorden, of beide woordcombinaties.

Operator	Definitie	Voorbeeld van query	Uitleg query
!	Werkt als een Booleaanse operator NIET (voert een negatieve zoekopdracht uit). Voeg geen ruimte voor of na deze operator toe. U kunt deze operator en de bijbehorende term of woordgroep niet op zichzelf gebruiken. U moet deze operator combineren met een positieve zoekopdracht, waarin specifieke termen of zinnen zich bevinden. Het bijgaande woord dat u invoert, wordt een stamwoord en er worden andere variaties van het woord gedetecteerd.	(upgradeN OF vernieuwen) !gratis Goed om te begroeten! thank call"~2	Er wordt gezocht naar contacten met de woorden 'upgrade' of 'renew' zonder dat het woord 'gratis' ergens in het contact staat. Het tweede voorbeeld toont een zoekopdracht naar het woord "hallo" zonder dat er tussen twee woorden "dank" en "oproep" voorkomen.
()	De haakjes worden gebruikt om woorden te groeperen of te nesten.	(premium || goud) && (upgrade || vernieuwen)	Er wordt gezocht naar een van de volgende combinaties van twee woorden: ▪ Premium upgrade ▪ premium vernieuwen ▪ gouden upgrade ▪ gouden vernieuwing

Jokertekens

U kunt queryvoorwaarden wijzigen met jokertekens en jokers voor meerdere tekens binnen enkele voorwaarden (maar niet in zinnen).

? (één teken)	TE? T vindt TEST en TEKST
* (meerdere tekens)	TEST* VINDT TESTS, TESTER, TESTEN EN TESTEN

BELANGRIJKE jokertekens kunnen onverwachte resultaten opleveren als u ze in achtervoegsels met achtervoegsels omgeeft. Bij 'tests', 'tester' en 'testen' worden bijvoorbeeld verschillende achtervoegsels aan dezelfde hoofdmap toegevoegd:
"test." Bij een zoekopdracht met "te*ting" worden mogelijk niet alle woorden "tekst" en "testen" gevonden. Als u onverwachte resultaten met jokers krijgt, probeer dan het achtervoegsel te verwijderen en in plaats daarvan het hoofdwoord te gebruiken.

OPMERKING: U kunt beide jokertekens niet gebruiken als eerste teken voor een zoekopdracht.

De kolommen op de pagina Interacties aanpassen

De tabel Contacten bevat kolommen met informatie over elk contact. U kunt aanpassen welke kolommen u ziet en de volgorde waarin ze op de pagina verschijnen.

Voorwaarden

- U hebt de machtiging Contactpersonen weergeven.
- U hebt opnamen in uw bereik.
- Voor sommige kolommen zijn specifieke machtigingen vereist. Zie Kolombeschrijvingen voor meer informatie.
- Voor sommige kolommen is Webex WFO Analytics vereist. Zie Kolombeschrijvingen voor meer informatie.

Paginalocatie

Interacties

Procedures

Kolommen weergeven of verbergen

1. Klik op het **pictogram Lijstopties** (rechtsboven op de pagina) en selecteer **Kolommen** weergeven/verbergen in de vervolgkeuzelijst. Het **venster Kolommen** weergeven/verbergen wordt geopend.
2. Als u een kolom wilt weergeven, klikt u op de naam van de kolom in het **deelvenster Met verborgen kolommen** . Als u een kolom wilt verbergen, klikt u op de naam van de kolom in het **deelvenster Weergegeven kolommen** .
3. Klik op **Toepassen**. Het **venster Kolommen** weergeven/verbergen wordt afgesloten.

Kolommen opnieuw rangschiknen

- Klik op en sleep kolommen om ze te rangschiknen.

Kolombeschrijvingen

In de volgende tabellen worden alle kolommen beschreven die u kunt weergeven in de tabel Contacten. Als het contact wordt gerecycled, maar nog niet permanent verwijderd, worden alle velden behalve Contact-id ###### weergegeven.

Organisatie

Kolomnaam	Beschrijving
ACD-id van agent	De id van de agent in het
ACD. Voornaam	De voornaam van de agent. **OPMERKING: Voornaam** , Achternaam, Groep en Team zijn leeg, de opname is een root-gesprek. Een root-gesprek is een niet in overeenstemming gebracht contact dat wordt weergegeven als een archiefcontact. Aan het gesprek is een agent toegewezen als het in overeenstemming is gebracht (zie Basisoproepen en verzoening werken).
Groepsnaam	De naam van de groep.
Achternaam	De achternaam van de agent.
Teamnaam	De naam van het team waartoe de agent behoorde op het moment dat het contact werd opgenomen.

Evaluatie

Kolomnaam	Beschrijving
Goedgekeurd door	De persoon die de evaluatie heeft goedgekeurd. Deze waarde wordt weergegeven als u de evaluator bent of als u over de machtiging Details van evaluator beschikt.
Gekalibreerd	Of het contact is gemarkeerd voor kalibratie.
Datum geëvalueerd	De datum waarop het contact is geëvalueerd. Deze waarde wordt weergegeven als u de evaluator bent of als u over de machtiging Details van evaluator beschikt. Als u deze machtiging niet hebt, wordt in deze kolom ##### weergegeven.

OPMERKING : Als u opnamen zoekt die op een specifieke dag zijn geëvalueerd,

Evaluatie (vervolg)

Kolomnaam	Beschrijving
	Mogelijk moet u ook in de opnamen van de vorige dag of de volgende dag zoeken, afhankelijk van uw tijdzone. Voor het berekenen van de evaluatiedatum gebruikt Webex WFO de Utc-tijd (Universal Time Coordinated) plus of min een offsetwaarde voor uw tijdzone. 24 maart bijvoorbeeld: 2022 2:00 AM UTC wordt geconverteerd naar 23 maart, 2022 9:00 PM Central Daylight Time (CDT). Een oproep die laat in de avond is geëvalueerd in de CDT-tijdzone op 23 maart 2022, wordt mogelijk gefilterd als een oproep die op 24 maart 2022 is geëvalueerd.
Datum gereageerd	De datum waarop de agent op de evaluatie heeft gereageerd. **OPMERKING:** als u op zoek bent naar antwoorden die op een specifieke dag zijn gemaakt, moet u mogelijk ook in de opnamen zoeken voor de vorige dag of de volgende dag. dag, afhankelijk van uw tijdzone. Voor het berekenen van de datum gereageerd, gebruikt Webex WFO de Universal Time Coordinated (UTC) tijd plus of min een offsetwaarde voor uw tijdzone. 24 maart bijvoorbeeld, 2022 2:00 AM UTC wordt geconverteerd naar 23 maart, 2022 9:00 PM Central Daylight Time (CDT). Een reactie die laat in de avond in de CDT-tijdzone op 23 maart 2022 is gemaakt, wordt mogelijk gefilterd als een antwoord op 24 maart 2022.
Evaluatieformulier	Het evaluatie- of kalibratieformulier dat wordt gebruikt om het
gesprek te beoordelen. Evaluatiereactie	De reactie van de agent op de evaluatie: ▪ In behandeling—Agent heeft nog niet gereageerd. ▪ Erkend—Agent heeft de evaluatie erkend. ▪ Aantekend—Agent heeft bezwaar aantekend tegen de evaluatie.
Naam evaluator	De evaluator of kalibrator. Deze waarde wordt weergegeven als u de evaluator bent of als u over de machtiging Details van evaluator beschikt.
Partituur	De evaluatiescore die aan het contact is gegeven. **NOTE** Kalibratiescores verschijnen niet in dit veld. Gebruik voor kalibratiescores de functie Evaluatiekalibratie.

Datum

Kolomnaam	Beschrijving
Datum	De datum waarop het contact is vastgelegd. De indeling varieert afhankelijk van de taal die u selecteert in het aanmeldingsscherm of de vervolgkeuzelijst Instellingen.
Tijd	De begintijd van het contact in UU:MM. Deze tijd wordt standaard weergegeven in Webex WFO in de tijdzone van de bron voor vastleggen (bijvoorbeeld de opnameserver of de pc met Smart Desktop). Als het selectievakje Contactpersonen in tijdzone van gebruiker weergeven is ingeschakeld op de pagina Algemene instellingen van QM, geeft Webex WFO deze tijd weer in de weergavetijdzone van de gebruiker. Zie Algemene instellingen configureren QM.
Tijdzone	De tijdzone voor de datum- en tijdvelden. Standaard wordt in Webex WFO de tijdzone van de opnamebron gebruikt (bijvoorbeeld de opnameserver of de pc met Smart Desktop). Als het selectievakje Contactpersonen in tijdzone van gebruiker weergeven is ingeschakeld op de pagina Algemene instellingen van QM, gebruikt WFO Webex weergavetijdzone van de gebruiker. Zie Algemene instellingen configureren QM.

Contactpersoon

Kolomnaam	Beschrijving
Gekoppelde contact-id	De id van een contact gerelateerd aan dit contact.
Status geluidsbestand uploaden	De status van het geluidsbestand van het contact. Mogelijke waarden voor deze kolom zijn: ▪ Leeg/leeg—Er is geen opname voor dit contact. ▪ Uploaden van bestand in behandeling: audio is opgenomen maar nog niet geüpload. ▪ Bestand is geüpload: audio is geüpload en kan worden afgespeeld. ▪ Bestand is verwijderd: audio is opgenomen, maar de opname is

Contactpersoon (vervolg)	Beschrijvin
	Verwijderd. ▪ Bestand is ongeldig: het opnamebestand is ongeldig en kan niet worden afgespeeld. ▪ Bestand wordt hergebruikt: het audiobestand is gemarkeerd als verwijderd, maar kan nog steeds worden hersteld. **OPMERKING:** deze kolom kan niet worden gesorteerd.
Gekozen nummer	Het DID- (Direct Inward Dialing) of DNIS-nummer (Dialed Number Identification Service) van de telefoon waarop het gesprek is ontvangen. Geeft "onbekend" weer als het gekozen nummer, onbekend of geblokkeerd is. Dit veld is alleen van toepassing op gesprekken.
Inkomend nummer	De beller-id of Automatic Number Identification (ANI) van de bellende partij. Geeft "onbekend" weer als het inkomende nummer, onbekend of geblokkeerd is. Dit veld is alleen van toepassing op gesprekken.
Kanaal	Het kanaal waar de interactie heeft plaatsgevonden. Deze kolom wordt weergegeven als uw organisatie een ondersteunde integratie gebruikt voor sociale-mediacontacten. De mogelijke waarden voor dit veld variëren, afhankelijk van de soorten sociale media die uw organisatie gebruikt.
Duur contact	De tijd tussen het beantwoorden en het beëindigen van het gesprek, inclusief de tijd dat de telefoon overgaat en de uitgebreide schermtijd (indien van toepassing) in UU:MM:SS. Deze informatie is afkomstig van de signaleringsservice. Dit veld is alleen van toepassing op gesprekken. De gespreksduur in de tabel met contacten kan afwijken van de duur die in de mediaspeler wordt weergegeven, omdat de duur van de 'gebeurtenis' (de tijd tussen gebeurtenissen) en de duur van de opname (de duur in het werkelijke opgenomen bestand) mogelijk anders is. Deze scenario's leiden tot een andere duur van het gesprek: ▪ Als u de opnameknoppen API gebruikt om te onderbreken, hervatten of opnieuw te starten.

Contactpersoon (vervolg)	Beschrijvin
	Wordt opgenomen, is de opnameduur korter dan de werkelijke gespreksduur. Als de opname bijvoorbeeld één minuut onderbroken wordt, is de opnameduur één minuut korter dan de gespreksduur. ▪ Als u een gesprek archiveert of opschoont met een lange beltijd, geeft de tabel Contacten de duur van de gebeurtenis weer en de mediaspeler geeft de opnameduur aan.
Contact-id	De unieke id van het gesprek.
Contacttype kolom zijn:	Mogelijke waarden voor deze ▪ Gesprek—Contact met een gespreksopname. ▪ Chat—Een schriftelijk contact dat is gebeurd in het chatprogramma van uw organisatie. Dit kan zijn met een menselijke agent of met een chatbot. ▪ E-mail: een e-mailcontact zonder gespreksopname. Dit contacttype verschijnt alleen wanneer uw organisatie zowel Quality Management als Analytics gebruikt. ▪ Niet-gesprek—Een contact zonder een gespreksopname dat iemand heeft gemaakt door op Contact maken te klikken op de pagina Interacties. ▪ Alleen scherm—Een schermopname van het contact zonder gespreksopname. ▪ SMS—Een schriftelijk contact dat is gebeurd binnen het tekst-berichtenprogramma van uw organisatie. ▪ Tekst: afhankelijk van de wijze waarop uw organisatie geschreven contacten in Webex WFO importeert, kan dit e-mails, chatberichten of andere tekstcontacten omvatten.
Dagelijkse workflow	De naam van de dagelijkse workflow die bij dit contact hoort (zie Automatiseren QM-workflows).
Richting	De richting van het contact: inkomend of uitgaand.
Einde van interactieworkflow	

interactie-workflow die aan dit contact is gekoppeld (zie Automatiseren QM workflows).

Contactpersoon (vervolg)

Beschrijvin
De naam van de einde-

Contactpersoon (vervolg)

	Beschrijvin
Externe partijen	(Alleen chat- en SMS contactpersonen) De e-mail, het telefoonnummer of een andere id van de persoon die interactie heeft gehad met de agent.
Van adres	(Alleen e-mailcontactpersonen) De e-mailadressen in het veld Van. Deze kolom is alleen beschikbaar voor Analytics.
HR	Of het contact is gemarkeerd als een HR-contact.
Interactievoorbeeld	Een koppeling waarmee een venster wordt geopend met informatie over het contact, de agent en (als u het filter Tekstzoekopdracht hebt gebruikt) een voorbeeld van de tekst van het contact. Als uw organisatie Cisco Interaction Summary heeft, bevat het venster een overzicht van het contact.
Reden	De reden waarom het gesprek is opgenomen. Deze reden wordt ingesteld in de opnameregel (raadpleeg Automatiseren QM-workflows).
Opnametype	Het opnametype dat samenhangt met dit apparaat.
Bewaarbeleid	Het beleid dat bepaalt hoe lang Webex WFO dit contact behoudt (zie Beleidsregels voor het bewaren van gegevens voor QM en Analytics) beheren.
Status	De status van het evaluatieformulier van het contact. Mogelijke waarden voor deze kolom zijn: ▪ Beoordeeld—Contacten die zijn geclaimd door een evaluator, volledig zijn beoordeeld en goedgekeurd (indien goedkeuring is vereist). ▪ Niet beoordeeld—Contacten die momenteel niet zijn geclaimd door een evaluator en niet zijn beoordeeld. ▪ In behandeling—Contacten die zijn geclaimd door een evaluator, maar nog niet volledig zijn beoordeeld. ▪ Niet score—Contacten die zijn geclaimd door een evaluator maar niet kunnen worden beoordeeld. Evaluaties met deze status zijn niet opgenomen in rapporten of prestatiegegevens. ▪ In afwachting van goedkeuring—Contacten die zijn geclaimd door een evaluator, volledig zijn beoordeeld en in afwachting van goedkeuring.

Contactpersoon (vervolg)	Beschrijvin
	▪ Moet niet worden beoordeeld—Contacten die zijn geclaimd door een evaluator, niet kunnen worden beoordeeld en in afwachting zijn van goedkeuring voor het onvermogen van de evaluator.
Onderwerp	(Alleen niet-gesprek contactpersonen) De e-mailadressen in het veld Aan. Deze kolom is alleen beschikbaar voor Analytics.
Naam enquête	Het enquêteformulier voor het contact na een gesprek.
Enquêtescore	De score van de ingevulde enquête voor het contact.
Tekstvoorbeeld	Een voorbeeld van de zoekresultaten voor uw zoekopdracht met het filter Tekstzoekopdracht.
Aan adres	(Alleen niet-gesprek contactpersonen) De e-mailadressen in het veld Aan. Deze kolom is alleen beschikbaar voor Analytics.
Training	Of het contact is gemarkeerd als een trainingscontact.
Status videobestand uploaden	De status van het videobestand van het contact. Mogelijke waarden voor deze kolommen zijn: ▪ Leeg/leeg—Er is geen opname voor dit contact. ▪ Uploaden van bestand in behandeling: Video is opgenomen maar nog niet geüpload. ▪ Bestand wordt geüpload: de video is geüpload en kan worden afgespeeld. ▪ Bestand wordt verwijderd: de video is opgenomen, maar de opname is verwijderd. ▪ Bestand is ongeldig: het opnamebestand is ongeldig en kan niet worden afgespeeld. ▪ Bestand wordt hergebruikt: het videobestand is gemarkeerd voor verwijdering, maar kan nog steeds worden hersteld. **OPMERKING:** Deze kolommen kunnen niet worden gesorteerd.

Spraakvelden

Kolomnaam	Beschrijving
% in wacht	Het percentage van het gesprek dat is doorgebracht in de wacht.
% pauze	Het percentage van het gesprek dat is doorgebracht in de status Pauze.
% stilte	Het percentage van het gesprek dat is doorgebracht in de status Stilte (waarbij noch de beller, noch de agent spreken).
% talk-over	Het percentage van het gesprek dat is doorgebracht in een talk-overstatus (waarin zowel de beller als de agent spreken).
Gem. wachtduur	De gemiddelde wachttijd in UU:MM:SS.
Gem. duur pauze	De gemiddelde pauzetijd in UU:MM:SS.
Gem. stilte	De gemiddelde duur van stiltegebeurtenissen in
UU:MM:SS. Gem. talk-over	De gemiddelde talk-overtijd in UU:MM:SS.
Gebeurtenissen in wacht	Aantal gedetecteerde wachtstandgebeurtenissen.
MAX. wachtduur	De duur van de langste wachtstandgebeurtenis in
UU:MM:SS. Max. pauzeduur	De duur van de langste pauzegebeurtenis in
UU:MM:SS. MAX stilte	De duur van de langste stiltegebeurtenis in UU:MM:SS.
Max. talk-over	De duur van de langste talk-overgebeurtenis in
UU:MM:SS. Min. wachtduur	De duur van de kortste gebeurtenis in de wacht
in UU:MM:SS. Duur min. pauze	De duur van de kortste pauzegebeurtenis in
UU:MM:SS. Min. stilte	De duur van de kortste stiltegebeurtenis in UU:MM:SS.
Min. talk-over	De duur van de kortste talk-overgebeurtenis in
UU:MM:SS. Gebeurtenissen onderbreken	Het aantal gedetecteerde pauzegebeurtenissen.

Velden spraak (vervolg)

Kolomnaam	Beschrijving
Stiltegebeurtenissen	Het aantal gedetecteerde
stiltegebeurtenissen. Talk-overgebeurtenissen	Het aantal gedetecteerde talk-overgebeurtenissen.
Totale wachttijd	De totale duur van de tijd in de wacht in
UU:MM:SS. Totale pauzeduur	De totale duur van de pauzetijd in
UU:MM:SS. Totale stilteduur	De totale duur van de stiltetijd in UU:MM:SS.
Totale talk-overduur	De totale duur van de talk-overtijd in UU:MM:SS.

Analyse

Kolomnaam	Beschrijving
Voorspellende evaluatiescore	De voorspelde evaluatiescore van een niet-beoordeeld contact. Webex WFO baseert deze voorspelde score op analysegegevens (inclusief gespreks- en agentkenmerken, spreekhits en desktopactiviteit) en eerdere evaluatiescores.
Voorspellende net-organisatorsscore	De voorspelde netwerkontwikkelaarscore voor het contact.
Sentiment	De algehele emotioneel toon van het contact. Mogelijke waarden zijn Positief, Neutraal en Negatief.

Aangepaste metagegevens

Kolomnaam	Beschrijving
Variabele tekst	De aangepaste metagegevens die beschikbaar zijn in Webex WFO, verschillen afhankelijk van de configuratie van uw ACD en de pagina Metagegevensbeheer. U kunt de waarden in velden met aangepaste

metagegevens bewerken. Zie Aangepaste metagegevens bewerken die aan een contact zijn gekoppeld.

Verwante onderwerpen

- Hoe root-oproepen en verzoening werken
- Automatiseer QM-workflows
- Algemene instellingen QM configureren
- Aangepaste metagegevens bewerken die aan een contact zijn gekoppeld
- Meerdere contactpersonen tegelijk verwijderen of bijwerken

Een contactpersoon verwijderen of herstellen

In dit onderwerp wordt beschreven hoe u opgenomen contactpersonen kunt verwijderen of herstellen.

Voorwaarden

- U hebt een rol en bereik waarmee u opnamen kunt weergeven.
- U hebt de machtiging Prullenbak weergeven en Contactpersoon verwijderen.

Paginalocatie

Interacties

Procedures

Een contactpersoon verwijderen

Met deze procedure wordt een contact naar de prullenbak verplaatst. U kunt één contactpersoon tegelijk verwijderen.

1. Selecteer de contactpersoon door op het bijbehorende selectievakje links van de pagina Interacties te klikken.
2. Klik op **Verwijderen** (rechtsboven op de pagina). Er wordt een bevestigingsdialoogvenster weergegeven.
3. Klik op **Verwijderen**. Het bevestigingsdialoogvenster wordt gesloten.

Een contactpersoon terugzetten

Door deze procedure wordt een contact van de prullenbak terug verplaatst naar de pagina Interacties. U kunt één contact tegelijk herstellen.

1. Klik op **Filterlijst** (linksboven aan de pagina). Het **venster Filters** wordt geopend.
2. Als het **filter voor zoekbereik** niet in het deelvenster wordt weergegeven, klikt u op **Filter** toevoegen. Het **venster Filters** kiezen wordt geopend. (Als Het bereik voor zoeken wordt weergegeven, gaat u door met stap 5.)
3. Klik in de **kolom Beschikbaar** op **Bereik** zoeken.
4. Klik op **Filters bijwerken**. Het **venster Filters** kiezen wordt gesloten.
5. Klik op **Bereik** zoeken en selecteer **Contacten** in prullenbak in de vervolgkeuzelijst.
6. Klik op **Toepassen**. Contacten in de weergave Prullenbak.
7. Selecteer de contactpersoon door op zijn/haar selectievakje links op de pagina te klikken.
8. Klik op **Herstellen** (rechtsboven op de pagina).

Een contactpersoon permanent verwijderen

U kunt één contactpersoon tegelijk permanent verwijderen.

BELANGRIJK U kunt een permanent verwijderd contact niet herstellen.

1. Zoek het contact in de prullenbak (zie stap 1–6 onder Een contact herstellen voor toegang tot de prullenbak).
2. Selecteer de contactpersoon door op zijn/haar selectievakje links op de pagina te klikken.
3. Klik op **Permanent verwijderen** (rechtsboven op de pagina). Er wordt een bevestigingsdialoogvenster weergegeven.
4. Klik op **Verwijderen**. Het dialoogvenster wordt gesloten.

Verwante onderwerpen

- Contactpersonen zoeken: meer informatie over het filteren van contactpersonen.
- Automatiseer QM werkstromen: hiermee leert u hoe u opnamen automatisch naar de prullenbak stuurt in plaats van handmatig te verplaatsen.

Contactpersonen afspelen

Voorwaarden

- U hebt de machtiging Contactpersonen weergeven.
- Voor sommige deelvensters in de mediaspeler zijn extra machtigingen, gegevens of Webex WFO-functies nodig. Zie de onderwerpen in het onderstaande gedeelte Verwante onderwerpen voor meer informatie.

Paginalocatie

Interacties > dubbelklikken op een contact

U kunt de mediaspeler ook openen door op een contactpersoon te klikken op een van deze locaties:

- De pagina Agentverkenner
- In het deelvenster Details van een Analytics-widget
- In Gegevensverkenner

NOTITIE

Als u een contact probeert te openen dat is opgeslagen in de AmazonE-gletsjer, wordt een venster geopend waarin u wordt gevraagd de mediabestanden te herstellen die nodig zijn om de opname af te spelen.

- Klik op **Herstellen** om het contact op te halen.
- Klik op **OK om het venster te sluiten zonder het contact te herstellen**.

Procedures

Een contactpersoon afspelen

Klik op **Afspelen**.

Het contact sneller of langzamer afspelen

Selecteer een snelheid in de vervolgkeuzelijst Afspeelsnelheid.

Inzoomen op een contactpersoon

Klik op het pictogram Inzoomen voor meer details in de panelen Audio, Sentiment, Teksthits en Bureaublad.

Klik op het pictogram Uitzoomen om terug te keren naar het oorspronkelijke detailniveau.

Gekoppelde contacten weergeven

Klik op de pictogrammen Vorige en Volgende om naar contacten te gaan die zijn gerelateerd aan de pictogrammen die momenteel zijn geopend.

De mediaspeler verkleinen

Klik op het pictogram Compacte weergave om de mediaspeler kleiner te maken en de pagina Interacties te bekijken.

Klik op het pictogram Volledige weergave om terug te keren naar de mediaspeler op volledige grootte.

Informatie weergeven over de agent die het contact heeft afgehandeld

Klik op **Profielkaart**.

Op deze kaart worden de agentrollen, de groep, het team, de vaardigheidskoppelingen en de volgende statistieken weergegeven:

- Netwerkreputatiescore:een getal dat meet hoe positief of negatief de agent de invloed heeft op uw contactcenter in de afgelopen 30 dagen. Scores variëren van 1,00 tot -1,00, waarbij 1,00 het meest positief is en -1,00 het meest negatief is. Webex WFO berekent deze score op basis van de volgende formule:

  (A ÷ C) - (B ÷ C) = netreputatiescore

  Waar

  A = Het aantal contacten van de agent in de afgelopen 30 dagen met een positieve sentimentscore
  B = het aantal contacten van de agent in de afgelopen 30 dagen met een negatieve sentimentscore
  C = het aantal contacten van de agent in de afgelopen 30 dagen met een willekeurige sentimentscore: positief, negatief of neutraal

- Gemiddelde voorspellende NPS—De gemiddelde voorspellende net promoter score (NPS) van de agent in de afgelopen 30 dagen. Webex WFO berekent dit gemiddelde volgens de volgende formule:

  A ÷ B = Gemiddelde voorspellende NPS

  Waar

  A = Totaal van alle voorspellende NPS-scores die aan de contacten van de agent zijn gegeven in de afgelopen 30 dagen
  B = het aantal contacten van de agent in de afgelopen 30 dagen met een voorspellende NPS-score

- Voltooide klantcontacten—Hoeveel contacten de agent in de afgelopen 30 dagen heeft afgehandeld.

  > **OPMERKING:** dit aantal komt mogelijk niet overeen met het aantal contacten dat u ziet voor de agent op de pagina Interacties. Hiertoe behoren contacten die niet zijn geüpload, gerecycled of. Verwijderd, enzovoort, die niet worden weergegeven op de pagina Interacties.

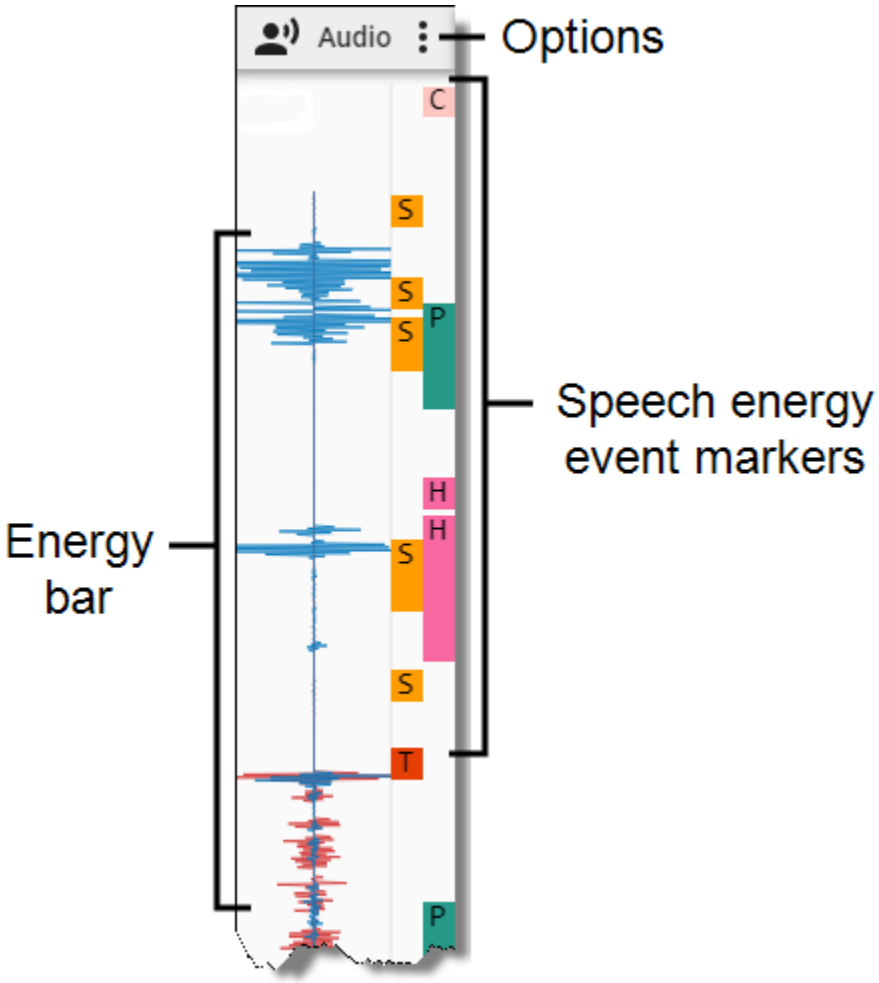
Net Reputation Score en Gemiddelde voorspellende NPS vereisen de Analysegegevens weergeven voor machtigingen voor contacten en geavanceerde analysefuncties. Vaardigheidskoppelingen worden weergegeven als de agent aan ten minste één vaardigheidskoppeling is gekoppeld.

Verwante onderwerpen

- Een geluidscontact beluisteren
- De schermafbeelding van een contact bekijken
- Een opname vooruit en terugspoelen
- Agentacties voor een contactpersoon weergeven
- Gegevens weergeven die aan een contact zijn gekoppeld
- Een e-mailcontact lezen
- Tekst van een contactpersoon lezen
- De samenvatting van een contact lezen
- De omzetting van een geluidsopname lezen
- Woordgroepanalyse voor een contact weergeven
- De weergavegegevens voor een contactpersoon weergeven
- Contacten markeren voor training of HR
- -

Een geluidscontact beluisteren

In het paneel Audio in de mediaspeler wordt de audio-opname weergegeven.



Voorwaarden

- Uw organisatie heeft de licenties QM, CR en Webex WFO Access.
- U hebt de machtiging Contactpersonen weergeven.
- Het contacttype van het contact is 'Gesprek' en de contactinhoud bevat 'Heeft spraak'.

Paginalocatie

Interacties > Dubbelklik op een contact > paneel Audio

Spraakactiviteit weergeven

De energiebalk geeft aan waar audioactiviteit (de agent en de klant) plaatsvond gedurende het contact. U kunt de schuifregelaar voor de tijdlijn slepen naar een plek waar de energie u interesseert en luisteren naar dat gedeelte van de audio.

> **OPMERKING:** Als een schermactiviteit van een agent werd opgenomen voordat een gesprek werd gestart of nadat een gesprek werd beëindigd (bijvoorbeeld vanwege een configuratie van een schermopname-toestel), is de energiebalk leeg gedurende dat
> Deel van de opname.

De kleur van de audiostromen hangt af van het type opname.

Energie	Opnametype	
	Stereo	De inkomende audiostream is blauw. De uitgaande stroom is rood.
	Mono	Het geluid is rood.

Gebeurtenissen weergeven

Label voor spraakenergie-gebeurtenismarkeringen waarop Webex WFO belangrijke audiogebeurtenissen detecteert, bijvoorbeeld wanneer zowel de agent als de klant tegelijkertijd spraken.

Klik op een gebeurtenismarkering om de schuifregelaar voor de tijdlijn naar deze te verplaatsen, of houd de muisaanwijzer boven een gebeurtenismarkering om meer details weer te geven. In de volgende tabel worden alle gebeurtenismarkeringen beschreven.

Pictogram	Type	Beschrijving
	Opmerking	Iemand heeft tijdens het afspelen van het contact commentaar gegeven op de evaluatie. **OPMERKING:** Opmerkingen die zijn achtergelaten op evaluatieformulieren die zich in de kalibratiemodus bevinden, worden niet weergegeven als gebeurtenismarkeringen.
	Hold	De agent heeft het gesprek in de wacht geplaatst.

Pictogram	Type	Beschrijving
P	Onderbreken	De opname is gepauzeerd omdat de agent iets deed om Webex WFO te vertellen om te stoppen met de opname (zie Websites en apps identificeren om te worden getraceerd door Analytics).
S	Stilte	De agent en de klant spreken niet (zie Informatie over stilte- en talk-overgebeurtenissen). **OPMERKING:** Korte achtergrondgeluiden kunnen als audio-energie verschijnen, maar Webex WFO houdt nog steeds rekening met die stilte.
T	Bepraten	De agent en de klant spreken tegelijkertijd (zie Informatie over stilte- en talk-overgebeurtenissen).

Filter gebeurtenisen

Klik op het pictogram Opties om de typen gebeurtenissen te selecteren die worden weergegeven.

Verwante onderwerpen

- Contactpersonen afspelen
- Over stilte- en talk-overgebeurtenissen - Meer informatie over hoe Webex WFO stilte en talk-over herkent.
- Websites en apps aangeven die moeten worden getraceerd door Analytics- Geef acties van agenten op die Webex WFO vertellen dat de opname moet worden gepauzeerd en hervat.
- Configureer QM algemene instellingen: geef aan hoe lang stilte of talk-over moet plaatsvinden voordat Webex WFO deze als een gebeurtenis kan markeren.

Over stilte- en talk-overgebeurtenissen

Een opgenomen gesprek bevat twee audiostromen die de twee kanten van een gesprek vertegenwoordigen. In de mediaspeler wordt in het paneel Audio de inkomende stroom blauw en de uitgaande stroom rood weergegeven. In een normaal gesprek wisselt de energie af tussen het inkomende en uitgaande gesprek.

Wanneer de piek inkomende en uitgaande oproep gelijktijdig aanwezig zijn, is dat een talk-overgebeurtenis. Het deelvenster Audio geeft een talk-overpictogram weer in de energiebalk wanneer een talk-overgebeurtenis plaatsvindt. Wanneer beide partijen stil zijn tijdens een gesprek, is dat een stiltegebeurtenis. Tijdens een stiltegebeurtenis is de lijn in de energiebalk vlak. Het audiovenster geeft een stiltepictogram weer in de energiebalk als een stiltegebeurtenis plaatsvindt.

Doorgaans bevat elke stroom de stem van één enkele persoon: de agent of de klant. Zo nu en dan bevat een stroom meerdere stemmen. Een telefonische vergadering bevat bijvoorbeeld de stroom van de agent met de stem van de agent en een tweede stroom met de stemmen van alle andere partijen in de telefonische vergadering.

Gesprekken kunnen ook andere geluiden dan spraak bevatten (bijvoorbeeld wind, het typen op een knop, gesprekken op de achtergrond of blaffende honden). Webex WFO verwerkt naast spraak ook deze geluiden wanneer wordt gezocht naar stilte- en talk-overgebeurtenissen. Korte achtergrondgeluiden kunnen als audio-energie worden weergegeven, maar Webex WFO houdt nog steeds rekening met die stilte.

Webex WFO gebruikt een VAD-module (Voice Activity Detection) om geluid als stilte of spraak te classificeren. VAD is ontworpen om telefoongesprekken te analyseren waarbij u verwacht dat twee of meer personen met elkaar praten. VAD analyseert afzonderlijke blokken audiogegevens en berekent een gemiddeld geluidsvolume voor elk blok. De blokken worden frames genoemd. (De grootte van een frame wordt gemeten in milliseconden geluid. VAD gebruikt dezelfde framegrootte bij het verwerken van al het geluid in een bestand.) VAD gebruikt de beslissingsdrempel om te bepalen of elk frame stilte of spraak aangeeft. Als het gemiddelde volume voor het frame onder de drempelwaarde voor de beslissing van de VAD zakt, wordt het frame als wederzijdse stilte weergegeven. VAD verwerkt elk frame van elke stroom, vergelijkt de frames van stroom 1 en stroom 2 en wijst een audiotype toe aan elk paar frames. Dit kunnen de volgende audiotypen zijn:

- Wederzijdse stilte (MS—Beide frames zijn stil.
- Normaal—Eén frame bevat spraak en het andere frame is stil. Dit geeft aan dat het om een normaal gesprek gaat.
- Talk-over—Beide frames bevatten spraak.

VAD gebruikt een heuristisch algoritme dat zich aanpast op basis van de kwaliteit van de audiogegevens. In een lawaaierige omgeving, gaat de drempelwaarde voor de VAD-beslissing omhoog om alleen de hardste geluiden als spraak te markeren. Als dit niet zou gebeuren, zou het hele telefoongesprek worden gemarkeerd als constante spraak, zelfs als het geluid wordt veroorzaakt door de motor van een auto of een andere vorm van achtergrondgeluid. In een stille omgeving waarbij de persoon niet luid spreekt, zakt de drempelwaarde voor de VAD-beslissing, zodat spraak met een laag volume correct kan worden geïdentificeerd. Hierdoor kan het hele gesprek in plaats van als stilte worden gemarkeerd als normale spraak.

Door dit aanpassingsvermogen kan VAD nauwkeuriger zijn bij het detecteren van spraak of stilte, maar dit is niet altijd 100% nauwkeurig. Omdat VAD het gemiddelde geluidsvolume gebruikt om het verschil tussen spraak en stilte te zien, zijn er altijd situaties waarin normale spraak of wederzijdse stilte in een frame met geluid niet goed worden herkend. Wanneer de achtergrondgeluidsniveaus veranderen, heeft VAD een paar seconden nodig om zich aan te passen. Gedurende deze tijd kan het geluid als normale spraak worden gemarkeerd wanneer er niemand spreekt, of het kan wederzijdse stilte markeren als er iemand spreekt. Tijdens een stilte aan beide zijden kan een plotseling geluid, zoals het typen op een toetsenbord of hoesten hard genoeg zijn om ervoor te zorgen dat VAD een frame identificeert als spraak, zelfs al praat er niemand.

In wezen kent VAD niet het verschil tussen menselijke spraak en het geluid van een automotor.

Het is ook mogelijk dat VAD een talk-over- of stiltegebeurtenis niet herkent. Het kan bijvoorbeeld een talk-overgebeurtenis missen, zelfs wanneer twee personen in een telefoongesprek gelijktijdig en duidelijk met elkaar praten. Als een van de sprekers tijdens de talk-overgebeurtenis even pauzeert om gedurende ten minste een kwartse seconde na te denken of adem te halen, kan VAD het frame markeren als een instantie van stilte. Vanuit het perspectief van de spreker, waren ze continu aan het praten; u zou verwachten dat VAD een talk-overgebeurtenis aangeeft. Vanuit het perspectief van VAD is er echter een periode van stilte tijdens het gesprek, dus het kan niet worden beschouwd als een talk-overgebeurtenis.

Op de pagina Algemene instellingen > QM > QM Toepassingsbeheer > Configuratie kunt u de minimale duur van een stilte of talk-over instellen om als gebeurtenis te worden beschouwd. Voor elke gebeurtenis worden in Webex WFO het type (stilte of talk-over), de duur van de gebeurtenis in milliseconden en de start van de gebeurtenis opgeslagen als een verschuiving vanaf het begin van het geluid.

De schermafbeelding van een contact bekijken

Het venster Schermopname biedt een uitgebreide weergave van de acties van de agent gedurende het contact. U kunt programma's afspelen die de agent heeft geopend, knoppen waarop de agent heeft geklikt en tekst die de agent heeft getypt.

Contacttype: Gesprek, Inhoud alleen

scherm contact: heeft scherm

Vereiste licenties: QM, Webex vereiste WFO-

toegangsmachtigingen: Contacten weergeven

In het venster Schermopname kunnen opnamen van configuraties met één of meerdere monitoren worden weergegeven. Bij opnamen van configuraties met meerdere monitoren geeft het paneel één monitor tegelijk weer. Als u een andere monitor wilt weergeven, houdt u de muisaanwijzer boven het paneel en klikt u op de gewenste monitor.

U kunt het venster Schermopname weergeven in de mediaspeler of in een afzonderlijk browservenster.

- Klik op het pictogram Loskoppelen om het paneel in een apart browservenster te openen.
- Als u het venster wilt terugkeren naar de mediaspeler, klikt u op het Dok-pictogram of sluit u het browservenster.

OPMERKING: als u een pop-upblocker gebruikt, kunt u de panelen niet loskoppelen. Als u de pop-upblocker wilt loskoppelen, schakelt u de pop-upblokkering uit.

De schermafmetingen voor het afspelen van schermopnamen zijn 1920 × 1088. Als de totale schermafmetingen voor de schermopname groter zijn dan 1920 × 1088, worden deze verkleind om te kunnen worden weergegeven in het venster Schermopname. Als u het paneel loskoppelt en het formaat van het browservenster wijzigt, worden de afmetingen van de schermopname dienovereenkomstig aangepast. Opnamen van meerdere monitoren zijn ten minste twee keer zo groot als opnamen met één monitor.

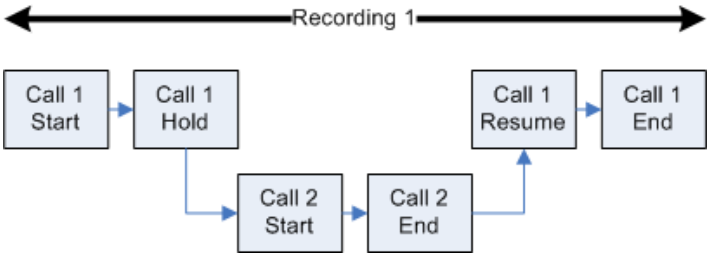
Voorbeelden van contactscenario's

In de volgende onderwerpen wordt beschreven hoe agenten twee gesprekken tegelijk verwerken, blinde gesprekken doorschakelen en telefonische vergaderingen.

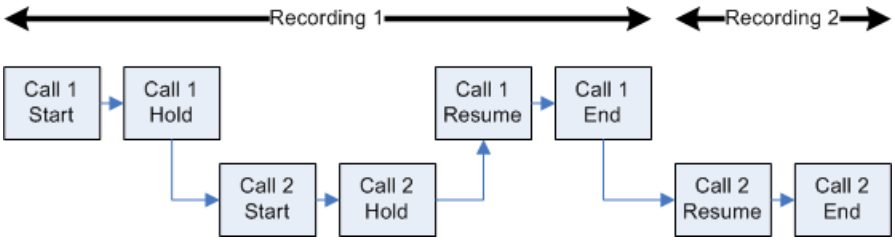
Opnamen van gesprekken tussen haakjes of interleved-gesprekken

Wanneer een agent of kenniswerker twee gesprekken tegelijkertijd voert door steeds een gesprek in de wachtstand te zetten en te schakelen tussen de gesprekken, is het resultaat een of twee opnamen, afhankelijk van het feit of het gesprekken tussen haakjes of interleved zijn.

In de volgende afbeelding is Opname 1 gemaakt voor Gesprek 1. Ook bevat de telefoon de volledige audio van Gesprek 2. Gesprek 2 is een gesprek tussen haakjes in Gesprek 1.



In de volgende afbeelding is Opname 1 gemaakt voor Gesprek 1. Het bevat ook het audiogedeelte van Gesprek 2 gedurende de tijd dat beide gesprekken actief zijn. Opname 2 is gemaakt voor Gesprek 2 nadat Gesprek 1 is beëindigd. Opname 2 bevat alleen het audiogedeelte van het begin van Gesprek 2 nadat Gesprek 1 is beëindigd. Gesprek 1 is interleaved met Gesprek 2. De duur die wordt gerapporteerd voor Gesprek 2, is vanaf het moment dat Gesprek 2 begint tot het moment waarop Gesprek 2 wordt beëindigd. De werkelijke duur van Opname 2 is echter vanaf het moment dat Gesprek 1 wordt beëindigd tot het moment dat Gesprek 2 wordt beëindigd.



Op het tabblad Gekoppelde contacten in het deelvenster met de mediaspeler kunt u elk segment van een gesprek afspelen tussen de tijd waarop het contactcenter binnenkomt en het tijdstip waarop het wordt beëindigd. Als u op Gekoppelde contacten klikt, ziet u elk gespreksegment dat bij een gesprek hoort. Zie Alle segmenten van een gesprek afspelen voor meer informatie over gekoppelde contacten.

Onaangekondigd doorverbinden

Blind doorverbinden vindt in de volgende omstandigheden plaats:

- Een gesprek wordt gerouteerd naar een derde partij
- Het oorspronkelijke gesprek wordt beëindigd en er wordt niet gecontroleerd of het doorverbonden gesprek is beantwoord.
- Het telefoonnummer van de derde partij is bezet

> **BIJVOORBEELD** De opname voor de eerste agent stopt wanneer de agent het gesprek doorschakelt. De opname gaat verder wanneer de tweede agent het doorverbonden gesprek beantwoordt. Als de tweede agent
> Beantwoordt het gesprek niet, de opname eindigt wanneer de eerste agent het gesprek doorschakelt.

Conferentiegesprekken

Conferentiegesprekken worden op een andere manier afgehandeld dan sologesprekken in de Media Recorder. In dit onderwerp worden telefonische vergaderingen beschreven.

Vergadering met toezicht

Een telefonische vergadering met toezicht vindt plaats wanneer een agent een derde partij toevoegt aan het gesprek. De agent kan ervoor kiezen de derde partij aan het gesprek toe te voegen zonder met de derde partij eerst te spreken of met de derde partij te spreken voordat de vergadering daadwerkelijk wordt afgerond.

> **VOORBEELD:** de beller wordt in de wacht geplaatst wanneer de eerste agent een telefonische vergadering met de tweede agent start. Terwijl de beller in de wacht staat, wordt de discussie tussen de twee agents opgenomen. Wanneer de beller
> Wordt toegevoegd aan de vergadering, gaat het opnemen van het gesprek door. De opname voor de eerste agent stopt wanneer de agent ophangt en de opname van het gesprek tussen de tweede agent en de beller wordt voortgezet.

In de wacht met gesprek op tweede lijn

Een gesprek in de wacht met een tweede lijn doet zich voor wanneer een agent de beller in wachtstand zet terwijl een gesprek met een derde wordt gevoerd op een tweede lijn.

> **VOORBEELD** : QM8-gebruiker zet de beller in de wacht. Een platte lijn geeft de wachtstand aan in de energiebalk voor contact-id 1344. Ondertussen neemt QM8-gebruiker een tweede lijn aan en belt met QM1-gebruiker via
> 2471827118. Het gesprek op de tweede lijn verschijnt niet in de gekoppelde contacten voor Contact-id 1344 omdat het een afzonderlijk gesprek is.

Een opname vooruit en terugspoelen

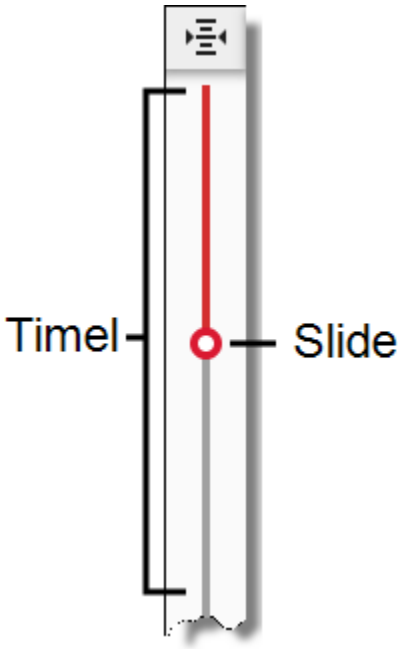
In het venster Tijdlijn kunt u de weergave van een audio- of schermopname regelen.

Contacttype: Gesprek, Alleen scherm

Contactinhoud: heeft spraak, heeft scherm

Vereiste licenties: CR, QM, Webex WFO-

Sleep de schuifknop in de tijdlijn om voorwaarts of achterwaarts naar specifieke punten in de opname te gaan.



Een rode voortgangslijn in de energiebalk gaat gelijk op met de schuifregelaar terwijl de opname wordt afgespeeld. Hier ziet u hoe de opname overeenkomt met de gegevens in de volgende panelen die voor u beschikbaar zijn:

- Audio
- Sentiment
- Hits woordgroepen
- Desktop

Agentacties voor een contactpersoon weergeven

Het venster Desktop geeft een overzicht van de acties die agenten op hun telefoons en computers hebben ondernomen. Zo kunt u beslissingen die van invloed zijn op de verwerking van het contact, identificeren en analyseren.

> **OPMERKING:** Vanwege de verwerking van desktopgegevens geeft dit venster geen informatie weer wanneer uw organisatie is geïntegreerd met Cisco Webex Contact Center.

Contacttype: Oproep, Inhoud alleen

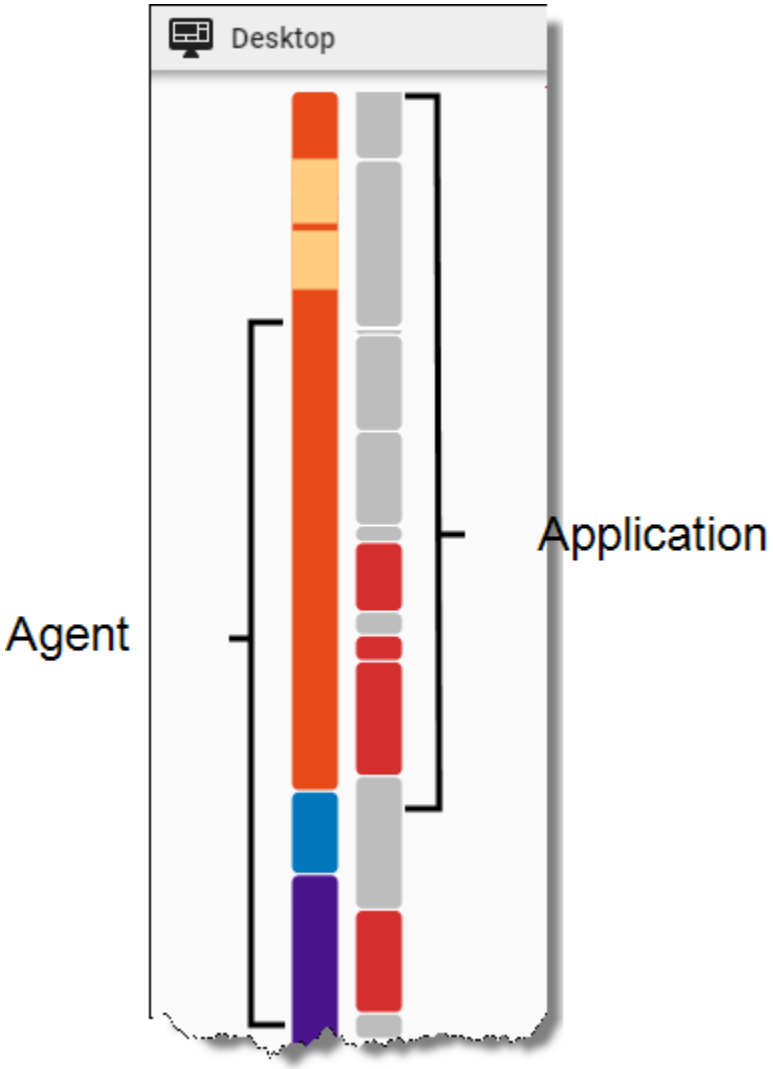
scherm contact: Heeft spraak, heeft

schermlicenties vereist: Webex WFO-

toegang

Vereiste machtigingen: Contactpersonen bekijken, Desktopanalyse weergeven

Het paneel bevat de contactbalk voor de agent en de gebruiksbalk van de toepassing.



Contactbalk agent

De contactbalk voor agenten verdeelt het contact in kleurgecodeerde segmenten door de duur van elk agentcontact. Gele banden geven de duur aan van bureaubladgebeurtenissen die zich gedurende elke status hebben voorgedaan.

U kunt op een gebeurtenis of status klikken om de schuifregelaar voor de tijdlijn naar deze te verplaatsen, of u kunt de aanwijzer boven een gebeurtenis of status houden om knopinfo te zien met meer informatie.

In de volgende tabel worden de kleuren van de segmenten in de contactbalk van de agent beschreven.

Kleur	Statustype	Beschrijving
	Actief	De agent was in gesprek met de klant.
	In wachtstand	De agent heeft de klant in de wacht gezet.
	Werk na gesprek	De agent is niet verbonden met de klant, maar heeft het werk voor het contact voltooid.
	Gebeurtenis	De agent heeft een desktopgebeurtenis geactiveerd. Desktopgebeurtenissen zijn momenten waarbij Webex WFO zich mengt in een opname wanneer een agent een vooraf gedefinieerde taak in een toepassing of website uitvoert. Een beheerder kan bijvoorbeeld instellen dat Webex WFO zo wordt dat een opname wordt gepauzeerd wanneer een agent op een bepaald veld klikt (zie Desktop-itembeurten configureren).

Gebruiksbalk toepassing

Door de gebruiksbalk van de toepassing wordt het contact in segmenten verdeeld door de toepassingen en websites die de agent in alle velden heeft geopend.

OPMERKING: Op de gebruiksbalk van de toepassing worden alleen toepassingen en websites weergegeven die actief en actief waren tijdens het contact.

U kunt op een toepassingssegment klikken om de schuifregelaar voor de tijdlijn naar dit segment te verplaatsen, of u kunt de muisaanwijzer op een toepassing plaatsen om knopinfo weer te geven met meer details. Als u op het pictogram Inzoomen op de werkbalk van de mediaspeler klikt, geeft het venster ook de naam weer van elke toepassing of website.

Toepassingen worden met kleuren gecodeerd door hun goedkeuringsstatus (zie Een nieuw desktop-item toevoegen).

Kleur	Status	Beschrijving
	Goedgekeurd, Negeren of Nieuw	De agent gebruikt een toepassing die hij mag gebruiken, die nog geen goedkeuringsstatus heeft of die is genegeerd.
	Niet goedgekeurd	De agent heeft een toepassing gebruikt die hij niet mag gebruiken.

Verwante onderwerpen

- De focus en activiteit van agenten bijhouden: de apps en websites weergeven die een agent op een bepaalde datum heeft gebruikt, inclusief wanneer de agent niet in gesprek was

Gegevens weergeven die aan een contact zijn gekoppeld

In het paneel Details in de mediaspeler kunt u verschillende categorieën gegevens verkennen die aan het contact zijn gekoppeld. Welke secties beschikbaar zijn, hangt af van uw rol, het contacttype en de inhoud en de functies die in Webex WFO ingeschakeld zijn.

Voorwaarden

- Uw organisatie heeft een QM- of CR-licentie
- U hebt de machtiging Contactpersonen weergeven

Paginalocatie

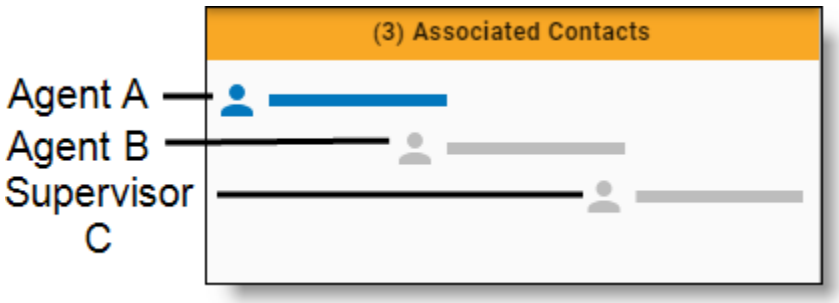
Interacties > Dubbelklik op een contactpersoon > paneel Details

Gekoppelde contacten

Wanneer meerdere agenten hetzelfde klantgesprek afhandelen (bijvoorbeeld wanneer een agent het gesprek doorverbindt met een andere), maakt Webex WFO een afzonderlijk contact voor elke betrokken agent en krijgt deze contacten dezelfde bijbehorende contact-id. In het gedeelte Gekoppelde contacten worden dergelijke contacten weergegeven zodat u alle segmenten van een gesprek kunt zien vanaf het punt dat het binnenkomt in het contactcenter tot het punt dat het wordt beëindigd.

VOORBEELD

Een klant belt agent A. Agent A verbindt de klant door met agent B, en agent B verbindt de klant door met Supervisor C. Webex WFO maakt drie afzonderlijke contacten en geeft ze hetzelfde bijbehorende contact-id.



Zie De schermafbeelding van een contact bekijken voor meer voorbeelden.

Webex WFO bestelt gekoppelde contacten, en markeert het momenteel geladen contact in blauw. Als u een gekoppeld contact wilt laden, voert u een van de volgende handelingen uit:

- Klik op het gekoppelde contact dat u wilt laden.
- Klik op de knop Vorige of Volgende in de mediaspeler (zie Contacten afspelen).

U kunt de muisaanwijzer op een gekoppeld contact houden om knopinfo weer te geven met meer informatie.

OPMERKING-gekoppelde contacten worden mogelijk niet juist uitgelijnd. De kloktijd van het systeem kan bijvoorbeeld verschillen op elke computer met Smart Desktop wanneer de desktops niet met dezelfde tijdserver worden gesynchroniseerd. Het systeem
De kloktijd kan ook van elke pc verschillen tussen synchronisaties met dezelfde tijdserver.

NOTITIE
U kunt bepaalde gekoppelde contacten mogelijk niet afspelen. Dit kan verschillende redenen hebben:

- Ze zijn verwijderd.
- Ze voldeden niet aan de workflowcriteria.
- Ze waren onder de minimumlengte.

Bij dit type contact is de energiebalk die aan het contact is gekoppeld, leeg en is de opname niet beschikbaar. U kunt deze segmenten van het gesprek niet beluisteren, maar u kunt wel zien wat de weg van dit gesprek in het contactcenter is verlopen. Wanneer u de knoppen Vorige en Volgende gebruikt om door de lijst met contacten te gaan, worden contacten die u niet kunt beluisteren, automatisch overgeslagen.

OPMERKING : U kunt alleen gekoppelde contacten afspelen die zich in uw bereik bevinden. Er verschijnt een foutmelding voor gesprekken die buiten uw bereik vallen.

Contactinformatie

In het gedeelte Contactinformatie worden de contactgegevens weergegeven. De weergegeven gegevens zijn afhankelijk van het type contact. De informatie over gesprekken verschilt bijvoorbeeld van de informatie over e-mails.

In de volgende tabellen worden alle mogelijke contactgegevens beschreven die in het gedeelte Contactgegevens van het paneel Details kunnen worden weergegeven. In elke tabel worden contactgegevens alfabetisch gesorteerd.

Contactpersoon

Contactgegev	Beschrijvin
Status geluidsbestand uploaden veld	De status van het geluidsbestand van het contact. Mogelijke waarden voor dit zijn als volgt: ▪ Leeg/leeg—Er is geen opname voor dit contact. ▪ Uploaden van bestand in behandeling: audio is opgenomen maar nog niet geüpload. ▪ Bestand is geüpload: audio is geüpload en kan worden afgespeeld. ▪ Bestand wordt verwijderd: audio is opgenomen, maar de opname is verwijderd. ▪ Bestand is ongeldig: het opnamebestand is ongeldig en kan niet worden afgespeeld. ▪ Bestand wordt hergebruikt: het audiobestand is gemarkeerd als verwijderd, maar kan nog steeds worden hersteld.
Gekozen nummer	De DID (Direct Inward Dialing) of Dialed Number Identification. Servicenummer (DNIS) van de telefoon waarop het gesprek is ontvangen. Geeft "onbekend" weer als het gekozen nummer, onbekend of geblokkeerd is. Dit veld is alleen van toepassing op gesprekken.
Inkomend nummer	De beller-id of Automatic Number Identification (ANI) van de bellende partij. Geeft "onbekend" weer als het inkomende nummer, onbekend of geblokkeerd is. Dit veld is alleen van toepassing op gesprekken.
Kanaal	Het kanaal waar de interactie heeft plaatsgevonden. Dit veld verschijnt als uw organisatie een ondersteunde integratie gebruikt voor sociale-mediacontacten. De mogelijke waarden voor dit veld variëren, afhankelijk van de soorten sociale media die uw organisatie gebruikt.
Contactrichting	De richting van het contact: inkomend of uitgaand.
Duur contact	De tijd tussen het beantwoorden en het gesprek.

Contactgegev	Beschrijvin
	valt, inclusief beltijd en uitgebreide schermtijd (indien van toepassing) in UU:MM:SS. De gespreksduur wordt verkregen van de signaleringsservice. De gespreksduur die wordt weergegeven in de tabel met contacten en in de mediaspeler zijn mogelijk niet hetzelfde vanwege het verschil in duur van de gebeurtenis (de tijd tussen gebeurtenissen) en de duur van de opname (de duur in het werkelijke opgenomen bestand). In deze scenario's is de gespreksduur anders: ▪ Wanneer u de opnameknoppen API gebruikt om de opname te onderbreken, te hervatten of opnieuw te starten, is de opname korter dan de werkelijke gespreksduur. Als een opname bijvoorbeeld na één minuut van het gesprek opnieuw wordt gestart, is de gespreksduur één minuut langer dan de opnameduur. ▪ Wanneer u een gesprek archivert of opschoont met een lange beltijd, geeft de tabel Contacten de gebeurtenisduur weer in het veld Gespreksduur, terwijl de mediaspeler de opnameduur weergeeft in het veld Duur gesprek. Dit veld is alleen van toepassing op gesprekken.
Contact-id	De unieke id van het gesprek.
Contacttype	Het contacttype. De mogelijke waarden voor dit veld zijn: ▪ Gesprek—Contact met een gespreksopname. ▪ Chat—Een schriftelijk contact dat is gebeurd in het chatprogramma van uw organisatie. Dit kan zijn met een menselijke agent of met een chatbot. ▪ E-mail: een e-mailcontact zonder gespreksopname. Dit contacttype verschijnt alleen wanneer uw organisatie zowel Quality Management als Analytics gebruikt. ▪ Niet-gesprek—Een contact zonder een gespreksopname dat iemand heeft gemaakt door op Contact maken te klikken op de pagina Interacties.

Contactgegev	Beschrijvin
	▪ Alleen scherm—Een schermopname van het contact zonder gespreksopname. ▪ SMS—Een schriftelijk contact dat is gebeurd binnen het tekstberichtenprogramma van uw organisatie. ▪ Tekst: afhankelijk van de wijze waarop uw organisatie geschreven contacten in Webex WFO importeert, kan dit e-mails, chatberichten of andere tekstcontacten omvatten.
Dagelijkse workflow	De naam van de dagelijkse workflow die bij dit contact hoort (zie Automatiseer QM workflows).
Einde van interactieworkflow	De naam van de workflow Einde van interactie die bij dit contact hoort.
Externe partijen	(Alleen chat- en SMS contactpersonen) Het telefoonnummer, het e-mailadres of een andere Id van de persoon die interactie met de agent heeft gehad.
Van adres	(Alleen e-mailcontactpersonen) De e-mailadressen in het veld Van. Dit is alleen beschikbaar wanneer Analytics is ingeschakeld.
HR	Hier wordt aangegeven of het contact is gemarkeerd als een HR-contact.
Reden	De reden waarom het gesprek is opgenomen. Deze reden wordt ingesteld in de opnameregel (zie Gegevens weergeven die bij een contact horen).
Opnametype	Het opnametype dat samenhangt met dit apparaat.
Status	De huidige evaluatiestatus van het contact. De mogelijke waarden voor dit veld zijn: ▪ Beoordeeld—Contacten die zijn geclaimd door een evaluator, volledig zijn beoordeeld en goedgekeurd (indien goedkeuring is vereist). ▪ Niet beoordeeld—Contacten die niet zijn geclaimd door een evaluator en niet zijn beoordeeld. ▪ In behandeling—Contacten die zijn geclaimd door een evaluator, maar nog niet volledig zijn beoordeeld.

Contactgegev	Beschrijvin
	▪ Niet score—Contacten die zijn geclaimd door een evaluator maar niet kunnen worden beoordeeld. Evaluaties met deze status zijn niet opgenomen in rapporten of prestatiegegevens. ▪ In afwachting van goedkeuring—Contacten die zijn geclaimd door een evaluator, volledig zijn beoordeeld en in afwachting zijn van goedkeuring. ▪ Moet niet worden beoordeeld—Contacten die zijn geclaimd door een evaluator, niet kunnen worden beoordeeld en in afwachting zijn van goedkeuring voor het onvermogen van de evaluator.
Onderwerp	Filtert e-mail van niet-gesprek contacten op basis van de e-mailadressen in het veld Aan. Deze optie is alleen beschikbaar wanneer Analytics is ingeschakeld.
Naam enquête	De naam van een enquête.
Enquêtescore	De score van een voltooide enquête.
Aan adres	Filtert e-mail van niet-gesprek contacten op basis van de e-mail adressen in het veld Aan. Deze optie is alleen beschikbaar wanneer Analytics is ingeschakeld.
Training	Hier wordt aangegeven of het contact is gemarkeerd als een trainingscontact.
Status videobestand uploaden	De status van het video- of geluidsbestand. Mogelijke waarden voor dit veld zijn: ▪ Leeg/leeg—Er is geen opname voor dit contact. ▪ Uploaden van bestand in behandeling: Video is opgenomen maar nog niet geüpload. ▪ Bestand wordt geüpload: de video is geüpload en kan worden afgespeeld. ▪ Bestand wordt verwijderd: de video is opgenomen, maar de opname is verwijderd. ▪ Bestand is ongeldig: het opnamebestand is ongeldig en kan niet worden afgespeeld

Contactgegevens	Beschrijving
	Terug. ▪ Bestand wordt hergebruikt: het videobestand is gemarkeerd voor verwijdering, maar kan nog steeds worden hersteld.

Organisatie

Contactgegevens	Beschrijving
ACD-id van agent	De id van de agent in het ACD.
Voornaam	De voornaam van de agent. **OPMERKING:** Als de velden Voornaam, Achternaam, Groep en Team leeg zijn, is de opname een hoofdgesprek. Een root-gesprek is een niet in overeenstemming gebrachte dat verschijnt als een QM archiefcontact. Zodra het contact in overeenstemming is gebracht, wordt aan het gesprek een gebruiker toegewezen (zie Hoe rootoproepen en verzoening werken).
Groep	De naam van de groep.
Achternaam	De achternaam van de agent.
Team	De naam van het team waartoe de agent behoorde op het moment dat het contact werd opgenomen.

Evaluatie

Contactgegevens	Beschrijving
Goedgekeurd door	De naam van de persoon die de evaluatie heeft goedgekeurd. U kunt deze informatie zien als aan een van de volgende voldaan is: ▪ Jij bent de evaluator. ▪ U hebt de machtiging Gegevens van evaluator weergeven. ▪ U hebt de machtiging Elke evaluatie bewerken.

Contactgegev	Beschrijvin
Gekalibreerd	Hier wordt aangegeven of het contact is gemarkeerd voor kalibratie.
Datum geëvalueerd	De datum waarop het contact is geëvalueerd. Deze waarde wordt weergegeven als u zijn de evaluator of wanneer de machtiging Details van evaluator weergeven is ingeschakeld. Als deze machtiging niet is ingeschakeld, wordt de waarde ##### weergegeven. **OPMERKING:** De datum en tijd die worden gebruikt voor het berekenen van de waarde Evaluatie datum, wordt berekend met behulp van de Universal Time Coordinated (UTC). tijd plus of min een offsetwaarde die samenhangt met uw tijdzone. 09/22/2019 2:00 AM UTC wordt bijvoorbeeld geconverteerd naar 09/21/2019 9:00 PM Central Daylight Time (CDT). Bij Het filter Datum geëvalueerd wordt de UTC-tijd gebruikt voor de evaluatie van het gesprek. Dat betekent dat, afhankelijk van uw tijdzone, een oproep die laat in de avond in de CDT-tijdzone op 21-09-09-2019 is opgenomen, wordt gefilterd als een oproep die is opgenomen op 22-09-19. Als u in de opnamen die op 21-09-09-2019 hebben plaatsgevonden zoekt met het filter Geëvalueerd datum, moet u mogelijk ook in de opnamen zoeken van de vorige of volgende dag, afhankelijk van uw tijdzone.
Datum gereageerd	De datum waarop de agent op de evaluatie heeft gereageerd.
Evaluatieformulier	De naam van het evaluatie- of kalibratieformulier dat wordt gebruikt om de klantgesprek.
Evaluatiereactie	Hier wordt de antwoordstatus voor het contact aangegeven: ▪ In behandeling—De reactie van de agent op de beoordeelde evaluatie is vereist maar is nog niet gemaakt. ▪ Erkend—De agent heeft het beoordeelde antwoord erkend. ▪ Beroep ingesteld—De agent heeft bezwaar aantekend tegen de beoordeelde evaluatie.
Naam evaluator	De voornaam van de evaluator of kalibrator. U kunt dit zien gegevens als aan een van deze twee voldaan is:

Contactgegevens	Beschrijving
	▪ U bent de evaluator of kalibrator. ▪ U hebt de machtiging Gegevens van evaluator weergeven. ▪ U hebt de machtiging Elke evaluatie bewerken.
Partituur	De evaluatiescore die aan het contact is gegeven. **NOTE** Kalibratiescores verschijnen niet in dit veld. Gebruik voor kalibratiescores de functie Evaluatiekalibratie.

Velden Spraak en Spraak (tabel Contacten)

Contactgegevens	Beschrijving
% in wacht	Het percentage van het gesprek dat is doorgebracht in de wacht.
% pauze	Het percentage van het gesprek dat is doorgebracht in de status Pauze.
% stilte	Het percentage van het gesprek dat is doorgebracht in de status Stilte (waarbij noch de beller noch de agent spreken).
% talk-over	Het percentage van het gesprek dat is doorgebracht in de status Talk-over (waarin spreken zowel de beller als de agent).
Gebeurtenissen in wacht	Aantal gedetecteerde wachtstandgebeurtenissen.
Gebeurtenissen onderbreken	Aantal gedetecteerde pauzegebeurtenissen.
Stiltegebeurtenissen	Het aantal gedetecteerde
stiltegebeurtenissen. Talk-overgebeurtenissen	Het aantal
gedetecteerde talk-overgebeurtenissen.	
Totale wachttijd	De totale duur van de wachttijd. Notatie = UU:MM:SS.
Totale pauzeduur	De totale duur van de pauzetijd. Notatie = UU:MM:SS.
Totale stilteduur	De totale duur van de stiltetijd. Notatie = UU:MM:SS.
Totale talk-overduur	De totale duur van de talk-overtijd. Notatie = UU:MM:SS.

Analyse

Contactgegevens	Beschrijving
Voorspellende evaluatiescore	De verwachte evaluatiescore van een niet-beoordeeld contact. Webex WFO baseert deze voorspelde score op analysegegevens en eerdere evaluatiescores. Webex WFO gebruikt de volgende analytics-gegevens: gespreks- en agentkenmerken, spreekhits en desktopactiviteit.
Voorspellende net-organisatorsscore	De voorspellende netwerkontwikkelaarscore voor het contact.
Sentiment	De sentimentscore voor het contact. Mogelijke waarden zijn Positief, Neutraal en Negatief.

Metagegevens, aangepaste metagegevens (tabel Contacten)

Contactgegevens	Beschrijving
Variabele tekst	De aangepaste metagegevens die beschikbaar zijn in Webex WFO, varieert met de configuratie van uw ACD en de pagina Metagegevensbeheer. U kunt de waarden in velden met aangepaste metagegevens bewerken. Zie Aangepaste metagegevens bewerken die aan een contact zijn gekoppeld.

Enquête na gesprek

In het gedeelte Enquête na gesprek worden de resultaten weergegeven van een enquête die door de klant is ingevuld nadat het contact is beëindigd. Gegevens over enquêtes na een oproep worden alleen weergegeven als uw systeem is geconfigureerd om enquêtes te leveren en de klant een antwoord heeft verzonden.

Verwante onderwerpen

- Contactpersonen zoeken
- Contactpersonen afspelen

Aangepaste metagegevens bewerken die aan een contact zijn gekoppeld

Als er aangepaste metagegevens aan het contact zijn gekoppeld, kunt u die metagegevens bewerken tenzij deze zijn versleuteld. In dat geval zijn de velden met aangepaste metagegevens uitgeschakeld.

De maximale tekenlengte varieert per type.

Metagegevenstype	Maximale tekenlengte
Gegevens	2056 tekens
Datum	Gebaseerd op de standaard datumnotatie
Hyperlink	2056 tekens
Nummer	—

De aangepaste metagegevens bewerken die aan een contact zijn gekoppeld

1. Klik op de contactpersoon waarvan u de metagegevens wilt bewerken. De mediaspeler wordt geopend.
2. Klik in het gedeelte Contactgegevens van het paneel Details op de **categorie Metagegevens** . De metagegevenscategorie wordt geopend.
3. Voer de gewenste waarden in de metagegevensvelden in.
4. Klik op **Metagegevens** opslaan.

Verwante onderwerpen

- Meerdere contactpersonen tegelijk verwijderen of bijwerken: aangepaste metagegevens bewerken voor meerdere contactpersonen tegelijk.

Een e-mailcontact lezen

In het e-mailvenster kunt u de e-mails bekijken die uw agenten van klanten hebben

ontvangen. Contacttype: E-mail

Inhoud van contactpersoon: N.a.

Vereiste licenties: QM, CR Webex WFO-toegang. Voor sentimentanalyse is Tekstanalyse vereist.

Vereiste machtigingen: Contactpersonen weergeven

Contactpersonen die in dit venster worden weergegeven, hebben een contacttype e-mail. Woordgroepen van tekstanalyse-taken worden geel gemarkeerd.

Tekst van een contactpersoon lezen

In het paneel Tekst kunt u contacten op basis van tekst bekijken die door uw agenten

zijn afgehandeld. Contacttype: Tekst

Inhoud van contactpersoon: N.a.

Vereiste licenties: CR, QM Webex WFO-toegang. Voor sentimentanalyse is Tekstanalyse vereist.

Vereiste machtigingen: Contactpersonen weergeven

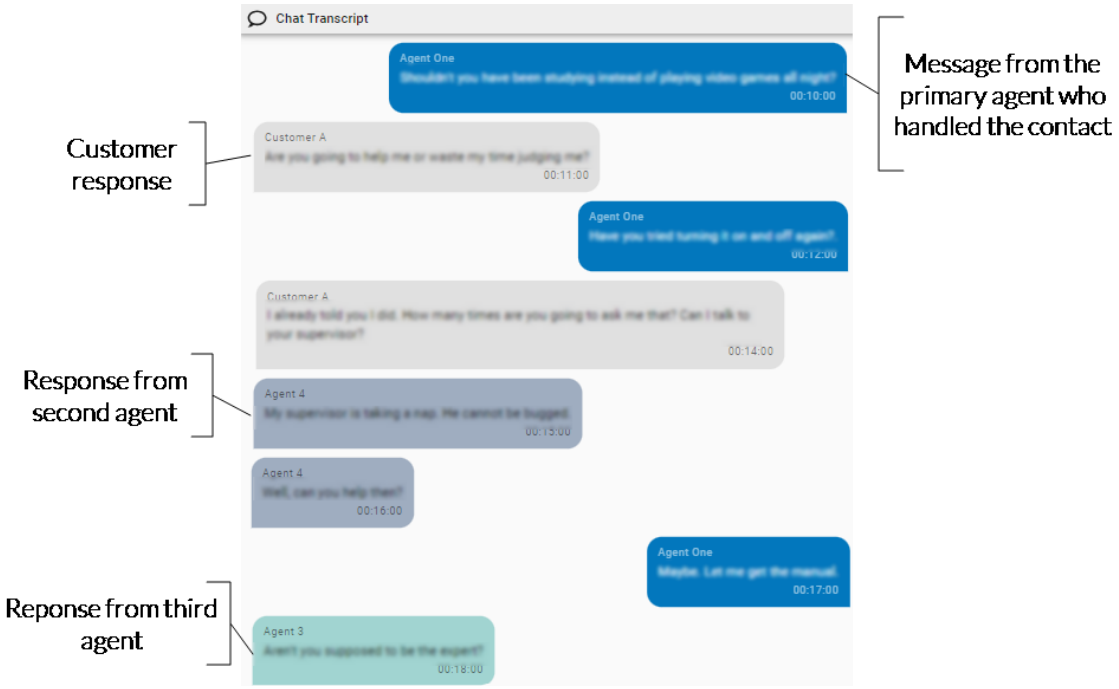
Contactpersonen die in dit venster worden weergegeven, hebben een contacttype tekst. Woordgroepen van tekstanalyse-taken worden geel gemarkeerd.

Een chatcontact lezen

Het venster Chattranscript bevat chatgesprekken. De antwoorden van de agent die het contact heeft afgehandeld, bevinden zich aan de rechterkant en antwoorden van de klant en andere agenten die bij het gesprek zijn betrokken, staan aan de linkerkant. De berichten van elke persoon in het gesprek hebben een andere kleur voor maximaal vier verschillende deelnemers. (Als een gesprek vijf of meer deelnemers heeft, worden de kleuren herhaald.)

Mogelijk wordt 'Systeemgebruiker' als deelnemer weergegeven. Deze berichten worden automatisch gegenereerd door het chatprogramma dat uw organisatie gebruikt en zeggen meestal dingen als: "Agent Jane Doe is aanwezig bij de chat" of "Chatsessie is gesloten om 10:36 AM."

Als u op een bericht klikt, wordt het bijbehorende pictogram in het paneel Tekstoverzicht gemarkeerd.



Voorwaarden

- Uw organisatie importeert chatcontacten in Webex WFO via een ondersteunde integratie.
- U hebt de machtiging Contactpersonen weergeven.

Paginalocatie

Interacties > dubbelklikken op een contact > venster Chattranscript

Procedures

Zoeken naar woorden in een chatgesprek

1. Klik op het pictogram ⋮ opties in de rechterbovenhoek van het venster.
2. Selecteer **Zoeken**.
3. Voer uw zoekopdracht in het **veld Zoeken** in. Tekst die overeenkomt met uw zoekopdracht wordt gemarkeerd.

Een chatgesprek afdrukken

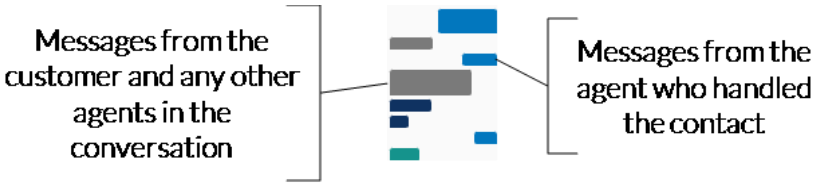
1. Klik op het pictogram ⋮ Opties in de rechterbovenhoek van het venster.
2. Selecteer **Afdrukken**. Het afdrukvenster van de browser wordt geopend. U kunt het gesprek vervolgens ook opslaan als een PDF.

Verwante onderwerpen

- Contactpersonen zoeken
- Het overzicht van een chatcontact weergeven

Het overzicht van een chatcontact weergeven

Het venster Tekstkaart bevat gekleurde rechthoeken die de berichten in een chatcontact vertegenwoordigen. Dit venster geeft u een beeld op hoog niveau van het gesprek zonder dat u hoeft te scrollen. De antwoorden van de agent die het contact heeft afgehandeld, bevinden zich aan de rechterkant en antwoorden van de klant en andere agenten die bij het gesprek zijn betrokken, staan aan de linkerkant. De berichten van elke persoon in het gesprek hebben een andere kleur voor maximaal vier verschillende deelnemers. (Als een gesprek vijf of meer deelnemers heeft, worden de kleuren herhaald.)



Voorwaarden

- Chatcontacten worden door uw organisatie geïmporteerd in Webex WFO via een ondersteunde integratie, niet via de algemene API.
- U hebt de machtiging Contactpersonen weergeven.

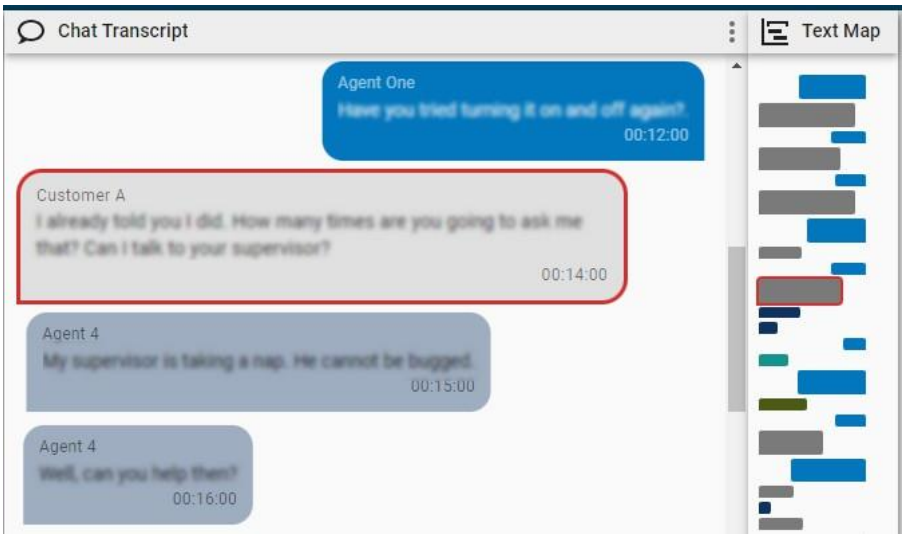
Paginalocatie

Interacties > Dubbelklik op een contact > deelvenster Tekstoverzicht

Procedure

Naar een bepaalde plek in het gesprek gaan

- Klik op een rechthoek om naar het corresponderende bericht in het gesprek te gaan. Het bericht is rood omlijnd in het venster Chattranscript.



Verwante onderwerpen

- Contactpersonen zoeken
- Een chatcontact lezen

De samenvatting van een contact lezen

In het deelvenster Data Insights in de mediaspeler wordt een overzicht van gesprekken gegeven in 150 woorden of minder.

Voorwaarden

- Uw organisatie heeft een Analytics Essentials of Analytics Enterprise-licentie
- Een beheerder heeft een doorlopende Analytics-spraak-tot-teksttaak gemaakt met AI Interaction Summary ingeschakeld (zie Analytics-taken maken).
- U hebt de machtigingen Contactpersonen weergeven en Spraak weergeven bij tekstanalyse.

- U hebt opnamen in uw bereik.
- Het contact heeft een transcript.

Paginalocatie

U kunt een interactieoverzicht op twee manieren openen:

- Interacties > Dubbelklik op een contact > deelvenster Data Insights
- Kolom Interacties > Kolom Interactievoorbeeld > Weergave

Procedures

Een overzicht kopiëren

- Klik op het **pictogram** **piëren** .

Verwante onderwerpen

- Contactpersonen afspelen
- De omzetting van een geluidsopname lezen
- Analytics-taken maken: maak een doorlopende taak met Overzicht AI-interactie ingeschakeld.

De omzetting van een geluidsopname lezen

In het paneel Omzettingen kunt u de omzetting van een geluidsopname controleren.

Contacttype: Gesprek

Contact-inhoud: Heeft omzetting

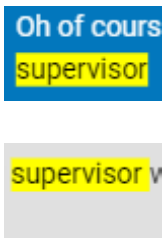
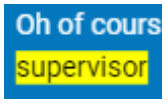
Vereiste licenties: Webex WFO-toegang, Analytics Essentials, of Vereiste analytics

enterprise-machtigingen: Contacten bekijken, spraak aan tekstanalyse bekijken

Het deelvenster geeft deze omzetting weer als tekstbellen. Wanneer u een opname afspeelt, wordt in Webex WFO de tekstballon van de huidige luidspreker gemarkeerd. Klik op een specifieke tekstballon om er naar toe te gaan. U kunt ook op het pictogram Opties klikken om de volgende acties uit te voeren:

- Zoeken—Hiermee zoekt u in de omzettingen.
- Afdrukken—Hiermee drukt u de omzetting af.

Woordgroepen van taken spraak-naar-tekstanalyse worden geel gemarkeerd. De kleur en positie van de tekstbellen variëren, afhankelijk van het type opname.

Kleur	Opnametype	Beschrijving
	Stereo	Tekstbellen voor de inkomende audiostroom zijn blauw en rechts, en tekstbellen voor de uitgaande stroom zijn grijs en links in de stroom.
	Mono	Tekstbellen voor de audiostroom zijn blauw en links in een dekballon.

Als u Cisco Analytics-functies hebt geïnstalleerd, bevatten de tekstballonnen ook pictogrammen die de bijbehorende negatieve of positieve sentimentscores aangeven.

Verwante onderwerpen

- Analytics-taken maken: configureer Webex WFO om contacten om te zetten

Woordgroepanalyse voor een contact weergeven

Het venster Hits woordgroepen laat zien waar in het contact de klant of agent woorden of zinnen noemt die belangrijk zijn voor uw contactcenter. Deze woorden of woordgroepen worden gevonden door Analytics-taken en ze worden 'woordgroephits' genoemd.

LET OP : hits voor woordgroepen worden ook geel gemarkeerd in de omzetting, als er zo is.

Contacttype: Gesprek

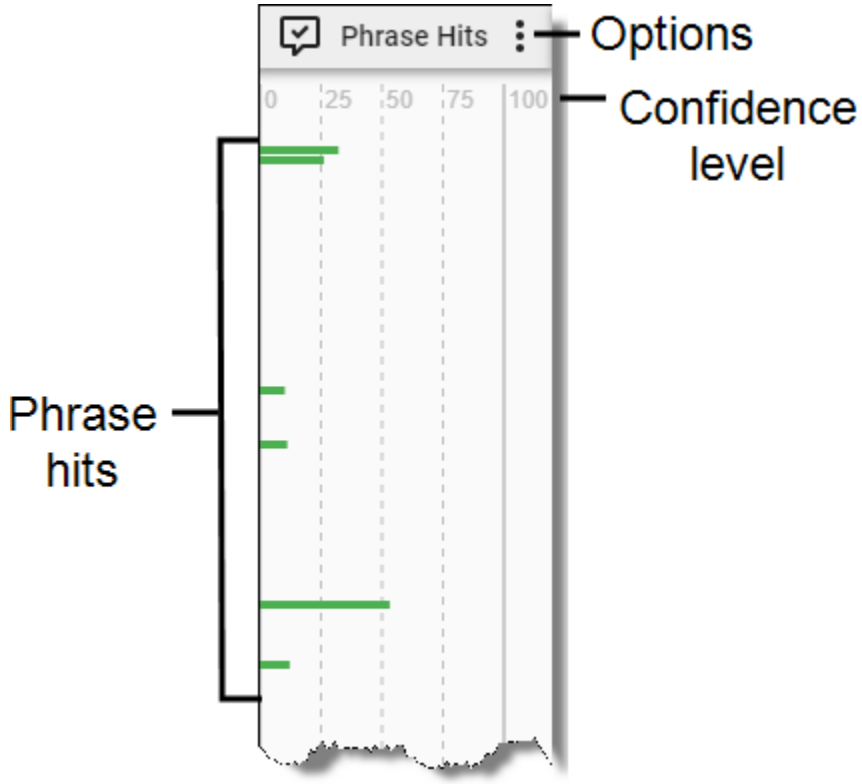
Contact-inhoud: Heeft omzetting

Vereiste licenties: Analytics of Webex WFO-

toegangsmachtigingen vereist: Contacten weergeven,

Spraakanalyse bekijken

Webex WFO een vertrouwensniveau toe aan elke woordgroephit. Dit vertrouwensniveau toont op schaal 0-100 hoe zeker Webex WFO de taak is en hoe nauwkeurig de zin is gedetecteerd. Hits voor woordgroepen met een hogere mate van vertrouwen verschijnen langer dan woordgroepen met lagere vertrouwensniveaus.



U kunt op een woordgroephit klikken om de schuifregelaar voor de tijdlijn te verplaatsen, of u kunt de muisaanwijzer op een woordgroephit houden om knopinfo te zien met meer informatie. Als u op het pictogram Inzoomen op de werkbalk van de mediaspeler klikt, geeft elke woordhit het door Webex gedetecteerde woord of zin weer.

Gebruik het pictogram Opties om te selecteren welke categorieën hits worden weergegeven.

Hits van woordgroepen detecteren

Zinnen worden geconfigureerd en gecategoriseerd op de pagina Woordgroepbeheer (zie Zinnen en woordgroepen en woordgroepcategorieën maken enbeheren), en er wordt gezocht op taken die zijn gepland op de pagina Taakbeheer (zie Analytics-taken maken).

Elke zin heeft een tekstwaarde. Deze kan ook een fonetische waarde hebben, als er iets is geconfigureerd.

- Bij taken van spraak-naar-tekst worden geluidsopnamen omgeleid en wordt naar de resulterende omzettingen gezocht naar tekstwaarden.
- Phonetics Analytics-taken zoeken audio-opnamen op fonetische waarden.

Het resultaat van beide taken wordt weergegeven in het venster Hits voor woordgroepen.

> **OPMERKING:** Het venster geeft geen hits weer waarvan het vertrouwensniveau lager is dan het minimale vertrouwensniveau dat tijdens de configuratie aan de woordgroep is toegewezen. Als u bijvoorbeeld een vertrouwensniveau hebt toegewezen van
> Bij de woordgroep 'slechte klantenservice' geeft het deelvenster woordgroepen voor 'slechte klantenservice' alleen weer indien het vertrouwensniveau 20 of hoger is.

Elke woordgroephit begint twee seconden voordat de woordgroep hit en eindigt twee seconden daarna. Het vertrouwensniveau is gebaseerd op waarschijnlijkheid. De exacte hit valt dus mogelijk niet precies samen met het gemarkeerde gebied. Webex WFO meerdere teksthits kan oplossen. Als er binnen 200 milliseconden van elkaar twee vergelijkbare zinnen worden gedetecteerd, wordt de zin met het hoogste vertrouwensniveau de primaire hit en worden alle andere hits secondaire hits en worden ze verschillend geïndexeerd.

De koptekst van de knopinfo bevat de zin die door de taak is gedetecteerd. In de volgende tabel worden de andere velden van de knopinfo beschreven.

Veld	Beschrijving
Categorie	De categorie waartoe de woordgroep behoort, die is toegewezen op de pagina Woordgroepbeheer.
Bron	Het type Analytics-taak waarvoor de woordgroephit is gedetecteerd. De volgende waarden zijn mogelijk: ▪ Phonetics—De zin is gevonden in een geluidsopname. ▪ Spraak-naar-tekst—De zin is gevonden in de omzetting van een geluidsopname.
Beginnen	De verschuiving vanaf het begin van het geluid naar het moment waarop de zin is gevonden. De notatie is UU:MM.
Duur	De duur van de woordgroep. De notatie is UU:MM:SS. **OPMERKING:** in dit veld worden geen waarden in milliseconden weergegeven. Als de duur van het veld minder is dan één seconde, geeft het veld 00:00:00 weer.
Vertrouwen	Het vertrouwensniveau van de woordgroephit.
Kanaal	De audiostream waarbij de woordgroephit is gedetecteerd. Voor stereoopnamen zijn de volgende waarden mogelijk: ▪ 1—De uitgaande stroom. ▪ 2—De inkomende stroom.

Verwante onderwerpen

- Zinnen en woordgroepcategorieën maken en beheren- Configureer de zinnen waarnaar u in contacten zoekt
- Analytics-taken maken: WFO Webex zo configureren dat contacten worden geanalyseerd op hits voor woordgroepen

De weergavegegevens voor een contactpersoon weergeven

Een sentiment is de algehele emotioneele toon (positief, negatief of neutraal) van het gesprek van de agent en de klant gedurende het contact. Webex WFO ondersteunt sentimentanalyse voor Engelse gesprekken, e-mails en tekstcontacten. Voor oproepen is omzetting van spraak-naar-tekst vereist. Voor e-mails en tekstcontacten is tekstanalyse vereist.

Contacttype: Gesprek

Contact-inhoud: Heeft omzetting

Vereiste licenties: Analytics- of Webex WFO-toegang

Vereiste machtigingen: Contactpersonen bekijken, Spraak-naar-tekstanalyse bekijken

Sentiment voor oproepen

In het venster Sentiment wordt sentiment voor gesprekken weergegeven. Het venster geeft uitingen weer die een positieve of negatieve sentimentscore hebben als kleurgecodeerde segmenten in de audiostream waarin ze zijn gesproken.

> **OPMERKING:** een uiting is een ongebroken reeks woorden die door één persoon wordt gesproken. Een uiting kan meerdere zinnen bevatten.

Klik op een uitspraak om de schuifregelaar voor de tijdlijn naar deze te verplaatsen. Wanneer u dit doet, markeert Webex WFO de tekstballon in de omzetting die door de sentimenttaak wordt geanalyseerd om de positieve of negatieve score te produceren. De tekstballon bevat een pictogram dat ook de sentimentscore aangeeft (zie onderstaande tabel). Houd de muisaanwijzer op een tekstuiting om een voorbeeld van deze tekst weer te geven.

Utterance en kanaalbeschrijvingen

In de volgende tabel worden de kleuren van uitingssegmenten en de bijbehorende pictogrammen beschreven.

OPMERKING: Het paneel Sentiment geeft geen uitingen weer met een neutrale sentimentscore.

Kleur	Beschrijving	
	Details	De uiting heeft een positieve sentimentscore.
	Pictogram Tekstbal	☺

Kleur	Beschrijving
	Details De uitspraak heeft een negatieve sentimentscore. Pic m Tekstballon

Welke streams beschikbaar zijn, hangt af van het opnametype.

Opname Type	Beschrijving
Stereo	Uitingen worden gedeeld door de volgende audiostromen: ▪ 1—De uiting vindt plaats op de inkomende audiostream. ▪ 2—De uiting vindt plaats op de uitgaande audiostream.
Mono	De enige audiostream is 1. Alle inkomende en uitgaande uitingen doen zich op die stroom voor.

Sentiment voor e-mails en tekstcontacten

Geschreven contacten hebben een algehele sentimentscore in het gedeelte Analytics van het paneel Details.

Verwante onderwerpen

- De omzetting van een geluidsopname lezen
- Analytics-taken maken: WFO Webex configureren voor het analyseren van contacten op sentimenten

Contacten op aanvraag downloaden

Bepaalde contactgegevens voor gesprekken (geluids- en/of schermopnamen) zijn mogelijk niet beschikbaar wanneer u dubbelklikt om een gesprek af te spelen vanwege de opslagstatus van gegevens.

Als een gespreksopname of een deel daarvan niet beschikbaar is, wordt u gevraagd of u het gedeelte dat direct beschikbaar is wilt afspelen of het gedeelte wilt downloaden dat niet beschikbaar is. In een dialoogvenster met informatie over Opslag audio en Schermopslag wordt de status van elke component aangegeven:

- Niet van toepassing: er zijn geen audio- of schermgegevens gekoppeld aan dit contact.
- Koude opslag: de gegevens staan in de koude opslag. Er kan sprake zijn van een vertraging bij het ophalen van de gegevens.

- Directe opslag—De gegevens zijn beschikbaar voor direct afspelen.

Als u ervoor kiest om de gedeelten te downloaden die niet beschikbaar zijn, wordt u op de hoogte gesteld wanneer de opname beschikbaar is.

Contactpersonen toewijzen en delen

Het toewijzen en delen van contacten omvat het volgende:

- Opnamen beoordelen die aan u zijn toegewezen.
- Maak een uniforme resource locator (URL) voor een opname en stuur deze als een hyperlink naar anderen via een chatbericht of e-mail.
- Hiermee exporteert u de mediabestanden die aan een contact zijn gekoppeld.
- Meerdere contacten exporteren naar een externe opslaglocatie.

Toegang krijgen tot contactpersonen die aan u zijn toegewezen

Op de pagina Contactwachtrij worden alle contacten weergegeven die aan u zijn toegewezen voor kalibratie, evaluatie of controle. Contactpersonen kunnen aan u worden toegewezen via *contactdoeltaken* of *ad-hoctaken*.

Taaktype	Definitie
Taak voor contactdoel	Als uw beheerder een contactdoel voor u heeft gemaakt, Webex WFO wijst u automatisch een aantal contacten toe om elke dag, week of maand te voltooien. U kunt ook een contactdoel voor een specifieke datum toewijzen.
Ad-hoctaak	Contacten waaraan een teamleiders of beheerder specifiek zijn toegewezen jij.

LET OP : contactpersonen worden pas weergegeven in uw contactwachtrij als ze minder dan een jaar oud zijn. Als een beheerder u een ad-hoctaak toewijst voor contactpersonen ouder dan een jaar, worden deze niet in de
rij.

Voorwaarden

- Uw organisatie gebruikt Cisco Quality Management.
- U hebt de volgende machtigingen:

  - Contactpersonen weergeven
  - Contactdoel weergeven
  - Contact evalueren (nodig om evaluatiedoelstellingen te voltooien)
  - Contact kalibreren (nodig om de kalibratiedoelstellingen te volbrengen)
- Een teammanager heeft contacten voor u toegewezen in een ad-hoctaak, of een beheerder heeft een contactdoel gemaakt en aan u toegewezen.

Paginalocatie

Contactwachtrij

Procedures

Opnamen die aan u zijn toegewezen

1. Lees de informatie in de **kolommen Actie**, **Einddatum** en **Instructies** . Het is mogelijk dat u naar buiten moet bladeren om deze kolommen weer te stellen. Dit zijn de typen acties:

Actie	Wat moet u doen
Calibratie	Evalueer het contact. Uw evaluatie wordt vergeleken met de inzendingen van andere evaluatoren om consistente evaluatoren te garanderen.
Evaluatie	Het contact evalueren op kwaliteit.
Recensie	Speel de opname of een deel van de opname af volgens de instructies van de persoon die de taak heeft gemaakt.

2. Dubbelklik op de taak. De contactpersoon wordt op een nieuw tabblad geopend.
3. Hiermee kunt u het contact afspelen en evalueren en het tabblad sluiten.
4. Ga terug naar de pagina Contactwachtrij en klik op **Vernieuwen** . Als u klaar bent met de taak, wordt deze niet meer van de pagina weergegeven.

> **LET OP** : Contactdoelen kunnen meer dan één contact bevatten. Op de pagina Contactwachtrij wordt één contactpersoon tegelijk weergegeven voor elk doel dat aan u is toegewezen. Zodra u klaar bent met het eerste contact
> Van het doel, Webex WFO u een andere contactpersoon toewijst totdat u alle taken voor dat contactdoel hebt voltooid.

Kolommen toevoegen of verwijderen op de pagina Contactwachtrij

1. Klik op **Instellingen** . Het **venster Velden** configureren wordt geopend.
2. Als u een kolom wilt toevoegen, schakelt u het selectievakje daarvan in. Als u een kolom wilt verwijderen, schakelt u het selectievakje uit.
3. Klik op **Toepassen**. Het **venster Velden** configureren wordt gesloten.

De contactwachtrij bevat dezelfde kolommen als de pagina Interacties (zie De kolommen op de pagina Interacties aanpassen) plus de volgende velden:

Kolomnaam	Beschrijving
Actie	Het type taak
Ad-hoc-taak-id	De id van de ad-hoctaak voor dit contact
Vervaldag	De datum waarop u deze taak moet hebben voltooid
Taaknaam	De naam van de taak of het doel van het contact
Aanwijzingen	Eventuele specifieke instructies voor de taak die is verstrekt door de persoon die de taak gemaakt

Verwante onderwerpen

- —Informatie over het invullen en indienen van evaluaties en kalibraties.
- De kolommen op de pagina Interacties aanpassen: definities voor de andere kolommen die in de contactwachtrij worden weergegeven.
- Wijs controle, evaluaties en kalibraties handmatig toe: instructies voor teamleiders voor het maken van een ad-hoctaak.
- Controle, evaluaties en kalibraties automatisch toewijzen: instructies voor beheerders om een contactdoel te maken.

Contacten markeren voor training of HR

Door contacten te markeren voor training of HR, kunt u deze contacten later gemakkelijk vinden om als trainingsvoorbeelden te gebruiken of om naar human resources te escaleren.

OPMERKING: wanneer u contacten markeert, worden contacten niet automatisch naar een trainings- of HR-systeem verzonden. Wat er met deze contacten gebeurt, hangt af van hoe uw organisatie Webex WFO gebruikt.

Voorwaarden

- U hebt de machtiging Contactpersonen weergeven.
- U beschikt over de machtiging Markeren voor training en/of de machtiging Markeren voor HR.
- U hebt opnamen in uw bereik.

Paginalocatie

Interacties > dubbelklikken op een contact

U kunt de mediaspeler ook openen door op een contactpersoon te klikken op een van deze locaties:

- De pagina Agentverkenner
- In het deelvenster Details van een Analytics-widget
- In Gegevensverkenner

Procedures

Een contact markeren voor training

1. Dubbelklik op de contactpersoon om deze te openen.
2. Klik op het pictogram Opties (rechtsboven op de pagina).
3. Selecteer **Markeren voor training**.

Een contact markeren voor HR

1. Dubbelklik op de contactpersoon om deze te openen.
2. Klik op het pictogram Opties (rechtsboven op de pagina).
3. Selecteer **Markeren voor HR**.

Verwante onderwerpen

- Contacten zoeken— Hiermee kunt u later gemarkeerde contacten zoeken met het filter Markeringen voor opnamen.
- Contactpersonen afspelen
- Een contact markeren: contacten taggen is een andere manier om contacten die u later wilt zoeken, opzij te zetten.

Een contact markeren

De Webex WFO-beheerder bepaalt hoe lang contacten beschikbaar zijn op de pagina Interacties. Als u een contact echter langer wilt bewaren dan de standaard bewaarperiode van uw organisatie, kunt u het contact markeren. Met de markering voor een contact wordt een nieuwe bewaartijd op die opname toegepast. Afhankelijk van hoe uw organisatie gebruikmaakt van tags, bewaart Webex WFO gemarkeerde contacten langer of korter dan niet-gemarkeerde contacten (zie Beleidsregels voor het bewaren van gegevens voor QM en Analytics beheren).

> **OPMERKING:** Als u een contact tagt, worden bepaalde QM workflowregels genegeerd. Als u een tag toepast voordat een QM-workflow wordt uitgevoerd, houdt Webex WFO dat contact en alle gekoppelde media, zoals audio en
> Schermopnamen te screenen, ongeacht het bewaarbeleid van de workflow. Als u een tag toepast nadat een QM workflow wordt uitgevoerd, heeft die label alleen invloed op de audio van dat contact, niet op de schermopname. Dit betekent dat het QM workflowbeleid van toepassing is op de schermopname voor dat contact, maar dat met een tag het workflowbeleid voor het geluid wordt overschrijft. Als Webex WFO de audio-opname heeft hergebruikt omdat er een QM workflow is uitgevoerd, is die audio hersteld. Raadpleeg Automatiseer QM workflowsvoor meer informatie over QM-workflows.

Voorwaarden

- U hebt de machtiging Contact markeren en/of de machtiging Contact markeren.
- Met uw rol en bereik kunt u opnamen weergeven.

Paginalocatie

Interacties

Procedures

Een contact markeren

1. Selecteer de contactpersoon (open deze niet).
2. Klik op **Contact markeren** (rechtsboven op de pagina). Het pictogram verandert in het pictogram Contact ongedaan maken.

Het nummer van een contact opheffen

Het ongedaan maken van een contact is van toepassing op de standaard bewaarperiode van uw organisatie voor het contact.

1. Selecteer de contactpersoon (open deze niet).
2. Klik op **Contact ongedaan maken** (rechtsboven op de pagina). Het pictogram verandert in het pictogram Contact markeren.

Verwante onderwerpen

- Beleid voor het bewaren van gegevens voor QM en Analytics beheren: stel de bewaarperioden van uw organisatie in voor gemarkeerde en niet-gemarkeerde contacten.
- Automatiseer QM workflows: maak regels voor Webex WFO waarmee opnamen automatisch kunnen worden beheerd.

Hyperlinks naar opnamen maken

U kunt een uniforme resource locator (URL) voor een opname maken en deze als een hyperlink naar anderen verzenden via een chatbericht of e-mail. De koppeling wijst de browser van de ontvanger aan interacties aan zodra de ontvanger is geverifieerd via de Webex WFO-aanmeldingspagina. Zodra de ontvanger is geverifieerd, wordt de opname geopend in de mediaspeler.

De basisnotatie voor de URL is als volgt:

http://<web server>/index.html#/recordings/<contactID>

of

https://<web server>/index.html#/recordings/<contactID>

Waarbij:

<webserver> de hostnaam of IP adres van de server die als host opgeeft aan Webex WFO

<contact-id> de contact-id voor de opname.

> **URL's van OPMERKING** worden na de id weergegeven na alle opnamen behalve rootopnamen. Een rootopname is een beheerdersweergave voor tenants die alleen gatewayopnamen gebruiken. Een URL zonder /ccr aan het einde wordt omgeleid naar één met /ccr aan het einde.

Een contact exporteren

U kunt een contactpersoon downloaden en buiten Webex WFO-mediaspeler afspelen. Webex WFO exporteert opnamen in WebM-indeling. Deze opnamen kunnen automatisch worden afgespeeld op uw apparaat, of misschien moet u een open-source mediaspeler zoals EEN AAN een mediaspeler als DVD-10 downloaden (beschikbaar via videolan.com).

Paginalocatie

Interacties

Voorwaarden

- U hebt de toestemming om opnamen te exporteren.
- U bent aangemeld voor de melding voor export van opnamen.
- U kunt WebM-bestanden afspelen op uw apparaat.

Procedures

Opnamen exporteren

1. Selecteer een opname.
2. Klik op **Contact** exporteren. Het **venster Contact** exporteren wordt geopend.
3. Selecteer de indeling om de mediabestanden te exporteren.
4. Klik op **Exporteren**.
5. Klik op **OK**. U ontvangt een melding wanneer het exporteren van contacten is voltooid.

   > **OPMERKING:** De tijd die nodig is om een contact te exporteren, is afhankelijk van de lengte van de opname en of deze een schermopname omvat.

6. Open de lijst Meldingen (het klokpictogram) boven aan het venster en selecteer de optie **Voor Exporteren van contactpersoon**
   <ID> is gereed voor downloadmeldingen . Het **venster Meldingsbericht** wordt geopend.
7. Volg de aanwijzingen om de opname te downloaden.

Verwante onderwerpen

- Rollen en machtigingen beheren: meer informatie over machtigingen.
- Meldingen configureren: meer informatie over meldingen.

Contacten in bulk exporteren

Meerdere contacten exporteren naar een externe opslaglocatie met Bulkcontactexport. Nadat een licentie aan de tenant is toegewezen, kan iedereen met bevoegdheden voor bulksgewijs exporteren een export maken. Met deze functie maakt u een map binnen een geselecteerde externe opslaglocatie die audiobestanden of videobestanden in de opgegeven indeling bevat, een CSV bestand met metagegevens van contacten en, indien van toepassing, analysegegevens met omzettingen.

OPMERKING: de Webex WFO-beheerder bepaalt welke metagegevens kunnen worden geëxporteerd. Alleen te exporteren metagegevens worden opgeslagen in CSV indeling.

OPMERKING: Het bulksgewijs exporteren van contactopnamen wordt niet ondersteund.

BELANGRIJK U kunt met Bulkcontact export maximaal 1000 totaal aantal contacten per dag per tenant exporteren. Als u meer dan 1000 contacten per dag wilt exporteren, voegt u een Advanced Bulk Contact Export-licentie toe aan
Uw tenant. Neem contact op met uw Customer Success Manager om deze licentie aan te vragen.

Voorwaarden

- U hebt de bulktaak voor het exporteren van contacten. Zie Rollen en machtigingen beheren .
- U hebt een geconfigureerde externe opslaglocatie. Zie Externe opslaglocaties toevoegen.

Paginalocatie

Interacties

Procedures

Plan de functie voor het exporteren van bulkcontacten zodat deze automatisch wordt uitgevoerd met regelmatige intervallen die u opgeeft, of voer onmiddellijk een bulksgewijs exporteren uit. Controleer de status van een exportverzoek op de pagina Bulk Contact Export Audit (Toepassingsbeheer > Global > Monitoring > Bulk contact export Audit).

Herhaalde bulksgewijs exporteren van contacten plannen

1. Maak en sla een filterset op de pagina Interacties op (zie Contacten zoeken).

   BELANGRIJK U moet alle filters die u aan uw filterset toevoegt, volledig configureren. Als u niet alle filters volledig configureert, mislukt het exporteren van bulkcontext.

   VOORBEELD : u voegt het **voorspellende netwerkscore van** het filter toe aan uw filteret. U selecteert gelijk aan in de **vervolgkeuzelijst Operator** , maar voert geen getal in het **veld Score** in. Als u dit filter niet volledig configureert, mislukt het bulkproduct voor het exporteren van contacten.

2. Klik op het **pictogram Opties** en klik vervolgens op **Bulkcontacten exporteren**.
3. Klik op het **tabblad Nieuwe export** .
4. Configureer het exporteren volgens de gedefinieerde velden hieronder.

   Naam exporteren: voer een naam in voor het bulkbestand voor het exporteren van contacten.

   Opgeslagen zoekopdracht : selecteer uw opgeslagen filterset.

   Opslaglocatie : selecteer de externe opslaglocatie waarnaar u de contacten wilt exporteren.

   Mediatype : selecteer de bestandsindeling waarin Webex WFO audio- en videobestanden exporteert.

   - **Audio-/video-indelingen** : selecteer de bestandsindeling waarin het audio-/videomedia moeten worden geëxporteerd. Alleen beschikbaar voor contacten met zowel audio- als schermopnamen.
   - **Alleen audio-indelingen** : selecteer de bestandsindeling waarin de alleen-audiomedia moeten worden geëxporteerd. Alleen beschikbaar voor contacten met audio-opnamen.
   - **Geen** — Selecteer **Omzettingen alleen** om alleen omzettingen te exporteren.

   Analytics Output Format : selecteer de bestandsindeling waarin u omzettingsgegevens van Analytics wilt exporteren: JSON of XML. Als u Geen **selecteert**, worden er geen Analytics-omzettingsgegevens geëxporteerd Webex WFO. Selecteer **Geen** als u alleen een CSV bestand met metagegevens wilt exporteren.

5. Selecteer **Geplande export** verzenden en plant het exporteren zoals hieronder wordt beschreven.

   Wekelijks : selecteer een of meer dagen van de week en selecteer vervolgens de tijd op de dagen waarop Webex WFO de contacten wilt exporteren.

   Maandelijks : selecteer de dag van de maand en selecteer vervolgens het tijdstip op die dag waarop Webex WFO de contacten exporteert.

6. Klik op **Maken**.

Wanneer u een geplande bulkcontactexport maakt, slaat Webex WFO het exportbericht op. Als u het exporteren wilt bewerken, klikt u op het **tabblad Opgeslagen contact exporteren** en selecteert u het exportbestand in de **vervolgkeuzelijst Naam** opgeslagen exportbestand.

OPMERKING: de eerste geplande export (wekelijks of maandelijks) moet worden uitgevoerd na de volgende geplande uitvoering van de Toepassings dynamische vernieuwingstaak. Anders zal de eerste geplande export niet plaatsvinden,
Hoewel de toekomstige uitvoer dit zal doen. Standaard wordt de taak Voor toepassing dynamische vernieuwing elk 15 minuten uitgevoerd. Neem contact op met de systeembeheerder om dit schema te controleren.

Contacten meteen exporteren

1. Maak en sla een filterset op de pagina Interacties op (zie Contacten zoeken).

   BELANGRIJK U moet alle filters die u aan uw filterset toevoegt, volledig configureren. Als u niet alle filters volledig configureert, mislukt het exporteren van bulkcontext.

   VOORBEELD : u voegt het **voorspellende netwerkscore van** het filter toe aan uw filteret. U selecteert gelijk aan in de **vervolgkeuzelijst Operator** , maar voert geen getal in het **veld Score** in. Als u dit filter niet volledig configureert, mislukt het bulkproduct voor het exporteren van contacten.

2. Klik op het **pictogram Opties** en klik vervolgens op **Bulkcontacten exporteren**.
3. Klik op het **tabblad Nieuwe export** .
4. Configureer het exporteren zoals hieronder wordt beschreven.

   Naam exporteren: voer een naam in voor het bulkbestand voor het exporteren van contacten.

   Opgeslagen zoekopdracht : selecteer uw opgeslagen filterset.

   Opslaglocatie : selecteer de externe opslaglocatie waarnaar u de contacten wilt exporteren.

   Mediatype : selecteer de bestandsindeling waarin Webex WFO audio- en videobestanden exporteert.

   - **Audio-/video-indelingen** : selecteer de bestandsindeling waarin het audio-/videomedia moeten worden geëxporteerd. Alleen beschikbaar voor contacten met zowel audio- als schermopnamen.
   - **Alleen audio-indelingen**: selecteer de bestandsindeling waarin het alleen-audiomedia moet worden geëxporteerd. Alleen beschikbaar voor contacten met audio-opnamen.
   - **Geen** — Selecteer **Omzettingen alleen** om alleen omzettingen te exporteren.

   Analytics Output Format : selecteer de bestandsindeling waarin u omzettingsgegevens van Analytics wilt exporteren: JSON of XML. Als u Geen **selecteert**, worden er geen Analytics-omzettingsgegevens geëxporteerd Webex WFO. Selecteer **Geen** als u alleen een CSV bestand met

metagegevens wilt exporteren.

5. Selecteer **Export meteen** verzenden.
6. Klik op **Maken**.

Licentievereisten voor het bulksgewijs exporteren van contacten

U moet een licentietype selecteren voor de bulktaak voor de export van contacten.

- **Standaardlicentie**—Hiermee exporteert u maximaal 1000 contacten per dag via de gebruikersinterface.
- **Prestatielicentie**—Hiermee exporteert u contacten in bulk door meerdere exporttaken te configureren die regelmatig gedurende elke dag worden geconfigureerd.

OPMERKING Elke exportbatch is standaard beperkt tot 10.000 per taak met de maximale hoeveelheid totale contacten per dag, 40.000 met de Prestatielicentie. Indien noodzaak van verhoging van deze
Limieten, neemt u contact op met Cisco Professional Services of Cisco Support Services.

Gegevens die zijn opgenomen in het bulkbestand voor contact exporteren CSV

In de volgende tabel worden de gegevensvelden beschreven die zijn opgenomen in het CSV bestand voor bulkcontacten exporteren. Als het contact wordt hergebruikt maar nog niet permanent verwijderd, worden in alle velden behalve Contact-id ###### weergegeven.

Veld	Type	Max Lengte	Beschrijving
Contact-id	Geheel getal	64	De unieke id van het contact.
Achternaam	Tekenreeks	60	De voornaam van de agent.
Voornaam	Tekenreeks	60	De achternaam van de agent.
Groepsnaam	Tekenreeks	60	De naam van de groep van de agent.
Teamnaam	Tekenreeks	60	De naam van het team van de agent.
Inkomend nummer	Tekenreeks	64	De beller-id of Automatic Number Identification (ANI) van de bellende partij. Geeft "onbekend" weer als het inkomende nummer, onbekend of geblokkeerd is. Dit veld is alleen van toepassing op gesprekken.
Gekozen nummer	Tekenreeks	64	Het DID- of DNIS-nummer (Dialed Number Identification Service) van de telefoon waarop het gesprek is ontvangen.

Veld	Type	Max Lengte	Beschrijvin
			Geeft "onbekend" weer als het gekozen nummer, onbekend of geblokkeerd is. Dit veld is alleen van toepassing op gesprekken.
Datum	Datum	10	De datum van het contact. De indeling is DD/MM/JJJJ.
Tijd	Tijd	5 + 2	Begintijd van het contact. De notatie is UU:MM AM of PM.
Tijdzone	Tekenreeks	60	De tijdzone waar het contact is gemaakt en het gesprek is opgenomen. **VOORBEELD** Amerika/Chicago **OPMERKING:** dit veld bevat niet de UTC-indeling.
Partituur	Geheel getal	64	De evaluatiescore die aan het contact is gegeven.
Reden	Tekenreeks	64	De reden waarom het gesprek is opgenomen. Om deze reden is ingesteld in de opnameregel.
Opnametype	Tekenreeks	64	Het opnametype dat samenhangt met dit apparaat. Geldig waarden: ▪ AACC MLS-opname ▪ Acme Packet-opname ▪ Audiocodes opnemen ▪ OPNAME AWS Connect ▪ BroadSoft-opname ▪ CUBE-opname ▪ Eindpuntopname ▪ Melding van gebeurtenissen ▪ Vijf 9 VCC-opnamen

Veld	Type	Max Lengte	
			▪ Genesys-opname ▪ IP Office Recording ▪ MediaSense-opname ▪ Meerdere registraties opnemen ▪ Netwerkopnamen ▪ Geen ▪ Verzoening ▪ registratie RTP opnemen ▪ Serenova-opname ▪ Conf. in één stap opnemen ▪ Sonus-opname ▪ Onbekend opnametype Niet alle opnametypen zijn beschikbaar.
Gespreksduur	Duur	8	De tijd tussen het beantwoorden en het beantwoorden van het gesprek. de verbroken oproep, inclusief de tijd voor het overgaan en het uitgebreide schermtijd (indien van toepassing) in UU:MM:SS. De gespreksduur wordt verkregen van de signaleringsservice. Dit veld is alleen van toepassing op gesprekken. De gespreksduur die wordt weergegeven in de tabel Contacten en in de mediaspeler zijn mogelijk niet hetzelfde vanwege het verschil in duur van de gebeurtenis (de tijd tussen gebeurtenissen) en de duur van de opname (de duur in het werkelijke opgenomen bestand). In deze scenario's is de gespreksduur anders: ▪ Wanneer u de opnameknoppen API gebruikt om te onderbreken,

Veld	Type	Max Lengte	Beschrijvin
			hervatten of de opname opnieuw starten. De opname duurt korter dan de werkelijke gespreksduur. Als een opname bijvoorbeeld na één minuut van het gesprek opnieuw wordt gestart, is de gespreksduur één minuut langer dan de opnameduur. ▪ Wanneer u een gesprek archiveert of opschoont met een lange beltijd, geeft de tabel Contacten de duur van de gebeurtenis weer in het veld Gespreksduur, terwijl de mediaspeler de opnameduur weergeeft in het veld Duur gesprek.
Agent-id	Tekenreeks	64	De systeem-id van de agent.
HR	Boole-waarde	3	Geeft aan of het contact is gemarkeerd voor HR. De indeling is Ja/Nee.
Training	Boole-waarde	3	Geeft aan of het contact is gemarkeerd voor opleiding. De indeling is Ja/Nee.
Status	Tekenreeks	32	De huidige evaluatiestatus van het contact. Geldig waarden: ▪ Niet beoordeeld ▪ Scoorde ▪ Wordt uitgevoerd ▪ In afwachting van goedkeuring
Contacttype	Tekenreeks	60	Het type contact. Mogelijke waarden: ▪ ROEPEN ▪ NON_CALL ▪ SCREEN_ONLY ▪ E-MAIL

Veld	Type	Max. lengte	Beschrijving
			▪ SMS ▪ BABBELEN ▪ SMS
Externe partij	Tekenreeks		Voor chat- of SMS contactpersonen worden het e-mailadres, het telefoonnummer of een andere id weergegeven van de persoon die interactie heeft gehad met de agent.
Van adres	Tekenreeks	512	Filtert e-mail van niet-gesprek contacten op basis van de e-mailadressen in het veld Van. **NOTITIE** Deze optie is alleen beschikbaar wanneer Analytics is ingeschakeld.
Aan adres	Tekenreeks	Geen limiet	Filtert e-mail van niet-gesprek contacten op basis van de e-mailadressen in het veld Aan. **NOTITIE** Deze optie is alleen beschikbaar wanneer Analytics is ingeschakeld.
Onderwerp	Tekenreeks	1000	Filtert e-mail van niet-gesprek contacten op basis van het veld Onderwerp.
Naam evaluator	Tekenreeks	256	De naam van de persoon die het contact heeft geëvalueerd.
Datum geëvalueerd	Tekenreeks	10	De datum waarop het contact is geëvalueerd. De indeling is MM/DD/JJJJ.
Goedgekeurd door	Tekenreeks	256	De naam van de persoon die de evaluatie heeft goedgekeurd.
Evaluatieformulier	Tekenreeks	64	De naam van het evaluatie- of kalibratieformulier dat wordt gebruikt om het klantgesprek te beoordelen.
Gekalibreerd	Boole-waarde	3	Geeft aan of het contact is gemarkeerd voor kalibratie. De indeling is Ja/Nee.

Veld	Type	Max Lengte	Beschrijvin
MAX stilte	Duur	8	Maximumlengte van stiltegebeurtenis in het contact. De notatie is UU:MM:SS.
Min. stilte	Duur	8	De minimumlengte van een stiltegebeurtenis in het contact. De notatie is UU:MM:SS.
Gem. stilte	Duur	8	Gemiddelde duur van een stiltegebeurtenis in het contact. De notatie is UU:MM:SS.
Totale stilteduur	Duur	8	De totale duur van alle stiltegebeurtenissen in het contact. De notatie is UU:MM:SS.
Stiltegebeurtenissen	Geheel getal	64	Aantal stiltegebeurtenissen in het contact.
% stilte	Decimaal	3	Het percentage van het gesprek dat is doorgebracht in de status Stilte (waarbij noch de beller noch de agent spreken). De indeling is .99.
Max. talk-over	Duur	8	De maximale duur van een talk-overgebeurtenis in het contact. De notatie is UU:MM:SS.
Min. talk-over	Duur	8	De minimumlengte van een talk-overgebeurtenis in het contact. De notatie is UU:MM:SS.
Gem. talk-over	Duur	8	Gemiddelde duur van talk-overgebeurtenissen in het contact. De notatie is UU:MM:SS.
Totale talk-overduur	Duur	8	De totale duur van alle talk-overgebeurtenissen in het contact. De notatie is UU:MM:SS.
Talk-overgebeurtenissen	Geheel getal	64	Het aantal talk-overgebeurtenissen in het contact.
% talk-over	Decimaal	3	Het percentage van een gesprek dat talk-over is. De indeling is .99.

Veld	Type	Max Lengte	Beschrijving
Gebeurtenissen in wacht	Geheel getal	—	Aantal gedetecteerde wachtstandgebeurtenissen.
Min. wachtduur	Duur	—	De duur van de kortste gebeurtenis in de wacht. Notatie = UU:MM:SS.
MAX. wachtduur	Duur	—	De duur van de gebeurtenis die het langst in de wacht staat. Notatie = UU:MM:SS.
Totale wachttijd	Duur	—	De totale duur van de wachttijd. Notatie = UU:MM:SS.
Gem. wachtduur	Duur	—	De gemiddelde wachttijd in UU:MM:SS.
% in wacht	Decimaal	—	Het percentage van het gesprek dat is doorgebracht in de wacht.
Einde van Interactie Workflow	Tekenreeks	64	Naam van de end-of-interaction-workflow die wordt gebruikt voor de contact.
Dagelijks Workflow	Tekenreeks	64	Naam van de dagelijkse werkstroom die voor het contact wordt gebruikt.
Voorspellend Evaluatie Partituur	Decimaal	3	De voorspelde score van een contact zonder evaluatie partituur. Webex WFO baseert deze voorspelde score op Analysegegevens en eerdere evaluatiescores. Webex WFO gebruikt de volgende stukjes Analytics-gegevens: oproep attributen, agentattributen, spreekhits en desktops activiteit. De indeling is .99.
Netwerkpromoator Partituur	Decimaal	—	De netto-organisatorscore voor het contact dat door de beller.
Voorspellend netwerk Organisatorscore	Decimaal	3	De voorspelde score van een contact zonder netontwikkelaar partituur. Webex WFO baseert deze voorspelde score op

Veld	Type	Max. lengte	Beschrijving
			Analysegegevens en eerdere scores van netwerkontwikkelaars. Webex WFO de volgende stukjes Analytics gebruikt gegevens: gespreksattributen, agentkenmerken, desktop -toepassingen, desktopactiviteiten, spreekhits en gesprekken metagegevens. De indeling is .99.
Sentiment Partituur	Tekenreeks	—	De sentimentscore van het contact: positief, negatief of neutraal.
Enquêtescore	Decimaal	3	Als de contactpersoon een bijbehorende enquête heeft, geeft u het volgende op score in een enquête, uitgedrukt als een percentage in decimalen formulier.
Naam enquête	Tekenreeks	255	Als de contactpersoon een bijbehorende enquête heeft, geeft u het volgende op naam enquête.
ACD-id van agent	Tekenreeks	256	ACD-id van de agent op.
Gekoppeld gesprek Id	Tekenreeks	256	Als het gesprek betrekking heeft op een conferentie of een doorverbonden gesprek, wordt de ID van de andere agent.
Tekstvoorbeeld	Tekenreeks	—	Een voorbeeld van de zoekresultaten voor uw zoekopdracht met het filter Tekstzoekopdracht.
<custom metagegevens>	Varieert	—	De aangepaste metagegevens die bij het contact horen.

Verwante onderwerpen

- Externe opslaglocaties toevoegen: lees hoe u een externe opslaglocatie configureert.
- Contactpersonen zoeken: hierin leert u hoe u een filterset maakt en opslaat.
- De geplande export van geplande bulkcontacten volgen- De status van uw export weergeven.

Contacten evalueren

Evaluatieformulieren beheren

Evaluatoren gebruiken evaluatieformulieren om contacten van agenten met klanten te beoordelen. Zo kunnen agenten effectief communiceren en het beleid van het bedrijf volgen.

Voorwaarden

- U hebt de machtiging Evaluatieformulieren beheren.
- Voor elk formulier hebt u een plan voor de secties, de vragen in elke sectie en alle mogelijke antwoorden voor elke vraag.
- Als u formulieren handmatig wegen, weet u hoeveel gewicht elke sectie bijdraagt aan de totale evaluatie en hoeveel punten elke vraag waard is.

Paginalocatie

Toepassingsbeheer > QM > QM Configuratie > Evaluatieformulierbeheer

Procedures

Evaluatieformulieren hebben drie hoofdcomponenten: secties, vragen in de secties en antwoordopties voor elke vraag.

> **AANBEVOLEN werkwijze** klik vaak op **Ontwerp** opslaan. Het formuliervoorbeeld wordt bijgewerkt wanneer u op **Ontwerp** opslaan.

Stap 1: Een evaluatieformulier maken (vereist)

Als u het formulier wilt invullen, voert u deze stappen uit en gaat u verder met Stap 2: Secties maken (vereist), Stap 3: Vragen maken (vereist) en Stap 4: antwoorden maken voor de vragen (vereist).

1. Klik op **Nieuw formulier**.
2. Voer de formuliernaam in het **veld Naam** in.
3. Voer in het **veld Beschrijving** een beschrijving in.
4. (Optioneel) Als u goedkeuring wilt vragen voor voltooide evaluaties, selecteert u **Goedkeuring vereist**. Als u geen goedkeuring wilt nodig hebben, laat u dit vakje uitgeschakeld.

5. Selecteer een optie voor een evaluatieantwoord.
   - Geen reactie agent op beoordeelde evaluaties—Agents kunnen niet reageren op beoordeelde evaluaties.
   - Agent toestaan om beoordeelde evaluaties te bevestigen—Agents kunnen aangeven dat ze hun evaluaties hebben ontvangen.
   - Agent toestaan om beoordeelde evaluaties te bevestigen en deze te bevestigen—Agenten kunnen vragen of een evaluatie opnieuw wordt beoordeeld als ze het niet eens zijn met de score.
6. De totale score van een agent is ingedeeld in drie categorieën: Voldoet aan de verwachtingen, overtreft verwachtingen of In afwachting van verbetering. Als u de cut-offscores tussen deze categorieën wilt aanpassen (optioneel), klikt u op de schuifregelaars in het gedeelte Bereiken voor scorebanden **en sleept** u deze.
7. Selecteer een formuliertype.
   - Percentage—De score van de evaluatie is een percentage. Secties en vragen worden gewogen (0-100%) en de uiteindelijke score is een percentage.

     VOORBEELD Een agent haalt vier van de vijf vragen correct en de vragen worden gelijk gewogen. De eindscore van de agent is 80%.
   - Punten—De score van de evaluatie is gebaseerd op een puntensysteem. Secties worden niet gewogen. in plaats daarvan bepaalt het aantal punten dat een sectie waard is het gewicht.
8. (Optioneel, alleen score als percentage) Als u de waarden voor secties en vragen handmatig wilt wegen, selecteert u **Handmatig wegen**. Sla deze stap over als u Webex WFO automatisch gewicht wilt laten berekenen.

Stap 2: Secties maken (vereist)

Secties zijn groepen met vragen. Een evaluatieformulier kan bijvoorbeeld secties bevatten met de naam Begroeting, Beveiliging, Resolutie en Sluiten. Een formulier kan meerdere secties bevatten of slechts één. Meer informatie over het maken van effectieve secties vindt u in Advies over evaluatieformulieren.

1. Klik op **Sectie** toevoegen.
2. Voer de naam van de eerste sectie in het **veld Sectietitel** in.
3. (Alleen handmatige weging) Voer in hoeveel deze sectie de totale score van het formulier beïnvloedt in het **veld Sectiegewicht %** . De som van de gewichten voor alle secties moet 100% zijn.
4. Herhaal stap 1 t/m 3 tot u klaar bent met het toevoegen van secties.
5. (Optioneel, alleen handmatige weging) Als u alle secties hetzelfde gewicht wilt geven, klikt u op **Gewicht** sectie in balans.

Stap 3: vragen maken (vereist)

1. Klik op **Vraag** toevoegen.
2. Voer in het veld Nieuwe vraag **de tekst van de** vraag in.
3. (Optioneel, alleen handmatige weging) Voer in hoeveel deze vraag de totale score van de sectie beïnvloedt in het **veld Gewicht vraag %** . De som van de gewichten voor alle vragen in deze sectie moet 100% zijn.
4. (Optioneel) Voer een beschrijving in voor de vraag in het **veld Beschrijving** . Evaluatoren zien deze beschrijving omdat ze het formulier gebruiken om contacten te evalueren.
5. Herhaal stap 1 t/m 4 totdat u klaar bent met het toevoegen van de vragen aan alle secties.
6. (Optioneel, alleen handmatige weging) Als u alle vragen in een sectie hetzelfde gewicht wilt geven, klikt u op **Gewicht** vraag in balans.

Stap 4: Antwoorden maken voor de vragen (vereist)

In deze stap maakt u de opties die evaluatoren kunnen selecteren bij het beantwoorden van vragen over evaluatieformulieren. U kunt mogelijke antwoorden aan de vragen op twee manieren toevoegen: door elk antwoord handmatig toe te voegen of door een vooraf gedefinieerde groep antwoorden te selecteren.

Optie 1: Voeg antwoorden handmatig toe

1. Klik op **Antwoord** toevoegen.
2. Voer de antwoordtekst in het **veld Optie 1 Nieuw antwoord in** .
3. (Optioneel) Als u een Niet van toepassing antwoord wilt maken, selecteert u **Niet van toepassing**. Niet van toepassing zijnde antwoordopties hebben geen percentage of punten en zijn niet van invloed op de totale score van een sectie of formulier.
4. (Optioneel) Als u van een antwoord een Key Performance Indicator (KPI) wilt maken, selecteert u **KPI** .

   > **OPMERKING** : als uw formulier meerdere KPI-antwoorden bevat, moet u de prioriteit van elke optie instellen. Zie Geef KPI-antwoorden voorrang (vereist voor formulieren met meerdere KPI-antwoordopties).

5. Voer het percentage of de punten waarde voor de antwoordoptie in het **veld Percentage** of **Punten** in.

   > **LET OP:** met een percentage formulieren, een percentage van 100 geeft de agent volledig krediet voor zijn werk met betrekking tot deze vraag. Een percentage van 0 geeft de agent geen krediet. Een percentage van 1 tot 99
   > Geeft de agent gedeeltelijk tegoed.

6. Herhaal stap 1 t/m 5 tot u klaar bent met het toevoegen van antwoorden.
7. (Optioneel) Als u het standaardantwoord op de vraag wilt wijzigen, selecteert u het antwoord in het **standaardantwoord** vervolgkeuzelijst.

> **OPMERKING:** Alle vragen hebben standaardantwoorden. Evaluatoren kunnen alle vragen in een formulier met hun standaardantwoorden beantwoorden tijdens het evalueren van een contact.

Optie 2: Voeg antwoorden uit een antwoordgroep toe

Een antwoordgroep is een vooraf gedefinieerde reeks antwoordopties.

- Selecteer de groep in de **vervolgkeuzelijst Antwoordgroep** toevoegen.

Stap 5: Een evaluatieformulier publiceren (vereist)

> **BELANGRIJK** . Publiceer een formulier alleen wanneer u het volledig hebt gemaakt. U kunt een gepubliceerd formulier niet bewerken.

- Klik op **Publiceren**. Het formulier wordt onmiddellijk gepubliceerd en is beschikbaar voor evaluatoren.

Een nieuwe antwoordgroep maken

Antwoordgroepen die u maakt, zijn zichtbaar voor iedereen die evaluatieformulieren maakt. Webex WFO wordt geleverd met vijf standaard antwoordgroepen:

- Nieuwe antwoordgroep maken: twee lege antwoorden, waarbij u er nog meer kunt toevoegen.
- Standaard één antwoord—Eén leeg antwoord met de optie om meer antwoorden toe te voegen.
- Standaardantwoord Ja/Nee—De antwoorden zijn Ja en Nee.
- Standaard hoe heeft de agent dit gedaan?— De antwoorden liggen boven de verwachtingen, voldoet aan de verwachtingen en Verbetering in behoeften.
- Schaalvraag (1-5) — Met antwoorden kunnen agenten een deel van uw krediet verdienen. U kunt de schaal aanpassen om meer of minder niveaus te gebruiken.

1. Selecteer **Nieuwe antwoordgroep** maken in de **vervolgkeuzelijst Antwoordgroep** toevoegen. U kunt ook een bestaande antwoordgroep selecteren en bewerken.
2. Schrijf en configureer de antwoordopties indien nodig.
3. Klik op het pictogram voor tte.
4. Voer in het veld Naam **antwoordgroep de naam van de** nieuwe antwoordgroep in.
5. Klik op **Opslaan**.

Geef KPI-antwoorden voorrang (vereist voor formulieren met meerdere KPI-antwoordopties)

Als een formulier meerdere KPI-antwoordopties heeft, moet u deze rangschikken op prioriteit. Het antwoord met de hoogste prioriteit dat een evaluator selecteert, wordt de uiteindelijke score van de agent.

VOORBEELD Een formulier heeft twee KPI-antwoordopties: Oranje en Geel. Oranje is hoger in de KPI-prioriteitenlijst dan Geel, maar de evaluator selecteert niet Oranje bij het evalueren van een contact. De evaluator selecteert echter wel Geel. De eindscore van de agent voor dit contact wordt de percentage- of puntenwaarde die wordt toegewezen aan Geel.

1. Scroll naar beneden naar het **gedeelte KPI-prioriteit** onder aan de pagina.
2. Klik op de pijlen om de vragen in de prioriteitenlijst naar boven en naar beneden te verplaatsen.

Een sectie verplaatsen

- Klik op de pijlen naast de sectietitel. ⌃ ⌄

Een vraag binnen een sectie verplaatsen

- Klik op de pijlen naast de titel van de vraag. ⌃ ⌄

Een vraag naar een andere sectie verplaatsen

1. Klik op de drie punten naast de titel van de vraag.
2. Selecteer **Verplaatsen naar [sectietitel]**.

Een sectie verwijderen

1. Klik op de drie punten naast de sectietitel.
2. Klik op **Sectie** verwijderen.
3. Klik op **Bevestigen**.

Een vraag verwijderen

1. Klik op de drie punten naast de titel van de vraag.
2. Selecteer **Vraag** verwijderen.
3. Klik op **Bevestigen**.

Een evaluatieformulier bewerken

BELANGRIJK gepubliceerd formulieren kunnen niet worden bewerkt. Als u een gepubliceerd formulier wilt bewerken, kloont u het en bewerkt u het. Zie Een evaluatieformulier klonen.

1. Klik in de lijst met formulieren op **Formulier** bewerken (het potloodpictogram).
2. Breng de gewenste wijzigingen aan in het formulier.

Een evaluatieformulier klonen

Als u een nieuw evaluatieformulier wilt maken dat vergelijkbaar is met een bestaand formulier, is het klonen van het formulier veel eenvoudiger dan het geheel opnieuw maken.

1. Klik in de lijst met formulieren op **Formulier** klonen (het pictogram voor een rechthoek).
2. Voer de naam van de kloon in het veld in.
3. Klik op **Opslaan**.

Een evaluatieformulier archiveren

U kunt formulieren die zijn gepubliceerd, archiveren. Gearchiveerde formulieren kunnen niet worden gebruikt voor toekomstige evaluaties.

1. Klik in **de lijst op Archiefformulier** (het pictogram voor het bestandsvak).
2. Klik op **Ja**.

Een evaluatieformulier verwijderen

U kunt formulieren verwijderen die kunnen worden bewerkt. Als een formulier wordt gepubliceerd, kunt u dit niet verwijderen. Als u een gepubliceerd formulier wilt deactiveren, raadpleegt u Een evaluatieformulier archiveren.

1. Klik in de lijst met formulieren op **Formulier** verwijderen (het prullenbakpictogram).
2. Klik op **Ja**.

Evaluatieformulieren filteren

1. Klik in de lijst met formulieren op **Filters** (het trechterpictogram linksboven op de pagina). Het **venster Filters** wordt geopend.
2. Klik op **Filter** toevoegen. Het **dialoogvenster Filters** kiezen wordt geopend.
3. Klik op een filter in de **kolom Beschikbaar** om het toe te voegen of klik op een filter in de **kolom Geselecteerd** om het te verwijderen.
4. Klik op **Filters bijwerken**. Het **dialoogvenster Filters** kiezen wordt gesloten.
5. Klik op een filter en kies de criteria.
6. Klik op **Toepassen**. Evaluatieformulieren die voldoen aan alle criteria in de weergave filterset.

OPMERKING: Als u alle filters wilt wissen en alle formulieren wilt weergeven, klikt u op **Opnieuw instellen**.

Beschrijvingen van filters

In de volgende tabel worden de filters en hun criteria beschreven.

Filter	Beschrijving
Gemaakt door	De persoon die het formulier heeft gemaakt.
Gemaakt datum	Wanneer het formulier werd gemaakt.
Formuliernaam	De titel van het formulier.
Laatst bijgewerkt	Wanneer het formulier voor het laatst is bewerkt
Laatst bijgewerkt door	De persoon die het formulier het laatst heeft
bewerkt. Status	De status van het formulier: Bewerkbaar,

Opgeslagen of Gepubliceerd.

Evaluatieformulieren exporteren als een CSV-bestand

Als u evaluatieformulieren offline wilt gebruiken, kunt u het evaluatieformulier exporteren CSV bestand, formulieren toevoegen of bewerken en het bestand importeren.

1. Klik in de lijst met formulieren op de drie punten boven aan de pagina.
2. Selecteer **Exporteren**. Een CSV bestand met de informatie over alle evaluatieformulieren die naar uw apparaat worden gedownload.

Een evaluatieformulier importeren

1. Klik in de lijst met formulieren op de drie punten boven aan de pagina.
2. Selecteer **Importeren**.
3. Selecteer het bestand dat u wilt importeren. Geïmporteerde formulieren worden in de lijst weergegeven.

Een geïmporteerd bestand moet alle kolommen in de onderstaande tabel bevatten om van links naar rechts te komen. Eerst evaluatieformulieren exporteren als een CSV-bestand, het geëxporteerde bestand bewerken en importeren.

BELANGRIJK

Als u een nieuw evaluatieformulier toevoegt via CSV import, moeten alle velden met id's (formId, sectie-id, vraag-id en answerId) 0 zijn (nul). Webex WFO voegt deze id's automatisch toe wanneer u het formulier importeert.

Als u een bestaand formulier bewerkt, moet u de id's niet wijzigen.

Kolom	Beschrijving
formId	De id van het evaluatieformulier. Dit is een getal.

Kolom	Beschrijving
formNaam	De naam van het evaluatieformulier.
beschrijving formulier beschrijft.	De tekst die het evaluatieformulier
formulierStatus	▪ Actief—Het formulier wordt gepubliceerd: het is beschikbaar voor evaluaties en kan niet worden bewerkt. ▪ Bewerkbaar—Het formulier kan worden bewerkt. ▪ Inactief—Het formulier wordt opgeslagen: kan niet worden gebruikt voor evaluaties.
formulierApprovalGevraagd	▪ TRUE—Evaluaties die met dit formulier zijn voltooid, moeten worden goedgekeurd. ▪ NIET WAAR—Goedkeuring is niet vereist.
formScoreType	▪ Percentage—De score van de evaluatie is een percentage. ▪ Punten—De evaluatie wordt beoordeeld op basis van een puntensysteem.
formulierResponseType	Hiermee erkent u: agenten kunnen aangeven dat ze hun Evaluaties. ▪ Oproep—Agenten kunnen vragen om een evaluatie opnieuw te beoordelen als ze niet akkoord gaan met de score. ▪ Geen—Agenten kunnen niet reageren op beoordeelde evaluaties.
formulierBandBreakOne	De laagste score voor 'voldoet aan de verwachting.'
formBandBreakTwo	De hoogste score voor "voldoet aan de verwachtingen."
manualWeighting handmatige weging.	▪ ONWAAR—Het formulier gebruikt geen ▪ WAAR—Het formulier gebruikt handmatige weging.
sectieId	De id van de sectie. Dit is een getal.
sectienaam	De naam van de sectie.
sectieVolgorde	Een nummer dat de volgorde bepaalt waarin de sectie wordt weergegeven. Secties worden eerst op laagste nummer gesorteerd.

Kolom	Beschrijving
sectieGewicht	Het gewicht dat is toegewezen aan een sectie van 0–100.
vraag-ID	De id van de vraag. Dit is een getal.
vraagtekst	De tekst voor de vraag.
beschrijving vraag	De beschrijving van de vraag.
Vraagvolgorde	Een nummer dat de volgorde bepaalt waarin de vraag verschijnt. De vragen worden eerst op laagste nummer gerangschikt.
questionWeight	Het gewicht dat is toegewezen aan een vraag
van 0–100. answerId	De id van het antwoord. Dit is een getal.
answerType	▪ Accumulatief: punten voor deze optie worden bij elkaar opgeteld om de eindscore te verkrijgen, aangenomen dat er geen KPI-opties zijn geselecteerd. ▪ KPI—Als een evaluator deze optie selecteert, verandert de eindscore van het formulier in deze waarde. ▪ Niet van toepassing: deze optie heeft geen waarde in punten of percentages en heeft geen invloed op de totale score van de sectie of het formulier.
answerLabel	J — Ja. ▪ N— Nee. ▪ Niet van toepassing. ▪ <tekst>—Een aangepast antwoord.
answerIsDefault	▪ ONWAAR: dit antwoord is niet het standaardantwoord voor de vraag. ▪ WAAR: dit antwoord is het standaardantwoord voor de vraag.
antwoordVolgorde	Een getal dat de volgorde bepaalt waarin het antwoord wordt weergegeven. Antwoorden worden eerst op laagste nummer gesorteerd.
answerPoints	Het aantal punten dat aan het antwoord is toegewezen.

Verwante onderwerpen

- Advies voor evaluatieformulieren—Diepgaande informatie over hoe evaluatieformulieren werken en aanbevelingen voor het maken van effectieve evaluaties.
- KPI's configureren: KPI-doelen instellen en toewijzen aan groepen en teams.

Advies voor evaluatieformulieren

Richtlijnen voor effectieve evaluaties

Een evaluatie is het eindresultaat dat u ontvangt van een Quality Management-opnameoplossing. De "Kwaliteit" in Quality Management is afgeleid van het evalueren van de methoden en de taal die de agents gebruiken terwijl ze met klanten werken. Bij evaluaties worden de elementen beschreven die agents in een gesprek moeten gebruiken.

> **VOORBEELD** : de agent beantwoordt een oproep door te zeggen 'Goedemorgen, dit is Bob van XYZ Company, hoe kan ik u vandaag helpen?' Het evaluatieformulier bevat drie inleidende vragen: Heeft de agent een
> groet? Heeft de agent zichzelf en het bedrijf geïdentificeerd? Heeft de agent een open vraag gesteld? De evaluator beantwoordt elk van deze vragen met 'ja'.

De evaluatie geeft een uitstekend gedrag van de agent aan. Ook wordt aangegeven op welke gebieden agents verbetering of training nodig hebben. Wanneer u evaluaties implementeert, moet u de volgende best practices in acht nemen:

- Geef je initiatieven voorrang– begin met de hoogste waarde of de hoogste prioriteit.
- Stel vast hoe succes eruitziet. Dit is het gewenste gedrag.
- Een logboek met met metingen maken en de scores voor een bepaalde periode vergelijken - Kies een evaluatieformulier en houd dit veld gedurende ten minste een kwart bij zodat u de verbetering gedurende een periode kunt meten en kunt controleren of uw training en coaching de prestaties verbeteren.
- Agentevaluaties opnieuw beluisteren en gesprekken afspelen om de hoofdoorzaken van problemen vast te stellen. Hiermee kunt u zien waar u problemen hebt en verbeter de training via een hoofd oorzaakanalyse.
- Agent-, team- en organisatorische vergelijkingen maken: hiermee kunt u de voortgang op alle niveaus meten.
- Ga verder wanneer geslaagd is—Wanneer er geen problemen meer zijn in een sectie van de evaluatie (bijvoorbeeld begroetingen door agenten), kunt u deze uit de evaluatie verwijderen. Wanneer de bedrijfsdoelstellingen voor uw contactcenter veranderen, kunt u nieuwe gedeelten aan het formulier toevoegen om de prestaties van uw agenten voortdurend te verbeteren.

Richtlijnen voor vragen over evaluatieformulier

Bekijk de volgende tips bij het schrijven van vragen over evaluatieformulier.

Gebruik eenvoudige vragen. Eenvoudige vragen stellen managers en supervisors in staat de oorzaak van een lage score van een agent te achterhalen.

- Maak van elke vraag een enkele vraag (gebruik geen vragen binnen vragen).
- Beperk de omvang van een vraag tot één meetbare gebeurtenis.

> **VOORBEELD** "Heeft de agent de extra mijl gegaan?" is een slechte vraag. Wat houdt het in om die extra mijl te gaan? Ziet de extra mijl er hetzelfde uit voor elk contact? Waarschijnlijk niet.
> Identificeer in plaats daarvan specifieke acties die agenten die de extra mijl gaan, kunnen doen. Heeft de agent bijvoorbeeld aangeboden om na te gaan of het probleem is opgelost? Deze vragen stellen over een specifieke actie, en iedereen zal weten wat een 'ja' of 'nee' antwoord is.

- Schrijf de vraag zodat zowel de evaluator als de agent duidelijk begrijpen hoe de agent heeft gepresteerd.

Gebruik indien mogelijk vragen waarvoor een **ja of geen antwoord** nodig is. Ja of geen vragen geven duidelijke en beknopte antwoorden. Ze vereisen ook minder documentatie en samenwerking om consistente evaluatiemetingen te krijgen. Dit soort antwoorden zijn objectiever. Daarentegen moet u voor numerieke bereiken criteria opgeven voor elk getal in het bereik. Dit bemoeilijkt de samenwerking tussen meerdere evaluatoren.

Deel uw vragen in **verschillende gedeelten**. Door vragen in te delen kunt u gedetailleerde rapporten maken over de prestaties van agenten en teams in elke categorie.

- Match vragen en secties aan de stroom van een typisch gesprek om het voor evaluatoren eenvoudiger te maken om de prestaties van agenten te beoordelen.

  > **VOORBEELD** U maakt drie secties genaamd Begroeting, Invoer op volgorde en Afsluiten.

- Als u scores op basis van percentages gebruikt, kunt u hogere gewichten toewijzen aan de belangrijkste vragen en secties.
- Gebruik niet meer dan tien secties in een evaluatieformulier.
- Gebruik niet meer dan tien vragen in een sectie.

Bepaal of er belangrijke foutpunten **zijn**. Markeer vragen die betrekking hebben op kritiek gedrag (zoals courtesy) als Key Performance Indicators (KPI's). Als een dergelijke vraag een negatieve score geeft, mislukt de hele evaluatie.

Als u gebruikmaakt van **voorspellende evaluatiescores**, schrijft u vragen die betrekking hebben op het soort gegevens dat Webex WFO ophaalt en analyseert. Zie Voorspellingen configureren voor meer informatie.

> **VOORBEELD** : u gebruikt QM om de hoeveelheid stilte in elk contact te meten. In het evaluatieformulier wordt gevraagd: 'Heeft de agent de klant prompt aandacht besteed?'

> **VOORBEELD** : U hebt een Analytics-woordgroepscategorie genaamd 'Begroeting' met zinnen als 'bedankt voor uw telefoon', 'mijn naam is' en 'hoe kan ik u vandaag helpen'. Het evaluatieformulier vraagt: "Heeft de
> Agent de beller correct begroeten?"

Vragen over de Key Performance Indicator (KPI)

Als u KPI-vragen wilt gebruiken, moet u eerst de bedrijfsdoelstellingen voor het contactcenter bepalen. Wanneer u de bedrijfsdoelstellingen analyseert, moet u na gaan wat de uitdagingen zijn en hoe u succes bij het bereiken daarvan kunt meten. U kunt de bedrijfsdoelstellingen bijvoorbeeld opdelen in:

- FCR (First Contact Resolution, oplossing)
- Verkoopproces en -vaardigheden
- Productkennis—U kunt contactevaluaties gebruiken om na te gaan welke agents onvoldoende productkennis hebben en deze agents vervolgens training bieden om hun productkennis te verbeteren. U kunt bijvoorbeeld de volgende vragen stellen wanneer u een agent evalueert:
  - Heeft de agent een grondige productkennis?
  - Is dit een essentiële indicator of een uitdaging?
- Bebekwaamheid van agenten in het werken met hulpprogramma's—Agenten moeten vaak met een groot aantal verschillende programma's werken wanneer zij met een klant omgaan (bijvoorbeeld hulpprogramma's voor orderinvoer, agentproductiviteit, databaseprogramma's of softwareprogramma's die speciaal voor de organisatie zijn ontworpen). U kunt de evaluatie gebruiken om de bekwaamheid van agenten in de gereedschappen van uw contactcenter te controleren en hen vervolgens training te bieden om hun bekwaamheid in gereedschappen te verbeteren.
- Gemiddelde gespreksduur—Sommige gesprekken duren langer dan andere. U kunt de evaluatie gebruiken om te begrijpen welke factoren leiden tot langere gesprekken en vervolgens oplossingen te bieden die leiden tot minder lange gesprekken en om de gemiddelde gespreksduur te verbeteren.

Wanneer u weet wat de doelen van uw bedrijf zijn, kunt u deze doelen opnemen als antwoorden op vragen in het evaluatieformulier en KPI's aan deze vragen toewijzen. Zo kunt u de doelen voor uw agenten afstemmen op uw bedrijfsdoelstellingen voor het contactcenter. Vervolgens kunt u de evaluatieformulieren gebruiken om de prestaties van uw agenten te meten ten opzichte van de bedrijfsdoelstellingen voor uw contactcenter.

Een KPI kan een positieve of negatieve impact hebben op de bedrijfsdoelen van uw contactcenter. De waarde die is toegewezen aan het KPI-antwoord, weerspiegelt die impact.

De bedrijfsdoelen van uw contactcenter zijn bijvoorbeeld : de winst verhogen, de klanttevredenheid verbeteren en de algehele kosten verlagen. Een agent die een ontevreden klant verandert in een tevreden klant.
Heeft een positieve invloed op de bedrijfsdoelen van uw contactcenter. Een agent die een mogelijke verkoop verliest, heeft een negatieve impact op de bedrijfsdoelen van uw contactcenter.

Hoe KPI-vragen worden beoordeeld

Voor een vraag met een of meer KPI-antwoorden wordt in het **veld Type** "KPI" weergegeven. Een KPI overschrijft de uiteindelijke evaluatiescore. Als u meerdere KPI-antwoorden hebt, moet u de KPI-antwoorden voorrang geven bij het maken van het formulier om te bepalen welk KPI-antwoord de eindscore bepaalt.

Wanneer een KPI-vraag in een sectie verschijnt, wordt de KPI-vraag door QM net als elke andere vraag gescored. De totale waarde voor die sectie verschijnt in de sectiescore, inclusief de KPI-vraag. QM behoudt de scores die u aan alle vragen en secties toewijst. Deze scores zijn beschikbaar voor beoordeling.

U moet wel de beoordeling van de hele evaluatie afhandelen wanneer een KPI-antwoord leidt tot een eindscore.

Score op basis van percentage

Wanneer u een evaluatieformulier maakt, moet u kiezen tussen score op basis van percentage of Score op basis van punt. Score op basis van percentage werkt met hele getallen tussen 0 en 100. Als de evaluator een sectie in een evaluatieformulier met percentages beoordeelt, worden het totaal en een percentage voor die sectie weergegeven.

Over secties op basis van percentage

Elke sectie op basis van percentages heeft een eigen gewicht dat bepaalt hoeveel invloed deze heeft op de totale score van het evaluatieformulier. Het gewicht van elke sectie geeft het gewicht van elke sectie weer. De som van alle sectiegewichten moet 100 zijn. Deze gewichten worden toegepast nadat alle secties zijn beoordeeld om de totale score aan te gaan als een percentage voor de evaluatie. De totale score wordt als volgt berekend:

Sectiescore als een percentage × gewicht sectie = gewogen sectiescore Som van alle gewogen sectiescores = totale score als een percentage

VOORBEELD

Het formulier heeft twee secties: Begroeting en Beoordeling. De sectie Begroeting heeft een mogelijk totaal van 15 punten en is 40% van de totale score waard. De agent heeft 8 punten van de mogelijke 15 verdiend, dus 60%, voor deze sectie. De sectie Beoordeling heeft een mogelijk totaal van 10 punten en is 60% waard.
De agent heeft 8 punten, dus 80%, verdiend voor deze sectie. De totale score wordt als volgt berekend:

Sectie Begroeting = 60% × 0,4 = 24%

Sectie Beoordeling = 80% × 0,6 = 48%

24% + 48% = totale score van 72%

Over procentuele vragen

Elke procentuele vraag heeft een eigen gewicht dat bepaalt hoeveel invloed deze heeft op de totale score voor de sectie. Het gewicht wordt omgezet in punten. De maximumscore voor een sectie is 100% (of 100 punten), ongeacht het aantal vragen dat de sectie bevat. Webex WFO deze formule gebruikt om de gewogen score te berekenen voor een vraag met één percentage:

(werkelijke score ÷ maximumscore) × gewicht = gewogen score

VOORBEELD in een sectie met drie vragen heeft vraag 1 een gewicht van 50%. Vragen 2 en 3 hebben elk een gewicht van 25%. Dit betekent dat vraag 1 maximaal 50 punten waard is en Vragen 2 En 3 zijn elk maximaal 25 punten waard.

De volgende tabel toont de potentiële punten die met een antwoordschaal van 0–5 kunnen worden verdiend als deze een gewicht heeft van 25% of 50%. Als een evaluator niet van toepassing is, behandelt Webex WFO de sectiescore alsof de vraag niet bestaat.

Schub		
Beantwoorden	**Verdiende punten (gewicht vraag van 25%)**	**Verdiende punten (gewicht vraag van 50%)**
N.v.t	—	—
0	0	0
1	5	10
2	10	20
3	15	30
4	20	40
5	25	50

In de volgende tabel ziet u de mogelijke punten die een Ja/Nee-vraag kan verdienen als deze een gewicht heeft van 25% of 50%.

Beantwoorden	**Verdiende punten (gewicht vraag van 25%)**	**Verdiende punten (gewicht vraag van 50%)**
Ja	25	50

Beantwoorden	Verdiende punten (gewicht vraag van 25%)	Verdiende punten (gewicht vraag van 50%)
Nee	0	0
N.v.t	—	—

De volgende tabellen tonen de resultaten voor verschillende secties van een voorbeeldevaluatieformulier.

Voorbeeld van beoordeling voor sectie met drie vragen

Vraag	Gewicht	Type	Partituur	Gewogen score
1	50%	Schaal 0–5	4	40
2	25%	Schaal 0–5	3	15
3	25%	Ja of nee	Ja	25
Sectiescore				**80%**

Voorbeeld van beoordeling voor sectie met vier vragen

Vraag	Gewicht	Type	Partituur	Gewogen score
1	60%	Schaal 0–5	3	36
2	15%	Schaal 0–5	4	12
3	20%	Ja of nee	Nee	0
4	5%	Ja of nee	Ja	5
Sectiescore				**53%**

Voorbeeld van een beoordeling met 'niet van toepassing' (Niet van toepassing) als antwoord

Vraag	Gewicht	Type	Partituur	Gewogen score
1	60%	Schaal 0–5	N.v.t.	—
2	15%	Schaal 0–5	4	12
3	20%	Ja of nee	Nee	0

Vraag	Gewicht	Type	Partituur	Gewogen score
4	5%	Ja of nee	Ja	5
Sectiescore				**42.5%**

OPMERKING: Het antwoord Niet van toepassing verwijdert die vraag uit de totale mogelijke score. In dit voorbeeld is de score van 43% gebaseerd op een score van17 op een totaal van 40 in plaats van een totaal van 100.

Evaluaties op basis van percentage beoordelen

Wanneer u een evaluatieformulier opslaat, worden de mogelijke punten, verdiende punten en percentage (of score) berekend. Deze formules zijn gebaseerd op het aantal secties in een evaluatieformulier.

Mogelijke punten

Het totale aantal mogelijke punten voor een beoordeeld evaluatieformulier is de som van de mogelijke punten van elke sectie vermenigvuldigd met het totale aantal punten:

Mogelijke punten formulier =
Gewicht sectie 1 × Mogelijke aantal punten sectie 1
+ Gewicht sectie 2 × mogelijke aantal punten sectie 2
+ Gewicht sectie 3 × mogelijke aantal punten sectie 3
+ Gewicht sectie 4 × mogelijke aantal punten sectie 4

Het volgende voorbeeld toont hoe Webex WFO het mogelijke totale aantal punten berekent voor een beoordeeld evaluatieformulier met vier secties:

Afdeling	Gewicht	Mogelijke punten voor de sectie	Punten waaraan de sectie bijdraagt het formulier
1	25%	100	25
2	25%	75	18.75
3	25%	80	20
4	25%	100	25
Totaal mogelijke punten			**88.75**

Verdiende punten

Het totale aantal punten dat is verdiend voor een beoordeelde evaluatie, wordt berekend aan de hand van de volgende formule:

Totaal verdiende punten formulier =
Gewicht sectie 1 × Totaal verdiende punten sectie 1
+ Gewicht sectie 2 × Totaal aantal verdiende punten sectie 2
+ Gewicht sectie 3 × Totaal verdiende punten Sectie 3
+ Gewicht sectie 3 × Totaal verdiende punten Sectie 3

Het volgende voorbeeld toont hoe Webex WFO het aantal punten berekent dat wordt verdiend op een evaluatieformulier met vier secties:

Afdeling	Gewicht	Verdiende punten	Punten waaraan de sectie bijdraagt de totale score
1	25%	85	21.25
2	25%	60	15
3	25%	65	16.25
4	25%	90	22.5
Totaal verdiende punten			**75**

Percentagescore

Het percentage voor een beoordeeld evaluatieformulier wordt berekend met de volgende formule:

Percentage formulier =
Verdiende punten formulier ÷ mogelijke punten formulier

Het volgende voorbeeld toont hoe Webex WFO de score als percentage uit de vorige twee tabellen berekent:

75 ÷ 88.75 = 84.51%

Score op basis van punten

Wanneer u een evaluatieformulier maakt, moet u kiezen tussen score op basis van punten of Percentage . Score op basis van punten werkt met hele getallen. Het minimumaantal kan minder zijn dan nul.

VOORBEELD Het minimumaantal punten op een formulier is -50 en het maximumaantal punten is 150. Een score van 0 wordt als voldoende of gemiddeld beschouwd. Positieve punten worden toegekend voor uitzondering
Service wanneer de agent boven het normaal verwachte resultaat presteert. Negatieve punten worden afgetrokken voor slechte service en geven aan dat de agent meer coaching nodig heeft.

De minimumscore voor een evaluatieformulier met punten is het totaal van alle minimumscores die zijn toegewezen aan vragen.

De maximumscore voor een evaluatieformulier met punten is het totaal van alle maximumscores die zijn toegewezen aan vragen.

Controle, evaluaties en kalibraties automatisch toewijzen

Een contactdoel is een lijst met contacten die zijn toegewezen aan evaluatoren voor beoordeling, evaluatie of kalibratie. Wanneer u een doel maakt, geeft u de criteria voor de contacten en de einddatum op. Doelen worden weergegeven op de pagina Contactwachtrij van evaluatoren.

Voorwaarden

- Uw organisatie werkt met Cisco Quality Management
- Voor sommige contactcriteria is Cisco Analytics vereist (zie stap 10 hieronder).
- U hebt de machtigingen voor Beheren contactdoelen en ten minste één van deze machtigingen:
  - Evaluatiedoel maken (nodig om evaluatiedoelstellingen te maken)
  - Kalibratiedoel maken (nodig om kalibratiedoelstellingen te maken)
  - Beoordelingsdoel maken (nodig om beoordelingsdoelen te maken)
- Personen aan wie de doelen zijn toegewezen, hebben de volgende machtigingen:
  - Contactpersonen weergeven
  - Contactdoel weergeven
  - Contact evalueren (nodig om evaluatiedoelstellingen te voltooien)
  - Contact kalibreren (nodig om de kalibratiedoelstellingen te volbrengen)

Paginalocatie

Beheer > QM > QM toepassingsbeheer > Beheer contactdoel

Procedures

Alle doelen weergeven

- Selecteer **Contactdoelstellingen weergeven**. Doelen worden gesorteerd op doel-id.

Een doel maken

1. Selecteer **Nieuw doel maken**.
2. Voer in het veld Naam **de naam van het** doel in.
3. Selecteer het type taak in de **vervolgkeuzelijst Actie** .
4. Voer het aantal contacten in dat is opgenomen in de doelstelling in het **veld Aantal contacten** .
5. Selecteer het contacttype in de **vervolgkeuzelijst Contacttype** .
6. Selecteer in de **vervolgkeuzelijst Contactniveau** of het aantal contacten in de doelstelling per agent of per team is.

   VOORBEELD Het doel is om 10 contacten per team te evalueren. U selecteert Team in de vervolgkeuzelijst Contactniveau.

7. Selecteer de einddatum voor het doel in de **vervolgkeuzelijst Frequentie** doel. Hieronder hebt u de volgende opties:
   - Dag, Week of Maand—Webex WFO wijst het doel elke dag, week of maand toe.
   - Specifieke datum—Evaluatoren moeten op een specifieke datum en tijd aan de doelstelling voldoen. Na deze datum wordt het doel inactief. Datum- en tijdvelden verschijnen als u deze optie selecteert.
   - Datumbereik—Evaluatoren moeten voldoen aan het doel tussen een specifiek datumbereik. Na de einddatum wordt het doel inactief. De velden Begindatum en Einddatum verschijnen als u deze optie selecteert.
8. (Optioneel) Als u het doel wilt beperken tot ontvangen contacten binnen een bepaald tijdskader, selecteert u **Alleen een contact toewijzen tussen deze datums** en selecteert u de begin- en einddatum.
9. (Optioneel) Geef instructies op voor de evaluatoren in het **veld Instructies** .
10. Selecteer in de **vervolgkeuzelijst Classificeerder** het eerste criterium voor Webex WFO dat u wilt gebruiken om contacten voor het doel te selecteren. Op basis van uw selectie verschijnen extra velden. Hieronder hebt u de volgende opties:
    - Minder dan—(alleen gesprek) gesprekken die korter zijn dan een bepaalde duur. Geef de duur op of klik op het klokpictogram om deze te selecteren.
    - Meer gesprekken dan—(Alleen gesprek) gesprekken die langer zijn dan een bepaalde duur. Geef de duur op of klik op het klokpictogram om deze te selecteren.
    - Heeft metagegevensveld:Contacten die een bepaald metagegevensveld hebben, ongeacht de waarde in dat veld. Selecteer het veld met metagegevens.

- Heeft metagegevensveld met waarde—Contacten die een bepaald metagegevensveld met een specifieke waarde hebben. Selecteer het metagegevensveld en voer de waarde in.
- Aan(Alleen tekst en e-mail) Contacten die naar een specifieke ontvanger zijn verzonden. Voer de ontvanger in.
- Van—(Alleen tekst en e-mail) Contacten die zijn ontvangen van een bepaalde afzender. Voer de afzender in.
- Onderwerp—(alleen via e-mail) Contacten met een specifiek trefwoord in de onderwerpregel. Geef het trefwoord op.
- Willekeurige oproep/tekst/e-mail:alle contacten die binnen het bereik van de evaluator vallen.
- Reden—(alleen gesprek) Contacten met een bepaalde waarde in het veld Reden. Selecteer de reden.
- Voorspellend netwerk/organisatorscore minder dan—Contacten met een voorspelde netwerktaak voor de organisator die lager zijn dan een bepaald getal. Geef de score op. (Vereist Cisco Analytics)
- Voorspellend netwerk/organisatorscore groter dan—Contacten met een voorspelde netwerkpromotorscore die hoger is dan een bepaald aantal. Geef de score op. (Vereist Cisco Analytics)
- Voorspellende evaluatiescore minder dan—Contacten met een voorspelde evaluatiescore lager dan een bepaald getal. Geef de score op. (Vereist Cisco Analytics)
- Voorspellende evaluatiescore groter dan—Contacten met een voorspelde evaluatiescore lager dan een bepaald getal. Geef de score op. (Vereist Cisco Analytics)
- Kanaal (alleen e-mail, chat en SMS) contacten die in een specifiek kanaal zijn gebeurd. Selecteer het kanaal. Deze optie wordt weergegeven wanneer uw organisatie een ondersteunde integratie gebruikt voor sociale mediacontacten. De kanaalopties variëren, afhankelijk van de soorten sociale media die uw organisatie gebruikt.

11. Klik op **Toevoegen**.
12. (Optioneel) Selecteer extra criteria in de **vervolgkeuzelijst Classificeerder** en klik op **Toevoegen**. Als Webex WFO geen contacten vindt die voldoen aan de eerste geselecteerde classificeerder, wordt gezocht naar contacten die voldoen aan de tweede classificeerder enzovoort, totdat ten minste één contact wordt gevonden. Als er ten minste één contact wordt gevonden dat voldoet aan een classificeerder, wordt niet meer gezocht naar contacten die voldoen aan andere classificeerders die lager in de lijst staan.

> **OPMERKING** Als Webex WFO geen contacten vindt die voldoen aan een van de classificaties voor een doel, wordt het doel niet toegewezen aan evaluatoren. Als een contact beschikbaar is dat voldoet aan een doelcategorie
> Later, dan wijst Webex WFO het doel toe aan evaluatoren. Deze vertraging bij het toewijzen van doelen kan ervoor zorgen dat evaluatoren aan dat doel voor een bepaalde tijdsperiode niet kunnen voldoen.

13. (Optioneel) Als u de volgorde van de classificeerders wilt wijzigen, selecteert u deze en klikt u op de pijl-omhoog of pijl-omlaag. Als u een classificeerder wilt verwijderen, selecteert u deze en klikt u op **Verwijderen**.
14. Verplaats in het **gedeelte Gebruikers** de evaluatoren die het doel moeten voltooien van **Beschikbaar** naar **Toegewezen**.
15. Selecteer **Actief** in het **gedeelte Status** doel.

    BELANGRIJK Activeert een doel alleen wanneer u het helemaal hebt gemaakt. U kunt een actief doel niet bewerken.

16. Klik op **Opslaan**.

Een doel kopiëren

Als u een nieuw doel wilt maken dat vergelijkbaar is met een bestaand doel, is het gemakkelijker om het doel te kopiëren dan het doel helemaal opnieuw maken.

1. Selecteer **Een bestaand doel** kopiëren.
2. Selecteer het oorspronkelijke doel in de **vervolgkeuzelijst Een bestaand doel kiezen om te kopiëren** .
3. Bewerk de kopie indien nodig.
4. Selecteer **Actief** in het **gedeelte Status** doel.

    BELANGRIJK Activeert een doel alleen wanneer u het helemaal hebt gemaakt. U kunt een actief doel niet bewerken.

5. Klik op **Opslaan**.

De personen wijzigen die aan een actief doel zijn toegewezen

Het enige wat je van een actief doel kunt veranderen is de mensen die er aan zijn toegewezen.

1. Selecteer **Bestaand doel** bewerken.
2. Selecteer het doel in de **vervolgkeuzelijst Een bestaand doel kiezen voor bewerken** .
3. In het **gedeelte Gebruikers** verplaatst u personen van of naar de **kolom Toegewezen** .
4. Klik op **Opslaan**.

Een doel bewerken

U kunt doelen alleen bewerken met de status Bewerkbaar.

1. Selecteer **Bestaand doel** bewerken.
2. Selecteer het doel in de **vervolgkeuzelijst Een bestaand doel kiezen voor bewerken** .
3. Bewerk het doel en klik op **Opslaan**.

Een doel verwijderen

U kunt een doel niet verwijderen, maar u kunt het wel deactiveren. Niet-geactiveerde doelen sturen geen contacten meer naar de contactwachtrijen van evaluatoren.

> **BELANGRIJK** Het deactiveren van een doel is permanent. U kunt een inactieve doelstelling niet opnieuw activeren of bewerken, maar u kunt het wel kopiëren. Zie Een doel kopiëren.

1. Selecteer **Bestaand doel** bewerken.
2. Selecteer het doel in de **vervolgkeuzelijst Een bestaand doel kiezen voor bewerken** .
3. Selecteer **Inactief** in het **gedeelte Status**doel.
4. Klik op **Opslaan**.

Verwante onderwerpen

- Toegang tot contacten die aan u zijn toegewezen: informatie over contactdoelen vanuit het perspectief van de evaluator

Review, evaluaties en kalibraties handmatig toewijzen

U kunt een taak maken waarin een of meer gebruikers een of meer contacten kunnen kalibreren, evalueren of beoordelen. Webex WFO de contacten die door deze taak zijn toegewezen, toevoegt aan de contactwachtrij voor deze gebruikers (zie Aan u toegewezen contacten openen).

> **OPMERKING:** De contactpersonen die u gebruikt om taken te maken moeten minder dan een jaar oud zijn. Contactpersonen die ouder zijn dan een jaar, worden niet in de contactwachtrij weergegeven. Als u een contactpersoon wilt delen die meer dan een jaar oud is, raadpleegt u Maken hyperlinks naar opnamen.

Een ad-hoctaak maken

1. Selecteer een of meer contactpersonen.
2. Klik op **Taak** maken. De pagina Ad-hoctaakconfiguratie wordt weergegeven.
3. Geef een naam op voor uw ad-hoctaak.
4. Selecteer het taaktype. De geselecteerde taak bepaalt welke gebruikers beschikbaar zijn in het **veld Toewijzen aan** . Webex WFO worden alleen gebruikers weergegeven die gemachtigd zijn om de opgegeven taak uit te voeren.

- **Kalibreren**—Aan meerdere gebruikers kan de taak worden toegewezen om de geselecteerde contacten te kalibreren. Het **veld Evaluatie verschijnt** wanneer u Kalibreren **selecteert**. Selecteer het formulier dat u wilt gebruiken om het contact te kalibreren.

  > **OPMERKING** : Als u deze optie selecteert, worden contacten die nog niet zijn gemarkeerd voor kalibratie, na het maken van de taak gemarkeerd voor kalibratie.

- **Evalueren**—Er kan slechts één gebruiker worden toegewezen om de geselecteerde contacten te evalueren. Het **veld Evaluatie** verschijnt wanneer u Evalueren **selecteert**. Selecteer het formulier dat u wilt gebruiken om het contact te evalueren.

- **Beoordelen**—Er kunnen meerdere gebruikers worden toegewezen om het gesprek te beoordelen (af te luisteren). De **schuifknop voor configuratie** afspeelduur verschijnt wanneer u Beoordelen **selecteert**. De schuifregelaar bepaalt het percentage van het gesprek (vanaf het begin) dat de toegewezen agent moet controleren om de taak te voltooien. De standaardwaarde is 100%. U kunt het percentage in stappen van 10% selecteren.

5. Selecteer de gebruikers aan wie u de taak toewijst. Als u een kalibratie of controle toewijst, klikt u op **Alles** selecteren om alle gebruikers in de groep aan de taak toe te voegen.
6. Geef een voltooiingsdatum op voor de taak of klik op het kalenderpictogram en selecteer een voltooiingsdatum.
7. (Optioneel) Schakel het **selectievakje Melden bij voltooid** in als u een melding wilt ontvangen wanneer elke toegewezen deelnemer de taak voltooit.

   > **OPMERKING:** om te kunnen worden gemeld, moet u ook zijn toegewezen aan de melding voltooid voor Contactdoel.

8. (Optioneel) Voer specifieke instructies in voor de toegewezen personen.
9. Klik op **Taak** maken.

Een contact markeren voor kalibratie

Wanneer u een contact markeert voor kalibratie, kan elke gebruiker met de rol de machtiging Contact kalibreren en die bereik heeft voor het contact, het contact evalueren in de kalibratiemodus.

De scores van een evaluatie die is voltooid in de kalibratiemodus, zijn opgenomen in het rapport Kalibratie evaluatie, waarin u de scores kunt vergelijken en contrasteren die alle evaluatoren het contact hebben gegeven. Hier kunt u zien of uw evaluatoren consistente scores geven.

Zie Evaluatoren kalibratie voor meer informatie over kalibratie .

Een contact markeren voor kalibratie

1. Selecteer op de pagina Interacties een contactpersoon in de tabel Contacten.
2. Klik op het **pictogram Markeren voor kalibratie** .
3. Selecteer het gewenste evaluatieformulier.
4. Klik op **OK**.

Een contact evalueren

Evaluatoren gebruiken het deelvenster Evaluatie binnen de mediaspeler om te beoordelen wat werk is voor het afhandelen van contacten van agenten. Als u vragen in een evaluatieformulier beantwoordt, wordt een score gegenereerd voor het werk van de agent voor één contact. Contacten ongeacht het type en met elk type inhoud (spraak, scherm, tekst enzovoort) kunnen worden geëvalueerd. De statistische gegevens voor de prestaties in QM,Gegevensverkenner en Insights zijn gebaseerd op deze scores.

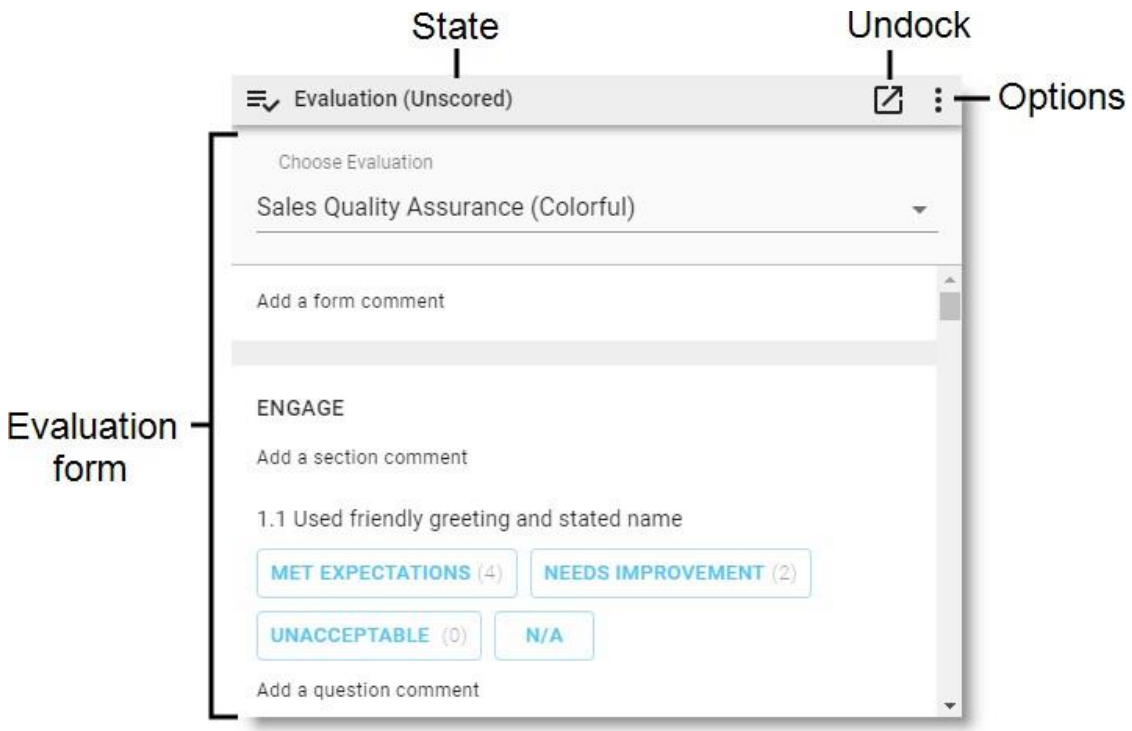
Voorwaarden

- Uw organisatie heeft QM en Webex WFO Access-licenties.
- Door uw organisatie zijn evaluatieformulieren gemaakt en gepubliceerd (zie Evaluatieformulieren beheren).
- Met uw rol en bereik kunt u opnamen weergeven.
- U hebt de machtiging Evaluaties weergeven (geeft u alleen weergavetoegang tot voltooide evaluatieformulieren).
- U hebt de machtiging Contacten evalueren.
- Voor sommige bewerkingen is aanvullende bevoegdheden nodig. Zie het gedeelte Procedures hieronder voor meer informatie.

Paginalocatie

U kunt het venster Evaluatie op twee manieren openen:

- Interacties > Dubbelklik op een contact > deelvenster Evaluatie
- > Dubbelklik op een contact > deelvenster Evaluatie



Procedures

Een evaluatie in een groter venster weergeven

- Klik op het pictogram Loskoppelen. Als u het formulier weer op de oorspronkelijke plaats wilt plaatsen, klikt u op het pictogram van de re docking of sluit u het venster.

OPMERKING: U kunt geen formulieren loskoppelen als u een pop-upblocker gebruikt. Als u de pop-upblokkering wilt loskoppelen, schakelt u de pop-upblokkering uit.

Een contact handmatig evalueren

1. Selecteer op het **tabblad Handmatige evaluatie** een evaluatieformulier in de **vervolgkeuzelijst Evaluatie** kiezen. Soms is het evaluatieformulier al geselecteerd.

   OPMERKING: U kunt niet overschakelen naar het evaluatieformulier als de evaluatie door een andere persoon is gestart of de status In afwachting van goedkeuring of Beoordeeld heeft. Het formulier voor een evaluatie wijzigen in
   Met de status In afwachting van goedkeuring of Beoordeeld moet iemand met de machtiging Contactevaluatie goedkeuren de evaluatie afwijzen om deze terug te keren naar de status In behandeling.

2. Klik indien nodig op **Afspelen** en **onderbreken** om het contact te beoordelen.

3. Beantwoord de vragen in het evaluatieformulier. De **Huidige score** en **Sectiescore**worden bijgewerkt terwijl u werkt.
   - Als u het contact niet kunt beoordelen, klikt u op het pictogram ⋮ Opties en selecteert u **Niet score**. De status wordt gewijzigd in **Niet score** of **In afwachting van geen goedkeuring** score.
   - Als u alle onbeantwoorde vragen wilt wijzigen in de standaardantwoorden van uw organisatie, klikt u op het pictogram ⋮ Opties en selecteert u **Niet-beantwoorde vragen instellen op standaard**.
4. (Optioneel) Ga als volgt te werk om een opmerking toe te voegen:
   - Over het contact als geheel, klik op **Formulieropmerking** toevoegen, voer de opmerking in en klik op **Opmerking** toevoegen.
   - Over een sectie in het evaluatieformulier, klikt u op **Een sectieopmerking** toevoegen, voert u de opmerking in en klikt u op **Opmerking** toevoegen.
   - Informatie over een vraag in het formulier, klik op **Opmerking** voor een vraag toevoegen, voer de opmerking in en klik op
     Opmerking toevoegen.

   OPMERKING: als u een opmerking wilt toevoegen aan een specifieke tijd in een audiocontact, voert u de tijdstempel in de
   Locatievelden voordat u op Opmerking **toevoegen klikt**. In **het** paneel Audio
   verschijnt een C-pictogram op de locatie die u opgeeft.

   OPMERKING: U hebt de machtiging Evaluatieopmerking maken nodig om opmerkingen aan evaluaties toe te voegen.

5. Als u de evaluatie wilt voltooien, klikt u op het pictogram ⋮ Opties en selecteert u **Voltooien**. De status verandert in **Beoordeeld.** of **In afwachting van goedkeuring**, en de **huidige score verandert in Eindscore**.

   OPMERKING: als u het contact sluit voordat u de evaluatie voltooit, wordt het formulier door Webex WFO automatisch opgeslagen en als In behandeling markeren. De agent ziet de evaluatie pas als deze is voltooid.

Een AI-geëvalueerd contact weergeven

- Geef op het **tabblad Automatische evaluatie** de scores weer die automatisch zijn gegenereerd.

Een ai-geëvalueerd contact bewerken

1. Als u op het **tabblad Automatische evaluatie** een score van de AI wilt negeren, klikt u op **Score bewerken**.
2. Selecteer **Ja 100%**, **Geen 0%** of **Niet van toepassing**.
3. Voeg een opmerking toe.

4. Klik op **Score** opslaan. Hierdoor wordt ook de totale score bijgewerkt.

   OPMERKING: U kunt deze functie alleen gebruiken als u over bewerkingsmachtigingen beschikt.

Een voltooide evaluatie bewerken

U kunt de antwoorden voor elke evaluatie wijzigen die u hebt voltooid. Als u een evaluatie wilt wijzigen die door iemand anders is voltooid, hebt u de machtiging Willekeurige evaluatie bewerken nodig.

1. Klik op het pictogram ⋮ Opties en selecteer **Bewerken**. De status verandert van **Beoordeeld** in **In behandeling**.
2. Breng de gewenste wijzigingen aan in de evaluatie.
3. Klik op het pictogram Opties en selecteer **Voltooien**. De status verandert van **In behandeling** naar **Beoordeeld**.

Een opmerking in een evaluatie bewerken

U moet over de machtiging Evaluatieopmerking bewerken beschikken om dit te kunnen doen.

1. Klik op de opmerking.
2. Klik op **Bewerken**.
3. Bewerk de opmerking voor zover nodig.
4. Klik op **Opmerking bijwerken**.

Alle antwoorden uit een evaluatie verwijderen

U kunt de antwoorden van elke evaluatie die u hebt voltooid, wissen. Als u de antwoorden van een evaluatie wilt wissen die door iemand anders is voltooid, hebt u de machtiging Elke evaluatie bewerken nodig. Als de status van de evaluatie Beoordeeld is, worden als de antwoorden worden verwijderd, worden ook gegevens over de score verwijderd (bijvoorbeeld cijfers in rapporten van Gegevensverkenner).

- Klik op het pictogram ⋮ Opties en selecteer **Formulier** opnieuw instellen. De status verandert van **In behandeling** of **Beoordeeld** in

  Niet beoordeeld.

Een contact evalueren voor een kalibratie-oefening

Bij een kalibratie-oefening beoordelen meerdere evaluatoren hetzelfde contact en vergelijken vervolgens hun scores. Kalibratie helpt ervoor te zorgen dat agenten consistente scores krijgen, ongeacht wie hun contacten evalueert. Dit zijn de vereisten die deel moeten uitmaken van een kalibratie-oefening:

- U hebt de machtiging Contact kalibreren.
  - Als u een contact dat u hebt afgehandeld, wilt kalibreren, moet u de machtiging Contact zelf kalibreren.
- Het contact is gemarkeerd voor kalibratie.
- De agent van wie u contact evalueert, binnen uw bereik valt (zie Een contact markeren voor kalibratie).

1. Klik op het pictogram ⋮ Opties en selecteer **Modus**.
2. Klik op **Een modus kiezen** en selecteer **Kalibratie**. De evaluatiestatus verandert in **Kalibratie (Niet beoordeeld)**.

   OPMERKING: alle contacten hebben standaard de modus Evaluatie, ook als ze zijn gemarkeerd voor kalibratie.

3. Evalueer het contact zoals normaal. De status verandert **in Kalibratie (In behandeling).**
4. Klik op het pictogram Opties en selecteer **Voltooien**. De status verandert **in Kalibratie (Beoordeeld).**

Een evaluatie afdrukken

- Klik op het pictogram ⋮ Opties en selecteer **Afdrukken**. Het afdrukvenster van de browser wordt geopend. U kunt de evaluatie ook opslaan als een PDF.

Een evaluatie van uw werk bevestigen.

(Voor agenten) Afhankelijk van hoe uw organisatie Webex WFO gebruikt, moet u mogelijk uw evaluaties bekijken en bevestigen. Deze optie is beschikbaar als de persoon die het formulier heeft gemaakt, de optie "Agent toestaan beoordeelde evaluaties te bevestigen" op het formulier heeft geselecteerd.

- Klik op het optiepictogram ⋮ en selecteer **Evaluatie** bevestigen. Een banner met uw naam en de datum van vandaag wordt weergegeven onder de naam van het evaluatieformulier.

Beroep op een evaluatie van uw werk

(Voor agenten) Als u het niet eens bent met een evaluatie, kunt u mogelijk verzoeken om een nieuwe beoordeling van uw werk. Deze optie is beschikbaar als de persoon die het formulier heeft gemaakt, de optie Beoordeelde evaluaties toestaan agent te bevestigen en beroep op het formulier heeft geselecteerd.

1. Klik op het pictogram ⋮ Opties en selecteer **Evaluatie beroep**.
2. Voer het probleem met de evaluatie in het **veld Reden voor beroep** opgeven.
3. Klik op **Beroep.** Een banner met uw naam en de datum van vandaag wordt weergegeven onder de naam van het evaluatieformulier. Als u meldingen of e-mails ontvangt over nieuwe evaluaties, ontvangt u een update wanneer iemand uw oproep beoordeelt.

Een hogere evaluatiescore bekijken

Als u een melding wilt krijgen wanneer een agent in beroep gaat voor een evaluatie die u hebt voltooid, moet u zijn toegewezen aan de melding van Beroep om evaluatie (zie Kennisgevingen configureren). Wanneer u een melding van een beroep krijgt, doet u een van twee dingen:

- Bekijk de evaluatie en klik op **Voltooien**.
- Klik op **Voltooien** zonder iets te wijzigen.

Een voltooide evaluatie goedkeuren

Deze optie is beschikbaar als de persoon die het formulier heeft gemaakt, de optie In afwachting van goedkeuring op het formulier heeft geselecteerd. U hebt de machtiging Contactevaluatie goedkeuren nodig als u een evaluatie wilt goedkeuren die door iemand anders is voltooid. Als u een door u beoordeelde evaluatie wilt goedkeuren, hebt u de machtiging Zelf goedkeuren. Als u een evaluatie wilt laten goedkeuren, moet u zijn toegewezen aan de melding in afwachting van goedkeuring voor evaluatie (zie Meldingen configureren).

- Klik op het pictogram ⋮ Opties en selecteer **Goedkeuren**. De status wordt gewijzigd van In afwachting van **Goedkeuring** in **Beoordeeld**.

Een voltooide evaluatie afwijzen

Deze optie is beschikbaar als de persoon die het formulier heeft gemaakt, de optie In afwachting van goedkeuring op het formulier heeft geselecteerd. U hebt de machtiging Contactevaluatie goedkeuren nodig om dit uit te schakelen. Als u een evaluatie wilt laten goedkeuren, moet u zijn toegewezen aan de melding in afwachting van goedkeuring voor evaluatie (zie Meldingen configureren).

- Klik op het pictogram ⋮ Opties en selecteer **Afwijzen**. De status verandert van In afwachting van **goedkeuring** in **In behandeling**.

Verwante onderwerpen

- Evaluatieformulieren beheren—U kunt de formulieren die voor evaluaties worden gebruikt, maken, bewerken, publiceren en archiveren.
- Een contact markeren voor kalibratie—Maak een contact onderdeel van een kalibratie-oefening.
- Meldingen configureren: abonneer u op meldingen of wijs meldingen toe aan anderen.
- Rollen en machtigingen beheren : rollen maken en bevoegdheden eraan toewijzen.

Evaluatoren kalibreren

Een kalibratie is een speciaal evaluatietype waarmee meerdere gebruikers één contact kunnen evalueren. Kalibratie helpt de consistentie tussen evaluatoren te verzekeren, doordat u de manier kunt vergelijken waarop verschillende evaluatoren dezelfde evaluatie hebben uitgevoerd.

Als een contact wordt gemarkeerd voor kalibratie, kan een evaluator het evaluatieformulier invullen als kalibratie en als standaardevaluatie. Selecteer de juiste modus wanneer u een contact evalueert.

Alleen het rapport Kalibratie evaluatie bevat de kalibratiescore. De resultaten voor teams, agenten in Dashboard of Rapporten bevatten de kalibratiescore.

OPMERKING: Wanneer een contact wordt beoordeeld als een standaardevaluatie van de kwaliteit, verschijnt het als beoordeeld wanneer u zoekt naar Alle evaluaties of Mijn evaluaties. Als het is beoordeeld als een kalibratie, verschijnt het als beoordeeld
Wanneer u zoekt naar Mijn kalibraties in behandeling.

Contacten zoeken die gemarkeerd zijn voor kalibratie

1. Klik op de pagina Interacties op het **pictogram Filterlijst** . Het venster Filters wordt geopend.
2. Configureer een filterset met het filter Bereik voor zoeken **, met de criteria van** Mijn kalibraties in behandeling **.**
3. Klik op **Toepassen**. Bij de filterresultaten worden alle contacten in uw bereik weergegeven die zijn gemarkeerd voor kalibratie.

Rapport Evaluatiekalibratie

Het rapport Evaluatie geeft de gekalibreerde scoreresultaten voor de evaluatie weer. Er worden alleen beoordeelde evaluaties vermeld die zijn gemarkeerd voor kalibratie. Er worden geen standaard evaluatiescores weergegeven. Gebruik dit rapport om uw evaluatoren te evalueren.

OPMERKING: U moet de machtiging Details van evaluator weergeven hebben om toegang te hebben tot dit rapport.

OPMERKING: het kan enige minuten duren om dit rapport te genereren.

Evaluatiegegevens analyseren

Naast standaard evaluatierapporten kunt u met analyse ook de netwerk- of evaluatiescores voorspellen.

Evaluatierapporten weergeven ____ 554
Voorspellingen configureren ____ 555

Evaluatierapporten weergeven

De tijd die bij een contact hoort, wordt in Webex WFO weergegeven als de tijd waarop het contact plaatsvond op de locatie van de agent. Als de tijdzone voor een contact onbekend is bij Webex WFO, wordt de tijd weergegeven als Greenwich Mean Time (GMT).

Scores worden afgerond voor individuele secties in evaluatie- en enquêteformulieren. In rapporten met sectiegemiddelden voor agenten, teams en groepen worden de sectiescores eerst opgeteld en worden de gemiddelden gemeten voordat de scores worden afgerond. Daardoor wijken de gemiddelden die in rapporten worden weergegeven enigszins af van het getal dat wordt verkregen door de sectiescores die worden weergegeven in een evaluatie- of enquêteformulier, op te tellen en te middelen.

Zie QM standaardrapporten en WFM standaardrapporten voor meer informatie over de standaardrapporten QM en WFM die bij Webex WFO worden geleverd en voor instructies over het uitvoeren van een standaardrapport .

Voorspellingen configureren

Met voorspellingen kunt u Webex WFO configureren om de netto organisatorsscore of evaluatiescore van een contact in te schatten. Vervolgens kunt u op basis van de voorspelde score een geautomatiseerde workflow maken waarmee het contact naar een evaluator wordt verzonden. Voorspellingen helpen uw evaluatoren zich te concentreren op contacten die waarschijnlijk zullen resulteren in agentcoaching.

In de voorspellende engine worden de scores van de contacten over de afgelopen zes maanden gecombineerd met Analytics-gegevens en wordt elke week een nieuw model gemaakt. De standaarddag voor het maken van een nieuw model is zondag, maar een systeembeheerder kan een andere dag selecteren.

Voorwaarden

- Uw organisatie heeft een Analytics Essentials of Analytics Enterprise-licentie.
- U hebt de machtiging Voor Voorspellende analytics beheren.
- U hebt bereik voor de agentgroep waarvoor de voorspelling is bedoeld. U moet bereik hebben voor de groep, niet alleen teams binnen de groep.
- Voor voorspellende net promoter-scores hebt u ten minste 1000 contacten met bijbehorende netwerkpromotorscores.
- Voor voorspellende evaluaties hebt u ten minste 1.000 contacten geëvalueerd met hetzelfde formulier.

Paginalocatie

Varieert. Zie de onderstaande procedures voor meer informatie.

Procedures

Het configureren van de voorspellende functies in Webex WFO zijn in twee stappen: een model maken en het model toepassen. Als u het model wilt maken, moet u eerst de voorspellende engine voorzien van scores voor bestaande contacten.

Voorspellende net promoter-scores

Het model voorspellende netwerk organisatorscore gebruikt klantencontacten, de prestaties van de agenten, spreekhits en andere factoren om een waarschijnlijke netwerkontwikkelaarscore voor het contact te bepalen. De scores die door het model zijn gemaakt, worden in het veld Voorspellende net organisatorsscore weergegeven op de pagina Interacties en in het dashboard Voorspellende netwerk promoterscore in Gegevensverkenner. U kunt ze ook toevoegen aan dashboards in zowel Gegevensverkenner als Cisco Data Management.

Webex WFO maakt alleen voorspellende netproorderscores voor audiocontacten. Voor andere soorten contacten kunnen geen voorspellende net-organisatorscores worden ondersteund.

Het voorspellende netwerkscoremodel voor de ontwikkelaars configureren

1. Maak op de pagina Metagegevensbeheer (Toepassingsbeheer > QM > QM Configuratie > Beheer metagegevens) een nieuw metagegevensveld. Raadpleeg aangepaste velden met metagegevens beheren voor meer informatie.

   BELANGRIJK Voer in het veld Metagegevenslabel **de** "Net Promoter Score" in. Dit label maakt geen hoofdlettergevoelig.

2. Configureer het veld Met metagegevens voor de netpromotorscore dat u zojuist hebt gemaakt met de informatie over de netwerkscore van uw klanten.

   OPMERKING : Voeg enquêtes na gesprekken toe aan contacten om scores van netwerkontwikkelaars te integreren die worden vastgelegd in enquêtes na gesprekken.

   De voorspellende engine zal de benodigde informatie trekken en de volgende zondag zal er een model van maken.

Het model voorspellende netwerkscore toepassen

- Maak op de pagina Taakbeheer (Toepassingsbeheer > Analytics > Taakbeheer) een nieuwe taak. Selecteer **Voorspellende net organisatorscore** in de **vervolgkeuzelijst Type** . Zie Analytics-taken maken voor meer informatie.

Voorspellende evaluatiescores

Het model voorspellende evaluatiescore gebruikt verschillende factoren om een waarschijnlijke evaluatiescore (op een specifiek evaluatieformulier) voor het contact te bepalen. Voorspelde scores verschijnen in het veld Voorspellende evaluatiescore op de pagina Interacties en in het dashboard Voorspellende evaluaties in Gegevensverkenner. U kunt ze ook toevoegen aan dashboards in zowel Gegevensverkenner als Cisco Data Management.

Webex WFO maakt alleen voorspellende evaluatiescores voor audiocontacten. Voor andere soorten contacten kunnen geen voorspellende evaluatiescores worden ondersteund.

Elk evaluatieformulier heeft een eigen model nodig. Als u modellen wilt maken voor meerdere formulieren, voert u de stappen hieronder voor elk formulier uit.

Het model voor de voorspellende evaluatiescore configureren

1. Maak op de pagina Evaluatieformulierbeheer (Toepassingsbeheer > QM > QM Configuratie > Evaluatieformulierbeheer) een actief evaluatieformulier. Zie Evaluatieformulieren beheren en

Advies voor evaluatieformulieren voor meer informatie.

2. Op de pagina Woordgroepbeheer (Toepassingsbeheer > Analytics > Woordgroepbeheer) maakt u zinnen en categorieën die nauw samenhangen met de vragen die in het evaluatieformulier worden gesteld. Zie Zinnen en woordgroepen maken en beheren of voor meer informatie.

   BIJVOORBEELD In het evaluatieformulier wordt de vraag 'Heeft de agent de beller correct gebeld'? U hebt een Analytics-woordgroepcategorie genaamd "Begroeting" met zinnen als "bedankt voor uw oproep", "mijn
   Naam is,' en 'hoe kan ik u vandaag helpen'.

3. Gebruik het evaluatieformulier om ten minste 1000 contacten handmatig te evalueren.
4. Maak op de pagina Workflowbeheer (Toepassingsbeheer > QM > QM contactstromen) een workflow die het formulier toepast op inkomende gesprekken.

   BELANGRIJK De workflow moet het evaluatieformulier toepassen voordat of tegelijkertijd de contactaudio wordt geüpload naar Webex WFO. Contactpersonen ontvangen geen voorspellend
   Evaluatiescores als het evaluatieformulier wordt toegepast nadat de audio is geüpload. Zie Automatiseren QM workflows voor meer informatie.

Het model voor de voorspellende evaluatiescore toepassen

- Maak op de pagina Taakbeheer (Toepassingsbeheer > Analytics > Taakbeheer) een nieuwe taak. Selecteer **de voorspellende evaluatiescore** in de **vervolgkeuzelijst Type** . Schakel het **selectievakje Doorgaan** in. Zie Analytics-taken maken voor meer informatie.

Aanbevolen werkwijzen

Algemeen

Voorspellende scores zijn bedoeld als aanvulling op handmatig beoordeelde contacten (en niet vervangen).

Er is geen ideaal aantal scores dat een perfect model vormt, maar het is noodzakelijk om een groot aantal beoordeelde contacten (ten minste 1.000) te behouden om het model over een bepaalde periode nauwkeuriger te laten worden. Het voorspellende model leert nog steeds omdat het meer gegevens ontvangt, maar geen gegevens gebruikt die ouder zijn dan zes maanden. Als u het model accuraat wilt houden, moet u de gegevens aan het model blijven geven, door meer net promoter-scores op te geven of door het evaluatieformulier te blijven gebruiken voor handmatige evaluaties. Als het aantal beschikbare scores onder de 50 zakt, werkt het model niet meer.

U kunt een ad-hoc Analytics-taak maken met de voorspellende functies. De voorspellende modellen gebruiken alleen gegevens van de afgelopen zes maanden. Als u een ad-hoctaak uitvoert voor contacten ouder dan zes maanden, hebt u minder kans op het krijgen van nauwkeurige gegevens.

Voor de beste resultaten moet de bewaartijd voor Analytics (ingesteld op de pagina Analytics-configuratie) ten minste zes maanden zijn. Zie Analytics configureren.

U kunt woordgroepen en categorieën regelmatig afstemmen. Met de afstemmen zorgen u ervoor dat uw categorieën en woordgroepen relevant zijn en worden gesprekken geretourneerd die u nodig hebt voor analyse. Volg de best practices voor afstemmen.

Voorspellende net promoter-scores

WFM gegevens verbetert de nauwkeurigheid van het Model voorspellende net promoter score aanzienlijk.

Voorspellende evaluaties

Maak zinnen en categorieën in de taal die agenten als bellers waarschijnlijk zullen gebruiken.

Maak zinnen en categorieën die verschillende mogelijke zinnen beslaan die agenten kunnen zeggen. Agenten herhalen scripts gewoonlijk niet volledig. Als u meerdere zinnen gebruikt, is de kans groter dat Webex WFO een woordgroephit retourneert.

Naast het maken van zinnen en categorieën die zijn gerelateerd aan de vragen die in het evaluatieformulier worden gesteld, kunt u ook zinnen en categorieën maken voor de antwoorden die bellers waarschijnlijk zullen geven. Als bellers bijvoorbeeld de vraag "Hebt u in de afgelopen vijf jaar ongelukken gehad?" krijgen bellers waarschijnlijk iets als: "Nee, ik heb geen ongelukken gehad" of "Ja, ik heb één ongeluk gehad.". Als de agent aanzienlijk afwijkt van het script, helpt het antwoord van de beller mogelijk Webex WFO om een woordgroephit te herkennen.

Als u het evaluatieformulier wilt wijzigen dat Webex WFO gebruikt om een model voor de voorspellende evaluatiescore te maken, maakt u een nieuw formulier in plaats van het bestaande formulier te bewerken. Als het evaluatieformulier wordt gewijzigd en de id van het formulier hetzelfde blijft, wordt het model niet bijgewerkt om rekening te houden met de wijziging. Het gevolg hiervan is dat de voorspelde scores minder nauwkeurig zijn. Zie Evaluatieformulieren beheren.

Kalibreer uw evaluatoren met de evaluatieformulieren die worden gebruikt voor voorspellende scores. Het voorspellende evaluatiescoremodel wordt met een tijdsduur nauwkeuriger als de gegevens waarop het is gebaseerd, nauwkeurig en consistent zijn. Als er bijvoorbeeld een verschil is van 10% tot 15% in uw handmatige evaluatiescores, hebben uw voorspellende evaluatiescores een nog groter verschil. Zie Evaluatoren kalibreren.

In veel contactcenters is het gebruikelijk dat een contactpersoon een zeer hoge of een zeer lage score verdient. Een gebrek aan scores voor het middenbereik kan echter leiden tot minder nauwkeurige voorspellingen, omdat het model onvoldoende informatie heeft om te leren hoe een contact uit een middenbereik moet zien. Coach uw evaluatoren om scores in het middenbereik te verstrekken wanneer die aangewezen zijn in plaats van een contact zeer hoog of zeer laag te scoren.

Als u wilt dat een contact een voorspellende evaluatiescore ontvangt, moet dit worden verwerkt met een QM workflow waarmee een evaluatieformulier wordt toegewezen voordat of tegelijkertijd de audio wordt geüpload. Als de audio van een contact wordt geüpload naar Webex WFO voordat het contact een evaluatieformulier ontvangt, moet u ad-hoc taken voor de voorspellende evaluatiescore gebruiken om een voorspellende scores te genereren voor dit contact. Zie Analytics-taken maken.

Verschillen tussen voorspellende scores en handmatige scores

Als u aanzienlijke verschillen ziet tussen voorspellende scores en scores van menselijke evaluatoren, is de oorzaak mogelijk een van twee problemen.

Verschillen tussen menselijke evaluatoren

Omdat het model met de voorspellende evaluatiescores gebruikmaakt van scores van menselijke evaluatoren om na verloop van tijd te leren, kan het model door inconsistente scores tussen evaluatoren in de war worden gebracht. Om dit gebrek aan samenhang te verhelpen raden we het volgende aan:

- Beslis als organisatie welke hoeveelheid variaties onder menselijke evaluatoren acceptabel is. Houd er rekening mee dat het voorspellende evaluatiemodel meer kan variëren.
- Kalibreer uw evaluatoren regelmatig om consistente scores te behouden.
- Controleer of categorieën en zinnen overeenkomen met evaluatievragen. Zoek naar vaak voorkomende valse positieven of negatieven en pas de instellingen zo nodig aan.

Verschillen in geëvalueerde gesprekken

Webex WFO maakt een voorspellende evaluatiescore voor alle gesprekken die zijn gekoppeld aan de evaluatieformulieren die worden gebruikt voor het maken van de modellen. Als uw menselijke evaluatoren handmatig specifieke soorten gesprekken evalueren in plaats van willekeurige gesprekken, ziet u mogelijk verschillen in scores omdat de twee groepen gesprekken die worden vergeleken verschillend zijn. Je vergelijkt dus appels met appels. De volgende voorbeelden zijn:

- U kunt workflows gebruiken voor het selecteren van gesprekken met lange of korte afhandelingstijden en voor het selecteren van gesprekken die zijn afgehandeld door nieuwe agenten voor handmatige evaluatie. Deze zijn allemaal verschillend van gemiddelde oproepen en worden verschillend beoordeeld.
- Uw evaluatoren evalueren niet erg lange of zeer korte gesprekken. Deze gesprekken krijgen zeer verschillende scores van gemiddelde gesprekken.
- Wanneer er veel gesprekken in de wachtrij staan, kunnen teamleiders of supervisors gesprekken afhandelen om de wachttijd te verminderen. Evaluatoren evalueren gesprekken die zijn afgehandeld door teamleiders of supervisors niet.
- U hebt onlangs uw agenten of evaluatoren opnieuw getraind. Handmatige scores verschillen meteen als reactie op de training, maar het kan even duren voordat de voorspellende scores zijn ingehaald. Als u de gevolgen van het opnieuw trainen wilt zien, past u het datumbereik voor de voorspellende scores aan zodat ze overeenkomen met de datum waarop de hertraining van kracht werd.

Als u handmatige en voorspellende scores nauwkeurig wilt vergelijken, moet u zorgen dat u scores vergelijkt voor vergelijkbare datums en oproeptypen.

Verwante onderwerpen

- Aangepaste velden met metagegevens beheren
- Enquêtes na gesprekken toevoegen aan contactpersonen
- Analytics configureren
- Analytics-taken maken
- Evaluatieformulieren beheren
- Advies voor evaluatieformulieren
- Zinnen en woordgroepcategorieën maken en beheren
- Automatiseer QM-workflows
- Evaluatoren kalibreren

Agenten in real-time volgen

Via de pagina Agentbewaking kunt u een gesprek afluisteren en het scherm van een agent in real-time bekijken. Met Live-controle kunt u de kwaliteit van de klantenservice garanderen en de vaardigheid van agenten voor het verwerken van klantencontacten en de bijbehorende hulpmiddelen.

Met Live-controle audio kunt u horen (maar niet deelnemen aan) een gesprekspartner. Met Live-controle scherm kunt u de schermactiviteit van een agent bekijken, ongeacht of de agent in gesprek is of niet. U kunt slechts één agent tegelijk controleren.

> **OPMERKING:** in het veld Smart Desktop Client - Prioriteit schermopname op de pagina Algemene instellingen QM kunt u instellen waar de schermopname plaatsvindt (op de thin client of eindpunt/PC) wanneer een agent een agent is.
>
> is aangemeld bij beide. (Zie Configureer QM algemene instellingen.)

Voorwaarden

- Uw organisatie heeft een van de volgende licentiecombinaties:
  - Quality Management (QM)—Biedt scherm- en audiocontrole
  - Compliance Recording (CR) met de extra Monitoring-licentie—Biedt schermcontrole
  - Workforce Management (WFM) met de extra Monitoring-licentie—Biedt schermcontrole
- U hebt de machtiging voor Agentcontrole.
- U gebruikt Chrome, Firefox of Edge In een van uw browseren.
- (voor live-controle scherm) Zowel u als de agent hebben de machtiging Live-controle scherm.
- (voor live-controle scherm) Smart Desktop wordt geïnstalleerd op agent-pc's.
- (voor live-controle audio) U en de agent hebben zowel de machtiging Live-controle audio.
- (voor live-controle audio) De agent is momenteel in gesprek.
- (voor live-controle audio) Webex WFO neemt gesprekken van agenten op via desktopopname (eindpunt) of serveropname (Cisco BiB of Avaya AAN DE GROTEN). Live-controle audio is niet beschikbaar wanneer uw systeem gatewayopnamen of CCaaS-opnameoplossingen gebruikt waarvoor de CCaaS-leverancier het geluid opneemt.
- (alleen voor NAT-omgevingen) De Webex WFO-omgeving bevat een geconfigureerde STUN/TURN-server.
- Poorten TCP/UDP 49152–65535 zijn open in de firewall.

Paginalocatie

Toepassingsbeheer > Global > Monitoring > Agent Monitoring

Procedures

De lijst met agents filteren

- Op de pagina worden standaard alle verbonden agenten in uw bereik weergegeven samen met hun huidige status. Voor het makkelijker vinden van de agent die u wilt controleren, gebruikt u de **vervolgkeuzelijsten Groep , Team** en **Agent** om de lijst met agenten te beperken.

- Verf uw lijst met agenten verder door Alleen verbonden gebruikers **weergeven of** desktopclient te **selecteren** Selectievakjes.

Selectievakje	Wat het laat zien
Alleen verbonden gebruikers weergeven	Agenten die nu kunnen worden gecontroleerd. Ze zijn beide ▪ Aangemeld zijn op een computer waarop Smart Desktop Capture is geïnstalleerd en die zijn verbonden met de Webex WFO-toepassingsserver *of* ▪ Opgenomen via netwerkopname en gekoppeld aan een apparaat via de pagina Apparaat koppelingen (zie Telefoons koppelen aan agenten, opnamegroepen en opnametypen)
Desktop-client	Agenten die zijn aangemeld op een computer met Smart Desktop Vastleggen geïnstalleerd.
Live controle	Agenten met Live-controle scherm en/of Live audio Controlemachtiging.

- U kunt de resultaten ook beperken door het aantal gegevens voor de afgelopen dagen te kiezen.
- Klik op elk gewenst moment op **Opnieuw instellen** om de standaardfilterinstellingen terug te keren.

De audio van een agent volgen

U hoort alleen geluid wanneer de agent in gesprek is.

Voor DE VEREISTE audiocontrole is een QM-licentie vereist. De licentie is niet beschikbaar met de Monitoring-licentie.

OPMERKING: Voordat u een live-controle audio start, moet u altijd controleren of de agent is aangemeld.

OPMERKING: Als u een Cisco-telefoon zonder een headset gebruikt, moet u de hoorn mogelijk optillen voordat u begint met de live controle audio.

1. Klik op het pictogram voor audiocontrole van de agent . De kleur van het pictogram geeft de controlestatus van de agent aan.

Kleur	Betekenis
Zwart	De agent kan worden gevolgd. ▪ De agent is geconfigureerd voor desktopopnamen en heeft de Smart Desktop Client actief op zijn pc met de juiste machtigingen voor live controle audio. ▪ De agent is geconfigureerd voor serveropnamen en is toegewezen aan een gecontroleerd apparaat op de pagina Apparaat koppelingen (Toepassingsbeheer > QM > QM Configuratie > Apparaat koppelingen).
Grijs	De agent kan niet worden gevolgd. ▪ De agent is geconfigureerd voor desktopopnamen, maar is niet aangemeld, heeft geen Smart Desktop Client op zijn pc of heeft niet de juiste machtigingen voor live controle. ▪ De agent is geconfigureerd voor serveropnamen en is offline of niet toegewezen aan een gecontroleerd apparaat op de pagina Apparaat koppelingen (Toepassingsbeheer > QM > QM Configuratie > Apparaat koppelingen).
Groen	De agent wordt gecontroleerd.
Knipperend geel	De agent is beschikbaar maar kan om een bepaalde reden niet worden gevolgd.
Rood	Er is een verbindingsfout opgetreden en de agent kan niet worden gevolgd.

Webex WFO de sessie niet volgt of biedt geen gespreksbesturing, maar u kunt het gesprek doorschakelen naar een ander apparaat zoals een normaal gesprek.

2. Klik nogmaals op het pictogram Audiocontrole om de controlesessie te beëindigen.

Het scherm van een agent controleren

1. Klik op het pictogram voor controle van het scherm van de agent. Het**venster Live-controle**scherm wordt geopend. De kleur van het pictogram geeft de controlestatus van de agent aan.

Kleur	Betekenis
Zwart	De agent kan worden gevolgd. Ze hebben de Smart Desktop Client actief op hun pc met de juiste machtigingen.
Grijs	De agent kan niet worden gevolgd. Ze zijn offline of hebben geen juiste machtigingen.

2. Klik op **Scherm** om de controlesessie te starten. Klik op **Audio** om het gesprek van de agent te controleren.
   - Als de agent zijn scherm vergrendelt, wordt op de voortgangsbalk onder in het venster het pictogram Onderbreken weergegeven.
   - Als de pc van de agent naar de slaapstand gaat, stopt het venster met het weergeven van de activiteit.
   - De controle wordt niet automatisch hervat wanneer de agent zich weer aanmeldt bij zijn pc. Als u verder wilt gaan met de controle wanneer de agent weer is aangemeld, sluit u het huidige venster en maakt u opnieuw verbinding.
3. Klik op **Verbinding verbreken** om de controle te beëindigen.

Controlegegevens voor agenten exporteren

- Klik op **Exporteren** om alle agentcontrolegegevens die op deze pagina worden weergegeven, te exporteren in CSV indeling. Het exportbestand heeft de naam **agents.csv**.

Verwante onderwerpen

- Telefoons koppelen aan agenten, opnamegroepen en opnametypen
- Algemene instellingen QM configureren

Een contactpersoon maken

Als uw agenten behalve via de telefoon ook op een andere manier communiceren met klanten, kunt u hun niet-gesprek activiteiten nog steeds evalueren door handmatig een contact te maken.

Voorbeelden van niet-gesprek activiteiten zijn:

- Het scherm van een agent controleren
- Service counter werkzaamheden uitvoeren
- Chatting

- E-mailen
- Interactie op sociale media

Een evaluator kan een evaluatieformulier toewijzen, het contact evalueren en contactmetagegevens invoegen.

Als u een handmatig gemaakt contact wilt evalueren, kunt u ook een evaluatieformulier gebruiken dat speciaal is gemaakt voor niet-gesprekactiviteiten. Zo kunnen Dashboard en Rapporten nauwkeurig niet-gesprek activiteiten rapporteren. Meer informatie over het configureren van evaluaties vindt u in Advies over evaluatieformulieren.

Een contactpersoon maken

1. Klik op het **pictogram Lijstopties** .
2. Klik op **Contact** maken.
3. Voer de datum en tijd in waarop het contact plaatsvond. De standaardwaarde is de datum van vandaag.

   OPMERKING: dezelfde gebruiker kan niet worden gekoppeld aan meerdere handmatig gemaakte contacten die tegelijkertijd plaatsvinden.

4. Selecteer een team, agent en evaluatieformulier.
5. Klik op **Maken**.

Mensen inplannen

Planningen maken

In een planning worden de tijden vermeld waarop agents dienst hebben in een servicewachtrij. Een planning bevat voor iedere agent de begin- en eindtijd van hun werk, pauzes, lunches, uitzonderingen, overwerk en projecten.

> **OPMERKING:** er zijn twee manieren om een planning uit te voeren: de standaard manier (beschreven in dit onderwerp) en de ad-hoc-manier. Zie Een agent toevoegen aan een bestaande planning voor meer informatie.

Planningen zijn gebaseerd op de diensten van de agents. Wanneer WFM een planning genereert, wordt rekening gehouden met de diensten van de agents en de prognose die samenhangt met de servicewachtrij van de agents. WFM kijkt naar de vereisten en de beschikbaarheid van de agents om optimale planningen te maken voor het contactcenter en de agents.

> **NOTE-planningen** worden gegenereerd van middernacht tot middernacht voor de week in de planningstijdzones van de agents.

WFM kan ook verlagingsgegevens gebruiken bij het maken van planningen. Verlaging wordt toegepast voor een periode van 24 uur en verhoogt het aantal werkelijk geplande FTE (fulltime-equivalent).

Wanneer u een planning maakt, WFM worden de servicewachtrijen (de afzonderlijk geselecteerde en de aan geselecteerde multivaardigheidsgroepen toegewezen servicewachtrijen) gesorteerd op prioriteit van de servicewachtrij. Vervolgens worden voor elke servicewachtrij de agents gesorteerd op de prioriteit van hun vaardigheidskoppeling en de prioriteit van multivaardigheidsgroep, gevolgd door de planningsvolgorde voor de servicewachtrij.

Agents die zijn toegewezen aan vaste en dynamisch geplande diensten, worden ingepland voor agents die zijn toegewezen aan variabele diensten. Agents die zijn toegewezen aan toegewezen diensten, worden als laatste gepland. Na het sorteren van de agents plant WFM de eerste agent op basis van de dienstvoorkeuren van de agent en worden de pauzes, lunches en projecten geoptimaliseerd op basis van de ingevoerde minimale en vertragingen. De diensten, pauzes, lunches en projecten worden beïnvloed door vereisten voor dekking. Na het inplannen van de eerste agent, plant WFM de volgende agent enzovoort.

Sluitingsdata en vaste diensten

Wanneer WFM een agent inplant met een vaste of dynamisch geplande dienst, wordt de agent ingepland voor de exacte dagen, uren en aankomsttijden die zijn opgegeven in de configuratie voor de dienst. Er wordt geen rekening gehouden met een sluitingsdatum voor een servicewachtrij. Het resultaat is dat een agent met een vaste dienst kan worden ingepland op een dag dat het contactcenter is gesloten (bijvoorbeeld op een feestdag).

Maak een uitzondering om dit te voorkomen en wijs deze toe aan agents met vaste diensten die normaal op de sluitingsdag zouden werken.

Planningsvolgorde

Met WFM kunnen contact centers de planningsvolgorde voor elke servicewachtrij definiëren aan de slag met de volgende criteria:

- Maximumaantal uren beschikbaar
- Minimumaantal uren beschikbaar
- Maximumaantal uren per week
- Minimumaantal uren per week
- Rang
- Begindatum bedrijf
- Begindatum afdeling

Hiermee kunt u bewerkingen voor klantencontacten beheren en de beschikbare agents optimaal gebruiken voor de belangrijkste activiteiten.

NOTE Planningsvolgorde wordt geconfigureerd op de pagina Servicewachtrijen (zie Servicewachtrijen beheren).

Afhankelijk van het beleid van uw contactcenter kunt u agents inplannen op basis van hun beschikbaarheid voor een dienst, hun senioriteit of hun rang in het contactcenter.

Prioriteit servicewachtrij

Door het toewijzen van een prioriteitcijfer aan een servicewachtrij kan WFM planningsconflicten oplossen wanneer agents zijn toegewezen aan meerdere servicewachtrijen. Nul (0) is de hoogste prioriteit.

Als u een planning voor een servicewachtrij wilt genereren, zoekt WFM de agents die zijn toegewezen aan een vaardigheidskoppeling die samenhangt met de gewenste servicewachtrij. Als u een planning voor een multivaardigheidsgroep wilt genereren, zoekt WFM de agents op die aan de multivaardigheidsgroep zijn toegewezen. WFM bepaalt vervolgens welke agents een dienst met beschikbare uren hebben op de aangegeven dag. Als de agent meerdere servicewachtrijen ondersteunt, gebruikt WFM de prioriteit van de servicewachtrij om te bepalen welke servicewachtrij aan de agent wordt toegewezen voor deze planning.

VOORBEELD : u wijst een aantal agents aan om te ondersteunen van twee servicewachtrijen en wijst een prioriteit toe aan elke servicewachtrij. Als WFM de planningen voor de twee servicewachtrijen genereert en deze wordt
Zijn niet voldoende agents om alle prognosevereisten voor beide servicewachtrijen te ondersteunen, maar wordt de prioriteitwaarde voor de twee servicewachtrijen vergeleken en worden eerst de agents ingepland voor de servicewachtrij met de hoogste prioriteit.

Informatie over het planningsproces

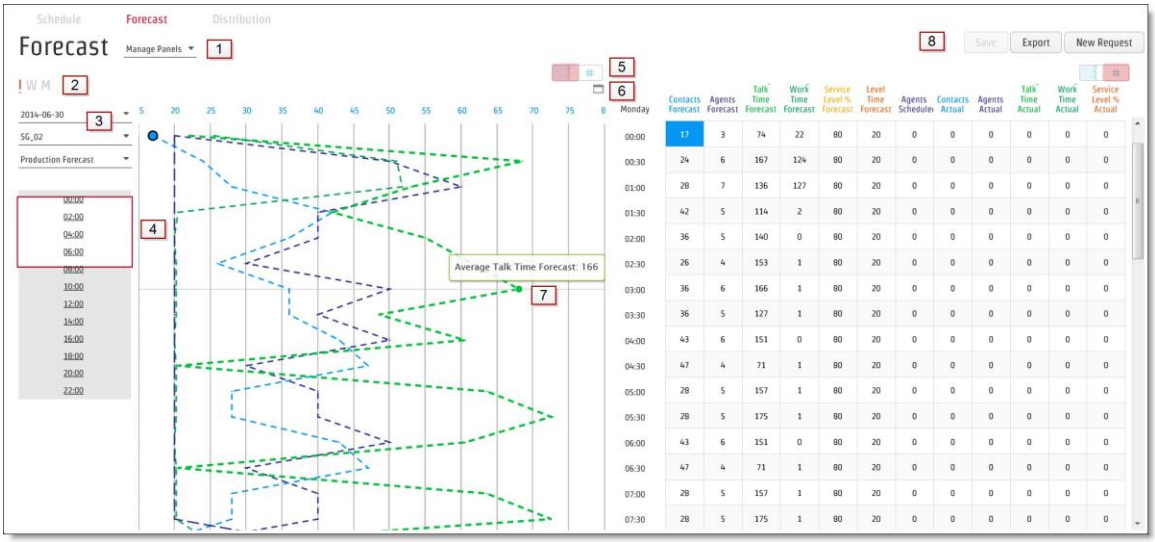
Het gedeelte Planning wordt gebruikt om verdelingen, prognoses en planningen te

genereren. Het planningsproces volgt deze stappen:

- Historische gegevens worden gebruikt voor het genereren van een verdeling (zie Een verdeling maken).
- De verdeling en de historische gegevens worden gebruikt om een prognose te genereren (zie Een prognose maken).
- Op behulp van de prognose wordt vervolgens een planning gemaakt (zie Planningen maken).

De pagina Planning

Op de pagina Planning worden prognoses en verdelingen weergegeven in grafische en tabelindeling.



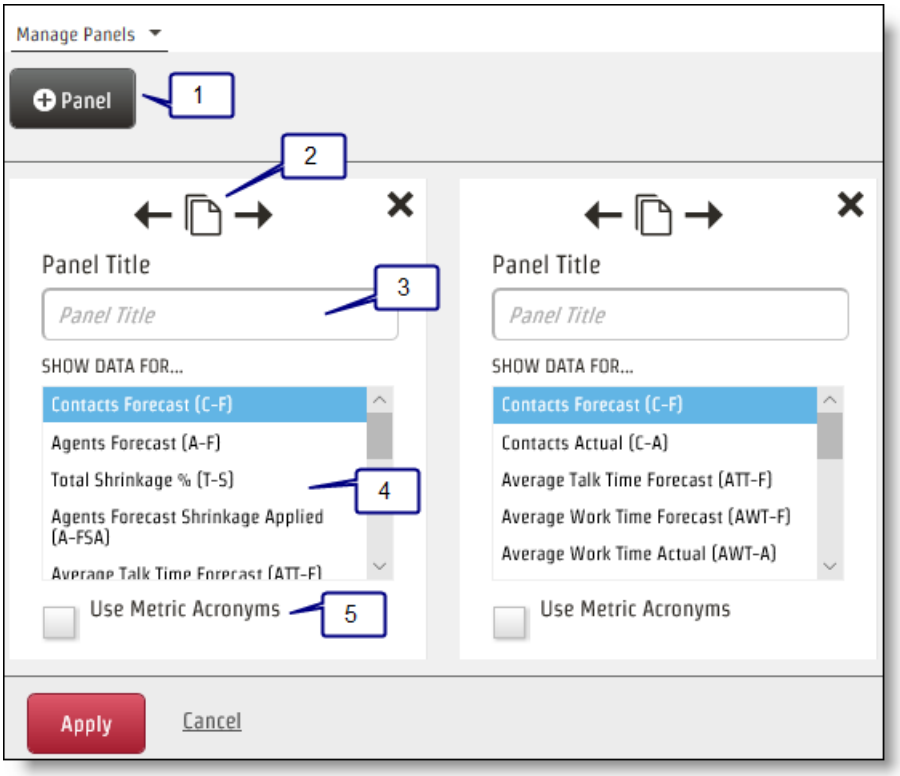
In de volgende tabel worden alle genummerde gebieden in de afbeelding van de pagina Prognose beschreven.

Bijschrift	Beschrijving
1	Klik op Vensters beheren om de grafieken en tabellen die op deze pagina worden weergegeven te configureren (zie Venster

Bijschr	Beschrijvin
	Manager).
2	Bepaal hier het zoomniveau. Klik op D, W of M om uw gegevens weer te geven op: ▪ Dag (D):Gegevens worden weergegeven voor intervallen van een half uur voor één dag ▪ Week (W):Gegevens worden weergegeven in intervallen van drie uur voor zeven dagen. ▪ Maand (M): gegevens worden per dag weergegeven voor elke dag van de maand De zoominstelling is alleen aanwezig in de weergave Prognose.
3	Selecteer het type prognose, de servicewachtrij, de specifieke prognose of verdeling, de datum (prognose) of dag (verdeling) en de tijdzone die u wilt weergeven in deze vervolgkeuzelijsten.
4	Met de lange schuifregelaar voor de weergave kunt u het gewenste gegevensbereik weergeven. Schuif de schuifsnelheid omhoog of omlaag om de weergegeven datums (week- of
	maandweergave) of weergegeven uren (intervalweergave) te wijzigen.
5	Grafiek-/tabelbeheer. Klik op de linkerknop (grafiek) of rechterknop (tabel) om af te wisselen tussen de twee gegevensweergaven in het venster.
6	Zoomen. Klik op deze knop om de grafiek met de volledige breedte van het scherm weer te geven in horizontale indeling in plaats van in de standaard verticale indeling. Als u wilt terugkeren naar de normale weergave, klikt u op de rechthoek rechtsboven in het
	scherm.
7	Gegevenspunten. Selecteer een punt op een lijn in de grafiek om de bijbehorende waarde te gemarkeerd (het omgekeerde is ook waar: selecteer een waarde in de tabel en het bijbehorende punt op een lijn wordt gemarkeerd). De lijnen hebben dezelfde kleur als de kolomkop van de gegevens die ermee samenhangen in de tabel. Als u de aanwijzer boven het gegevenspunt plaatst, verschijnt er een tekstvak met informatie. In de intervalweergave kunt u gegevenspunten naar links en naar rechts slepen om hun waarden te wijzigen.
8	Actieknoppen. ▪ Opslaan—Hiermee slaat u alle wijzigingen op die u in de verdeling of de prognose hebt aangebracht. ▪ Opslaan als—Hiermee slaat u de weergegeven verdeling onder een nieuwe naam op. ▪ Exporteren—Hiermee exporteert u de weergegeven verdeling of prognose in CSV indeling. ▪ Nieuwe aanvraag—Hiermee maakt u een nieuwe verdelings- of prognoseaanvraag.

Vensters beheren

Gebruik Vensters beheren om te configureren wat er wordt weergegeven op een prognose- of verdelingspagina.



In de volgende tabel worden alle genummerde gebieden in de afbeelding van Vensters beheren beschreven.

Bijschrift	Beschrijving
1	Klik op de knop om een nieuw venster toe te voegen.
2	Met deze pictogrammen kunt u een venster verplaatsen en kopiëren. Van links naar rechts kunt u met de knoppen: ▪ Dit venster naar links verplaatsen ▪ Een kopie van dit venster toevoegen ▪ Dit venster naar rechts verplaatsen
3	Geef een naam op om het venster aan te duiden.
4	Dit is een lijst met alle beschikbare meetwaarden die worden weergegeven in het venster. Ze worden geselecteerd wanneer de tekst is gemarkeerd.

Bijschr	Beschrijvin
5	Schakel dit selectievakje in om acroniemen voor de meetwaarden te gebruiken in plaats van volledige namen als de kopteksten voor de tabelkolommen. Als u dit selecteert voor een grafiek, heeft dat geen effect op de grafiek. Deze functie is alleen van toepassing op tabellen.

Informatie over planningstypen

Wanneer u agents plant, hebt u drie opties: u kunt een enkelvoudige servicewachtrij, virtuele servicewachtrijen en multivaardigheidsgroepen maken. Elke label heeft kenmerken die die functie geschikt maakt voor verschillende situaties.

- Enkelvoudige servicewachtrijen zijn geschikt voor contactcenters waarin agents met één vaardigheid een servicewachtrij ondersteunen. Er kan bijvoorbeeld een servicewachtrij voor Engels en een spaanse servicewachtrij zijn. De agents die zijn toegewezen aan de servicewachtrij voor Engels, handelen de hele dag, en elke dag weer, gesprekken af van Engelstalige klanten.
- Virtuele servicewachtrijen zijn geschikt als u vergelijkbare servicewachtrijen van hetzelfde contacttype (interactief of niet-interactief) wilt combineren. U kunt bijvoorbeeld servicewachtrijen met een laag volume voor verschillende spreektalen combineren tot één virtuele servicewachtrij. Hiermee wordt er voldoende volume bijeengeteld om nauwkeurige prognoses en planning mogelijk te maken. Statistische gegevens voor de afzonderlijke servicewachtrijen met een laag volume zijn niet beschikbaar via WFM (maar kunnen worden verkregen via het ACD). Deze beschikbaarheid kan niet van belang zijn in uw contactcenter.
- Multivaardigheidsgroepen zijn geschikt als u meerdere servicewachtrijen en meerdere contacttypen wilt samenvoegen en agents proportioneel wilt plannen om ze te ondersteunen. Een multivaardigheidsgroep kan bijvoorbeeld servicewachtrijen voor Engelstalige contacten en e-mailcontacten voor product A en Spaanstalige contacten en e-mailcontacten voor product A bevatten. Omdat de multivaardigheidsgroep zo is ingesteld dat specifieke percentages van de tijd van een agent aan elke specifieke servicewachtrij worden toegewezen, zullen dekkingsprognoses en planningen nauwkeuriger zijn voor elke servicewachtrij. De statistische gegevens van agents worden ook als percentage toegewezen aan elke servicewachtrij en zijn daarom ook nauwkeuriger.

Beide typen planningsmethoden (Gebalanceerd en Voorrang) kunnen blokplanning gebruiken (wat voorheen 'MSAQ' oftewel 'MultiSkill Agent Queuing' werd genoemd). Bij blokplanning voert een agent meerdere activiteiten uit. Elk van die activiteiten wordt gedurende een opgegeven tijdsblok uitgevoerd. In een niet-blokplanning voert een agent daarentegen slechts één activiteit uit voor de hele planning.

De planning van een agent kan een combinatie van enkelvoudige servicewachtrijen, virtuele servicewachtrijen en multivaardigheidsgroepen omvatten. Een agent ondersteunt bijvoorbeeld een enkele servicewachtrij van 8:00 tot 11:00 AM en een virtuele servicewachtrij van 1:00 tot 14:00.

De behoeften van uw contactcenter bepalen welke planningsoptie u kiest. Misschien zijn virtuele servicewachtrijen het meest geschikt voor uw doel of wilt u juist agents toewijzen aan meerdere contacttypen en meerdere servicewachtrijen gedurende hetzelfde tijdsblok en kiest u daarom voor het gebruik van multivaardigheidsgroepen.

BELANGRIJK De gewichten die worden toegewezen aan de servicewachtrijen die samen een multivaardigheidsgroep vormen, moeten zo nauwkeurig mogelijk zijn. Als deze waarden niet nauwkeurig zijn, is de dekking voor specifieke servicewachtrijen
Te hoog of te laag in de gegenereerde planning.

Dynamische planning configureren

Met behulp van de functie voor dynamische planning kunnen agents die deel uitmaken van een gebeurtenis voor dynamische planning, hun eigen planningen selecteren. Deze planningen verschijnen op de pagina Agentplanningen als de gebeurtenis afgelopen is en een planningsaanvraag voor de periode is ingediend.

Voordat de agents zichzelf kunnen inplannen, moet u WFM als volgt configureren:

1. Maak een werkregel voor dynamische planning. In de werkregel specificeert u de parameters voor de dienst die de agent plant: gewerkte uren per week, begintijden, gewerkte dagen enzovoort.
2. Configureer de koppelingen voor dynamische planning tussen een werkregel, een specifieke werkweek en een agent. Deze koppeling geeft de agent de mogelijkheid om een planning te maken voor de opgegeven week. Bedenk dat een gebeurtenis voor dynamische planning meer weken inplant dan waarvoor de agent een koppeling heeft. Als een agent bijvoorbeeld een koppeling heeft voor week 1 en week 2, maar de gebeurtenis voor dynamische planning zich uitstrekt over week 1, week 2 en week 3, kan de agent alleen een planning maken voor week 1 en week 2.
3. Configureer de gebeurtenis voor dynamische planning. Kies de weken dat de agents zichzelf kunnen inplannen en configureer vervolgens de gebeurtenisuitzondering voor dynamische planning die aan de planningen van de agents wordt toegevoegd, zodat de agents een specifieke tijdsperiode krijgen waarop ze hun eigen planningen kunnen maken.

OPMERKING: wanneer u dynamische planning gebruikt, moeten de tijdzones voor planning en weergave hetzelfde zijn. De werkregels voor dynamische planning worden geïnterpreteerd in de tijdzones voor agentplanning, terwijl de
Selecties die door de agenten worden gemaakt, worden gemaakt in hun weergavetijdzones. Als deze tijdzones verschillend waren, is het mogelijk dat de diensttijden buiten de planningsweek vallen, wat mogelijk problemen kan veroorzaken.
De weergave- en planningstijdzones moeten daarom dezelfde zijn.

Een uitzondering voor planningsgebeurtenis wordt toegevoegd aan de planning van elke agent op basis van de rang of de senioriteit en de beschikbaarheid van de agent in het contactcenter. De agent met de hoogste rang krijgt als eerste de mogelijkheid om zichzelf in te plannen, de agent met de op een na hoogste rang krijgt als tweede de mogelijkheid om zichzelf te plannen en zo wordt de lijst met geselecteerde agents verder gezet.

Er zijn factoren die bepalen of de gebeurtenisuitzondering in de planning van een agent past. U kunt instellen welke activiteiten kunnen worden overschreven door de gebeurtenisuitzondering en of de uitzondering kan worden gepland tijdens een periode dat de agent niet beschikbaar is. Als de planning van een agent zodanig is ingesteld dat er geen uitzondering aan kan worden toegevoegd, wordt de agent gewoon automatisch ingepland door WFM.

U kunt ook opgeven hoe groot het verschil mag zijn tussen de eindtijd van de ene uitzondering en de begintijd van de ene uitzondering. Als agent B niet onmiddellijk beschikbaar is na de geplande eindtijd van de uitzondering van agent A en er een verschil zou ontstaan van meer dan het aantal geconfigureerde minuten, wordt agent B overgeslagen en wordt agent C als volgende gepland. De gebeurtenisuitzondering van agent B wordt toegevoegd aan de planning zodra dat mogelijk is, maar agent B krijgt geen kans om een planning te maken op het tijdstip dat deze volgens zijn of haar rang aan de beurt is.

Werkregels voor dynamische planning beheren

Een werkregel voor dynamische planning wordt gebruikt om de parameters in te stellen voor de diensten voor dynamische planning. Werkregels worden toegewezen aan agents voor specifieke weken.

Veldbeschrijvingen

Op de pagina Werkregels voor dynamische planning kunt u werkregels maken, bewerken en verwijderen die worden toegepast op de dynamische planning.

Gesplitste diensten (diensten die na middernacht doorlopen) worden niet ondersteund bij dynamische planning.

Hieronder worden de velden beschreven die op de pagina binnenkomen wanneer u een werkregel maakt, bewerkt of verwijdert.

Veld	Beschrijving
Naam werkregel	Een unieke naam voor de werkregel.
Deze werkregel activeren	Schakel dit selectievakje in om de werkregel te activeren. U moet de werkregel activeren om beschikbaar te zijn voor gebruik.
Type werkregel	Selecteer het type werkregel. ▪ Uniform—De dienst van de agent begint elke dag op dezelfde tijd. Het aantal uren per dag en per week liggen vast. ▪ Hybride—De dienst van de agent kan elke dag op een andere tijd beginnen. Het aantal uren per dag en per week liggen vast. ▪ Variabel—De agent kiest de begintijd, duur van de dienst en wekelijkse uren binnen de gedefinieerde parameters.

Veld	Beschrijving
Parameters voor werkregels	Welke parameters voor werkregels kunnen worden gebruikt, hangt af van het type werkregel dat u selecteert. Duur dienst (Uniform, Hybride) Duur van de dienst in uren.
Uren per week	(Uniform, Hybride) Berekend alleen-lezenveld: Duur van dienst × aantal geselecteerde werkdagen
Vroegste begintijd	(Uniform, Hybride, Variabel) De vroegste tijd dat de dienst Gepland om te starten.
Laatste begintijd	(Uniform, Hybride, Variabel) De laatste tijd dat de dienst Gepland om te starten.
Minimumaantal uren per dienst	(Variabel) Het minimumaantal uren dat de agent kan werken in de dienst.
Maximumaantal uren per dienst	(Variabel) Het maximumaantal uren dat de agent kan werken in de dienst.
Minimum uren per week	(Variabel) Het minimumaantal uren dat de agent kan werken in een week.
Maximum uren per week	(Variabel) Het maximumaantal uren dat de agent kan werken in een week.
Minimumaantal opeenvolgende geplande dagen	(Variabel) Het minimumaantal opeenvolgende dagen dat een agent moet werken.
Minimuminterval tussen diensten	(Uniform, Hybride, Variabel) Het minimumaantal uren tussen het einde van de ene dienst en het begin van de volgende dienst.
Niet-opeenvolgende vrije dagen/Opeenvolgende vrije dagen	(Variabel) Kies of vrije dagen gedurende de week niet-opeenvolgend kunnen zijn of opeenvolgend moeten zijn.
Werkdagen	(Uniform, Hybride) De dagen van de week dat agents moeten worden ingepland om te werken. Standaard zijn maandag tot en met vrijdag geselecteerd.
Werkvoorwaarden	Selecteer de werkvoorwaarden die moeten worden toegepast op de dienst. Als u dat niet doet, Werkvoorwaarden toewijzen en geen algemene voorwaarden toepassen, worden agents ingepland zonder dat er pauzes of lunches in de planning worden opgenomen.

Koppelingen voor dynamische planning beheren

Op de pagina Koppelingen voor dynamische planning kunt u een koppeling tussen een specifieke werkweek, een werkregel en agents instellen en beheren. Wanneer deze agents de mogelijkheid krijgen om hun eigen planningen te maken voor een specifieke werkweek, bepaalt de werkregel die is gekoppeld aan die week en die agents, welke opties de agents hebben bij het selecteren van hun planningen. Een agent kan slechts aan één werkregel per week worden gekoppeld.

In de tabel Agents worden de agents weergegeven die zijn toegewezen aan een werkregel voor de geselecteerde week, de werkregel die ze kunnen gebruiken om zichzelf te plannen en hun rang en de begindatum van het bedrijf (gebruikt om de volgorde te bepalen waarin ze zichzelf kunnen plannen). U kunt de tabel sorteren op elke gewenste kolom in oplopende of aflopende volgorde door de klikken op de kolomkop. U kunt de tabel ook filteren op de naam van een agent.

> **VOORBEELD** : selecteer werkregel A en koppel de agents 1, 2, 3 en 4 door hun namen naar het deelvenster Toegewezen te verplaatsen. Selecteer vervolgens Werkregel B en koppel agents 5, 6, 7 en 8 aan dat werk
> Door hun namen te verplaatsen naar het deelvenster Toegewezen.

Als u de koppelingen voor dynamische planning voor een specifieke week eenmaal hebt geconfigureerd en opgeslagen, kunt u deze kopiëren naar andere weken met de functie Kopiëren. U kunt koppelingen instellen voor elk gewenst aantal weken in de toekomst.

Veldbeschrijvingen

Hieronder worden de velden op de pagina beschreven.

Werkweek

Selecteer de begindatum van de week waarin agents hun eigen planningen kunnen kiezen. Als u een datum selecteert die niet de geconfigureerde eerste dag van de week is, verandert WFM automatisch de door u geselecteerde dag in de eerste weekdag van de geselecteerde week.

Verenigingen

Selecteer de werkregel die u wilt gebruiken in het vervolgkeuzemenu Naam werkregel. De werkregels die in de vervolgkeuzelijst worden vermeld, zijn de regels die zijn geconfigureerd en die actief zijn op de pagina Werkregels voor dynamische planning.

Selecteer in de tabel Agents de agents die zichzelf zullen plannen volgens de geselecteerde werkregel voor de geselecteerde week en verplaats hun namen naar het deelvenster Toegewezen.

Kopiëren

Selecteer de begindatum van een of meer weken die anders is dan de datum die u hebt geconfigureerd in het veld Planningsdatum, en klik vervolgens op Kopiëren. Hiermee kopieert u de werkregel en agents die u hebt geconfigureerd voor deze weken. De functie Kopiëren wordt pas ingeschakeld nadat u de geconfigureerde koppelingen hebt opgeslagen.

Gebeurtenissen voor dynamische planning beheren

Gebruik de pagina Gebeurtenissen voor dynamische planning om een gebeurtenis voor dynamische planning te maken, bewerken, verwijderen en controleren. U kunt de toepassing ook gebruiken om een rapport te genereren van eventuele planningsincentives die worden aangeboden voor een opgegeven datumbereik.

De gebeurtenisuitzondering wordt toegepast op de planningen van de geselecteerde agents zodra u de gebeurtenis opslaat.

OPMERKING: als een planning opnieuw wordt uitgevoerd, worden de gebeurtenisuit uitzonderingen voor dynamische planning overschreven. U kunt deze gebeurtenisuitzonderingen opnieuw in de planningen van de agents plaatsen door de gebeurtenis opnieuw op tegeslagen. (Breng een kleine wijziging in de gebeurtenis aan in
De knop Opslaan in te schakelen, bijvoorbeeld een teken toe te voegen aan de naam van de gebeurtenis.)

Een nieuwe gebeurtenis maken

Een gebeurtenis voor dynamische planning maken

1. Selecteer de optie 'Een nieuwe gebeurtenis voor dynamische planning maken'.
2. Vul de secties op de pagina in. Zie hieronder voor een beschrijving van de secties.
3. Klik op **Opslaan**.

Naam van gebeurtenis

Voer een unieke naam in voor de nieuwe gebeurtenis of selecteer een bestaande gebeurtenis in het vervolgkeuzeveld Gebeurtenis selecteren.

Planningsperiode

Selecteer de begindatum van de periode die u wilt plannen in het veld Begindatum planning. Als begindatum wordt standaard de geconfigureerde eerste dag weergegeven van de week die datum bevat die u hebt gekozen. Geef in het veld Duur het aantal weken op dat u wilt plannen.

Uitzondering

Selecteer de uitzondering die u voor de gebeurtenis wilt gebruiken. Dit is de uitzondering die in de agentplanningen wordt weergegeven.

Inefficiënte planning

Geef een percentage op waarmee u de prognose voor de vereisten voor alle intervallen kunt verhogen om onderbezetting te voorkomen. Gebruik deze optie om de effecten van verloren tijd te modelleren op basis van de ideale FTE als gevolg van de normale gang van zaken, zoals pauzes, geplande activiteiten of het schakelen van taken voor agents met meerdere vaardigheden. Deze waarde is standaard 20 procent. Het maximumaantal dat u kunt invoeren is 50 procent.

VOORBEELD De standaardinstelling van 20 procent betekent dat WFM 1,6 uur niet-productieve tijd bevat wanneer een planning van acht uur wordt geselecteerd.

Gemiddelde medewerkers weergeven

Schakel dit selectievakje in als u wilt dat in het raster voor dynamische planning dat de agent kan bekijken, de personeelsbehoeften als getallen en als pictogrammen worden weergegeven.

NOTE-analisten zien altijd de aantallen personeelsbehoeften, ongeacht de instelling die u hier kiest.

Overbezetting van personeel toestaan

Schakel dit selectievakje in als u wilt dat voor alle agenten ten minste één dienstoptie wordt weergegeven, zelfs als aan de personeelsvereisten is voldaan. Agenten krijgen de minst overbezete dienst (of diensten als er een das is) weergegeven.

Personeelsbestand Moet worden aangepast

U kunt een mengeling van traditionele diensten, bestaande planningen en planningen die buiten de gebeurtenis voor dynamische planning worden gemaakt, mogelijk maken door de behoefte aan personeel een vast percentage in balans te brengen. Als bijvoorbeeld 40 procent van uw FTE agents deelneemt aan de gebeurtenis voor dynamische planning en 60 procent buiten deze gebeurtenis voor dynamische planning is gepland, geeft u 40 (procent) op in dit veld.

Planningsbeloning

(Optioneel) Voer een beschrijving in van een incentive die u aanbiedt om agents aan te moedigen zichzelf te plannen voor een minder aantrekkelijke dienst. Max. tekens = 60.

Agenten

In de tabel Agenten worden de agents weergegeven die zijn toegewezen aan een actieve werkregel voor dynamische planning voor de weken die u kiest in de velden Begindatum planning en Duur, en aan wie nog geen gebeurtenis voor dynamische planning is toegewezen.

Knop Aanmeldtijden berekenen

Klik op deze knop om een pop-upvenster weer te geven voor het configureren van de aanmeldingsgebeurtenis die is toegevoegd aan de agentplanning. De aanmeldingsgebeurtenis is de periode waarin de agent zijn of haar eigen planning kan selecteren. Er zijn drie tabbladen in dit dialoogvenster. Klik op **Toepassen** nadat u de velden op alle drie tabbladen hebt ingevuld.

Tabblad Duur

Veld	Beschrijving
Begindatum gebeurtenis	Voer de begindatum in voor de gebeurtenis. Dit is de eerste datum waarop de uitzondering Kan voorkomen in agentplanningen.
Begintijd gebeurtenis	Voer de begintijd in voor de gebeurtenis. Dit is het vroegste tijdstip van de Uitzondering kan verschijnen in de agentplanningen op de begindatum. **BIJVOORBEELD** : de begindatum is 23 september en de begintijd

Tabblad Duur (vervolg)

Veld	Beschrijving
	8:00 uur, kunt u op 24 september 07:00 uur selecteren, mits dit tijdstip en einddatum zijn bereikt.
Einddatum gebeurtenis	De einddatum voor de gebeurtenis. Dit is de laatste datum waarop de uitzondering kan worden Worden weergegeven in agentplanningen.
Eindtijd gebeurtenis	De eindtijd van de gebeurtenis. Dit is het laatste tijdstip waarop de uitzondering kan Op de einddatum weergeven in agentplanningen.
Duur gebeurtenis (minuten)	De duur van de gebeurtenis in minuten. Dit is de hoeveelheid tijd dat de Agent zal zijn of haar planning moeten maken.
Verschil (minuten)	Het maximum aantal minuten dat aanwezig kan zijn tussen het einde van een En de start van de volgende uitzondering voor agents die elkaar opvolgen in rang. Als de planning van agent B zodanig is geconfigureerd dat de uitzondering niet aan zijn of haar planning kan worden toegevoegd binnen de geconfigureerde ruimte (verschil) na de uitzondering van agent A, wordt de uitzondering van agent B gepland voor het eerst beschikbare tijdvak en wordt de uitzondering van agent C gepland voor het tijdvak dat oorspronkelijk bedoeld was voor agent B.

Tabblad Activiteiten

Veld	Beschrijving
Activiteiten die kunnen worden overschreven	Selecteer de activiteiten in de planning die kunnen worden overschreven door de gebeurtenisuitzondering. Als u Niet beschikbaar kiest, moet u de velden Begintijd en Eindtijd invullen.
Begintijd	(Alleen niet beschikbaar) De begintijd van het bereik waarin de activiteit Niet beschikbaar kan worden overschreven.
Eindtijd	(Niet alleen beschikbaar acivity) De eindtijd voor het bereik waarin de activiteit Niet beschikbaar kan worden overschreven.

Agenten plannen in groepen

Veld	Beschrijving
Maximumpercentage agenten voor het plannen van groepen	Het maximumpercentage aan agents dat kan worden gepland in groepen. Dit betekent dat voor al deze agents een gebeurtenis voor dynamische planning wordt toegevoegd aan hun planningen in hetzelfde tijdvak en dat deze agents allemaal hun eigen planningen maken op hetzelfde tijdstip. **VOORBEELD** Voer 75 in het veld in om 75 procent van uw agents in groepen te plannen. Dit betekent dat 25 procent van uw agents Als afzonderlijke contactpersonen worden gepland.
Maximumpercentage groepsgrootte	De maximumgrootte van de planningsgroep als een percentage van het totale aantal agents dat wordt gepland. **VOORBEELD** : U wilt 100 agents plannen in groepen, maar u wilt dat er in elke groep niet meer dan 20 agents meer dan 20 agents komen. Om dit resultaat te verkrijgen gaat u als volgt te werk. U 20 (procent) invoert in dit veld.

De status van een gebeurtenis controleren

Planners en beheerders kunnen met de optie Een bestaande gebeurtenis voor dynamische planning controleren, bewerken of verwijderen om de huidige status van een gebeurtenis voor dynamische planning te controleren en om de verzonden agentplanningen te controleren en te bewerken. In de tabel Agenten worden alle agents vermeld aan wie de gebeurtenis is toegewezen en wordt de status van iedere agent vermeld.

U kunt desgewenst de lijst met toegewezen agents controleren en vervolgens de uitzonderingstijden voor agent berekenen voor nieuw toegewezen agents en agents die de gebeurtenis hebben gemist of alle toegewezen agents. Nadat u hebt geselecteerd welke agents u wilt laten deelnemen aan de herziene gebeurtenis, bladert u de tabbladen van het pop-upvenster Aanmeldtijden berekenen en bewerkt u de informatie daar indien nodig. Wanneer u in het pop-upvenster op Aanmeldingstijden berekenen klikt, worden nieuwe aanmeldingsgebeurtenissen gegenereerd voor de geselecteerde agents.

U kunt ook de ingeleverde agentplanningen bekijken en bewerken. U moet de planningen bewerken voordat de daadwerkelijke planning wordt uitgevoerd. Als u een planning wilt controleren of bewerken, klikt u op de koppeling In behandeling of Voltooid van de agent in de kolom Status om de pagina Dynamische planning voor agents weer te geven. Als u de planning bewerkt, klikt u wanneer u klaar bent op Indienen.

Als een agent een gebeurtenis heeft gemist, kunt u een planning voor die agent maken en deze indienen door op de koppeling Status gemist te klikken.

Rapport voor planningsincentives genereren

Gebruik de optie "Een rapport voor planningsincentives genereren" om een lijst weer te geven van alle planningsincentives die zijn aangeboden en geaccepteerd voor een opgegeven datumbereik en voor

opgegeven agents.

Het rapport kan worden bekeken op de pagina Gebeurtenissen voor dynamische planning of als spreadsheet worden geëxporteerd in CSV indeling.

Een rapport voor planningsincentives genereren

1. Selecteer op de pagina Gebeurtenissen voor dynamische planning het **rapport Een rapport voor planningsincentives genereren**
   optie.
2. Selecteer een datumbereik en de agents waarvoor u het rapport wilt maken.
3. Klik op Rapport **weergeven om het rapport op de pagina weer te geven of** klik op
   Exporteren als CSV om een bestand te genereren dat in Excel of andere spreadsheettoepassingen kan worden geopend.

De pagina voor dynamische planning van een agent bewerken

Als agents zo zijn geconfigureerd dat ze hun eigen planning kunnen maken met de functie voor dynamische planning, kunnen beheerders en planners de planningen die de agents opvragen, controleren en bewerken voordat ze de daadwerkelijke planning uitvoeren.

U kunt als volgende een pagina voor dynamische planning van een agent controleren en bewerken:

1. Selecteer op de werkbalk de optie **Planningen en > Mijn planning** plannen.
2. Selecteer de agent van wie u de pagina voor dynamische planning wilt weergeven en ga vervolgens naar de planning op de dag waarop de agent de gebeurtenisuitzondering voor dynamische planning heeft ontvangen.
3. Klik op de koppeling in de uitzondering om de pagina weer te geven.
4. Controleer en bewerk de planning naar wens en klik vervolgens op **Indienen**.

Zie Dynamische planning voor agents voor meer informatie over dynamische planning voor agents.

Dynamische beschikbaarheid configureren

Met dynamische beschikbaarheid kunnen agents hun eigen werkbeschikbaarheid configureren voor specifieke weken.

Een dynamische-beschikbaarheidsregel wordt gebruikt om de parameters voor de beschikbaarheid van agenten in te stellen. Regels voor dynamische beschikbaarheid worden toegewezen aan agents voor specifieke weken of beginnend in een specifieke week en worden verlengd voor onbepaalde tijd.
De agents configureren hun beschikbaarheid voor deze perioden op basis van de parameters die zijn ingesteld door de regel. Na goedkeuring worden deze beschikbaarheid gebruikt als variabele dienst voor het inplannen van agents in combinatie met de toegewezen min/max-uurvoorwaarden.

Regels voor dynamische beschikbaarheid beheren

Op de pagina Regels voor dynamische beschikbaarheid kunt u werkregels maken, bewerken, verwijderen, toewijzen en beheren die worden toegepast op de beschikbaarheid van agenten.

Hieronder worden de velden beschreven die op de pagina beschikbaar zijn wanneer u regels maakt, bewerkt of verwijdert.

Veld	Beschrijving
Regelnaam	Voer een unieke naam in voor de doorschakelregel.
Toepassen op	Selecteer een of meer dagen van de week dat u wilt configureren. Houd de Ctrl-toets ingedrukt en klik om meerdere niet-aaneengesloten dagen te selecteren.
Type	Configureer of de agent moet werken, kan werken of niet kan werken op de geselecteerde dagen van de week. In de grafiek worden de dagen waarop een agent moet werken donkergrijs weergegeven, zijn dagen dat een agent kan werken lichtgrijs en worden dagen waarop een agent niet kan werken leeg gelaten. Geselecteerde dagen worden blauw gemarkeerd in de grafiek.
Duur	Configureer de vroegste begintijd en eindtijd voor de dienst op de geselecteerde dag. Geef de tijd op in de 24-uursnotatie. Wanneer u buiten de velden voor de begin- en eindtijd klikt, wordt een balk in de grafiek weergegeven met de duur van de dienst. Verschijnt als het type 'Kan werken' of 'Moet werken' is. **OPMERKING:** zorg er bij het configureren van de duur voor dat er voldoende tijd is toegestaan voor verlenging van de dienst vanwege onbetaalde werkvoorwaarde activiteiten.
Kleinste duur dienst toegestaan	Geef de kortste toegestane duur van de dienst op een willekeurige dag in uren in met stappen van 15 minuten.
Maximumaantal diensten	Geef het aantal diensten op dat een agent op een dag kan werken (splitsing diensten).
Minimumlengte tussen diensten	Geef de tijdsduur op die moet plaatsvinden tussen diensten op dezelfde dag. Wordt weergegeven als het maximumaantal diensten groter is dan één.

Regels toewijzen aan agenten

Nadat een regel is geconfigureerd, kan deze worden toegewezen aan agenten.

OPMERKING: Een agent kan slechts één dynamische beschikbaarheidsregel hebben voor een specifieke week. Als een dynamische beschikbaarheidsregel is toegewezen aan een week waarvoor al een dynamische beschikbaarheidsregel is toegewezen, wordt de

Nieuwe toewijzing zal worden gebruikt gedurende de opgegeven weken.

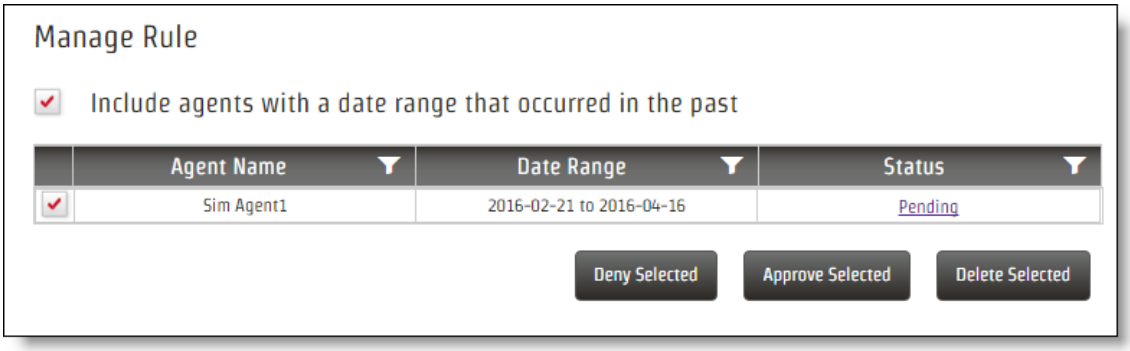
Personen inplannen | Planningen

Hieronder worden de velden beschreven die op de pagina beschikbaar zijn wanneer u een regel toewijst aan een agent.

Veld	Beschrijving
Regelnaam	Selecteer de regel die u wilt toewijzen aan agenten.
Agenten	Verplaats de agenten aan waaraan u de regel wilt toewijzen van het deelvenster Beschikbaar naar het deelvenster Toegewezen.
Begindatum	Kies een begindatum voor de doorschakelregel. Als u een datum selecteert die niet het begin van een werkweek is, wordt als datum automatisch de eerste dag van de geselecteerde week weergegeven.
Regel wordt steeds voortgezet	Schakel dit selectievakje in als u niet wilt dat de regel een definitieve beëindiging heeft datum. Als u dit selecteert, verdwijnt het veld Einddatum.
Einddatum	Kies een einddatum voor de regel. Als u een datum selecteert die niet het einde van een werkweek is, wordt als standaarddatum de laatste dag van de week weergegeven.
Een aanvraag voor dynamische beschikbaarheid van een agent automatisch goedkeuren	Schakel dit selectievakje in als u verzoeken die voldoen aan de parameters die zijn ingesteld voor de regel, automatisch moeten worden goedgekeurd. Als het selectievakje is uitgeschakeld, moeten alle dynamische beschikbaarheidsaanvragen worden goedgekeurd door een beheerder, planner of supervisor.

Toegewezen regels beheren

Gebruik de optie "Toegewezen regels beheren" om een tabel weer te geven met alle agents die aan een geselecteerde dynamische beschikbaarheidsregel zijn toegewezen voor een datumbereik in de toekomst. U kunt ervoor kiezen om ook agents weer te geven waaraan de regel voor een datumbereik in het verleden is toegewezen.



In deze tabel kunt u de status van hun dynamische beschikbaarheidsaanvraag weergeven. Als u op de status klikt, gaat u naar de pagina Mijn beschikbaarheid van de agent om alle details van de aanvraag weer te geven.

Als u een agent in de tabel selecteert, worden onder de tabel knoppen weergegeven waarmee u de beschikbaarheidsaanvraag van de geselecteerde agent kunt afwijzen, goedkeuren of verwijderen. Welke actie u onderneemt, hangt af van de status van het verzoek van de geselecteerde agent. Als de status Bijvoorbeeld Goedgekeurd is, kunt u Geselecteerde items afwijzen en Selectie verwijderen uitvoeren. Als u meerdere verzoeken met verschillende statussen selecteert, kunt u acties ondernemen die voor alle geselecteerde statussen gelden. Als u bijvoorbeeld aanvragen selecteert met de status Goedgekeurd en Geweigerd, is de enige beschikbare bewerking Selectie verwijderen beschikbaar omdat deze bewerking zowel beschikbaar is voor Goedgekeurde als Geweigerde verzoeken.

U kunt de tabel op elke gewenste kolom filteren door op het pictogram Filter toepassen op de kolomkop te klikken.

Over mijn beschikbaarheid

Met de functie Mijn beschikbaarheid (ook wel dynamische beschikbaarheid genoemd) kunnen agents de dagen van de week en de uren van de dag aangeven dat ze beschikbaar zijn voor werk. Deze informatie wordt gebruikt als een variabele dienst om agents binnen hun beschikbaarheid in te plannen om te voldoen aan de servicebehoeften.

> **OPMERKING:** deze functie kan niet worden gebruikt om agents in te plannen, tenzij voorwaarden voor min/max uur worden geconfigureerd en aan de agents worden toegewezen. De pagina zelf is beschikbaar voor agenten zodra deze een dynamische-toepassing is. Beschikbaarheidsregel wordt aan hen toegewezen voor een bepaald datumbereik.

Een beheerder of planner maakt een dynamische beschikbaarheidsregel (zie Dynamische beschikbaarheid configureren) waarin de parameters worden opgegeven voor de dagen en uren die de agent kan werken. De regel wordt vervolgens toegewezen aan agents voor een specifiek datumbereik of voor een onbepaalde periode. De functie Mijn beschikbaarheid wordt vervolgens beschikbaar voor de agent onder het pictogram Planningen en planning.

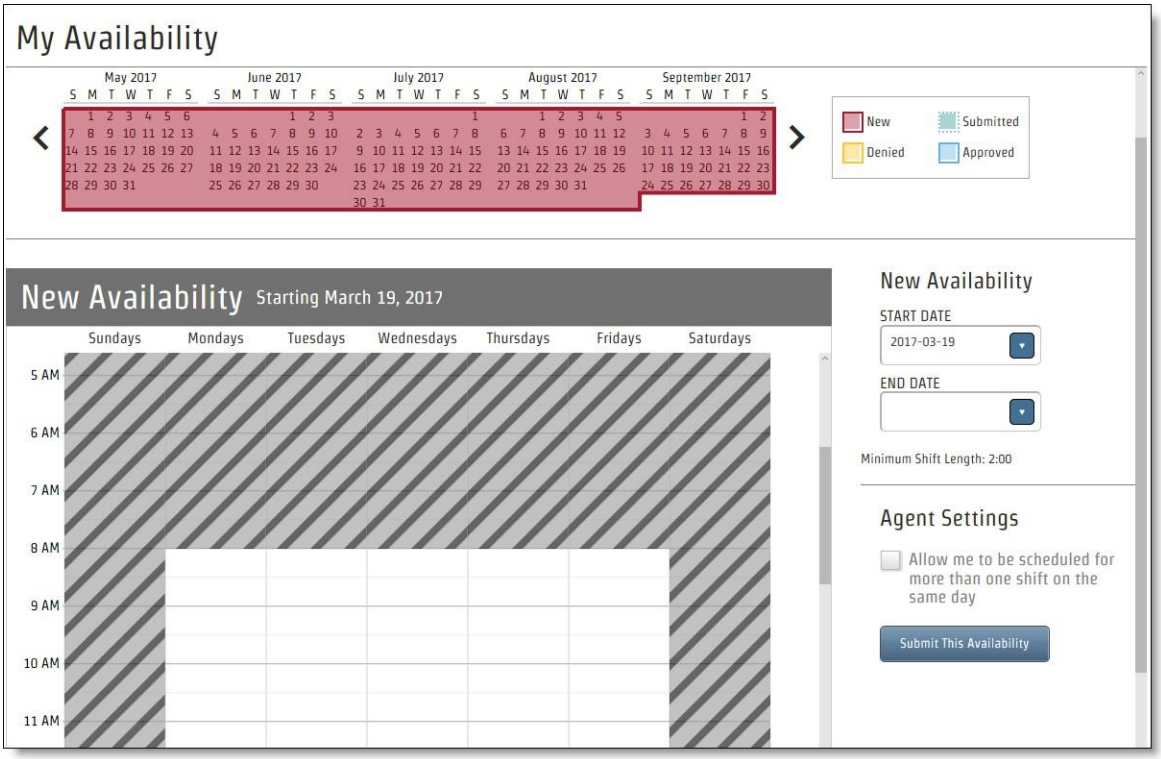
Regels voor dynamische beschikbaarheid kunnen zo worden geconfigureerd dat verzoeken voor beschikbaarheid van agenten automatisch worden goedgekeurd, als het verzoek conform is met de regelparameters. Anders moeten beschikbaarheidsaanvragen worden goedgekeurd door een beheerder, planner of supervisor om van kracht te worden.

Mijn beschikbaarheid voor agenten

Wanneer een dynamische beschikbaarheidsregel aan u wordt toegewezen, wordt de optie Mijn beschikbaarheid zichtbaar onder Planningen en Plannen op de werkbalk.

De weken waarvoor u uw beschikbaarheid moet selecteren, worden op de pagina Mijn beschikbaarheid rood (nieuwe beschikbaarheid) of geel (geweigerde beschikbaarheid) weergegeven. Klik in het rode gedeelte om een grafiek weer te geven van de dagen van de week en de uren die beschikbaar zijn voor selectie. Niet

beschikbare uren worden grijs schaduwen weergegeven. Beperkingen voor het kiezen van de dagen en uren worden rechts van de afbeelding aangegeven.

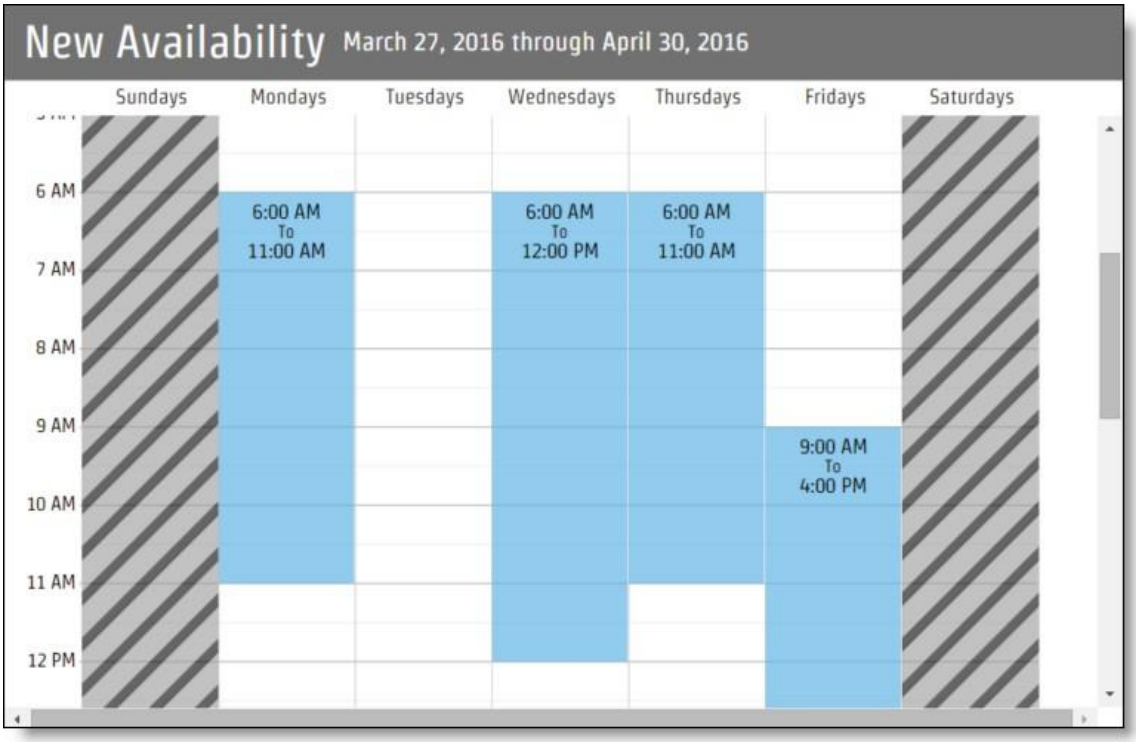


U hoeft niet dezelfde beschikbaarheid voor de hele periode te configureren. U kunt verschillende beschikbaarheidsmogelijkheden voor subsets voor de hele periode configureren door begin- en einddatums te selecteren voor de gewenste weken. Beschikbaarheid begint altijd op de eerste dag van de week en eindigen op de laatste dag van de week. U kunt een beschikbaarheidsselectie niet midden in een week starten of beëindigen.

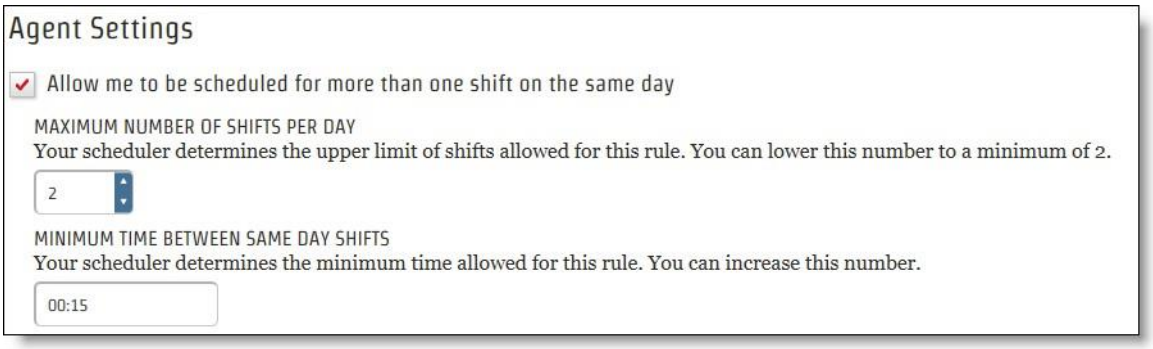
OPMERKING: U kunt geen datums selecteren buiten het datumbereik in de oorspronkelijke toewijzing.

Configureer de dagen en uren dat u beschikbaar bent om aan de grafiek te werken. Klik op een kolom van een dag en sleep vervolgens de uiteinden van de resulterende blauwe balk naar de gekozen begin- en eindtijden. Als er een beperking is, kunt u de staaf niet inkorten op een manier die overtreedt. Als er bijvoorbeeld een beperking is waardoor de minimale dienstlengte twee uur wordt ingesteld, kunt u de staaf niet korter maken dan twee uur.

De volgende afbeelding toont een grafiek met de voltooide beschikbaarheidskeuzes. Deze agent heeft ervoor gekozen niet op dinsdag te werken voor de weken die door deze beschikbaarheidsregel worden bestreken.



Als er met de regel voor dynamische beschikbaarheid die aan u is toegewezen, gesplitste diensten mogelijk zijn, verschijnt de sectie Agentinstellingen. Als u het selectievakje "Mij toestaan voor meerdere diensten op dezelfde dag te worden ingepland" inschakelt, kunt u vervolgens het maximumaantal diensten per dag en de minimumtijd tussen dezelfde dagdiensten kiezen. Het maximumaantal diensten per dag moet kleiner zijn dan of gelijk zijn aan wat in de regel is geconfigureerd, en de minimumtijd tussen diensten op dezelfde dag moet groter zijn dan of gelijk zijn aan wat in de regel is geconfigureerd.



U kunt op elk gewenst moment een opmerking bij uw beschikbaarheidsaanvraag voegen. Typ uw opmerking in het veld Opmerking achterlaten en klik op Opmerking toevoegen.

Wanneer u klaar bent met het selecteren van uw beschikbaarheid, klikt u op Deze beschikbaarheid indienen. In het kalendergebied worden de weken waarop uw beschikbaarheidsverzoek betrekking heeft, rood in groen om aan te geven dat ze zijn verzonden. Als ze zijn goedgekeurd, automatisch of door een beheerder, planner of supervisor, worden de weken blauw. Als ze worden geweigerd, worden ze geel.

Indien uw beschikbaarheid wordt geweigerd, moet u een nieuwe beschikbaarheidsselectie indienen. Controleer de opmerkingen die bij de pagina zijn toegevoegd voor informatie over de reden waarom uw eerste verzoek is afgewezen. In de meeste gevallen wordt u niet ingepland als uw beschikbaarheid niet is goedgekeurd.

U kunt op elk moment teruggaan en de hele of een subset van uw beschikbaarheidsstatussen bewerken of verwijderen, zelfs als deze is goedgekeurd. Als u uw beschikbaarheid bewerkt, kunt u een subset wijzigen van de gegevens die u eerder hebt verzonden of de beschikbaarheid voor de hele periode.

Uw verzonden, goedgekeurde en afgewezen beschikbaarheidsaanvragen (maar niet uw nieuwe aanvragen) worden weergegeven in uw Messaging Out Box. U kunt hun status daar bijhouden of hun status bekijken op uw pagina Mijn beschikbaarheid.

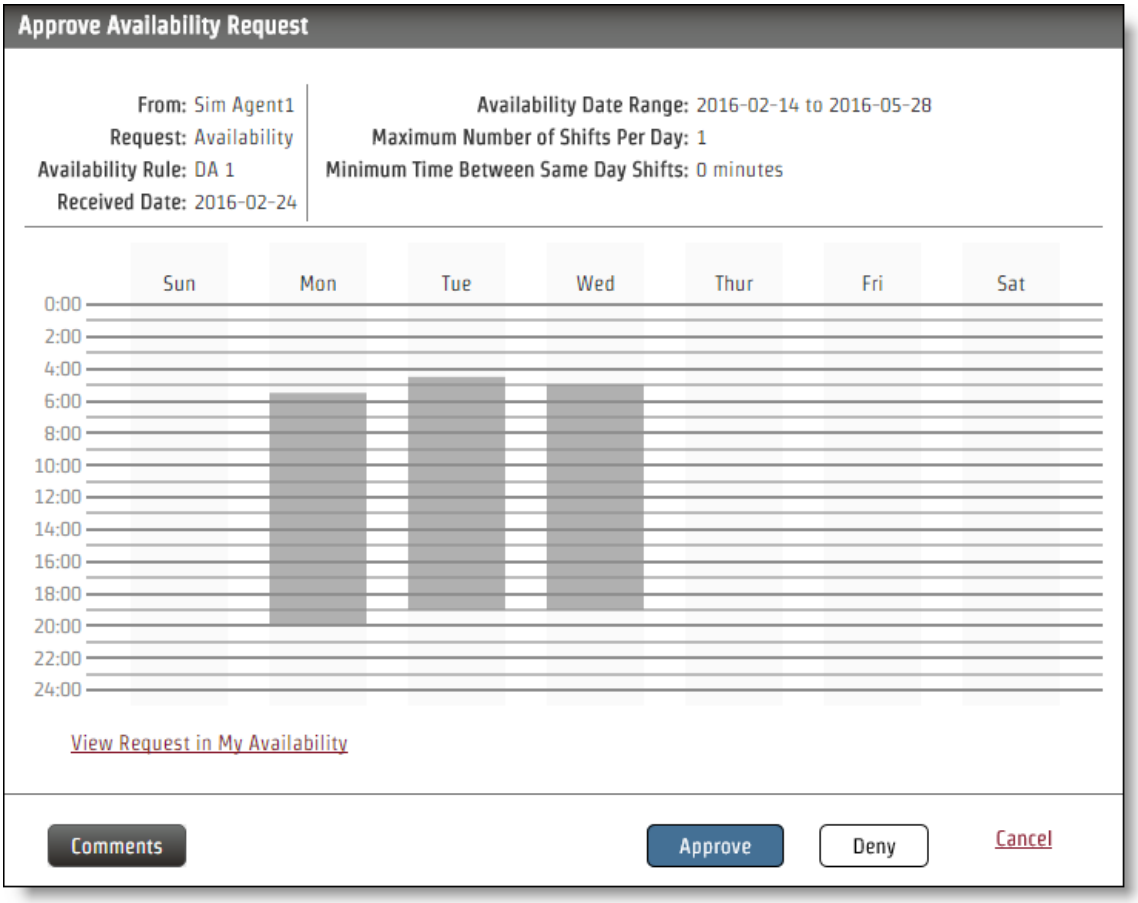
Mijn beschikbaarheid voor beheerders, planners en supervisors

Zodra agents hun beschikbaarheidsselecties hebben voltooid, moet de dynamische-beschikbaarheidsaanvraag worden goedgekeurd voordat deze kan worden gebruikt in de planning. Als de regel voor dynamische beschikbaarheid zo is geconfigureerd dat automatische goedkeuring mogelijk is, wordt de aanvraag goedgekeurd als het voldoet aan de parameters van de regel. Aanvragen kunnen pas worden ingediend als ze voldoen aan de regelparameters, en ze worden altijd automatisch goedgekeurd.

Als de regel voor dynamische beschikbaarheid niet is geconfigureerd voor automatische goedkeuring, moet elke aanvraag worden goedgekeurd door een beheerder, planner of supervisor.

> **NOTE-supervisors** kunnen aanvragen van leden van hun team alleen goedkeuren of afkeuren. Supervisors die ook agents zijn, kunnen hun eigen aanvragen niet goedkeuren.

U wordt op de hoogte gesteld van dynamische beschikbaarheidsverzoeken in uw vak Berichten-taak als berichtmeldingen zijn ingeschakeld op de pagina Meldingen (raadpleeg Meldingen configureren). Wanneer u een aanvraag opent, wordt een overzicht van de aanvraag weergegeven.



U kunt de aanvraag in dit dialoogvenster goedkeuren of afwijzen of u kunt op de koppeling Aanvraag weergeven in Mijn beschikbaarheid klikken om naar de pagina Mijn beschikbaarheid te worden omgeleid terwijl de agent is geselecteerd en dit verzoek wordt weergegeven.

U kunt vervolgens de aanvraag goedkeuren of afwijzen via de pagina Mijn beschikbaarheid. U kunt ook kiezen om de selecties te bewerken en de gewijzigde aanvraag vervolgens goed te keuren.

U kunt de beschikbaarheid van een agent op elk gewenst moment weergeven door Mijn beschikbaarheid te kiezen in het menu Planningen en planning en vervolgens de agent te selecteren. Wanneer de pagina Mijn beschikbaarheid van die agent voor het eerst wordt weergegeven, wordt alleen de agendabalk met de schaduwrijke vlakken weergegeven die de status aanduiden van elke dynamische-beschikbaarheidsregel die aan de agent is toegewezen.

Klik op een van de schaduwgebieden om de details van het beschikbaarheidsverzoek weer te geven. U kunt de geselecteerde beschikbaarheid goedkeuren, afwijzen of bewerken, afhankelijk van de huidige status. In de onderstaande tabel worden de acties beschreven die u kunt ondernemen voor elke huidige status.

Als de huidige status:	U kunt het volgende:
Nieuw	Indienen
Ingediend	Goedkeuren, afwijzen, bewerken
Goedgekeurd	Afwijzen, bewerken
Geweigerd	Bewerken, goedkeuren

Diensten creëren

WFM kunt u diensten maken die overeenkomen met de beschikbaarheid van de agents en hun voorkeur voor vrije dagen, de begintijd en de lengte van de werkdag. Een dienst geeft de uren en dagen aan waarop agents kunnen werken. WFM plant deze agents vervolgens in om zo goed mogelijk te voldoen aan hun voorkeuren en de vereisten van het bedrijf. Er is geen limiet voor het aantal diensten dat u kunt maken en WFM bewaart historische planningsgegevens voor elke agent in de WFM-database.

Wanneer u een dienst configureert, moet u bepalen wat voor type dienst het is. Er zijn drie soorten diensten:

- Vaste diensten
- Toegewezen diensten
- Variabele diensten

U kunt agents en werkvoorwaarden aan een dienst toewijzen voor specifieke weken.

U kunt meerdere diensten maken en deze toewijzen aan een dienstrotatie voor een agent. Als u dienstrotaties gebruikt (een agent werkt in verschillende diensten gedurende meerdere weken), moet u de volgorde van de dienst en de rotatie bepalen (raadpleeg gebruikers en voorbeeld dienstrotatie beheren).

Diensten en tijdzones

Diensten zijn tijdzone neutraal. Als u een dienst instelt die om 8:00 AM begint en eindigt om 17:00 en vervolgens die dienst toewijst aan agents in twee verschillende tijdzones, wordt de dienst uitgevoerd van 8:00 AM tot 17:00 in de lokale tijdzone van elke agent. De lokale tijdzones van de agenten worden geconfigureerd als hun 'tijdzone voor planning' op de pagina Gebruikers (zie Gebruikers beheren).

Diensten en dynamische planning

Als een agent een dynamische planning maakt die binnen een dienstrotatie valt, overschrijft de dynamische planning de rotatie voor die week. De rotatie wordt hervat na de dynamische planning. WFM de volgende prioriteiten toe bij het instellen van diensten:

1. Dynamische planning
2. Dynamische beschikbaarheid
3. Traditionele diensten

VOORBEELD

Als een agent een dienstrotatie heeft van drie diensten, maar een dynamische planning maakt die in de tweede week van de rotatie valt, overschrijft die dynamische planning de dienstrotatie voor de tweede week. De rotatie wordt hervat voor de derde week waarna de normale rotatie van drie weken wordt hervat.

Rotatie 1	Rotatie 2 met Dynamisch Planning toegevoegd	Rotatie 3
Dienst 1	Dienst 1	Dienst 1
Dienst 2	Dynamische planning	Dienst 2
Dienst 3	Dienst 3	Dienst 3

OPMERKING: als een dienst wordt verwijderd, wordt ook de diensttoewijzing van de agent verwijderd. Volgende diensttoewijzingen van de agent worden in dat niet automatisch zodanig aangepast dat ze aansluiten bij eerder toegewezen dienst.
Datums. Dit kan resulteren in weken waarin er geen dienst aan de agent is toegewezen.

Agents kunnen diensten ruilen. Een ruil moet worden goedgekeurd door supervisors, planners of beheerders. Supervisors, planners of beheerders kunnen ook ad-hoc planningsruilen uitvoeren op basis van de vereisten van het bedrijf en het contactcenter.

Vaste diensten

Een vaste dienst is een dienst die voldoet aan vereisten voor vaste uren en dagen en nooit verandert. Gebruik dit type dienst om agents in te plannen voor het ondersteunen van vereisten voor hele dagen of weken.

Een vaste dienst heeft de volgende kenmerken:

- De werkdagen van een week staan vast.
- De uren die elke dag worden gewerkt, staan vast. Dit hoeven echter niet elke dag dezelfde uren te zijn.

- De begintijd van het werk staat vast voor elke dag. Dit hoeven echter niet elke dag dezelfde tijden te zijn.
- Het aantal uren per week dat is opgegeven voor de dienst (Uren per week), moet gelijk zijn aan het totale aantal uren dat is gepland voor de dagen van de week in de dienst (Totaal uren).

Als u een dienst toewijst aan een agent, is de planning voor de agent steeds hetzelfde. Als u vaste diensten toewijst aan alle agents, kunt u de planning niet optimaliseren om op alle tijden een adequate dekking te garanderen.

Toegewezen diensten

Een toegewezen dienst is een type vaste dienst dat niet voldoet aan vereisten. Gebruik een toegewezen dienst om agents in te plannen voor buiten service-activiteiten, zoals projecten voor hele dagen of weken.

Variabele diensten

Een variabele dienst is een dienst die voldoet aan vereisten voor variabele uren en dagen. Gebruik dit type dienst om agents in te plannen voor het ondersteunen van een servicewachtrij voor variabele dagen en weken.

In tegenstelling tot een vaste werktijd, biedt een variabele werktijd flexibiliteit op ten minste een van de volgende manieren:

- U kunt een of meer dagen per week toewijzen als optionele werkdag.
- U kunt het totale aantal werkuren voor één of meer dagen per week als variabel toewijzen.
- U kunt de aankomsttijd voor een of meer dagen per week toewijzen als variabel.

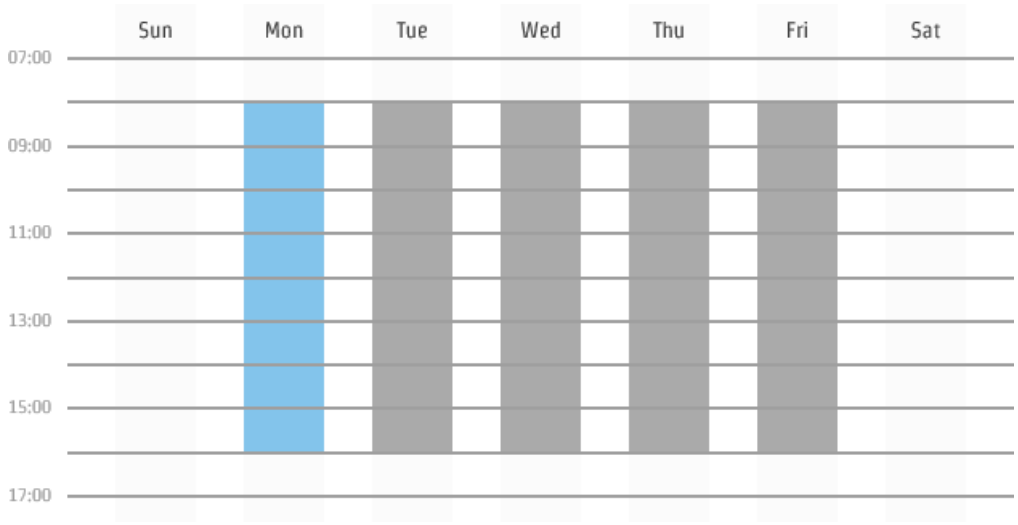
Een of meer van de volgende kenmerken zijn anders in een variabele dienst:

- Minimum- en maximumaantal dagen per week en uren per week— Met een variabele dienst wilt u misschien het maximumaantal dagen en uren per week beperken om overwerk te beperken en een redelijk ontspannen werknemer te garanderen. Mogelijk moet u ook een minimumaantal uren per dag en dagen per week toewijzen voor de agent. Geef het minimum- en maximumaantal dagen per week en uren per week op voor de dienst. Geef vervolgens het minimum- en maximumaantal uren voor elke dag van de week op dat de agent op die dag kan werken. Ook kunt u aangeven welke dagen van de week mogelijke vrije dagen zijn voor de agent.
- Vroegste en laatste begintijden— Geef de vroegste tijd op waarop de agent met zijn werkzaamheden begint en wanneer de agent met het werk kan beginnen. Als u eenmaal de vroegst en laatst mogelijke begintijden weet, configureert u de vroegste en laatste begintijden voor een agent in WFM voor elke dag in een dienst.

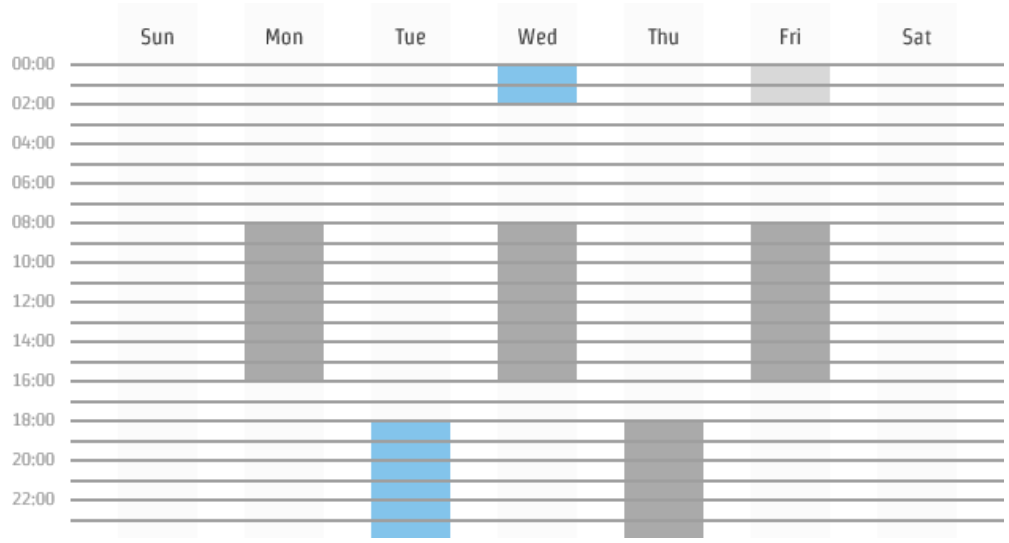
Grafiek dienstparameters begrijpen

De grafiek met dienstparameters is een visuele representatie van de dienst die u configureert. U ziet een staaf voor elke dag die u hebt ingesteld, met begintijden en duur. Voor vaste en toegewezen diensten geeft de grafiek een grijze balk weer voor elke geplande dag van de week. De geselecteerde dag wordt blauw weergegeven.

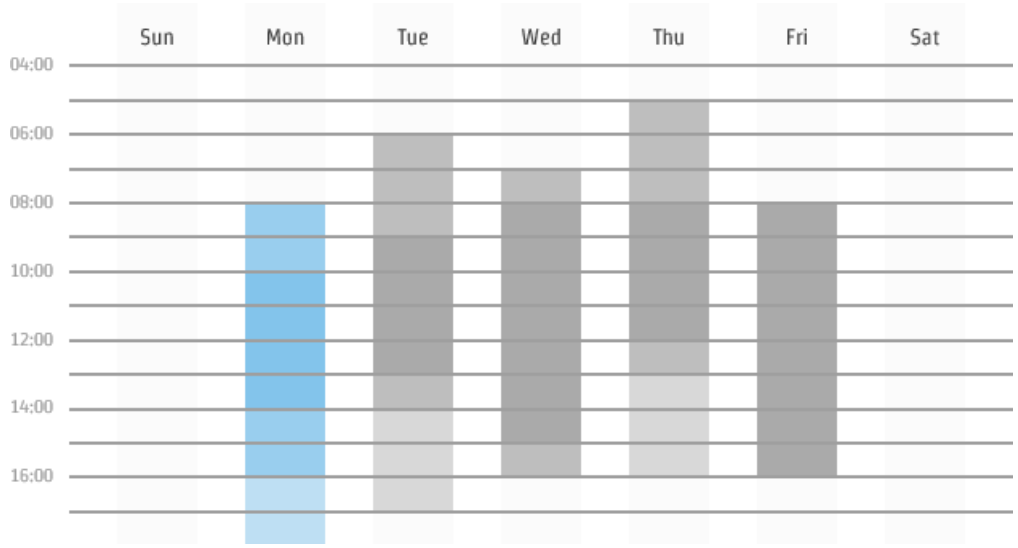
In de volgende grafiek ziet u een vaste dienst die van maandag tot vrijdag om 08:00 begint en elke dag acht uur duurt.



U ziet in de volgende grafiek ook een vaste dienst die twee dagen omvat waarbij de dienst over middernacht heen gaat. Op dinsdag en donderdag begint het werk om 18:00 en eindigt om 02:00 de volgende ochtend. Dit wordt visueel weergegeven door de balk voor dinsdag (de dag is geselecteerd in de dagbalk en dus blauw in de grafiek) te laten doorlopen in woensdag.



In de volgende grafiek ziet u een variabele dienst. De kernuren die de agent elke dag werkt, wordt in donkergrijs of donkerblauw weergegeven. De variabele begintijden en de duur van de dienst worden aangegeven met lichter grijs of blauw. Op maandag kan de agent bijvoorbeeld beginnen tussen 08:00 en 10:00 en duurt de dienst tussen vier en acht uur. De donkerblauwe kleur geeft aan dat de agent van 08:00 tot 14:00 in het contactcenter is, ongeacht het tijdstip waarop de agent begint of de duur van de dienst.



Toegewezen diensten weergeven

Gebruik de optie "Toegewezen diensten weergeven" om een lijst van toegewezen diensten weer te geven voor de week die een geselecteerde datum bevat.

Toegewezen diensten weergeven

1. Selecteer de **optie Toegewezen diensten** weergeven.
2. Kies een datum. De tabel Toegewezen diensten verschijnt, met alle diensten die zijn gepland voor de week die de geselecteerde datum bevat, en het aantal agents dat aan elke dienst is toegewezen.
3. Selecteer een dienst en klik op **Agenten** weergeven om de namen weer te geven van de agents die aan die dienst zijn toegewezen.

Veldbeschrijvingen

Op de pagina Diensten kunt u diensten maken, bewerken en verwijderen. U kunt ook toegewezen diensten weergeven.

Hieronder worden de velden beschreven die op de pagina beschikbaar zijn wanneer u een dienst maakt, bewerkt of verwijdert.

Veld	Beschrijvin
Naam dienst	De unieke naam voor de dienst.
Activeren	Schakel dit selectievakje in om de dienst te activeren. Deze moet actief zijn om beschikbaar te zijn voor gebruik. **OPMERKING** Wanneer u een dienst inactief maakt, verschijnt deze niet meer in de planningen van agents en wordt de dienst ook niet gebruikt in nieuwe planningsaanvragen. Agents die zijn toegewezen aan deze dienst, moeten opnieuw worden toegewezen aan andere actieve diensten, want anders zijn ze niet gepland voor de week.
Type dienst	Het type dienst. Bij het bewerken van een bestaande dienst gelden als volgt de beperkingen voor het wijzigen van de dienst in een ander type dienst: ▪ Een vaste dienst kan worden gewijzigd in een toegewezen dienst ▪ Een variabele dienst kan het type dienst niet wijzigen ▪ Een toegewezen dienst kan worden gewijzigd in een vaste dienst
Wekelijkse exemplaren	(Alleen variabele diensten) Het minimum- en maximumaantal uren en dagen per week kan een agent worden ingepland. Deze waarden moeten in overeenstemming zijn met de dienstparameters. U kunt bijvoorbeeld niet minimaal vijf dagen per week opgeven wanneer slechts één dag is geconfigureerd in de dienstparameters.
Parameters voor dienst	De dienstparameters zijn afhankelijk van het type dienst dat u selecteert. Als voert u parameters in voor elke dag van de week. Deze worden grafisch weergegeven in de grafiek dienstparameters (zie Informatie over de grafiek dienstparameters). Vaste en toegewezen diensten: ▪ Toepassen op: selecteer een dag uit de balk met dagen om de parameters voor die dag te configureren. ▪ Begin dienst—Geef de tijd op dat de dienst start. ▪ Lengte dienst: geef de lengte van de dienst op.

Veld	Beschrijving
	▪ Dagen per week—(alleen-lezen) Deze waarde wordt berekend op basis van het aantal dagen dat u configureert. ▪ Uren per week—(alleen-lezen) Deze waarde wordt berekend op basis van het aantal dagen dat u configureert en de duur van de dienst voor elke dag. Variabele diensten ▪ Toepassen op: selecteer een dag uit de balk met dagen om de parameters voor die dag te configureren. ▪ Begin dienst: geef de vroegste en de laatste tijdstippen op dat de dienst van de agent kan beginnen voor die dag. ▪ Lengte dienst: geef de minimale en maximale lengte van de dienst op voor die dag. ▪ Minimuminterval—Geef de minimale tijdsduur op tussen diensten. ▪ Toegestane dagen vrij: schakel dit selectievakje in als de agent deze dag vrij kan hebben. Als het vakje is uitgeschakeld, moet de agent deze dag werken als er uren beschikbaar zijn.
Toename van planning	(Alleen variabele diensten) De gewenste stap voor het verhogen van de duur van de dienst. De De standaardwaarde is 30 minuten.
Optimalisering	(Alleen variabele diensten) Het gewenste optimalisatietype: ▪ Optimaal—WFM plant agents met vaste diensten eerst in. Vervolgens worden de beschikbare agents met variabele diensten ingepland om zo goed mogelijk te voldoen aan de vereisten voor de rest van de dag. ▪ Meerdere lijnen WFM plant agents met vaste diensten eerst in. Vervolgens worden de vereisten vanaf het begin van de dag bekeken voor agents met vaste diensten, en worden agents ingepland met variabele diensten zonder rekening te houden met de behoeften later op de dag.
Werkvoorwaarden	De werkvoorwaarden die van toepassing zijn op de dienst (zie Werk beheren

Veld	Beschrijvin
	voorwaarden).
Metagegevens van activiteit	(Alleen toegewezen diensten) Wijst een standaardmetagegevenswaarde toe aan, of Verwijdert een standaardmetagegevenswaarde uit de dienst. Deze waarde is optioneel. Raadpleeg Voor meer informatie over het configureren van metagegevenswaarden raadpleegt u Waarden voor metagegevens van activiteiten beheren.

Voorbeeld van dienstrotatie

In de volgende tabel ziet u wat er gebeurt wanneer u diensten naar boven of naar beneden verplaatst in het deelvenster Toegewezen op de pagina Agents.

Actie	Effect op dienstrotatie	Opmerking
Selecteer dienst 3	Week A | Dienst 1 Week B | Dienst 2 **Week C | Dienst 3** Week D | Dienst 4	—
Klik op Omhoog	Week A | Dienst 1 Week B | Dienst 2 **Week B | Dienst** **3** Week C | Dienst	Diensten 2 en 3 zijn nu gesplitste diensten voor Week B.
Klik op Omhoog	4 Week A | Dienst 1 **Week B | Dienst** **3** Week C | Dienst 3 Week D | Dienst	Week B heeft nu geen gesplitste dienst meer.
Klik op Omhoog **3**	4 **Week A | Dienst** Week A | Dienst 1	Diensten 3 en 1 zijn nu gesplitste diensten voor Week A.

Actie	Effect op dienstrotatie	Opmerking
	Week B | Dienst 2 week c | Dienst 4	
Klik op Omhoog	**Week A | Dienst 3** Week B | Dienst 1 Week C | Dienst 2 Week D | Dienst 4	Dienst 3 is nu de eerste in de rotatie en alle andere diensten zijn één week naar beneden verplaatst.

OPMERKING: Een gesplitste dienst is een situatie waarin een agent op twee verschillende diensten werkt op dezelfde dag. Voordat u een dienst splitst, moet u twee diensten maken die op verschillende manieren beginnen en eindigen.
Tijden of dagen en die elkaar niet overlappen.

BIJVOORBEELD Als een agent vier uur 's ochtends werkt en vier uur 's avonds, maakt u één dienst die de ochtenduren dekt en een tweede dienst voor de avond
uren.

Werkvoorwaarden beheren

WFM maakt onderscheid tussen routinematige en niet-routinematige activiteiten. Activiteiten die elke dienst plaatsvinden (bijvoorbeeld pauze en lunches) worden als routinematig gecategoriseerd. Deze routinematige activiteiten worden werkvoorwaarden genoemd. Een werkvoorwaarde is een set regels die wordt gebruikt om routineactiviteiten aan te geven die de agent ervan weerhouden contacten te beantwoorden.

Er zijn twee soorten werkvoorwaarden:

- Betaalde uren - De duur van de dienst wordt verlengd in verband met onbetaalde pauzes en lunches
- Duur dienst - Duur dienst wordt niet verlengd in verband met onbetaalde pauzes en lunches

OPMERKING: de planningsservice gebruikt alleen betaalde uren. Intraday dynamische planning en ruilaanvragen en biedt alleen gebruik van werkvoorwaarden voor dienstlengte.

Een werkvoorwaarde kan worden gekoppeld aan vaste, toegewezen of variabele diensten, of werkvoorwaardeprofielen die worden toegewezen aan agents. Als de agent vier en half uur tijdens een dienst kan werken en de planning vindt plaats in stappen van een half uur, kunt u werkvoorwaarden configureren voor 4,5, 5, 5,5 en 6 uur en deze toewijzen aan de dienst van de agent of ze gebruiken als algemene voorwaarden. U kunt ook een op bereik gebaseerde werkvoorwaarde configureren die 4,5 tot 6 uur kan variëren.

OPMERKING WFM maakt agentplanningen zonder pauzes of lunches als u geen werkvoorwaarden toewijst en geen algemene werkvoorwaarden hebt. Als u geen specifiek werk wilt toewijzen Voorwaarden in specifieke diensten of werkvoorwaardeprofielen maken, algemene werkvoorwaarden maken

LET OP : Alleen algemene voorwaarden en werkvoorwaarden die zijn toegewezen aan werkvoorwaardeprofielen die zijn toegewezen aan agents, worden gebruikt in dynamische beschikbaarheid en aanbiedingen en ruilaanvragen tijdens een deel van de dag.

Voor elke werkvoorwaarde-activiteit geeft u de volgende informatie op:

- Naam
- Duur
- De minimale vertraging tussen het begin van de dienst en het begin van deze werkvoorwaarde-activiteit. Als de dienst bijvoorbeeld om 08:00 begint en deze werkvoorwaarde-activiteit niet eerder kan beginnen dan 09:00, moet de minimale vertraging 1:00 zijn.

  OPMERKING: de vertraging moet passen in de kleinere lengte van een voorwaarde op basis van een bereik.

- De maximale vertraging tussen het begin van de dienst en het begin van deze werkvoorwaarde-activiteit. Als de dienst bijvoorbeeld om 08:00 begint en deze werkvoorwaarde-activiteit niet later kan beginnen dan 09:20, moet de maximale vertraging 1:20 zijn.
- Het minimale interval tussen het einde van de vorige werkvoorwaarde-activiteit en het begin van deze werkvoorwaarde-activiteit. Als de vorige werkvoorwaarde-activiteit bijvoorbeeld een pauze van 15 minuten is en deze werkvoorwaarde-activiteit een lunch is van één uur, en als er ten minste anderhalf uur moet zitten tussen de pauze en de lunch, moet het minimale interval 90 minuten zijn.
- De verhoging in minuten die WFM gebruikt om de werkvoorwaarde-activiteit te plannen. Mogelijke waarden zijn 00:05, 00:10, 00:15, 00:20 en 00:30.
- Het gedeelte dat wordt betaald. U kunt bijvoorbeeld aangeven dat pauzes van 15 minuten worden betaald en lunches van één uur niet.

Houd er wel rekening mee dat bij het maken van planningen de planningsservice controleert of alle werkvoorwaarde-activiteiten kunnen worden toegepast zoals ze zijn geconfigureerd. Als er geen geldige tijd is waarin alle werkvoorwaarde-activiteiten kunnen worden toegepast zoals ze zijn geconfigureerd, negeert de planningsservice de werkvoorwaarde-activiteit en wordt er een waarschuwing opgenomen in het logboek en de foutopsporingsbestanden.

De planningsservice past de werkvoorwaarde-activiteiten in de volgende volgorde voor een werkvoorwaarde toe. Alle waarden zijn in oplopende volgorde tenzij anders wordt aangegeven.

1. Minimale vertraging
2. Maximale vertraging

3. Duur
4. Betaald gedeelte
5. Minimumintervallen
6. Vermeerdering
7. Pauzetype (lunch voor pauze)
8. Naam onderbreking
9. Kleur-id

U geeft er de voorkeur aan om te voldoen aan de werkvoorwaarde-configuratie in plaats van aan de behoefte aan de servicewachtrij.

De werkvoorwaarde die wordt toegepast op de dienst van een agent op een specifieke datum, wordt op de volgende basis geselecteerd:

- De lijst met betaalde uren werkvoorwaarden die zijn gekoppeld aan het voorwaardeprofiel (indien opgegeven voor de agent), de dienst (indien toegewezen) en de lijst met algemene betaalde uren werkvoorwaarden worden als volgt afzonderlijk gesorteerd:
    1. Minimum betaalde uren (aflopende volgorde)
    2. Maximum betaalde uren (aflopende volgorde)
    3. Begintijd (oplopende volgorde)
    4. Werkvoorwaarde-id (oplopende volgorde)
- Zoeken naar betaalde uren werkvoorwaarden die zijn gekoppeld aan het werkvoorwaardeprofiel (indien opgegeven voor de agent) vóór betaalde uren voor werkvoorwaarden die aan de dienst zijn gekoppeld (indien toegewezen) voordat u naar algemene betaalde uren zoekt.

  Zoekcriteria voor werkvoorwaarden zijn:

    - Is ingeschakeld op de dag van de week
    - Heeft de begintijd lager of gelijk aan de begintijd van de dienst
    - Heeft dezelfde minimale en maximale duur van de dienst als de geplande duur van de dienst
    - De geplande duur van een dienst valt binnen de minimale en maximale duur van de dienst

Na het bovenstaande sorteren en filteren op geldige resultaten, worden de werkvoorwaarden geselecteerd op basis van de volgende tabel. In deze tabel wordt in

- 'Bereik' verwijst naar een werkvoorwaarde waarbij de minimum- en maximum betaalde uren niet gelijk zijn.
- Met 'Niet-bereik' verwijst u naar een werkvoorwaarde waarbij de minimum en maximum betaalde uren hetzelfde zijn.
- 'Geen' betekent dat er geen werkvoorwaarde is geconfigureerd.

Bron werkvoorwaarde			
Algemeen	**werkvoorwaardeprofiel**	**Dienst**	**Gebruikte bron**
Niet-bereik, bereik, geen	Niet-bereik	Niet-bereik	Profiel werkvoorwaarde
	Niet-bereik, bereik	Bereik	Profiel werkvoorwaarde
	Bereik	Niet-bereik	Dienst
	Bereik	Geen	Profiel werkvoorwaarde
	Geen	Niet-bereik, bereik	Dienst
Niet-bereik, bereik	Geen	Geen	Algemene werkvoorwaarde

Eén manier om conflicten in planningen te voorkomen is het gebruiken van de volgende parametertoewijzingen:

maximale vertraging ochtendpauze = minimale vertraging lunch — minimuminterval lunch — duur ochtendpauze

minimale vertraging lunch = maximale vertraging ochtendpauze + duur ochtendpauze + minimuminterval lunch

Voorbeeld 1: Werkvoorwaarde zonder onbetaalde activiteiten

Een contactcenter heeft drie werkvoorwaarde-activiteiten opgesteld: ochtendpauze, lunch en middagpauze. De diensten duren acht uur. De begin- en eindtijden van diensten zijn variabel: begintijden zijn vanaf 07:30 en eindtijden tot 17:30.

De werkvoorwaarde-activiteiten worden als volgt geconfigureerd.

Activiteit	**Min. vertraging**	**Max. vertraging**	**Duur**	**Min. interval**
Ochtendpauze	01:30	03:00	00:15	00:00
Lunch	03:00	05:00	00:30	01:30
Middagpauze	05:30	06:45	00:15	01:30

Als een dienst van een agent begint om 8:00 AM, kan de ochtendpauze van die agent beginnen tussen 9:30 AM en 11:00 AM. De lunch van de agent kan beginnen tussen 11:00 AM en 13:00. De middagpauze van de agent kan beginnen tussen 13:30 en 14:45.

Stel dat WFM voor het verwerken van het verwachte gespreksvolume een agent inplannen vanaf 8:00 AM met een lunchpauze vanaf 11:00—11:30 AM. WFM plant vervolgens de ochtendpauze van de agent vanaf 9:30–9:45 AM om te voldoen aan de minimumvertraging van 1:30 voor die werkvoorwaarde-activiteit.

De vroegste lunch die kan beginnen is echter 11:15 AM (9:45 AM plus 1:30, het minimale interval tussen deze en de vorige activiteit). WFM kunt geen planning maken die voldoet aan alle geconfigureerde parameters. Deze situatie kan worden opgelost door de minimumvertraging van de ochtendpauze te verminderen van 01:30 naar 01:15 of door het minimuminterval van de lunch te verminderen naar 01:15.

Voorbeeld 2: Werkvoorwaarde met onbetaalde activiteiten

Een contactcenter heeft drie werkvoorwaarde-activiteiten opgesteld: ochtendpauze, lunch en middagpauze. De lunchpauze is een onbetaalde werktijd. Diensten duren acht uur, maar omdat er een onbetaalde lunch van één uur is, duurt de dienst feitelijk negen uur. De planningsservice plant negen uur voor de agent.

De begin- en eindtijden van diensten zijn variabel: begintijden zijn vanaf 7:30 AM en eindtijden tot 18:30 uur.

Activiteit	Min. vertraging	Max. vertraging	Duur	Min. interval
Ochtendpauze	01:15	03:00	00:15	00:00
Lunch	03:00	05:00	1.00 uur (onbetaald)	01:30
Middagpauze	08:00	08:30	00:15	01:30

Als een dienst van een agent begint om 8:00 AM, kan de ochtendpauze van die agent beginnen tussen 9:30 AM en 11:00 AM. De lunch van de agent kan beginnen tussen 11:00 AM en 13:00.

De middagpauze van de agent kan op elk gewenst moment tussen 16:00 en 16:30 beginnen. Dit maakt één uur onbetaalde lunch mogelijk. Het uur wordt toegevoegd en u hebt de mogelijkheid om een vertraging in te stellen van 8:00, iets wat u niet had kunnen doen als de lunch een betaalde activiteit was. U kunt geen vertraging hebben die even lang duurt als een dienst, tenzij er onbetaalde tijd in is opgenomen. In dit geval is de duur van de planning van de agent negen uur.

Planningen en onbetaalde activiteiten

Onder werkvoorwaarden worden niet altijd diensten uitgebreid om onbetaalde activiteiten te organiseren.

Voor normale planning (standaarddiensten, dynamische beschikbaarheid en dynamische planning) worden de toegepaste werkvoorwaarden uitgebreid tot een uitbreiding van de dienst zodat er wordt voldaan aan de betaalde en onbetaalde uren van de dienst. Als een agent bijvoorbeeld is ingepland voor een dienst van acht uur en de werkvoorwaarde die voor acht uur wordt toegepast, een onbetaalde lunchpauze van één uur omvat, dan wordt de dienst gepland voor een werkelijke periode van negen uur voor de onbetaalde lunchpauze van één uur plus acht uur betaalde activiteiten.

Voor andere typen gebeurtenissen waarop werkvoorwaarden van toepassing zijn, zoals dynamische planning binnen dagen en aanbiedingen en ruilaanvragen gedurende delen van dagen, gelden voor werkvoorwaarden geen uitbreiding van diensten voor onbetaalde activiteiten. Als een agent bijvoorbeeld twee uur overuren opneemt in een intraday-planningsgebeurtenis van 15:00 tot 17:00, kan een werkvoorwaarde voor de dienstlengte van twee uur worden toegepast en als die werkvoorwaarde een onbetaalde lunchpauze van 30 minuten bevat, wordt deze binnen het segment van twee uur geplaatst en wordt deze niet uitgebreid. De dienst blijft 3:00 — 17:00 uur en niet daarbuiten, en de agent wordt betaald voor anderhalf uur, niet voor twee uur.

Veldbeschrijvingen

Gebruik de pagina Werkvoorwaarden om werkvoorwaarden te maken,

bewerken en verwijderen. Hieronder worden de velden op de pagina

Veld	Beschrijving
Werkvoorwaarden beschreven.	
Naam werkvoorwaarde	De naam van de werkvoorwaarde. De naam moet het u makkelijk maken geeft de werkvoorwaarde aan bij het toewijzen van deze aan agents: bijvoorbeeld 'Klantenservice - 4,5 uur'. U kunt dit veld ook gebruiken om de naam van een bestaande werkvoorwaarde te wijzigen.
Type werkvoorwaarde	Het type werkvoorwaarde: ▪ Betaalde uren(standaard): wanneer u op betaalde uren gebaseerde werkvoorwaarden selecteert, wordt de duur van de dienst verlengd vanwege onbetaalde pauzes en lunches. ▪ Lengte dienst—Als u werkvoorwaarden voor de duur van de dienst selecteert, wordt de duur van de dienst niet verlengd als gevolg van onbetaalde pauzes en lunches.
Betaalde uren toestaan als bereik	(Verschijnt alleen als Betaalde uren in het type werkvoorwaarde is geselecteerd) Schakel dit selectievakje in om een minimum en maximum aantal betaalde uren op te geven.
Betaalde uren	(Verschijnt alleen als het selectievakje Betaalde uren toestaan als bereik niet is

Veld	Beschrijvin
	geselecteerd) Het totale aantal betaalde uren (in UU:MM) voor de werkvoorwaarde.
Minimum betaalde uren	(Wordt alleen weergegeven als 'Betaalde uren toestaan als bereik toegestaan' is geselecteerd. De Minimum aantal betaalde uren (in UU:MM) voor de werkvoorwaarde.
Maximum betaalde uren	(Wordt alleen weergegeven als 'Betaalde uren toestaan als bereik toegestaan' is geselecteerd. De Het maximum aantal betaalde uren (in UU:MM) voor de werkvoorwaarde.
Duur van dienst toestaan als een bereik	(Verschijnt alleen als Duur dienst in het type Werkvoorwaarde is geselecteerd) Schakel dit selectievakje in om een minimale en maximale duur van de dienst op te voeren.
Duur dienst	(Wordt alleen weergegeven als 'Duur van dienst toestaan als bereik' niet is geselecteerd. De De totale duur van de dienst (in UU:MM) voor de werkvoorwaarde.
Minimale duur dienst	(Wordt alleen weergegeven als 'Duur van dienst toestaan als bereik' is geselecteerd. De De minimumduur van de dienst (in UU:MM) voor de werkvoorwaarde.
Maximale duur dienst volgende in:	(Wordt alleen weergegeven als 'Duur van dienst toestaan als bereik' is geselecteerd. Voer het De maximale duur van de dienst (in UU:MM) voor de werkvoorwaarde.
Dit is een algemene voorwaarde	Schakel dit selectievakje in als deze werkvoorwaarde van toepassing is op elke dienst Met hetzelfde aantal uren of bereik werk per dag, en als er geen andere werkvoorwaarde is gekoppeld aan deze diensten. Als u het selectievakje niet inschakelt voor een werkvoorwaarde en er geen andere werkvoorwaarde is gekoppeld aan een dienst of een werkvoorwaardeprofiel dat is gekoppeld aan de agent, worden WFM geen pauzes en lunches gepland voor agents die aan deze dienst zijn toegewezen. **OPMERKING:** Er kan per geplande duur van een dienst of betaalde uren maar één algemene voorwaarde zijn waarop de dienst wordt toegepast. Alleen algemene en werkvoorwaarden die samenhangen met werkvoorwaardeprofielen die zijn toegewezen aan agents, worden gebruikt in dynamische beschikbaarheid en in aanbiedingen en ruilaanvragen tijdens gedeeltelijke dagen.
Werkvoorwaarde toepassen op diensten met willekeurige aankomsttijden	Schakel dit selectievakje in als u wilt dat de werkvoorwaarde van toepassing is op diensten met een willekeurige aankomsttijd. Als het selectievakje is uitgeschakeld, geeft u een tijd op als u wilt dat de

werkvoorwaarde van toepassing is op diensten die op of later beginnen

Veld	Beschrijving
	dan de opgegeven aankomsttijd. Deze opties sluiten elkaar uit: u kunt er slechts één kiezen.
Dagen die moeten worden opgenomen	De dagen waarop deze werkvoorwaarde van toepassing is. Standaard is elke dag uitverkoren. Er moet ten minste één dag zijn geselecteerd.
Activiteiten	Klik op Toevoegen om een rij aan de tabel Activiteiten toe te voegen en geef de details op van de activiteit. Deze zijn onder andere: ▪ Naam: geef een naam op om de pauze of lunch te beschrijven. Als u dit veld leeg laat, wordt er Pauze ingevuld door WFM in dit veld. ▪ Type: Pauze of Lunch. ▪ Min. vertraging—De minimale tijd in de notatie UU:MM die moet verlopen tussen de begintijd van de dienst en de start van deze activiteit. Deze waarde moet een veelvoud zijn van vijf minuten. Als er iets anders wordt opgegeven, wordt de waarde afgerond op de dichtstbijzijnde vijf minuten. ▪ Max. vertraging—De maximale hoeveelheid tijd in de notatie UU:MM die kan verlopen tussen de begintijd van de dienst en de start van deze activiteit. Deze waarde moet een veelvoud zijn van vijf minuten. Als er iets anders wordt opgegeven, wordt de waarde afgerond op de dichtstbijzijnde vijf minuten. ▪ Duur—De tijd dat de activiteit duurt in de notatie UU:MM. Deze waarde moet een veelvoud zijn van vijf minuten. Als er iets anders wordt opgegeven, wordt de waarde afgerond op de dichtstbijzijnde vijf minuten. Activiteiten met de waarde nul (0) worden genegeerd. ▪ Toename—De toename in een uur voor het tijdstip waarop de activiteit kan beginnen. Als de activiteit bijvoorbeeld één uur na het begin van de dienst om 08:00 kan starten en u een toename kiest van 15 minuten, kan de activiteit starten om 09:15, 09:30 of 09:45. ▪ Min. interval—De minimumhoeveelheid tijd tussen deze en de vorige activiteit. Deze waarde moet een veelvoud zijn van vijf minuten. Als er iets anders wordt opgegeven, wordt de waarde afgerond op de dichtstbijzijnde vijf.

	notulen. ▪ Betaald gedeelte—Het gedeelte van de activiteit in de notatie UU:MM dat wordt betaald. Activiteiten die niet worden betaald, verlengen de dienst met de onbetaalde duur voor betaalde uren van de werkvoorwaarden. Een dienst met een lunch van één uur, wordt bijvoorbeeld een dienst van negen uur. Er geldt een limiet van 48 uur voor een werkvoorwaarde. ▪ Kleur/kleur-id—De kleur die deze activiteit aangeeft in de planning. De kleur-id is de hexcode voor de geselecteerde kleur. ▪ Metagegevens voor activiteit(optioneel): hiermee wijst u een metagegevenswaarde toe aan of verwijdert u een metagegevenswaarde uit, breekt of verwijdert u lunches. Als u hier een metagegevenswaarde toewijst of verwijdert, worden alle standaard metagegevenswaarden vervangen die u hebt toegewezen op de pagina Metagegevens activiteit. Raadpleeg Metagegevens voor activiteiten beheren voor meer informatie over het configureren van metagegevenswaarden en het toewijzen hiervan aan pauzes en lunches.
Maximale optimalisatie-aanpassing	Met kunt u de hoeveelheid tijd regelen die met de functie Planningen optimaliseren een pauze of lunch vooruit of terug kan verplaatsen binnen de beperkingen van de activiteit. Als de waarde leeg is, kan de optimizer de activiteit verplaatsen zover de beperkingen op dat toestaan. Als de waarde nul (0) is, kan de activiteit niet worden verplaatst. **LET OP:** de maximumwaarde voor dit veld is 23:59.
Werkvoorwaardeprofiel en toewijzen	Een of meer werkvoorwaardeprofielen die zijn toegewezen aan de werkvoorwaarde.
Diensten toewijzen	(Verschijnt alleen als het type werkvoorwaarde betaalde uren is) Een of meer Diensten die van deze werkvoorwaarde gebruikmaken.

Definities van knoppen voor werkvoorwaarde

Knop	Beschrijving
Opslaan	Klik hierop om de nieuwe of gewijzigde werkvoorwaarde op te slaan. Deze knop is uitgeschakeld.

Knop	Beschrijving
	totdat een werkvoorwaarde is benoemd of geselecteerd en alle ingevulde velden geldig zijn.
Verwijderen	Klik hierop om de werkvoorwaarde te verwijderen. Deze knop is uitgeschakeld totdat er een werkvoorwaarde is benoemd of geselecteerd.
Annuleren	Klik hierop om de wijzigingen in de werkvoorwaarde te annuleren.

Werkvoorwaarde-profielen beheren

Met werkvoorwaardeprofielen kunt u niet-algemene werkvoorwaarden aan agents koppelen in plaats van ze alleen te koppelen aan diensten. Met werkvoorwaardeprofielen kunt u de lunches en pauzes voor een agent optimaliseren en het verplaatsen van de pauzes en lunches van een agent automatiseren om de dekking voor de servicewachtrij te verbeteren.

Alleen beheerders en planners kunnen werkvoorwaardeprofielen maken en beheren.

U kunt profielen voor werkvoorwaarden maken die betaalde werkuren bevatten (de duur van de dienst wordt verlengd vanwege onbetaalde pauzes en lunches) en werkvoorwaardeprofielen die werkvoorwaarden voor de duur van de dienst bevatten (duur van dienst wordt niet verlengd vanwege onbetaalde pauzes en lunches). Profielen met werkvoorwaarden voor dienstlengte zijn handig als agents mogelijk ruilaanvragen en aanbiedingen of dynamische planningen voor een deel van de dag uitvoeren. Zie Werkvoorwaarden beheren .

Elk werkvoorwaarde-profiel bevat een reeks agenten en werkvoorwaarden. Een agent of werkvoorwaarde hoeft niet te worden opgenomen in een werkvoorwaardeprofiel.

> **OPMERKING:** Een agent kan slechts worden opgenomen in één werkvoorwaardeprofiel. Er kunnen echter meerdere werkvoorwaarden worden opgenomen in een werkvoorwaardeprofiel en een werkvoorwaarde kan lid zijn van
> Meerdere werkvoorwaarde-profielen.

Plannen met werkvoorwaardeprofielen

De planningsservice kan werkvoorwaarden in het werkvoorwaarde-profiel van de agent gebruiken om de lunches en pauzes van de agent in te plannen. De werkvoorwaarden worden toegepast op de dienst van de agent op een specifieke datum.

Veldbeschrijvingen

Gebruik de pagina Werkvoorwaardeprofielen om werkvoorwaardeprofielen te maken,

bewerken en verwijderen. Hieronder worden de velden op de pagina

Werkvoorwaardenprofiel beschreven.

Veld	Beschrijvin

Naam werkvoorwaardeprofiel	Een unieke naam voor het werkvoorwaardeprofiel.
Werkvoorwaarden toewijzen	Selecteer en wijs specifieke werkvoorwaarden toe aan het werkvoorwaardeprofiel. Dezelfde werkvoorwaarde kan worden opgenomen in meerdere werkvoorwaardeprofielen.
Agenten toewijzen	Selecteer en wijs agents toe aan het werkvoorwaardeprofiel. Zowel actief als Inactieve agenten kunnen worden geselecteerd. **OPMERKING:** Een agent kan aan slechts één werkvoorwaardeprofiel worden toegewezen.

Voorwaarden voor min/max.uren beheren

Op de pagina Voorwaarden min/max. uur kunt u de tijdsduur die uw agents werken beperken door de volgende parameters in te stellen:

- Het minimum- en maximumaantal dagen dat uw agenten elke week werken
- Het minimum- en maximumaantal betaalde uren dat uw agenten elke week werken
- Het minimum- en maximumaantal betaalde uren dat uw agenten elke dag van de week werken

Het configureren van voorwaarden voor min/max. uur is optioneel. Dit is vereist als u wilt dat agents worden ingepland op basis van dynamische beschikbaarheid (zie Informatie over Mijn beschikbaarheid).

VOORWAARDEN voor MIN /max-uur worden toegewezen aan agenten met min/max. uursprofielen (zie Voorwaarden voor min/max. uur toewijzen aan agenten).

Diensten en planningen

Voorwaarden van min/max. uur zijn onderdeel van de volgende planningsmethoden:

- Vaste, toegewezen en variabele diensten

  LET OP: U kunt ook het minimum- en maximumaantal dagen en betaalde uren beperken dat uw agents elke week werken via variabele diensten. Als u een agent toewijst aan beide Variabele werktijd en een min/max-uurvoorwaarde tijdens dezelfde week (door een min/max-uurvoorwaarde als standaardvoorwaarde te gebruiken of een voorwaarde toe te passen op een bepaald datumbereik), WFM de configuratie gebruikt vanuit de voorwaarde min/max-uur in plaats van de configuratie van de variabele dienst.

- Dynamische planning

Veld	Beschrijvin

- Dynamische beschikbaarheid
- Dynamische planning voor Intraday
- Handmatig bewerkte planningen
- Ruilaanvragen, aanbiedingen, uitzonderingen, begeleiding en verlof

Nadat u een min/max-profiel hebt toegewezen aan een agent, zijn de min/max-voorwaarden van toepassing op elke dienst die aan de agent is toegewezen, op elke dag van de week. Min/max. voorwaarden beperken alleen betaalde uren. Onbetaalde activiteiten tellen niet mee voor de parameters die u per week of dag configureert op deze pagina.

Tijddefinities

De limieten die u op deze pagina instelt, zijn van toepassing op weken en dagen zoals deze zijn gedefinieerd door WFM, niet noodzakelijkerwijs zoals ze op de kalender verschijnen.

- 'Week' verwijst naar de planningsweek in WFM zoals deze is gedefinieerd in het veld Eerste dag van de week op de pagina Algemene instellingen (zie Systeembrede WFM-instellingen configureren). 'Week' bevat alle uren in elke dienst die begint in een planningsweek, zelfs in diensten die over middernacht heen gaan in de volgende planningsweek. "Week" omvat geen uren van een dienst in een voorgaand week dat doorloopt na middernacht.
- 'Dag' verwijst naar de dag waarop een dienst begint en omvat alle uren in de dienst, zelfs als de dienst doorloopt na middernacht in de volgende dag. Onder "dag" zijn niet de uren opgenomen van een dienst van een vorige dag die doorloopt na middernacht.

> **VOORBEELD**
> Een agent heeft de volgende diensten op maandag en dinsdag:
>
> - Maandag 20:00 – dinsdag 16:00 AM
> - dinsdag 14:00 –22:00 uur
>
> WFM splitst de acht uur niet in de eerste dienst tussen maandag en dinsdag. Omdat de dienst begint op maandag, telt WFM alle acht uur mee als onderdeel van de dienst van maandag.

Zowel "dag" als "week" verwijzen naar dagen en weken zoals deze worden weergegeven in de planningstijdzone van een agent (zie Informatie over tijdzones).

Overwegingen bij het configureren van planningen

Bepaalde planningselementen die u in andere delen van WFM configureert, kunnen planningen maken die voldoen aan de min/max-voorwaarden die aan uw agents zijn toegewezen. In sommige gevallen kan dit ertoe leiden dat agents niet worden ingepland.

Tot deze onderdelen behoren het volgende.

Uitzonderingen

Als de planning van een agent een gedeeltelijke of een hele dag betaalde of onbetaalde uitzondering bevat, probeert WFM een planning te maken die voldoet aan een voorwaarde voor min/max uren die aan de agent is toegewezen op de pagina Min/Max. uurprofielen of voor een specifiek datumbereik.

Het toewijzen van betaalde of onbetaalde uitzonderingen kan soms nog steeds resulteren in planningen die voldoen aan voorwaarden voor min/max.uren. Een agent wordt nog steeds ingepland als een betaalde of onbetaalde uitzondering een planning maakt die over de voorwaarde min/max. uur van de agent handelt.

Voorbeeld 1: Betaalde uitzondering

Een agent wordt toegewezen aan een min/max-uurprofiel met een min/max-uurvoorwaarde die ervoor zorgt dat de agent maximaal 10 uur op woensdag werkt, en de agent heeft ook een dienst op woensdag van 8:00 AM tot 16:00 uur. Een supervisor heeft echter ook op woensdag van 16:00 tot 20:00 uur een betaalde uitzondering aan de agent toegewezen.

Dit betekent dat de agent een dienst van 12 uur heeft op woensdag, van 8:00 AM tot 20:00 uur. De planning van de agent overtreedt dus de voorwaarde min/max. uur van de agent, maar de agent is nog steeds ingepland.

Voorbeeld 2: Onbetaalde uitzondering

Een agent wordt toegewezen aan een min/max-uursprofiel met een min/max-uurvoorwaarde die ervoor zorgt dat de agent minimaal zes uur op woensdag werkt, en die agent heeft ook een dienst op woensdag van 8:00 AM tot 16:00. Een supervisor heeft echter ook op woensdag van 8:00 AM tot 13:00 uur een betaalde uitzondering aan de agent toegewezen.

Dit betekent dat de agent de equivalent heeft van een dienst van drie uur op woensdag, van 13:00 tot 16:00. De planning van de agent overtreedt dus de voorwaarde van zes uur min/max.uur van de agent, maar de agent is nog steeds ingepland.

Overlappende diensten

Diensten die op één dag beginnen, lopen soms door na middernacht en overlappen diensten die beginnen op de volgende dag. Als dat gebeurt, WFM wordt de periode niet geteld waarin de planningen elkaar twee keer overlappen. In plaats daarvan houdt het de hele dienst op de overlappende dag, en wordt de dienst op de overlappende dag verkort.

Dit kan ertoe leiden dat de planning van een agent over een toegewezen voorwaarde van min/max. uur overtreedt. Een agent wordt niet ingepland als overlappende diensten een planning maken die voldoet aan de voorwaarde min/max. uren van de agent.

VOORBEELD

Een agent is toegewezen aan een profiel min/max uur met een min/max-uurconditie die bepaalt dat de agent minimaal acht uur mag werken op maandag en dinsdag.

De agent heeft de volgende diensten op deze dagen:

- maandag 22:00 –dinsdag 18:00 AM
- Dinsdag 2.00 AM–10.00 AM

De diensten van deze agent overlappen elkaar vier uur op dinsdag, van 2:00 AM–6:00 AM. WFM telt deze vier uur mee als onderdeel van de dienst van maandag, niet de dinsdag.

Dit betekent dat de agent nu de equivalent heeft van een vier uur durende dienst op dinsdag, van 6:00 AM–10:00 AM. De planningsconfiguratie van de agent overtreedt dus de voorwaarde van de agent die hij heeft als min/max.uur en de agent wordt niet ingepland.

Veldbeschrijvingen

Gebruik de pagina Min/max. uurvoorwaarden om min/max. uurvoorwaarden te maken,

bewerken en verwijderen. Hieronder worden de velden op de pagina beschreven.

Veld	Beschrijving
Naam min/max. uurvoorwaarde	Een unieke naam voor de voorwaarde.
Min betaalde uren per week	Het minimumaantal betaalde uren per week dat een agent kan werken. Deze uren moeten gelijk zijn aan of kleiner dan het maximaal mogelijke aantal uren waarvan de agents op hun dynamische planning, de dynamische beschikbaarheid en de dienstconfiguraties van uw agents het toestaan om in een week te werken.
Max betaalde uren per week	Het maximumaantal betaalde uren per week dat een agent kan werken. Deze uren moeten groter zijn dan of gelijk zijn aan het minimum aantal uren dat mogelijk is voor de dynamische planning, de dynamische beschikbaarheid en de dienstconfiguraties van uw agents dat ze in een week kunnen werken.
Min dagen per week	Het minimumaantal dagen per week dat een agent kan werken. Deze de dagen moeten kleiner zijn dan of gelijk aan het totale aantal dagen waarop de dynamische planning, de dynamische beschikbaarheid en de dienstconfiguratie van uw agents hen in een week toestaan.

Veld	Beschrijving
Max. dagen per week	Het maximumaantal dagen per week dat een agent kan werken. Deze Dagen moeten groter zijn dan of gelijk zijn aan het totale aantal dagen dat ze voor de dynamische planning, dynamische beschikbaarheid en dienstconfiguratie van uw agents nodig zijn voor een week. **VOORBEELD** Een supervisor wijst een agent toe aan een variabele dienst van vijf dagen. Op twee dagen heeft de supervisor de optie Vrije dagen Selectievakje Toegestaan (twee dagen zijn optioneel). Op drie dagen heeft de supervisor het selectievakje Vrije dagen toegestaan niet ingeschakeld (drie dagen vereist). Als de supervisor ook een voorwaarde voor min/max-uur toewijst aan deze agent, moet de supervisor een getal invoeren dat gelijk is aan of groter is dan drie in het veld Max. dagen per week.
Toepassen op	De dag of dagen van de week waarvoor u de parameters wilt configureren. Gebruik De Shift+Click om meerdere aaneengesloten dagen te selecteren of de Ctrl+Click om meerdere niet-aaneengesloten dagen te selecteren.
Betaalde uren	Min—Het minimum betaalde uren voor de geselecteerde dag van de week. Deze uren moeten kleiner zijn dan of gelijk aan het maximaal mogelijke aantal uren waarvan ze op de geselecteerde dag kunnen werken op de dynamische planning, de dynamische beschikbaarheid en de dienstconfiguratie van uw agents. Max—Het maximumaantal betaalde uren voor de geselecteerde dag van de week. Deze uren moeten groter zijn dan of gelijk aan het minimaal mogelijke aantal uren dat ze op de geselecteerde dag kunnen werken op de dynamische planning, de dynamische beschikbaarheid en de dienstconfiguratie van uw agents.
Minimuminterval tussen diensten	De minimumhoeveelheid tijd die tussen diensten op verschillende dagen kan bestaan. **OPMERKING:** Het minimuminterval tussen diensten wordt toegepast en gevalideerd op het moment dat u de planning uitvoert, en niet voor de planning Later uitgevoerde wijzigingen.

Voorwaarden voor min/max. uur toewijzen aan agenten

Profielen voor min/max.uren worden gebruikt om min/max-uurvoorwaarden te koppelen aan specifieke agents voor specifieke weken. Agents moeten worden gekoppeld aan het standaard min/max-uurprofiel of aan

- een specifiek min/max uur profiel om met behulp van diensten met dynamische beschikbaarheid te worden gepland.

Hieronder worden de velden op de pagina beschreven.

Veld	Beschrijving
Min/max. uur profielnaam	Voer een unieke naam in voor het profiel.
Standaardvoorwaarde gebruiken	Schakel dit selectievakje in om een standaardvoorwaarde voor min/max. uur aan te geven en Selecteer die voorwaarde in de vervolgkeuzelijst. Standaardvoorwaarden zijn van toepassing als er geen voorwaarde is toegewezen aan een specifiek datumbereik voor de agent. **OPMERKING:** Als u geen standaardvoorwaarde configureert en er geen voorwaarden zijn geconfigureerd voor een specifiek datumbereik voor een agent, wordt in die agent wordt ingepland zonder minimum- of maximumaantal urenbeperkingen.
Voorwaarden datumbereik	Klik op Toevoegen om een beginweek, eindweek en het min/max. uur te configureren voorwaarde die van toepassing is op dat datumbereik. Schakel het selectievakje links van een bestaande lijn in om die lijn uit de tabel te verwijderen.
Agenten toewijzen	Agents van de deelvensters Beschikbaar naar toegewezen verplaatsen om ze toe te wijzen aan De profielgegevens.

Beperk het aantal te plannen agents

Op de pagina Maximale bezettingsgroepen kunt u een maximum instellen voor hoeveel agents die aan de groep zijn toegewezen, kunnen worden ingepland om tegelijkertijd te werken.

VOORBEELD Uw contactcenter heeft 200 agents beschikbaar voor werk, maar met slechts 100 agenten. U kunt niet meer dan 100 agents tegelijk inplannen. Om ervoor te zorgen dat de planningen geschikt zijn voor
Voor deze limiet stelt u een maximale planningsgroep in die 200 agents bevat en die de limiet voor gelijktijdige planning instelt op 100 agents.

OPMERKING: Als u Maximale bezettingsgroepen gebruikt, moet u ook Gebalanceerde planning gebruiken. Wanneer u een planning uitvoert voor agents waarvoor de beperking van een maximale bezettingsgroep geldt en de limiet is bereikt, kunnen geen andere agents worden ingepland. Er wordt die week geen planning gemaakt voor agenten die de maximumlimiet niet hebben, zelfs niet als deze overtreedt het persoonlijke min/max-uursprofiel of de dienstrotatie van die agents. De planning wordt normaal uitgevoerd voor andere agenten en kan worden voltooid met de status 'Gedeeltelijk geslaagd'. Op de pagina Details van de gebruikersaanvraag (zie Serveraanvragen van WFM-gebruikers weergeven) worden de agents vermeld die vanwege de maximale bezetting niet konden worden ingepland.

Wanneer een maximale bezettingsgroep wordt geconfigureerd, wordt de beperking die wordt ingesteld, in aanmerking genomen in alle terreinen waarin planningen worden gemaakt of gewijzigd. Deze zijn onder andere de volgende gebieden:

- Een planning uitvoeren
- Een gebeurtenis voor dynamische planning maken
- Het ruilen en bieden van planningen goedkeurt
- Begeleidings-, uitzonderings- en verlofaanvragen goedkeuren
- Geplande activiteiten kopiëren
- Automatisch of handmatig dynamische planning voor intraday goedkeuren
- Agentplanningen bewerken op de pagina Agentplanning
- Wijzigingen die worden aangebracht via de pagina Beheer planningsbewerking

Het systeem weigert pogingen om planningen te wijzigen die in strijd zijn met de limiet voor het maximumaantal medewerkers. Als u toch de planning wilt wijzigen, kunt u andere planningswijzigingen aanbrengen waarmee het probleem wordt opgelost (bijvoorbeeld het verplaatsen van activiteiten van een andere agent) en probeert u nogmaals de oorspronkelijke wijziging in de planning.

Agentdiensten waarvoor een maximale beperking voor personeelsgroepen geldt, omvatten alle activiteiten behalve Geen planning, Niet beschikbaar en Beschikbaar.

Uitzonderingen die worden opgenomen als er een maximale beperking voor personeelsgroep wordt genoemd, zijn een speciaal geval. Voor sommige uitzonderingen, zoals vakanties, hoeft een agent niet een stoel in het contactcenter te hebben. De aanwezigheid van die agent mag niet mee tellen voor de maximale bezettingsgroep. Om onderscheid te maken tussen uitzonderingen die moeten tellen en die niet, kan een uitzondering worden geconfigureerd als een werkstation vereist. Zie Uitzonderingen beheren voor meer informatie.

Veldbeschrijvingen

Op de pagina Maximale bezettingsgroepen kunt u maximale bezettingsgroepen maken, bewerken en verwijderen. Hieronder worden de velden beschreven die op de pagina beschikbaar zijn wanneer u een

Veld	Beschrijving
groep met maximale bezetting maakt, bewerkt of verwijdert.	
Maximumaantal naam personeelsgroep	De unieke naam voor de groep met maximale bezetting.
Maximumaantal personeelsleden	Het maximumaantal agents dat tegelijkertijd op een bepaald moment kan werken
Tijd	

Veld	Beschrijving
Agenten toewijzen	Agents van de deelvensters Beschikbaar naar toegewezen verplaatsen om ze toe te wijzen aan De maximale bezettingsgroep.

Een verdeling maken

Een verdeling bestaat uit de contactgegevens voor één week voor elk interval van 30 minuten van de dag. De gegevens omvatten het volgende:

Kolom	Beschrijving
Contactverhouding	Percentage van het totale aantal contacten van de dag voor het interval. **LET OP** : Bij het exporteren van de contactverhouding wordt deze uitgedrukt als een decimaal in plaats van een percentage. Bijvoorbeeld, een contactverhouding In de tabel als 2,03% wordt geëxporteerd naar een spreadsheet als 0,0203.
Contactverdeling	Het aantal contacten dat is ontvangen in het interval. Indien ingeschakeld in het Algemeen Op de pagina Instellingen (instelling Prognose contacten inschakelen als decimalen), kan deze waarde tot twee decimalen bevatten.
Gemiddelde tijd in gesprek	De gemiddelde gespreks- of
verwerkingstijd. Gemiddelde werktijd	De gemiddelde werktijd na
gesprek.	

De verdeling bepaalt de contactvolumeschommelingen binnen de intervallen van een dag.

Zo genereert WFM een verdeling:

1. WFM berekent het gemiddelde aantal contacten dat is ontvangen in de referentieperiode voor elk planningsinterval voor elke dag van de week die is geselecteerd in de verdelingsaanvraag. Dagen met speciale gebeurtenissen worden genegeerd. Kies zes tot acht recente weken voor de referentieperiode, waarbij u geen week met ongebruikelijk volume gebruikt, zoals een feestweek.

   VOORBEELD voor het berekenen van het gemiddelde contactvolume voor het AM interval van 8:30–9:00 op maandag, WFM neemt het totaal van het volume voor het interval van 8:30–9:00 AM voor elke maandag.
   In de referentieperiode en deelt dit door het totale aantal maandagen in de referentieperiode.

2. WFM deelt vervolgens het resultaat voor elk half uur door het gemiddelde aantal contacten dat voor de hele dag is ontvangen om het percentage dagelijkse contacten vast te stellen dat gedurende dit interval binnenkomt.

3. WFM berekent de gemiddelde waarden voor gesprekstijd (interactieve servicewachtrijen) of verwerkingstijd (niet-interactieve servicewachtrijen) en de werktijd na een contact voor elk half uur.

> **VOORBEELD** : de gemiddelde gesprekstijd/verwerkingstijd voor de 8:30–9:00 AM interval op maandag, neemt WFM de som van de gesprekstijd/verwerkingstijd voor elk contact tussen 8:30 AM en 9:00 AM voor elke maandag in de referentieperiode en deelt dit door het totale aantal contacten. WFM gebruikt dezelfde methode om de gemiddelde werktijd te berekenen.

De toekomst is echter niet altijd een herhaling van het verleden. Door toekomstige gebeurtenissen kan de verdeling van contacten veranderen. Als u weet dat komende gebeurtenissen van invloed zijn op de verdeling, kunt u de verdeling bewerken om rekening te houden met deze gebeurtenissen. Voor elk interval van 30 minuten kunt u het aantal contacten wijzigen, dat waarschijnlijk binnenkomt, de gemiddelde gesprekstijd of verwerkingstijd en de gemiddelde werktijd na het contact (zieVerdelingen en prognoses bewerken).

Richtlijnen voor het genereren van een verdeling

Het kiezen van een passende referentieperiode is belangrijk voor het genereren van een verdeling die geschikt is voor uw prognoseperiode.

U kunt één keer een verdeling genereren en deze hergebruiken voor elke prognose of elke keer een nieuwe verdeling genereren als u een prognose genereert. Een verdeling en prognose worden automatisch gekoppeld. Een servicewachtrij kan op een bepaald moment slechts één productieverdeling en één productieprognose hebben.

Het type verdeling dat u genereert, hangt af van het type servicewachtrij waarvoor u de verdeling genereert. Gebruik de volgende richtlijnen bij het genereren van een verdeling:

- Als uw dagelijkse of wekelijkse contactgegevens sterk fluctueren, kiest u een langere referentieperiode. Als uw contactgegevens tamelijk stabiel zijn, kiest u een kortere referentieperiode.
- Als uw contactgegevens tamelijk stabiel of seizoensgebonden zijn, kiest u een langere referentieperiode uit dezelfde periode in het voorgaande jaar.
- Als u ten minste één jaar aan historische gegevens hebt en uw bedrijf en de routeringspatronen niet drastisch zijn veranderd, gebruikt u een referentieperiode van een jaar eerder die vergelijkbaar is met de prognoseperiode.
- Als u minder dan een jaar aan historische gegevens hebt of als de situatie in uw contactcenter aanzienlijk is veranderd, selecteert u een recentere periode die waarschijnlijk contactgegevens bevat die vergelijkbaar zijn met de prognoseperiode.
- Als de contactgegevens tamelijk stabiel zijn gedurende het jaar, kunt u een aantal maanden gaan zonder een nieuwe verdeling te maken.
- Als de contactgegevens frequent veranderen of seizoensschommelingen laten zien, moet u

misschien ten minste elke maand een nieuwe verdeling genereren of elke keer dat u een prognose maakt.

> **LET OP:** verdelingen negeren datums in uw referentieperiode waaraan speciale gebeurtenissen zijn toegewezen en datums die zijn gemarkeerd als gesloten datums.

Verdelingen beheren

Gebruik de pagina Verdelingsaanvragen om productie- en benoemde verdelingen te genereren.

De productieverdeling wordt standaard gebruikt om een prognose te genereren. Er kan slechts één productieverdeling zijn. Daarentegen kunnen er meerdere benoemde verdelingen zijn. Benoemde verdelingen worden gebruikt om te analyseren hoe verschillende omstandigheden van invloed zijn op contactvolumes en agentplanningen. Een benoemde verdeling kan net als een productieverdeling worden gegenereerd met historische gegevens, maar een productieverdeling kan ook zonder historische gegevens worden gegenereerd en handmatig worden gevuld.

U kunt ook een benoemde verdeling in plaats van een productieverdeling gebruiken om een prognose te genereren.

> **OPMERKING** : Als u er zeker van bent dat het contactvolume en de verdeling in uw contactcenter stabiel zijn, hoeft u slechts één verdeling en één prognose te genereren en geen gebruik te maken van benoemde
> Distributies.

Een productieverdeling genereren

Een productieverdeling genereren

1. Selecteer op de pagina Verdelingsaanvraag de **optie Een productieverdelingsaanvraag** indienen.
2. Selecteer een of meer servicewachtrijen. Voor de vermelde beschikbare servicewachtrijen is het selectievakje "Genereer geen prognoses of planningen voor deze servicewachtrij" niet ingeschakeld op de pagina Servicewachtrijen beheren .
3. Geef de begin- en einddatum op van de gewenste referentieperiode in de tijdzone van de servicewachtrij. De referentieperiode moet historische gegevens bevatten die sterk overeenkomen met de datums waarvoor u een prognose genereert. De referentieperiode moet gegevens bevatten voor elke geselecteerde dag van de week. Als er geen gegevens zijn, vult WFM deze periodes met nullen.
4. Selecteer de dagen van de week in waarvoor u een verdeling wilt berekenen. Standaard wordt elke dag van de week geselecteerd.
5. Bepaal of u wilt dat de standaardtijden van de servicewachtrij (Gemiddelde gesprekstijd en Gemiddelde werktijd na gesprek) worden bijgewerkt op basis van deze verdeling.
6. Plan wanneer u de aanvraag wilt uitvoeren. Standaard wordt de aanvraag meteen uitgevoerd.
7. Klik op **Indienen**.

Nadat de aanvraag is uitgevoerd, kunt u de verdeling weergeven en bewerken.

Een benoemde verdeling genereren

Gebruik de pagina Verdelingsaanvraag om een benoemde verdelingsaanvraag te verzenden. Met de aanvraag kan een nieuwe benoemde verdeling worden gegenereerd of een bestaande benoemde verdeling worden overschreven met nieuwe gegevens.

Een benoemde verdeling genereren

1. Selecteer op de pagina Verdelingsaanvraag de gewenste optie: **Een nieuwe benoemde verdelingsaanvraag** indienen of **Een bestaande benoemde verdelingsaanvraag** indienen.
2. Selecteer een servicewachtrij. Bedenk dat u wel meerdere servicewachtrijen selecteert voor een productieverdeling maar dat u slechts één servicewachtrij kunt selecteren voor een benoemde verdeling.
3. Geef een unieke naam op voor de benoemde verdeling als dit een nieuwe aanvraag is of selecteer de naam van de bestaande benoemde verdeling als u de naam van een bestaande benoemde verdeling hergebruikt.
4. Geef de begin- en einddatum op van de gewenste referentieperiode in de tijdzone van de servicewachtrij. De referentieperiode moet historische gegevens bevatten die sterk overeenkomen met de datums waarvoor u een prognose genereert. De referentieperiode moet gegevens bevatten voor elke geselecteerde dag van de week. Als er geen gegevens zijn, vult WFM deze periodes met nullen.
5. Selecteer de dagen van de week in waarvoor u een verdeling wilt berekenen. Standaard wordt elke dag van de week geselecteerd.
6. Bepaal of u wilt dat de standaardtijden van de servicewachtrij (Gemiddelde gesprekstijd en Gemiddelde werktijd na gesprek) worden bijgewerkt op basis van deze verdeling.
7. Plan wanneer u de aanvraag wilt uitvoeren. Standaard wordt de aanvraag meteen uitgevoerd.
8. Klik op **Uitvoeren**.

Nadat de aanvraag is uitgevoerd, kunt u de verdeling weergeven en bewerken.

Een verdeling weergeven

Een verdeling weergeven

1. Selecteer **Verdeling** op de pagina Planning.
2. Selecteer de servicewachtrij waarvoor u de verdeling hebt uitgevoerd.
3. Selecteer de productie- of benoemde verdeling. De verdeling verschijnt in tabel- en grafiekvorm.
4. Selecteer in de vervolgkeuzelijst de dag van de week die u wilt weergeven. U kunt ook door de weergegeven gegevens naar boven of naar beneden bladeren en op de zwarte balk onderaan klikken om de gegevens van de volgende dag weer te geven of op de zwarte balk bovenaan om de gegevens van de vorige dag weer te geven.

OPMERKING: De tijdzone voor deze servicewachtrij wordt ook weergegeven. Deze is alleen lezen en kan vanaf deze pagina niet worden gewijzigd. Als de tijdzone van de servicewachtrij in de servicewachtrijen wordt gewijzigd
Op uw pagina moeten eventuele beïnvloede verdelingen en prognoses opnieuw worden uitgevoerd of handmatig worden bewerkt, omdat de wijziging van de tijdzone van de servicewachtrij niet automatisch in deze wordt weergegeven.

Werken met verdelingen

Wanneer u een verdeling hebt uitgevoerd, kunt u ze bewerken maar ook een aantal andere acties ondernemen. Deze acties worden uitgevoerd met de knoppen rechtsboven op de pagina Verdeling. De knopfuncties worden in de volgende tabel beschreven.

Niet alle knoppen zijn beschikbaar voor productie- en benoemde verdelingen.

Knop	Functie
Opslaan	Hiermee slaat u een bewerkte verdeling op.
Opslaan als	Hiermee slaat u een verdeling op onder een andere naam. Hierdoor blijft de oorspronkelijke verdeling behouden en wordt er een nieuwe benoemde verdeling gemaakt.
Naam wijzigen	Naam wijzigen van een benoemde verdeling. Met deze functie kopieert u niet zoals de functie Opslaan als de verdeling, maar wijzigt u de naam. Na de verandering ziet u niet meer de oude naam in de lijsten met benoemde verdelingen voor deze servicewachtrij.
Verwijderen	De benoemde verdeling wordt verwijderd.
Kopiëren naar productie	Kopieert de benoemde verdeling naar de productie. Met deze functie overschrijft u de gegevens in de bestaande productieverdeling met de gegevens uit deze benoemde verdeling. Als de benoemde verdeling bijvoorbeeld alleen gegevens bevat voor maandag en dinsdag, maar de productieverdeling gegevens voor elke dag van de week, bevat de productieverdeling na het kopiëren ook alleen gegevens voor maandag en dinsdag.
Exporteren	Exporteert de gegevens in de verdeling als een CSV bestand met de naam export.csv. Het exportbestand bevat de distributiegegevens voor elke dag van de week. Deze gegevens kunnen in een spreadsheettoepassing worden bewerkt en vervolgens weer naar de verdeling worden gekopieerd.

Een prognose maken

Een prognose is een voorspelling voor het aantal contacten voor elk interval van 30 minuten van de dag dat een contactcenter ontvangt gedurende een bepaalde tijdsperiode. Er zijn drie typen prognoses:

- De **productieprognose** wordt gebruikt om de productieplanning te genereren. Er kan slechts één productieprognose zijn.
- **Benoemde** prognoses zijn "wat als?" prognoses die worden gebruikt om rekening te houden met volumestuurprogramma's zoals marketingcampagnes die veranderingen in contactvolume, gemiddelde verwerkingstijd of veranderingen in operationele uren produceren. Er kunnen meerdere benoemde prognoses zijn.
- De **strategische prognose** is een prognose voor vijf jaar die het aantal agents weergeeft dat per maand nodig is om te voldoen aan de verwachte vereisten van een servicewachtrij. Er kan slechts één strategische prognose zijn. Deze prognose wordt gebruikt om diverse strategische planningsrapporten te genereren.

WFM maakt gebruik van historische contactgegevens en een verdeling om een prognose te genereren. Op behulp van de prognose wordt vervolgens een planning gemaakt.

Informatie over het prognoseproces

Als u een prognose wilt maken, voert u elk van de volgende taken uit.

Een verdeling genereren

Genereer een verdeling (zie Een verdeling maken) of gebruik een bestaande verdeling voor de servicewachtrij en referentieperiode die u selecteert. Kies zes tot acht recente weken voor de referentieperiode, waarbij u geen week met ongebruikelijk volume gebruikt, zoals een feestweek.

Verdelingen zijn verantwoordelijk voor het bepalen van het verwachte percentage van het dagelijkse contactvolume in elk interval van de dag. Selecteer een referentieperiode die het beste de verwachte contactverdeling over de loop van een dag weergeeft.

De verdeling bewerken

Indien nodig kunt u de verdeling bewerken (zie Verdelingen en prognoses bewerken). Als u bijvoorbeeld verwacht dat het contactvolume op een bepaalde dag van de week in de prognoseperiode lager is, verlaagt u het contactvolume op die dag in de verdeling.

> **OPMERKING:** Als een speciale gebeurtenis is toegewezen aan die dag (zie Dagen met abnormale contactvolumes vermelden), wordt het contactvolume door WFM genormaliseerd zodat de verdelingen nauwkeuriger zijn. U hoeft de verdeling dan niet handmatig aan te passen.

Een prognosemethode selecteren

Er zijn twee prognosemethoden: Standaard en Geavanceerd. De standaardmethode is de oudere methode die door WFM wordt gebruikt. Bij deze methode worden alle weken hetzelfde behandeld: u kunt de verschillen in contactvolumes of afhandelingstijden niet per week weergeven binnen één maand. Daarom worden er geen seizoensgebonden verschillen in contactvolume weergegeven op verschillende tijdstippen binnen de week en maand. Deze methode wordt aanbevolen als u een jaar of minder historische gegevens als referentiegegevens kunt gebruiken.

De methode Geavanceerde prognose kan seizoensschommelingen in contactvolume en verwerkingstijd nauwkeuriger weergeven. Deze methode wordt aanbevolen voor contactcenters die wel seizoensschommelingen in het contactvolume ervaren en die meer dan één jaar aan historische gegevens beschikbaar hebben. Hoe langer de referentieperiode, hoe nauwkeuriger deze prognosemethode de wekelijkse, maandelijkse en jaarlijkse variaties kan weerspiegelen.

Een referentieriool selecteren

WFM gebruikt historische gegevens voor een projecting van toekomstige vereisten. De referentieperiode die u kiest, hangt af van de prognosemethode die u kiest.

- **Standaardprognosemethode**. Geef de referentieperiode met de historische gegevens aan die sterk overeenkomt met de periode waarvoor u een prognose genereert. De referentieperiode die u kiest, geeft per week bepaalde patronen aan die waarschijnlijk plaatsvinden tijdens de prognoseperiode. Als u een referentieperiode kiest uit een jaar voor de prognoseperiode, geeft dit vaak de beste afspiegeling van de wekelijkse patronen.
- **Geavanceerde prognosemethode**. Deze prognosemethode presteert beter met een langere referentieperiode. Geef de referentieperiode van een jaar of langer aan met de historische gegevens die het meest overeenkomen met de wekelijkse, maandelijkse en jaarlijkse seizoenspatronen die waarschijnlijk plaatsvinden tijdens de prognoseperiode.

Als u de historische gegevens wilt zien die beschikbaar zijn voor de servicewachtrij en de door u gewenste referentieperiode, gebruikt u de pagina Historische gegevens weergeven en bewerken (zie Historische gegevens weergeven en bewerken).

De prognose genereren

Wanneer u de prognoseaanvraag indient, voert WFM de volgende stappen uit:

1. Past correcties toe voor eventuele speciale gebeurtenissen die u hebt toegewezen voor de servicewachtrij in de historische referentieperiode.
2. Genereert het gemiddelde contactvolume voor elke dag van de week op basis van de gegevens voor de referentieperiode (standaardprognosemethode) of genereert het gemiddelde dagelijkse contactvolume op basis van de gegevens in de referentieperiode (geavanceerde prognosemethode).

> **OPMERKING: bij** het berekenen van de contactvolumes zijn WFM cijfers in de buurt (omhoog of omlaag tot het dichtstbijzijnde gehele getal), behalve wanneer de waarde op nul wordt afgerond. In dat geval is de waarde
> Afgerond op 1.

3. Als u ervoor hebt gekozen om een historische trend te gebruiken, wordt het jaarlijkse groeicijfer bepaald door WFM op basis van de twee geselecteerde referentieperioden. Het jaarlijkse groeicijfer is afkomstig van de verandering in contactvolume tijdens de verandering in tijd tussen de twee referentieperioden. De verandering in tijd wordt gemeten door de afstand tussen het midden van elke referentieperiode. Als u ervoor hebt gekozen om een verwachte trend te gebruiken, past WFM de volumeprognoses aan op basis van het door u opgegeven percentage groeipercentage. Historische trend en Verwachte trend worden op verschillende manieren op de voorcaseperiode toegepast. Zie Trends in prognoses gebruiken voor meer informatie.
4. Past het verwachtte volume voor elke dag aan met de contactaanpassingsfactor.
5. Past de contactverhouding uit de verdeling toe voor elk interval van de dag. Contacten worden herverdeeld voor niet-interactieve servicewachtrijen waarvoor gelijkmatige of proportionele verdeling wordt gebruikt tijdens gesloten uren. In alle andere redenen wordt het aantal contacten bepaald door te kijken naar de contacten die binnenkomen tijdens de open uren van de servicewachtrij. Als de servicewachtrij gesloten is tijdens een interval, is het aantal contacten nul.
6. Voor niet-interactieve servicewachtrijen worden de verwachte contacten voor elk interval vermenigvuldigd met de gemiddelde verwerkingstijd om de hoeveelheid verwerkingstijd voor de agent te ramen.
7. Gebruikt een algoritme om het aantal agents te bepalen dat per interval vereist is om de doelen voor het serviceniveau te bereiken.

> **OPMERKING:** als een servicewachtrij op een dag van de week gesloten is, moet u de servicewachtrij bewerken op de pagina Servicewachtrijen om het selectievakje Actief voor die dag van de week uit te schakelen. Als dit niet
> Gereed, mislukt de prognoseaanvraag.

> **OPMERKING** : Als er een datum in de prognoseperiode is met een vaste datumkoppeling, gebruikt WFM het volume van de referentiedatum van de vaste datumkoppeling, maar de verdeling van dat contact
> Volume per interval voor de dag is afkomstig van de verdeling.

De prognose controleren

Als u denkt dat de prognosewaarden niet overeenkomen, kunt u de prognose bewerken (zie Verdelingen en prognoses bewerken).

Een prognose genereren

Gebruik de pagina Prognoseaanvragen om productie-, benoemde en strategische prognoses te genereren.

VEREISTE Voordat u een prognose genereert, moet u een verdeling hebben voor elke geselecteerde servicewachtrij.

Een prognose genereren

1. Klik op de pagina Prognose op **Nieuwe aanvraag**.
2. Selecteer op de pagina Prognoseaanvraag het type prognose dat u wilt genereren. U kunt het volgende:
    - Nieuwe productieprognose genereren
    - Een nieuwe benoemde prognose genereren
    - Een bestaande benoemde prognose genereren
    - Nieuwe strategische prognose genereren
3. Vul de secties op de pagina Prognoseaanvraag in zoals hieronder beschreven.
4. Klik op **Indienen**.

Sectiebeschrijvingen

LET OP : Niet elke sectie is vereist voor elk type prognose.

Prognosemethode

Selecteer de prognosemethode die u wilt gebruiken, Geavanceerd of Standaard. De geavanceerde methode houdt rekening met patronen per week, maand en jaar in uw referentieperiodegegevens. De standaardmethode is niet gevoelig voor dergelijke seizoensschommelingen en is geschikter als uw referentieperiode minder dan één jaar aan historische gegevens bevat.

LET OP Strategische prognoses gebruiken alleen de methode Standaard prognose.

Periode prognose

Selecteer de begin- en einddatums van de periode waarop de prognose betrekking heeft.

Type servicewachtrij

Selecteer het interactieve of niet-interactieve servicewachtrijtype voor deze prognose.

Strategische prognoses van NOTE kunnen alleen worden uitgevoerd voor interactieve servicewachtrijen.

Servicewachtrij / servicewachtrijen

Selecteer de servicewachtrij waarvoor de prognose is bedoeld. Voor elk van de beschikbare servicewachtrijen is het door u geselecteerde type servicewachtrij en het selectievakje Genereer geen prognoses of planningen voor deze servicewachtrij" is niet ingeschakeld op de pagina Servicewachtrijen beheren (raadpleeg Servicewachtrijen beheren). U kunt meerdere servicewachtrijen selecteren voor een productie of een strategische prognose. Voor benoemde prognoses kunt u slechts één servicewachtrij selecteren.

Strategische prognoses van NOTE kunnen alleen worden uitgevoerd voor interactieve servicewachtrijen.

Wanneer u de servicewachtrijen voor een productieprognose selecteert, geeft elke servicewachtrij het standaard verlagingsscenario weer dat daaraan is toegewezen. U kunt desgewenst een ander verlagingsscenario selecteren of het veld Verlagingsscenario leeg maken zodat er geen verlaging op die servicewachtrij wordt toegepast.

Verlagingsscenario

Selecteer het verlagingsscenario dat u wilt toepassen op de benoemde prognose. Een verlagingsscenario bestaat uit maximaal 12 verlagingsweken in een bepaalde volgorde (vanaf de huidige week tot twaalf weken na) die worden toegepast op de servicewachtrij wanneer de prognose wordt uitgevoerd.

Het standaard verlagingsscenario wordt weergegeven voor de geselecteerde servicewachtrij. U kunt een ander verlagingsscenario selecteren uit de lijst met scenario's die zijn toegewezen aan de geselecteerde servicewachtrij, of het veld leeg maken zodat er geen verlaging wordt toegepast.

Week offset verlaging

Geef de verschuiving per verlagingsweek op die u wilt gebruiken. De standaard offset is 0, wat betekent dat een planning wordt uitgevoerd in dezelfde week waarop de prognose wordt uitgevoerd. Als u van plan bent om de planning twee weken nadat de prognose is uitgevoerd uit te voeren, is de verschuiving in week voor verlaging 2. Dit geeft aan dat WFM begint met het tellen van de verlaging voor week 0 twee weken vanaf nu wanneer u de planning uitvoert. Op dat moment zijn er meer uitzonderingen in de planning, dus de prognose voor een verlagingsprognose is lager dan wanneer u de planning nu uitvoert voor de periode twee weken in de toekomst.

Naam prognose

Als u een nieuwe benoemde prognose genereert, voert u een unieke naam in voor de prognose. Als u een bestaande benoemde prognose genereert, selecteert u die benoemde prognose in de vervolgkeuzelijst.

Distributie

Selecteer de te gebruiken verdeling. Als u meerdere servicewachtrijen hebt geselecteerd, moet dit de productieverdeling zijn. Als u één servicewachtrij hebt geselecteerd, kan dit de productieverdeling of een benoemde verdeling zijn. Welk type verdeling u ook kiest, deze moet zijn uitgevoerd voor de geselecteerde servicewachtrijen.

Trendopties

Selecteer de trendoptie die u wilt gebruiken (zie Trends in prognoses gebruiken).

- Geen trend: gebruik deze optie als het contactvolume constant blijft.
- Historische trend: gebruik deze optie om de trend te bepalen op afstand uit de historische gegevens in twee referentieperioden.

- Verwachte trend— gebruik deze optie als u het contactvolume wilt voorspellen met een jaarlijks groeicijfer dat wordt toegepast op de gegevens in uw referentieperiode.

Referentieperiode

Geef de referentieperiode op die in de prognose moet worden gebruikt. De referentieperiode is afhankelijk van de trendoptie die u kiest.

Als u... selecteert	Dan...
Geen trend	Geef de begin- en einddatums van de referentieperiode op. Kies voor de geavanceerde prognosemethode een zo lang mogelijk referentieperiode die overeenkomt met de huidige bedrijfsomstandigheden.
Historische trend	Geef twee referentiebereiken op die moeten worden gebruikt om de trend te berekenen. Bereik 1 moet één week of langer zijn. Dit is het beginpunt dat wordt gebruikt om de wijziging in contactvolume gedurende een tijd te berekenen. Voor Bereik 2 kiest u de langst mogelijke referentieperiode, die de huidige omstandigheden in uw bedrijf weergeeft. Dit vertegenwoordigt de seizoensgebondenheid of de normale variantie tussen maanden voor uw bedrijf. Het historische trendmodel doet deugen wanneer beide bereiken van dezelfde lengte zijn.
Verwachte trend	Geef één referentiebereik op en een jaarlijks groeipercentage. Voor Bij de geavanceerde prognosemethode kiest u een zo lang mogelijk referentieperiode die overeenkomt met de huidige bedrijfsomstandigheden.

Afhandeltijd contact

Kies de bron die u wilt gebruiken voor de gemiddelde gesprekstijd (ATT) en de gemiddelde werktijd na gesprek (AWT) die worden gebruikt om de prognose te genereren. U kunt deze waarden berekenen op basis van de geselecteerde verdeling of de ATT en AWT gebruiken die zijn geconfigureerd voor de servicewachtrij op de pagina Servicewachtrijen.

Factor contactaanpassing

(Optioneel) Voer een contactaanpassingsfactor in om het verwachte contactvolume naar boven of beneden bij te stellen. De standaardwaarde is 1,0 wat geen wijziging betekent.

Doelstelling serviceniveau

Stel, indien nodig, de doelstelling voor het serviceniveau in.

- Als de prognose geldt voor interactieve servicewachtrijen, schakelt u het selectievakje De doelstelling van het serviceniveau configureren in. Als u deze optie selecteert, wordt een tabel weergegeven die de standaarddoelstelling voor het serviceniveau bevat

Geconfigureerd op de pagina Servicewachtrijen van die servicewachtrij. Vervolgens kunt u desgewenst het percentage voor het serviceniveau per interval wijzigen.

- Als de prognose geldt voor niet-interactieve servicewachtrijen, wordt het veld Afhandelingsdrempel weergegeven. Geef het aantal minuten (van 0 tot 4320) op waarbinnen contacten moeten worden afgehandeld om te voldoen aan de doelstelling voor het serviceniveau.

De aanvraag plannen

Plan de tijd en de datum waarop u deze prognoseaanvraag wilt uitvoeren. Standaard wordt de aanvraag meteen uitgevoerd. Nadat de aanvraag is uitgevoerd, kunt u de prognose weergeven en bewerken.

Een prognose weergeven

Een prognose weergeven

1. Selecteer **Prognose** op de pagina Planning.
2. Selecteer de volgende opties aan de linkerkant van de pagina:
   - Het type prognose: standaard of strategisch
   - De servicewachtrij
   - De productie of de benoemde prognose
   - De datum van de prognose
   - De tijdzone waarin prognosegegevens moeten worden weergegeven. Standaard wordt deze weergegeven in de tijdzone van de servicewachtrij.
3. De prognose verschijnt in tabel- en grafiekvorm. U kunt ervoor kiezen om de gadget op verschillende zoomniveaus weer te geven.
   - Dagweergave (D): Toont gegevens met intervallen van 30 minuten voor de geselecteerde dag
   - Weekweergave (W): Er worden dagelijkse gegevens weergegeven voor elke dag in de geselecteerde week van 7 dagen
   - Maandweergave (M): er worden dagelijkse gegevens weergegeven voor elke dag in de geselecteerde maand

Werken met prognoses

Wanneer u een prognose hebt uitgevoerd, kunt u ze bewerken maar ook een aantal andere acties ondernemen. Deze acties worden uitgevoerd met de knoppen rechtsboven op de pagina Prognose. De knopfuncties worden in de volgende tabel beschreven.

Niet alle knoppen zijn beschikbaar voor productie-, benoemde en strategische prognoses.

Knop	Functie
Opslaan	Hiermee slaat u een bewerkte prognose op.
Opslaan als	Hiermee slaat u een productie of benoemde prognose op onder een andere naam. Hierdoor blijft de oorspronkelijke prognose behouden en wordt een nieuwe benoemde prognose gemaakt met daarin wijzigingen die u in de prognose hebt aangebracht.
Naam wijzigen	Naam wijzigen van een benoemde prognose. Met deze functie kopieert u niet de prognose zoals de functie Opslaan als, maar wijzigt u de naam van deze prognose. Na de verandering ziet u niet meer de oude naam in de lijsten met benoemde prognoses voor deze servicewachtrij.
Verwijderen	Hiermee wordt de benoemde prognose verwijderd.
Kopiëren naar productie	Kopieert de benoemde prognose naar de productie. Met deze functie overschrijft u de gegevens in de bestaande productieprognose met de gegevens uit deze benoemde prognose. Als de benoemde prognose bijvoorbeeld alleen gegevens bevat voor maandag en dinsdag, maar de productieprognose gegevens voor elke dag van de week, bevat de productieprognose na het kopiëren ook alleen gegevens voor maandag en dinsdag.
Exporteren	Exporteert de gegevens in de prognose als een CSV bestand met de naam export.csv. Voor productie- en benoemde prognoses selecteert u een begin- en einddatum voor de gegevens die u wilt exporteren voor maximaal een jaar met gegevens, en het zoomniveau (interval, week of maand). De standaard export is het datumbereik, het zoomniveau en de tijdzone die u weergeven wanneer u op de knop Exporteren klikt. Voor strategische prognoses selecteert u een begin- en einddatum om de gegevens te exporteren van 1 naar 60 maanden. De standaardduur is 60 maanden. Het standaard zoomniveau is per maand, zonder optie om te wijzigen naar een ander zoomniveau. Deze gegevens kunnen in een spreadsheettoepassing worden bewerkt en vervolgens naar de prognose worden gekopieerd.

Een prognose importeren

Er zijn enkele situaties waarbij u prognosegegevens wilt importeren. Als er bijvoorbeeld geen historische gegevens beschikbaar zijn, kan er geen prognose voor u worden berekend. Of misschien verwerkt een bepaalde servicewachtrij problemen, en het aantal agents dat nodig is om dat te doen is al bekend en u wilt alleen een

Een planning maken voor die agents. Door de gegevens te importeren wordt dit mogelijk.

De geïmporteerde gegevens worden gebruikt om de prognosetabel van de pagina Prognose te vullen. Het is efficiënter dan het handmatig invult van de tabel met één cel tegelijk. De geïmporteerde prognose kan een productieprognose of een benoemde prognose zijn.

OPMERKING: Voor elk interval moet er een rij staan (totaal 48 rijen per dag), behalve op de dag dat uw tijdzone overgaat naar of van zomertijd. Op de dag dat de zomertijd gaat
Er staan nu 46 rijen en op de dag dat de zomertijd eindigt, staan er 50 rijen.

OPMERKING : Als u een prognose importeert voor een dag die al een prognose heeft, wordt de bestaande prognose overschreven.

Prognoses worden geïmporteerd als CSV bestanden.

- De prognose kan voor één of meerdere dagen zijn.
- De prognose moet voor één interactieve of niet-interactieve servicewachtrij tegelijk zijn.
- De prognosegegevens bevinden zich in de tijdzone van de servicewachtrij.
- Het CSV-bestand moet voor elke dag een rij bevatten voor elk interval van 30 minuten (in totaal 48 rijen) per dag en de gegevens in elke rij moeten de notatie UU:MM hebben.

  OPMERKING : Als u een prognose opnieuw probeert te importeren dat u hebt geëxporteerd op het zoomniveau van de week of de maand, ontvangt u een foutbericht dat u een periode niet hebt. De volgende
  In een prognose op weekniveau worden gegevens weergegeven met intervallen van drie uur, en een prognose op maandniveau worden gegevens per dag weergegeven.

Aanbevolen werkwijze als u een prognose wilt importeren die velden zonder waarden bevat, geeft u een 0 (nul) op voordat u het bestand importeert.

Een prognose importeren

1. Selecteer op de pagina Prognoseaanvraag de **optie Een prognose** importeren.
2. Selecteer het type prognose dat u wilt importeren:
   - Als u een productieprognose importeert, selecteert u de servicewachtrij waarvoor deze geldt.
   - Als u een bestaande benoemde prognose importeert, selecteert u de servicewachtrij waarvoor deze is bedoeld en de benoemde prognose.
   - Als u een nieuwe benoemde prognose importeert, selecteert u de servicewachtrij en voert u een naam in voor de nieuwe benoemde prognose.
3. Kies het bestand dat u wilt importeren en klik op **Uploaden** om de prognose te importeren.

Als de prognose eenmaal is geüpload, kan deze worden weergegeven en net als elke andere prognose worden bewerkt.

Een prognose importeren wanneer u al het aantal agents volgens de prognose weet

Het CSV bestand bevat de volgende velden wanneer u de prognose voor het aantal agents al weet.

Veld	Beschrijving
Datum	De datum van de prognose in de notatie JJJJ-MM-DD. **OPMERKING:** de datumindeling in de CSV bestanden kan worden gewijzigd door een spreadsheettoepassing als Microsoft Excel in de indeling die is in de toepassing ingesteld als standaardinstelling. Houd rekening met deze mogelijkheid en zorg ervoor dat de datumkolommen zo zijn geconfigureerd dat de datumnotatie juist is.
Interval	Het interval van 30 minuten in de notatie UU:MM. **OPMERKING:** voor elk interval moet er een rij zijn (totaal 48 rijen per dag).
AgentenForecast	Het aantal agenten in de prognose voor het interval. Voer een 0 (nul) in voor een willekeurig interval dat de servicewachtrij is gesloten.

In dit voorbeeld van het importeerbestand wordt de waarde AgentsForecast weergegeven. In dat geval worden de in WFM opgegeven waarden gebruikt en niet de eigen waarden berekend.

```
Datum,interval,AgentsForecast
    2016-01-01,00:00,10
    2016-01-01,00:30,12
    2016-01-01,01:00,16
    ...
```

Een prognose importeren als u het aantal agents wilt berekenen

Het CSV bestand bevat de volgende velden in een willekeurige volgorde wanneer u WFM de prognose voor het aantal agents wilt berekenen op basis van de gegevens die u hebt opgegeven.

Veld	Beschrijving
Datum	De datum van de prognose in de notatie JJJJ-MM-DD. **OPMERKING:** De datumindeling in de CSV bestanden kan worden gewijzigd door een

Veld	Beschrijving
	spreadsheettoepassing zoals Microsoft Excel in de indeling die standaard in de toepassing is ingesteld. Houd rekening met deze mogelijkheid en zorg ervoor dat de datumkolommen zo zijn geconfigureerd dat de datumnotatie juist is.
Interval	Het interval van 30 minuten in de notatie UU:MM. **OPMERKING:** voor elk interval moet er een rij zijn (totaal 48 rijen per dag).
ContactenForecast	De prognose voor het aantal contacten voor het interval. Geef een 0 (nul) op een willekeurige interval dat de servicewachtrij is gesloten. Indien ingeschakeld op de pagina WFM Algemene instellingen (Verwachte contacten inschakelen als decimalen), kan dit aantal tot twee decimalen bevatten (raadpleeg systeembrede WFM instellingen configureren). Als er meer dan twee decimalen worden ingevoerd, wordt het getal afgerond op de dichtstbijzijnde twee decimalen, tenzij dat een getal van 0,00 oplevert. In dat geval is het getal 1.
Gemiddelde gesprekstijdForecast	De gemiddelde gesprekstijd per contact in seconden de prognose voor het interval.
Gemiddelde werktijdVooruitcast	De gemiddelde werktijd na een contact in seconden, prognose voor interval.
ServiceniveauPercentForecast	De prognose voor het serviceniveau voor het interval.
ServiceniveauTijdForecast	De prognose voor de hoeveelheid tijd in seconden om een contact te beantwoorden.

In dit voorbeeld wordt de waarde AgentsForecast berekend met WFM omdat er geen waarden worden opgegeven in het bestand.

```
Datum, Interval, ContactenForecast, Gemiddelde GesprekstijdForecast, GemiddeldeWerktijdVooruitVal S
    erviceLevelPercentForecast, ServiceNiveauTijdVooruit
    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
    ...
```

Trends in prognoses gebruiken

Wanneer u ervoor kiest om een prognose te genereren met trends, berekent WFM een jaarlijks groeicijfer van het contactvolume.

Bij het kiezen van referentieperioden moet rekening worden gehouden met seizoensschommelingen in de historische gegevens. Als de historische gegevens per seizoen verschillen, kunt u het beste dezelfde gedeelten van twee verschillende jaren gebruiken om de trend te bepalen.

Webex WFO werkt met lineaire trends voor prognoses. U kunt twee verschillende trendopties gebruiken om een prognose te genereren:

- Historische trend—WFM gebruikt historische gegevens van de gekozen referentieperiode om het percentage contactvolumewijziging te berekenen voor elke dag van de week dat wordt toegepast op elke datum in de prognoseperiode.
- Verwachte trend—WFM gebruikt het jaarlijkse groeicijfer om de wijziging in het contactvolume voor elke datum in de prognoseperiode te berekenen.

Historische trends

Standaardprognosemethode

Deze trendoptie gebruikt twee referentieperioden. Voor elk van de twee trendreferentieperioden wordt het gemiddelde contactvolume voor elke dag van de week berekend, naast de middelste datum voor elke dag van de week. Als er bijvoorbeeld vijf woensdagen in de referentieperiode zijn, is de middelste woensdag het derde exemplaar voor die dag.

Verder worden voor elke referentieperiode een algeheel gemiddeld contactvolume en een gemiddelde datum berekend. Vervolgens worden de resultaten voor de twee referentieperioden gecombineerd om een groeicijfer en een groeiduur te geven. Op basis hiervan wordt het jaarlijkse groeicijfer berekend.

In een prognose met een historische trend wordt het beginpunt van de prognose berekend door de trendlijn te verlengen vanaf het midden van de tweede referentieperiode tot het begin van de prognose. In de onderstaande grafiek hebben de twee referentieperioden één jaar voor elkaar en is er gedurende de loop van het jaar 100 procent groei geweest (geldt voor alle dagen van de week). Deze groei wordt verlengd tot januari van het volgende jaar, de prognose begint.

Geavanceerde prognosemethode

Deze trendoptie gebruikt twee referentieperioden. Voor elk van de twee trendreferentieperioden wordt het gemiddelde contactvolume voor elke dag van de week berekend, naast de middelste datum voor de referentieperiode. Als er bijvoorbeeld vijf woensdagen in de referentieperiode zijn, is de middelste woensdag het derde exemplaar voor die dag.

Nadat het totale gemiddelde contactvolume en de gemiddelde datum zijn berekend voor elke referentieperiode, worden deze waarden gebruikt om een verschil in contactvolume en tijdsverschil te produceren. Op basis hiervan wordt het jaarlijkse groeicijfer berekend.

In een prognose op basis van een historische trend wordt het beginpunt van de prognose berekend door de trendlijn te verlengen vanaf het midden in de tweede referentieperiode tot het begin van de prognose. In de onderstaande grafiek hebben de twee referentieperioden één jaar voor elkaar en er is een groei van 100 procent geweest in de loop van het jaar. Deze groei wordt verlengd tot januari van het volgende jaar, de prognose begint.

Verwachte trends

Standaardprognosemethode

In een prognose met een verwachte trend die door de gebruiker is ingevuld, voert u één referentieperiode en een percentage jaarlijkse groei in. Een eenvoudig voorbeeld hiervan is een jaarlijkse groei van 100 procent. Na een volledig jaar is het belvolume verdubbeld (met 100 procent gestegen). De groei is hetzelfde voor alle dagen van de week, maar de helling van de lineaire trend die samenhangt met elke dag van de week kan anders zijn (zie het effect Dag van de week).

Het gemiddelde gespreksvolume wordt berekend per dag van de week en wordt doorverbind naar de eerste dag van de prognose. Het maakt niet uit hoeveel tijd verstrijkt tussen de referentieperiode en het begin van de prognose (zie de onderstaande grafiek). Als de prognose begint op dezelfde dag van de week, zijn de beginwaarden identiek tussen de prognoses. Als deze trend op een andere dag van de week begint, is er een kleine foutmarge aangezien de trend op elke prognosedatum wordt toegepast.

Geavanceerde prognosemethode

In een prognose met een verwachte trend die door de gebruiker is ingevuld, voert u één referentieperiode en een percentage jaarlijkse groei in. Een eenvoudig voorbeeld hiervan is een jaarlijkse groei van 100 procent. Na een volledig jaar is het gemiddelde dagelijkse gespreksvolume verdubbeld (met 100 procent gestegen).

Het gemiddelde dagelijkse gespreksvolume wordt berekend op basis van de hele referentieperiode en wordt doorverbind naar de eerste dag van de prognose. Het maakt niet uit hoeveel tijd verstrijkt tussen de referentieperiode en het begin van de prognose (zie de onderstaande grafiek). Omdat er seizoensfactoren bij betrokken zijn, ligt de beginwaarde alleen dicht bij de beginreferentieperiode als de prognose begint op dezelfde dag van de week, maand van het jaar en dag van de maand.

Dag van de week-effect

Omdat verschillende dagen van de week meestal verschillende gespreksvolumes hebben, verschilt het effect van een uniform jaarlijks groeicijfer per dag van de week. In het onderstaande voorbeeld is het jaarlijkse groeicijfer 100 procent. Het gemiddelde begin- en eindvolume voor elke dag van de week wordt weergegeven in de volgende tabel:

Dag van de week	Volume eerste gesprek	Gespreksvolume na 1 jaar
Zondag	50	100
Maandag	50	100
Dinsdag	50	100
Woensdag	100	200
Donderdag	100	200
Vrijdag	200	400
Zaterdag	100	200

De rood gestreepte lijnen geven de trendlijn weer die het resultaat is van het groeicijfer.

Voorbeelden: Prognose voor één jaar met de standaardmethode voor prognose

In dit gedeelte vindt u voorbeelden van het verwachte gedrag van prognoses voor een jaar lang met specifieke groeicijfers. Het jaarlijkse groeicijfer is het bedrag van de verwachte groei per volledig jaar na het begin van de prognose.

OPMERKING: In de formule worden 365 dagen in normale jaren en 366 dagen in schrikkeljaren gebruikt voor de lengte van het jaar. In een gewoon jaar is dit het bedrag van de groei op de 365e dag van de prognose die van invloed is op het gemiddelde gesprek.
Volume dat wordt gebruikt voor prognose is gelijk aan het gemiddelde plus de verwachte groei.

Voorbeeld 1: Positieve groei

In dit voorbeeld is het jaarlijkse groeicijfer 50 procent. Aan het eind van een jaar zou het gespreksvolume voor elke dag van de week moeten stijgen tot 1,5 keer de oorspronkelijke waarde.

Dag van de week	Volume eerste gesprek	Gespreksvolume na 1 jaar
Zondag	50	75
Maandag	50	75
Dinsdag	50	75
Woensdag	100	150
Donderdag	100	150

Dag van de week	Volume eerste gesprek	Gespreksvolume na 1 jaar
Vrijdag	200	300
Zaterdag	100	150

Voorbeeld 2: Nul groeicijfer

In dit voorbeeld is er geen wijziging in de oproepvolumes per dag van de week (een jaarlijkse groei van nul procent). De prognose voor elke dag van de week is perfect vlak.

Dag van de week	Volume eerste gesprek	Gespreksvolume na 1 jaar
Zondag	50	50
Maandag	50	50
Dinsdag	50	50
Woensdag	100	100
Donderdag	100	100
Vrijdag	200	200
Zaterdag	100	100

Voorbeeld 3: Negatieve groei

In dit voorbeeld neemt het oproepvolume af. In de eerste grafiek betekent een groeicijfer van -50 procent dat de oproepvolumes voor elke dag van de week de helft bedragen van hun beginwaarde na een jaar.

Dag van de week	Volume eerste gesprek	Gespreksvolume na 1 jaar
Zondag	50	25
Maandag	50	25
Dinsdag	50	25
Woensdag	100	50
Donderdag	100	50
Vrijdag	200	100
Zaterdag	100	50

In de tweede grafiek is het groeicijfer -200 procent. In dit geval bereiken de oproepvolumes half jaar nul. Wanneer een negatief groeicijfer de prognose eenmaal tot nul dwingt, bereikt deze de bodem en kan nooit lager zijn dan dat. Vanwege het dag van het weekeffect (zie Dag van de week),komen alle dagen van de week samen op nul op ongeveer hetzelfde punt in de tijd.

Voorbeelden: Prognose voor één jaar met de methode Geavanceerde prognose

In dit gedeelte vindt u voorbeelden van het verwachte gedrag van prognoses voor een jaar lang met specifieke groeicijfers. Het jaarlijkse groeicijfer is het bedrag van de verwachte groei per volledig jaar na het begin van de prognose.

OPMERKING: In de formule worden 365 dagen gebruikt in normale jaren en 366 dagen in schrikkeljaren als het lengte van een jaar. De hoeveelheid groei op de 365e dag van de prognose zal niet precies gelijk zijn aan het jaarlijkse groeicijfer,
Maar het moet zeer dichtbij zijn en binnen een acceptabele foutmarge.

Voorbeeld 1: Positieve groei

In dit voorbeeld is het jaarlijkse groeicijfer 50 procent. Het gemiddelde gespreksvolume neemt toe zodat aan het eind van het jaar het gemiddelde gespreksvolume 1,5 keer de oorspronkelijke waarde is geworden. In de onderstaande tabel en grafiek begint het gemiddelde gespreksvolume bij 497,7 en stijgt tot 745,7 na een jaar. Het gemiddelde gespreksvolume voor de laatste dag van elke maand wordt in de tabel weergegeven.

Maand	Gemiddelde dagelijkse referentieperiode Gespreksvolume	Gemiddeld gespreksvolume aan einde van de maand
Januari	497.7	518.1
Februari	497.7	537.2
Maart	497.7	558.3
April	497.7	578.8
Mei	497.7	599.9
Juni	497.7	620.3
Juli	497.7	641.5
Augustus	497.7	662.6
September	497.7	683.0
Oktober	497.7	704.1

Maand	Gemiddelde dagelijkse referentieperiode Gespreksvolume	Gemiddeld gespreksvolume aan einde van de maand
November	497.7	724.6
December	497.7	745.7

Voorbeeld 2: Negatieve groei

In dit voorbeeld neemt het oproepvolume af. In de eerste tabel en grafiek wordt een jaarlijks groeicijfer van -50 procent toegepast zodat het gemiddelde dagelijkse gespreksvolume na een jaar de helft is van wat aan het begin van de prognoseperiode is. In de onderstaande tabel wordt het gemiddelde dagelijkse gesprek voor elke maand weergegeven.

Maand	Gemiddelde dagelijkse referentieperiode Gespreksvolume	Gemiddelde gesprek In de periode tot aan het einde van de maand
Januari	497.7	477.3
Februari	497.7	458.2
Maart	497.7	437.1
April	497.7	416.6
Mei	497.7	395.5
Juni	497.7	375.1
Juli	497.7	353.9
Augustus	497.7	332.8
September	497.7	312.4
Oktober	497.7	291.3
November	497.7	270.8
December	497.7	249.7

In de tweede grafiek is het groeicijfer -200 procent. In dit geval bereiken de oproepvolumes half jaar nul. Wanneer een negatief groeicijfer de prognose eenmaal tot nul dwingt, bereikt deze de bodem en kan nooit lager zijn dan dat. Als gevolg van de aankomstpatronen voor dag of week, kunnen niet alle dagen nul bereiken op hetzelfde punt in de tijd, zoals in de grafiek wordt weergegeven.

Strategische prognoses

Strategische prognoses zijn 5 jaar lang. Het jaarlijkse groeicijfer wordt gebruikt om de verwachte groei op het tijdstip in één jaar te berekenen en om de helling van de lijn te berekenen die de aanhoudende groei van het gespreksvolume beschrijft. Dit is in de onderstaande grafiek aangegeven als een jaarlijks groeicijfer als een lineaire trend. Het groeicijfer wordt niet afzonderlijk toegepast op elk jaar van de strategische prognose. De gestreepte rode lijn laat zien wat er gebeurt wanneer het groeicijfer wordt toegepast op elk volgend jaar van een prognose.

Voorbeelden strategische prognose

Hieronder staan enkele voorbeelden van een jaarlijks groeicijfer als een lineaire trend (verwachte trend) in een strategische prognose. De getoonde jaarlijkse groeicijfers zijn 100 procent, nul procent en -50 procent. Het uitgangspunt is in alle voorbeelden hetzelfde. Let op: een groeicijfer van -50% over het eerste jaar bereikt nul aan het einde van jaar 2 en dan blijft dit voor de rest van de prognose. Ook vermeldenswaard is het groeicijfer van nul procent (er is geen wijziging in het oproepvolume voor de prognose).

Koppelingen vaste datum beheren

Een vaste datumkoppeling is een koppeling tussen twee datums die van jaar tot jaar op verschillende dagen van de week vallen. Vaste datumkoppelingen zijn handig omdat WFM een prognose genereert, historische gegevens worden gebruikt van dezelfde dag van de week.

Om te zorgen dat WFM een datum met vergelijkbare gegevens gebruikt voor de prognose, kunt u vaste datumkoppelingen maken.

> **VOORBEELD** Voor het genereren van een prognose voor woensdag 1 januari 2014 WFM worden gegevens van woensdag 2 januari 2013 gebruikt. De 2014 datum is echter nieuwjaarsdag en de 2013 datum is de
> Dag na nieuwjaarsdag. De contactgegevens voor de twee datums zijn waarschijnlijk aanzienlijk anders vanwege de vakantie. Als u een vaste datumkoppeling maakt tussen 1 januari 2014 en 1 januari 2013, wordt dit gecorrigeerd bij het genereren van een prognose.

Als er geen geschikte historische gegevens in de WFM-database zijn om vaste datumkoppelingen te gebruiken, kunt u een prognose genereren en vervolgens de gegevens voor die specifieke datum bewerken om de correcte informatie weer te geven (zie Verdelingen en prognoses bewerken).

Bevestigde datumkoppelingen kopiëren

Als u eenmaal koppelingen voor vaste datums hebt opgeslagen voor een servicewachtrij, kunt u ze kopiëren naar een andere servicewachtrij.

Koppelingen van vaste datums van de ene servicewachtrij naar een andere kopiëren

1. Selecteer de servicewachtrij waarvan u de vaste datum wilt kopiëren.
2. Selecteer in het **veld Kopiëren naar servicewachtrij** de doelservicewachtrij.
3. Klik op **Kopiëren**.

OPMERKING: door de kopieeractie overschrijft u eventuele bestaande datumkoppelingen die zijn ingesteld voor de doelservicewachtrij.

Veldbeschrijvingen

Op de pagina Koppeling vaste datum kunt u vaste datumkoppelingen voor afzonderlijke servicewachtrijen maken, bewerken en verwijderen.

U kunt gekoppelde datums niet bewerken nadat u ze hebt ingesteld, maar u kunt wel de beschrijvingen bewerken. Als u een fout hebt gemaakt bij het selecteren van de twee datums, verwijdert u de koppeling en begint u opnieuw.

Hieronder worden de velden op de pagina Koppeling vaste datum beschreven.

Veld	Beschrijving
Servicewachtrij	De servicewachtrij waarvoor u vaste datumkoppelingen wilt maken.
Deze toekomstige streefdatum koppelen	De datum in de toekomst die u wilt koppelen aan een referentiedatum in verleden. Dit is de datum waarvoor u prognoses maakt.
Met deze historische datum	De datum in het verleden waarvoor historische gegevens bestaan die vergelijkbaar zijn met wat u verwacht voor de toekomstige datum.
Beschrijving	Een beschrijving van de gekoppelde datums om ze te herkennen, zoals "Nieuwjaarsdag" of "Jaarlijks salesevenement". Dit is het enige veld dat u kunt bewerken nadat u de vaste datumkoppeling hebt opgeslagen.
Knop Toevoegen	Klik op Toevoegen om de gekoppelde datums aan de tabel toe te voegen.
Knop Verwijderen	Als u een datumkoppeling wilt verwijderen, schakelt u het selectievakje naast de koppeling in De tabel en klik op Verwijderen.
Kopiëren naar servicewachtrij	De doelservicewachtrij waarnaar u de weergegeven service wilt kopiëren De vaste datumkoppelingen in wachtrij.

Houdt rekening met dagen met abnormale contactvolumes

Gebruik de pagina Speciale gebeurtenissen om speciale gebeurtenissen te maken en te beheren en ze toe te wijzen aan servicewachtrijen. Een speciale gebeurtenis is een gebeurtenistype waardoor het contactvolume afwijkt van normaal. Door de speciale gebeurtenis kan het volume toe- of afnemen. Wanneer u een speciale gebeurtenis toewijst aan een servicewachtrij, houdt WFM rekening met het effect van de speciale gebeurtenis door deze uit de verdelingen te verwijderen en deze in prognoses te normaliseren.

Houd bij het onderzoeken van een historische speciale gebeurtenis rekening met het volgende:

- Op welke servicewachtrij heeft de speciale gebeurtenis invloed? Een speciale gebeurtenis hangt altijd samen met een servicewachtrij.
- Wat voor type gebeurtenis is deze speciale gebeurtenis? U kunt algemene typen speciale gebeurtenissen configureren met standaardwaarden. Nadat u een algemene speciale gebeurtenis hebt gemaakt, kunt u deze selecteren uit een lijst met beschikbare speciale gebeurtenistypen wanneer u die nodig hebt.
- Wanneer vindt de speciale gebeurtenis plaats?
- Hoeveel dagen na de speciale gebeurtenis is de impact op het contactvolume zichtbaar? De impact van een stroomstoring is meteen van kracht. De impact van een andere factuurindeling treedt op nadat de postbode de facturen heeft geleverd en de klanten de post openen.
- Hoe lang duurt de impact van het contactvolume in dagen? De impact van een stroomstoring kan slechts één dag duren als de service is hersteld gedurende die tijd. De impact van een wijziging in de factuurindeling zal waarschijnlijk een aantal dagen gelden, omdat klanten facturen op verschillende tijden verwerken.
- Wat is de verhouding van de impact? Dit wordt bepaald door het contactvolume tijdens de speciale gebeurtenis te delen door het contactvolume waarvan waarschijnlijk sprake zou zijn geweest als de speciale gebeurtenis zich niet zou hebben voorgedaan.

Impact op verdelingsaanvragen

Als de referentieperiode die u opgeeft in een verdelingsaanvraag een speciale gebeurtenis omvat, wordt de datum van de speciale gebeurtenis uitgesloten van de referentieperiode. Dit garandeert dat de abnormale contactpatronen (met inbegrip van de contactafhandelingstijd) op de dag van de speciale gebeurtenis geen invloed hebben op de contactverdelingspatronen.

> **VOORBEELD** : een stroomstoring waardoor het dagelijkse contactvolume wordt gehalveerd: het is 's ochtends nog normaal maar daalt 's middags naar nul. Een speciale gebeurtenis met een impactverhouding van 0,5 is
> geschapen. De datum van deze speciale gebeurtenis, indien onderdeel van een referentieperiode, wordt uitgesloten van die referentieperiode.

Impact op prognoseaanvragen

Als de referentieperiode die u opgeeft in een prognoseaanvraag, een speciale gebeurtenis omvat, wordt het normale contactvolume berekend door het werkelijke contactvolume op de dag van de speciale gebeurtenis te delen door de impactfactor. Dat wil zeggen:

Genormaliseerd contactvolume = werkelijk contactvolume op datum speciale gebeurtenis ÷ impactfactor

Stel dat in het voorbeeld van de stroomstoring het werkelijke contactvolume op de dag van de stroomuitval 5.000 contacten bedroeg. De speciale gebeurtenis voor de stroomstoring heeft een impactfactor van 0,5. Op basis van de bovenstaande vergelijking:

Genormaliseerd contactvolume = 5.000 ÷ 0,5 = 10.000

Het contactvolume in de referentieperiode is genormaliseerd op 10.000 contacten om te compenseren voor het effect van de speciale gebeurtenis waardoor de prognose nauwkeuriger wordt.

Beperkingen van speciale gebeurtenissen

Speciale gebeurtenissen worden gebruikt om de effecten van een plotselinge, niet opnieuw optredende wijziging in het contactvolume in het verleden uit te schakelen om te zorgen dat deze afwijkingen niet voorkomen in prognoses.

Speciale gebeurtenissen kunnen niet worden gebruikt om wijzigingen in contactvolume te voorspellen vanwege toekomstige gebeurtenissen zoals een komende marketingcampagne. Deze gebeurtenistypen kunnen automatisch of handmatig worden inpassen tijdens het prognoseproces.

Veldbeschrijvingen

Hieronder worden de velden beschreven die op de pagina worden weergegeven wanneer u een speciale gebeurtenis maakt, bewerkt of verwijdert.

Veld	Beschrijving
Naam speciale gebeurtenis	Een naam voor de speciale gebeurtenis. Maximaal aantal tekens = 50.
Impactvertraging	De vertraging in hele dagen tussen het plaatsvinden van de speciale gebeurtenis en wanneer Het contactcenter wordt hiermee in feite beïnvloed. Standaardwaarde = 0
Duur impact	Het aantal hele dagen waarvoor u de effecten van de speciale gebeurtenis verwacht laatste. Standaardwaarde = 1.
Verhouding impact	De impact van de speciale gebeurtenis op het normale contactvolume. Standaardwaarde = 1.

Hieronder worden de velden beschreven die op de pagina beschikbaar zijn wanneer u een speciale gebeurtenis toewijst aan een servicewachtrij.

Veld	Beschrijving
Servicewachtrij	Selecteer de servicewachtrij waaraan u de speciale gebeurtenis wilt
toewijzen. Speciale gebeurtenis	Selecteer de speciale gebeurtenis waaraan u wilt toewijzen aan de
servicewachtrij. Datum gebeurtenis	Selecteer de datum van de speciale gebeurtenis.
Impactvertraging gebeurtenis.	Dit veld wordt automatisch ingevuld met de waarde die is geconfigureerd voor de speciale U kunt de waarde desgewenst wijzigen.
Duur impact gebeurtenis.	Dit veld wordt automatisch ingevuld met de waarde die is geconfigureerd voor de speciale

Veld	Beschrijving
	U kunt de waarde desgewenst wijzigen.
Verhouding impact gebeurtenis.	Dit veld wordt automatisch ingevuld met de waarde die is geconfigureerd voor de speciale U kunt de waarde desgewenst wijzigen.
Opmerking	(Optioneel) Opmerking over de speciale gebeurtenis.
Toewijzen, knop aan	Klik op deze knop om de gebeurtenis toe te wijzen aan de servicewachtrij. Het wordt toegevoegd De tabel Toegewezen gebeurtenissen.
Knop Verwijderen Toegewezen	Klik op deze knop om de geselecteerde speciale gebeurtenis te verwijderen uit de pagina Tabel Gebeurtenissen.

Gegevens in het prognoseoverzicht

De gegevens in de rij met het prognoseoverzicht worden berekend volgens de beschrijving in de volgende tabel.

> **OPMERKING:** De totalen en gemiddelden in de rij Overzicht prognose worden berekend voor een periode van vierentwintig uur. Deze berekeningen zijn niet beperkt tot de openings- en sluitingstijden van de servicewachtrij die u
> Geselecteerd hebben.

Kolom	Overzichtsberekening
Agenten werkelijk	Gewogen gemiddelde van waarden in de kolom: SUM(Werkelijke × Periodeduur agents) ÷ SUM(Periode)
Agenten prognose	Gewogen gemiddelde van waarden in de kolom, afgerond op het volgende geheel getal: SUM(Prognose agenten × periodeduur) ÷ SUM(periode)
Toegepaste verlaging agenten prognose	Gewogen gemiddelde voor de duur van een periode, afgerond op het gehele getal aan de in 248998888800 van de 20%a0/&en gewogen gemiddelde voor de periode Prognose ÷ agents ([1 – verlagingspercentage] ÷ 100) **OPMERKING** : In servicewachtrijen met een klein volume met een kleine hoeveelheid verlaging kan het erop lijken dat er geen verlaging is toegepast omdat beide De kolom Prognose agents en deze kolom geven dezelfde waarde weer. Als u bijvoorbeeld wilt afronden op het volgende geheel getal, wordt het

Kolom	Overzichtsberekening
	werkelijke agents prognose van 0,2 wordt weergegeven als 1. Wanneer een verlaging van 5% wordt toegepast, is het resultaat nog steeds minder dan 1. Daarom geven beide kolommen de waarde 1 weer.
Agenten ingepland	Gewogen gemiddelde van waarden in de kolom: SUM(Geplande × Duur periode) ÷ SUM(Periode)
Gemiddelde werkelijke gesprekstijd	Gewogen gemiddelde van waarden in de kolom: SUM(Gemiddelde werkelijke gesprekstijd × werkelijke contacten) ÷ SUM(werkelijke contacten)
Gemiddelde gesprekstijd prognose	Gewogen gemiddelde van de niet-nulwaarden in de kolom: SUM(Gemiddelde gesprekstijd prognose × Prognose contacten) ÷ SUM(prognose contacten).
Werkelijk gemiddelde werktijd	Gewogen gemiddelde van waarden in de kolom: SUM(Gemiddelde werkelijke werktijd × werkelijke contacten) ÷ SUM(werkelijk contacten)
Gemiddelde werktijd prognose	Gewogen gemiddelde van niet-nul waarden in de kolom: SUM(Prognose gemiddelde werktijd × Prognose contacten) ÷ SUM (Prognose contacten)
Contacten werkelijk	De som van de waarden in de kolom.
Prognose contacten (Inschakelen	De som van kolomwaarden. Indien ingeschakeld op de pagina Algemene instellingen Prognose contacten als decimalen) kan deze waarde tot twee decimalen bevatten. Als deze worden bewerkt, worden de cellen in elke rij van de kolom gewijzigd: (nieuwe overzichtswaarde ÷ oude overzichtswaarde) × oude celwaarde Als de oude overzichtswaarde nul was, wordt elke cel ingesteld op: Overzichtswaarde ÷ aantal cellen

Kolom	Overzichtsberekening
Netwerk agenten	Agenten gepland — Agenten prognose
Netwerk agenten met verlaging	Agenten gepland — Agenten prognose met werkelijk
serviceniveau % verlaging	Gewogen gemiddelde van waarden in de kolom: SUM(interval serviceniveau % × aangeboden contacten) ÷ SUM (aangeboden intervalcontacten)
Prognose serviceniveau %	Gewogen gemiddelde van waarden in de kolom: SUM(prognose serviceniveau % × Contacten) ÷ SUM(prognose contacten) Standaard is dit de waarde die is geconfigureerd als een doelstelling voor het serviceniveau op de pagina Servicewachtrij, maar deze kan desgewenst worden gewijzigd in een andere waarde. Alleen interactieve servicewachtrijgegevens kunnen worden bewerkt.
Prognose serviceniveau tijd	Gewogen gemiddelde van waarden in de kolom: SUM(Prognose serviceniveau × Prognose contacten) ÷ SUM(prognose contacten) Standaard is dit de waarde die is geconfigureerd als een doelstelling voor het serviceniveau op de pagina Servicewachtrij, maar deze kan desgewenst worden gewijzigd in een andere waarde.
Totale verlaging %	Gemiddelde van alle verlagingspercentages. **OPMERKING** : Als de overzichtswaarde 0% is en u deze bewerkt naar een andere waarde die groter is dan 0%, wordt deze waarde op elk interval toegepast Gelijkmatig over alle intervallen. Als u bijvoorbeeld de overzichtswaarde wijzigt van 0% in 10%, wordt 10% toegepast op elk interval. Als de overzichtswaarde echter groter is dan of minder dan 0%, en u deze bewerkt in een andere waarde die groter is dan of kleiner dan 0%, worden de intervalwaarden evenredig bijgewerkt voor alle intervallen, zodat de overzichtswaarde gelijk is aan of dicht bij de waarde die u hebt ingevoerd.

Verdelingen en prognoses bewerken

Verdelingen en prognoses kunnen op verschillende manieren worden bewerkt, zoals hieronder wordt beschreven.

Gegevens in de grafiek slepen

U kunt de gegevens op de lijnen in de prognose- en verdelingsgrafiek slepen om de waarde die deze gegevenspunten vertegenwoordigen, te verhogen of te verlagen.

OPMERKING: U kunt geen lijnen slepen in een grafiek die horizontaal wordt weergegeven.

Bepaalde gegevens kunnen niet worden bewerkt door gegevenspunten te slepen.

- In een prognose kunt u geen werkelijke gegevens (zoals Werkelijke contacten) of het aantal ingeplande agents (Geplande agents) bewerken.
- In een verdeling kunt u niet de verhoudingsgegevens voor de contacten (contactverhouding) bewerken, maar wel de andere waarden in de verdeling.

Gegevens in de tabel bewerken

U kunt de velden in de tabel bewerken. Aangebrachte wijzigingen worden meteen weergegeven in de grafiek.

- Dubbelklik op een tabelcel om deze te bewerken. Druk op Tab om naar een andere cel te gaan of druk op Enter om de nieuwe waarde door te voeren.
- Druk op Tab om naar de cel rechts te gaan.
- Druk op Shift+Tab om naar de cel links te gaan.
- Druk op Enter om telkens één cel naar beneden te gaan.
- Druk op Shift+Enter om telkens één cel naar boven te gaan.

Een lege tabel invult

Als er voor een bepaalde dag geen prognose- of verdelingsgegevens beschikbaar zijn, kunt u de functie importeren gebruiken of de prognose of verdelingstabel voor die dag handmatig vullen met de knop Initialiseren. Deze knop wordt alleen rechtsboven op de pagina weergegeven wanneer er geen prognose- of verdelingsgegevens zijn voor de geselecteerde servicewachtrij en datum.

OPMERKING: De knop Initialiseren verschijnt alleen op de pagina Prognose bij het zoomniveau Dag. Het wordt nooit weergegeven voor strategische prognoses.

Als u op de knop klikt, wordt de tabel gevuld met nullen voor elk interval van de weergegeven dag. U kunt vervolgens gegevens in de tabel kopiëren en plakken of handmatig invoeren.

Totalen op de pagina Verdeling bewerken

In de volgende tabel worden de velden op de pagina Verdeling vermeld waarvan u de overzichtswaarde kunt bewerken en hoe die bewerking van invloed is op de gegevens in de tabel.

Veld	Effect op gegevens
Gemiddelde tijd in gesprek	De nieuwe overzichtswaarde wordt toegepast zoals die gedurende de gehele periode geldt. Door deze bewerking wordt de waarde in de Prognose agents bij elk interval opnieuw berekend.
Gemiddelde werktijd	De nieuwe overzichtswaarde wordt toegepast zoals die gedurende de gehele periode geldt. Door deze bewerking wordt de waarde in de Prognose agents bij elk interval opnieuw berekend.

Totalen bewerken op de pagina prognose

In de volgende tabel worden de velden op de pagina Prognose weergegeven waarvan u de overzichtswaarde kunt bewerken en hoe die bewerking van invloed is op de gegevens in de tabel. Wanneer een overzichtswaarde wordt bewerkt, worden de prognosewaarden herverdeeld over elk interval. Hierdoor wordt de werkelijke overzichtswaarde opnieuw berekend, die mogelijk niet identiek is aan de ingevoerde waarde.

Veld	Effect op gegevens
Agenten prognose	De nieuwe overzichtswaarde wordt proportioneel verdeeld over de periode Periode op basis van de waarden voor het voor bewerken. Als de voor bewerken waarden allemaal nul zijn, wordt de nieuwe waarde gelijkmatig verdeeld over alle intervallen in de periode. Door deze bewerking worden andere meetwaarden niet opnieuw berekend. Deze bewerking is alleen toegestaan bij het zoomniveau Interval.
Toegepaste verlaging agenten prognose	De waarden in deze kolom veranderen als het verlagingspercentage wordt gewijzigd.
Gemiddelde gesprekstijd prognose	De nieuwe overzichtswaarde wordt toegepast zoals die gedurende de gehele periode geldt. Door deze bewerking wordt de waarde in de Prognose agents bij elk interval opnieuw berekend.
Gemiddelde werktijd prognose	De nieuwe overzichtswaarde wordt toegepast zoals die gedurende de gehele periode geldt. Door deze bewerking wordt de waarde in de Prognose agents bij elk interval opnieuw berekend.
Prognose contacten	De nieuwe overzichtswaarde wordt proportioneel verdeeld over de periode

Veld	Effect op gegevens
	Periode op basis van de waarden voor het voor bewerken. Als de voor bewerken waarden allemaal nul zijn, wordt de nieuwe waarde gelijkmatig verdeeld over alle intervallen in de periode. Door deze bewerking wordt de waarde in de Prognose agents bij elk interval opnieuw berekend.
Prognose serviceniveau %	De nieuwe overzichtswaarde wordt toegepast op alle intervallen gedurende de periode periode. Door deze bewerking wordt de waarde in de Prognose agents bij elk interval opnieuw berekend.
Prognose serviceniveau tijd	De nieuwe overzichtswaarde wordt toegepast zoals die gedurende de gehele periode geldt. Door deze bewerking wordt de waarde in de Prognose agents bij elk interval opnieuw berekend.
Totale verlaging %	De nieuwe overzichtswaarde wordt toegepast op alle intervallen gedurende de periode periode. Als alle waarden in de intervallen hetzelfde zijn, resulteert het wijzigen van de overzichtswaarde in dezelfde waarde die in elk interval wordt weergegeven.

OPMERKING: de cijfers die u ziet na het bewerken op de zoomniveaus Week en Maand, maar die u opslaat, kunnen enigszins veranderen nadat de wijzigingen zijn opgeslagen en worden doorgegeven aan de
Onderliggende intervalgegevens.

Totalen in een strategische prognose bewerken

U kunt alle kolommen met de strategische prognose op het zoomniveau Jaar bewerken, met uitzondering van Prognose agents, die wordt berekend op basis van de waarden in andere kolommen.

OPMERKING: De waarden van het overzicht contactenprognose vertegenwoordigt het totale aantal contacten voor het jaar. Als die waarde wordt gewijzigd in een waarde die gemiddelden uitkomt op minder dan 0,5 gesprekken per dag, wordt deze lager afgerond.
Tot nul. Daarom kan een nul worden weergegeven voor de maandelijkse waarde Contactenprognose.

Gegevens in de tabel kopiëren en plakken

U kunt gegevens in de tabel kopiëren en plakken met de standaard Windows-sneltoetsen.

- Klik en sleep met de muis om bepaalde rijen en kolommen in de tabel of een spreadsheet te selecteren of druk op Ctrl+A om de hele tabel of het spreadsheet te selecteren.

- Gebruik Ctrl+C om de geselecteerde cellen naar het klembord te kopiëren in de indeling TSV (tab separated value) of CSV gescheiden waarden. Met deze actie kopieert u zowel bewerkbare als alleen-lezenkolommen als u gegevens kopieert vanuit de tabel.
- Gebruik Ctrl+V om de inhoud van het klembord in de tabelcellen te plakken. U kunt plakken in een speciaal gekozen groep cellen of de cel selecteren die de linkerbovenhoek van de geplakte gegevens gaat vormen. De gegevens worden in de geselecteerde cellen geplakt, tenzij de geselecteerde kolom alleen-lezen is. U kunt geen gekopieerde gegevens in alleen-lezenkolommen plakken. Als de gekopieerde gegevens te groot zijn voor het geselecteerde plakgebied, wordt de selectie aangepast aan de omvang van de gegevens op het klembord. Als u bijvoorbeeld een gebied met 2 × 2 selecteert, maar de gegevens op het klembord een grote zijn van 3 × 3, wordt 3 × 3 geplakt. De geplakte gegevens worden gemarkeerd in de tabel.

Een correctiefactor toepassen op een kolom

U kunt een correctiefactor toepassen om elke waarde in een kolom van een verdelings- of prognosetabel met hetzelfde percentage te bewerken. Als u de waarden in een kolom bijvoorbeeld met 20 procent wilt verhogen, past u een correctiefactor van 1,2 toe.

Dubbelklik op de kolomkop en geef de gewenste waarde op in het resulterende dialoogvenster om de correctiefactor toe te passen. Het dialoogvenster is alleen beschikbaar voor kolommen die u op deze manier kunt bewerken.

U kunt de volgende kolommen in een prognose aanpassen:

- Prognose contacten
- Gemiddelde tijd in gesprek
- Gemiddelde werktijd prognose
- Totale verlaging %
- Toegepaste verlaging agenten prognose
- Agenten prognose
- Prognose serviceniveau %
- Prognose serviceniveau tijd

U kunt de volgende kolommen in een verdeling aanpassen:

- Gemiddelde tijd in gesprek
- Gemiddelde werktijd

Geplande activiteiten beheren

Op de pagina's in het gedeelte Activiteiten van Toepassingsbeheer kunt u uitzonderingen en projecten instellen en beheren.

Uitzonderingen beheren

Op de pagina Uitzonderingen kunt u uitzonderingen maken, bewerken, verwijderen en toewijzen. Uitzonderingen zijn activiteiten waardoor agents niet beschikbaar zijn voor service. Voorbeelden van uitzonderingen zijn vergaderingen, training en vrije tijd.

Uitzonderingen kunnen op verschillende manieren in de planning van een agent worden opgenomen:

- Aangevraagd door agents via een Uitzonderingsaanvraag voor datums in het verleden of de toekomst (zie Een uitzondering aanvragen). Dit type uitzondering moet worden goedgekeurd door de supervisor van de agent voordat dit op de planning kan worden toegepast.
- Toegewezen aan agents voordat een planning wordt uitgevoerd door een supervisor of planner (zie Uitzondering toewijzen). Bij het genereren van een planning past WFM de uitzondering toe op de planning van de agent en worden pauzes verplaatst om de uitzondering in te passen. WFM probeert ook om een andere agent op die datum te laten werken om te zorgen dat aan de vereisten voor de servicewachtrij wordt voldaan.
- Toegewezen aan agents nadat een planning is uitgevoerd door een supervisor of planner via de pagina Agentplanningen (zie Een activiteit invoegen). Door uitzonderingen toe te wijzen nadat een planning is uitgevoerd, wordt gezorgd dat de planning de huidige omstandigheden correct weerspiegelt en dat een historie met uitzonderingen wordt bewaard.
- Toegewezen aan agents als gebeurtenis voor dynamische planning.
- Toegewezen aan agents als een intraday vakantie of verlof uitzondering voor dynamische planning.

Een lijst met agents waaraan een specifieke uitzondering is toegewezen, kan worden gecontroleerd in het rapport Toegewezen uitzonderingen (zie).

In de meeste gevallen ligt de uitzonderingsplaats voor de hand en komt deze exact overeen met wat er is aangevraagd. In enkele gevallen is de uitzonderingsplaatsing echter minder voor de hand liggend omdat de plaatsing moet voldoen aan bepaalde regels op basis van de uitzonderingsaanvraag of een toegewezen uitzondering en de bestaande planning van de agent, zoals hieronder wordt beschreven.

Voor planningen uitgevoerd met toegewezen uitzonderingen

Wanneer de planner een planning uitvoert, kijkt de planner naar de toegewezen uitzonderingen voor elke agent en probeert hij of zij overeenkomstige geplande uitzonderingen in de planning voor die agent op te geven. De geplande uitzonderingen komen mogelijk wel of niet exact overeen met de begin-/stoptijden van de toegewezen uitzondering.

OPMERKING: bij het toewijzen van uitzonderingen van hele dagen en uitzonderingen voor gedeeltelijke dagen met variabele diensten, kunnen de uitzonderingen op optionele dagen worden

geplaatst waarop de agents geen diensten hebben.

Voor uitzonderingen die de hele dag zijn toegewezen:

- De uitzondering die de hele dag is toegewezen, wordt toegepast op de hele dienst als er een dienst is gemaakt voor die dag. Als er voor die dag geen dienst wordt gemaakt, wordt de uitzondering niet in de planning opgeslagen.
- Als er voor de planningsmethode Gebalanceerd een uitzondering voor de hele dag is op een variabele dienstdag, gebruikt de planner die dag gewoonlijk niet als er andere dagen zijn waarin de agent nodig is. De planner plant liever voor die dag als er geen andere dagen zijn waarin de agent nodig is.

Voor uitzonderingen die deel van een dag zijn toegewezen:

- Uitzonderingen die voor gedeeltelijke dagen zijn toegewezen, worden alleen op het gedeelte van de planning geplaatst waar een dienst kan worden geplaatst (dat wil gezegd dat de agent beschikbaar is voor werk).
- Als geen enkel gedeelte van de toegewezen uitzondering overlapt waar een dienst kan worden geplaatst, wordt de uitzondering niet op de planning geplaatst.

Voor goedgekeurde uitzonderingsaanvragen, begeleiding en verlofaanvragen

Uitzonderingsaanvragen, begeleiding en verlofaanvragen maken toegewezen uitzonderingen tijdens goedkeuring, voor zowel handmatige als automatisch goedgekeurde aanvragen. De uitzondering kan al dan niet op de planning worden geplaatst bij goedkeuringstijd zoals hieronder beschreven.

Wanneer er geen planning bestaat:

- Als er geen planning bestaat voor de agent, wordt de uitzondering niet op de planning opgeslagen op het moment van goedkeuring. De toegewezen uitzondering wordt nog steeds zo gemaakt dat als of wanneer een scehdule wordt uitgevoerd, de planner probeert de uitzondering op de planning voor de agent te plaatsen op basis van de regels voor het uitvoeren van een planning met toegewezen uitzonderingen.

Wanneer een planning bestaat:

- Voor aanvragen die de hele dag duren, wordt een uitzondering op de planning aangebracht voor betaalde activiteiten in diensten die beginnen op die dag. Onbetaalde activiteiten in die diensten worden vervangen door een niet-beschikbare activiteit. Als de agent op die dag geen dienst heeft, wordt de uitzondering niet toegevoegd aan de planning van de agent.
- Voor verzoeken die gedeeltelijke dagen duren, wordt een uitzondering op de planning voor de aangevraagde periode aangebracht voor bestaande betaalde activiteiten tijdens die periode. Alle overlappende onbetaalde activiteiten in die diensten worden vervangen door een activiteit Niet beschikbaar. Als de agent geen bestaande betaalde activiteiten heeft in deze periode, wordt de uitzondering niet toegevoegd aan de planning van de agent.

AANBEVOLEN WERKWIJZE Verwijder geen uitzonderingen die niet meer worden gebruikt als ze voorheen waren toegewezen aan agenten. Als ze worden verwijderd, gaan de samenhangende historische gegevens verloren. Deactiveer de Uitzonderingen in plaats daarvan.

Uitzonderingen maken, bewerken en verwijderen

Hieronder worden de velden beschreven die op de pagina aanwezig zijn wanneer u een bestaande uitzondering bewerkt of verwijdert, of wanneer u een nieuwe uitzondering maakt.

OPMERKING: Uitzonderingen die eerder in een planning werden gebruikt en nog steeds in de planningsgeschiedenis staan, kunnen niet worden verwijderd.

Veld	Beschrijving
Gegevens uitzondering	De unieke naam voor de uitzondering. Max. tekens = 50.
De uitzondering activeren	Schakel het selectievakje in om de uitzondering te activeren en beschikbaar te maken voor gebruiken. Als u het selectievakje uitschakelt, is de uitzondering niet meer beschikbaar voor gebruik (deze is gedeactiveerd).
Deze uitzondering is een betaalde activiteit	Schakel het selectievakje in als de uitzonderingsactiviteit een betaalde activiteit is. Deze instelling kan worden overschreven wanneer de uitzondering aan een agent wordt toegewezen.
Voor deze activiteit is een werkstation vereist	Schakel het selectievakje in als voor de uitzonderingsactiviteit het vereist dat de agent aan wie de activiteit is toegewezen, een werkstation gebruikt. Indien geselecteerd, wordt de uitzondering meegeteld bij het berekenen van het totale aantal agents dat tegelijkertijd wordt gepland (de maximale bezettingslimiet). Zie Het aantal agenten beperken om te plannen voor meer informatie.
Hyperlink URL	De URL van de webpagina die een agent moet bezoeken om de uitzondering uit te voeren activiteit, als dat nodig is. Gebruik de volledige URL (met indien nodig 'http', 'https' en 'www'). De URL verschijnt in de uitzondering in Mijn planning.
Weer te geven tekst	De optionele tekst die wordt weergegeven als een hyperlink in de uitzondering in plaats van als De URL.
Metagegevens van activiteit	(Optioneel) Hiermee wijst u een standaardmetagegevenswaarde toe aan, of verwijdert u deze metagegevenswaarde van, de uitzondering. Raadpleeg Voor meer informatie over het configureren van metagegevenswaarden raadpleegt u Waarden voor metagegevens van activiteiten beheren.
Kleur	De kleur die deze uitzondering in de planning aangeeft.

Uitzondering toewijzen

Hieronder worden de velden beschreven die op de pagina aanwezig zijn wanneer u een uitzondering toewijst aan een of meer agenten.

OPMERKING: u kunt een toegewezen uitzondering niet bewerken. U kunt een toegewezen uitzondering overlayen met een nieuwe toegewezen uitzondering voor dezelfde agents en datum/tijd. De eerste toegewezen uitzondering wordt vervolgens vervangen
Met de nieuwe toegewezen uitzondering wanneer de planning voor die agents de volgende keer wordt uitgevoerd.

Veld	Beschrijving
Uitzondering	De uitzondering die u wilt toewijzen aan agents.
Deze uitzondering is een betaalde activiteit	Dit selectievakje geeft standaard de betaalde status aan die is toegewezen aan de uitzondering. Wanneer u de uitzondering toewijst aan een of meer agents op deze pagina, kunt u het selectievakje in- of uitschakelen om deze instelling te overschrijven.
Agenten	De agents die u kunt toewijzen aan de uitzondering. U kunt één, meerdere of alle agents toewijzen aan de uitzondering.
Datums	De begin- en einddatum van de uitzonderingsactiviteit. U kunt een begindatum opgeven en vervolgens een aantal exemplaren opgeven voor een herhaalde activiteit. Als u een aantal exemplaren opgeeft, wordt het veld Einddatum uitgeschakeld.
Duur	De begin- en eindtijd van de uitzonderingsactiviteit. Als u Hele dag kiest, zijn de velden Begintijd en Eindtijd uitgeschakeld. In het veld Alleen lezen-Uren wordt de tijdsduur van de activiteit berekend op basis van de begin- en eindtijd. ▪ Als de toegewezen uitzondering een uitzondering voor de hele dag is, hoort die dag in de weergavetijdzone van elke agent. ▪ Als de toegewezen uitzondering een uitzondering voor een deel van de dag is, worden de tijden in de velden begin- en eindtijd weergegeven in de tijdzone van de klant. Agents zien de uitzondering echter in hun eigen weergavetijdzone.
De hele dag	Schakel dit selectievakje in als de activiteit een hele werkdag duurt. Indien ingeschakeld, zijn de velden Begintijd en Eindtijd uitgeschakeld.
Frequentie	De frequentie van de activiteit: dag, week, maand of jaar.
Gebeurtenis	Afhankelijk van de frequentie die u hebt gekozen, worden in dit gedeelte de opties weergegeven voor het instellen van de dagelijkse, wekelijkse, maandelijkse of jaarlijkse exemplaren.
Opmerking	(Optioneel) Voeg extra informatie toe over de uitzondering die specifiek

is voor de toegewezen agents. De informatie die u invoert, is voor alle

Veld	Beschrijving
	Agents in Mijn planning wanneer de uitzondering is gepland. U kunt de opmerking in Agentplanningen weergeven, bewerken of verwijderen. U kunt hier een bestaande opmerking niet bewerken, maar u kunt de toegewezen uitzondering wel overlayen met een nieuwe uitzondering voor dezelfde toegewezen agents en dezelfde tijd en datum die een andere opmerking bevat. De nieuwe uitzondering vervangt vervolgens de oorspronkelijke uitzondering wanneer een planning voor deze agents wordt uitgevoerd.

Voorbeelden van het configureren van frequenties en exemplaren

De volgende voorbeelden laten zien hoe u de frequentie en exemplaren instelt voor dagelijkse, wekelijkse, maandelijkse of jaarlijkse uitzonderingen.

Slechts eenmaal

Als u een uitzondering wilt toewijzen die slechts één keer voorkomt, gebruikt u deze instellingen.

Veld	Instelling
Begindatum, Einddatum	Dezelfde datum
Frequentie	Dag
Dagelijkse exemplaren	Elke 1 dagen

Eén keer per week

Als u een uitzondering wilt toewijzen die één keer per week op maandag voorkomt gedurende 10 weken, gebruikt u deze instellingen.

Veld	Instelling
Begindatum	Datum van de eerste maandag in de reeks.
Aantal exemplaren	10
Frequentie	Week
Wekelijkse exemplaren	Elke 1 weken
Op deze dagen	Maandag **LET OP** : geselecteerde dagen zijn blauw, niet-geselecteerde dagen zijn wit.

Eén keer per maand

Als u een uitzondering wilt toewijzen die één keer per maand op de tweede maandag voorkomt gedurende 12 maanden, gebruikt u deze instellingen.

Veld	Instelling
Begindatum	Datum van de eerste maandag in de reeks.
Aantal exemplaren	12
Frequentie	Maand
Maandelijks voorval	Selecteer de optie en vul de tekst als volgt in: "De tweede Maandag van elke 1 maanden."

Eén keer per jaar

Als u een uitzondering wilt toewijzen die één keer per jaar op 15 januari voorkomt, gebruikt u deze instellingen:

Veld	Instelling
Begindatum	De eerste 15 januari in de reeks.
Aantal exemplaren	5
Frequentie	Jaar
Jaarlijks exemplar	Selecteer de eerste optie en vul de vermelding als volgt in: "Elke Januari op deze datum: 15."

Uitzonderingstypen beheren

Gebruik de pagina Uitzonderingstypen om uitzonderingstypen te maken, bewerken en verwijderen. Een uitzonderingstype is een algemene uitzondering of een uitzondering op hoog niveau die door agents wordt geselecteerd bij het aanvragen van een uitzondering.

Als u denkt dat uw agents een passend uitzonderingstype zullen selecteren bij verlofverzoeken, kunt u uitzonderingstypen maken die minder algemeen zijn. Als u denkt dat uw agents geen passend uitzonderingstype zullen selecteren, kunt u een klein aantal zeer algemene uitzonderingstypen maken en de agents vragen om een beschrijving op te nemen wanneer ze verlof aanvragen.

> **VOORBEELD** Een agent heeft een afspraak bij de dokter, dus selecteert voor de verlofaanvraag het type ziekteverlof en neemt vervolgens een opmerking op dat het verzoek voor een arts geldt afspraak. Dit uitzonderingstype doet dienst als tijdelijke aanduiding totdat de supervisor de aanvraag goedkeurt. Bij het goedkeuren van de aanvraag, voert de supervisor de specifieke uitzondering 'Doktersbezoek' in.

OPMERKING: Uitzonderingstypen die u maakt, worden automatisch toegewezen aan de enterpriseweergave en de weergave die aan u wordt toegewezen.

Veldbeschrijvingen

OPMERKING: U kunt geen uitzonderingstypen bewerken of verwijderen die zich niet in uw weergave bevinden. Als aan een uitzonderingstype in uw weergave uitzonderingen zijn toegewezen die niet in uw weergave liggen, kunt u dat niet bewerken
Type uitzondering. Dit voorkomt dat u niet ongewild uitzonderingen die u niet kunt weergeven, verwijderen.

Hieronder worden de velden op de pagina beschreven.

Veld	Beschrijving
Naam uitzonderingstype	De unieke naam van het uitzonderingstype. Max. tekens = 50.
Standaard uitzondering	De standaardworkflowuitzondering die voor dit uitzonderingstype wordt gebruikt (zie Automatiseer het afhandelen van verzoeken van agents).

Projecten beheren

Gebruik de pagina Projecten om projecten te maken, bewerken en verwijderen. Een project is een activiteit die verhindert dat agents op contacten reageren. Projecten worden doorgaans toegewezen om het gebruik van de inactieve tijd van agenten bij een laag contactvolume te optimaliseren. Deze activiteiten vinden in elke dienst plaats en kunnen voor één of meer dagen per week worden toegewezen.

WFM bekijkt de dekking voor elk interval en plant een project voor een tijdstip waarop dit de minste impact op de dekking heeft.

NOTE-projecten worden als laatste gepland, nadat de werkvoorwaarden en uitzonderingen in aanmerking zijn genomen. Ze zijn niet gepland voor lunches, pauzes of uitzonderingen. Projecten mogen geen
De duur van een hele dienst is, maar moet eerder worden geconfigureerd binnen een kleinere tijdsduur, zodat tijdens lunches, pauzes en uitzonderingen rekening wordt gehouden.

Er zijn twee typen projecten: vereiste projecten en niet-vereiste projecten (de standaardinstelling). Vereiste projecten zijn projecten die moeten worden uitgevoerd en die dus op de beste tijd moeten worden gepland, ook al is er geen interval waarin de dekking dit normaal zou toestaan. Niet-vereiste projecten worden indien mogelijk gepland, rekening houdend met dekkingsvereisten, en gepland op basis van de toegewezen prioriteit.

Projecten worden in deze volgorde gepland:

- Vereist project
- Niet-vereist project, prioriteit 0

- Niet-vereist project, prioriteit 1
- Niet-vereist project, prioriteit 2
- Enzovoort.

OPMERKING: U kunt de status van een project wijzigen van vereist naar niet-vereist of niet-vereist naar vereist. Die wijziging wordt pas van kracht als de planning opnieuw wordt uitgevoerd. Dit heeft geen invloed op al geplande
Projecten.

Veldbeschrijvingen

AANBEVOLEN WERKWIJZEn verwijder geen projecten. Als u een project verwijdert, gaan alle samenhangende historische gegevens verloren.

OPMERKING: u kunt geen project verwijderen als het momenteel is gepland.

Hieronder worden de velden op de pagina beschreven.

Veld	Beschrijving
Projectnaam	De unieke naam voor het project.
Dit is een verplicht project	Schakel dit selectievakje in als het project vereist is. Als je dit wel doet, wordt het project worden ingepland voor niet-verplichte projecten op de best mogelijke plaats voor dekking. Hierdoor kan er onderbezetting ontstaan.
Prioriteit	(Alleen optionele projecten) Een getal van nul tot negen die de prioriteit van het project beschrijft, waarbij nul de hoogste prioriteit heeft. Als een project is aangewezen als een verplicht project, wordt in dit veld de tekst Alleen lezen "–1" weergegeven.
Hyperlink URL	De URL van de webpagina die een agent moet bezoeken om het project uit te voeren. activiteit, als dat nodig is. Gebruik de volledige URL (met wat van toepassing is met http, https en www). De URL verschijnt in de projectactiviteit in Mijn planning.
Weer te geven tekst	Voer optionele tekst in die als een hyperlink in de projectactiviteit moet worden weergegeven In plaats van de URL.
Dit project is een betaalde activiteit	Schakel het selectievakje in als dit project een betaalde activiteit is.
Dit project activeren	Schakel dit selectievakje in om het project te activeren. Een project kan niet worden

Veld	Beschrijving
	Gepland totdat deze is geactiveerd.
Begindatum/Einddatum	De begin- en einddatum van de periode dat agents kunnen worden ingepland om aan te werken. Het project. **OPMERKING:** In de planner worden de begin- en einddatums van projecten behandeld als kalenderdatums en niet als werktijddatums.
Begintijd/eindtijd	De begin- en eindtijden van de periode waarin agents kunnen worden ingepland om aan het project te werken. **OPMERKING:** De planner baseert de begin- en eindtijden van het project op de tijdzone van de agent voor planning.
Toename van planning	De toename van de planning waarmee de intervallen worden bepaald waarin het project kan beginnen. Als u bijvoorbeeld een toename van 15 minuten kiest en de begintijd is 08:00, dan kunnen agents om 08:00, 08:15, 08:30 enzovoort aan het project gaan werken.
Dagen dat agents aan het project kunnen werken	De dagen die aangeven welke dagen van de week agents kunnen worden ingepland om aan het project te werken. Geselecteerde dagen zijn blauw. Standaard wordt elke dag van de week geselecteerd.
Minimumduur	(Alleen optionele projecten) De minimumlengte van de tijd die agenten kan zijn is ingepland om aan het project te werken. Deze waarde kan niet lager zijn dan die in het veld Duur eenheid en moet een veelvoud zijn van de duureenheid.
Maximumduur	(Alleen optionele projecten) De maximumlengte van de tijd die agenten is ingepland om aan het project te werken. Deze waarde moet een veelvoud zijn van de duur-eenheid en moet ten minste gelijk zijn aan de Minimumduur.
Duur eenheid	(Alleen optionele projecten) De basisblokken voor tijd die agents kunnen worden ingepland om aan het project te werken. Als de duureenheid bijvoorbeeld 30 minuten is en een agent is ingepland om aan het project te werken voor 60 minuten tijdens de werktijd, is deze tijd mogelijk twee volgduureenheden van totaal 60 minuten, of een eenheid voor de duur van 30 minuten 's ochtends en een andere eenheid voor de duur van 30 minuten in de middag.

Veld	Beschrijving
Duur	(Alleen vereiste projecten) De duur dat agents zijn ingepland om aan het vereiste project te werken. Standaard = 30 minuten
Beperk het totale aantal uren dat per week aan dit project wordt besteed	Schakel het selectievakje in als u het totale aantal uren wilt beperken dat per week aan het project wordt besteed. Wanneer het selectievakje is ingeschakeld, verschijnt de optie Maximumaantal uren per week.
Maximum uren per week	Het maximumaantal uren per week dat een agent hieraan kan werken project. Selecteer een van de twee opties om aan te geven of de agent meerdere dagen per week of slechts één dag per week aan het project kan werken.
Agenten	De geselecteerde agents om aan het project te werken.
Opmerking	(Optioneel) Voeg extra informatie toe over het project. De gegevens die u invoert, zijn zichtbaar voor agenten in Mijn planning wanneer het project wordt gepland en voor analisten op de pagina Agentplanningen. U kunt de opmerking hier of in Agentplanningen bewerken of verwijderen. Als u de opmerking hier bewerkt, wordt deze bijgewerkt wanneer de planning de volgende keer wordt uitgevoerd.
Metagegevens van activiteit	(Optioneel) Hiermee wijst u een standaardmetagegevenswaarde toe aan, of verwijdert u deze metagegevenswaarde van, het project. Raadpleeg Voor meer informatie over het configureren van metagegevenswaarden raadpleegt u Waarden voor metagegevens van activiteiten beheren.
Kleur	De kleur die dit project in de planning aangeeft.

Een planning maken

Een planning genereren

1. Open de pagina Planningsaanvraag.
2. Selecteer de planningsmethode die u wilt gebruiken. Standaard is de optie Gebalanceerd geselecteerd.
   - Met de optie Gebalanceerd wordt personeel zo goed mogelijk verdeeld over de intervallen van de dag op basis van gebruikersconfiguraties en diensten. Dit resulteert in planningen waarin beschikbare agents gelijkmatiger zijn verdeeld.

     OPMERKING: wanneer de maximale bezettingslimiet is ingeschakeld, houdt deze optie rekening met de limiet bij het genereren van een planning.

AANBEVOLEN WERKWIJZE Gebruik de prioriteitsinstellingen voor servicewachtrijen om het planningsgedrag in te stellen. Als de resultaten van het plannen van meerdere servicewachtrijen niet voldoende zijn (voor
U moet bijvoorbeeld de onderbezetting van een belangrijke servicewachtrij minimaliseren), zorg ervoor dat de prioriteit die aan die servicewachtrij is toegewezen, ver van de prioriteiten ligt die zijn toegewezen aan de andere servicewachtrijen. Aan de belangrijke servicewachtrij wordt bijvoorbeeld een prioriteit toegewezen van 4, terwijl aan andere servicewachtrijen prioriteiten van 90 en 100 worden toegewezen (zie Prioriteit servicewachtrij).

- Met de optie Voorrang (voorheen de optie Standaard genoemd) zorgt u ervoor dat beschikbaar personeel eerder in de week en in de vroegste intervallen kan worden gepland. Als u een te weinig bezetting hebt, resulteert dit in planningen waarin eerder in de week en op dag wordt voldaan aan de personeelsvereisten en niet aan de planningen later in de week en dag.

OPMERKING: zelfs wanneer de maximale bezettingslimiet is ingeschakeld, wordt met deze optie geen rekening gehouden met de limiet bij het genereren van een planning.

BEST PRACTICES Als er niet genoeg agents zijn om alle servicewachtrijen volledig te stafferen, leidt het gebruik van de optie Prioriteit er toe dat servicewachtrijen met hogere prioriteit beter worden
Medewerkers dan servicewachtrijen met lagere prioriteit. Overweeg het gebruik van de optie Gebalanceerd om medewerkers gelijkmatiger in balans te brengen tussen de dagen van de week, binnen een dag en tussen servicewachtrijen.

3. Schakel het **selectievakje Ad-hocplanning** in als u geselecteerde agents wilt inplannen zonder de planningen te wijzigen van agents die al zijn ingepland voor de servicewachtrij. Zie Agent toevoegen aan een bestaande planning voor meer informatie over het genereren van een ad-hoc planning.
4. Selecteer de multivaardigheidsgroep of -groepen of de servicewachtrijen die moeten worden gepland.

OPMERKING : als voor de geselecteerde servicewachtrijen een minimale blokduur voor planning is geconfigureerd op de pagina Servicewachtrijen (zie Servicewachtrijen beheren), wordt de lengte van de
De tijd die nodig is om uw planningen uit te voeren, met name als uw planningen complex zijn (ze bevatten bijvoorbeeld veel agents, servicewachtrijen, werkvoorwaarden, en variabele diensten).

5. Geef de begindatum op en het aantal weken voor de periode die u wilt plannen. De gebruikte begindatum is de geconfigureerde eerste dag van de week waarin de ingevoerde datum valt.
6. Schakel het **selectievakje Diensten roteren** in als u wilt dat WFM automatisch diensten roteert op basis van de geconfigureerde dienstrotaties voor elke ingeplande agent. Als het selectievakje

niet is ingeschakeld, moet u een dienst voor de specifieke week configureren op de pagina

Gebruikers van de agent of in de

Agents moeten hun selectie dynamische-planningswerk hebben voltooid voor deze weken.

AANBEVOLEN WERKWIJZE Schakel altijd het selectievakje Diensten roteren in, ook als u niet draait in diensten. Als de datum van een dienst die voor een agent is geconfigureerd, niet overeenkomt met de
Datums voor deze planning, mislukt de uitvoering van de planning. Wanneer het selectievakje is ingeschakeld en u geen diensten roteert, negeert WFM de datum die wordt weergegeven in de geconfigureerde dienst voor de agent en roteert u in feite de ene dienst van week naar week.

7. Plan wanneer u de aanvraag wilt uitvoeren. Standaard wordt de aanvraag meteen uitgevoerd.

NOTE-planningsaanvragen zijn geslaagd, ook als er geen prognosegegevens beschikbaar zijn voor de dagen waarvoor u de planning wilt uitvoeren. WFM gaat ervan uit dat de prognose nul is op datums zonder
prognosegegevens. Dit kan van invloed zijn op de wijze waarop agents worden ingepland.

8. Klik op **Indienen**.

OPMERKING: Een planningsaanvraag mislukt als er geen prognosegegevens beschikbaar zijn voor de dagen waarvoor u de planning wilt uitvoeren. Ook, als er multivaardigheidsgroepen of servicewachtrijen zijn gekoppeld
Met agents waarvan de diensten de laatste dag van de week bevatten, moeten er prognosegegevens beschikbaar zijn voor de eerste twee dagen van de volgende week. Als er geen gegevens zijn voor de extra twee dagen, wordt ervan uitgegaan dat de prognose nul (0) is en dit kan van invloed zijn op de planning van de agents. De extra dagen kunnen nodig zijn als er onbetaalde werkvoorwaarde-activiteiten worden toegepast die ervoor zorgen dat de dienst van de laatste dag van de week over middernacht heen naar de eerste twee dagen van de volgende week wordt geduwd (de verlengde dienst na het toepassen van de werkvoorwaarde mag maximaal 48 uur lang zijn wanneer onbetaalde activiteiten worden opgenomen).

Een agent aan een bestaande planning toevoegen

Als u ad-hoc planning maakt, kunt u specifieke agents integreren in de bestaande planning van een servicewachtrij zonder deze opnieuw uit te voeren. Dit voorkomt dat de bestaande agentplanningen worden verstoord.

Enkele redenen om ad-hocplanning te gebruiken, zijn het toevoegen van nieuw ingehuurde agents aan een bestaande planning of een agent die terugkomt van verlof.

Belangrijk om te noteren

- Bij ad-hocplanning wordt alleen gebruikgemaakt van de methode Gebalanceerd.
- Ad-hocplanningen beginnen op de standaard eerste dag van de week.

- Ad-hocplanning kan worden gebruikt voor vaste, variabele en dynamische beschikbaarheidsdiensten.

- Ad-hocplanning is van toepassing op agents met meerdere vaardigheden als lid van meerdere servicewachtrijen of als multivaardigheidsgroep.

Een ad-hoc planning genereren

Een ad-hocplanning genereren

1. Open de pagina Planningsaanvraag.
2. Standaard is de optie Gebalanceerd geselecteerd. Dit is de enige planningsmethode die is toegestaan voor ad-hocplanning.
3. Schakel het **selectievakje Ad-hocplanning** in.
4. Selecteer in het deelvenster Beschikbaar een of meer agents die u wilt plannen, en verplaats deze naar het deelvenster Toegewezen.
5. Configureer de gewenste datums voor de geselecteerde agents in. Geef de begindatum op en het aantal weken voor de periode die u wilt plannen. De gebruikte begindatum is de geconfigureerde eerste dag van de week waarin de ingevoerde datum valt.

   OPMERKING: Als een agent midden in de week moet beginnen, kunt u onbetaalde uitzonderingen instellen voor de dagen dat de agent er niet is en vervolgens de ad-hocplanning voor de week uitvoeren.

6. Schakel het **selectievakje Diensten roteren** in als u wilt dat WFM automatisch diensten roteert op basis van de geconfigureerde dienstrotaties voor elke ingeplande agent. Als het selectievakje niet is ingeschakeld, moet u een dienst configureren voor de specifieke week op de pagina Gebruikers van de agent, of moeten de agents hun selectie dynamische-planningsperiode hebben voltooid voor deze weken.

   AANBEVOLEN WERKWIJZE Schakel altijd het selectievakje Diensten roteren in, ook als u niet draait in diensten. Als de datum van een dienst die voor een agent is geconfigureerd, niet overeenkomt met de
   Datums voor deze planning, mislukt de uitvoering van de planning. Wanneer het selectievakje is ingeschakeld en u geen diensten roteert, negeert WFM de datum die wordt weergegeven in de geconfigureerde dienst voor de agent en roteert u in feite de ene dienst van week naar week.

7. Plan wanneer u de aanvraag wilt uitvoeren. Standaard wordt de aanvraag meteen uitgevoerd.

   NOTE-planningsaanvragen kunnen tegelijkertijd worden uitgevoerd mits ze niet dezelfde agents of servicewachtrijen bevatten.

8. Klik op **Indienen**.

Serveraanvragen van WFM-gebruikers weergeven

Gebruik de pagina Gebruikersaanvragen om serveraanvragen (zoals plannings-, plannings- en gegevensaanvragen) van gebruikers weer te geven en/of te verwijderen.

Wanneer een gebruikersaanvraag wordt ingediend, wordt dit toegevoegd aan de wachtrij. Verzoeken worden met een voor een verwerkt. De lijst geeft het type aanvraag, de tijd en datum waarop de aanvraag is ingediend, de naam van de gebruiker die de aanvraag heeft ingediend, en de huidige status van de aanvraag weer.

De aanvragen kunnen worden gefilterd en op elke willekeurige kolom worden gesorteerd. Aanvragen blijven in de lijst tot ze worden verwijderd.

Veldbeschrijvingen

Veld	Beschrijving
Selectiecriteria	
Aanvragen van gebruikers weergeven	Hier worden de resultaten van de gebruikersaanvraag weergegeven die overeenkomen.
Aanvraagtype selecteren standaard alle aanvragen.	Het type verzoek van de gebruiker dat moet worden weergegeven. De resultaten bevatten Typen.
Aanvrager selecteren	De naam van de gebruiker die de aanvraag heeft ingediend. Standaard de resultaten. Alle typen verzoeken bevatten.
Status selecteren aanvragen.	De status van de gebruiker die verzoekt om weer te geven. De resultaten bevatten standaard Van alle statussen.
Begindatum/Einddatum	(Optioneel) Het datumbereik waarvoor de resultaten worden weergegeven. Als u wel Geen begin-/einddatum op geven, worden alle overeenkomende resultaten weergegeven.
Lijst met gebruikersaanvragen	
Verwijderen	Verwijdert de geselecteerde gebruikersaanvragen. Selecteer een aanvraag door het juiste selectievakje in de lijst in te schakelen. Schakel het selectievakje boven aan de tabel in om alle resultaten van gebruikersverzoeken te selecteren. **OPMERKING:** u kunt geen aanvragen verwijderen die worden aangeduid als In behandeling. Aanvragen met de aanduiding Geslaagd, Fout en Wachtend kunnen wel de volgende zijn: Verwijderd.

Details	Hier wordt meer informatie over alle verzoeken weergegeven. Voor meer informatie over een

Veld	Beschrijving
	en klik op Details weergeven. De details verschijnen onder de tabel Lijst met gebruikersaanvragen.
Datum/tijd van het verzoek	De datum en tijd waarop de gebruikersaanvraag is ingediend.
Type verzoek	Het type verzoek van de gebruiker.
Aanvrager	De naam van de gebruiker die de aanvraag heeft ingediend.
Status	De voltooiings-/uitvoeringstatus van de aanvraag. Aanvragen die zijn gepland om op een datum/tijd in de toekomst te worden uitgevoerd, worden weergegeven als 'In behandeling'. **OPMERKING** : Als een aanvraag voor vastleggen langer in behandeling is dan redelijk lijkt, raadpleegt u het logbestand voor mogelijke redenen waarom de aanvraag niet van toepassing is Worden verwerkt.

Afwezige tijd beheren

Met Berichten kunt u verzoeken beheren.

- Agents kunnen een aanvraag doen voor vrije tijd, uitzonderingen en begeleiding en voor planningsaanbiedingen en het ruilen van planningen met andere agents in het team in hun weergave. Ze kunnen ook planningsaanbiedingen, planningsruilaanvragen en begeleidingsaanvragen accepteren en afwijzen en hun eigen aanvragen bewerken.
- Supervisors en planners gebruiken Berichten om aanvragen van agents goed of af te keuren.

Verzoekrijen kunnen worden gesorteerd in oplopende of aflopende volgorde door op de kolomkop te klikken.

Berichten voor agenten

Berichten voor agents bestaan uit een menu voor het maken van nieuwe aanvragen en drie postvakken:

- Postvak IN—Bevat alle aanvragen die u ontvangt
- Postvak UIT—Bevat alle verzoeken die u verzendt
- Openbaar vak: bevat openbare planningsruilaanvragen en begeleidingsaanvragen

De standaardweergave is Postvak UIT. Verzoeken kunnen worden bewaard tot de maximale bewaartijd die door de systeembeheerder is geconfigureerd voor WFM prognose, planning, aanvraag en historische gegevens (zie De WFM

bewaarperiode). U kunt verzoeken verwijderen totdat een andere gebruiker de status van het verzoek wijzigt. U kunt niet zelf aanvragen uit postvakken verwijderen nadat ze zijn geaccepteerd, goedgekeurd of afgewezen. Aanvragen worden door het systeem verwijderd nadat de geconfigureerde bewaarperiode is verstreken.

De status van de aanvraag verandert naarmate de aanvraag door het systeem wordt verwerkt. Het is van belang dat u regelmatig het postvak vernieuwt zodat u de laatste status kunt zien. Gebruik de standaard browsermethoden voor vernieuwen, zoals op F5 drukken of klikken op de knop Vernieuwen op de browserwerkbalk. (Het Postvak UIT wordt weergegeven na het vernieuwen, zelfs wanneer u het Postvak IN of het vak Openbaar weergeeft.)

Open uw postvakken door te klikken op het pictogram van het postvak op de werkbalk Berichten. Van links naar rechts opent u de pictogrammen Postvak UIT, Postvak IN, vak Openbaar en Nieuwe aanvragen.

Verzoeken zoeken

U kunt verzoeken zoeken in elk vak. Wanneer u een zoekopdracht uitvoert, zijn de filters van toepassing op verzoeken op alle pagina's van het vak dat u zoekt.

Verzoeken zoeken

1. Klik op **Filteren** om het filtervenster te openen.
2. Selecteer de criteria op welke u wilt zoeken.
3. Klik op **Zoeken**. Het filtervenster wordt gesloten wanneer u de zoekopdracht uitvoert.

De zoekcriteria blijven behouden totdat u de pagina verlaat. Als u de zoekcriteria wilt aanpassen, klikt u op **Filteren** om het filtervenster te openen en de criteria te wijzigen.

Datumvelden filteren

U kunt verzoeken op twee manieren filteren op datum: datumbereik en Specifieke datums. Datumvelden worden standaard ingesteld op Datumbereik. Met de optie Datumbereik wordt verzoeken gefilterd op een vervolgkeuzelijst met ingestelde bereiken ten opzichte van de huidige datum. De optie Specifieke datums bevat twee datumvelden waarmee u verzoeken kunt filteren ten opzichte van specifieke datums. Gebruik de velden Specifieke datums om de begindatum, de einddatum of beide datums in te stellen om parameters voor het datumbereik in te stellen.

Om te filteren op datumbereik, selecteert u een bereikoptie in de vervolgkeuzelijst.

Als u wilt filteren op specifieke datums, geeft u een datum op in een van de volgende velden of in beide velden:

- Voer een datum in het linkerveld in om te filteren op de begindatum, waarmee verzoeken worden gefilterd op datums op of na de ingevoerde datum
- Voer een datum in het rechterveld in om te filteren op de einddatum, waarmee verzoeken worden gefilterd op datums op of voor de ingevoerde datum
- Voer in beide velden datums in om verzoeken te retourneren op of tussen de ingevoerde datums

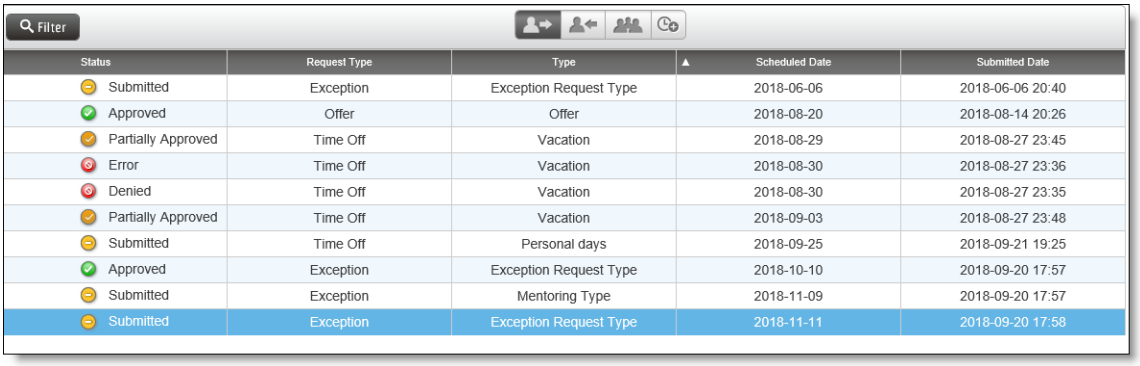
Zoekcriteria

In de volgende tabel worden alle zoekcriteria beschreven die beschikbaar zijn voor zoekopdrachten.

Veld	Beschrijving
Type verzoek	Het aanvraagtype dat de agent in de vervolgkeuzelijst Nieuwe aanvraag heeft geselecteerd Bij het maken van de aanvraag een lijst te selecteren.
Subtype	Voor het type uitzondering of type vrije tijd. De optie die de agent in de vervolgkeuzelijst Type heeft gekozen toen de aanvraag werd gemaakt.
Agent	De agent die het verzoek heeft verzonden in uw postvak IN of de agent die het verzoek in uw postvak UIT heeft ontvangen.
Status	De huidige status van het verzoek.
Datum indiening	De datum waarop de agent het verzoek heeft ingediend.
Planningsdatum uitgevoerd.	De datum waarop de agent heeft geselecteerd dat de gevraagde bewerking moet worden

Outbox

Het Postvak UIT bevat alle aanvragen die u hebt verzonden op oplopende volgorde van planningsdatum. U kunt de details van een aanvraag weergeven, en de aanvraag bewerken of verwijderen als het nog niet is goedgekeurd of afgewezen.



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

In de volgende tabel worden de velden in het Postvak UIT beschreven.

Veld	Beschrijving
Status	De status van het verzoek. Mogelijke waarden zijn: ▪ Goedgekeurd—Uw verzoek is goedgekeurd door uw supervisor. Gedeeltelijk goedgekeurd—Een deel van uw verlofaanvraag is goedgekeurd door uw supervisor. ▪ In behandeling—Uw planningsruil of planningsaanbod wacht op een reactie van een andere agent. Kan worden bewerkt of verwijderd. ▪ Wachtend—Een planningsaanbod of planningsruil wacht op uw reactie. Kan worden geaccepteerd of geweigerd. ▪ Ingediend—Uw verzoek wacht op een reactie van uw supervisor. Kan worden bewerkt of verwijderd. ▪ Afgewezen—Uw verzoek is afgewezen door uw supervisor. ▪ Fout: uw verzoek bevat een fout. ▪ Geweigerd: een andere agent heeft uw ruilaanvraag geweigerd. ▪ Afgewezen—U hebt het ruilverzoek van een andere agent afgewezen.
Type verzoek	Het algemene type aanvraag.
Type	Het specifieke verzoekstype. Als het type aanvraag bijvoorbeeld Verlof is, kan het type Vakantie zijn.

Veld	Beschrijving
Geplande datum gesorteerd.	De datum waarop de aangevraagde gebeurtenis plaatsvindt. Standaard wordt het postvak UIT op deze datum in oplopende volgorde. U kunt op de kolomkop klikken om af te wisselen tussen oplopende en aflopende volgorde.
Datum indiening	De datum en tijd waarop het verzoek is verzonden. Let op: openbare ruil Er wordt geen verzonden datum weergegeven totdat iemand het verzoek accepteert.

Werken met uw Postvak UIT

Dubbelklik op een aanvraag in het Postvak UIT om de details weer te geven.

Een aanvraag bewerken die nog niet is goedgekeurd of geaccepteerd

1. Dubbelklik op de aanvraag.
2. Breng de gewenste wijzigingen aan.
3. Klik op **Indienen**.

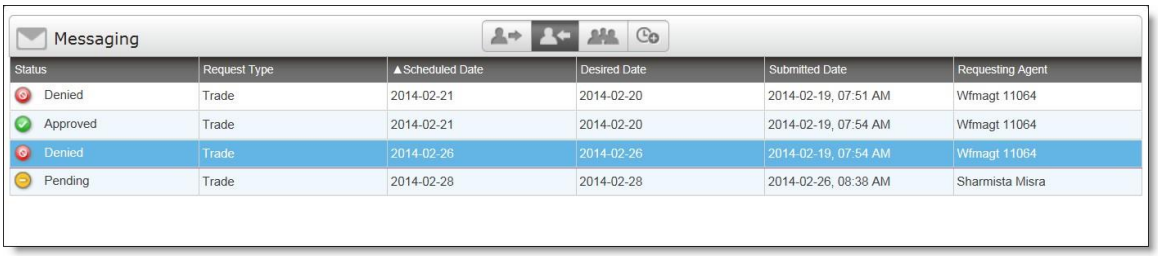
Een aanvraag verwijderen die nog niet is goedgekeurd of geaccepteerd

1. Dubbelklik op de aanvraag.
2. Klik op **Verwijderen**.

Postvak IN

Het Postvak IN bevat alle aanvragen die u hebt ontvangen op volgorde van planningsdatum. U kunt de details van een aanvraag weergeven, en de aanvraag bewerken of verwijderen als het nog niet is goedgekeurd of afgewezen.

OPMERKING-supervisors hebben de uiteindelijke zeggenschap over planningsruilaanvragen en begeleidingsaanvragen, dus een door u geaccepteerde ruil- of begeleidingsaanvraag kan door die gebruiker worden afgewezen.



In de volgende tabel worden de velden in het Postvak IN beschreven.

Veld	Beschrijving
Status	De status van het verzoek. Mogelijke waarden zijn: ▪ Goedgekeurd: uw aanvraag is goedgekeurd en uw planning wordt daaraan aangepast. ▪ In behandeling—Een geaccepteerde aanvraag wacht op een reactie van een andere agent. Kan worden bewerkt of verwijderd. ▪ Ingediend—Het verzoek wacht op een reactie van uw supervisor. Kan worden bewerkt of verwijderd. ▪ Taak—De aanvraag wacht op een reactie van u. Kan worden geaccepteerd of geweigerd. ▪ Afgewezen—Uw verzoek is afgewezen door uw supervisor. ▪ Fout: er is een fout opgetreden in het verzoek. ▪ Geweigerd-U hebt de ruilaanvraag van een andere agent geweigerd. ▪ Afgewezen: een andere agent heeft uw ruilaanvraag geweigerd.
Type verzoek	Het algemene type aanvraag.
Geplande datum gesorteerd	De datum waarop de aangevraagde gebeurtenis plaatsvindt. Het postvak IN wordt standaard op deze datum in oplopende volgorde. U kunt op de kolomkop klikken om af te wisselen tussen oplopende en aflopende volgorde.
Gewenste datum	De datum waarop de aanvragende agent wil ontvangen (de geplande datum in een Planningsaanbodverzoek en planningsruilverzoek).
Datum van verzenden	De datum en tijd waarop het verzoek is verzonden. Let op: openbare ruil Er wordt geen verzonden datum weergegeven totdat iemand het verzoek accepteert.
Agent aanvragen	De naam van de agent die een aanvraagt voor een planningsruil, een aanbieding of begeleiding. verzoek.

Werken met uw Postvak IN

Een ruilaanvraag accepteren of afwijzen

1. Dubbelklik op de aanvraag om deze te openen.
2. Klik op **Analyseren** om uw planning te vergelijken met de planning van de aanvragende agent op de twee dagen. Zo weet u of u beschikbaar bent om de ruil te accepteren.
3. Klik op **Accepteren** of **Afwijzen**.

Een geaccepteerde ruilaanvraag bevestigen of afwijzen

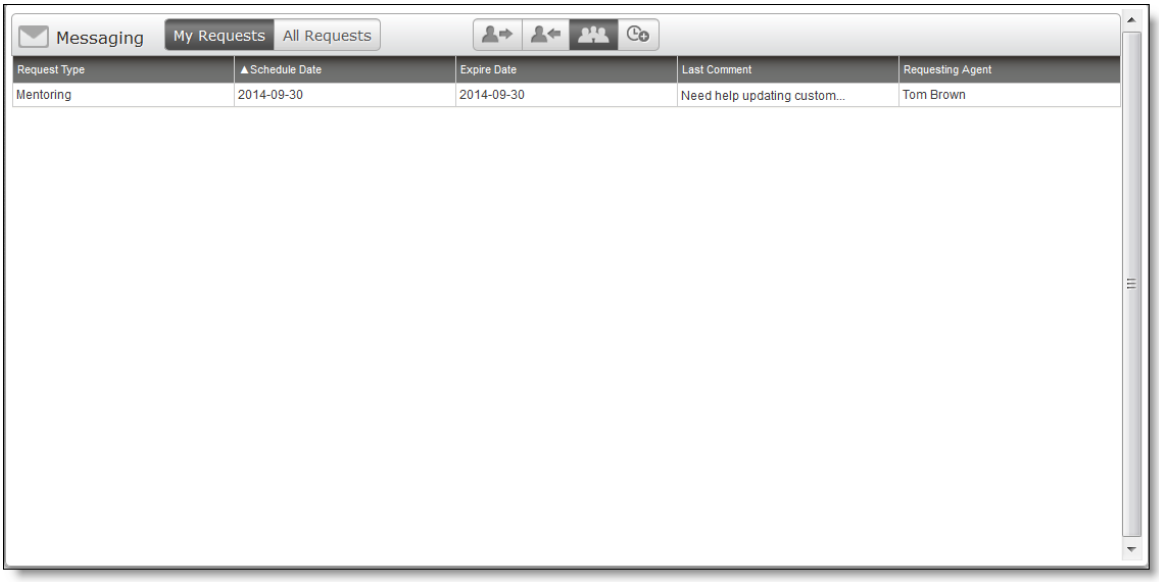
1. Dubbelklik op de aanvraag om deze te openen.
2. Klik op **Analyseren** om uw planning voor de desbetreffende dag te vergelijken met de aangeboden planning.
3. Klik op Bevestigen **om de aanvraag te accepteren of** op **Afwijzen** om de aanvraag af te wijzen.

Een geaccepteerde begeleidingsaanvraag bevestigen of afwijzen

1. Dubbelklik op de aanvraag om deze te openen.
2. Bekijk de geaccepteerde aanvraag.
3. Klik op Bevestigen **om de begeleider te accepteren of** op **Afwijzen** om de begeleider te weigeren.

Vak Openbaar

Het vak Openbaar bevat alle beschikbare openbare planningsaanbiedingen, planningsruilaanvragen en begeleidingsaanvragen van agents in uw weergave die door iedere agent kunnen worden geaccepteerd. U kunt de details van een aanvraag weergeven, de aanvraag evalueren en de aanvraag accepteren (indien gewenst).



OPMERKING: gebruikers die over de bevoegdheid om berichten te beheren hebben de uiteindelijke zeggenschap over planningsruilaanvragen, planningsaanbiedingen en begeleidingsaanvragen, dus een door u geaccepteerde aanvraag kan door dat verzoek worden afgewezen

gebruiker.

In de volgende tabel worden de velden in het vak Openbaar beschreven.

Veld	Beschrijving
Type verzoek	Het algemene type aanvraag.
Planningsdatum	De datum waarop de aanvrager de begeleiding wil plannen (of opgeven) sessie. Het postvak Openbaar wordt standaard gesorteerd op datum in oplopende volgorde.
Vervaldatum	De datum waarop het verzoek vervalt. Het verzoek vervalt om 23:59 op deze datum. Nadat de aanvraag is verlopen, kunt u de aanvraag niet langer accepteren of annuleren.
Laatste opmerking	De laatste opmerking die is ingevoerd voor deze aanvraag.
Agent aanvragen	De naam van de agent die verzoekt om planningsruil, planningsaanbod of begeleidingsaanvraag.

Werken met het vak Openbaar

Een planningsruilverzoek accepteren

1. Dubbelklik op de aanvraag om deze te openen.
2. Selecteer een datum die u wilt ruilen met de datum in de aanvraag.
3. Klik op **Analyseren** om de twee planningen te vergelijken zodat u zeker weet dat de voorgestelde datum correct is.
4. Klik op **Accepteren**.

Een planningsaanbod accepteren

1. Dubbelklik op de aanvraag om deze te openen.
2. Klik op **Analyseren** om uw planning voor de desbetreffende dag te vergelijken met de aangeboden planning.
3. Klik op Accepteren **als u het aanbod wilt accepteren of** op **Annuleren** als u het aanbod wilt sluiten zonder het te accepteren.

Een begeleidingsaanvraag accepteren

1. Dubbelklik op de aanvraag om deze te openen.
2. Bekijk de details van de begeleidingsaanvraag en vergelijk uw planning met die van de aanvrager om na te gaan of het tijdvak in uw planning werkt.
3. Klik op Accepteren **als u de begeleidingsaanvraag wilt accepteren of** op **Annuleren** als u de aanvraag wilt sluiten zonder deze te accepteren.

Verzoeken

In het menu Nieuwe aanvraag kunt u een aanvraag indienen voor uitzonderingen, verlof, planningsaanbiedingen, het ruilen van planningen en begeleiding.

- Een uitzondering aanvragen
- Verlof aanvragen
- Planningsaanbod aanvragen
- Planningsruil aanvragen
- Begeleiding aanvragen

Een aanvraag bewerken of verwijderen

Aanvragen kunnen in bepaalde situaties worden bewerkt of verwijderd. In de volgende tabel wordt beschreven wanneer u een aanvraag kunt bewerken of verwijderen.

Type verzoek	Status	Bewerking toegestaan
Planningsaanbod (openbaar)	Aanhangig	Bewerken, Verwijderen
Planningsruil (privé)	Aanhangig	Bewerken
Planningsruil (openbaar)	Aanhangig	Bewerken, Verwijderen
Begeleiding	Aanhangig	Bewerken, Verwijderen
Uitzondering	Ingediend	Bewerken, Verwijderen
Vakantie	Ingediend	Bewerken, Verwijderen

Een aanvraag bewerken

1. Dubbelklik op de aanvraag om deze te openen.
2. Breng de gewenste wijzigingen aan in de aanvraag.
3. Klik op **Indienen**.

Een verzoek verwijderen

1. Dubbelklik op de aanvraag om deze te openen.
2. Klik op **Verwijderen**.

Een uitzondering aanvragen

Gebruik een uitzondering om een wijziging aan te vragen in uw planning voor ongeplande activiteiten als vergaderingen, trainingsessies, ongeplande pauzes en afwezigheid. Uw verzoek wordt naar uw supervisor verzonden voor goedkeuring.

Uitzonderingen kunnen worden aangevraagd voor datums in de toekomst en het verleden. Uitzonderingen in het verleden worden gebruikt voor het corrigeren van uw overeenstemmingspercentage. Als u bijvoorbeeld gisteren ziek naar huis bent gegaan, laten uw statistieken zien dat u niet in overeenstemming bent, omdat u niet uw planning hebt gevolgd. Als u een uitzondering voor persoonlijke vrije tijd aanvraagt voor de tijd dat u niet op kantoor was, worden uw planning en uw overeenstemmingspercentage voor die dag aangepast.

> **OPMERKING:** voor aanvragen die de hele dag duren, wordt een uitzondering in de planning geplaatst voor betaalde activiteiten in diensten die beginnen op die dag (ongeacht of de uitzondering wordt betaald of niet) . Onbetaalde
> Activiteiten in die diensten worden vervangen door een niet-beschikbare activiteit in de planning. Als u op die dag geen dienst hebt, wordt de uitzondering niet toegevoegd aan uw planning.
> Voor verzoeken die een deel van de dag duren, wordt een uitzondering op de planning voor de aangevraagde periode geplaatst voor bestaande betaalde activiteiten gedurende die periode (ongeacht of de uitzondering al dan niet wordt betaald) . Overlappende onbetaalde activiteiten in die diensten worden vervangen door een niet-beschikbare activiteit in

de planning. Als een uitzondering bijvoorbeeld gedeeltelijk een onbetaalde lunch omvat, blijft het gedeelte dat niet overlappen een lunch. Het gedeelte dat overlapt met de uitzondering, wordt vervangen door Niet beschikbaar. Als u geen bestaande betaalde activiteiten hebt in deze periode, wordt de uitzondering niet toegevoegd aan uw planning.
Uitzonderingsaanvragen worden op deze manier afgehandeld om ervoor te zorgen dat de betaalde tijd voor de dag hetzelfde blijft voor en nadat de uitzondering wordt toegepast.

In de volgende tabel worden de velden in het dialoogvenster Uitzonderingsaanvraag beschreven.

Veld	Beschrijving
Uitzonderingsdatum door	De datum waarop u wilt dat de uitzondering plaatsvindt. De huidige datum wordt weergegeven verstek.
Type uitzondering	Een vervolgkeuzelijst met de beschikbare uitzonderingstypen.
De hele dag	Schakel het selectievakje in om aan te geven dat de uitzondering voor de hele dag geldt. Indien ingeschakeld, zijn de velden Begintijd en Eindtijd verborgen.
Begintijd	De tijd waarop de uitzondering begint.
Eindtijd	De tijd waarop de uitzondering eindigt.
Opmerking schrijven voeren. Max.	(Optioneel) Klik hierop om een opmerking met betrekking tot het uitzonderingsverzoek in te Tekens = 140.

Een nieuwe uitzonderingsaanvraag maken

1. Klik op **Nieuwe aanvraag** en kies **Uitzonderingsaanvraag** in het menu.
2. Vul de velden in.
3. Klik op **Indienen**.

Een uitzondering wordt door het systeem verwerkt zoals aangegeven in de volgende tabel.

Gebruiker	Actie	Wordt hier weergegeven	Status
Agent A	Maakt een nieuw verzoek	Postvak UIT agent A	Aanhangig
Supervisor	Ontvangt aanvraag	Vak Taak supervisor	Taak
Supervisor	Uitzondering goedkeurt/ontkent	Postvak UIT agent A	Goedgekeurd/afgewezen

Gebruiker	Actie	Wordt hier weergegeven	Status
		Vak Alle supervisor	Goedgekeurd/afgewezen

Zie Informatie over automatische wijzigingen in aanvragen voor meer informatie over het indienen van uitzonderingsverzoeken .

Planningsruil aanvragen

Gebruik een aanvraag voor een planningsruil om een hele of gedeeltelijke geplande werkdag te ruilen met de hele of gedeeltelijke geplande werkdag van iemand anders. Deze ruilaanvragen kunnen een specifieke agent betreffen (een privéruil) of een willekeurige agent in uw weergave (een openbare ruil). U kunt vragen om diensten te ruilen op dezelfde dag (het kan zijn dat u uw dienst van 7:00 AM–15:00 wilt ruilen met de dienst van iemand anders 10:00 AM–18:00) of op andere dagen (u wilt bijvoorbeeld uw vrije maandag ruilen tegen een vrije vrijdag).

Als u meerdere segmenten in uw planning wilt ruilen (bijvoorbeeld als u een gesplitste dienst wilt ruilen), moet u afzonderlijke verzoeken indienen voor elk segment van de dienst.

OPMERKING: de hoofdservicewachtrij moet zijn geconfigureerd voor agents om een planningsaanbod of ruil uit te voeren.

In de volgende tabel worden de velden in het dialoogvenster Planningsruilverzoek van de hele dag beschreven.

Veld	Beschrijving
Openbare ruil	Schakel dit selectievakje in om uw ruilaanvraag in het vak Openbaar te plaatsen voor alle agenten in uw weergave. Schakel dit selectievakje uit als u wilt ruilen met een specifieke agent in een privéruil.
Bevestigen	(Alleen openbare ruilaanvragen) Een herinnering dat u wordt gevraagd om een voorgestelde ruil van de reagerende agent te bevestigen of af te wijzen. Dit selectievakje is alleen lezen en kan niet worden gewist.
Agent aanvragen	(Alleen lezen-) Uw naam.
Geplande datum	De datum die u wilt ruilen. Standaard wordt in dit veld de datum
van morgen weergegeven. De hele dag	Schakel dit selectievakje in als u een hele dag wilt ruilen.
Agent beantwoorden	(Alleen particuliere ruilaanvragen) De agent met wie u diensten
wilt ruilen. Geplande datum	(Alleen particuliere ruilaanvragen) De datum waarmee u wilt
ruilen.	
Vervaldatum	(Alleen openbare ruilaanvragen) De datum waarop het verzoek vervalt.

Veld	Beschrijving
Opmerking schrijven voeren. Alle	(Optioneel) Klik hierop om een opmerking met betrekking tot het uitzonderingsverzoek in te Opmerking die u toevoegt, wordt niet opgeslagen totdat het uitzonderingsverzoek zelf is opgeslagen. Max. tekens = 250.

In de volgende tabel worden de velden in het dialoogvenster Planningsruilverzoek voor een deel van een dag beschreven.

Veld	Beschrijving
Openbare ruil	Schakel dit selectievakje in om uw ruilaanvraag in het vak Openbaar te plaatsen voor alle agenten in uw weergave. Schakel dit selectievakje uit als u wilt ruilen met een specifieke agent in een privéruil.
Bevestigen	(Alleen openbare ruilaanvragen) Een herinnering dat u wordt gevraagd om een voorgestelde ruil van de reagerende agent te bevestigen of af te wijzen. Dit selectievakje is alleen lezen en kan niet worden gewist.
Agent aanvragen	(Alleen lezen-) Uw naam.
Geplande datum	De datum die u wilt ruilen. Standaard wordt in dit veld de datum
van morgen weergegeven. De hele dag	Schakel dit selectievakje uit als u een deel van de dag wilt ruilen.
Tijd	Geef de begin- en eindtijden op van de uren die u wilt ruilen. Agent
beantwoorden	(Alleen particuliere ruilaanvragen) De agent met wie u diensten
wilt ruilen. Geplande datum	(Alleen particuliere ruilaanvragen) De datum waarmee u wilt ruilen.
Tijd	(Alleen particuliere ruilaanvragen) Voer de begin- en eindtijden in van de uren waarmee u wilt ruilen.
Vervaldatum	(Alleen openbare ruilaanvragen) De datum waarop het verzoek vervalt.
Opmerking schrijven Alle	(Optioneel) Klik hierop om een opmerking in te voeren die betrekking heeft op het ruilverzoek. Opmerking die u toevoegt, wordt niet opgeslagen totdat het ruilverzoek zelf is opgeslagen. Max. tekens = 250.

Een nieuwe aanvraag voor een planningsruil maken

1. Klik op **Nieuwe aanvraag** en kies **vervolgens Planningsruilverzoek** in het menu.

2. Vul de velden in.

3. Als het een privéruil is, klikt u op **Analyseren** om uw planning op de voorgestelde ruildatum te vergelijken met die van de persoon met wie u wilt ruilen, zodat u zeker weet dat de ruil mogelijk is.
4. Klik indien gewenst op **Opmerking** schrijven en voer een opmerking in.
5. Klik op **Indienen**.

Een privéruilaanvraag wordt door het systeem verwerkt zoals aangegeven in de volgende tabel.

Gebruiker	Actie	Wordt hier weergegeven	Status
Agent A	Maakt een nieuw verzoek	Postvak UIT agent A	Aanhangig
Agent B	Ontvangt ruilaanvraag	Postvak IN van agent B	Taak
Agent B	Accepteert/weigert ruilaanvraag	Postvak UIT van agent B	Ingediend/geweigerd
Agent A	Ontvangt antwoord van agent B	Postvak IN van agent A	Ingediend/afgewezen
Supervisor	Ontvangt geaccepteerde ruilaanvraag ter goedkeuring	Vak Taak supervisor	Taak
Supervisor	Hiermee keurt/ontkent u ruil goed	Postvak UIT agent A	Goedgekeurd/afgewezen
		Postvak IN van agent B	Goedgekeurd/afgewezen
		Vak Alle supervisor	Goedgekeurd/afgewezen

Een openbare ruilaanvraag wordt door het systeem verwerkt zoals aangegeven in de volgende tabel.

Gebruiker	Actie	Wordt hier weergegeven	Status
Agent A	Maakt een nieuw verzoek	Postvak UIT agent A	Aanhangig
Alle agenten	Zie ruil in vak Openbaar	Vak Openbaar agents	Niet van toepassing
Agent B	Accepteert ruilaanvraag	Postvak IN van agent B	Aanhangig
Agent A	Ontvangt antwoord van agent B	Postvak UIT agent A	Taak
Agent A	Bevestigt of weigert	Postvak UIT agent A	Ingediend/afgewezen

Geb	Actie	Wordt hier	Status
	Acceptatie agent B		(Als het verzoek wordt afgewezen, wordt een kopie van het verzoek gemaakt met daarop Afgewezen en gaat het originele verzoek terug naar In behandeling)
	Agent B ontvangt bevestiging/afwijzing agent A	Postvak IN van agent B	Ingediend/afgewezen
Supervisor	Ontvangt geaccepteerde en bevestigde ruilaanvraag ter goedkeuring	Vak Taak supervisor	Taak
Supervisor	Hiermee keurt/ontkent u ruil goed Goedgekeurd/afgewezen		Postvak UIT agent A
		Postvak IN van agent B	Vak Alle
		goedgekeurde/afgewezen supervisor	Goedgekeurd/afgewezen

Verlof aanvragen

Gebruik een aanvraag voor vrije tijd om diverse verloftypen te plannen. U kunt meerdere dagen en verloftypen opnemen in één aanvraag. Als u bijvoorbeeld een week vrij wilt maar onvoldoende vakantiedagen hebt om vijf dagen te omvatten, kunt u ook vrije tijd van een van de andere categorieën gebruiken om het verschil op te maken.

OPMERKING: U kunt geen aanvragen voor vrije tijd indienen voor datums in het verleden.

U kunt meerdere verlofkeuzes op volgorde van voorkeur verzenden (eerste, tweede of derde keuze). Als u bijvoorbeeld een week vrij wilt in juni als uw eerste keus, kunt u ook een week in juli aangeven als uw tweede keus en een week in augustus als uw derde keus. De supervisor zal een van de drie keuzes goedkeuren.

Na de indiening kunt u de aanvraag bewerken of verwijderen als het nog niet is goedgekeurd.

Uw supervisor kan ervoor kiezen om een meerdaagse aanvraag voor vrije tijd maar op enkele dagen goed te keuren. U kunt bijvoorbeeld maandag, dinsdag of woensdag vrij nemen. Uw supervisor wil u echter op maandag op het werk hebben en daarom keurt u uw aanvraag alleen goed voor dinsdag en woensdag.

LET OP : uw supervisor kan het aantal uren dat een verzoek om verlof wordt ingediend niet wijzigen op één dag.

U kunt ook kiezen om u een verlofverzoek in te trekken nadat uw verzoek is goedgekeurd. Bijvoorbeeld een gebeurtenis die u ging bijwonen en waarvoor u verlof hebt aangevraagd, wordt geannuleerd. Door het intrekken van uw aanvraag voor vrije tijd wordt u teruggezet in de planning en wordt uw saldo voor vakantietijd bijgewerkt om u die uren terug te geven.

Het dialoogvenster Aanvraag vrije tijd omvat een tabel die aangeeft hoeveel vrije tijd u beschikbaar hebt, hoeveel u hebt gebruikt, en hoeveel er nog over is in elk van de verlofcategorieën. Deze informatie wordt samengesteld op grond van uw verlofverzoeken.

OPMERKING: wanneer u een aanvraag indient voor vrije tijd, worden de aangevraagde uren weergegeven in de kolom Uren in behandeling. Als ze zijn goedgekeurd, worden ze verplaatst naar de kolom Goedgekeurde uren. De dag nadat u daadwerkelijk
Heeft de vrije tijd gebruikt en de uren worden verplaatst naar de kolom Gebruikte uren en worden niet meer vermeld in de kolom Goedgekeurde uren.

OPMERKING: Als u de hele vrije dag opvraagt, is het aantal uren dat aan de kolommen Uren in behandeling en Goedgekeurde uren wordt toegevoegd, gebaseerd op het aantal betaalde dienstactiviteiten op die dag. Als u slechts
Niet beschikbaar of beschikbare activiteiten op die dag, is de waarde voor Uren in behandeling en Goedgekeurde uren nul. Als u geen activiteiten hebt (wat niet hetzelfde is als de activiteit Niet beschikbaar), is de toegevoegde waarde de dagelijkse FTE uren.

De knoppen Dagen en Toegewezen vrije tijd vermelden kunnen u helpen bij het aanvragen van vrije tijd.

- Dagen vermelden, knop—Hiermee geeft u een overzicht weer van uw verlofverzoeken
- Toegewezen vrije tijd - hiermee kunt u controleren of er vrije uren beschikbaar zijn op de dag dat u vrij wilt nemen

Een verlofaanvraag wordt door het systeem verwerkt zoals aangegeven in de volgende tabel.

Gebruiker	Actie	Wordt hier weergegeven	Status
Agent A	Maakt een nieuw verzoek	Postvak UIT agent A	Aanhangig
Supervisor	Ontvangt aanvraag	Vak Taak supervisor	Taak
Supervisor	Keurt/gedeeltelijk goed/ontkent vrije tijd	Postvak IN van agent A	Goedgekeurd/Gedeeltelijk goedgekeurd/Geweigerd
		Postvak UIT van supervisor	Goedgekeurd/Gedeeltelijk goedgekeurd/Afgewezen
Agent A	Trekt zich eerder terug	Postvak UIT agent A	Gevraagde opname

	Goedgekeurde aanvraag		
Supervisor	Ontvangt opnameverzoek	Vak Taak supervisor	Opnameverzoek
Supervisor	Bevestigt opname	Postvak IN van agent A	Postvak
		UIT van supervisor ingetrokken	
			Teruggetrokken

Een nieuwe aanvraag voor vrije tijd maken

1. Klik op **Nieuwe aanvraag** en kies **Aanvraag voor vrije tijd** in het menu.
2. Kies in de vervolgkeuzelijst Type het gewenste verloftype.
3. Kies in de vervolgkeuzelijst Keuze de voorkeur voor de vrije tijd (eerste, tweede of derde keus).
4. Klik in het **veld Datum** op het kalenderpictogram om een dag te selecteren. Datums met een grijze achtergrond in de agenda zijn niet beschikbaar voor vrije tijd. U kunt dezelfde dag niet twee keer toevoegen aan dezelfde aanvraag (bijvoorbeeld in een 1e keus en in een 2e keus).
5. Klik op **Toevoegen**.
6. Ga door met het toevoegen van datums aan de aanvraag. Gebruik de optie Eerste, Tweede en Derde keus zoals gewenst.
7. (Optioneel) Een opmerking toevoegen door op Opmerking **schrijven te** klikken. Een opmerking kan uw supervisor helpen bij het nemen van de goedkeuringsbeslissing.
8. Klik op **Indienen**.

> **OPMERKING:** Als er onvoldoende uren beschikbaar zijn voor het type vrije tijd dat u aanvraagt, wordt het verzoek niet voltooid.

Meer informatie over het indienen van verlofverzoeken vindt u in Informatie over automatische wijzigingen in aanvragen.

Een ingediend verlofverzoek bewerken dat nog niet is goedgekeurd

1. Dubbelklik in het Postvak UIT op het verlofverzoek dat u wilt bewerken. Aanvragen die u kunt bewerken, hebben de status Ingediend.
2. Klik in het dialoogvenster Aanvraag vrije tijd op **Bewerken**. Het dialoogvenster wordt uitgevouwen zodat u een nieuwe dag kunt toevoegen, en voegt een verwijderingsknop (een X) toe naast de bestaande aangevraagde vrije dagen. U kunt ook een opmerking toevoegen waarin u uitlegt waarom u uw aanvraag voor vrije tijd hebt gewijzigd. Een opmerking kan uw supervisor helpen bij het nemen van de goedkeuringsbeslissing.

Geb	Actie	Wordt hier	Status

3. Breng de gewenste wijzigingen aan voor de aanvraag door nieuwe vrije dagen toe te voegen of bestaande vrije dagen te verwijderen.

> **OPMERKING:** Als u de tijden voor een aangevraagde dag wilt wijzigen, moet u de oorspronkelijke dag verwijderen en opnieuw toevoegen met de nieuwe tijden. Als u bijvoorbeeld oorspronkelijk 8:00–11:00 AM
> Vrij op maandag, maar dat wijzigen naar 1:00–15:00, verwijder de invoer voor Maandag en voeg deze keer opnieuw toe, dit keer met de nieuwe begin- en eindtijden.

4. Wanneer u klaar bent met het bewerken van de aanvraag, klikt u op **Bijwerken**.

Een ingediend verlofverzoek verwijderen dat nog niet is goedgekeurd

1. Dubbelklik in het Postvak UIT op het verlofverzoek dat u wilt bewerken. Aanvragen die u kunt bewerken, hebben de status Ingediend.
2. Klik in het dialoogvenster Aanvraag vrije tijd op **Verwijderen**.

Een goedgekeurde aanvraag voor vrije tijd intrekken

1. Dubbelklik in het Postvak UIT op het verlofverzoek dat u wilt opnemen. De aanvraag krijgt de status Goedgekeurd of Gedeeltelijk goedgekeurd.
2. Voer in het dialoogvenster Aanvraag vrije tijd, indien gewenst, een opmerking in met de reden van de opname.
3. Klik op **Terugtredverzoek**.

   Het teruggetrokken verzoek blijft in uw postvak UIT met de status Goedgekeurd of Gedeeltelijk goedgekeurd totdat uw supervisor de opname bevestigt. Op dat moment verandert de status van de aanvraag in Teruggetrokken.

   > **LET OP** : Als uw supervisor uw opnameverzoek niet erkent, hebt u nog steeds die vrije tijd en staat u niet op de planning.

Veldbeschrijvingen

In de volgende tabel worden de velden in het dialoogvenster Aanvraag vrije tijd beschreven.

Veld	Beschrijving
Beschikbare uren weergeven voor	Het datumbereik van de vakantieplannen waaraan u bent toegewezen.
Type	Het type vrije tijd: Variabele vrije dagen, Vrije dagen, Persoonlijke dagen en Vakantie.

Veld	Beschrijving
	OPMERKING : sommige typen vrije tijd zijn mogelijk niet beschikbaar. De gegevens van de beheerder en uw vakantieplan bepalen de typen tijd Vrije tijd die beschikbaar zijn. Uw contactcenter bepaalt hoe elk van deze typen vrije tijd worden gedefinieerd.
Totaal uren	Het totale aantal uren dat voor u beschikbaar is per verloftype.
Gebruikte uren	Het totale aantal uren dat u hebt gebruikt per verloftype.
Goedgekeurde uren	Het aantal uren dat is goedgekeurd voor het verloftype maar Nog niet genomen.
Uren in behandeling	Het aantal uren waarvoor u verlof hebt aangevraagd voor het verloftype dat Nog niet goedgekeurd door uw supervisor. **OPMERKING Hoewel** u meerdere keuzes kunt aanvragen voor verlof, wordt alleen de eerste keus meegenomen bij het berekenen van de uren in behandeling.
Resterende uren	Het totale aantal uren dat resteert per verloftype. Deze waarde Wordt als volgt berekend: Resterende uren = Totale uren – (Gebruikte uren + Goedgekeurde uren + Uren in behandeling)
Tabbladen Eerste, Tweede en Derde	Tabbladen die de voorkeuren aangeven voor de aangevraagde vrije tijd in dit verzoek.
Type	Selecteer het type vrije tijd dat u aanvraagt.
Keuze	Kies de voorkeur voor de vrije tijd in de vervolgkeuzelijst.
Datum	Selecteer de dag die u vrij wilt in de kalender. U moet elke dag afzonderlijk selecteren. Klik op Toevoegen om de datum toe te voegen aan het tabblad Eerste, Tweede of Derde keus.
De hele dag	Schakel dit selectievakje in als u de hele dag vrij wilt nemen. Indien ingeschakeld, zijn de velden Begintijd en Eindtijd uitgeschakeld.
Begintijd	Als een deel van de dag vrij neemt, voert u de begintijd in van de vrije tijd.

Veld	Beschrijving
Eindtijd	Als een deel van de dag vrij neemt, voert u de eindtijd in van de vrije tijd.
Knop Toegewezen vrije tijd	Geeft de beschikbare toegewezen vrije tijd weer voor een geselecteerde servicewachtrij en kalendermaand. Zo kunt u controleren of er vrije uren beschikbaar zijn op de dag waarop u vrij wilt nemen. Zie Toegewezen vrije tijd weergeven voor meer informatie.
Dagen vermelden, knop	Geeft uw overzicht met vrije tijd weer. Dit pop-upmenu vermeldt al uw goedgekeurde aanvragen voor vrije tijd en de aanvragen die in behandeling zijn, op volgorde van datum.

Toegewezen vrije tijd weergeven

OPMERKING: deze functie is alleen beschikbaar als de beheerder WFM zo heeft geconfigureerd dat de knop Toegewezen vrije tijd wordt weergegeven (zie Systeembrede WFM configureren).

Het pop-upvenster Toegewezen vrije tijd wordt weergegeven wanneer u op de knop Toegewezen vrije tijd klikt in een aanvraag voor vrije tijd. In het rapport wordt de momenteel beschikbare vrije tijd weergegeven die is toegewezen aan een servicewachtrij op een bepaalde datum.

OPMERKING: Een dag waarop zowel de beschikbare vrije tijd als een positief verschil in de prognose worden weergegeven, is over het algemeen een betere keuze om vrij te nemen.

Veld	Beschrijving
Datum	De datum van de toewijzing.
Beschikbare toewijzing	Het huidige aantal op die dag beschikbare vrije tijd in FTE's Of uren, afhankelijk van de wijze waarop de beheerder uw systeem heeft geconfigureerd.
Verschil prognose	Het gemiddelde verschil tussen de geplande en verwachte FTE's voor die dag. Deze waarde wordt altijd weergegeven in FTE's. Een negatief aantal duidt op onderbezetting en een positief aantal op overbezetting.

Planningsaanbod aanvragen

Gebruik een aanvraag voor een planningsaanbod om u de hele of een deel van de dag waarop u bent ingepland, beschikbaar te stellen aan een andere agent. U hebt bijvoorbeeld een verplichting behalve werk op woensdag, en biedt uw dienst aan voor iemand anders die die dag kan werken. Het planningsaanbod wordt in het vak Openbaar geplaatst voor alle agents in uw weergave.

In de volgende tabel worden de velden in het dialoogvenster Aanvraag planningsaanbod beschreven.

Veld	Beschrijving
Agent aanvragen	(Alleen lezen-) Uw naam.
Geplande datum	De datum die u aan andere agents wilt aanbieden. Standaard wordt deze weergegeven. Morgen. U kunt geen datum in het verleden kiezen.
De hele dag	Schakel dit selectievakje in om een hele dag aan te bieden.
Vervaldatum	De datum waarop het verzoek vervalt. Op dat moment verschijnt het niet meer in uw Het Postvak UIT of in het vak Openbaar. De vervaldatum moet voor de planningsdatum plaatsvinden.
Bevestigen	Schakel dit selectievakje in als u wilt bevestigen dat een agent het aanbod heeft geaccepteerd voordat het ter goedkeuring naar de supervisor wordt verzonden.
Opmerking schrijven planningsaanbodverzoek.	(Optioneel) Klik hierop om een opmerking in te voeren met betrekking tot het Opmerkingen die u toevoegt, worden niet opgeslagen totdat het planningsaanbodverzoek zelf wordt opgeslagen. Max. tekens = 250.

In de volgende tabel worden de velden in het dialoogvenster Planningsaanbodverzoek (die een deel van de dag is) beschreven.

Veld	Beschrijving
Agent aanvragen	(Alleen lezen-) Uw naam.
Geplande datum	De datum die u aan andere agents wilt aanbieden. Standaard wordt deze weergegeven. Morgen. U kunt geen datum in het verleden kiezen.
De hele dag	Schakel dit selectievakje uit als u een deel van de dag wilt aanbieden.
Tijd	Geef de begin- en eindtijden op van de uren die u een andere agent wilt aanbieden.
Vervaldatum	De datum waarop het verzoek vervalt. Op dat moment verschijnt het niet meer in uw Het Postvak UIT of in het vak Openbaar. De vervaldatum moet voor de planningsdatum plaatsvinden.
Bevestigen	Schakel dit selectievakje in als u wilt bevestigen dat een agent het aanbod heeft geaccepteerd voordat het ter goedkeuring naar de supervisor wordt verzonden.
Opmerking schrijven planningsaanbodverzoek.	(Optioneel) Klik hierop om een opmerking in te voeren met betrekking tot het

Veld	Beschrijving
	Opmerkingen die u toevoegt, worden niet opgeslagen totdat het planningsaanbodverzoek zelf wordt opgeslagen. Max. tekens = 250.

Een nieuwe aanvraag voor een planningsaanbod maken

1. Klik op **Nieuwe aanvraag** en kies **Vervolgens Aanvraag planningsaanbod in** het menu.
2. Vul de velden in.
3. Klik op **Indienen**.

Een aanvraag voor een planningsaanbod zonder bevestiging wordt door het systeem verwerkt volgens de volgende tabel.

Gebruiker	Actie	Wordt hier weergegeven	Status
Agent A	Maakt een nieuw verzoek	Postvak UIT agent A	Aanhangig
Alle agenten	Aanbod ontvangen	Vak Openbaar agents	Niet van toepassing
Agent B	Accepteert aanbod	Postvak IN van agent B	Ingediend
		Postvak UIT agent A	Ingediend
Supervisor	Ontvangt geaccepteerde aanbod	Vak Taak supervisor	Taak
Supervisor	Aanbod goed-/ontkent	Vak Alle supervisor	Goedgekeurd/afgewezen
		Postvak UIT agent A	Goedgekeurd/afgewezen
		Postvak IN van agent B	Goedgekeurd/afgewezen

Een aanvraag voor een planningsaanbod met bevestiging wordt door het systeem verwerkt volgens de volgende tabel.

Gebruiker	Actie	Wordt hier weergegeven	Status
Agent A	Maakt een nieuw verzoek	Postvak UIT agent A	Aanhangig
Alle agenten	Aanbod ontvangen	Vak Openbaar agents	Niet van toepassing
Agent B	Accepteert aanbod	Postvak IN van agent B	Aanhangig

Gebruiker	Actie	Wordt hier weergegeven	Status
Agent A	Ontvangt geaccepteerde aanbod	Postvak UIT agent A	Taak
		Postvak IN van agent B	Aanhangig
Agent A	Bevestigt/weigert aanbod	Postvak UIT agent A	Ingediend/afgewezen (Als het verzoek wordt afgewezen, wordt een kopie van het verzoek gemaakt met daarop Afgewezen en gaat het originele verzoek terug naar In behandeling)
		Postvak IN van agent B	Ingediend/afgewezen
Supervisor	Ontvangt geaccepteerde aanbod	Vak Taak supervisor	Taak
		Vak Alle supervisor	Goedgekeurd/afgewezen
		Postvak UIT agent A	Goedgekeurd/afgewezen
		Postvak IN van agent B	Goedgekeurd/afgewezen

Begeleiding aanvragen

Gebruik een begeleidingsaanvraag om te vragen om een-op-eencoaching van een collega-agent. Alle begeleidingsaanvragen worden gepost in het vak Openbaar en iedere agent kan reageren. Een supervisor of beheerder moet de begeleidingsaanvraag goedkeuren. Wanneer de aanvraag is goedgekeurd, wordt de uitzondering toegevoegd aan uw planning en aan de planning van uw begeleider.

In de volgende tabel worden de velden in het dialoogvenster Begeleidingsaanvraag beschreven.

Veld	Beschrijving
Datum begeleiding	De datum waarop u de begeleidingssessie wilt plannen. Type
uitzondering	Selecteer de juiste uitzondering in de vervolgkeuzelijst.
Begintijd	De begintijd van de begeleidingssessie.
Eindtijd	De eindtijd van de begeleidingssessie.
Beschrijving	Een beschrijving van het doel van de begeleidingssessie. Max. tekens =

Veld	Beschrijving
	251.

Een nieuwe begeleidingsaanvraag maken

1. Klik op **Nieuwe aanvraag** en kies **Begeleidingsaanvraag** in het menu.
2. Vul de velden in.
3. Klik op **Indienen**.

Een begeleidingsaanvraag wordt door het systeem verwerkt zoals aangegeven in de volgende tabel.

Gebruiker	Actie	Wordt hier weergegeven	Status
Agent A	Maakt een nieuw verzoek	Postvak UIT agent A	Aanhangig
Alle agenten	Zie aanvraag in openbaar Box	Vak Openbaar agents	Niet van toepassing
Agent B	Accepteert begeleiding verzoek	Postvak IN van agent B	Aanhangig
Agent A	Ontvangt agent B's antwoorden	Postvak UIT agent A	Taak
Agent A	Bevestigt/weigert agent Acceptatie door B	Postvak UIT agent A	Ingediend/afgewezen (Het verzoek wordt afgewezen. maakt een kopie van het verzoek dat Afgewezen op er, en de oorspronkelijke aanvraag gaat naar terug naar In behandeling)
	Agent B ontvangt Agent A's bevestiging of afwijzing	Postvak IN van agent B	Ingediend/afgewezen
Supervisor	Ontvangt geaccepteerd en bevestigde begeleiding aanvraag ter goedkeuring	Vak Taak supervisor	Taak

Gebruiker	Actie	Wordt hier weergegeven	Status
Supervisor	Hiermee keurt/ontkent u begeleidingsaanvraag	Postvak UIT agent A	Goedgekeurd/afgewezen
		Postvak IN van agent B	Vak Alle
		goedgekeurde/afgewezen supervisor	Goedgekeurd/afgewezen

Meer informatie over het indienen van begeleidingsaanvragen vindt u in Informatie over automatische wijzigingen in begeleidingsaanvragen.

Informatie over automatische wijzigingen in verzoeken

In de meeste gevallen wordt de planning van de agent door Webex WFO exact bijgewerkt als u een verzoek indient. In sommige gevallen waarin een betaalde aanvraag wordt ingediend, kan Webex WFO de aanvraag wijzigen om ervoor te zorgen dat de agent niet voor meer betaalde tijd is ingepland dan de agent zou moeten werken. Hieronder ziet u voorbeelden van dergelijke gevallen.

Geval 1: de agent dient een betaald verzoek in dat een onbetaalde activiteit overlapt

De agent dient een betaalde aanvraag in voor begeleiding, verlof of een uitzondering voor (een deel van de dag). Het verzoek overlapt een onbetaalde activiteit in een bestaande planning. Het verzoek is goedgekeurd. In dit geval vervangt Webex WFO een onbetaalde activiteit (bijvoorbeeld een onbetaalde lunch) in de planning van de agent door een activiteit Niet beschikbaar.

VOORBEELD

U vraagt betaalde vrije tijd aan, 7:00 AM–15:00 uur. De bestaande planning is:

- In service, 7:00–11:00 AM
- Onbetaalde lunch, 11.00 –11.30 AM
- In service, 23:30 AM–15:00 uur

Nadat de aanvraag is goedgekeurd, wordt de planning:

- Doorbetaalde vrije tijd, 7:00–11:00 AM
- Niet beschikbaar, 11:00–11:30 AM
- Doorbetaalde vrije tijd, 23.30 AM–15:00 uur

Case 2: de agent is ingepland tijdens de aangevraagde tijd

De agent dient een betaalde aanvraag in voor begeleiding, verlof of een uitzondering voor (een deel van de dag). De aanvraag geldt voor de tijden dat de agent niet is ingepland om te werken. Het verzoek is goedgekeurd. In dit geval wordt de goedgekeurde aanvraag niet door Webex WFO ingevoegd in de planning van de agent.

VOORBEELD

De agent vraagt betaalde vrije tijd aan, 17:00–19:00 uur. De bestaande planning is:

- In service, 9:00 AM–17:00 uur

Nadat de aanvraag is goedgekeurd, blijft de planning van de agent hetzelfde.

Case 3: de agent is ingepland voor slechts een deel van de aanvraag

De agent dient een betaalde aanvraag in voor begeleiding, verlof of een uitzondering voor (een deel van de dag). De aanvraag is voor een bestaande planning en de agent is ingepland tijdens een deel van de aanvraag. Het verzoek is goedgekeurd. In dit geval voegt Webex WFO een deel van de goedgekeurde aanvraag in de planning van de agent.

VOORBEELD

De agent vraagt betaalde tijd aan, 16:00–18:00 uur. De bestaande planning is:

- In service, 9:00 AM–17:00 uur

Nadat de aanvraag is goedgekeurd, is de planning van de agent:

- In bedrijf, 9:00 AM–16:00 uur
- Doorbetaalde vrije tijd, 16:00–17:00 uur

AANBEVOLEN WERKWIJZEN Als agents een betaalde aanvraag willen indienen voor een tijd in hun bestaande planning die ze niet werken, moeten ze contact opnemen met hun supervisor.

NOTITIE

(Alleen handmatige afhandeling) Als supervisors een betaalde aanvraag willen goedkeuren op een tijdstip dat de agent die het verzoek heeft ingediend niet is ingepland om aan een bestaande planning te werken, moeten ze het volgende doen:

1. Navigeer in Agentplanningen naar de datum die de agent wilde.
2. Een betaalde activiteit (In service of Overwerk) invoegen voor de tijd die de agent had aangevraagd.
3. Hiermee keurt u het verzoek goed.

Berichten voor goedkeurders van verzoeken

Berichten voor gebruikers die over de bevoegdheid om berichten te beheren, bestaan uit twee postvakken:

- Vak Taak—Hierin worden alle verzoeken weergegeven waarvoor actie nodig is (de standaardweergave)
- Alle vak—Bevat alle verzoeken die aan u zijn verzonden.

Aanvragen kunnen worden bewaard tot de maximale bewaartijd die door de systeembeheerder is geconfigureerd voor WFM prognose, planning, aanvraag en historische gegevens (zie De bewaarperiode voor WFM definiëren).

Open uw postvakken door te klikken op het pictogram van het postvak op de werkbalk Berichten. Van links naar rechts opent u de pictogrammen voor het vak Taak en het vak Alle.

OPMERKING Supervisors die ook agent zijn, hebben een dubbel postvak, één met de agentweergave en één met de supervisorweergave. U kunt afwisselen tussen de twee weergaven met mijn aanvragen en Alle
Aanvragen, knoppen. Klik op Mijn aanvragen om het postvak van de agent weer te krijgen en op Alle aanvragen voor het postvak van de supervisor.

Verzoeken zoeken

Gebruikers met de machtiging voor het beheren van berichten kunnen twee typen zoekopdrachten uitvoeren. Net als andere gebruikers kunt u een basiszoekopdracht uitvoeren met standaard zoekcriteria. Als u over de machtiging Berichten beheren beschikt, kunt u naast de basiszoekopdracht ook een aangepaste zoekopdracht uitvoeren waarin u kunt kiezen welke criteria u in uw zoekopdracht wilt opnemen. U kunt in elk postvak een zoekopdracht uitvoeren naar verzoeken. Wanneer u een zoekopdracht uitvoert, zijn de filters van toepassing op aanvragen op alle pagina's van het postvak dat u zoekt.

Een basiszoekopdracht uitvoeren

1. Klik op **Filteren** om het filtervenster te openen.
2. Selecteer de criteria op welke u wilt zoeken.
3. Klik op **Zoeken**. Het filtervenster wordt gesloten wanneer de zoekopdracht wordt uitgevoerd.

Een aangepaste zoekopdracht uitvoeren

1. Klik op **Filteren** om het filtervenster te openen.
2. Klik op **Aangepast zoeken**.
3. Gebruik de vervolgkeuzelijst Een filter selecteren om een filter te selecteren.
4. Klik op **Toevoegen** om het filter aan de aangepaste zoekopdracht toe te voegen.
5. Geef de juiste zoekcriteria op voor elk filter.
6. Klik op **Zoeken**. Het filtervenster wordt gesloten wanneer u de zoekopdracht uitvoert.

De zoekcriteria blijven behouden totdat u de pagina verlaat. Als u de zoekcriteria wilt wijzigen, klikt u op **Filteren** om het filtervenster te openen en de criteria te wijzigen.

Datumvelden configureren

U kunt verzoeken op twee manieren filteren op datum: datumbereik en Specifieke datums. Datumvelden worden standaard ingesteld op Datumbereik. Met de optie Datumbereik wordt verzoeken gefilterd op een vervolgkeuzelijst met ingestelde bereiken ten opzichte van de huidige datum. De optie Specifieke datums bevat twee datumvelden waarmee u verzoeken kunt filteren ten opzichte van specifieke datums. Gebruik de velden Specifieke datums om de begindatum, de einddatum of beide datums in te stellen om parameters voor het datumbereik in te stellen.

Om te filteren op datumbereik, selecteert u een bereikoptie in de vervolgkeuzelijst.

Als u wilt filteren op specifieke datums, geeft u een datum op in een van de volgende velden of in beide velden:

- Voer een datum in het linkerveld in om te filteren op de begindatum, waarmee verzoeken worden gefilterd op datums op of na de ingevoerde datum
- Voer een datum in het rechterveld in om te filteren op de einddatum, waarmee verzoeken worden gefilterd op datums op of voor de ingevoerde datum
- Voer in beide velden datums in om verzoeken te retourneren op of tussen de ingevoerde datums

Zoekcriteria

In de volgende tabel worden alle zoekcriteria beschreven die beschikbaar zijn voor basiszoekopdrachten en geavanceerde zoekopdrachten.

Veld	Beschrijving
Type verzoek	Het aanvraagtype dat de agent in de vervolgkeuzelijst Nieuwe aanvraag heeft geselecteerd Bij het maken van de aanvraag een lijst te selecteren.
Subtype	Voor het type uitzondering of type vrije tijd. De optie die de agent in de vervolgkeuzelijst Type heeft gekozen toen de aanvraag werd gemaakt.
Team	Het team waar de agent bij hoort die het verzoek heeft gemaakt.
Servicewachtrij	De servicewachtrij waartoe de agent die de aanvraag heeft gemaakt,
hoort. Vaardigheidskoppeling	De vaardigheidskoppeling waartoe de agent die de aanvraag heeft
gemaakt, hoort.	
Agent	De agent die het verzoek heeft verzonden in uw postvak IN of de agent die het verzoek in uw postvak UIT heeft ontvangen.
Agentrang	De rang van de agent die de aanvraag heeft gemaakt.
Begindatum agent	De datum waarop de agent is gestart.

Veld	Beschrijving
Status	De huidige status van het verzoek.
Datum indiening	De datum waarop de agent het verzoek heeft ingediend.
Planningsdatum uitgevoerd.	De datum waarop de agent heeft geselecteerd dat de gevraagde bewerking moet worden

Aanvragen goed- of afkeuren

Aanvragen waarvoor uw goedkeuring is vereist, verschijnen in het vak Taak. Nadat u een aanvraag hebt goedgekeurd of afgewezen, wordt deze verwijderd uit het vak Taak. Alle ontvangen aanvragen worden opgeslagen in het vak Alle.

Meer informatie over het goedkeuren van aanvragen vindt u in Informatie over automatische wijzigingen in aanvragen.

Uitzonderingsaanvragen

In het dialoogvenster Uitzonderingsaanvraag goedkeuren kunt u een uitzonderingsaanvraag van een agent goedkeuren of afwijzen.

Een uitzonderingsaanvraag goed- of afkeuren

1. Dubbelklik op de aanvraag om deze te openen.
2. Als u de aanvraag goedkeurt, selecteert u de juiste planning uitzondering in de vervolgkeuzelijst. Dit verschijnt in de planning. Klik op **Opmerking lezen** om opmerkingen weer te geven die zijn gekoppeld aan de uitzonderingsaanvraag. U kunt desgewenst ook een opmerking typen.

   OPMERKING: het pictogram Opmerking lezen is rood als er ten minste één opmerking aan de aanvraag is toegevoegd.

3. Klik op **Goedkeuren** of **Afwijzen**.

OPMERKING: voor aanvragen die de hele dag duren, wordt een uitzondering in de planning geplaatst voor betaalde activiteiten in diensten die beginnen op die dag (ongeacht of de uitzondering wordt betaald of niet) . Onbetaalde
Activiteiten in die diensten worden vervangen door een niet-beschikbare activiteit in de planning. Als de agent op die dag geen dienst heeft, wordt de uitzondering niet toegevoegd aan de planning van de agent.
Voor verzoeken die een deel van de dag duren, wordt een uitzondering op de planning voor de aangevraagde periode geplaatst voor bestaande betaalde activiteiten gedurende die periode (ongeacht of de uitzondering al dan niet wordt betaald) . Alle overlappende onbetaalde activiteiten in die diensten worden vervangen door een niet-beschikbare activiteit in de planning. Als een uitzondering bijvoorbeeld gedeeltelijk een onbetaalde lunch omvat, blijft het gedeelte dat niet overlappen een lunch. Het gedeelte dat overlapt met de uitzondering, wordt vervangen door Niet beschikbaar. Als de agent geen bestaande betaalde activiteiten heeft in deze periode, wordt de

uitzondering niet toegevoegd aan de planning van de agent.
Uitzonderingsaanvragen worden op deze manier afgehandeld om ervoor te zorgen dat de betaalde tijd voor de dag hetzelfde blijft voor en nadat de uitzondering wordt toegepast.

In de volgende tabel worden de velden in het dialoogvenster Uitzonderingsaanvraag goedkeuren beschreven.

Veld	Beschrijving
Van	De naam van de agent die de uitzondering heeft aangevraagd.
Verzoek	Het type verzoek.
Ontvangen Datum	De tijd en de datum waarop u de aanvraag hebt ontvangen.
Type	Het type uitzondering, zoals de agent heeft gekozen.
Planningsdatum	De datum van de uitzondering.
Duur	De duur van de uitzondering.
Plannings uitzondering	Selecteer de beschrijving voor de uitzondering die in de planning verschijnt als de Uitzondering wordt goedgekeurd.

Aanvragen vrije tijd

In het dialoogvenster Aanvraag vrije tijd goedkeuren kunt u een verlofaanvraag van een agent goedkeuren, gedeeltelijk goedkeuren of afwijzen. U kunt ook bevestigen dat een agent een eerder goedgekeurde verlofverzoek heeft ingetrokken.

OPMERKING: Als een verlofverzoek overlapt met een eerder goedgekeurde verlofverzoek, kan het verzoek niet worden goedgekeurd.

Een aanvraag voor vrije tijd goed- of gedeeltelijk goedkeuren of afwijzen

1. Dubbelklik op de aanvraag om deze te openen.
2. Selecteer de juiste wachtrij in de vervolgkeuzelijst.
3. Klik op de tabbladen met de eerste, tweede en derde keus om de verlofaanvragen van de agent op volgorde weer te geven. U kunt de aangevraagde vrije tijd op slechts een van deze tabbladen goedkeuren. Dat tabblad moet worden geselecteerd wanneer u de aanvraag goed- of gedeeltelijk goedkeurt.
4. Klik indien gewenst op **Uren** voor een samenvatting van de totale, gebruikte, goedgekeurde, wachtende en resterende vrije tijd van de agent. Klik op **Opmerking lezen** om opmerkingen weer te geven die aan de aanvraag zijn gekoppeld. Klik op **Opmerking** schrijven om een opmerking toe te voegen.

5. Standaard wordt elke dag in een aanvraag geselecteerd in de kolom Goedkeuren. Als u een gedeelte van een meerdaagse aanvraag wilt afwijzen, schakelt u het selectievakje uit naast de dagen die u wilt weigeren.
6. Selecteer de juiste planninguitzondering in de vervolgkeuzelijst. Dit verschijnt in de planning.
7. Klik op **Geselecteerd** goedkeuren om de aanvraag goed of gedeeltelijk goed te keuren of klik op **Afwijzen** om de aanvraag af te wijzen.

De intrekking door een agent van een goedgekeurde aanvraag voor vrije tijd bevestigen

1. Dubbelklik op het verzoek met de status van het intrekkingsverzoek.
2. Klik op **Opname bevestigen**.

LET OP : Als u het opnameverzoek niet erkent, heeft de agent nog steeds de goedgekeurde vrije tijd en bevindt hij zich op dat moment niet in de planning. Wanneer u erkent dat Wanneer de agent zijn teruggetrokken, wordt het vakantiesaldo van de agent bijgewerkt (maar geen toegewezen vrije tijd voor de servicewachtrij) en wordt de agent terug in de planning geplaatst, maar zonder dat er activiteiten aan hem of haar zijn toegewezen.
U moet een ad-hocplanning uitvoeren of handmatig activiteiten aan de planning van de agent toevoegen op de pagina Agentplanningen.

BEST PRACTICES Gebruik Planningsgeschiedenis en herstel om weer te geven wat de planning van de agent was voordat het verlofverzoek werd goedgekeurd (zie Een planningswijziging ongedaan maken). U kunt deze gebruiken als
Een verwijzing naar het handmatig toevoegen van activiteiten aan de planning van de agent, of de planning zo nodig herstellen vanuit een eerdere versie.

In de volgende tabel worden de velden in het dialoogvenster Aanvraag vrije tijd goedkeuren beschreven.

Veld	Beschrijving
Van	De naam van de agent die de aanvraag heeft ingediend.
Verzoek	Het type verzoek.
Datum indiening	De tijd en datum waarop de agent het verzoek heeft ingediend. Dit is dezelfde tijd En de datum waarop u de aanvraag hebt ontvangen.
Servicewachtrij	Selecteer de juiste wachtrij in de vervolgkeuzelijst. Deze service Wachtrij wordt gebruikt om het verschil tussen de prognose te bepalen.
Tabbladen Eerste, Tweede en Derde aangevraagde vrije tijd	Tabbladen waarop de eerste, tweede en derde keuze worden weergegeven voor Door de agent.

Veld	Beschrijving
Type	Type van de aanvraag voor vrije tijd.
Datum	De datum waarvoor u een verzoek om vrije tijd hebt ingediend.
Dag	De dag van de week waarvoor u een verzoek om vrije tijd hebt ingediend.
Begintijd	De begintijd van de aangevraagde vrije tijd.
Eindtijd	De eindtijd van de aangevraagde vrije tijd.
Prognoseverschil (FTE's)	Het verschil in FTE tussen het aantal geplande agents en de Het aantal agents in de huidige productieprognose voor de geselecteerde servicewachtrij in de prognose. U kunt dit aantal gebruiken als richtlijn om te bepalen of er voldoende dekking is voor die dag om de aanvraag voor vrije tijd toe te staan. **OPMERKING** : er is alleen een waarde in dit veld als er een productieprognose is gegenereerd.
Toewijzingsverschil (FTE's of uren)	De beschikbare toegewezen vrije tijd voor de aangevraagde dag, weergegeven in FTE's (voltijdequivalenten) of uren. Welke indeling u ziet, is afhankelijk van het feit of de beheerder WFM heeft geconfigureerd voor het weergeven van FTE's of Uren (zie Systeembrede WFM-instellingen configureren).
Goedkeuren	Standaard zijn alle selectievakjes ingeschakeld. Schakel het selectievakje uit voor een dag van een meerdaagse aanvraag om vrije tijd voor die dag af te wijzen.
Plannings uitzondering	Selecteer de beschrijving voor de uitzondering die in de planning verschijnt als de Uitzondering wordt goedgekeurd.

Ruilaanvraag of aanbodaanvraag goedkeuren

In het dialoogvenster Ruilaanvraag goedkeuren kunt u een ruilaanvraag of een aanbodaanvraag analyseren en deze vervolgens goedkeuren of afkeuren. Dit dialoogvenster wordt zowel voor ruilaanvragen als voor aanbiedingen gebruikt.

OPMERKING: De bestaande pauzes en lunch in elke planning voor een ruil in een deel van de dag worden binnen de servicetijd vervangen door de hoofdservicewachtrij van de agent. De planning wordt vergeleken met een bereik.
Algemene werkvoorwaarden die zijn ingesteld om te bepalen of een lunch of pauze wordt toegewezen. Als een planning door een ruil wordt gesplitst, wordt elk segment van de gesplitste planning afzonderlijk vergeleken met bestaande werkvoorwaarden. Het is belangrijk dat agents die planningsaanbiedingen of ruilaanvragen voor een deel van de dag indienen, zijn toegewezen aan een

werkvoorwaardeprofiel dat een voorwaarde bevat voor een mogelijke dienstlengte na

> het aanbod of de ruil wordt geaccepteerd. Als er geen werkvoorwaarde voor bereik is die overeenkomt met de lengte van een geruilde planning, wordt er geen pauze of lunch toegewezen. Eventuele uitzonderingen worden opnieuw toegewezen aan de ontvangende agent en die uitzonderingen worden niet verplaatst voor een pauze of lunch.
> Projecten worden opnieuw toegewezen aan de ontvangende agent, ook als dat over het minimum of maximum aantal minuten gaat dat een agent op een dag aan het project kan besteden. De projecttijd wordt mogelijk gesplitst of afgekapt, maar niet verplaatst voor een lunch of pauze.

Een aanvraag voor een planningsruil of planningsaanbod goed- of afkeuren

1. Dubbelklik op de aanvraag om deze te openen.
2. Gebruik het gedeelte Agentplanningen om de twee planningen te analyseren en te controleren of ze kunnen worden geruild. Klik op

Lees opmerkingen als er opmerkingen zijn toegevoegd aan de planningsruil of de aanbieding.

3. Klik op **Goedkeuren** of **Afwijzen**.

In de volgende tabel worden de velden in het dialoogvenster Ruilaanvraag goedkeuren beschreven.

Veld	Beschrijving
Van	De naam van de agent die vrije dagen heeft aangevraagd.
Verzoek	Het type ruilaanvraag op hoog niveau.
Type	Het type ruilaanvraag.
Datum indiening	De tijd en datum waarop de agent het verzoek heeft ingediend. Dit is dezelfde tijd En de datum waarop u de aanvraag hebt ontvangen.
Tot	De naam van de andere agent die bij het ruilen is betrokken.
Datum vanaf	De eerste geplande datum waarop de ruil betrekking heeft.
Tot datum	De tweede geplande datum waarop de ruil betrekking heeft. Dit veld verschijnt alleen wanneer verschillende dagen bij de ruilaanvraag zijn betrokken.
Van agentplanning	De planning voor de agent die de ruil aanvraagt. Gebruik de schuifbalk om de De hele planning van de agent.
Naam	De naam van de agent.
Datum	De opgegeven datum in de ruilaanvraag.

Veld	Beschrijving
Tot agentplanning	De planning voor de agent die de ruil accepteert.
Beschikbaarheid	Hier wordt aangegeven of de planning van de ene agent past in de planning van de andere agent.
Servicewachtrij	Hier wordt aangegeven of de twee agents dezelfde of verschillende servicewachtrijen ondersteunen.
Teams	Hier wordt aangegeven of de twee agents behoren tot hetzelfde team of tot twee verschillende teams.
Overlappende diensten	Hier wordt aangegeven of de agents diensten hebben die elkaar overlappen.
Tijdzone	Hier wordt aangegeven of de twee agents zich in dezelfde tijdzone of in verschillende tijdzones bevinden.
Vaardigheidskoppeling	Hier wordt aangegeven of de twee agents behoren tot dezelfde vaardigheidskoppeling of tot twee verschillende vaardigheidskoppelingen.
Uitzondering	Hier wordt aangegeven of de planning van een van de agents of beide agents een uitzondering bevat.

Begeleidingsaanvraag goedkeuren

In het dialoogvenster Begeleidingsaanvraag goedkeuren kunt u een begeleidingsaanvraag analyseren en deze vervolgens goedkeuren of afwijzen.

Een begeleidingsaanvraag goed- of afkeuren

1. Dubbelklik op de aanvraag om deze te openen.
2. Bekijk de details van de begeleidingsaanvraag. Klik op **Opmerkingen** lezen als er opmerkingen zijn toegevoegd aan de begeleidingsaanvraag.
3. Klik op **Goedkeuren** of **Afwijzen**.

   Als u de aanvraag goedkeurt, worden de planningen van beide agents onmiddellijk bijgewerkt, om de begeleidingssessie weer te geven.

In de volgende tabel worden de velden in het dialoogvenster Begeleidingsaanvraag goedkeuren beschreven.

Veld	Beschrijving
Van	De naam van de agent die begeleiding heeft aangevraagd.
Type uitzondering	Het type uitzondering dat is gekozen door de agent die de aanvraag heeft gemaakt.
Tot	De naam van de agent die begeleidingsaanvraag heeft geaccepteerd.

Veld	Beschrijving
Datum begeleiding	De datum van de begeleidingssessie.
Verzoek	Het type verzoek.
Begintijd	De begintijd van de begeleidingssessie.
Datum indiening	De tijd en datum waarop de agent het verzoek heeft ingediend. Dit is dezelfde tijd En de datum waarop u de aanvraag hebt ontvangen.
Eindtijd	De eindtijd van de begeleidingssessie.
Plannings uitzondering	De uitzondering die in de planningen van de agent wordt weergegeven.
Beide agents in service	Ja of nee. Hier wordt aangegeven of de agent die de aanvraag heeft ingediend en de agent die de aanvraag heeft geaccepteerd, zich zowel in Service tijdens het tijdvak voor de begeleidingssessie.

Het afhandelen van agentaanvragen automatiseren

Workflows bieden een manier om de afhandeling van verzoeken van agents te automatiseren. U kunt workflows zo configureren dat verzoeken automatisch worden goed- of afkeuren of dat handmatige afhandeling voor wijzigingen van planningen wordt geforceerd. Workflows worden geactiveerd door verschillende soorten agentaanvragen (zogenaamde "gebeurtenissen"). U kunt afzonderlijke workflows maken voor elk type gebeurtenis.

Workflows worden gemaakt op basis van een standaardregel en standaardregels die u oplevert. Elke workflow heeft een reeks regels en elke regel heeft een lijst met voorwaarden. Wanneer aan de voorwaarden van een regel wordt voldaan, wordt de geconfigureerde bewerking voor die regel uitgevoerd en worden de volgende regels niet geëvalueerd. Regels worden geëvalueerd in de volgorde waarin ze in de tabel Regels verschijnen. Als de gebeurtenis niet voldoet aan een van de geconfigureerde regels, wordt de standaardregel van kracht.

Standaard worden workflows globaal toegepast. U kunt echter voorwaarden toevoegen die ervoor zorgen dat een regel niet globaal kan worden toegepast.

> **VOORBEELD** Een regel voor het automatisch goedkeuren van een begeleidingsaanvraag heeft als voorwaarde dat deze wordt beperkt tot één servicewachtrij in plaats van tot het hele contact center.

U moet over de machtiging Voor beheren WFM workflows beschikken om deze pagina te kunnen openen. Omdat workflows algemeen zijn, verleent de machtiging Beheren WFM Workflows de ondernemingsweergave voor deze pagina.

Als de ondernemingsweergave nog niet is toegewezen, kunt u met de machtiging Beheer WFM Workflows de ondernemingsweergave alleen voor deze pagina gebruiken.

Een workflow maken

1. Selecteer het type aanvraag dat u wilt automatiseren in het **vervolgkeuzemenu Gebeurtenis** .
2. (Alleen verzoeken voor planningsbewerking) Wijs gebruikers toe op wie de workflow van toepassing is door hun namen te selecteren in de kolom Beschikbaar en ze te verplaatsen naar de kolom Toegewezen.
3. Klik op **Toevoegen** onder de tabel Regels.
4. Voer in het veld Regelnaam een naam in voor de regel.
5. (Optioneel) Als u niet wilt dat de regel meteen actief wordt, schakelt u het **selectievakje Activeren** uit. Anders laat u het vakje ingeschakeld.
6. Stel de voorwaarden voor de regel in het gedeelte Voorwaarden in. Zie Doorschakelregels maken voor meer informatie over voorwaarden .
7. Selecteer in het vervolgkeuzemenu Actie **de** actie die plaatsvindt wanneer aan alle voorwaarden wordt voldaan.
8. Klik op **Opslaan**.

Voorbeeld van een workflow

U wilt een werkstroom voor uitzonderingsaanvragen instellen. U wilt dat er twee regels worden toegepast: één voor het goedkeuren van de aanvraag en één voor het afwijzen van de aanvraag.

Regel goedkeuren

In dit voorbeeld moet een uitzonderingsaanvraag automatisch worden goedgekeurd als deze aan twee voorwaarden voldoet: de aanvrager moet de e-mailservicewachtrij ondersteunen en ten minste 90 dagen voor het bedrijf hebben gewerkt.

De voorwaarden voor de regel Goedkeuren zien er als volgt uit. Voldoen aan alle voorwaarden.

Variabele	Operator	Waarde
Servicewachtrij	Gelijk aan	E-mail
Dagen sinds begindatum agent bedrijf	Groter dan of gelijk aan	90

Selecteer **Goedkeuren** in het vervolgkeuzemenu Actie voor deze regel.

Regel voor afwijzen

Een uitzonderingsaanvraag wordt alleen automatisch afgewezen als de aanvrager moet voldoen aan een van twee voorwaarden: de agent is niet ingepland en komt in aanmerking voor activiteiten, of de agent is minder dan 90 dagen in dienst van het bedrijf.

De voorwaarden voor de afwijzingsregel zien er als volgt uit. Voldoen aan een van de voorwaarden.

Variabele	Operator	Waarde
Agent is ingepland en komt in aanmerking voor activiteiten	Gelijk aan	Onwaar
Dagen sinds begindatum agent bedrijf	Kleiner dan	90

Selecteer **Afwijzen** in het vervolgkeuzemenu Actie voor deze regel.

Standaardregel

De standaardregel wordt uitgevoerd als niet aan alle andere regels wordt voldaan. Er zijn dus geen voorwaarden aan gekoppeld. De standaardregel is aanwezig in elke workflowgebeurtenis en is altijd de laatste in de tabel Regels. Als aan geen van de andere regels wordt voldaan, wordt **in dit voorbeeld handmatige verwerking** ondernomen.

Automatische ontkenning en handmatige verwerking

Automatische ontkenning en handmatige afhandeling zijn mogelijk als aan de volgende triggervoorwaarden wordt voldaan, ongeacht of er workflowregels zijn geconfigureerd.

Automatische ontkenning

De volgende omstandigheden activeren dat een verzoek automatisch wordt geweigerd.

Type verzoek	Triggervoorwaarden
Uitzondering	▪ de agent is niet actief. ▪ De agent is niet werkzaam op de datums van de aanvraag.
Begeleiding	▪ Beide agent is niet actief. ▪ Beide agenten zijn niet in dienst. ▪ De aanvraag betreft een planningsdatum in het verleden of de huidige datum.
Planningsbewerking	▪ de agent is niet actief.

Type verzoek	Triggervoorwaarden
	▪ De agent is niet werkzaam tijdens de datums die zijn bewerkt.
Planningsaanbod	▪ Beide agent is niet actief. ▪ Beide agenten zijn niet werkzaam op de datums van de aanvraag. ▪ De aanvraag betreft een planningsdatum in het verleden of de huidige datum. ▪ De vervaldatum van de aanvraag ligt in het verleden of op de huidige datum. ▪ De gewenste datum van de aanvraag ligt in het verleden of de huidige datum. ▪ De ontvangende agent heeft al andere geplande activiteiten dan Beschikbaar/Niet beschikbaar op het tijdstip waarop de gekopieerde geplande activiteiten worden geplaatst. ▪ De aanbiedende agent heeft geen geplande activiteiten op de planningsdatum.
Planningsruil	▪ Beide agent is niet actief. ▪ Beide agenten zijn niet werkzaam op de datums van de aanvraag. ▪ De aanvraag betreft een planningsdatum in het verleden of de huidige datum. ▪ De vervaldatum van de aanvraag ligt in het verleden of op de huidige datum. ▪ De gewenste datum van de aanvraag ligt in het verleden of de huidige datum. ▪ De agent heeft geplande activiteiten anders dan Beschikbaar/Niet beschikbaar op het tijdstip waarop de gekopieerde geplande activiteiten worden geplaatst als die niet worden geruild. ▪ De aanbiedende agent heeft geen geplande activiteiten op de planningsdatum, of de ontvangende agent heeft geen geplande activiteiten op de gewenste datum.
Vakantie	▪ de agent is niet actief. ▪ De agent is niet werkzaam op de datums van de aanvraag. ▪ Aan de agent is geen hoofdservicewachtrij toegewezen. ▪ De resterende vrije tijd voor de hoofdservicewachtrij van de agent is niet voldoende voor de aangevraagde vrije tijd.

Type verzoek	Triggervoorwaarden
	▪ De standaard FTE per dag die in Algemene instellingen is geconfigureerd, is niet positief. ▪ Aan de agent is geen FTE profiel toegewezen. ▪ De aanvraagdatum ligt in het verleden, bijvoorbeeld wanneer de aanvraagdatum de huidige datum is maar de tijd in het verleden ligt. ▪ De aanvraag heeft een overlappend datum- en tijdbereik. ▪ De aanvraag heeft dezelfde begin- en eindtijden.

Automatische handmatige verwerking

De volgende voorwaarden activeren de automatische handmatige afhandeling van een verzoek.

Type verzoek	Triggervoorwaarden
Uitzondering	▪ Het verzoek zou zijn goedgekeurd, maar de workflow uitzondering voor het uitzonderingstype van de aanvraag is inactief. ▪ De aanvraag zou zijn goedgekeurd, maar er is geen workflow uitzondering opgegeven voor het uitzonderingstype van de aanvraag. ▪ De aanvraag zou zijn goedgekeurd, maar de agent heeft geen beschikbare dienstperioden binnen het datum-/tijdbereik voor het verzoek.
Begeleiding	▪ Het verzoek zou zijn goedgekeurd, maar de workflow uitzondering voor het uitzonderingstype van de aanvraag is inactief. ▪ De aanvraag zou zijn goedgekeurd, maar er is geen workflow uitzondering opgegeven voor het uitzonderingstype van de aanvraag. ▪ De aanvraag zou zijn goedgekeurd, maar er zijn geen perioden binnen het datum/tijdbereik van het verzoek waarin beide agents dienstperioden beschikbaar hebben.
Planningsbewerking	De aanvraag zou zijn goedgekeurd, maar de agent heeft geen Beschikbare dienstperioden op de datum van de planningsbewerking.
Planningsaanbod	Geen

Type verzoek	Triggervoorwaarden
Planningsruil	Geen
Vakantie	▪ De aanvraag zou zijn goedgekeurd, maar de workflow uitzondering voor het opgegeven vakantietype is inactief, is niet meer gekoppeld aan het opgegeven vakantietype, of er is geen uitzondering voor het opgegeven vakantietype als een workflow uitzondering. ▪ De aanvraag zou zijn goedgekeurd, maar de agent heeft geen beschikbare dienstperioden binnen het datum-/tijdbereik voor het verzoek.

Veldbeschrijvingen

Hieronder worden de velden op de pagina Workflows beschreven.

Veld	Beschrijving
Gebeurtenis	De gebeurtenis waarvan u de workflow wilt bewerken.
Gebruikers toewijzen (alleen verzoeken voor planningsbewerking)	De gebruikers op wie de workflow Planningsbewerking van toepassing is. Met workflows voor bewerken in de planning kunnen WFM beheerders of analisten verhinderen dat supervisors of junior planners agentplanningen bewerken.
Tabel Regels	In de tabel Regels ziet u alle regels die zijn geconfigureerd voor de geselecteerde gebeurtenis. Gebruik de pijl-omhoog en pijl-omlaag om de volgorde van de regels in de lijst te wijzigen. De standaardregel is altijd de laatste in de lijst en kan niet worden verplaatst of verwijderd. U kunt regels toevoegen, kopiëren of verwijderen met de knoppen onder de tabel.
Regelnaam	De unieke naam voor de regel. Deze naam wordt toegevoegd aan de sectie Opmerking van een verzoek wanneer de aanvraag is verwerkt door de workflow.
Deze regel activeren	Dit selectievakje om de regel te activeren. Standaard wordt een regel geactiveerd. Het zal Worden niet geëvalueerd als dit selectievakje is uitgeschakeld.
Voorwaarden	In deze sectie wordt de lijst met voorwaarden voor de regel opgebouwd. Voorwaarden kunnen tot maximaal vijf niveaus diep worden genest. Klik op **Voorwaarde** toevoegen om nog een rij toe te voegen. Klik op de x-knop (x) om de huidige voorwaarderij te verwijderen. Klik op **Afhankelijke set** toevoegen om een subvoorwaardegroep toe te

voegen.

Veld	Beschrijving
	Zie Regels voor het maken van voorwaarden voor meer informatie over het opbouwen van voorwaarden.
Actie	De actie die moet worden ondernomen wanneer aan de voorwaarden in de regel wordt voldaan. ▪ Goedkeuren—De aanvraag wordt goedgekeurd. ▪ Afwijzen—De aanvraag is afgewezen. ▪ Handmatig afhandelen—Het verzoek moet worden goedgekeurd of afgewezen door een supervisor. ▪ Wachtlijst—De aanvraag wordt niet goedgekeurd of afgewezen, maar bevindt zich in een wachtstandpatroon. WFM gaat door met het evalueren van het verzoek op een dagelijkse basis totdat een andere regel op de aanvraag van invloed is of de aanvraag handmatig wordt afgehandeld.

Voorwaarden voor het opbouwen van regels

In de sectie Voorwaarden kunt u regelvoorwaarden samenstellen waaraan een gebeurtenis moet voldoen om een regel als waar te kunnen beoordelen. Voorwaarden zijn sets van EN-instructies en OF-verklaringen.

> **OPMERKING:** U kunt regels en voorwaarden samenstellen die niet kunnen werken of waarbij latere regels nooit zullen worden geëvalueerd. Webex WFO valideert de door u op te stellen regels en voorwaarden niet. Lees het
> Logica van uw regels en voorwaarden om er zeker van te zijn dat ze doen wat u wilt dat ze doen.

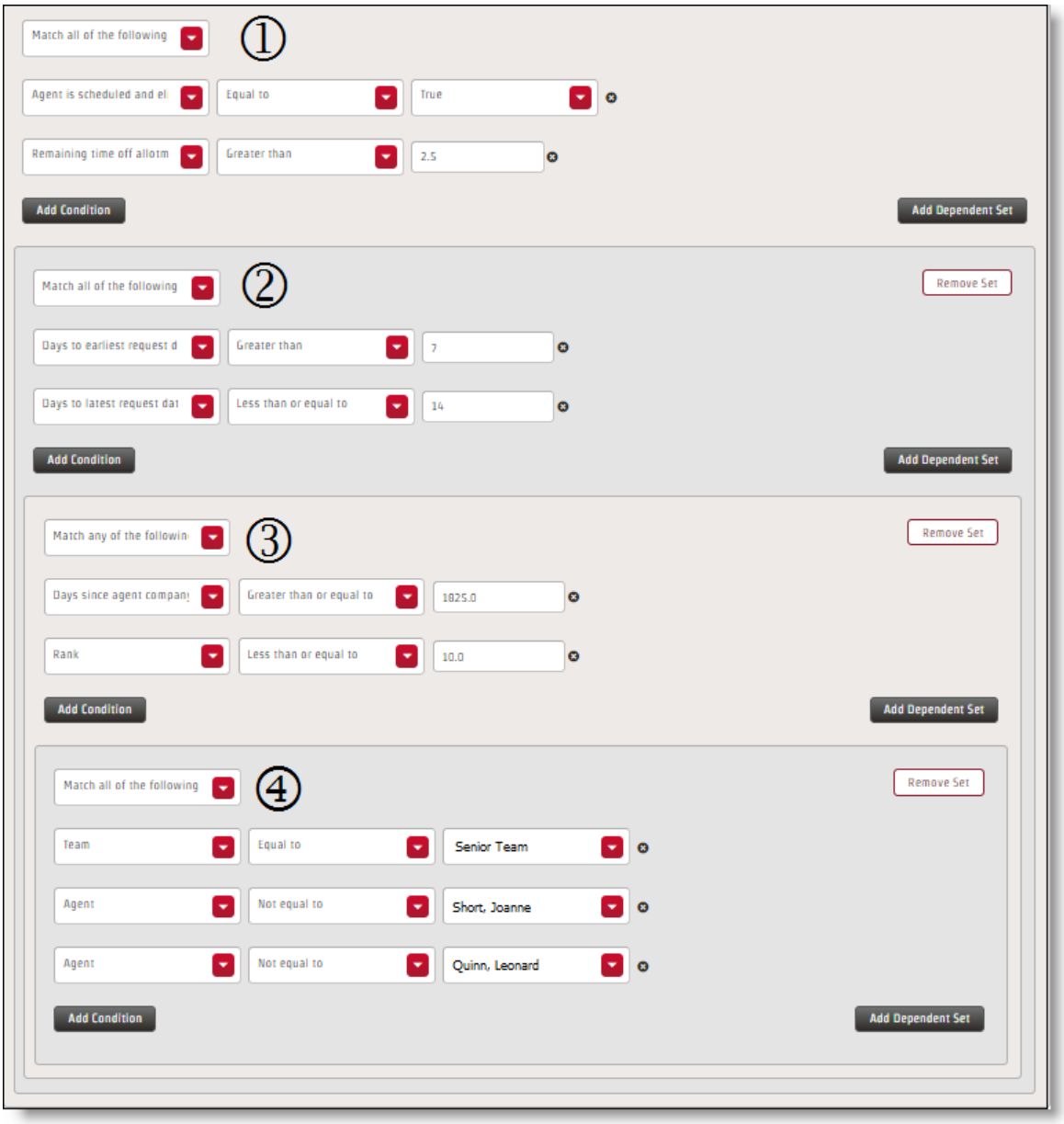
Elk niveau van een voorwaardenet is een EN-instructie ("voldoen aan **alle** volgende voorwaarden") of een OR-instructie ("Voldoet aan **een** van de volgende voorwaarden"). Over het algemeen wisselt u en OF- en/of opmerkingen af bij de nestvoorwaarden. Als de primaire instructie voor de voorwaardenet een EN-instructie is, maakt het niet uit wanneer u meteen een andere AND-instructie eronder plaatst, hoewel u dat misschien wel kunt doen om bepaalde voorwaarde-instructies die op een of andere manier met elkaar te maken hebben.

Elke voorwaarderij bevat drie componenten: de variabele, de operator en de waarde (enkele variabelen hebben een vierde component: percentage). De operators en typen waarden zijn afhankelijk van de gekozen variabele. Voorwaarden maken gebruik van de volgende besturingselementen:

- Nieuwe voorwaarde—Hiermee voegt u een nieuwe voorwaarderij toe op hetzelfde niveau als de huidige rij.
- X: hiermee verwijdert u de rij.
- Afhankelijke set toevoegen: hiermee voegt u een nieuwe EN of OR-vermelding toe
- Set verwijderen: hiermee verwijdert u de afhankelijke set uit de voorwaarde

> **OPMERKING:** de eerste voorwaarderij kan niet worden verwijderd. Een regel moet ten minste één voorwaarderij bevatten.

Hieronder volgt een voorbeeld van een voorwaardenet. De bijschriftnummers worden hieronder nader uitgelegd.



Bijschrift	Beschrijving
1	Deze EN voorwaardegroep is de bovenverbindende voorwaardegroep. Aan elke voorwaarde op dit niveau moet worden voldaan voordat de regel waar is.

Bijschrift	Beschrijving
2	Deze EN voorwaardegroep definieert de tijdsperiode waarbinnen de aangevraagde datums plaatsvinden. De aanvraag moet een periode van 7 tot 14 dagen vanaf de huidige datum hebben. De voorwaarden in deze en-instructie kunnen op het eerste niveau worden geplaatst. Ze worden gegroepeerd om een visuele aanwijzing te bieden dat ze met elkaar samenhangen.
3	Deze OR-voorwaardegroep definieert de agenten van wie de aanvraag in overweging wordt genomen. ▪ De agent moet ten minste 1.825 dagen werkzaam zijn geweest. ▪ De agent moet een rang kleiner hebben dan of gelijk aan 10. ▪ Voor de voorwaardegroep in toelichting vier moet worden geëvalueerd als Waar.
4	Deze EN voorwaardegroep is een subvoorwaarde van de groep in bijschrift drie. Hiermee worden de agenten gedefinieerd waarvan de aanvraag automatisch wordt goedgekeurd. De agent moet tot het senior team behoren, maar Om enige administratieve reden worden De agent en Leonard Quinn uitgesloten.

Variabelen

In de volgende tabel worden de variabelen beschreven die beschikbaar zijn voor gebruik in een voorwaarde-instructie. Niet elke variabele is beschikbaar voor elke gebeurtenis.

Variabele	Beschrijving
Agent	De id van de agent (de agentnaam wordt weergegeven). Als twee agents bij de aanvraag zijn betrokken, wordt de aanvraag ten opzichte van beide agenten geselecteerd. Als de operator gelijk is aan, wordt in de voorwaarde geëvalueerd of beide agent-ids gelijk is aan de waarde. Als de operator niet gelijk is aan, wordt de voorwaarde geëvalueerd als beide agent-id's niet gelijk zijn aan de waarde.
Agent is ingepland en komt in aanmerking voor activiteiten	Of de agent geplande activiteiten heeft voor het datum- en tijdbereik in het verzoek. Een agent heeft geplande activiteiten voor een datum- en tijdbereik, indien van toepassing) als de agent is ingepland voor iets behalve Niet beschikbaar voor de datum (en binnen het tijdsbereik, indien van toepassing). Als de agent slechts een deel van het tijdsbereik van de aanvraag is gepland, wordt dit nog steeds als waar beschouwd.

Variabel	Beschrijvin
	Als er twee agents bij de aanvraag betrokken zijn, wordt de variabele ten opzichte van beide agents geselecteerd. De variabele is waar als beide agents planningen hebben voor alle datums in de aanvraag. Voor de volgende specifieke typen verzoeken geldt de variabele als aan de vermelde criteria wordt voldaan. ▪ Verlofaanvragen—De agent wordt ingepland voor alle datums of het tijdsbereik in de keuze voor vrije tijd. ▪ Planningsaanbod/planningsruilverzoeken—Beide agents zijn ingepland voor alle activiteiten behalve Beschikbaar/Niet beschikbaar. ▪ Planningsaanbodverzoeken—De controle voor de aanvragende agent is voor de planningsdatum. Deze controle wordt niet uitgevoerd voor de beantwoordende agent. ▪ Planningsruilverzoeken—De vinkje voor de aanvragende agent is voor de planningsdatum en de controle voor de antwoordende agent is voor de gewenste datum. ▪ Begeleidingsaanvragen—Beide agents moeten geplande activiteiten hebben voor dezelfde periodes in het tijdsbereik.
Onder minimumaantal dagen per week	De dienst van de agent valt onder de minimumaantal dagen per week dat is ingesteld voor de voorwaarde min/max. uren.
Onder minimumaantal uren per dag	De dienst van de agent bevindt zich onder het minimumaantal uren per dag dat is ingesteld door de voorwaarde min/max. uren.
Onder minimumaantal uren per week	De dienst van de agent is onder het minimumaantal uren per week dat is ingesteld voor de voorwaarde min/max. uren.
Dagen sinds begindatum agent bedrijf	Het aantal dagen tussen de begindatum van het bedrijf van de agent en de evaluatiedatum van de aanvraag. Als er twee agents bij de aanvraag betrokken zijn, wordt dit ten opzichte van beide agenten geselecteerd. Beide agents moeten evalueren als waar voor de voorwaarde om te evalueren als waar. Notatie: nummer tot vijf cijfers (kan niet negatief zijn).
Dagen sinds agentafdeling	Het aantal dagen tussen de begindatum van de afdeling van de agent en de

Variabel	Beschrijvin
begindatum	Evaluatiedatum vragen. Als er twee agents bij de aanvraag betrokken zijn, wordt dit ten opzichte van beide agenten geselecteerd. Beide agents moeten evalueren als waar voor de voorwaarde om te evalueren als waar. Notatie: nummer tot vijf cijfers (kan niet negatief zijn).
Dagen tot vroegste datum van aanvraag	Het aantal dagen vanaf de huidige datum tot de eerste datum in de verzoek. De huidige datum is de datum waarop het verzoek is geëvalueerd door de workflow. Indeling: nummer tot vijf cijfers, positief of negatief.
Dagen tot laatste datum van het verzoek	Het aantal dagen vanaf de huidige datum tot de laatste datum in de aanvraag. De huidige datum is de datum waarop het verzoek is geëvalueerd door de workflow. Indeling: nummer tot vijf cijfers, positief of negatief.
Dagen waarop de datum wordt aangevraagd	Het aantal dagen vanaf de huidige datum tot de verzoekdatum. De huidige Datum is de datum waarop het verzoek door de workflow is geëvalueerd. Indeling: nummer tot vijf cijfers, positief of negatief.
Overschrijdt het maximumaantal dagen per week	De dienst van de agent overschrijdt het maximumaantal dagen per week dat is ingesteld voor de voorwaarde min/max. uren.
Overschrijdt het maximumaantal uren per dag	De dienst van de agent overschrijdt het maximumaantal uren per dag dat is ingesteld voor de voorwaarde min/max. uren.
Overschrijdt het maximumaantal uren per week	De dienst van de agent overschrijdt het maximum aantal uren per week dat is ingesteld voor de voorwaarde min/max. uren.
Uitzondering (gepland) toepassing op	De geselecteerde uitzondering vindt u in de planning van de agent. Dit criterium is van Zowel geplande als toegewezen uitzonderingen die elkaar overlappen met de aangevraagde vrije dag of de tijd voor vrije tijd (indien deel van de dag). **OPMERKING:** een werkstroom voor vrije tijd die een uitzondering gebruikt omdat de criteria niet werken voor een werktijd door middernacht heen en toegewezen Uitzonderingen (nog geen planning). In dergelijke situaties kunt u handmatig gebruiken

Variabel	Beschrijvin
	behandeling.
Type uitzondering	Het type uitzondering dat is geselecteerd bij de agentaanvraag.
Verschil tussen beschikbare uren en aangevraagde uren	Beschikbare uren zijn gebaseerd op het veld Resterende uren in het verlofverzoek. De waarde kan een decimaal zijn. Als HRMS-integratie niet is ingeschakeld, wordt het aantal beschikbare uren berekend op het moment dat de aanvraag wordt verwerkt door de workflow voor het vakantiejaar waarin de aanvraagdatum valt. Als HRMS-integratie is ingeschakeld, is het aantal beschikbare uren gebaseerd op de laatste geïmporteerde gegevens uit HRMS en is het niet gekoppeld aan een vakantiejaar. Deze waarde wordt niet aangepast voor andere verlofverzoeken die zijn ingevoerd sinds de laatste HRMS-import/export. **OPMERKING:** Als de hele dag is opgegeven voor de datum van vrije tijd, is de gebruikte dag vrij gelijk aan het minimumaantal uren per week voor de FTE profiel dat is gekoppeld aan de agent, gedeeld door vijf. Als er geen FTE profiel aan de agent is toegewezen, is de voorwaarde (en de workflowregel) niet van toepassing. Houd er rekening mee dat als het minimumaantal uren per week in het FTE profiel nul is, zijn de vrije uren voor de hele datum ook nul. Indeling: maximaal 10 cijfers met één decimaal, positief of negatief.
Verschil tussen geplande agents en prognose agents	Het aantal geplande agents min de prognose voor het aantal agenten (het slechtste geval voor alle servicewachtrijen die zijn gekoppeld aan de agents), voor alle datums en tijdsbereiken in het verzoek. Voor elke servicewachtrij die aan de agent is gekoppeld via vaardigheidskoppeling en de servicewachtrij voor elke lidservicewachtrij met multivaardigheidsgroepen die aan de agent zijn gekoppeld, wordt elke periode van vijf minuten in de aanvraagdatums en het tijdsbereik gecontroleerd op het verschil tussen geplande agents en prognose agents. Als de hele dag is geselecteerd in de aanvraag, worden alle beschikbare perioden van de agent op de datum geselecteerd. De geplande agents worden niet aangepast voor verlaging. Als ten minste het opgegeven percentage perioden aan de voorwaarde voldoet, wordt de evaluatie van de voorwaarde op Waar weergegeven.

Variabel	Beschrijvin
	Als er twee agents betrokken zijn bij de aanvraag, moeten beide agents de waarde Waar evalueren voor de voorwaarde om de aanvraag tot Waar te evalueren. Voor verlofverzoeken moeten alle datums in de opgegeven keuze worden geëvalueerd als waar. De servicewachtrijen van alle agents moeten een prognose hebben voor de datums en de agents moeten geplande activiteiten hebben voor alle datums en tijdsbereiken in de aanvraag. Deze variabele heeft twee waardevelden, een die een decimaal accepteert en één die een percentage accepteert. Het decimale veld bevat de waarde voor het verschil. Het veld Percentage bevat het percentage intervallen van vijf minuten in het datum- en tijdbereik in de aanvraag die aan de voorwaarde moet voldoen. Indeling: maximaal 10 cijfers met één decimaal, positief of negatief.
Verschil tussen geplande agents met verlaging en prognose agents	Het aantal geplande agents min de prognose voor het aantal agents (het slechtste geval voor alle servicewachtrijen die zijn gekoppeld aan de agents) gecorrigeerd voor verlaging voor alle datums en tijd in het aanvraagbereik. De verlaging die wordt toegepast op het prognose voor het aantal agents, wordt berekend op basis van de verlagingscategorieën en scenario's die in de prognoseaanvraag voor de servicewachtrij zijn geselecteerd. Voor elke servicewachtrij die aan de agent is gekoppeld via vaardigheidskoppeling en de servicewachtrij voor elke lidservicewachtrij met multivaardigheidsgroepen die aan de agent zijn gekoppeld, wordt elke periode van vijf minuten in de aanvraagdatums en het tijdsbereik gecontroleerd op het verschil tussen geplande agents en prognose agents. Als de hele dag is geselecteerd in de aanvraag, worden alle beschikbare perioden van de agent op de datum geselecteerd. De geplande agents worden niet aangepast voor verlaging. Als ten minste het opgegeven percentage perioden aan de voorwaarde voldoet, wordt de evaluatie van de voorwaarde op Waar weergegeven. Als er twee agents betrokken zijn bij de aanvraag, moeten beide agents de waarde Waar evalueren voor de voorwaarde om de aanvraag tot Waar te evalueren.

Voor verlofaanvragen moeten alle datums in de opgegeven keuze worden geëvalueerd.

Variabel	Beschrijvin

Variabel	Beschrijvin
	Naar waar. De servicewachtrijen van alle agents moeten een prognose hebben voor de datums en de agents moeten geplande activiteiten hebben voor alle datums en tijdsbereiken in de aanvraag. Deze variabele heeft twee waardevelden, een die een decimaal accepteert en één die een percentage accepteert. Het decimale veld bevat de waarde voor het verschil. Het veld Percentage bevat het percentage intervallen van vijf minuten in het datum- en tijdbereik in de aanvraag die aan de voorwaarde moet voldoen. Indeling: maximaal 10 cijfers met één decimaal, positief of negatief.
Betaalde uren per dag	Het aantal betaalde uren per dag voor beide agents na de planningsruil of het planningsaanbod voor de betreffende dagen. Deze voorwaarde wordt alleen gevalideerd als deze waar is voor beide agents. Opmaak: nummer tot twee cijfers met één decimaal.
Betaalde uren per week	Het aantal betaalde uren per week voor beide agents na de planning Ruil of planningsaanbod voor de betreffende planningsweken. **OPMERKING:** deze voorwaarde houdt alleen rekening met diensten die beginnen in de huidige geplande week. Tijd die thuishoort bij een dienst van de Vorige planningsweek wordt niet overgedragen aan de huidige week. Elke tijd die geldt voor de huidige week als onderdeel van een dienst van de vorige week, wordt beschouwd als onderdeel van de vorige geplande week. Deze voorwaarde wordt alleen gevalideerd als deze waar is voor beide agents. Opmaak: aantal tot twee cijfers met één decimaal (toegestane waarden: -168 tot 168).
Verzoek voor gedeeltelijke dag	Geeft aan dat het een verzoek voor een deel van de dag is.
Project	Een of meer geselecteerde projecten bevinden zich in de planning van de agent. Het project overlapt met de aangevraagde vrije dag of tijd (indien een deel van de dag).

Variabel	Beschrijvin
Rang	De rang van de agent. Indien de agentrang niet is gespecificeerd, wordt deze behandeld als 99999. Als er twee agents betrokken zijn bij de aanvraag, moeten beide agents de waarde Waar evalueren voor de voorwaarde om de aanvraag tot Waar te evalueren. Toegestane waarden: 0 tot 99999.
Resterende vrije tijd	De resterende vrije tijd voor de hoofdservicewachtrij van de agent Is gekoppeld aan de agent via een vaardigheidskoppeling of multivaardigheidsgroep. De toegewezen vrije tijd wordt geconfigureerd in de standaardtijdzone. De agent moet worden gekoppeld aan een geldig FTE profiel. Als de aanvraag geldt voor de hele dag: ▪ De toewijzing wordt ingesteld vanaf de begindatum vanaf middernacht van de aanvraagdatum in de weergavetijdzone van de agent die is geconverteerd naar de standaardtijdzone. ▪ Toegewezen vrije tijd = (FTE profiel per week÷ 5) ÷ (standaard FTE per dag). Als de aanvraag een deel van de dag betreft: ▪ De tijdzone voor het verzoek is de weergavetijdzone van de agent die wordt geconverteerd naar de standaardtijdzone. ▪ Het geconverteerde timespan wordt om middernacht gesplitst. Elke subtijd wordt gedeeld door Standaard FTE per resterende tijd per dag om tot de vrije waarde voor elke datum te komen. Als voor een van deze datums geen toewijzing van vrije tijd is geconfigureerd, worden de voorwaarde en de workflowregel genegeerd.
Dezelfde geplande week	Geeft aan of beide datums het voor dezelfde planningsweek zijn.
Dezelfde servicewachtrijen	De agents ondersteunen dezelfde set servicewachtrijen. Bijvoorbeeld een agent. die SQ1 en SQ2 via vaardigheidskoppeling ondersteunt, ondersteunt dezelfde set servicewachtrijen als een andere agent die behoort tot een multivaardigheidsgroep die bestaat uit SQ1 en SQ2. Wanneer de multivaardigheidsgroep meer servicewachtrijen bevat, geldt deze niet als dezelfde groep.

Variabel	Beschrijvin
	Een agent die SQ1 via vaardigheidskoppeling ondersteunt, wordt beschouwd als heeft een andere set servicewachtrijen dan een andere agent die sq1 en SQ2 via vaardigheidskoppeling ondersteunt. Als een agent in de aanvraag geen gekoppelde servicewachtrij heeft, ondersteunen de agents dezelfde servicewachtrijen alleen als de andere agent geen gekoppelde servicewachtrij heeft.
Zelfde team	De agenten hebben een gemeenschappelijk team.
Servicewachtrij	De servicewachtrijen die aan de agent zijn gekoppeld via een vaardigheidskoppeling of een multivaardigheidsgroep. Als er twee agents betrokken zijn bij de aanvraag, wordt deze voorwaarde ten opzichte van beide agenten gecontroleerd. Als de operator gelijk is aan, wordt aan de voorwaarde geëvalueerd of een van de agenten een servicewachtrij heeft waarvan de id gelijk is aan de waarde. Als de operator niet gelijk is aan, wordt de voorwaarde geëvalueerd als beide agents geen servicewachtrijen hebben waarvan de id gelijk is aan de waarde. Als er geen servicewachtrijen gekoppeld zijn aan de agents die bij de aanvraag zijn betrokken, wordt de voorwaarde (en de workflowregel) als niet van toepassing beschouwd en wordt deze genegeerd.
Servicewachtrijen hebben prognose	Als er een prognose is voor alle datums in de aanvraag voor elke servicewachtrij Gekoppeld aan de agent via vaardigheidskoppeling en aan elke servicewachtrij voor elk lid van een multivaardigheidsgroep die aan de agent is gekoppeld. Als er twee agents betrokken zijn bij de aanvraag, wordt deze voorwaarde gecontroleerd bij alle servicewachtrijen van beide agents. Bij een verlofaanvraag wordt deze voorwaarde geselecteerd voor alle datums in de opgegeven keuze. Als er geen servicewachtrijen gekoppeld zijn aan de agents die bij de aanvraag zijn betrokken, wordt de voorwaarde (en de regel) als niet van toepassing beschouwd en genegeerd.

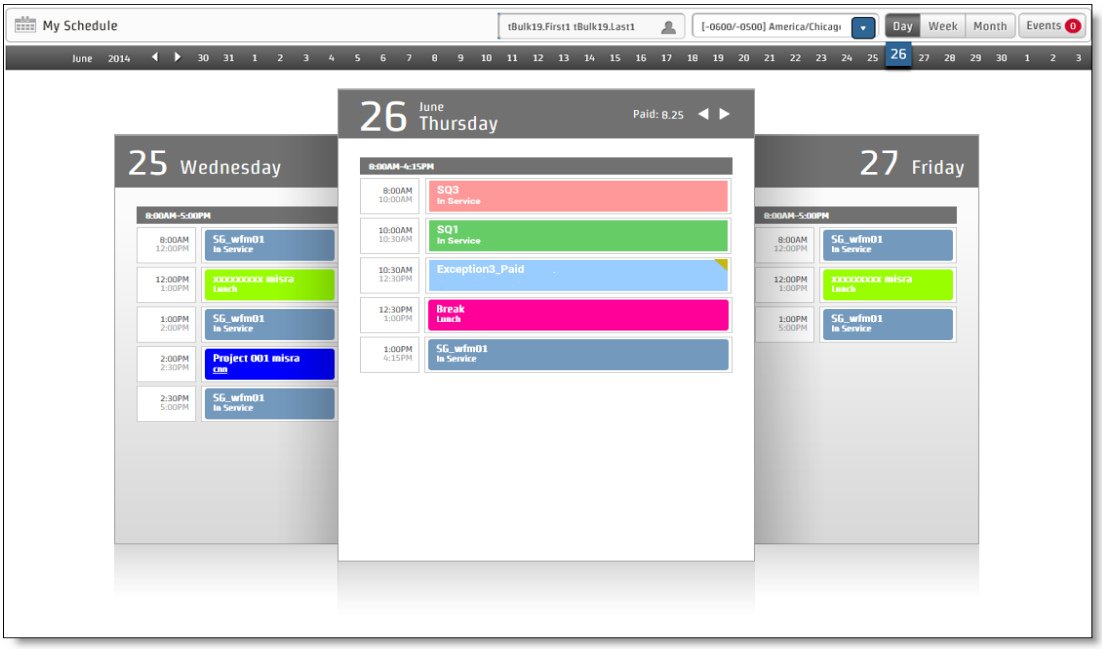
Variabele	Beschrijving
Team	De naam van het team waartoe de agent behoort. Als er twee agents betrokken zijn bij de aanvraag, wordt deze voorwaarde ten opzichte van beide agenten gecontroleerd. Als de operator gelijk is aan, wordt de voorwaarde geëvalueerd of een van de agenten een team heeft waarvan de id gelijk is aan de waarde. Als de operator niet gelijk is aan, wordt de voorwaarde geëvalueerd als beide agenten geen team hebben waarvan de id gelijk is aan de waarde.

Planningen weergeven en bewerken

U kunt uw planning bekijken of de planningen van agents beheren.

Uw planning bekijken

Met de toepassing Mijn planning kunt u uw planning per dag, week of maand weergeven.



Standaard geeft de toepassing Mijn planning de planning voor vandaag weer in de Dagweergave met de tijdzone die voor u door de beheerder is geconfigureerd. U kunt uw planning ook weergeven in de Week- en Maandweergave voor elke datum waarvoor een planning is gemaakt.

> **OPMERKING** : Als aan een project of uitzonderingsactiviteit een opmerking is gekoppeld, wordt in de rechterbovenhoek een gearceerde driehoek weergegeven. Beweeg de muisaanwijzer over de activiteit om de opmerking weer te geven.

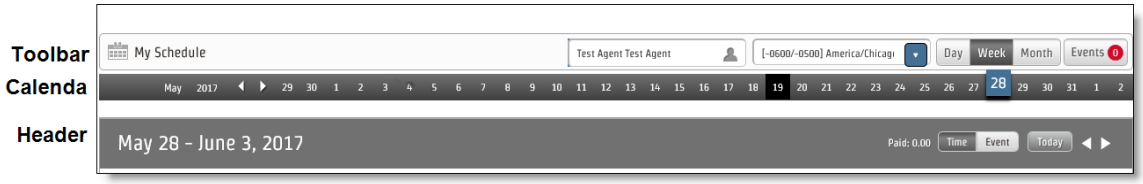
Als u bevoegd bent om planningen te bewerken, kunt u uw eigen planning en de planningen van agents in uw teams weergeven, en kunt u de tijdzone wijzigen waarin een planning wordt weergegeven.

Activiteiten worden met kleuren gecodeerd al naar gelang hun type. De kleuren worden geconfigureerd door de beheerder. Pauzes kunnen bijvoorbeeld paars worden weergegeven en vergaderingen blauw. De kleurcodering is zichtbaar voor elke planningsweergave die u kiest, als achtergrond voor het activiteitenoverzicht of als streep of vierkant naast de activiteit.

Uw planningsweergave aanpassen

Met de werkbalk Mijn planning kunt u uw planning per dag, week of maand weergeven.

In de onderstaande afbeelding ziet u de werkbalk, de agendabalk en de koptekst die wordt weergegeven voor gebruikers die gemachtigd zijn om planningen te bewerken. De agentweergave is identiek met uitzondering van de velden Agent selecteren en Tijdzone die ontbreken op de werkbalk.



In de volgende tabellen worden de beschikbare functies in de werkbalk Mijn planning, de agendabalk en de koptekst beschreven.

Werkbalkfuncties

Veld	Beschrijving
Mobiele agenda	(alleen SAML-verificatie) Klik om de URL die u gebruikt te openen of opnieuw in te stellen om uw Webex WFO-werkplanning te synchroniseren met een agendatoepassing van derden, zoals Microsoft Outlook of Apple Calendar. Zie Uw planning weergeven in een andere agenda-app.
Agent selecteren	(Alleen gebruikers met de machtiging planning bewerken) Selecteer de agent uit het Vervolgkeuzelijst waarvan u de planning wilt weergeven.
Tijdzone selecteren	(Alleen gebruikers met de machtiging planning bewerken) Tijdzone selecteren in Om de agentplanning weer te geven. Standaard wordt de planning weergegeven.

Werkbalkfuncties (vervolg)

Veld	Beschrijving
	In uw tijdzone voor weergave. Zie Informatie over tijdzones voor een gedetailleerde uitleg over tijdzones en hoe ze samenhangen met planningen.
Dag/Week/Maand	Klik om de gewenste planningweergave te selecteren. De standaardweergave is Dagweergave Voor de huidige datum. Klik op de pijlen links en rechts om planningen in het verleden of de toekomst te zien, of selecteer een specifieke dag of maand in de agendabalk.

Functies op agendabalk

Veld	Beschrijving
Maand en jaar	De maand en het jaar worden links in de agendabalk weergegeven. U kunt snel naar een andere datum navigeren door te klikken op de maand en het jaar en de gewenste periode te kiezen uit het vervolgkeuzemenu.
Dagweergave/Weekweergave	Klik op een specifieke datum in de vijf weken met datums die worden weergegeven in het Agendabalk om de planning voor die datum weer te geven of voor de week waarin die datum valt. Elke datum heeft knopinfo met de dag van de week. Klik op de pijlen links en rechts om een andere maand te kiezen. De weergegeven datum is rood gemarkeerd. De huidige datum is zwart gemarkeerd. In de Weekweergave worden details van elke activiteit weergegeven als knopinfo als u de muisaanwijzer op de activiteit plaatst(en). De Dag- en Weekweergaven kunnen ook een hyperlink bevatten die samenhangt met de planningsactiviteit. Als u bijvoorbeeld bent ingepland voor e-learning, klikt u op de hyperlink in de planning om de trainingswebsite voor de e-learning weer te geven.
Maandweergave	Klik op een maand in de twaalf maanden die worden weergegeven om de planning te bekijken. Voor die maand. Er worden zes weken weergegeven in de Maandweergave, vanaf de week waarin de eerste dag van de geselecteerde maand valt. Klik op de pijlen links en rechts om een andere jaar te kiezen. De weergegeven maand is rood gemarkeerd. De huidige maand is zwart gemarkeerd. De activiteiten voor de planning van elke dag zijn beperkt tot vier vermelde gebeurtenissen. 'Meer' wordt onder aan het datumvierkant weergegeven als er meer dan vier activiteiten op die dag zijn. De hele planning wordt samengevat in knopinfo wanneer u de cursor boven de balk plaatst boven aan elk

agenda vierkant.

Koptekstfuncties

Veld	Beschrijving
Betaald	Het totale aantal betaalde uren die zijn gepland voor de weergegeven dag, week of maand.
Tijd	(Alleen weekweergave) Geeft de planning van elke dag weer om de lengte van elke activiteit weer te geven in een uurraster. Als een planning doorloopt na middernacht, worden alle activiteiten na middernacht weergegeven op de volgende dag.
Gebeurtenis	(Alleen weekweergave) Geeft de planning van elke dag weer als een lijst met activiteiten. Alle activiteiten voor de dienst worden weergegeven op de dag waarop de dienst start, ook als de dienst doorloopt na middernacht tot op de volgende dag. Deze weergave wordt aanbevolen als u een planning wilt afdrukken.
Vandaag	(Alleen week- en maandweergave) Klik hierop om de week of de maand weer te geven met de planning voor vandaag.
Pijlen links/rechts	Klik als u één dag, één week of één maand terug of vooruit wilt gaan in de Planning, afhankelijk van de gebruikte weergave.

Uw planning afdrukken

Gebruik de afdrukfunctie van uw browser om uw planning af te drukken. De aanbevolen weergave voor afdrukken is de Weekweergave waarin dagplanningen worden weergegeven per gebeurtenis en niet op tijd.

Mogelijk moet u de standaard afdrukinstellingen wijzigen om een optimaal resultaat te verkrijgen (paginastand, marges enzovoort aanpassen). Raadpleeg de documentatie bij de browser over het werken met de afdrukinstellingen.

Informatie over tijdzones

Aan alle WFM gebruikers is door de beheerder en weergavetijdzone toegewezen. De standaardinstelling is de tijdzone die is ingesteld voor uw organisatie (de standaardtijdzone). Voor een contactcenter met alleen locaties in die tijdzone, wordt de standaardtijdzone waarschijnlijk gebruikt voor alle WFM gebruikers. Als het contactcenter echter locaties heeft in meerdere tijdzones, kan aan gebruikers in andere tijdzones dan de standaardtijdzone een gebruikerspecifieke weergavetijdzone worden toegewezen waardoor zij hun planningen in lokale tijd zien.

BIJVOORBEELD De standaardtijdzone van uw organisatie is ingesteld als de zone Central Time, waaronder Chicago valt. Agent A is in Chicago, dus is de standaardtijdzone zijn weergavetijdzone. Agent B echter.
Werkt in Los Angeles, waar de weergavetijdzone is ingesteld op de Tijdzone Pacific Time, en voor Agent C in New York City is de weergavetijdzone ingesteld op de Eastern Time-zone. Alle drie agents zien hun planningen in hun lokale tijdzone.

Het is mogelijk voor de gebruikers om hun planningen weer te zien in een tijdzone die verschilt van de tijdzone waar ze zich echt bevinden. Wat wordt weergegeven, hangt ervan af hoe de beheerder hun weergavetijdzones heeft geconfigureerd? Het gevolg hiervan is dat de tijden in de toepassing en widget Mijn planning niet noodzakelijkerwijs overeenstemmen met de lokale tijd op hun computers.

Gebruikers die gemachtigd zijn om planningen te bewerken, zien hun planningen en de planningen van de agents in hun team ook in de weergavetijdzone die is toegewezen aan hun gebruikersaccount. Als een supervisor bijvoorbeeld in de tijdzone Central Time de planning weergeeft van een agent in de tijdzone Pacific Time, wordt de planning van die agent weergegeven in Central Time omdat dat de weergavetijdzone van de supervisor is.

Gebruikers die gemachtigd zijn om planningen te bewerken, kunnen bepalen welke tijdzone wordt weergegeven in Mijn planning door dit te wijzigen in de vervolgkeuzelijst voor tijdzones. Het kan bijvoorbeeld voorkomen dat een supervisor de agentplanning wil zien zoals de agent die ziet, met name als die agent ver van de supervisor vandaan werkt en het tijdsverschil meer dan een paar uur bedraagt. In dat geval selecteert de supervisor de lokale tijdzone van de agent uit de vervolgkeuzelijst met tijdzones.

> **OPMERKING:** De tijdzone in de vervolgkeuzelijst Tijdzone selecteren is niet de weergavetijdzone die is toegewezen aan de gebruiker waarvan de planning wordt weergegeven in Mijn planning. Hiermee wordt alleen de tijdzone weergegeven.
> Gekozen door gebruikers die gemachtigd zijn om planningen te bewerken en om de planning van een agent weer te geven. De enige manier waarop u kunt achterhouden wat de weergavetijdzone van de gebruiker is, is door deze op te zoeken in het Gebruikersrecord van de gebruiker.

Uw planning weergeven in een andere agenda-app

Agents kunnen hun planning als ze niet op het werk zijn, weergeven via een agendatoepassing van derden op een mobiel apparaat of een pc door zich via Webex WFO te aanmelden bij de iCal-feed. Webex WFO ondersteunt elk apparaat met een agenda-toepassing die ICS-bestanden kan verwerken, inclusief de bestanden die in de volgende tabel worden beschreven.

Apparaat	Toepassing
iPhone/iPad	Agenda, toepassing Microsoft Outlook
PC	Microsoft Outlook
Android-telefoons/tablets	Microsoft Outlook, Google Agenda, apps van derden die de iCal-bestanden lezen

Zodra agenten zich hebben aangemeld voor de iCal-feed, wordt hun agendatoepassing bijgewerkt met het aantal planningsweken dat is geconfigureerd in het veld 'Aantal geplande weken zichtbaar voor agenten' op de pagina Algemene instellingen van WFM (raadpleeg systeembrede WFM-instellingen configureren).

In sommige agendatoepassingen kunnen gebruikers instellen hoe vaak hun agendaabonnement wordt bijgewerkt. Maar Webex WFO beperkt de agenda-toepassingen tot het maken van 5 verzoeken per 10 minuten. Aanvragen die deze limiet overschrijden, worden de statuscode HTTP 403 ('Verboden') geretourneerd.

Alleen agents (geen supervisors, planners of beheerders) kunnen zich aanmelden voor de iCal-feed van Webex WFO. Agents kunnen alleen hun eigen planning weergeven. De kleurcodering die wordt gebruikt in de WFM interface wordt niet weergegeven wanneer u de WFM planning bekijkt op uw mobiele apparaat of personal computer.

> **OPMERKING:** Uw planning wordt weergegeven in de geconfigureerde tijdzone voor weergave. Als u uw planning in een andere tijdzone op een apparaat bekijkt, wordt de planning geconverteerd zodat deze in die tijd wordt weergegeven.
> zone. De activiteitstijdlabels komen echter niet overeen met die tijd, maar geven eerder uw geconfigureerde tijdzone voor weergave weer.

Aanmelden bij de iCal-feed

Voor instructies over hoe u zich op de iCal-feed abonneert, raadpleegt u de documentatie voor de agendatoepassing op de apparaten die uw agenten gebruiken. Over het algemeen kopieert uw agent de URL voor de iCal-feed uit Webex WFO en plakt u deze in een abonnementsveld in hun agendatoepassing.

Welke URL uw agenten kopiëren en plakken, is afhankelijk van de verificatiemethode die uw tenant heeft geïmplementeerd.

WFO-verificatie via Active Directory (AD) of Webex

U aanmelden bij de iCal-feed in een AD- of Webex WFO-verificatie-omgeving

1. Bepaal hoe u zich abonneert op de iCal-feed van Webex WFO door de documentatie voor de agendatoepassing op uw apparaat te raadplegen.
2. Kopieer en plak de volgende URL in het abonnementsveld in uw agendatoepassing:
3. Meld u aan bij Webex WFO wanneer daarom wordt gevraagd.

SAML-verificatie

Als uw tenant gebruikmaakt van SAML-verificatie, moet het selectievakje 'iCal Sync with SSO' op de pagina Algemene instellingen van WFM worden geselecteerd voordat gebruikers zich kunnen aanmelden voor de iCal-feed. (Zie Systeembrede WFM instellingen configureren.) Als dit selectievakje is ingeschakeld, maakt Webex WFO de knop Mobiele agenda beschikbaar voor agents op de werkbalk Mijn planning, die hen een URL biedt die ze kunnen gebruiken om zich te abonneren bij hun werkplanning.

Deze URL is uniek en willekeurig gegenereerd voor elke agent. Het is echter niet beveiligd met een wachtwoord. Als de URL van een agent in gevaar is, moet de agent deze URL opnieuw instellen. Wanneer een agent de URL opnieuw instelt, wordt door Webex WFO een nieuwe URL gegenereerd en de oude URL gedeactiveerd. Om planningsupdates van Webex WFO te blijven ontvangen, moet de agent bestaande agendaabonnementen opnieuw configureren om de nieuwe URL te gebruiken.

U aanmelden bij de iCal-feed in een SAML-verificatieomgeving

1. Bepaal hoe u zich abonneert op de iCal-feed van Webex WFO door de documentatie voor de agendatoepassing op uw apparaat te raadplegen.
2. Ga in Webex WFO naar Mijn planning.
3. Klik in de werkbalk Mijn planning op Mobiele agenda.
4. Kopieer en plak de unieke URL van de mobiele agenda in het abonnementsveld van uw agenda.

De URL opnieuw instellen in een SAML-verificatieomgeving

1. Ga in Webex WFO naar Mijn planning.
2. Klik in de werkbalk Mijn planning op Mobiele agenda.
3. Klik op Webadres opnieuw instellen. Webex WFO genereert een nieuwe URL.
4. Configureer in uw agendatoepassing uw abonnement voor de iCal-feed van Webex WFO.

Dynamische planning voor agents

Met de functie voor dynamische planning kunt u uw eigen planning maken voor specifieke weken als uw beheerder of planner dat zo heeft geconfigureerd.

Als u in een gebeurtenis voor dynamische planning bent opgenomen, verschijnt er in uw dagelijkse planning een gebeurtenisuitzondering. De uitzondering omvat een koppeling die u naar de pagina Dynamische planning agent brengt.

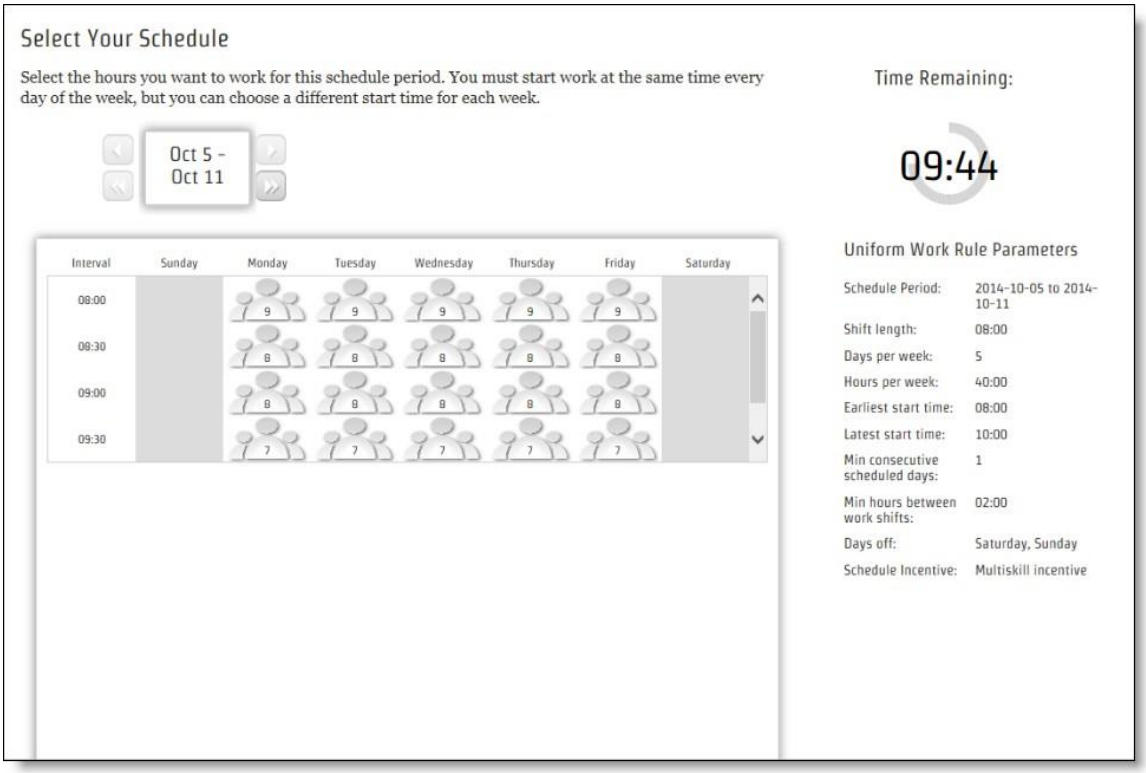
> **OPMERKING:** u kunt alleen een eigen planning maken tijdens deze uitzondering. Wanneer deze tijd is afgelopen, kunt u de pagina Dynamische planning agent alleen weergeven, niet bewerken.

Wanneer u de pagina voor het eerst opent, ziet u het volgende:

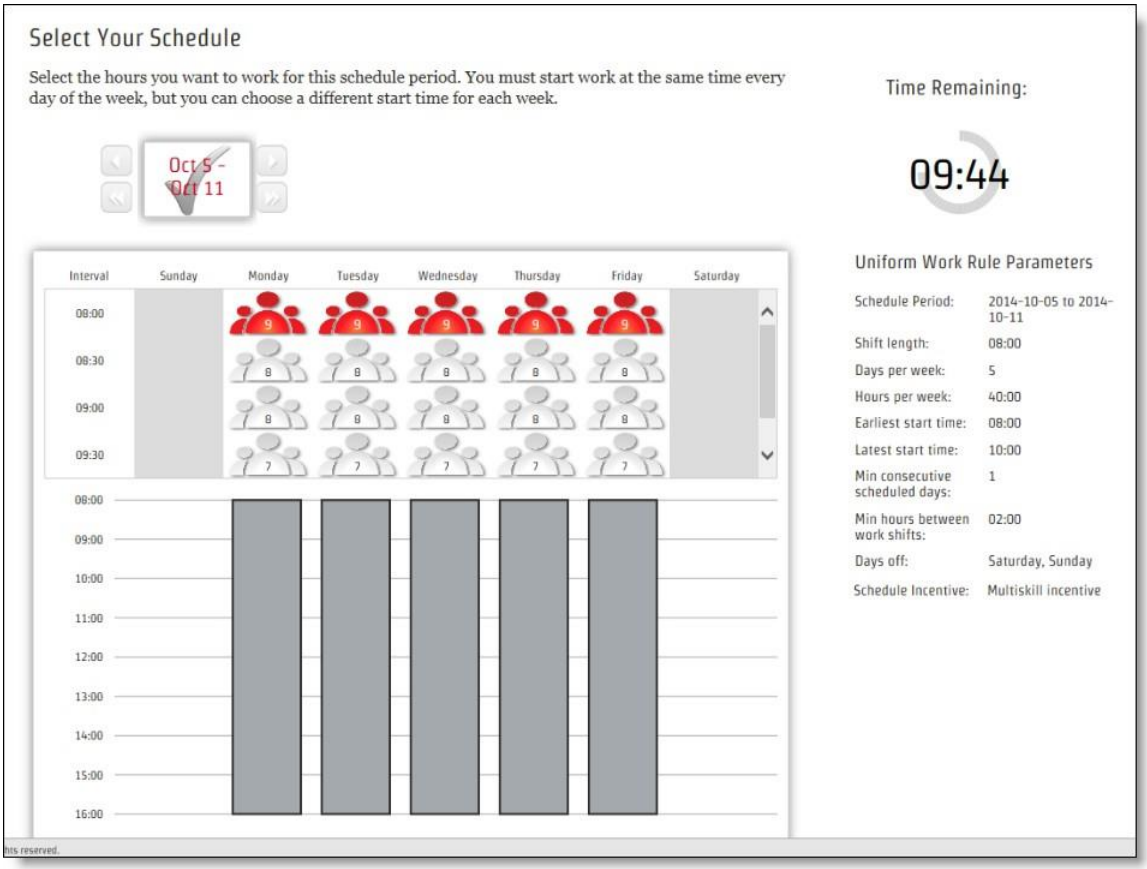
- Werkregelparameters voor de planning die u gaat maken. Er zijn drie soorten werkregels: uniform, hybride en variabel.
- Personeelspictogrammen die u een idee geven van de behoefte aan personeel voor de intervallen die de tijden omvatten dat u aan uw dienst kunt beginnen. In deze grafiek geven de parameters aan dat u met uw werk kunt beginnen op elk tijdstip tussen 08:00 en 10:00 uur. De personeelspictogrammen worden daarom weergegeven voor elk interval van een halfuur tussen deze tijden.

OPMERKING : Alle tijden op deze pagina worden aangegeven in uw weergavetijdzone voor de gebruiker.

- Een afteltimer geeft aan hoeveel tijd u nog hebt om uw planning te maken en in te dienen. Zodra de afteltimer op nul staat, kunt u uw planning niet langer bewerken of indienen.



Wanneer u uw planning selecteert, wordt deze afgebeeld als grijze balken onder de sectie voor personeelspictogrammen.



Personeelspictogrammen

De personeelspictogrammen geven de relatieve behoefte aan personeel aan voor de dienst die begint in dat interval.

Als de beheerder de dynamische planning zo configureert dat er personeelsaantallen worden opgenomen, ziet u een getal op een personeelspictogram. Het getal biedt dezelfde informatie als het personeelspictogram. Het is slechts een alternatieve manier om het weer te geven.

Het personeelspictogram en het getal worden bepaald door het type werkregel dat is geconfigureerd voor de dienst.

Werkregel	Berekening
Uniform	De gemiddelde behoefte aan personeel die wordt verdeeld over alle werkdagen voor diensten die beginnen in het interval.
Hybride	De gemiddelde behoefte aan personeel voor de duur van de dienst van die dag vanaf het interval.
Variabele	De gemiddelde behoefte aan personeel voor de geselecteerde duur van de dienst voor de dag die begint in het interval. Wanneer u de pagina voor het eerst weergeeft, is het pictogram gebaseerd op de geconfigureerde minimumduur van de dienst. Wanneer u de duur van de dienst opgeeft, veranderen het pictogram en het getal.

Uw eigen planning maken

BELANGRIJK : u hebt slechts een beperkte tijd om uw planning te maken. Houd de afteltimer in de gaten, zodat u niet in tijd tekort komt. Zodra de timer op nul staat, kunt u de gegevens niet langer bewerken of verzenden

Uw planning.

Uw eigen planning maken

1. Klik in uw planning op de koppeling in de dynamische-plannings exception om de pagina Dynamische planning agent te openen.
2. Selecteer op basis van de werkregelparameters die rechts van het planningsraster worden weergegeven, de begintijd voor elke dag dat u werkt. Gebruik de personeelspictogrammen om na te gaan voor welke diensten de vraag naar mensen het grootst is en kies op basis daarvan de diensten die u wilt doen.

   Voor dagen die opzij zijn gezet als vrije dagen, wordt een grijze kolom weergegeven in plaats van personeelspictogrammen.

Als u uw planning uitvoert volgens een variabele werkregel en als u een vrije dag mag selecteren, moet u voor die dag geen personeelspictogram selecteren.

3. Wanneer voor elke dag in de week een dienst is geconfigureerd, wordt er een vinkje weergegeven in het datumvak om aan te geven dat de werkweek compleet is:

4. Als u meer dan één week wilt plannen, klikt u op de pijl-rechts naast het datumvak om naar de volgende week te gaan en vervolgens een planning voor die week te maken.

   OPMERKING: voor elk week dat u plant, kan een ander type werkregel van toepassing zijn.

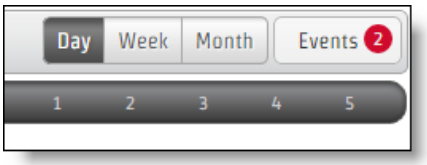
5. Wanneer u elke week hebt gepland, klikt u op **Indienen**.

Dynamische planning voor agents voor intraday

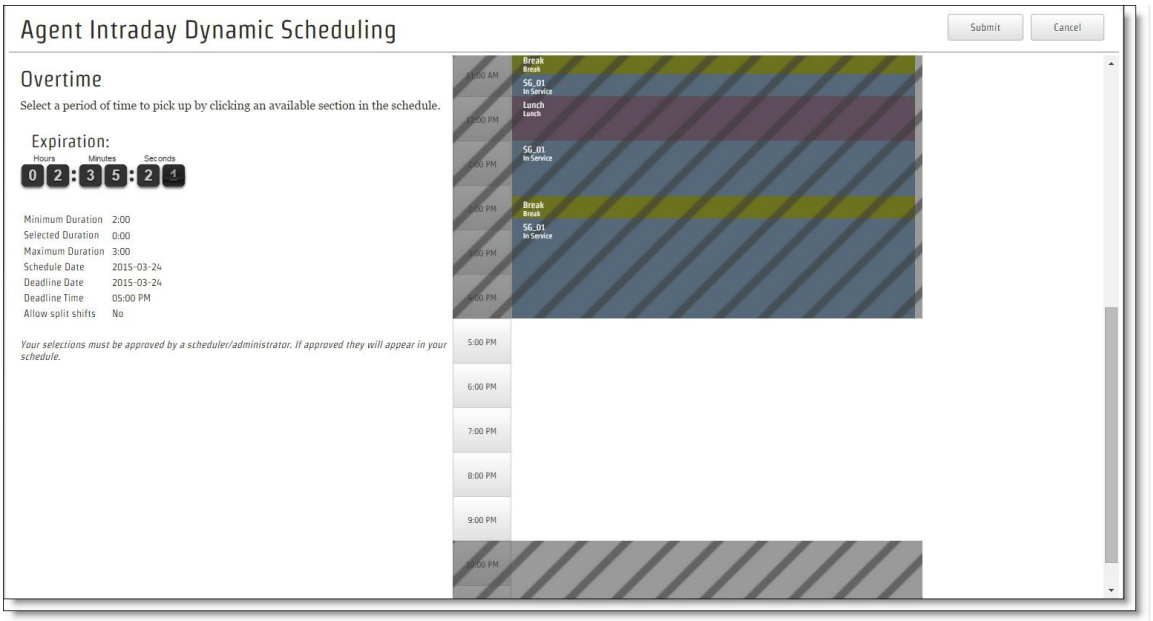
Met de functie voor dynamische planning voor intraday kunt u vrijwillige overuren, vrije tijd of zowel vrijwillige overuren als vrije tijd aan uw eigen planning toevoegen als de beheerder of planner u daartoe uitnodigt. Deze wijzigingen gelden doorgaans voor de huidige dag of voor een paar dagen in de toekomst. Als uw beheerder of planner ziet dat het contactvolume lager of hoger is dan verwacht, kan deze besluiten om aan de werkelijke dekkingsvereisten te voldoen door aan sommige agents die de betreffende servicewachtrij ondersteunen, de optie op te bieden om vrij te nemen of overuren toe te voegen.

OPMERKING: U kunt vrijwillige overuren plannen voor een dag waarvoor u momenteel geen planning hebt.

Als u een van de agents bent die wordt uitgenodigd om deel te nemen aan een gebeurtenis voor dynamische planning voor intraday, wordt een getal weergegeven op de knop Gebeurtenissen op de pagina Mijn planning. In deze afbeelding is de agent uitgenodigd om deel te nemen aan twee gebeurtenissen.



De pagina Intraday dynamische planning agent wordt weergegeven wanneer u op de koppeling in de uitnodiging voor een gebeurtenis klikt. De beginweergave toont uw planning voor de dag van de gebeurtenis. Uw bestaande planning wordt grijs gekleurd. De periode van de gebeurtenis wordt weergegeven als een leeg gebied.

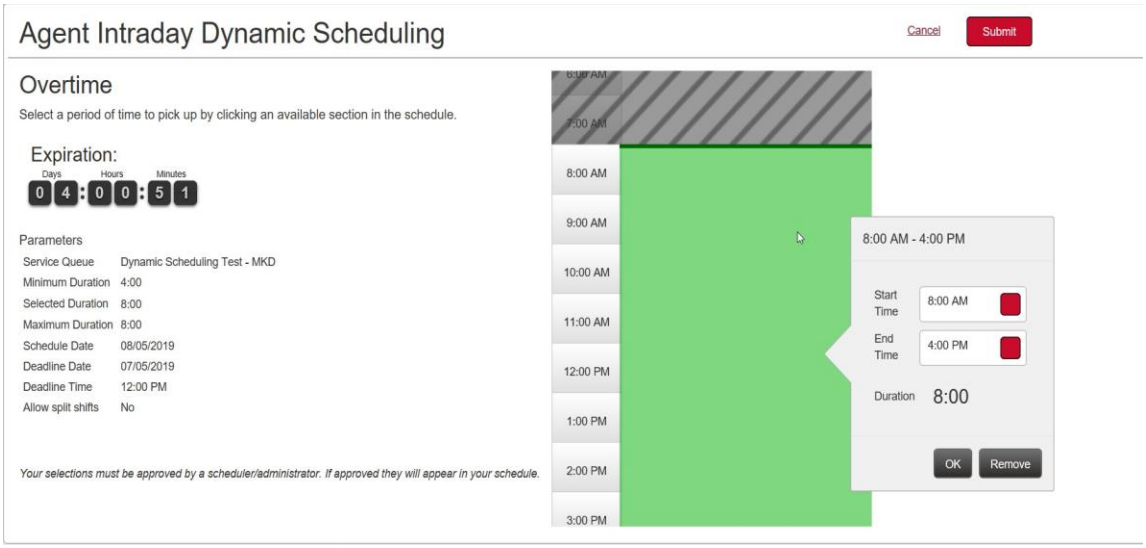


De tekst links van de pagina geeft een overzicht van de wijzigingen die u in uw planning kunt aanbrengen en geeft aan of de wijziging van uw planning moet worden goedgekeurd voordat deze van kracht wordt.

Wanneer voorwaarden voor min/max.uur voor u zijn geconfigureerd, worden de details van de min/max. uurconditie ook links op de pagina weergegeven. Uw planningswijzigingen moeten binnen de beperkingen van min/max. uur vallen om de aanvraag te kunnen indienen.

Uw planning wijzigen

1. Klik op de **knop Gebeurtenissen** om de gebeurtenisnamen als koppelingen weer te geven.
2. Klik op de koppeling om de pagina Dynamische planning agent Intraday voor die gebeurtenis weer te geven.
3. Klik in het lege gebied om een doormenu weer te geven. U kunt op intervallen klikken in het lege gebied om ze te selecteren of u kunt de begintijd en de lengte instellen van de tijd die u wilt selecteren. Geselecteerde gebieden zijn groen (overuren) of rood (verlof). U kunt ook de geselecteerde gebieden slepen om de tijd te wijzigen die u wilt selecteren. Standaard worden met klikken klikken op stappen van vijf minuten gesleept. Als u de selectie met stappen van één minuut wilt slepen, drukt u op de Shift-toets terwijl u de selectie sleept. Laat de muisknop los voordat u de Shift-toets gebruikt, anders worden stappen van vijf minuten teruggeschakeld.



4. De pagina geeft één soort planningswijziging tegelijk weer. Als u bent uitgenodigd om uw planning te wijzigen met zowel vrijwillige verlof als overuren, bevinden zich boven aan de pagina knoppen met het label OT en VTO. Gebruik deze knoppen om af te wisselen tussen de twee typen planningswijziging.
5. Als u de mogelijkheid krijgt om overuren of vrije tijd in te plannen in meerdere segmenten. Dit hoeven niet één doorlopende segment te zijn, maar de knoppen Toevoegen en Verwijderen worden toegevoegd aan het venster. Met deze knoppen kunt u eventueel een segment toevoegen of verwijderen.
6. Klik wanneer u klaar bent op **Opslaan**. Er wordt een pop-upvenster weergegeven met de gewijzigde planning. Klik op Indienen **om uw wijzigingen te bevestigen en in te dienen of** op **Annuleren** om terug te keren naar de Dynamische planning Agent Intraday, waar u wijzigingen kunt uitvoeren, opslaan en vervolgens kunt verzenden.

   Als de gebeurtenis zo is ingesteld dat uw wijzigingen automatisch worden goedgekeurd, wordt uw planning onmiddellijk bijgewerkt. Als de gebeurtenis is ingesteld op goedkeuring van uw beheerder of planner, wordt uw planning niet bijgewerkt totdat de wijzigingen zijn goedgekeurd. Als de wijzigingen niet worden goedgekeurd, weet u dat omdat uw planning niet is bijgewerkt.

In de volgende situatie vervangt Webex WFO een onbetaalde activiteit in uw planning door een Niet-beschikbare activiteit.

Configuratie intraday dynamische gebeurtenissen	Uw acties
Inclusief vrijwillige vrije tijd die werkt met een betaalde uitzondering.	▪ U voegt vrijwillige vrije tijd toe en die vrijwillige verlof overlapt een onbetaalde activiteit in uw bestaande planning.

Configuratie intraday dynamische gebeurtenissen	Uw acties
	▪ Uw wijzigingen worden handmatig of automatisch goedgekeurd.

Agentplanningen beheren

Supervisors, planners en beheerders kunnen veel verschillende taken uitvoeren op de pagina Agentplanningen:

- Agentplanningen weergeven
- Agentplanningen sorteren en filteren
- Agentplanningen bewerken:
  - Een activiteit toevoegen
  - De beste tijd vinden om een activiteit te plannen
  - Een activiteit verplaatsen
  - Een activiteit verwijderen
  - Pauzes en lunches optimaliseren
  - Een planningswijziging ongedaan maken
  - Planningen ruilen tussen twee agents
  - Een agent uit een planning verwijderen
- Agent overeenstemming en conformiteit weergeven
- Verwachte dekking controleren

Voorwaarden

U bent een supervisor, planner of beheerder en agents zijn toegewezen aan uw WFM weergave. Er is een planning uitgevoerd voor de weergegeven agents. Als u planningen wilt bewerken, hebt u de machtiging Planningen bewerken nodig.

Paginalocatie

Planningen en > Agentplanningen

Procedures

Agentplanningen weergeven

1. Selecteer in de vervolgkeuzelijst Zoekcriteria **de servicewachtrijgroep, de servicewachtrij, de vaardigheidskoppeling of het team van de** agent. De huidige planning voor de groep wordt weergegeven met agents gesorteerd op begintijd. Activiteiten hebben kleurencoderingen.
2. Houd de muisaanwijzer op een activiteit voor meer informatie.

> **OPMERKING:** Soms verschijnt het venster met activiteitsgegevens om een onjuiste begin- of eindtijd voor de activiteit aan te geven. Dit kan gebeuren omdat de activiteiten in twee lagen staan. De onderste laag in
> De planning geldt voor serviceactiviteiten in service, overuren, toewijzing en gesloten. De bovenste laag is voor pauzes, lunches, projecten en uitzonderingen. Als u de muis op een activiteit in de onderste laag plaatst, geeft het informatievenster de volledige lengte weer van de tijd voor die activiteit zonder rekening te houden met activiteiten in de bovenlaag die er mogelijk mee samenhangen.
> Het veld Dienst verschijnt niet in het venster met activiteiteninformatie als de agent is ingepland op basis van dynamische beschikbaarheid.

Agentplanningen sorteren en filteren

U kunt verschillende filters toepassen op agentplanningen zodat u alleen de informatie ziet die voor u relevant is.

- Als u de planning wilt sorteren op agentnaam, rang of begindatum, klikt u op de **vervolgkeuzelijst Agents** linksboven in het scherm.
- Als u een planning voor een bepaalde agent wilt weergeven, voert u de naam van de agent in het veld Agents filteren boven aan de pagina in.
- Als u een planning voor een andere datum wilt weergeven, klikt u op de maand, het jaar en/of de dag boven aan de pagina.
- Als u een grotere weergave van de planning wilt weergeven, klikt u op **Week** of **Dag** in de rechterbovenhoek.
- Als u wilt zien hoe planningen er uit zien voor agents in verschillende tijdzones, selecteert u een tijdzone in de **vervolgkeuzelijst Tijdzone** .
- Als u een agent aan het begin van de lijst wilt vastmaken, houdt u de muisaanwijzer boven de naam van de agent en klikt u op het pijlpictogram. Klik nogmaals op het pijlpictogram om een agent weer los te maken.
- Als u een aangepaste lijst met servicewachtrijen, servicewachtrijgroepen, teams en/of vaardigheidskoppelingen wilt maken, selecteert u **Selecteren** onder in de **vervolgkeuzelijst Zoekcriteria** (onder Aangepast).

Een activiteit toevoegen

1. Selecteer **Activiteit** invoegen in de **vervolgkeuzelijst Acties** . Het dialoogvenster Activiteit invoegen wordt geopend.
2. Klik op **Agentselectie** (het persoonpictogram). Er wordt een lijst met beschikbare agenten weergegeven.
3. Selecteer de agents uit de lijst. De namen van de agenten worden weergegeven in het vak Agenten. (Als u een agent wilt verwijderen, klikt u op zijn/haar naam in het vak Agenten en klikt u op **Verwijderen**.)
4. Klik op **Sluiten**.
5. Voer de begin- en eindtijd van de activiteit in of selecteer **Begintijd met duur** om een duur in te voeren in plaats van een eindtijd.
6. Selecteer het activiteitstype in de **vervolgkeuzelijst Activiteit** . Als er meer vervolgkeuzelijsten worden weergegeven, kunt u het type activiteit zo nodig beperken.
7. Als de activiteit wordt betaald, schakelt u het **selectievakje Betaald** in. Als de activiteit niet is betaald, wist u dit vakje. Dit vak wordt automatisch geselecteerd of gewist afhankelijk van het type activiteit dat u selecteert.
8. Klik op **Invoegen**. Het venster Activiteit invoegen wordt gesloten en de activiteit verschijnt in de planningen van de agents.
9. Klik op **Opslaan** (rechtsboven op de pagina). Het dialoogvenster Wijzigingen in planning opslaan wordt geopend.
10. Klik op **Opslaan**. Het dialoogvenster Wijzigingen in planning opslaan wordt gesloten.

De beste tijd vinden om een activiteit te plannen

Volg deze stappen om een activiteit te plannen zodat deze het minste invloed heeft op het serviceniveau.

1. Selecteer **Optimale tijd** zoeken in de **vervolgkeuzelijst Acties** . Het dialoogvenster Optimale tijd vinden wordt geopend.
2. Selecteer de eerste dag dat de activiteit kan plaatsvinden via de begindatumkalender. U kunt een datum selecteren in de huidige week.
3. Selecteer de laatste dag dat de activiteit kan plaatsvinden in de einddatumkalender. U kunt een datum selecteren in de huidige week.
4. Voer de vroegste tijd in dat de activiteit kon starten in het veld Begintijd.
5. Voer de laatste tijd in dat de activiteit kon starten in het veld Eindtijd.
6. Voer in de velden Duur in hoe lang de activiteit zal duren.
7. Voer het aantal agenten in dat deze activiteit uitvoert in het veld "Nee. van het veld Agenten'.
8. Klik op **Analyseren**. Mogelijke tijden worden weergegeven in het gedeelte Analyseresultaten.

> **OPMERKING:** in de kolom Verschil wordt het verschil weergegeven tussen de prognose voor het aantal agents en het aantal agents dat daadwerkelijk is gepland. Een positief aantal duidt op overbezetting. Een negatief
> Het aantal geeft onderbezetting aan.

9. Als u een tijd hebt gekozen, klikt u op het nummer in de kolom Agents in service of Geplande agents. Het dialoogvenster Activiteit invoegen wordt geopend.
10. Verplaats de agenten die de activiteit zullen uitvoeren van de kolom Beschikbaar naar de kolom Toegewezen.
11. Selecteer de activiteit in de **vervolgkeuzelijst Activiteit** selecteren. Als er meer vervolgkeuzelijsten worden weergegeven, kunt u het type activiteit zo nodig beperken.
12. Als de activiteit wordt betaald, schakelt u het **selectievakje Betaald** in. Als de activiteit niet is betaald, wist u dit vakje. Dit vak wordt automatisch geselecteerd of gewist afhankelijk van het type activiteit dat u selecteert.
13. Klik op **Invoegen**. Het dialoogvenster Activiteit invoegen wordt gesloten.
14. Klik op **Opslaan** (rechtsboven op de pagina). Het dialoogvenster Wijzigingen in planning opslaan wordt geopend.
15. Klik op **Opslaan**. Het dialoogvenster Wijzigingen in planning opslaan wordt gesloten.

Een activiteit verplaatsen

1. Dubbelklik op de agentplanning. De planning bestaat uit twee rijen, met pauzes, lunch en speciale projecten boven de tijd in service.
2. Sleep een activiteit naar een andere tijd. De wijzigingen in de begin- en eindtijd. Als u de lade Dekking open hebt, wordt de verwachte dekking aangepast wanneer u de activiteit loslaat.
3. Dubbelklik op de onderste (solide) rij om de agentplanning weer samen te vouwen in één rij.
4. Klik op **Opslaan** (rechtsboven op de pagina). Het dialoogvenster Wijzigingen in planning opslaan wordt geopend.
5. Klik op **Opslaan**. Het dialoogvenster Wijzigingen in planning opslaan wordt gesloten.

Een activiteit verwijderen

Als u een activiteit uit de planning van een agent wilt verwijderen, voegt u de bovenkant van een andere activiteit in.

1. Klik met de rechtermuisknop op de activiteit en selecteer **Invoegen** uit de vervolgkeuzelijst. Het dialoogvenster Activiteit invoegen wordt geopend met de begin- en eindtijd van de activiteit ingevuld.
2. Selecteer een nieuwe activiteit in de **vervolgkeuzelijst Activiteit** . Als er meer vervolgkeuzelijsten worden weergegeven, kunt u het type activiteit zo nodig beperken.

   > **OPMERKING:** Als u de agent weer in de servicewachtrij wilt zetten, selecteert u **In service**. Selecteer de servicewachtrij in de **vervolgkeuzelijst Zoekcriteria** .

3. Klik op **Invoegen**. Er verschijnt een waarschuwing.

4. Klik op **Conflict** negeren. Het waarschuwingsbericht wordt gesloten en de activiteit wordt verwijderd uit de planning van de agent.
5. Klik op **Opslaan** (rechtsboven op de pagina). Het dialoogvenster Wijzigingen in planning opslaan wordt geopend.
6. Klik op **Opslaan**. Het dialoogvenster Wijzigingen in planning opslaan wordt gesloten.

Pauzes en lunches optimaliseren

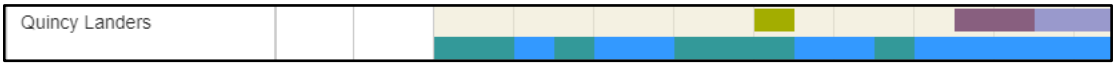
Door pauzes en lunches te optimaliseren, kunt u uw dekking maximaliseren zonder een nieuwe planning op te maken.

BELANGRIJK U kunt pauzes en lunches die ten minste één uur in de toekomst beginnen, optimaliseren. Als u een activiteit wilt verplaatsen die eerder begint, gaat u naar Verplaats een activiteit.

1. Selecteer **Planningen** optimaliseren in de **vervolgkeuzelijst Actie** (rechtsboven op de pagina). Het dialoogvenster Planningen optimaliseren wordt geopend.
2. Selecteer de begin- en einddatum die u wilt optimaliseren. De huidige datum is de standaarddatum.
3. (Optioneel) Als u sommige agents van de optimalisatie wilt uitsluiten, verplaatst u deze uit Toegewezen naar Beschikbaar.

   OPMERKING Nadat u de optimizer hebt uitgevoerd, kunt u geen specifieke wijzigingen kiezen die u wilt bewaren of verwijderen. Als u de planningen van sommige agents niet wilt wijzigen, sluit u deze nu uit.

4. (Optioneel) Als u pauzes en lunches van de optimalisatie wilt uitsluiten, schakelt u het **selectievakje Pauzes** en **Lunches** uit. Anders laat u deze vakjes ingeschakeld.
5. Klik op **Optimaliseren**. In het dialoogvenster Agentplanningen wordt aangegeven hoeveel planningen van agents zijn gewijzigd.
6. Klik op **Sluiten**. Het dialoogvenster Agentplanningen wordt gesloten. Gewijzigde planningen worden in twee rijen verdeeld.



7. Klik op **Opslaan** (rechtsboven op de pagina). Het dialoogvenster Wijzigingen in planning opslaan wordt geopend.
8. Klik op **Opslaan**. Het dialoogvenster Wijzigingen in planning opslaan wordt gesloten en de wijzigingen worden toegepast op de agentplanningen.

Planningen ruilen tussen twee agents

U kunt de planningen van twee agents ruilen voor dezelfde dag, verschillende dagen of meerdere dagen.

BELANGRIJK Bij het ruilen van planningen moeten beide agents zijn opgenomen in een planning die wordt uitgevoerd tijdens het ruilen.

OPMERKING: wanneer een planning doorloopt na middernacht, wordt de agent ingepland op de dag waarop de planning begint.

1. Selecteer **Planning** ruilen in de **vervolgkeuzelijst Acties** . Het dialoogvenster Planning ruilen wordt geopend.
2. Selecteer het keuzerondje voor het tijdskader in het gedeelte Ruiltype. Als u **Andere dag** of

De velden Meerdere dagen, Datum vanaf en Tot datum worden weergegeven in het gedeelte Datums.

3. Selecteer de agents waarvan u de planningen ruilt uit de lijsten Van agent en Naar agent.

LET OP: Alleen agents die zijn toegewezen aan het team in de Hoofdweergave, worden in deze lijsten weergegeven.

4. Selecteer de datums voor de ruil in het gedeelte Datums. De planningen van de agents worden weergegeven, zodat u ze kunt vergelijken om te zien of een ruil haalbaar is.
5. Klik op **Toepassen**. Het dialoogvenster Ruil toepassen wordt geopend.
6. Klik op **Ja**. Het dialoogvenster Planning ruilen en ruilen toepassen worden gesloten.

Een planningswijziging ongedaan maken

1. Klik met de rechtermuisknop op de agentplanning en selecteer **Geschiedenis** planning in de vervolgkeuzelijst. De pagina Geschiedenis en herstellen van planning wordt weergegeven.
2. Klik in de sectie Resultaten op een getal in de kolom Evaluatiegegevens-id. Er worden de verschillende versies van de planning van de agent weergegeven.
3. Klik op **Herstellen** naast de planning die u de agent wilt teruggeven. Het dialoogvenster Bevestigen verschijnt.
4. Klik op **Ja**. Er verschijnt een bevestigingsbericht en de wijziging wordt weergegeven in de lijst met planningsrevisies op de pagina Planningsgeschiedenis en herstel.

OPMERKING: Als u een planning herstelt met een ruil, krijgt alleen de agent waarvan de planning is hersteld een wijziging in de planning. De andere agent die diensten heeft geruild, krijgt geen planningswijziging totdat u
Hun planning handmatig herstellen.

Een agent uit een planning verwijderen

Als u een agent uit een planning wilt verwijderen, voegt u een onbetaalde activiteit toe voor de gehele dienst (net als bij Een activiteit verwijderen).

1. (Optioneel) Als u de agent wilt verwijderen van een andere datum dan vandaag, klikt u op de datum.
2. Klik met de rechtermuisknop op de tijd in service voor de agent en selecteer **Invoegen in** de vervolgkeuzelijst. Het dialoogvenster Activiteit invoegen wordt geopend.

3. (Optioneel) Als de begintijd en eindtijd niet de hele dienst van de agent omvatten, selecteert u de juiste tijden.
4. Selecteer een activiteit in de **vervolgkeuzelijst Activiteit** waardoor de agent uit de wachtrij wordt verwijderd. Als er meer vervolgkeuzelijsten worden weergegeven, kunt u het type activiteit zo nodig beperken.

   OPMERKING: De activiteit die u moet selecteren varieert afhankelijk van hoe uw bedrijf Webex WFO heeft ingesteld. Algemene activiteiten voor het verwijderen van een agent zijn **Uitzondering** en **Niet beschikbaar**.

5. Schakel zo nodig het **selectievakje Betaald** uit.
6. Klik op **Invoegen**. Er verschijnt een waarschuwing.
7. Klik op **Conflict** negeren. De wijziging wordt weergegeven in de planning van de agent.
8. Klik op **Opslaan** (rechtsboven op de pagina). Het dialoogvenster Wijzigingen in planning opslaan wordt geopend.
9. Klik op **Opslaan**. Als de wijziging in strijd is met de planningsregels voor de agent, wordt er een waarschuwing weergegeven. Anders wordt het dialoogvenster Wijzigingen in planning opslaan gesloten.
10. (Optioneel) Klik op **Negeren en opslaan**. Het waarschuwingsbericht wordt gesloten.

Agent overeenstemming en conformiteit weergeven

1. Klik op de lade Overeenstemming (de kleine rode driehoek) rechts van de agentnamen.

De lade wordt geopend om de real-time overeenstemming weer te geven. Een groene cirkel betekent dat de agent momenteel werkt met zijn planning. Een rode cirkel betekent dat de waarden niet in overeenstemming zijn. Deze lade bevat ook de geplande activiteit, de huidige status, de duur (hoe lang ze in de huidige status zijn), redencode (RC) en de percentages voor overeenstemming en conformiteit voor de dag. Deze informatie wordt automatisch elke 30 seconden bijgewerkt.

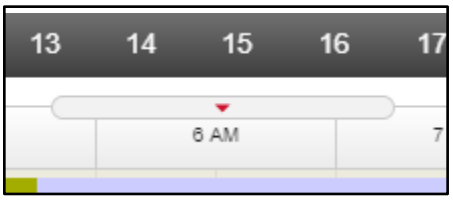
Agents		Schedule Activity	Agent State	Duration	RC	A %	C %
Quincy Landers		Lunch	Logged Out	69:49:31	--	11	0
Matt Rueben		In Service	After Call Work	0:07	--	40	87
Beth Bryant		In Service	Logged Out	68:18:42	--	0	0
Juana Urshela		Lunch	Ready Available	2:10	--	58	115

2. Klik op de naam van een agent om meer informatie over die agent weer te geven. Klik nogmaals op de naam van de agent om de lade te sluiten.

> **OPMERKING:** De nummers in de agentlade kunnen enigszins afwijken van de cijfers in de totale lade Overeenstemming omdat deze twee laden in verschillende snelheden worden bijgewerkt en omdat deze
> Nummers in de lade Overeenstemming worden afgerond.

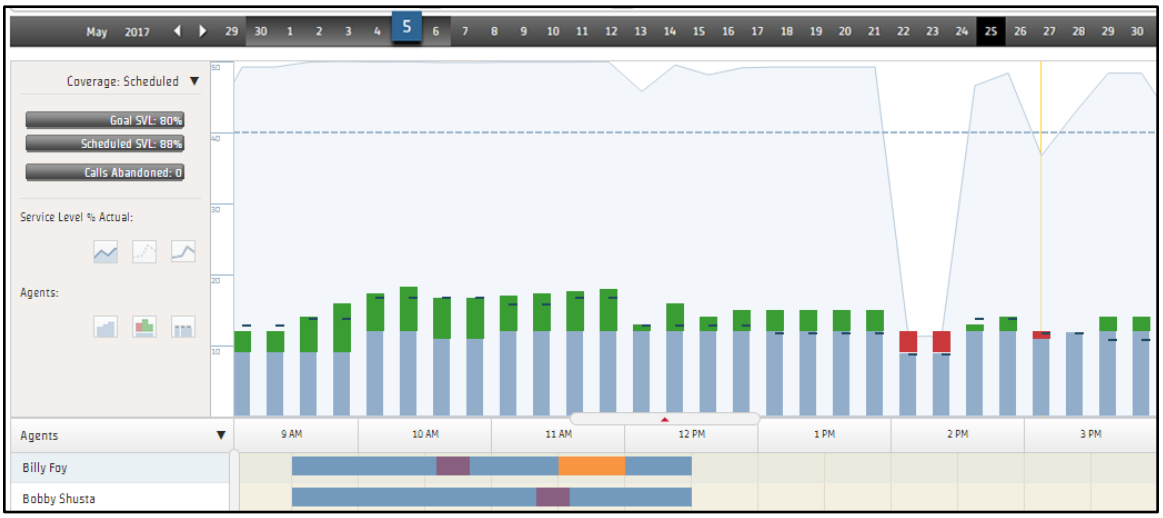
Verwachte dekking controleren

1. Klik op de lade Dekking (kleine rode driehoek) in het bovenste midden van het scherm.



De lade Dekking wordt geopend met het verwachte dekkingsniveau voor de dag. Elke verticale staaf geeft 15 minuten aan en vergelijkt uw geplande aantal agents met het aantal dat u nodig hebt voor het verwachte contactvolume.

Als de knop groen op de balk wordt weergegeven, betekent dit dat er meer dan genoeg agents zijn ingepland. Een rode bovenkant betekent dat u niet genoeg agents hebt ingepland. Als u een blauwe balk hebt, hebt u precies het aantal agenten dat u nodig zou moeten hebben. Voor perioden die zijn verstreken, geeft een zwart streepje het werkelijke dekkingsniveau aan.



2. Klik op een verticale balk voor meer informatie over de periode van 15 minuten.

Verwante onderwerpen

- De pagina Agentplanningen aanpassen
- Informatie over tijdzones
- De lijst met agents sorteren
- Informatie over laden
- Planningen bewerken
- Informatie over planningsgeschiedenis en herstel
- Planningen van twee agents ruilen

- De beste tijd vinden voor een activiteit
- Pauzes en lunches optimaliseren
- De pagina voor dynamische planning van een agent bewerken

De pagina Agentplanningen aanpassen

De werkbalk Agentplanningen bepaalt welke agents u ziet op de pagina Agentplanningen. De velden en knoppen worden beschreven in de onderstaande tabel.

> **OPMERKING** Voordat u een of meer servicewachtrijgroepen, servicewachtrijen, vaardigheidskoppelingen of teams hebt geselecteerd, is de pagina Agentplanningen leeg. Uw selectie blijft bestaan en wordt standaard weergegeven in uw volgende sessie.

Veld/knop	Beschrijving
Tijdzone selecteren	Kies de gewenste tijdzone in de vervolgkeuzelijst. De tijdzone Van de gebruiker die momenteel is aangemeld (gespecificeerd op de pagina Gebruikers beheren) wordt standaard in dit veld weergegeven. Wanneer u deze waarde wijzigt, wordt de geselecteerde tijdzone weergegeven in de rij Tijdzone. **LET OP:** De tijdzone wordt opnieuw ingesteld wanneer u de pagina Agentplanningen weg navigeert.
Selecteer criteria	Kies een of meer servicewachtrijen, servicewachtrijgroepen, teams en/of vaardigheidskoppelingen om de planningen van die agents weer te geven (zie Aangepaste selectie voor meer informatie). Als u agents wilt weergeven die zijn gepland voor een multivaardigheidsgroep, selecteert u de servicewachtrijen die zijn gekoppeld aan de multivaardigheidsgroep of het team van de agent. U kunt de hele naam of een deel daarvan in het veld typen om het gewenste veld sneller te vinden. Dit veld maakt geen hoofdlettergevoelig.
Agents filteren	Filter agents op de huidige pagina door letters in de naam van een agent te typen. Voor Als u bijvoorbeeld "br" invoert in het veld, worden alleen namen weergegeven die de letters "br" bevatten. Dit veld maakt geen hoofdlettergevoelig. Het filter geldt niet voor agenten die worden weergegeven op niet-zichtbare pagina's in een lijst met meerdere pagina's.

Acties wijzigen	Klik hierop om een menu met opties weer te geven waarin u de functie voor agenten kunt

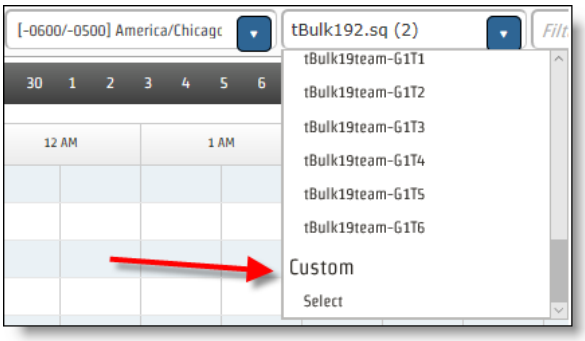
Veld/knop	Beschrijving
	planningen door activiteiten en ruilplanningen in te voegen, met één klik naar de planning van vandaag te gaan, wijzigingen te verwijderen die u hebt aangebracht maar nog niet hebt opgeslagen, lunches en pauzes te optimaliseren en een optimale tijd te vinden voor een activiteit die u wilt invoegen.
Opslaan	Sla de wijzigingen op in de database en werk de productieplanning bij.
Pagen	Met het hulpprogramma voor semafoons kunt u door een lange lijst agenten op meerdere pagina's navigeren. Klik op de dubbele pijlen om naar de eerste of laatste pagina te gaan. Klik op de enkele pijlen om met één pagina tegelijk vooruit of terug te gaan. Agents die u vastmaken aan het begin van de lijst, blijven op dat moment aanwezig wanneer u naar een andere pagina gaat. Filters zijn alleen van toepassing op de pagina die u momenteel weergeeft.
Week/dag/uur	Hiermee geeft u de agentplanningen weer op week, dag of uur. Wijzigingen in datum en weergave blijven van kracht tussen sessies.

Aangepaste selectie

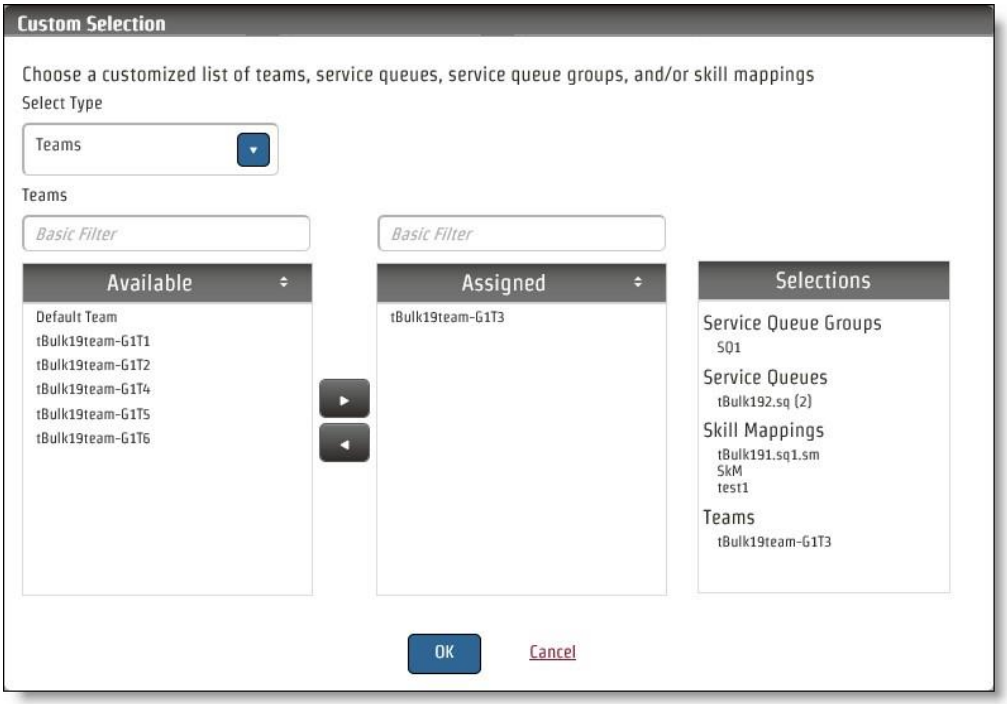
Als u de planningen van meerdere servicewachtrijen, servicewachtrijgroepen, teams en vaardigheidskoppelingen wilt weergeven, selecteert u deze in het dialoogvenster Aangepaste selectie.

Een aangepaste selectie instellen:

1. Ga naar het einde van de vervolgkeuzelijst Criteria selecteren in de werkbalk Agentplanningen naar de aangepaste categorie en klik op **Selecteren**.



Het dialoogvenster Aangepaste selectie wordt weergegeven.



2. Selecteer in het **veld Type** selecteren servicewachtrij, servicewachtrijgroep, team of vaardigheidskoppelingen. De beschikbare entiteiten van het geselecteerde type worden in het deelvenster Beschikbaar weergegeven.
3. Verplaats de entiteiten waarvan u de planningen wilt weergeven naar het deelvenster Toegewezen. Uw selectie wordt ook weergegeven in het deelvenster Selecties.
4. Herhaal stap 2 en 3 totdat u een lijst hebt gemaakt met de gewenste entiteiten waarvan u de planningen wilt weergeven. Klik wanneer u klaar bent op **OK**. Agents die bij de geselecteerde entiteiten behoren, worden weergegeven op de pagina Agentplanningen en Aangepast in het veld Criteria selecteren op de werkbalk.

De aangepaste selectie blijft bestaan en wordt weergegeven als u zich de volgende keer aanmeldt.

Als u een aangepaste selectie wilt wijzigen, gaat u als volgt te werk:

1. Klik op Selecteren in het **veld Criteria** selecteren **.** Het dialoogvenster Aangepaste selectie met uw opgeslagen selecties wordt weergegeven.
2. Pas de selecties naar wens aan en klik op **OK**.

Informatie over tijdzones

Er worden vier soorten tijdzones gebruikt in Webex WFO: de standaardtijdzone, de weergavetijdzone, de tijdzone voor planning en de tijdzone voor de servicewachtrij. Deze verschillende soorten tijdzones voorkomen dat er verwarring wordt gemaakt bij het maken en weergeven van agentplanningen voor agents in verschillende tijdzones over de hele wereld.

> **OPMERKING:** deze tijdzones hebben vooral invloed op WFM. In QM krijgen opnamen de tijdstempel van de bron voor vastleggen (bijvoorbeeld op de opnameserver of de pc met Smart Desktop). Dit kan anders zijn dan
> Waar de agent die wordt opgenomen, zich bevindt.

Standaardtijdzone

De standaardtijdzone is doorgaans de tijdzone waar het hoofdkantoor van uw organisatie zich bevindt. Deze functie wordt geconfigureerd op de pagina Algemene instellingen (Toepassingsbeheer > Beheer > Algemene instellingen). Deze tijdzone wordt gebruikt voor systeemgebeurtenissen, logbestanden en vastgelegde gegevens zoals agentstatistieken.

Tijdzone weergeven

De weergavetijdzone is de lokale tijdzone van de gebruiker en wordt gebruikt voor informatie die door de afzonderlijke gebruiker wordt bekeken op pagina's zoals Mijn planning, Agentplanningen en Berichten. Deze functie wordt voor elke afzonderlijke gebruiker geconfigureerd op de pagina Gebruikers (Toepassingsbeheer > Gebruikersconfiguratie > Gebruikers).

Als de weergavetijdzone niet is geconfigureerd, wordt in de plaats daarvan de standaardtijdzone gebruikt. Als gebruikers zich in de standaardtijdzone bevinden, is het configureren van een weergavetijdzone per gebruiker mogelijk niet nodig.

Tijdzone voor plannen

De tijdzone voor planning wordt gebruikt voor het plannen van agents. Als aan elke agent een tijdzone voor planning is toegewezen, kunnen tijdzone-neutrale diensten worden geconfigureerd. Als u een dienst instelt die om 8:00 AM en eindigt om 17:00 uur en vervolgens die dienst toewijst aan agents in twee verschillende tijdzones, de dienst begint om 8:00 AM in de lokale tijdzone van elke agent.

De tijdzone voor planning voorkomt ook de mogelijke verwarring over het gebruik van de zomertijd in verschillende tijdzones, waardoor het kopiëren en bewerken van planningen mogelijk is zonder dat de tijdzoneverschillen handmatig moeten worden berekend.

Tijdzone servicewachtrij

De tijdzone van de servicewachtrij wordt gebruikt om de openings- en sluitingstijden van een servicewachtrij te interpreteren. Standaard is deze tijdzone gelijk aan de standaardtijdzone van uw organisatie, tenzij op de pagina Servicewachtrijen een andere tijdzone voor een specifieke servicewachtrij is geconfigureerd (Toepassingsbeheer > Servicewachtrijen > Servicewachtrijen).

Tijdzones en agentplanningen

Op de pagina Agentplanningen worden standaard de planningen weergegeven in de weergavetijdzone van de gebruiker, van middernacht tot middernacht voor de geselecteerde week. U kunt de tijdzone wijzigen in een andere tijdzone door een nieuwe tijdzone te selecteren in de vervolgkeuzelijst Tijdzone.

AANBEVOLEN WERKWIJZE Als u planningen in een andere tijdzone wilt weergeven, wijzigt u de tijdzone voordat u de planning bewerkt omdat als u de tijdzone wijzigt, er een nieuwe sessie wordt geactiveerd.

OPMERKING Overeenstemming wordt weergegeven aan agents in de door hen geselecteerde tijdzones, maar de overeenstemmingsberekeningen blijven worden uitgevoerd van middernacht tot middernacht in de standaardtijdzone van de klant. Dit helpt bij het verzekeren van

Of u dezelfde gegevens ziet voor alle agents en dezelfde overeenstemmingsscores hebt voor een dag in de tijdzone van de klant.

Informatie over activiteitsopmerkingen

Een activiteitsnotitie is tekst die kan worden toegevoegd aan een project- of uitzonderingsactiviteit in de planning van een agent. De opmerking geeft meer informatie over de activiteit.

VOORBEELD : U hebt een uitzondering met de naam 'Vergadering' die voor vele soorten vergaderingen wordt gebruikt. Wanneer u de uitzondering voor vergaderingen toewijst aan agenten uit Team 1, voert u 'Teamvergadering, neem uw laptop' op

Het Notes-veld. Vervolgens wijst u de Vergaderings uitzondering toe aan agenten van Team 2 voor een andere vergadering. Voor deze vergadering voert u in het veld Opmerkingen 'Beoordeling over omgaan met ontevreden klanten' in.

Deze notities kunnen op verschillende manieren worden bekeken.

- **De pagina Mijn planningen** en **de widget** Mijn planningen gegevensverkenner: een schaduwkleurige driehoek verschijnt in de rechterbovenhoek van elke geplande activiteit met een bijgevoegde opmerking. Beweeg de muisaanwijzer over de activiteit om de opmerking weer te geven.
- **Pagina Agentplanningen** : plaats de muisaanwijzer op een uitzondering of projectactiviteit in de planning van een agent om de opmerking onder aan de pop-up met informatie over de activiteit weer te geven.
- **pagina Projecten** —in het veld Opmerking.
- **Pagina Gebruikers** : er verschijnt een schaduwkleurige driehoek in de rechterbovenhoek van een uitzondering met een opmerking in het gedeelte Toegewezen uitzonderingen. Houd de muisaanwijzer op de naam van de uitzondering om de opmerking weer te geven.

Opmerkingen kunnen op de volgende manieren worden toegevoegd aan uitzonderingen en projecten.

- Hiermee voegt u op de **pagina Projecten** een notitie toe voor een project.

- Voeg een opmerking toe voor een uitzondering als de uitzondering is toegewezen aan specifieke agents in de **uitzonderingen**

  bladzijde.

- Voeg een opmerking toe aan een uitzondering of project bij het invoegen van een activiteit in agentplanningen op de **pagina Agentplanningen** .
- Voeg een opmerking aan een bestaande uitzondering of project toe op de **pagina Agentplanningen** door met de rechtermuisknop op de activiteit te klikken en Opmerking bewerken te kiezen.

Notities kunnen op diverse locaties worden bewerkt.

- **Pagina Agentplanningen (alleen uur- of intervalweergave): klik met de rechtermuisknop op het project of de uitzonderingsactiviteit** en selecteer **Opmerking** bewerken in het pop-upmenu.
- **Pagina Projecten** —U kunt een project bewerken om de bijbehorende opmerking te wijzigen. De volgende keer dat u de planning uitvoert, wordt de opmerking bijgewerkt.
- **Uitzonderingspagina** : zodra een uitzondering is toegewezen, kan de opmerking daarvan niet worden bewerkt op de pagina Uitzonderingen, maar u kunt de toegewezen uitzondering overlay maken met een nieuwe uitzondering die een duplicaat is van de oorspronkelijke uitzondering (dezelfde toegewezen agents, dezelfde datum/tijd), maar die een andere opmerking heeft. De nieuwe uitzondering verschijnt in de agentplanningen als de volgende keer dat de planning wordt uitgevoerd.

Verwante onderwerpen

- Uw planning bekijken
- Een activiteit invoegen
- Activiteitsopmerkingen toevoegen en bewerken
- Uitzonderingen beheren
- Projecten beheren
- Gebruikers beheren

De lijst met agents sorteren

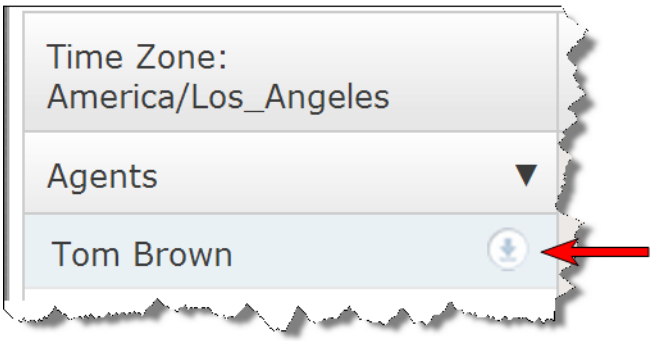
Met het driehoekje in de kolomkop Agents kunt u bepalen hoe agents worden gesorteerd in het planningsraster. U kunt agents in oplopende volgorde sorteren op:

- Voornaam.
- Achternaam.

- Aankomsttijd. Agents worden gesorteerd conform de eerste geplande activiteit in de planning, vervolgens op achternaam en dan op voornaam. Agents die beschikbaar zijn maar niet ingepland, worden vermeld na de ingeplande agents, en agents die niet beschikbaar zijn en niet ingepland, worden als laatste vermeld.
- Rang. Agents worden gesorteerd op basis van hun rang, zoals die is toegewezen op de pagina Agents. Agents met een gelijke rang worden vervolgens gesorteerd op hun voornaam. Agenten zonder rang worden weergegeven na agenten met rang.
- Begindatum bedrijf. Agents worden gesorteerd op hun anciënniteit bij het bedrijf, waarbij de hoogste waarde eerst wordt vermeld.
- Begindatum afdeling. Agents worden gesorteerd op hun anciënniteit bij de afdeling. De mensen met het minste anciënniteit worden eerst vermeld.

De lijst met agents kan verder worden verfijnd door een agent boven aan de lijst vast te zet. Deze agent wordt dan niet meege sorteerd en staat altijd boven aan in de lijst met agents in de planning. U kunt meerdere agents vastmaken. De agent die het laatst is vastgezet, wordt bovenaan weergegeven.

Als u een agent vast wilt zetten, plaatst u de cursor op de naam van de agent en klikt u vervolgens op het pictogram Vastmaken dat rechts in de cel verschijnt (zie hieronder). Klik nogmaals op het pictogram om de agent weer los te maken. De agent wordt onmiddellijk onderworpen aan de sorteermethode die voor de lijst met agents wordt gebruikt.



LET OP : Vastgemaakte agents worden niet losgemaakt wanneer u de servicewachtrij, servicewachtrijgroep, vaardigheidskoppeling, team of aangepaste groepering in de werkbalk Agentplanningen schakelt.

Planningen bewerken

Agentplanningen kunnen worden bewerkt door activiteiten in te voegen, te kopiëren, te verplaatsen of te verwijderen op de pagina Agentplanningen. U kunt alleen planningen bewerken voor de agents die zijn toegewezen aan een team in de Hoofdweergave. Agents die niet zijn toegewezen aan een team in uw Hoofdweergave, kunnen alleen worden weergegeven en hebben een vergrendelpictogram naast hun naam.

LET OP : Het bewerken van individuele sessies voor de planning van de agent kan maximaal 8 uur duren en er geldt een maximumtijd van 100 minuten voor inactiviteit. Wanneer deze limieten zijn bereikt, moet u zich opnieuw aanmelden bij
Uw sessie herstellen.

OPMERKING: er kunnen geen beperkingen gelden voor het aantal bewerkingssessies tegelijk.

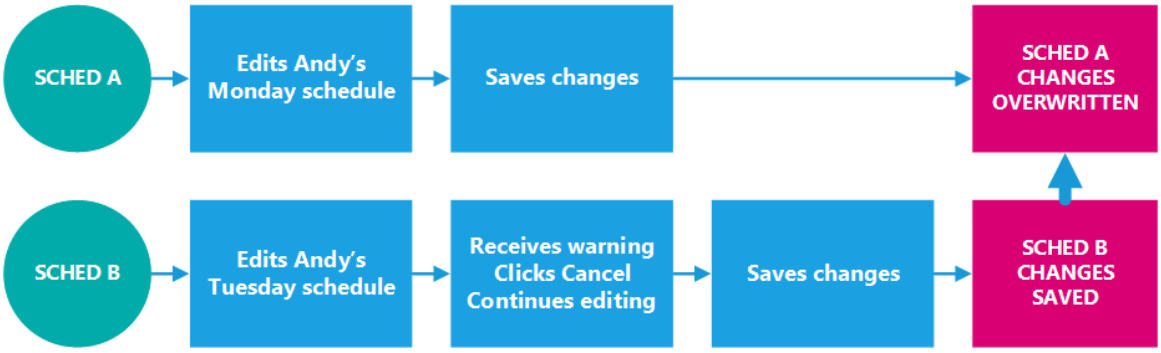
Als agentplanningen door een andere gebruiker worden gewijzigd en opgeslagen of als een geautomatiseerde workflow een verzoek goedkeurt dat van invloed is op de geplande week terwijl u de agentplanning weergeeft en bewerkt, ontvangt u een waarschuwing dat de planning is gewijzigd. U kunt dan op twee manieren kiezen.

- U kunt de weergave van de planning vernieuwen, waardoor de niet-opgeslagen wijzigingen verloren gaan.
- U kunt het bericht annuleren, zodat u mogelijk de wijzigingen van een andere gebruiker in de planning overschrijft wanneer u uw wijzigingen opslaat. Dit gebeurt alleen als u beiden aan dezelfde planning van dezelfde agent werkt.

Hieronder vindt u voorbeelden van wat er gebeurt wanneer twee gebruikers de planning van dezelfde week bewerken.

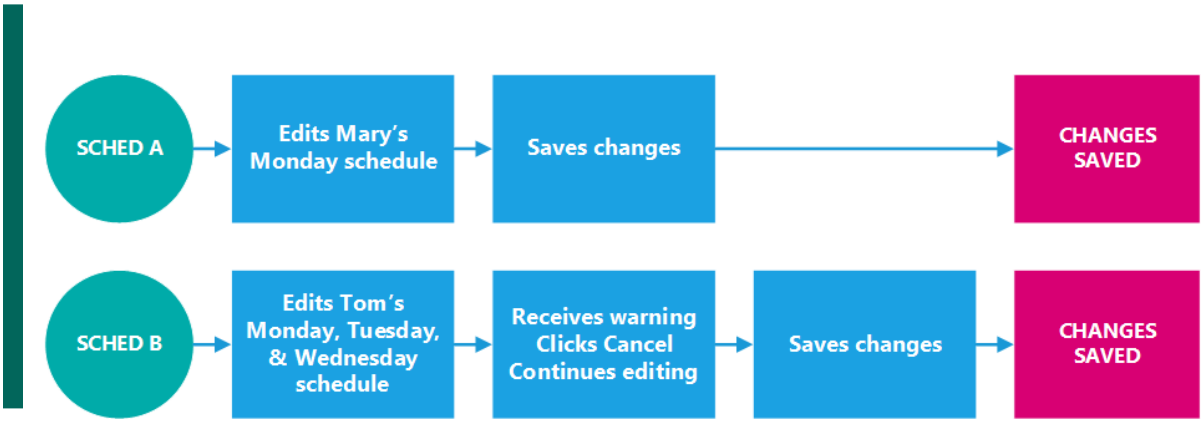
VOORBEELD

Planner A bewerkt Andy's maandagschema en slaat alle wijzigingen op. Planner B bewerkt andy's dinsdagschema tegelijkertijd en ontvangt het waarschuwingsbericht. Planner B klikt op Annuleren en voltooit en slaat de bewerkingen op. De versie van planner B van Andy's planning voor de week wordt opgeslagen en de wijzigingen die planner A heeft aangebracht worden overschreven.



VOORBEELD

Planner A bewerkt de maandagplanning van Mary en slaat deze wijzigingen op. Planner B bewerkt tegelijkertijd de planning van Tom op maandag, dinsdag en woensdag en ontvangt het waarschuwingsbericht.
Planner B klikt op Annuleren en voltooit en slaat de bewerkingen op in toms planning. De bewerkingen van planner A in mary's planning zijn niet van invloed op de wijzigingen in tom's planning, dus de wijzigingen in zowel De planningen van Mary als die van Tom worden opgeslagen.



Bewerken en de lijst met toegewezen uitzonderingen

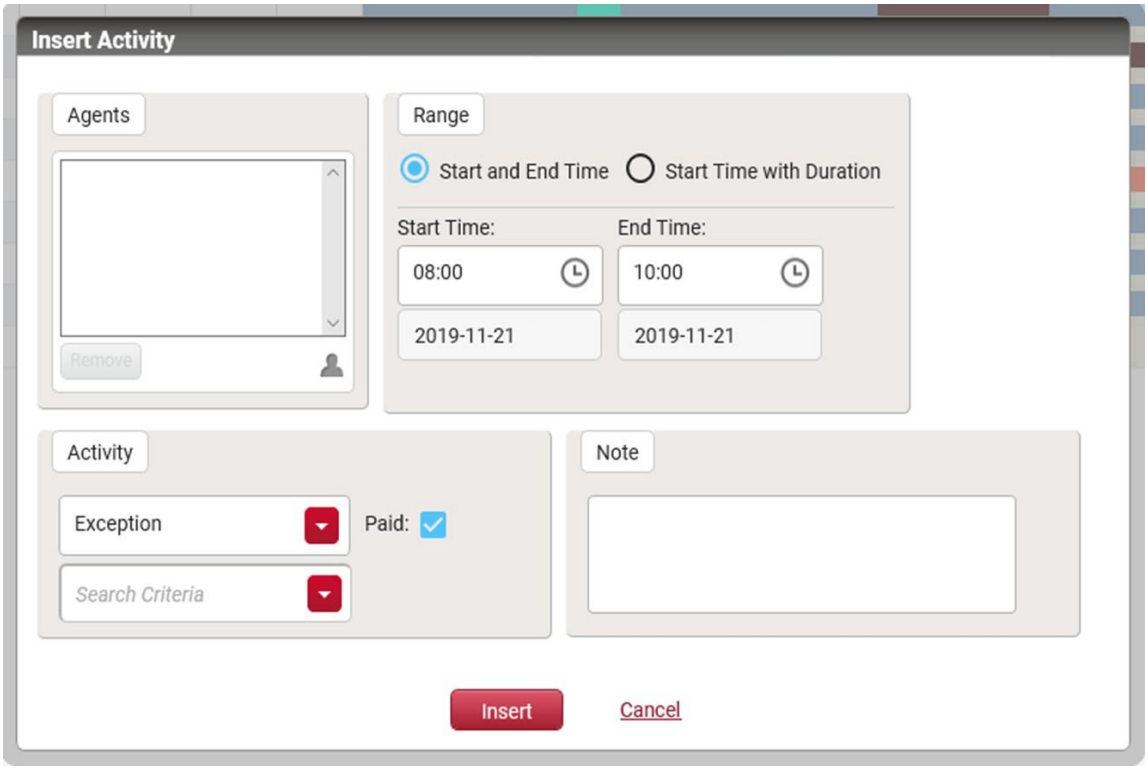
Wanneer u een toegewezen uitzonderingsactiviteit in de planning van een agent bewerkt of verwijdert, worden deze wijzigingen weergegeven in de lijst Toegewezen uitzonderingen die wordt weergegeven op de pagina Gebruikers van die agent (zie Gebruikers maken en bewerken). Zodra een nieuwe planning wordt uitgevoerd, worden de bewerkte toegewezen uitzonderingen in de nieuwe planning opgenomen.

Er zijn enkele uitzonderingen op wat wordt weergegeven in de lijst Toegewezen uitzonderingen die worden bewerkt. Deze zijn onder andere:

- Activiteiten gemaakt voor versie 10.4
- Begeleidingsactiviteiten
- Planningsruilactiviteiten
- Planningsgeschiedenis wordt hersteld

Een activiteit invoegen

In het dialoogvenster Activiteit invoegen kunt u een activiteit toevoegen aan agentplanningen.



Volg deze stappen om een activiteit in te voegen in een of meer planningen van de agent.

OPMERKING: als de waarschuwingsfunctie voor het plannen van conflicten in agent niet is ingeschakeld (zie hieronder), worden gedeeltelijke of gehele conflicterende activiteiten overschreven door de nieuwe ingevoegde activiteit.

Een activiteit invoegen (conflictwaarschuwing agent is niet ingeschakeld)

1. Geef op de pagina Agentplanningen de agentplanningen weer voor de gewenste servicewachtrijgroep, servicewachtrij, vaardigheidskoppeling, team of aangepaste groepering.
2. Kies **Acties > Activiteit** invoegen in de werkbalk Agentplanningen of klik met de rechtermuisknop op de planning van een agent en selecteer **Invoegen** om het dialoogvenster Activiteit invoegen weer te geven wanneer de agent al is geselecteerd.
3. Vul de velden in het dialoogvenster in zoals beschreven in de onderstaande tabel en klik op **Invoegen** om de nieuwe activiteit in te voegen in de planningen van de agent.
4. Klik op **Opslaan** om de wijziging in de planning op te slaan.

In de volgende tabel worden de velden in het dialoogvenster Activiteit invoegen beschreven.

Veld	Beschrijving
Agenten	De agents die bij deze activiteit zijn betrokken. Klik op het veld Agentselectie om een of meer agents in de lijst te selecteren. Alleen agents die zijn toegewezen aan het team in de Hoofdweergave, worden in deze lijst weergegeven.
Verwijderen, knop	Selecteer een of meer agenten en klik op deze knop om ze te verwijderen uit de lijst.
Bereik	Kies een optie voor een datumbereik.
Begintijd	Geef de tijd en de datum op waarop de activiteit begint. ▪ Veld Tijd—Geeft standaard 00:00 weer. U kunt de begintijd in stappen van één minuut opgeven in het tijdveld of u kunt de begintijd selecteren uit de vervolgkeuzelijst in stappen van 15 minuten. ▪ Veld Datum—De gekozen datum voor de activiteit. De standaarddatum is vandaag.
Duur	De duur van de activiteit in uren (uren) en minuten (min). De optie verschijnt alleen als u Begintijd met duur selecteert.
Eindtijd	Geef de tijd en de datum op waarop de activiteit eindigt. ▪ Veld Tijd—Geeft standaard 00:00 weer. U kunt de eindtijd in stappen van één minuut opgeven in het tijdveld of u kunt de eindtijd selecteren uit de vervolgkeuzelijst in stappen van 15 minuten. ▪ Veld Datum—De gekozen datum voor de activiteit. De standaarddatum is morgen.
Activiteit	Selecteer het type activiteit die moet worden ingevoegd in de planning. **OPMERKING:** als u Uitzondering selecteert, wordt de uitzondering opgeslagen in de lijst met toegewezen uitzonderingen van de agent op de pagina Gebruikers en wordt opgenomen als de planning opnieuw wordt uitgevoerd. Als u uitzonderingen op de pagina Agentplanningen invoegen, wordt er geen uitzondering voor de hele dag gemaakt, maar uitzonderingen voor een deel van de dag.
Zoekcriteria	Selecteer het specifieke type activiteit. Het veld Type selecteren verschijnt alleen voor activiteiten die verder kunnen worden gespecificeerd.

Veld	Beschrijving
Metagegevens van activiteit	(Optioneel) Hiermee wijst u een metagegevenswaarde toe aan, of verwijdert u deze van, de activiteit. Als u hier een metagegevenswaarde toewijst of verwijdert, wordt de standaardwaarde voor metagegevens genegeerd die u hebt toegewezen toen u de activiteit configureerde. Raadpleeg Voor meer informatie over het configureren van metagegevenswaarden raadpleegt u Waarden voor metagegevens van activiteiten beheren.
Betaald	Schakel het selectievakje Betaald in als de geplande activiteit telt voor het gewerkte aantal uren per week voor de agent. Het selectievakje wordt standaard in- of uitgeschakeld afhankelijk van de activiteit die u selecteert.
Opmerking	(Optioneel) Voer tekst in om de activiteit verder te beschrijven. Dit veld verschijnt alleen als de geselecteerde activiteit een uitzondering of project is.

Waarschuwingsconflicten agentplanning

Als de waarschuwingsfunctie voor het plannen van conflicten agent op de pagina Algemene instellingen van WFM is ingeschakeld (zie Systeembrede WFM-instellingen configureren), wordt een waarschuwingsbericht weergegeven als u een planning bewerkt zodat de door u aanbrengt resulteert in een conflict met de pauze, lunch, project of uitzondering van een agent. Uw bewerking kan het resultaat zijn van het slepen en neerzetten van een agentactiviteit, het invoegen van een activiteit voor een of meer agenten of het vinden van optimale tijden.

Als u bijvoorbeeld een activiteit invoegt in de planningen van meerdere agents, en een van deze agents heeft een planningsconflict met de nieuwe activiteit, ziet u het volgende bericht:

U kunt het conflict opheffen, handmatig afhandelen of de bewerking annuleren.

Als u ervoor kiest het conflict te negeren, zal de activiteit die u wilt invoegen de eerder geplande activiteit van de agent geheel of gedeeltelijk overschrijven. Als een agent bijvoorbeeld een lunch van een half uur heeft gepland van 9:30 AM tot 10:00 AM, en de activiteit die u invoegt uitvoert van 9:15 AM tot 9:45 AM, wordt de lunchpauze voor de agent ingekort met 15 minuten tot 9:45 AM tot 10:00 AM.

Als u ervoor kiest de planningsbewerking te annuleren, wordt de bewerking Activiteit invoegen volledig geannuleerd. U kunt opnieuw een andere tijd gebruiken voor de activiteit.

Als u ervoor kiest om het conflict handmatig op te lossen, krijgt u de mogelijkheid om de planning van de agent te bewerken door de conflicterende activiteit naar een andere tijd te slepen zodat het conflict is opgelost. In dit zelfde voorbeeld kan de lunchpauze van de agent worden gesleept om te beginnen om 10:00 AM in plaats van om 9:30 AM om te voorkomen dat er conflicteert met de ingevoegde activiteit.

Nadat u de conflicterende activiteit hebt verplaatst, klikt u op Opnieuw proberen om de activiteit in de planning van de conflicterende agent in te voegen. Als er geen conflict meer is, wordt de activiteit ingevoegd en kunt u op Opslaan klikken om de wijziging in de planning te definitief.

Een activiteit invoegen die erop staat conflicten te negeren

1. Kies **op de pagina Agentplanningen Acties > Activiteit** invoegen op de werkbalk Agentplanningen of klik met de rechtermuisknop op een willekeurige plaats op de pagina Planning en selecteer **Invoegen** om een leeg dialoogvenster Activiteit invoegen weer te geven.
2. Geef de gewenste gegevens op in de velden in het dialoogvenster en klik op **Invoegen** om de nieuwe activiteit in te voegen in de planning van de agent.
3. Als er conflicten zijn, klikt u in het waarschuwingsbericht op **Opheffen** om de conflicten te negeren en de nieuwe activiteit in te voegen over de conflicterende activiteiten.
4. Klik op **Opslaan** om de wijziging in de planning op te slaan.

Een activiteit invoegen die kiest voor het handmatig afhandelen van conflicten

1. Kies **op de pagina Agentplanningen Acties > Activiteit** invoegen op de werkbalk Agentplanningen of klik met de rechtermuisknop op een willekeurige plaats op de pagina Planning en selecteer **Invoegen** om een leeg dialoogvenster Activiteit invoegen weer te geven.
2. Geef de gewenste gegevens op in de velden in het dialoogvenster en klik op **Invoegen** om de nieuwe activiteit in te voegen in de planning van de agent.
3. Wanneer er conflicten zijn, klikt u in het waarschuwingsbericht op **Handmatige verwerking**. De agentplanningen worden geladen met de conflicterende planningen boven aan de pagina vastgezet en gemarkeerd met een uitroepteken in een rode cirkel.
4. Verplaats activiteiten indien nodig om de conflicten te oplossen. Voor meer informatie over het verplaatsen van activiteiten, zie

   Planningen bewerken met slepen en neerzetten.

5. Wanneer alle conflicten zijn opgelost, klikt u op **Opnieuw proberen** op de werkbalk om de nieuwe activiteit in te voegen in de planningen van de conflicterende agents.

> **OPMERKING** : Als u enkele agentplanningen liever opheffen in plaats van handmatig afhandelt, laat u deze conflicteren wanneer u op Opnieuw proberen klikt. Vervolgens ontvangt u een waarschuwing.
>
> Kies Opheffen om deze bepaalde planningen te negeren.

6. Klik op **Opslaan** om de wijziging in de planning op te slaan.

Toewijzingen van vrije tijd en rekening houden met vakantieplannen

Webex WFO staat gebruikers niet toe om verlofverzoeken in te dienen voor datums in het verleden. Als u afwezigheid van een agent correct wilt categoriseren als verlof, kunt u besluiten om na die afwezigheid een uitzondering in de agentplanning in te voegen.

Webex WFO verwerkt echter niet altijd een uitzondering die een supervisor na afwezigheid in de planning van een agent invoert, op dezelfde manier als een verlofverzoek wordt verwerkt als een agent vóór de afwezigheid via een bericht verzendt.

Dit verschil heeft invloed op het volgende:

- Toegewezen vrije tijd: Webex WFO wordt een uitzondering die in een planning in het verleden is ingevoegd, niet afgetrokken van het lopende totale aantal resterende toegewezen vrije tijd. Dit geldt ook als de uitzondering samenhangt met een vakantietype.
- Vakantietijd—Als Webex WFO is geïntegreerd met een HRMS, wordt een in een oude planning ingevoegde uitzondering niet afgetrokken van het lopende totale aantal resterende vakantietijd. Dit lopende totaal wordt slechts één keer per dag bijgewerkt door vakantiegegevens uit HRMS te importeren.

De volgende tabel geeft een overzicht van de wijze waarop verlofverzoeken vóór afwezigheid en uitzonderingsaanvragen na afwezigheid worden afgetrokken van zowel lopende totalen in HRMS-geïntegreerde als niet-HRMS-geïntegreerde systemen.

Lopend totaal	Verlofverzoek vóór Afwezigheid	Uitzondering invoegen na Afwezigheid
Vakantietijd	HRMS: afgetrokken Niet-HRMS: afgetrokken	HRMS — Geen afgetrokken niet-HRMS — afgetrokken
Toegewezen vrije tijd	HRMS: afgetrokken Niet-HRMS: afgetrokken	HRMS: niet afgetrokken Niet-HRMS: Niet afgetrokken

Een activiteit verwijderen

U verwijdert een activiteit uit de planning van een agent door een andere activiteit met dezelfde begin- en eindtijden in te voegen.

> **BIJVOORBEELD** voor een agent is een uitzondering toegewezen aan teamvergaderingen in zijn planning die van 9:00 tot 10:00 AM op dinsdag. Nadat de planning echter is uitgevoerd, wordt de teamvergadering geannuleerd. Om
> De teamvergadering uit de agentplanning verwijderen, voegt de planner De tijd in service in die van 9:00–10:00 AM op dinsdag.

Als de activiteit een toegewezen uitzondering is, kan deze ook worden verwijderd door de activiteit te verwijderen uit de tabel Toegewezen uitzonderingen op de pagina Gebruikers van de agent (zie Gebruikers beheren). Hierdoor blijft er echter een ruimte over waarbij er niets is gepland voor het interval waarin de uitzondering zich was bevonden. Om ervoor te zorgen dat de agent continu en zonder ruimte ingepland blijft, moet u een van de volgende handelingen uitvoeren:

- Voer de planning opnieuw uit.
- Open de pagina Agentplanningen en vul het lege gedeelte in met een andere activiteit of sleep de activiteit In service naar links of naar rechts om het gat op te vullen.

> **AANBEVOLEN WERKWIJZE** Verwijder altijd activiteiten van de pagina Agentplanningen en niet uit de tabel Toegewezen uitzonderingen. De enige reden waarom u een uitzondering zou kunnen verwijderen uit Toegewezen
> In de tabel Uitzonderingen wordt weergegeven dat de uitzondering is gemaakt in versie 10.3 of ouder. Deze uitzonderingen worden niet automatisch bijgewerkt of verwijderd wanneer ze worden gewijzigd of verwijderd in versie 10.4.

Planningen bewerken met slepen en neerzetten

U kunt de begin- en eindtijden van de planning van een agent wijzigen, en de geplande activiteiten verplaatsen binnen de planning voor een dag met behulp van slepen en neerzetten.

Dubbelklik terwijl de planning per uur wordt weergegeven op de planningsbalk van de agent om het slepen en neerzetten te starten. Wanneer u dat doet, wordt de planningsbalk in tweeën gesplitst. Algemene tijd, zoals Tijd in service, wordt de onderste balk en een specifieke tijd, zoals uitzonderingen en onderbrekingen, wordt de bovenste balk.

- Gebruik de cursor om de uiteinden van de onderste balk naar links of rechts te slepen om de begin- en eindtijden van de dienst te wijzigen.
- Op de bovenste balk kunt u de cursor gebruiken om een geplande activiteit naar een nieuwe tijd te slepen.

Standaard worden planningswijzigingen ingesteld op stappen van vijf minuten. Als u wijzigingen in stappen van één minuut wilt aanbrengen, houdt u de Shift-toets ingedrukt terwijl u de muisknop sleept (laat de muisknop los voordat de Shift-toets of de planningswijziging terugvalt in stappen van vijf minuten).

OPMERKING: Een gebeurtenisuitzondering voor dynamische planning die zich buiten de In service-tijd van de agent bevindt, kan niet worden verplaatst.

Klik op **Opslaan** om de wijzigingen op te slaan die u in de planning hebt aangebracht. Als u de aangebrachte wijzigingen wilt annuleren en ze nog niet hebt opgeslagen, selecteert u **Wijzigingen** negeren in de vervolgkeuzelijst Acties of klikt u op de browserknop Vernieuwen om de pagina met de oorspronkelijke planning opnieuw te laden.

Activiteitsopmerkingen toevoegen en bewerken

Opmerkingen kunnen worden toegevoegd aan project- en uitzonderingsactiviteiten in een agentplanning. Deze opmerkingen bevatten meer informatie over de activiteit. U kunt op de pagina Agentplanningen een opmerking toevoegen of een bestaande opmerking bewerken aan een geplande activiteit.

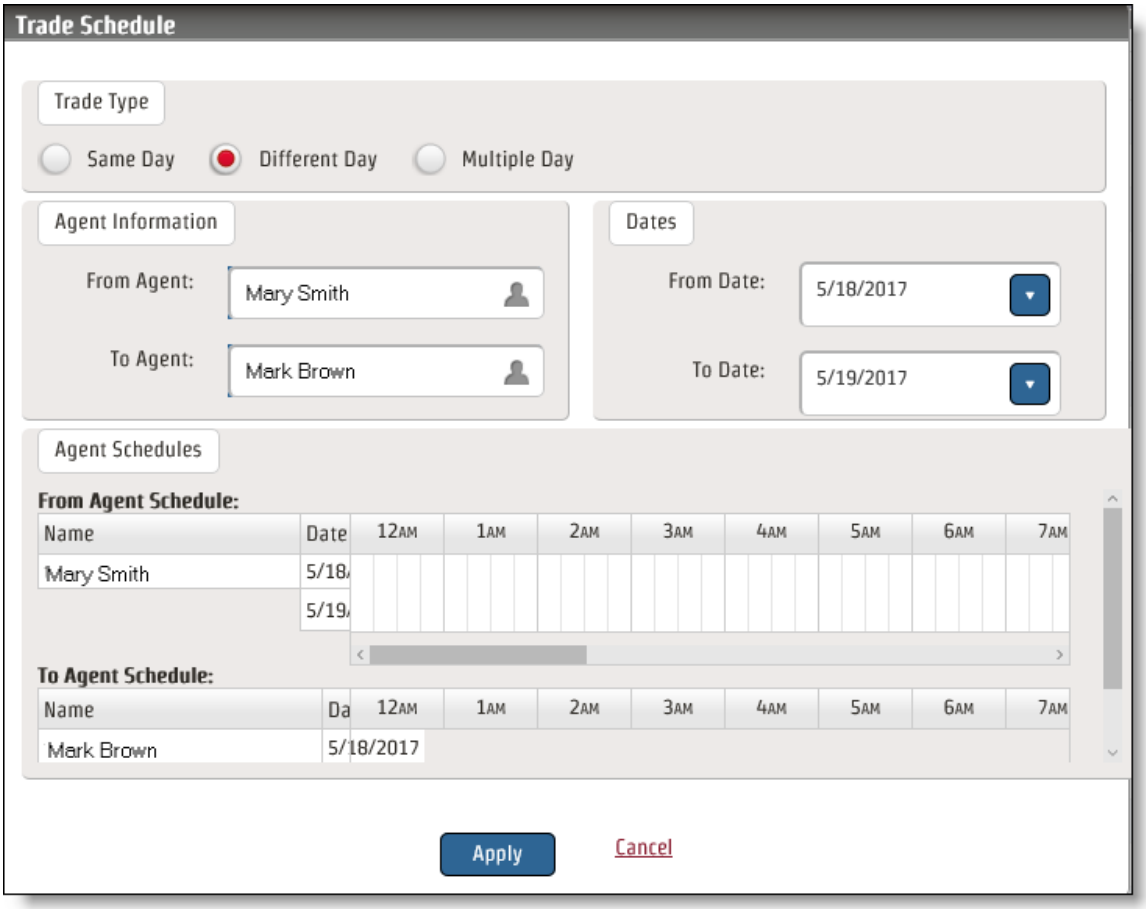
> **OPMERKING:** Als voor u een regel voor het bewerken van planningen geldt die uw mogelijkheid om wijzigingen in activiteitennotities voor uitzonderingen en projecten aan te brengen beperkt, kunt u bestaande activiteitsopmerkingen weergeven door de muisaanwijzer op de
> Maar kan ze niet bewerken. Als u een uitzondering of een project toevoegt aan de planning, kunt u geen activiteitsnotitie toevoegen.

Een activiteitsnotitie toevoegen of bewerken

1. Terwijl de pagina Agentplanningen in de uurweergave wordt weergegeven, klikt u met de rechtermuisknop op de gewenste activiteit in de agentplanning.
2. Selecteer **Opmerking** bewerken in het pop-upmenu dat verschijnt.
3. Voeg in het dialoogvenster Opmerking bewerken een opmerking toe of bewerk de bestaande opmerking.
4. Klik op **Bijwerken**.
5. Klik op **Opslaan** om de bijgewerkte planning op te slaan.

Planningen van twee agents ruilen

In het dialoogvenster Planning ruilen kunt u de planningen voor twee agents omruilen.



U kunt planningen ruilen voor dezelfde dag, verschillende dagen of meerdere dagen. De geplande tijd blijft waar deze is, omdat dat is gebaseerd op dekkingsbehoeften. Wat verandert, is welke agent de geplande uren werkt.

Wanneer agentplanningen worden geruild die door middernacht heen gaan, wordt de agent ingepland om te beginnen met werken op de dag waarop de planning begint.

In de volgende tabel worden de velden in het dialoogvenster Planning ruilen beschreven.

Veld	Beschrijving
Ruiltype	Het type ruil voor deze actie. U hebt de volgende opties: ▪ Zelfde dag: planningen op dezelfde dag omruilen. Wanneer u deze optie kiest, verschijnt het veld Planningsdatum. Deze optie is standaard geselecteerd. U kunt bijvoorbeeld deze optie gebruiken om planning van Agent A 07:00–15:00 te ruilen met Planning van Agent B 09:00–17:00

Veld	Beschrijving
	Op dezelfde dag te plannen. ▪ Verschillende dagen—Planningen ruilen op twee dagen. Wanneer u deze optie kiest, verschijnen de velden Vanaf datum en Tot datum. Deze optie werkt op precies dezelfde manier als de optie Dezelfde dag, alleen dan op twee verschillende dagen. ▪ Meerdere dagen—Hiermee ruilt u meerdere dagplanningen. Wanneer u deze optie kiest, verschijnen de velden Begindatum en Einddatum. Als u bijvoorbeeld 23-1-19 kiest in het veld Begindatum en 27-1-19 in het veld Einddatum, dan zult u de planningen van agent A van maandag tot en met vrijdag ruilen met de planningen van agent B van maandag tot en met vrijdag.
Agentgegevens	De agents die bij de ruil zijn betrokken: ▪ Van agent—De eerste agent van wie u de planning wilt ruilen. ▪ Naar agent: de tweede agent van wie u de planning wilt ruilen. Alleen agents die zijn toegewezen aan het team in de Hoofdweergave worden weergegeven in de lijst Van agent of Naar agent.
Datums	De datums waarop de ruil betrekking heeft. De mogelijke ruildatums zijn: ▪ Planningsdatum—De datum waarvoor u de planningen wilt ruilen. Typ de datum handmatig of klik in het veld en kies de datum in het pop-upmenu Agenda. ▪ Vanaf datum—De eerste geplande datum waarop de ruil betrekking heeft. ▪ Tot datum—De tweede geplande datum waarop de ruil betrekking heeft. ▪ Begindatum—De eerste dag van de dienst die u wilt ruilen. ▪ Einddatum—De laatste dag van de dienst die u wilt ruilen.
Agentplanningen	De planning voor beide agenten wordt naast elkaar weergegeven. Deze stellen u in staat Vergelijk de agentplanningen voordat u op Toepassen klikt. ▪ Van agentplanning—De huidige planning van de eerste agent.

Veld	Beschrijving
	▪ Tot agentplanning—De huidige planning van de tweede agent. U krijgt informatie over de beschikbaarheid van de tot agent. Teams, tijdzone, uitzonderingen, servicewachtrijen, overlappende diensten en vaardigheidskoppelingen om te bepalen of een ruil haalbaar is.

Planningen ruilen tussen twee agents

1. Klik op **Acties > Planning** ruilen om het dialoogvenster Planning ruilen weer te geven.
2. Vul de velden in.
3. Klik op **Toepassen**. De geruilde planningen worden onmiddellijk toegepast op de productieplanning.

> **OPMERKING: Als** u planningen wilt ruilen, moeten beide agents zijn opgenomen in een planning die wordt uitgevoerd gedurende de duur van de ruil.

Geplande activiteiten kopiëren

Op de pagina Geplande activiteiten kopiëren kunt u geplande activiteiten op verschillende manieren kopiëren. U kunt het volgende:

- Activiteiten voor een bepaalde dag van de ene agent kopiëren naar planningen van andere agents op geselecteerde dagen
- Planningen van meerdere agents kopiëren van specifieke dagen in een specifieke week naar andere weken

De kopieerfunctie vervangt de activiteiten voor de doelplanning binnen de geselecteerde perioden door de activiteiten van de bronagent. Alle toegewezen uitzonderingsactiviteiten die worden gekopieerd, worden automatisch weergegeven in de tabel Toegewezen uitzonderingen van de agent op de pagina Gebruikers en in de planningen van de doelagent wanneer de planning opnieuw wordt uitgevoerd.

> **OPMERKING:** selecteer geen activiteiten met overlappende tijd wanneer u één datum naar meerdere dagen kopieert. Als u bijvoorbeeld een dienst van 7 PM–5:30 AM dienst probeert te kopiëren en er is ook een 12 AM–7
> Pm niet beschikbare activiteit die u kunt selecteren voor kopiëren, waarna de 12 AM–5:30 AM gedeelte van de dienst alleen verschijnt op de laatste dag die voor de kopie is geselecteerd. De reden hiervoor is dat de activiteit Niet beschikbaar de 12 AM–5:30 AM gedeelte van de dienst van de vorige dag overschrijft, omdat Webex WFO de activiteiten voor de huidige dag vastlegt.

> **NOTITIE**
> Als u activiteiten kopieert van bronagenten die andere servicewachtrijen ondersteunen dan de doelagenten, moet u er rekening mee houdt dat deze activiteiten mogelijk uit de planningen van de bronagenten worden verwijderd wanneer een toekomstige planning wordt uitgevoerd voor hun servicewachtrijen. Om dit probleem te voorkomen, kunt u een van de

volgend:

- Kopieer de activiteit van een bronagent met dezelfde servicewachtrijen voor hun dienst als de doelagent.
- Wijs de activiteit toe aan de doelagent en voer de planning uit.

Kopiëren van geplande activiteiten maakt bij het kopiëren van activiteiten gebruik van de toegewezen tijdzone voor planning van de bronagent. De gekopieerde activiteiten worden automatisch weergegeven in de planning van de agent in de weergavetijdzone van de agent.

OPMERKING: als de gekopieerde activiteiten in een oudere versie zijn gemaakt dan versie 10.3, wordt de tabel Toegewezen uitzonderingen niet bijgewerkt. Als de planning opnieuw wordt uitgevoerd, worden de gekopieerde uitzonderingen niet weergegeven.
De gekopieerde uitzonderingen worden echter wel weergegeven in Gegevensverkenner voor de doelagenten.

Voorwaarden

- WFM beheren, Planningen beheren of planningen bewerken

Procedures

Geplande activiteiten van een agent kopiëren naar de planningen van andere agents (activiteiten kopiëren)

Activiteiten die uit de bronplanning zijn gekopieerd, overschrijven activiteiten die volledig binnen dezelfde intervallen in de doelplanningen zijn opgenomen. Doelplanningen die activiteiten bevatten die elkaar overlappen (maar niet volledig omvatten), worden bijgeknipt zodat het overlappende gedeelte wordt verwijderd en het niet-overlappende gedeelte blijft. De geplande doelactiviteiten die niet overlappen of omvatten door bronactiviteiten, blijven op dat moment in de doelplanningen opgenomen. Gekopieerde activiteiten worden gekopieerd in de weergavetijdzone van de gebruiker.

1. Selecteer het selectievakje **Geplande activiteiten van een agent kopiëren van de ene datum naar andere agents/datums**
   optie.
2. Selecteer in het **gedeelte Bronplanning** de agent waarvan u de planning wilt kopiëren, en de datum van die planning. De **tabel Planning** wordt vervolgens gevuld met de planning van de agent op die datum.
3. Schakel de selectievakjes in naast de activiteiten die u wilt kopiëren.

> **OPMERKING** : Als de agent de activiteiten Niet beschikbaar of Beschikbaar heeft die over middernacht heen gaan in uw tijdzone voor weergave, worden deze activiteiten om middernacht afgesloten wanneer deze op de pagina worden weergegeven. Dit
> Voorkomt dat activiteiten die meerdere datums omvatten, worden gekopieerd. Activiteiten die langer zijn dan twee dagen vanaf middernacht, vallen buiten de toegestane tijdsperiode en worden niet gekopieerd.

4. Selecteer in het **gedeelte Doelplanningen de agents en de datums** waarnaar u de geselecteerde activiteiten wilt kopiëren. Als er geen planning bestaat voor een doelweek, worden eventueel tijdelijke aanduidingen toegevoegd.
5. Klik op **Kopiëren**.

Geplande activiteiten van meerdere agenten kopiëren naar andere weken (diensten kopiëren)

De bron dienst voor een weekdag overschrijft de doeldienst op die dag van de week volledig. Doeldagen die niet waren gepland in de brondienst, blijven ongewijzigd. Als voor een doeldatum geen activiteiten zijn gepland en als de bronactiviteiten geen dienst bevatten die op deze dag moet worden uitgevoerd, wordt de dag ingevuld met de activiteiten Niet beschikbaar. Gekopieerde activiteiten worden gekopieerd in de weergavetijdzone van de agent.

1. Selecteer het selectievakje **Dagplanningen voor een of meer agents kopiëren van de ene week naar andere weken**
   optie.
2. Selecteer in het **gedeelte Bronplanningen** de agents van wie u de planningen wilt kopiëren, en de geplande week. Ongeacht welke dag van de week u in het **veld Week** invoert, wordt de geconfigureerde eerste dag van de week weergegeven.
3. Selecteer in de **tabel Dagen** de specifieke dagen van de week waarvoor u de planningen wilt kopiëren. Standaard wordt elke dag van de week geselecteerd.
4. Selecteer in het gedeelte Doelplanningen de weken waarnaar u de planningen wilt kopiëren. Wanneer u op een dag in een week klikt, wordt de datum van de eerste dag van die week ingevoerd in het deelvenster Toegewezen. Als u een week wilt verwijderen, selecteert u deze en klikt u op **Verwijderen**.

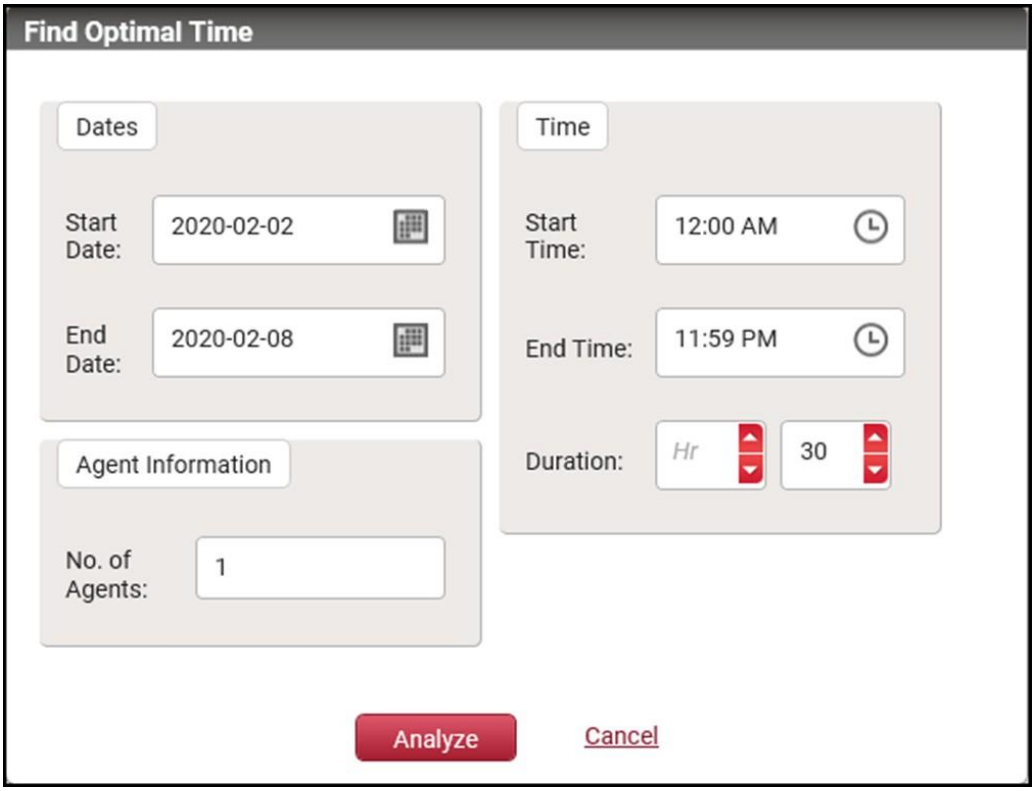
   > **OPMERKING:** kenmerken van de werktijddatum die u kopieert, worden doorverbonden naar de doeldatum, dus een dienst die doorloopt na middernacht voor woensdag tot donderdag is woensdag tot en met donderdag in het doel
   > week.

5. Klik op **Kopiëren**.

De beste tijd vinden voor een activiteit

Met het dialoogvenster Optimale tijd vinden kunt u de beste tijd vinden in de planning van de agent om een

activiteit in te voegen zodat deze zo min mogelijk gevolgen heeft voor het serviceniveau. Als u een activiteit wilt invoegen, moet u op de pagina Agentplanningen een servicewachtrij met een prognose en een planning selecteren.



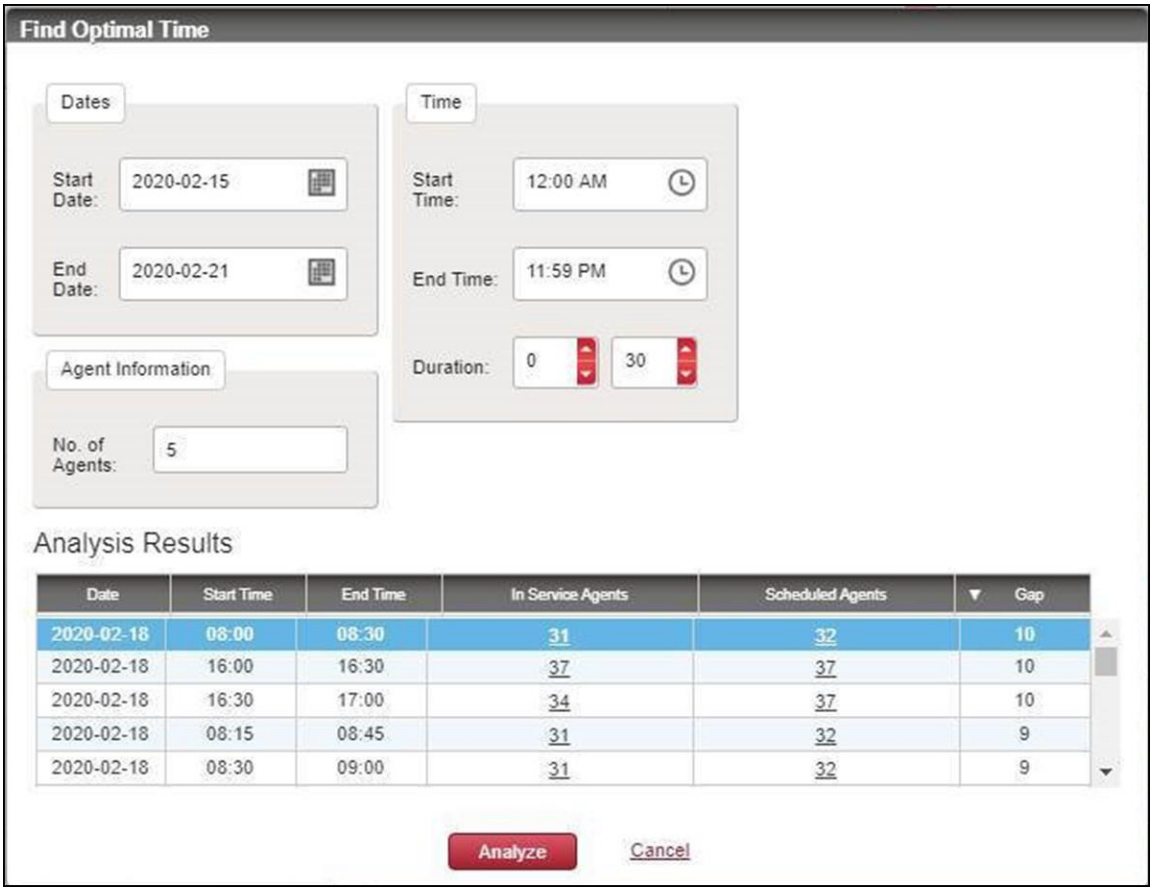
In de volgende tabel worden de velden in het dialoogvenster Optimale tijd vinden beschreven.

Veld	Beschrijving
Begindatum	De begindatum van het datumbereik waarin de activiteit moet plaatsvinden. Standaard is dit de eerste dag van de week waarvoor de weergegeven planning geldt. U kunt een datum kiezen binnen deze week. Als u een datum in een toekomstige week wilt kiezen, moet u die week weergeven op de pagina Agentplanningen.
Einddatum	De einddatum van het datumbereik waarin de activiteit moet plaatsvinden. Standaard is dit het einde van de week waarvoor de weergegeven planning geldt. U kunt elke gewenste datum kiezen binnen de week. Als u een datum in een toekomstige week wilt kiezen, moet u die week weergeven op de pagina Agentplanningen.
Begintijd	De vroegste tijd waarop de activiteit kan starten.
Eindtijd	De laatste tijd waarop de activiteit kan starten.

Veld	Beschrijving
Duur	De tijdsduur van de activiteit.
Nee. van agenten	Het aantal agents dat u op deze activiteit wilt inzetten.

De beste tijd vinden:

1. Vul de velden in het dialoogvenster Optimale tijd vinden in.
2. Klik op Analyseren. WFM zoekt de beste tijden voor de activiteit en vermeldt deze in het menu Analyseresultaten.

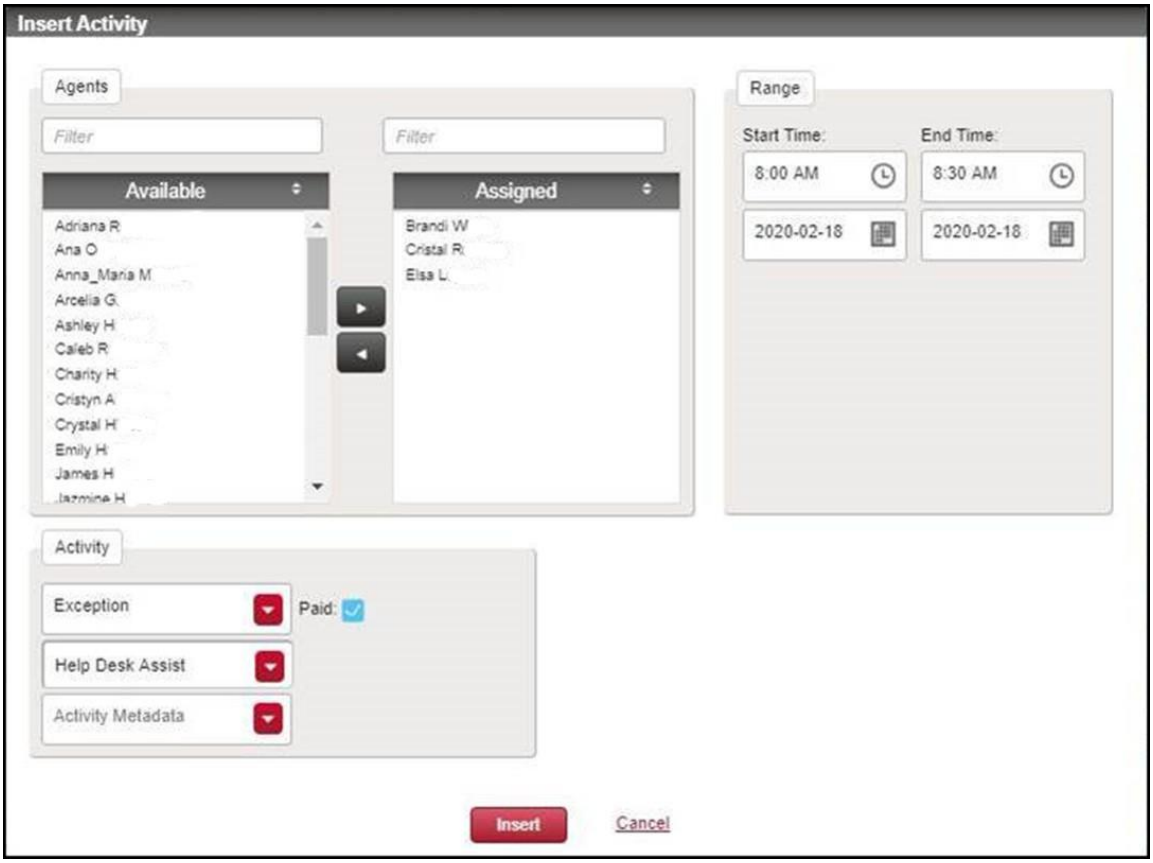


In de tabel Analyseresultaten worden de potentiële tijdsvakken voor de activiteit vermeld. De tabel bevat de volgende velden:

Veld	Beschrijving
Datum	De datum van het tijdvak.
Begintijd	De begintijd van het tijdvak.
Eindtijd	De eindtijd van het tijdvak.
In Service Agents	Het aantal agents dat gedurende de gehele periode actief is in de tijdvak.
Geplande agents	Het aantal agents dat is ingepland voor het tijdvak. Deze agents kunnen worden ingepland voor elke activiteit, waaronder in service, onderbreking, uitzondering, project enzovoort.
Kloof	De positieve of negatieve ruimte tussen de prognose voor het aantal agents en het werkelijke aantal geplande agents. Een positief aantal duidt op overbezetting en een negatief aantal op onderbezetting. Houd er rekening mee dat hierbij geen rekening wordt gehouden met het aantal agents in de prognose waarbij de verlaging wordt toegepast.

Gebruik deze waarde om te bepalen welk tijdvak u het beste voor de activiteit kunt gebruiken. Standaard wordt de meest optimale tijd (het grootste verschil tussen agents in service en prognose voor agents) weergegeven op de eerste regel van de lijst Analyseresultaten. Als het aantal negatief is, probeert u de begin- en einddatumbereik te verhogen of verlaagt u het aantal benodigde agents.

Klik vervolgens op het nummer met de hyperlink in de velden Agents in service of Geplande agents in het geselecteerde tijdvak. Het dialoogvenster Een activiteit invoegen wordt geopend waarbij de velden Bereik automatisch zijn ingevuld op basis van uw tijdvakselectie.



Het deelvenster Agents bevat de namen van de agents die zijn vermeld als Agents in service of Geplande agents in de tabel Analyseresultaten.

Als u de activiteit aan planningen voor geselecteerde agents wilt toevoegen, gaat u als volgt te werk:

1. Selecteer de agents die u voor de activiteit wilt inzetten.
2. Vul de gedeelten Uitzonderingstoewijzing en Activiteit in.
3. Klik op **Invoegen**
4. Klik op **Opslaan**.

Een planningswijziging ongedaan maken

Op de pagina Geschiedenis en herstel van planningen kunt u een geschiedenis bekijken van de planningsrevisies van een agent en een eerdere evaluatie van de huidige planning herstellen.

OPMERKING: Informatie over planningsgeschiedenis en herstel voor een overzicht van deze functie,

U kunt de pagina Planningsgeschiedenis en herstel op twee manieren openen:

- Klik met de rechtermuisknop op de planning van een agent op de pagina Agentplanningen en kies Planningsgeschiedenis in het contextmenu. De pagina wordt weergegeven met de zoekresultaten voor die agent en de datum van de weergegeven planning.
- Navigeer naar de pagina in Toepassingsbeheer (Toepassingsbeheer > Planningsbeheer > Historie planning en herstel). De pagina wordt weergegeven met de zoekresultaten voor de planningsdatum van vandaag.

Zoeken in planningsgeschiedenis

Gebruik de zoekcriteria om de agentplanning te vinden die u wilt terugverwijzen.

In de planningsgeschiedenis zoeken naar een specifieke agentplanning.

1. Geef een specifieke planningsdatum of een reeks planningsdatums op. Dit is de minimaal vereiste zoekcriteria.
2. Voeg als volgt meer zoekcriteria toe. Al deze criteria zijn optioneel.

criteria	Beschrijving
Agentnaam	De agenten in de vervolgkeuzelijst zijn actieve agenten in teams in uw Hoofdweergave. U kunt ervoor kiezen om inactieve agenten in de lijst op te nemen door het selectievakje Inactieve gebruikers weergeven in te schakelen.
Tijdzone weergeven	De tijdzone die wordt gebruikt bij het weergeven van de zoekresultaten.
Datum revisie	De datum waarop de planningsrevisie is uitgevoerd.
Gewijzigd door	De naam van de gebruiker die de planning heeft gewijzigd.
Type evaluatie	Het type wijziging in de planning.
Gebeurtenis-id	De unieke id die elke agentplanning aangeeft die bij een wijziging is betrokken. **OPMERKING:** Als er meerdere agentplanningen zijn die zijn gewijzigd in één opgeslagen wijziging, zal elk van deze planningen Heeft dezelfde gebeurtenis-id, maar individuele Evaluatie-id's.

3. Klik op **Zoeken**. De zoekresultaten worden weergegeven in de tabel Resultaten.
4. Klik op **Opnieuw instellen** om de velden van de zoekcriteria te wissen en nieuwe zoekcriteria op te voeren.

Tabel Resultaten

Afhankelijk van uw zoekcriteria kan de tabel Resultaten een of meerdere hits bevatten voor een bepaalde agent of, als u hebt gezocht met de gebeurtenis-id, naar meerdere agents. Als er meerdere hits zijn voor een afzonderlijke agent, geeft het Evaluatie-id de volgorde aan waarin de wijzigingen in de planning van die agent zijn aangebracht, waarbij het hoogste evaluatie-idnummer de meest recente wijziging is.

> **OPMERKING:** elke hit voor de planningsherziening is voor een dienst. Als een agent tijdens het uitvoeren van de planning gesplitste diensten heeft voor een datum, heeft elk van de diensten zijn eigen hit voor de planningsrevisie. Als de planning van een agent dit nog niet heeft
> Gewijzigd tijdens het uitvoeren van de planning, is er geen herhalingshit voor die agent.

De tabel Resultaten kan worden gesorteerd op een van de tabelkolommen in op- of aflopende volgorde door op de kolomkoppen te klikken.

Een planning herstellen

De planning van een agent terugzetten naar een vorige versie

1. Open de pagina Geschiedenis en herstel planning door met de rechtermuisknop op de agentplanning te klikken op de pagina Agentplanningen of door er naartoe te navigeren in Toepassingsbeheer.
2. Als u de pagina via Toepassingsbeheer hebt geopend, kunt u de zoekcriteria gebruiken om de agentplanning te zoeken die u wilt herstellen.
3. Klik in de tabel met zoekresultaten op de hyperlink Evaluatie-id op de betreffende rij.
4. Klik op **Herstellen** naast de evaluatie die u wilt herstellen.

Voorbeeld: Een planning herstellen

Klik in de tabel Resultaten op de hyperlink Evaluatie-ID om de planningsgeschiedenis van de agent weer te geven. In de planningsgeschiedenis wordt elke evaluatie van de planning van die agent weergegeven binnen de bewaarperiode van de agent.

> **OPMERKING:** voor elke getoonde planningsrevisie wordt één uur niet-geplande tijd (bruin met donker uitkomend) weergegeven aan elke kant van de planningsbalk. Deze extra tijdsbereiken worden alleen weergegeven voor
> De planning afbakenen en niet worden hersteld wanneer u een evaluatie terugzetten.

In de planningsgeschiedenis van deze agent worden bijvoorbeeld de huidige planning en drie wijzigingen weergegeven:

Bijschrift	Beschrijving
4	Deze rij geeft de oudste evaluatie weer. Deze oorspronkelijke versie van de agentplanning heeft een toegewezen uitzondering (de roze activiteit) die is gepland om 9:15 AM.

Bijschrift	Beschrijving
3	Deze rij geeft de tweede recentere evaluatie weer. In deze evaluatie is de toegewezen uitzondering verplaatst van 9:15 AM naar 12:30 en is de lunchpauze (de blauwe activiteit) verplaatst van 11:00 AM naar 12:00.
2	Deze rij geeft de meest recente evaluatie weer. Deze is altijd identiek aan de huidige evaluatie in rij 1. In deze evaluatie is de toegewezen uitzondering opnieuw verplaatst naar 13:00 en wordt de lunchpauze teruggezet naar 11:00 AM.
1	Deze rij geeft de huidige planning van de agent weer. Deze wordt altijd weergegeven op de pagina Planningsgeschiedenis zodat u deze kunt vergelijken met eerdere versies. Als er veel herhalingen zijn, kunnen deze evaluatieregels omhoog en omlaag worden scrollen terwijl de huidige planning aan de juiste plek blijft staan.

Als het nodig is om de agentplanning te herstellen naar de versie waarop de toegewezen uitzondering zich bevindt op 14:30 uur en de lunch om 12:00 uur, geeft u de planningsgeschiedenis weer en klikt u op de knop Herstellen op rij 3. De huidige planning van de agent gaat vervolgens terug naar die versie. In de planningsgeschiedenis van de agent wordt nu een nieuwe evaluatie weergegeven met deze wijziging:

Voorbeeld: gedrag bij het herstellen van een bestaande planning

Als er al een tijdsbereik waarin een evaluatie is hersteld, een of meer diensten voor de agent (inclusief Beschikbare tijd) heeft tot 24 uur, worden deze diensten vervangen door de activiteit Niet beschikbaar voordat de herstelde evaluatie wordt toegepast. Bijvoorbeeld:

Voordat u herstelt	Herstelde evaluatie	Na herstellen
6 AM–12.00 Dienst 15.00–18.00 uur Dienst	9 AM–17:30 uur Dienst	6 AM–9 AM niet beschikbaar 9 AM–17:30 herstelde dienst 17:30–18.00 uur niet beschikbaar
Dienst 8 AM–12 PM 12.00 – 16.00 beschikbaar	12.00 – 16.00 uur Dienst	8 AM–12 PM Niet beschikbaar 12.00 – 16.00 uur Herstelde dienst

Informatie over planningsgeschiedenis en herstel

OPMERKING: Voor procedures voor het weergeven van de planningsgeschiedenis van een agent en het herstellen van vorige planningen, raadpleegt u Een planningswijziging ongedaan maken.

U kunt de agentplanning terugzetten naar een vorige versie met de functie Planningsgeschiedenis en herstel. Deze is beschikbaar voor gebruik met de planningen in het verleden, de huidige en de toekomst van agents die zich in de Hoofdweergave bevinden.

Planningsgeschiedenis wordt bijgehouden zodra het bewaren is ingeschakeld en accumuleert vanaf dat moment tot de duur van de bewaarperiode. De bewaarperiode is standaard 7 dagen, maar deze waarde kan worden gewijzigd door de beheerder. Als de agentplanning om een bepaalde reden moet teruggaan naar een vorige versie om wijzigingen ongedaan te maken, kan de juiste planningsrevisie uit de planningsgeschiedenis worden teruggezet, mits deze zich binnen de bewaarperiode bevindt.

U kunt op twee locaties de planningsgeschiedenis weergeven en herstellen:

- Pagina Agentplanningen (klik met de rechtermuisknop op de planning van een agent en kies Planningsgeschiedenis in het contextmenu)
- De pagina Historie en herstel van planningen in Toepassingsbeheer (zie Een planningswijziging ongedaan maken

Belangrijk om te noteren

Houd er rekening mee dat een herstelprocedure geen invloed heeft op:

- Min/max. limieten per agent (deze kunnen worden opgegeven)
- Lijst met toegewezen uitzonderingen op de pagina Gebruikers
- Gebruik vrije tijd
- Aanvragen voor dynamische planning voor intraday
- Dynamische beschikbaarheid
- In behandeling, planningsbewerkingen
- Berekeningen voor overeenstemming en conformiteit
- HRMS
- Vakantieplannen
- Berichtenverzoeken

LET OP : Als een herstelprocedure overtreedt, overtreedt u de maximale bezetting, mislukt deze.

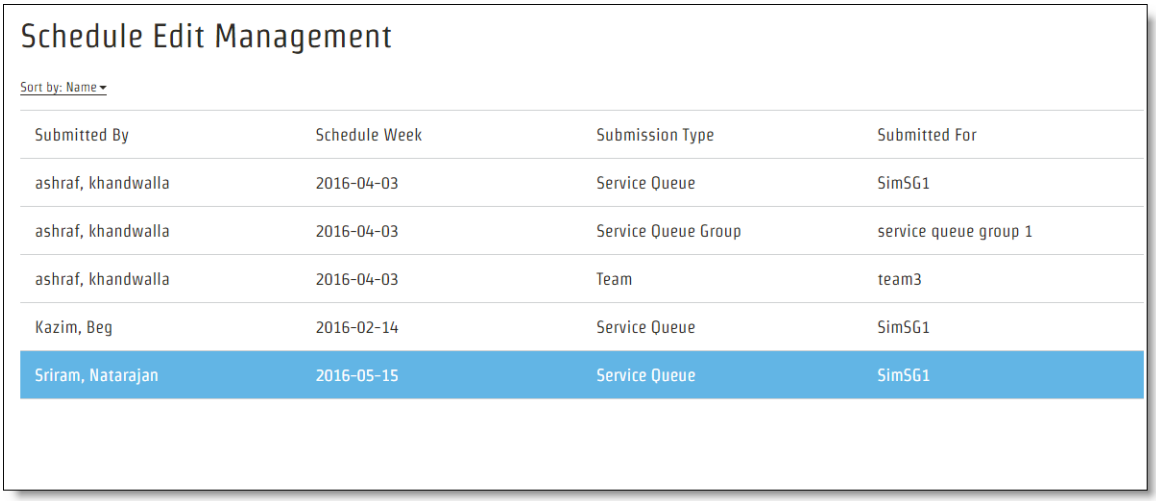
Als u een planning herstelt die betrekking heeft op een ruil, wordt alleen de planning van de geselecteerde agent hersteld. De planning van de andere agent wordt niet gewijzigd en de geruilde uren blijven behouden.

VOORBEELD Agent A ruilt een dinsdagdienst met de woensdagdienst van agent B. De planning van agent A is echter hersteld naar wat deze was voor de ruil met agent B, zodat agent A weer bij de planning staat.
Is dinsdag ingepland. Agent B's planning wordt niet gewijzigd bij het herstellen, zodat hij nog steeds is ingepland om te werken op dinsdag en niet op woensdag.

Als er meerdere agentplanningen zijn die bij een wijziging zijn betrokken, worden ze aangeduid als een groep met een gebeurtenis-id. Hierdoor wordt het gemakkelijker om alle gewijzigde planningen te vinden als het nodig is om ze te herstellen naar een eerdere versie.

De planningswijzigingen van supervisors goed- of afkeurt

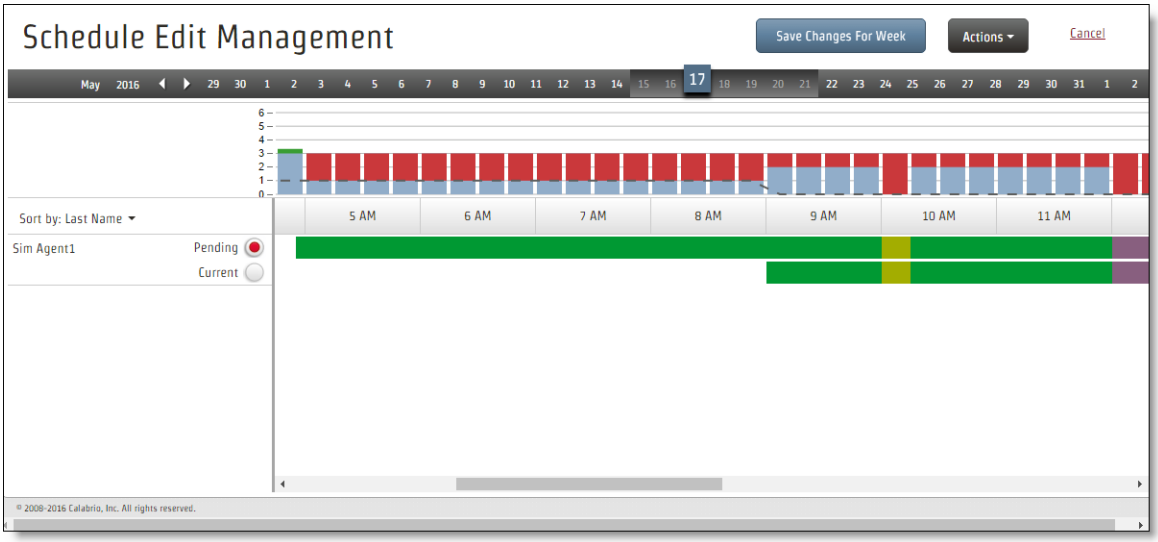
De pagina Beheer planningsbewerking is beschikbaar voor gebruikers waarvoor de machtiging Beheren WFM is ingeschakeld voor hun rol. Er worden planningsbewerkingen weergegeven die zijn gemaakt door supervisors waarvan de bewerkingsmogelijkheden worden beheerd door een planningsbewerkingsregel (zie De mogelijkheid van een supervisor om planningen te bewerken) en die deel uitmaken van de workflow voor planningsbewerkingsgebeurtenis. De wijzigingen die door deze supervisors worden aangebracht, worden in de wacht geplaatst totdat ze zijn goedgekeurd of afgewezen door een beheerder of planner.



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

Wanneer u op een van de vermeldingen klikt, wordt een pagina weergegeven met de wijzigingen van de supervisor. Op deze pagina ziet u de huidige planning van elke agent en de in behandeling zijnde planning met de voorgestelde wijzigingen van de supervisor.

U kunt weergeven hoe de dekking en bezetting worden beïnvloed door de wijziging door af te wisselen tussen de opties In behandeling en Huidige voor elke agent. Wijs met uw cursor een van de staven boven aan de planning aan om het aantal agents weer te geven dat is prognose en gepland voor het interval.



Wijzigingen in planning goed- of afkeurt

1. Als u een wijziging in de planning wilt goedkeuren, selecteert u de **optie In behandeling** naast de naam van de agent. Als u een wijziging in een planning wilt afwijzen, selecteert u de **optie Huidige** .

   OPMERKING: U kunt alle in behandeling zijnde of alle huidige planningen tegelijk selecteren op de knop Acties op de werkbalk.

2. Klik op **Wijzigingen voor week** opslaan.

Planning voor vandaag beheren

Het beheren van de planning voor vandaag omvat het volgende:

- Bied geselecteerde agents de mogelijkheid om vrijwillig vrij te nemen, overwerk of beide wanneer de gegenereerde planning overbezetting of onderbezetting van de servicewachtrij voorkomt.
- De bezettingsdekking controleren, inclusief de overeenstemming en conformiteit van de agent.
- Maximale dekking zonder een nieuwe planning op te maken.

Biedt vrijwillige overuren of vrije tijd aan

Met de dynamische planning voor Intraday kunt u uw personeel beter afstemmen op de huidige omstandigheden door geselecteerde agents de mogelijkheid te bieden vrijwillige vrije tijd te nemen, overwerk te maken of beide wanneer de gegenereerde planning overbezetting of onderbezetting voor de servicewachtrij bevat.

De planningwijzigingen kunnen voor de huidige dag of een dag in de toekomst zijn. Deze door agent geïnitieerde planningswijzigingen kunnen zo worden geconfigureerd dat goedkeuring is vereist of meteen van kracht worden zonder dat enige goedkeuring nodig is.

Op de pagina Intraday dynamische planning kunt u het volgende doen:

- Bladeren in de planningsdekking van een servicewachtrij
- Een nieuwe intraday gebeurtenis voor dynamische planning maken
- Een lijst met bestaande intraday gebeurtenissen voor dynamische planning weergeven en bewerken

OPMERKING: Het wordt sterk aanbevolen om werkvoorwaardeprofielen te gebruiken om de lunches en pauzes voor een agent voor interday te optimaliseren.

Browsen

De pagina Dynamische planning intraday wordt geopend in de gebeurtenisweergave, waarin alle bestaande gebeurtenissen worden weergegeven. Klik op Bladeren en selecteer vervolgens een servicewachtrij in de vervolgkeuzelijst om de planning en de dekking voor de servicewachtrij voor de huidige datum weer te geven. U kunt desgewenst een andere datum kiezen.

Nadat u de planning en de dekking voor een servicewachtrij hebt weergegeven, kunt u:

- Selecteer een andere servicewachtrij in de vervolgkeuzelijst Servicewachtrij.
- Selecteer een andere datum op de agendabalk. U kunt de datum van vandaag of een willekeurige datum in de toekomst selecteren.
- Selecteer een andere prognose in de vervolgkeuzelijst Prognose. U kunt ook Nieuwe prognose selecteren om de planning opnieuw te plannen. Als u de gebruikte prognose wijzigt, kunt u bepalen welke bezetting u nodig hebt op de geselecteerde dag.

  OPMERKING : Nieuwe prognose kan alleen worden gebruikt voor de huidige datum.

Bestaande gebeurtenissen weergeven

Klik op de knop Gebeurtenis (rechtsboven op de pagina Dynamische planning binnenday) om een lijst met bestaande gebeurtenissen voor de huidige en toekomstige datums weer te geven. U kunt op de knop Instellingen naast een van de vermelde gebeurtenissen klikken om de pagina Gebeurtenissen voor dynamische planning binnenday voor die gebeurtenis weer te geven. Als de gebeurtenis doorgaat, wordt boven aan de pagina een aftelklok weergegeven die aangeeft hoeveel tijd er nog is voor agents om zich aan te melden voor de gebeurtenis.

De velden in de lijst worden in de volgende tabel beschreven.

Veld	Beschrijving
Instellingen	Klik op deze knop om de dynamische planning voor intraday weer te geven, te bewerken of te verwijderen

Veld	Beschrijving
	gebeurtenis.
Type	Het type wijziging in de planning: VTO (vrijwillige vrije tijd), OT (overuren) of beide.
Naam van gebeurtenis gebeurtenis	De naam van de intraday gebeurtenis voor dynamische planning. Klik op de naam van de Om de pagina Dynamische planning binnenday voor de gebeurtenis weer te geven.
Servicewachtrij	De servicewachtrij waarop de vermelde gebeurtenis van toepassing is.
Planningsdatum	De datum van de gewijzigde planning.
Status	Deze drie getallen zijn, van links naar rechts: ▪ Het aantal agenten waarvan de planningswijzigingen zijn goedgekeurd (Goedgekeurd). ▪ Het aantal agents dat een planningswijziging heeft ingediend, maar dat nog niet is goedgekeurd (in behandeling). ▪ Het totaal aantal agenten dat is uitgenodigd om aan de gebeurtenis deel te nemen (Totaal toegewezen agenten)

Een nieuwe intraday gebeurtenis voor dynamische planning maken

Klik op de **knop Gebeurtenis** maken (rechtsboven op de pagina Dynamische planning binnenday) om een nieuwe gebeurtenis te maken.

Hieronder worden de secties op de pagina Gebeurtenissen voor dynamische planning voor Intraday beschreven.

Intraday gebeurtenisnaam dynamische planning

De unieke namen van de gebeurtenis.

Deadline antwoord agent

Deze sectie wordt gebruikt om te configureren wanneer agents op de gebeurtenis moeten reageren met hun herziene planningen, deadline en of hun antwoord handmatig moet worden goedgekeurd.

Veld	Beschrijving
Datum deadline	Geef de datum op waarop de antwoorden van agenten worden uitgenodigd om hun Geplande werktijd

Veld	Beschrijving
Deadline tijd	Geef de tijd op de datum op waarop de antwoorden van agenten worden uitgenodigd voor Hun planningen moeten worden gewijzigd.
Wijzigingen in agentplanningen automatisch goedkeuren	Schakel dit selectievakje in als u wilt dat de planningwijzigingen van agents automatisch van kracht worden. Als het selectievakje is uitgeschakeld, moeten alle wijzigingen in de agentplanning handmatig worden goedgekeurd.
Min/max. uren per dag/week schendingen toestaan	Schakel dit selectievakje in als u wilt dat wijzigingen in de agentplanningen inbreuk maken op de beperkingen voor min/max. uren die aan de agent zijn toegewezen.

Servicewachtrij

Selecteer de servicewachtrij waarvan u de planning wilt wijzigen.

Periode voor het wijzigen van planning

OPMERKING: deze velden zijn de enige velden die kunnen worden bijgewerkt nadat een gebeurtenis is gemaakt.

Veld	Beschrijving
Planningsdatum	Selecteer de datum van de periode voor het wijzigen van de planning.
Begintijd wijzigen	Voer de begintijd van de periode voor het wijzigen van de planning in de 24-uursnotatie in. **OPMERKING:** Als u middernacht wilt selecteren, voert u **0:00** handmatig in.
Eindtijd wijzigen	Voer de eindtijd van de periode voor het wijzigen van de planning in de 24-uursnotatie in. **OPMERKING:** Als u 00:00 wilt selecteren, voert u **handmatig 24:00 in** .

Voorspelling

Selecteer de prognose die wordt gebruikt om de personeelsbehoefte aan te geven voor de datum van de wijziging in de planning. U kunt de productieprognose, een benoemde prognose of een intraday-prognose kiezen.

Optie Planning wijzigen

Kies het type planningswijziging dat u geselecteerde agents wilt aanbieden:

- Vrijwillige vrije tijd—Agenten geven de tijd op tijdens de intervallen met overbezetting
- Overuren—Agenten nemen extra tijd op tijdens de intervallen met onderbezet

- Beide—Agenten geven tijd op bij intervallen met een te grote medewerkers en nemen extra tijd op tijdens intervallen met een te weinig personeel.

Parameters voor vrijwillige verlof

Deze velden verschijnen wanneer u de optie Vrijwillig verlof of Beide planningswijziging kiest.

Veld	Beschrijving
Minimum vrije tijd	Geef de minimale vrije tijdsduur op die een agent kan
opnemen. Maximum vrije tijd nemen.	Geef de maximale tijdsduur op dat een agent vrij kan
Meerdere selecties vrije tijd toestaan	Schakel dit selectievakje in om agents binnen de periode voor het wijzigen van de planning vrij te laten nemen in meerdere segmenten. Het wil dus dat het niet aaneengesloten hoeft te zijn.
Doelstelling voor medewerkers	Geef de hoeveelheid overbezetting (positief aantal) of onderbezetting op. (negatief aantal) toegestaan tijdens elk interval van de periode voor het wijzigen van de planning.
Te gebruiken uitzondering	Selecteer de uitzondering die u wilt gebruiken voor de vrijwillige verloftijd van de agent rooster.

Parameters voor overwerk

Deze velden verschijnen wanneer u de optie Overuren verlof of Beide planningswijziging kiest.

Veld	Beschrijving
Minimumoveruren	Geef de minimumhoeveelheid overuren op die een agent kan uitvoeren. Dit veld. Verschijnt wanneer de optie Overuren of Beide planningswijziging is geselecteerd.
Maximumaantal overuren	Geef de maximale hoeveelheid overuren op die een agent kan uitvoeren. Dit veld. Verschijnt wanneer de optie Overuren of Beide planningswijziging is geselecteerd.
Meerdere selecties voor overuren toestaan	Schakel dit selectievakje in om agents binnen de periode voor het wijzigen van de planning in meerdere segmenten te laten overuren. Dit wil dus dat er geen aaneengesloten overuren hoeven te zijn. Dit selectievakje verschijnt alleen wanneer de optie Overuren of Beide planningswijziging is ingeschakeld.
Een minimale ruimte tussen de dienst en het begin	Schakel dit selectievakje in als u wilt dat er een minimale tijdsduur zit tussen de normale dienst van de agent en de start van de overuren.

Veld	Beschrijving
Van overuren	
Minimumduur verschil	Voer de minimale tijdsduur in die kan plaatsvinden tussen de normale dienst van de agent en het begin van de overuren.
Doelstelling voor medewerkers	Geef de hoeveelheid overbezetting (positief aantal) of onderbezetting op. (negatief aantal) toegestaan tijdens elk interval van de periode voor het wijzigen van de planning.

Agenten

Selecteer de agents die u wilt uitnodigen om deel te nemen aan de intraday-gebeurtenis voor dynamische planning. In het deelvenster Beschikbaar worden de agents weergegeven die de geselecteerde service ondersteunen.

> **OPMERKING:** alleen voor vrijwillige overuren (exclusief gebeurtenissen voor zowel vrijwillige overuren als vrije tijd), kunt u agents buiten de geselecteerde servicewachtrij selecteren om Deelnemen aan de gebeurtenis. Dit geeft u meer flexibiliteit om aan uw vereisten voor dekking te voldoen. Als u deze agents zichtbaar wilt maken in het deelvenster Beschikbaar, schakelt u het selectievakje "Ik wil agents in andere servicewachtrijen toewijzen aan de gebeurtenis" in. Als u het selectievakje inschakelt, externe agents aan de gebeurtenis toewijst en vervolgens het selectievakje uitschakelt, worden deze externe agents uit zowel het deelvenster Beschikbaar als Het Deelvenster Toegewezen verwijderd.

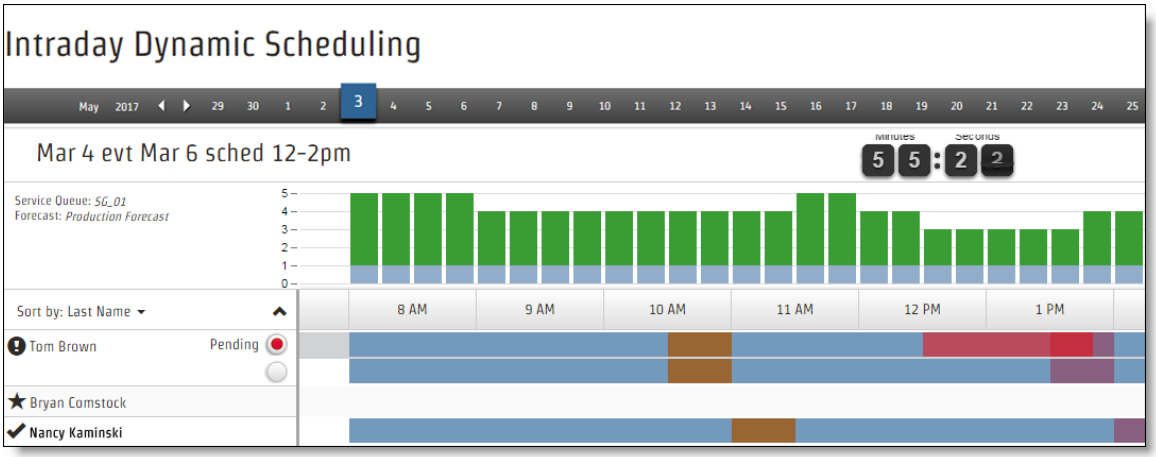
Een uitgenodigde agent kan mogelijk niet aan de gebeurtenis deelnemen omdat de planning van de agent niet werkt met de vereisten van de gebeurtenis. In dat geval verwijst de agent naar het bericht dat het selecteren van vrije tijd of overuren niet meer beschikbaar is voor de gebeurtenis.

> **LET OP** : Agenten kunnen zich aanmelden voor vrijwillige overuren op de dagen dat ze geen planning hebben.

Wijzigingen in planning goedkeuren

Als een Intraday-gebeurtenis voor dynamische planning is geconfigureerd om wijzigingen in de agentplanning automatisch goed te keuren (het selectievakje Wijzigingen van agentplanning automatisch goedkeuren is ingeschakeld), wordt de planningswijziging onmiddellijk weergegeven in de planning van de agent.

Wijzigingen in agentplanningen die moeten worden goedgekeurd, verschijnen op de pagina Dynamische planning voor Intraday voor die gebeurtenis.



De namen van de agents die zijn uitgenodigd om deel te nemen aan een intraday-gebeurtenis voor dynamische planning, worden gemarkeerd met een van de drie pictogrammen (in de bovenstaande afbeelding).

- Een ster: hiermee wordt een agent aangegeven die is uitgenodigd om aan de gebeurtenis deel te nemen maar nog niet heeft gereageerd.
- Een vinkje- geeft een agent aan die wijzigingen in de planning heeft aangebracht en die wijzigingen zijn goedgekeurd, automatisch of handmatig.
- Een uitroepteken: hiermee wordt een agent aangegeven van wie de wijzigingen wachten op handmatige goedkeuring.

Als de wijzigingen van een agent wachten op uw goedkeuring, ziet u twee planningsbalken naast de naam van de agent. De bovenste balk is de voorgestelde planning (in behandeling) en de onderste balk is de bestaande planning van de agent. Wanneer u schakelt tussen de huidige planning van de agent en de planning die voor de agent in behandeling is, zijn de dekkingsupdates die u helpen te beslissen of u de wijziging in behandeling wilt accepteren of niet.

De voorgestelde planning van een agent accepteren

1. Selecteer de **optie In behandeling** .
2. Klik op de werkbalk op **Opslaan** .

In de volgende situatie vervangt Webex WFO een onbetaalde activiteit in de planning van de agent die de wijzigingen heeft aangebracht door een activiteit Niet beschikbaar.

Configuratie intraday dynamische gebeurtenissen	Acties agent
Inclusief vrijwillige vrije tijd die werkt met een betaalde uitzondering.	▪ De agent voegt vrijwillige vrije tijd toe en die vrijwillige verlof overlapt een onbetaalde activiteit in de bestaande planning van de agent.

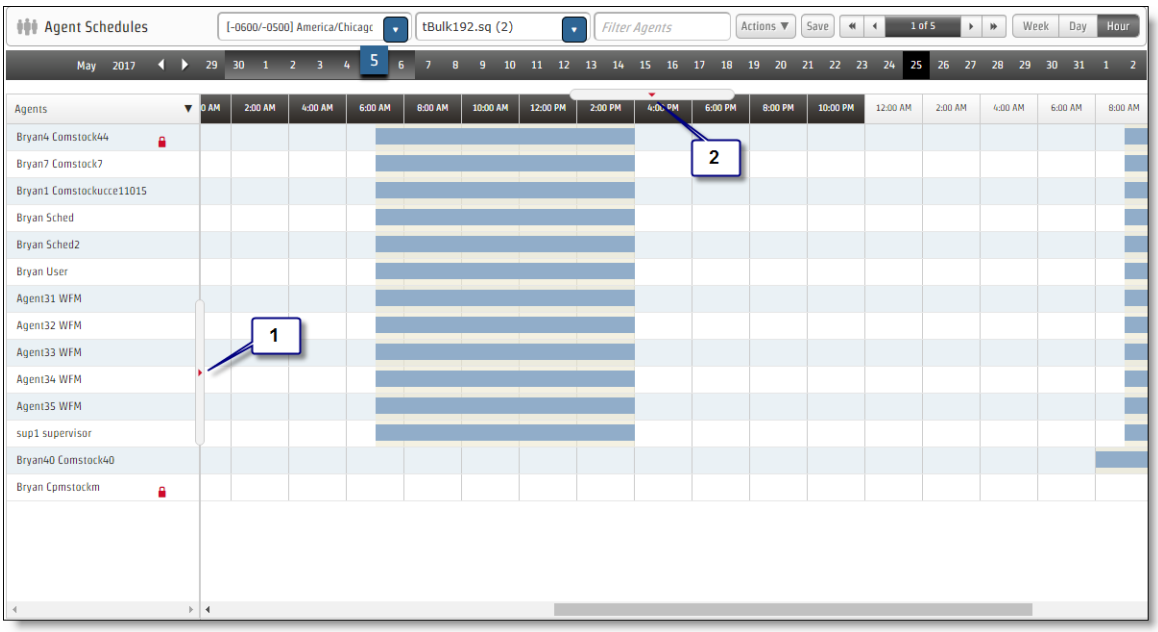
Configuratie intraday dynamische gebeurtenissen	Acties agent
	▪ De wijzigingen voor de agent worden handmatig of automatisch goedgekeurd.

De voorgestelde planning van een agent afk afwijzen

1. Selecteer de **optie Huidige** .
2. Klik op de werkbalk op **Opslaan**.

Informatie over laden

Een lade is een venster dat wordt geopend en gesloten als u klikt op een bedieningsapparaat op de pagina Agentplanningen.



Er zijn drie laden beschikbaar:

- Lade Overeenstemmingsgegevens voor een agent: wordt weergegeven als u klikt op de naam van een agent in de lijst Agents
- Lade Overeenstemming: wordt weergegeven als u klikt op de pijl rechts (nummer 1 in de afbeelding) van de lijst Agents
- Lade Dekking: wordt weergegeven als u klikt op de pijl (nummer 2 in de afbeelding) onder de agendabalk

OPMERKING: De lade Dekking is niet beschikbaar wanneer de agentplanningen zijn gefilterd op team.

Dekking personeel controleren

De lade Dekking is alleen beschikbaar voor servicewachtrijen en servicewachtrijgroepen. U opent en sluit de bestanden door te klikken op de pijl onder de agendabalk.

De lade Dekking bevat de volgende weergaven:

- Dekking: Geplande weergave (standaardweergave)
- Weergave Dekking: Verlaging
- Weergave Dekking: Nieuwe prognose
- Intraday: Gegevens
- Multivaardigheidsdekkingskaart

Gebruik de lade Dekking om te bekijken hoe WFM voorspelt welke servicewachtrij werkt voor elke dag en elk interval. U ziet hier of uw prognose correct is in vergelijking met de productieplanningen u kunt wijzigingen aanbrengen in de post-productieplanning.

> **OPMERKING:** De gegevens voor het serviceniveau op alle dekkingspagina's worden berekend op basis van de dagtotalen in de uur- en dagweergaven en de weektotalen in de weekweergave.

Op basis van de cijfers in de lade Dekking kunt u de planning bewerken om het algemene doel voor het serviceniveau te verbeteren. U kunt bijvoorbeeld de pauze voor een agent 30 minuten later opnieuw inschakelen als er een bezettingsprobleem is. Deze planningsflexiteit kan veel verschil maken voor het handhaven van het doel voor het dagelijkse serviceniveau.

> **OPMERKING:** Als u de dekking die u nodig hebt bij het bewerken van de planning niet ziet, kan dit worden veroorzaakt door de waarde voor de minimale planningsduur die voor deze of een andere servicewachtrij is ingesteld. Overweeg het inkorten van
> De minimumduur of de instelling voor de minimumduur volledig verwijderen om aan de dekkingsvereisten te voldoen.

De meetwaarden in deze lade worden automatisch bijgewerkt wanneer u de productieplanning wijzigt.

U kunt kiezen welke informatie in een dekkingsgrafiek wordt weergegeven door de gegevensknoppen links van de grafiek op aan of uit te zetten. U zien of een knop is ingeschakeld als de rand van de knop verandert van lichtgrijs in donkergrijs.

Het pop-upbericht verschijnt wanneer u op een balk in een van de dekkingsladen klikt.

De informatie in het pop-upmenu wordt in detail besproken in de volgende tabel.

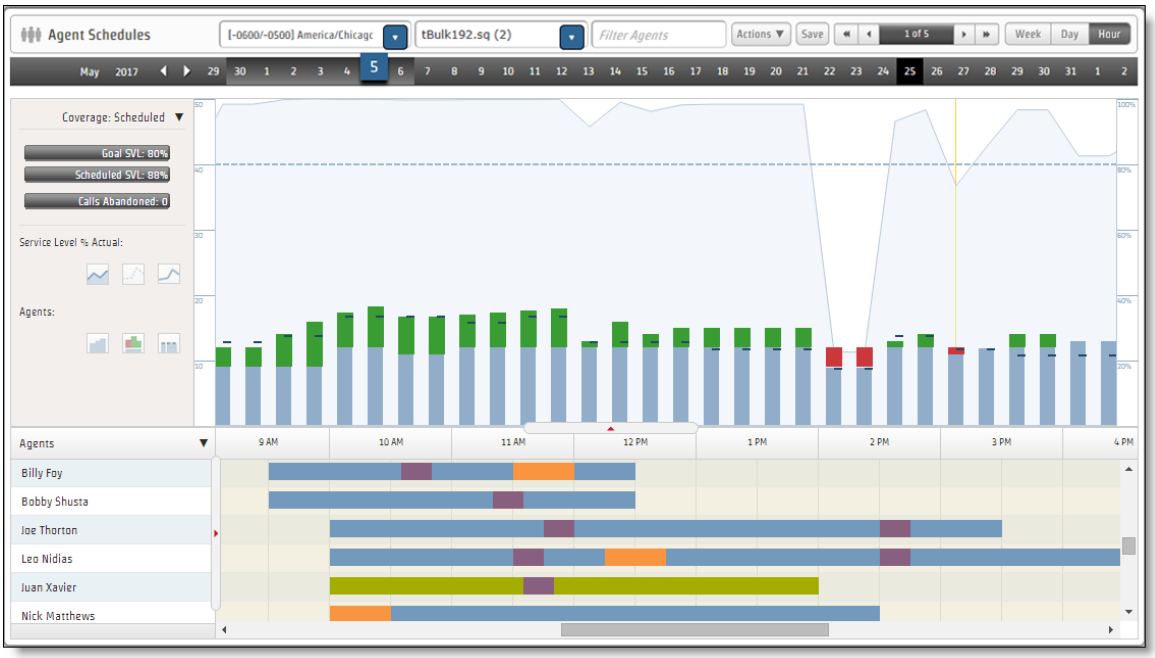
> **Bij interactieve servicewachtrijen voor OPMERKING** wordt informatie in de kolommen Agents als % SVL weergegeven. In niet-interactieve servicewachtrijen en servicewachtrijgroepen wordt alleen informatie weergegeven in de agents
> kolom.

Veld	Beschrijving
Voorspelling	Het aantal agents en het serviceniveaupercentage dat wordt verwacht voor het interval.
Ingepland	Het aantal agents en het serviceniveaupercentage dat is gepland voor het interval. Dit aantal omvat geen inactieve agenten of agenten die zijn beëindigd maar die nog steeds in de planning staan. **OPMERKING** Als een agent is ingepland voor een multivaardigheidsgroep, wordt het servicewachtrijgewicht van die agent toegevoegd aan het aantal geplande Agenten. Als de servicewachtrij bijvoorbeeld een gewicht heeft van 30 procent in de multivaardigheidsgroep, wordt met een agent die wordt gepland voor de multivaardigheidsgroep, 0,3 geplande agent toegevoegd aan die servicewachtrij.
Werkelijk	Het aantal agents en het serviceniveaupercentage dat is gerealiseerd voor het interval.
Afname	Het aantal agents nadat de verlaging is toegepast op het aantal geplande agents en het serviceniveaupercentage dat wordt verwacht voor dat aantal agents.

Veld	Beschrijving
Nieuwe prognose	Het aantal agents voor de nieuwe prognose op basis van het aantal contacten en de gemiddelde verwerkingstijd in de nieuwe prognose, gezien het gewenste doel voor het serviceniveau (percentage en seconden). Deze gegevens zijn beschikbaar voor het huidige half uur en daarna.
% SVL-doel	(Alleen interactieve servicewachtrijen) Het percentage voor het doel van het serviceniveau.
Verlaging %	Het verlagingspercentage dat wordt toegepast op het interval.
% nieuwe prognose voor de	Het percentage voor het serviceniveau van de nieuwe prognose. Deze gegevens zijn beschikbaar Huidig half uur en zo verder.

Weergave Dekking: Gepland

De weergave Dekking: Gepland is de standaardweergave in de lade Dekking. Deze geeft aan in hoe verre de servicewachtrij voldoet aan het doel van het serviceniveau door real-time gegevens te vergelijken met de productieplanning.



U kunt de grafiek zo configureren dat een of alle volgende gegevens worden weergegeven door de van toepassing zijnde gegevensknoppen op aan of uit te zetten:

- (Alleen afzonderlijke servicewachtrijen) Gepland serviceniveau %
- (Alleen afzonderlijke servicewachtrijen) Doel serviceniveau %
- (Alleen afzonderlijke servicewachtrijen) Werkelijk serviceniveau %
- Agenten ingepland
- Agenten prognose
- Agenten werkelijk
- (Alleen voor niet-interactieve afzonderlijke servicewachtrijen of servicewachtrijgroepen) Maximum aantal contacten in wachtrij

In het linkervenster worden ook de volgende cijfers weergegeven voor de geselecteerde tijdsperiode:

- (Alleen interactieve servicewachtrijen) Doel SVL %
- (Alleen interactieve servicewachtrijen) Geplande SVL %
- (Alleen huidige en vorige dagen voor een Unified CCE ACD) Werkelijke SVL %
- Geannuleerde gesprekken

De grafiek interpreteren

De weergave Dekking: Gepland bevat een gestapeld staaf- en lijndiagram voor een bepaalde dag. De staven en lijnen hebben een kleurencodering om de interpretatie te helpen. Elke staaf vertegenwoordigt een interval van 15 minuten in de dag- en uurweergaven en een interval van 60 minuten in de weekweergave.

In de volgende tabel worden de kleuren beschreven die in de gestapelde staaf worden gebruikt voor elk interval.

Kleur	Agenten ingepland
Lichtblauw	Aantal agenten dat is gepland.
Donkerblauw	Werkelijk aantal agents.
Rood	Aantal agenten in de prognose. Geeft aan dat er een tekort aan agenten is.
Groen	Aantal agenten in de prognose. Geeft aan dat er een overschot aan agents is.

Om te bepalen wanneer een activiteit het minste kan worden ingevoegd, vergelijkt u Geplande agents met Prognose agents in de grafiek. U kunt het verschil gebruiken om het aantal agents te bepalen dat beschikbaar is voor de geplande activiteit zonder de dekking te beïnvloeden.

Als er extra agents beschikbaar zijn, kunt u een activiteit plannen zonder gevolgen voor het gewenste serviceniveau. Als er tijdens het interval van 10:30 tot 11:00 bijvoorbeeld een overschot is van vier geplande agents, kunt u op dat moment een vergadering van 30 minuten plannen voor vier agents.

Als er minder agents gepland zijn dan de prognose vereist, moet u de planningen van de agents wijzigen om aan de planningsvereiste te voldoen.

In de volgende tabel worden de lijnen beschreven die worden gebruikt voor de verschillende serviceniveaus in de grafiek. U kunt de werkelijke serviceniveauscores vergelijken met het geplande serviceniveau en het doel voor het serviceniveau om te bepalen wat er werkelijk gebeurt in het contactcenter. De grafiek geeft aan in hoe ver het contactcenter het doel voor het serviceniveau heeft behaald.

Voor niet-interactieve servicewachtrijen geeft de grafiek het werkelijke maximale aantal contacten in de wachtrij weer.

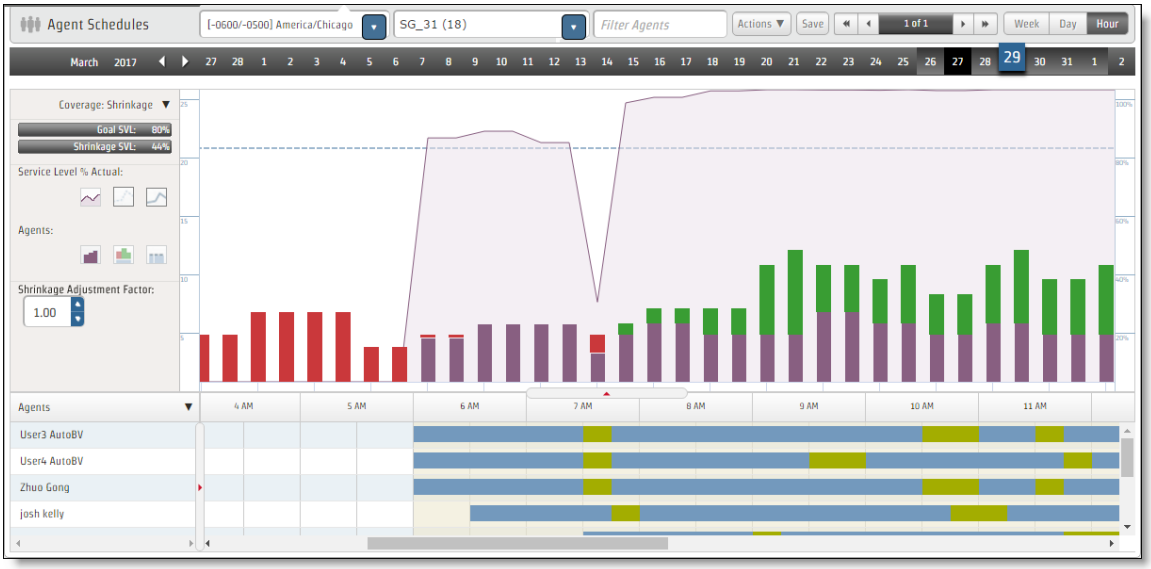
LET OP: De lijngrafiek die de serviceniveaus of de wachtrijgegevens weergeeft, is alleen beschikbaar voor afzonderlijke servicewachtrijen, niet voor servicewachtrijgroepen.

Lijn	Serviceniveau
Lichtblauw	(Interactieve servicewachtrijen) Gepland serviceniveau % (Alleen voor niet-interactieve servicewachtrijen) Maximum aantal contacten in wachtrij
Gestreept blauw	(Alleen interactieve servicewachtrijen) Doel serviceniveau %
Donkerblauw	(Alleen interactieve servicewachtrijen) Werkelijk serviceniveau %

Weergave Dekking: Verlaging

De weergave Dekking: Verlaging toont de effecten van krimp op de mogelijkheid van de planning om te voldoen aan het serviceniveau. U kunt het percentage verlaging aanpassen om te zien wat voor invloed dat heeft op het voldoen aan het doel van het serviceniveau.

LET OP: Verlaging wordt alleen toegepast op toekomstige datums en tijden.



U kunt de grafiek zo configureren dat een of alle van de volgende gegevens wordt weergegeven door de van toepassing zijnde gegevensknoppen op aan of uit te zetten:

- (Alleen interactieve servicewachtrijen) % verlaging serviceniveau
- (Alleen interactieve servicewachtrijen) Doel serviceniveau %
- (Alleen interactieve servicewachtrijen) Werkelijk serviceniveau %
- (Alleen voor niet-interactieve servicewachtrijen) Maximum aantal contacten in wachtrij
- Verlaging agenten
- Agenten prognose
- Agenten werkelijk

Het veld Verlagingsaanpassingsfactor wordt standaard ingesteld op 1,00 (geen aanpassing uit het standaard verlagingsscenario dat op de servicewachtrij wordt toegepast). U kunt de factor naar boven en beneden aanpassen om te zien hoe die wijzigingen van invloed zijn op de planning en die informatie gebruiken om te besluiten of de planning moet worden aangepast zodat aan het doel van het serviceniveau wordt voldaan. Als u bijvoorbeeld 2,00 invoert als aanpassingsfactor, wordt het verlagingspercentage dat op elk interval wordt toegepast, tweemaal.

Als u de correctiefactor voor de verlaging wilt aanpassen, gaat u als volgende te werk:

1. Wijzig in het veld Verlagingsaanpassingsfactor met de pijl omhoog en omlaag de correctiefactor in een nieuwe waarde. Geldige waarden variëren van 0,00 tot 10,00.

2. Klik ergens in de grafiek om de nieuwe correctiefactor toe te passen op elk interval. De grafiek wordt bijgewerkt en reflecteert de nieuwe correctiefactor voor de verlaging.

> **OPMERKING:** de correctiefactor heeft geen invloed op de werkelijke prognose op de pagina Planning. De pagina kan alleen worden weergegeven.

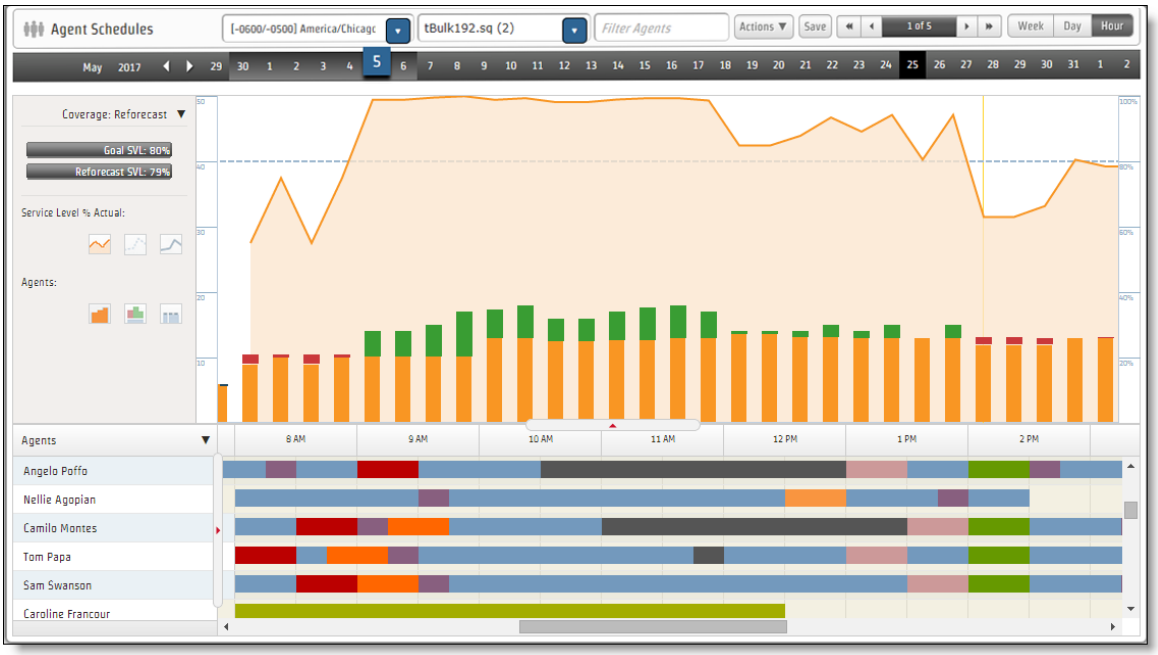
De waarde van de verlagingsaanpassingsfactor verandert weer in de standaardwaarde wanneer u het venster vernieuwt. U kunt de herziene verlagingspercentages niet opslaan.

Weergave Dekking: Nieuwe prognose

De weergave Dekking: Nieuwe prognose toont de invloed van de herprognosegegevens op de dekkingsgegevens zodat planningen kunnen worden bewerkt op basis van wat er volgens de herprognosegegevens mogelijk kan gebeuren.

De weergave Nieuwe prognose weergeven:

- Selecteer de huidige datum, stel het zoomniveau in op Uur en selecteer een afzonderlijke servicewachtrij.



U kunt de grafiek zo configureren dat een of alle volgende gegevens worden weergegeven door de van toepassing zijnde gegevensknoppen op aan of uit te zetten:

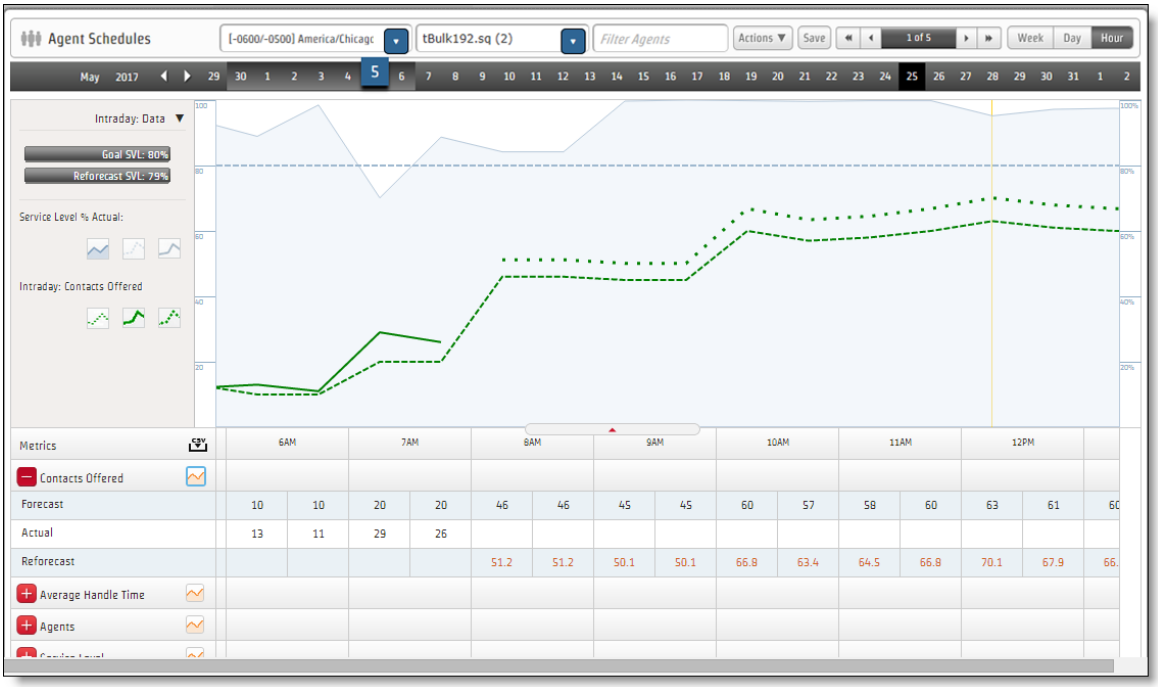
- (Alleen interactieve servicewachtrijen) Serviceniveau nieuwe prognose
- (Alleen interactieve servicewachtrijen) Doel serviceniveau %
- (Alleen interactieve servicewachtrijen) Werkelijk serviceniveau %

- (Alleen voor niet-interactieve servicewachtrijen) Maximum aantal contacten in wachtrij
- Agenten ingepland
- Agents nieuwe prognose
- Agenten werkelijk

Intraday: Gegevens

De weergave Intraday: Gegevens toont de werkelijke gegevens in vergelijking met de prognose in het grafiekformulier.

> OPMERKING Om de weergave Intraday-gegevens weer te geven, stelt u het zoomniveau in op Uur en selecteert u vervolgens een individuele servicewachtrij.



U kunt de grafiek configureren om een of meer van de volgende statistieken weer te geven door op de juiste metrische knoppen aan en uit te klikken:

- Serviceniveau %—(Alleen interactieve servicewachtrijen) Gepland, Doel en Werkelijk. Altijd beschikbaar.
- Aangeboden contactpersonen: Prognose, Actueel en Opnieuw voorspellen. Beschikbaar wanneer op de knop Weergeven in grafiek op de lade Aangeboden contacten wordt geklikt. Als deze optie is ingeschakeld op de pagina WFM Systeembrede instellingen configureren WFM (Voorspelde contactpersonen als decimalen inschakelen), kan de waarde voor de prognose van contactpersonen maximaal twee decimalen bevatten, hoewel er slechts één wordt weergegeven.

- Gemiddelde afhandelingstijd: prognose, werkelijk en bijstellen. Beschikbaar wanneer op de knop Weergeven in grafiek op de lade Gemiddelde verwerkingstijd wordt geklikt.
- Agenten: gepland, prognose, actueel en herprognose. Beschikbaar wanneer op de knop Weergeven in grafiek in de agentenlade wordt geklikt.
- Serviceniveau: (alleen interactieve servicewachtrijen) Opnieuw voorspellen. Beschikbaar wanneer op de knop Weergeven in grafiek op de serviceniveaulade wordt geklikt.
- Maximum aantal contactpersonen in wachtrij: (alleen servicewachtrijen zonder interactie) Werkelijk. Beschikbaar wanneer op de knop Weergeven in grafiek op de lade voor het maximale aantal contacten in wachtrij wordt geklikt.

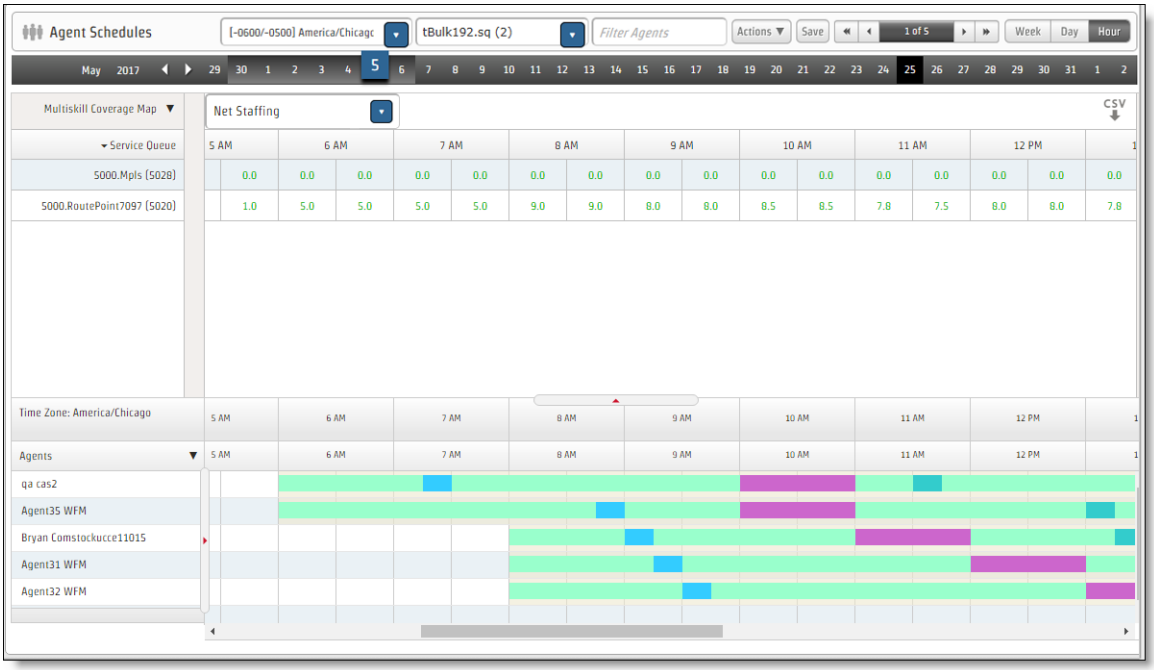
De gegevens die zijn gebruikt om de grafiek te maken, worden in tabelvorm weergegeven in lades onder aan de grafiek. De tabellades tonen de volgende statistieken met intervallen van 30 minuten:

- Aangeboden contactpersonen: Prognose, Actueel en Opnieuw voorspellen. Als deze optie is ingeschakeld op de pagina Algemene instellingen (Voorspelde contactpersonen als decimalen inschakelen), kan de waarde voor Prognose contactpersonen maximaal twee decimalen bevatten, hoewel er slechts één wordt weergegeven.
- Gemiddelde afhandelingstijd: prognose, werkelijk en bijstellen.
- Agenten: Prognose, Gepland, Actueel en Opnieuw voorspellen.
- Serviceniveau: (alleen interactieve servicewachtrijen) Prognose, Gepland, Actueel en Opnieuw voorspellen.
- Maximum aantal contactpersonen in wachtrij: (alleen niet-interactieve servicewachtrijen): werkelijk.

De gegevens in tabelvorm kunnen in CSV-indeling worden geëxporteerd door op het CSV-downloadpictogram rechts van het label Metrische gegevens te klikken.

Multiskill Dekkingskaart

De weergave Multiskill-dekkingskaart toont de personeelsbezetting voor specifieke servicewachtrijen die anders worden samengevoegd in andere dekkingsweergaven. Deze optie is alleen beschikbaar bij het weergeven van schema's voor een servicewachtrijgroep of een servicewachtrij op zoomniveau uur.



U kunt de volgende metrische gegevens voor elke servicewachtrij weergeven op het intervalniveau van 30 minuten:

- Voorspelling van agenten
- Agenten ingepland
- Netto bezetting: standaardweergave. De netto bezetting wordt als volgt berekend:

  Netto personeelsbezetting = Geplande agenten – Prognose van agenten

De tabel bevat gegevens voor de set van alle servicewachtrijen waarmee de zichtbare agents kunnen werken. Alleen wachtrijen met een voorspelling voor de geselecteerde dag worden weergegeven. Een agent kan aan een servicewachtrij werken als deze is toegewezen aan die servicewachtrij via vaardigheidstoewijzingen of een groep met meerdere vaardigheden, of als hij in die week een geplande activiteit voor de servicewachtrij heeft.

OPMERKING De zichtbare agenten zijn degenen die voor u zichtbaar zijn op basis van uw weergave.

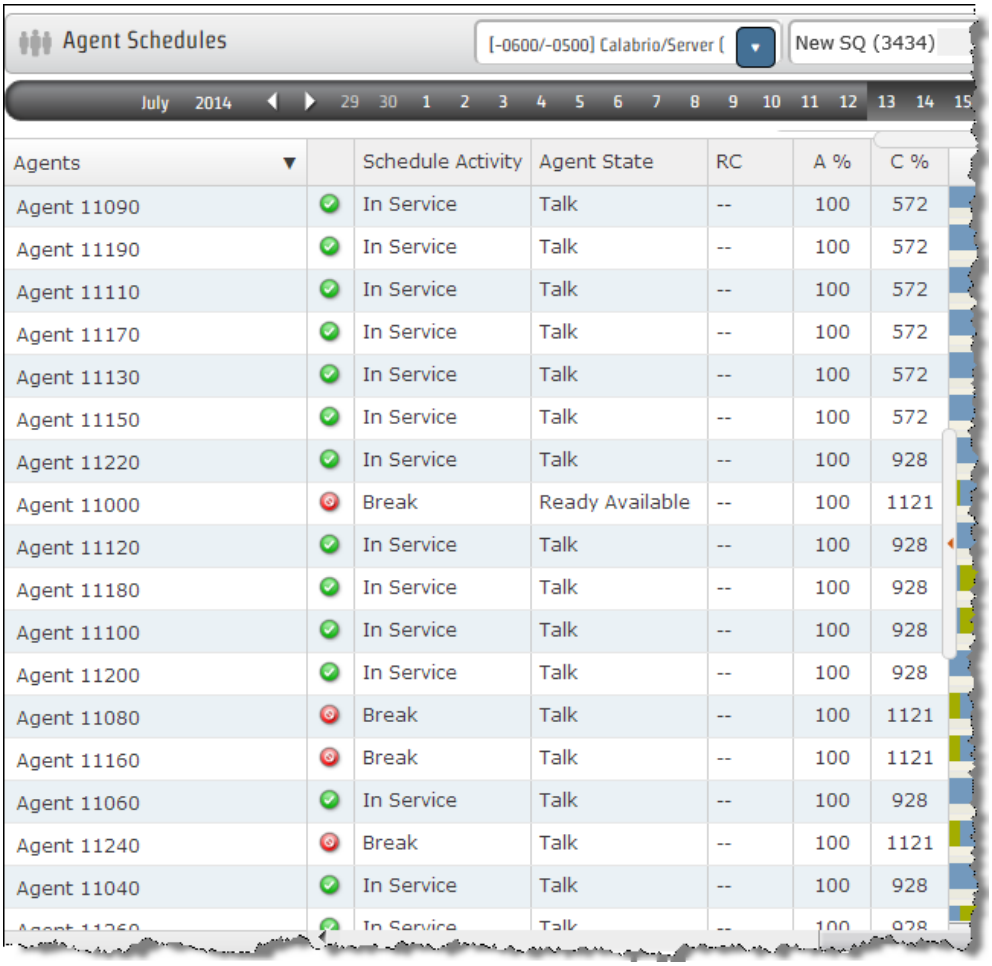
De gegevens in de tabel zijn een momentopname van de database vanaf het moment dat u de optie Multiskill Coverage Map hebt geselecteerd. Eventuele niet-opgeslagen roosterbewerkingen of wijzigingen worden niet weerspiegeld in deze gegevens. Wanneer u de metrische gegevens wijzigt in weergave, worden de gegevens bijgewerkt.

Klik op het CSV-downloadpictogram rechts van het label Metrische gegevens om de tabelgegevens in CSV-indeling te exporteren.

Therapietrouw en conformiteit van agents bekijken

De therapietrouwlade geeft de real-time agentgegevens en therapietrouw- en conformiteitspercentages weer voor de agenten in de lijst met agenten. Open en sluit het door op de pijl rechts van de lijst met agenten te klikken. Wanneer de lade open is, worden de gegevens elke 30 seconden ververst.

> OPMERKING De Adherence-lade wordt niet tegelijkertijd bijgewerkt met de Data Explorer Real Time Adherence-widget. Zie Widget voor realtime therapietrouw.



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 verzamelt real-time agentstatusgegevens van de ACD en vergelijkt deze met de agentschema's om de therapietrouw- en conformiteitspercentages te berekenen. De therapietrouw en conformiteitswaarden worden elke 15 minuten berekend.

> OPMERKING De therapietrouw- en conformiteitspercentages in de therapietrouwlade worden elke 30 seconden bijgewerkt en naar boven afgerond op een geheel getal. Deze percentages kunnen afwijken van de

percentages die worden weergegeven in de lade met aanhankelijkheidsdetails omdat elke lade met een andere snelheid wordt vernieuwd en in de lade met aanhankelijkheidsdetails de therapietrouw- en conformiteitspercentages als een decimaal in plaats van een geheel getal worden weergegeven.

BELANGRIJK Er moet een tweede gegevensserver worden gemaakt om productiviteitsgegevens naar Data Explorer te verzenden voor agents die een niet-interactieve servicewachtrij ondersteunen. Als deze extra Webex WFO-gegevensserver niet is
In gebruik is en een agent een niet-interactieve servicewachtrij ondersteunt, ontvangt Data Explorer geen productiviteitsgegevens voor die agent. Dit is waar, ook al is de informatie zichtbaar in de lade met therapietrouwdetails. Dit betekent dat de agent zich niet meer houdt aan Data Explorer-rapporten.

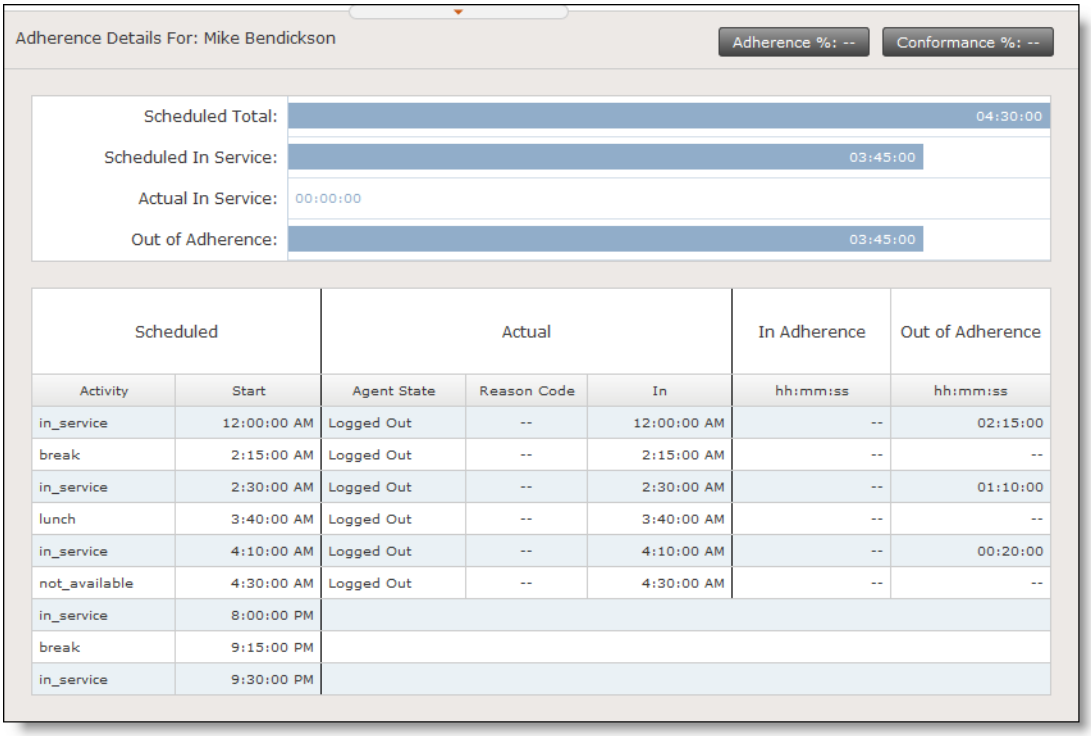
De volgende tabel bevat de velden in de therapietrouwlade.

Veld	Beschrijving
Agenten	De naam van de agent.
Rode of groene balpictogrammen	Een groene bal geeft aan dat de agent zich aan de regels houdt. Een rode bal geeft aan Dat de agent zich niet aan de regels houdt.
Activiteit plannen	De huidige geplande activiteit van de agent.
Agentstatus	De staat van de ACD-agent van de agent.
Redencode	De reden, code of beschrijving (indien aanwezig) die is gekoppeld aan de ACD-status van de agent. De redencodes zijn de codes die zijn gekoppeld aan de hoofdservicewachtrij van de agent.
A %	Het therapietrouwpercentage van de agent. Therapietrouw is het percentage van de tijd dat agenten hun schema's volgen. Bij het berekenen van de naleving houdt WFM rekening met geplande aankomst- en vertrektijden, pauzes, lunches en tijd die wordt besteed aan geplande activiteiten. Vervolgens vergelijkt het de werkelijke activiteit met de geplande activiteit elke milliseconde tijdens de ploeg. Een agent die bijvoorbeeld om 09:00 uur in dienst moet zijn en om 16:00 uur moet uitloggen, en die zich de hele dag aan dat schema houdt, houdt zich 100% aan de regels. De therapietrouw wordt berekend met de volgende formule: [(geconfigureerde minuten voor naleving van het schema − minuten niet in therapietrouw) ÷ geconfigureerde minuten voor naleving van het schema] × 100

Veld	Beschrijving
	In deze formule is 'geconfigureerde minuten voor therapietrouw' de som van de tijd die is gepland voor activiteiten waarvoor de optie Therapietrouw berekenen is ingesteld op Ja (zie Toewijzingen van de therapietrouwstatus aanpassen). **OPMERKING** : Als de formule een negatief getal oplevert, geeft het veld een nul weer.
C %	Het percentage conformiteit voor de agent. Conformiteit is het percentage van de tijd dat een agent de juiste hoeveelheid tijd werkt, ongeacht de tijd van de dag waarop de agent werkt. Voor planningsconformance wordt geen rekening gehouden met aankomst- en vertrektijden. Een agent die bijvoorbeeld is ingepland van 08:00 tot 16:00, maar in plaats daarvan werkt van 10:00 tot 18:00 conformeert zich wel aan de planning maar heeft geen overeenstemming. Conformiteit wordt berekend op basis van de volgende formule: (totale tijd dat een agent in de status gereed, in gesprek, in de wacht of bezet is) ÷ (totale momenteel geplande tijd in service) × 100 Onder tijd in service vallen niet lunch, pauzes, projecten of uitzonderingen. **NOTE** (Alleen vijf9 ACD's) Real-time gegevens worden vastgelegd tijdens het interval voor de duur van het interval. De gegevens echter Kan door webservices worden opgehaald API verzoekt slechts een bepaald aantal keren per minuut, per uur en per dag. (Raadpleeg Five9 Klantenondersteuning voor meer informatie over deze limieten en hoe u deze indien nodig wijzigt. De gebruikte API's zijn getUsersInfo, getVaardigheden, getAgentGroups en runReport.) Als het interval daarom is ingesteld op een waarde die te klein is, kunnen er gegevens in opnames worden gemist nadat het maximum aantal API verzoeken is gedaan voor het uur als de tijd tussen de laatste toegestane opname en het begin van het volgende uur langer is dan het opname-interval. Gebruik deze formule om de laagste drempelwaarde voor het interval vast te stellen: Maximumaantal API gesprekken per uur 3600 ÷ = minimuminterval in seconden

Gedetailleerde overeenstemming voor een agent weergeven

De lade Overeenstemmingsdetails wordt geopend en gesloten als u op de naam van een agent klikt in de lijst Agents. Hier ziet u in hoe goed de agent zich aan de planning heeft gehouden sinds het begin van de dag. De overeenstemming wordt berekend op basis van de statusgegevens van de agent, die in real-time van de ACD worden overgenomen. Daarom geven de waarden bovenaan in de lade Overeenstemmingsdetails (Gepland totaal, Gepland in service, Werkelijk in service en Geen overeenstemming) de gegevens aan op het moment dat u de lade opent en kan dit afwijken van de waarden in het detailgedeelte van het rapport. U kunt de gegevens in de lade vernieuwen door de lade te sluiten en opnieuw te openen.



Gebruik de lade Overeenstemmingsdetails om de volgende handelingen uit te voeren:

- De geplande activiteiten van de agent vergelijken met de real-time statistieken over de agent van de ACD
- Overeenstemmingsstatistieken interpreteren

In de volgende tabel worden de velden van de lade Overeenstemmingsdetails beschreven.

Kolom	Beschrijving
Overeenstemming %	De overeenstemmingsscore voor de agent. Het percentage wordt elke keer bijgewerkt de lade wordt geopend. De waarde wordt weergegeven als decimaal en wordt elke 15 minuten berekend.

Kolom	Beschrijving
	OPMERKING: deze waarde kan afwijken van de waarde A % in de lade Overeenstemming omdat elke lade in een ander tempo wordt ververst. En omdat de waarden in de lade Overeenstemming worden afgerond.
Conformiteit %	De conformiteitsscore voor de agent. Het percentage wordt per Tijd waarop de lade wordt geopend. De waarde wordt weergegeven als decimaal en wordt elke 15 minuten berekend. **OPMERKING:** deze waarde kan afwijken van de waarde C % in de lade Overeenstemming omdat elke lade in een ander tempo wordt ververst. En omdat de waarden in de lade Overeenstemming worden afgerond.
Gepland totaal	De totale tijd dat de agent is ingepland voor de geselecteerde datum. Als de geselecteerde datum is de huidige datum. De waarde wordt berekend tot het tijdstip waarop de lade is geopend. Deze waarde omvat alleen betaalde tijd,
	niet onbetaalde tijd.
Gepland in service	De totale tijd dat de agent is ingepland en beschikbaar is voor gesprekken voor de huidige datum afhandelt op het moment dat de lade wordt geopend. Wanneer agents in service zijn, zijn ze gereed om een gesprek af te handelen of zijn ze al bezig met een gesprek.
Werkelijk in service	De totale tijd dat de agent gereed is of afhandelt op het huidige tijdstip voor de Huidige datum. **DE tijd VAN OPMERKING** in service is uitsluitend gebaseerd op de real-time feed van de ACD en omvat de tijd die de agent in de status Gereed heeft besteed. De statussen Spreken, In wacht en Werk. Dit komt mogelijk niet overeen met de tijd in service in andere rapporten, omdat die andere rapporten zijn gebaseerd op historische gegevensfeeds.
Geen overeenstemming moment	De totale tijd dat er geen overeenstemming is voor de agent voor de huidige datum op het De lade wordt geopend.
Ingepland	Een lijst met geplande activiteiten en hun begintijden voor de geselecteerde dag.
Werkelijk	De werkelijke agentgegevens voor de volgende drie waarden: ▪ Agentstatus—De status van de agent van de ACD

Kolom	Beschrijving
	▪ Redencode—De redencode die samenhangt met de statussen Buiten service en Niet gereed ▪ In—Het tijdstip waarop de status voor de agent begon
In overeenstemming	De tijd in overeenstemming voor elke agentstatus. Als de geselecteerde datum het Huidige datum, wordt de waarde berekend tot het huidige tijdstip.
Geen overeenstemming	De tijd niet in overeenstemming voor elke agentstatus. Als de geselecteerde datum het Huidige datum, wordt de waarde berekend tot het huidige tijdstip.

Pauzes en lunches optimaliseren

Via de bewerking Planningen optimaliseren kunt u de dekking maximaliseren zonder een nieuwe planning op te nemen. Het is mogelijk dat er een aantal dingen zijn gewijzigd sinds de planning werd uitgevoerd (uitzonderingen toegevoegd, agents hebben vrije tijd opgenomen, enzovoort) die van invloed zijn op de dekking. Door planningen te optimaliseren door lunches en pauzes te verplaatsen wordt dit compenseren.

Optimalisatie is alleen van invloed op de werkvoorwaarde-activiteiten (lunches en pauzes) in diensten die geplande activiteiten bevatten voor de geselecteerde servicewachtrij of multivaardigheidsgroep die de geselecteerde servicewachtrij voor de geselecteerde datum bevat.

> **OPMERKING:** dit kan leiden tot slechtere dekking voor andere servicewachtrijen waarvoor de agent op die datum is ingepland. Voor elke bestaande werkvoorwaarde-activiteit in de dienst verplaatst de optimizer alleen die
> Activiteiten binnen hun beperkingen en maximale limieten voor optimalisatieaanpassing (als deze zijn ingesteld). Dit wordt gedaan voor zowel betaalde uren als werktijd voor voorwaarden voor de duur van de dienst die momenteel in de diensten van de agent worden opgenomen. De optimizer verplaatst geen pauzes en lunches die worden toegevoegd via de bewerking Activiteit invoegen op de pagina Agentplanningen. Het is een goed idee om de optimizer uit te voeren voordat u pauzes en lunches handmatig wijzigt.

Deze actie is beschikbaar op de pagina Agentplanningen voor de huidige en toekomstige datums wanneer een servicewachtrij is geselecteerd en er ten minste één agent is ingepland. Het is niet beschikbaar wanneer u een servicewachtrijgroep, vaardigheidskoppeling, team of een aangepaste groep selecteert.

> **OPMERKING:** Als u de huidige datumplanningen wilt optimaliseren, moeten lunches en pauzes ten minste één uur vanaf de huidige tijd beginnen (afgerond op de dichtstbijzijnde vijf minuten) en moet er ten minste tien minuten beschikbaar zijn.
> Voor het einde van mogelijke lunches of pauzes. Handmatige wijzigingen zijn altijd toegestaan.

Agents worden geoptimaliseerd in de volgorde waarin ze worden weergegeven op de pagina Agentplanningen. U kunt deze volgorde wijzigen met behulp van de vervolgkeuzelijst Kolom Agent of door agents boven aan de lijst vast te zetten.
Optimalisatie heeft invloed op alle agenten op meerdere pagina's, niet alleen de agenten op de zichtbare pagina.

> **OPMERKING:** de optimizer kan worden geconfigureerd om elke keer dat u op de actie klikt, 1 tot 30 keer uit te voeren (zie "Maximale pogingen voor planningsoptimalisatie" in de instellingen voor systeembrede WFM configureren
> (op de pagina) Standaard wordt het rapport maximaal 10 keer door de agentplanningen uitgevoerd. Als de maximale optimalisatie wordt bereikt voordat de geconfigureerde limiet is bereikt, stopt de toepassing.

Nadat de bewerking is uitgevoerd, ontvangt u een melding waarin wordt vermeld hoeveel agenten en planningen zijn geoptimaliseerd. Wanneer u het meldingsbericht sluit, wordt de huidige pagina bijgewerkt voor alle agenten van wie de lunches en pauzes zijn geoptimaliseerd. De gewijzigde agentplanningen worden pas opgeslagen als u op Opslaan klikt.

Planningen voor de agents die zijn geoptimaliseerd, worden uitgebreid in twee vermeldingen voor die datum, alsof u op de planning van die agent hebt dubbelklikken. Als u een andere datum selecteert in de geplande week waarin de agent niet is geoptimaliseerd, wordt de planning van de agent niet uitgevouwen. Als u terug klikt op de datum die is geoptimaliseerd, wordt de planning van de agent opnieuw uitgevouwen. De planningsvergroting met twee ingangen voor de agent op een datum wordt gehandhaafd tot een van de volgende situaties optreedt:

- Een andere optimalisatie wordt op een opgegeven datum uitgevoerd
- De pagina wordt vernieuwd
- Er wordt dubbelklikken op de agentplanning
- De planning wordt opgeslagen of verwijderd

De uitbreiding met twee vermeldingen is van toepassing op meerdere pagina's.

U kunt nog meer wijzigingen aanbrengen in de geoptimaliseerde planningen door te dubbelklikken op een planning om de uitbreiding met twee items weer te geven. U kunt de optimizer meerdere keren op dezelfde datum uitvoeren zonder de optimizer op te slaan en de optimizer op meerdere datums uit te voeren in dezelfde planningsweek zonder dat deze tussen elke geoptimaliseerde datum wordt opgegeven.

Nadat u de optimizer hebt uitgevoerd en de uitgebreide rijen met geoptimaliseerde planningen hebt weergegeven, is het volgende waar:

- U kunt niet uitsluiten dat agents worden geoptimaliseerd. U moet alle geoptimaliseerde planningen voor de agents opslaan of verwijderen.
- U kunt geen specifieke geoptimaliseerde agentplanningen selecteren om op te slaan.

Ga als volgt te werk om planningen te optimaliseren:

1. Klik op de pagina Agentplanningen op **Acties** en selecteer **Planningen** optimaliseren.
2. Configureer de optimalisatiebewerking.
   - Selecteer een specifieke datum of een datumbereik. Standaard is de huidige datum geselecteerd. Het datum- of datumbereik dat u selecteert moet binnen de planningsweek vallen.
   - Als u bepaalde agenten wilt uitsluiten van optimalisatie, verplaatst u ze van het deelvenster Toegewezen naar het deelvenster Beschikbaar. Standaard worden alle agents in de planning vermeld in het deelvenster Toegewezen.
   - Selecteer dit als u pauzes, lunches of beide wilt optimaliseren. Standaard zijn zowel pauzes als lunches geselecteerd.
3. Klik op **Optimaliseren**. De optimizer voert het geconfigureerde aantal keren uit of totdat de planning is geoptimaliseerd. De optimizer geeft een bericht weer met het aantal agenten dat is geoptimaliseerd en hoeveel activiteiten zijn verplaatst.
4. Optimaliseer indien gewenst de planning opnieuw. U kunt de actie zo vaak uitvoeren als u wilt. Telkens wordt het geconfigureerde aantal maal door de planning uitgevoerd. Nadat de optimizer is voltooid, worden de gewijzigde planningen weergegeven in de modus Bewerken (gesplitst in twee balken). U kunt de wijzigingen bekijken en desgewenst handmatige wijzigingen aanbrengen. Als u een datumbereik optimaliseert, kunt u de wijzigingen op elke datum in het bereik weergeven.
5. Wanneer u klaar bent, klikt u op **Opslaan** om de wijzigingen in de planning op te slaan.

Beperkingen op optimalisatie

De optimizer houdt rekening met deze beperkingen op het werkvoorwaarde-activiteit bij het verplaatsen van lunches en pauzes:

- Minimale vertraging
- Maximale vertraging
- Minimuminterval
- Vermeerdering
- Maximale veldlimiet voor optimalisatieaanpassing (als deze is ingesteld)

De lunch of pauze worden niet verplaatst als er niet aan deze beperkingen kan worden voldaan of als aan de volgende voorwaarden is voldaan:

- De locatie waar de lunch of pauze kan worden verplaatst, wordt momenteel ingenomen door een andere lunch, pauze, project of uitzondering.
- De lunch of pauze gaat over middernacht.

- De lunch of pauze is uit de werkvoorwaarde verwijderd of verwijderd en vervolgens weer toegevoegd.

Als de beperking voor de activiteit zodanig is gewijzigd dat de activiteit niet in de toekomst kan worden verplaatst, zal deze niet worden verplaatst.

De optimizer voegt geen lunches of pauzes toe of verwijdert ze, en wijzigt ook niet de kenmerken daarvan (naam, type, duur, betaald gedeelte en kleur).

De optimizer verplaatst lunches en pauzes niet boven op of gedeeltelijk onder bestaande uitzonderingen, projecten, lunches of pauzes. Als een lunch of pauze zowel een betaald als een onbetaald gedeelte heeft, zal de optimizer niet proberen te wisselen wat wordt weergegeven in het niet-overlappende gedeelte. Het onbetaalde gedeelte plaatst altijd het betaalde gedeelte vóór het onbetaalde gedeelte.

Voorbeelden van optimalisaties

Voorbeeld 1: Pauze handmatig verplaatst door de beheerder in één dienst, Maximale optimalisatie-aanpassing niet ingesteld

Een agent heeft een dienst van vier uur (9:00 AM–1:00 met één pauze (10:30 AM) en u verplaatst de pauze naar 12:00 uur. De pauze heeft een minimale vertraging van één uur en een maximale vertraging van twee uur in een vier uur betaalde uren werkvoorwaarde.

	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

Nadat u de handmatige wijziging hebt aanbrengen, wordt de pauze om 12:00 weergegeven in de planning:

Na het optimaliseren van lunches en pauzes, wordt de pauze verplaatst tussen 10:00 en 11:00 AM.

Voorbeeld 2: Pauze handmatig verplaatst door de beheerder in enkele dienst, maximale optimalisatie-instelling

Een agent heeft een dienst van vier uur (9:00 AM–1:00 met één pauze (10:30 AM) en u verplaatst de pauze naar 12:00 uur. De pauze heeft een minimale vertraging van één uur en een maximumvertraging van twee uur in een werklengte van vier uur met een maximale optimalisatieaanpassing van 1 uur.

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

Nadat u de handmatige wijziging hebt aanbrengen, wordt de pauze om 12:00 weergegeven in de planning:

Na het optimaliseren van lunches en pauzes, is er geen wijziging in de agentplanning.

Planningsrapporten weergeven

Zie QM standaardrapporten en WFM standaardrapporten voor meer informatie over de standaardrapporten QM en WFM die bij Webex WFO worden geleverd en voor instructies over het uitvoeren van een standaardrapport .

OPMERKING WFM rapporten bevatten gegevens zoals deze verschijnen in de tenanttijdzone die door de systeembeheerder is geconfigureerd. Als u een WFM rapport aanvraagt en uw weergavetijdzone eerder is dan de tenanttijd
Zone, bevat uw rapport mogelijk geen gegevens.

OPMERKING: Sommige waarden in rapporten zijn berekende waarden en kunnen omhoog of omlaag worden afgerond. Vanwege deze afronding kunnen deze iets afwijken van de waarden voor historische gegevens.

Lange-termijn plannen maken

Het opstellen van langetermijnplannen omvat het volgende:

- Schat toekomstige vereisten en kosten voor het contactcenter in.
- Vrije tijd voor agents configureren en beheren.

Schatting toekomstige vereisten

Met de sectie Strategische planning van Toepassingsbeheer kunt u toekomstige vereisten en kosten schatten voor het contactcenter.

Strategische resources beheren

Gebruik de pagina Strategische resources om strategische resources te maken, bewerken en verwijderen. Strategische resources zijn de mensen en de belangrijke aapparatuur waarmeeen 4 uw contactcenter. De strategische resources die u hier configureert, worden gebruikt voor het genereren van strategische planningsrapporten die een schatting geven voor toekomstige kosten en vereisten.

NOTITIE
Zie QM standaardrapporten en WFM standaardrapporten voor informatie over de standaardrapporten QM en WFM die bij Webex WFO worden geleverd en voor instructies over het uitvoeren van een standaardrapport .

De basisresource is de agent. Alle andere resources worden direct of indirect berekend op basis van het aantal agents in het contactcenter.

VOORBEELD : u configureert één beheerder voor elke 50 supervisors en u configureert één supervisor voor elke 20 agents. Een supervisor heeft een directe relatie met het aantal agents, en een -beheerder heeft een indirecte relatie met het aantal agents via het aantal supervisors.

OPMERKING: De resource Agent is een systeemresource. U kunt de details van de resource Agent bewerken maar deze niet verwijderen.

Op deze pagina verschijnen de volgende velden:

Veld	Beschrijving
Resourcenaam	De naam van deze resource. Deze naam moet uniek zijn.
Resourcecategorie	Het resourcetype. De resource kan een human resource zijn (medewerkers en contractanten) of een kapitaalgoederen (apparatuur, meubilair en uitrusting).
Resourcekosten	De kosten van de resource per maand, per jaar of als eenmalige onkosten. De kosten moeten een geheel getal zijn dat groter is dan of gelijk is aan nul. Als u eenmalige uitgaven kiest, geeft u de levensduur in maanden aan. Deze waarde moet een geheel getal zijn (0-999).
Resourceverhouding	De verhouding tussen één instantie van deze resource en het aantal van een andere instantie Strategische resource naar een andere resource. Deze waarde moet een getal zijn (0–

Veld	Beschrijving
	9999). Direct of indirect wordt elke resource gedefinieerd in relatie tot de resource Agent. **OPMERKING:** dit veld bestaat niet voor de systeemresource Agent, omdat de agent de basisresource is.
Huidige aantal resources	Het huidige aantal van deze strategische resource in het contactcenter. Dit Waarde moet een getal zijn (0-99999). Als de resource een human resource is, gebruikt u het aantal FTE agents. Als de strategische resource een eenmalige uitgave betreft, gebruikt u het aantal resources waarvan de kosten nog niet volledig zijn afgeschreven.

Rekruteringsplannen beheren

Met de pagina Rekruteringsplannen kunt u rekruteringsplannen maken, bewerken en verwijderen. Een rekruteringsplan bestaat uit een reeks rekruteringsstappen die het proces beschrijven van het aanstellen van agents om te voldoen aan de toekomstige vereisten voor uw contactcenter. Rekruteringsplannen worden gebruikt in combinatie met strategische resources en de strategische prognose om het rapport te genereren.

OPMERKING: als u eenmaal een rekruteringsplan hebt gemaakt, worden de afzonderlijke rekruteringsstappen niet gewijzigd, ook niet als deze stappen worden bewerkt of verwijderd op de pagina Rekruteringsstappen. Zie Rekruteringsstappen beheren.

Op deze pagina verschijnen de volgende velden:

Veld	Beschrijving
Naam plan	De naam van het rekruteringsplan. Deze naam moet uniek zijn.
Plan Details	Een lijst met beschikbare en toegewezen rekruteringsstappen voor het rekruteringsplan. U kunt de toegewezen rekruteringsstappen rangschik ken met de pijlen omhoog en omlaag. In de lijst met beschikbare rekruteringsstappen wordt de stapnaam, de duur ervan en het verlooppercentage weergegeven.

Rekruteringsstappen beheren

Gebruik de pagina Rekruteringsstappen om rekruteringsstappen te maken, bewerken en verwijderen. Een rekruteringsstap is een onderdeel van een rekruteringsplan. De cijfers die u voor elke stap configureert, worden gebruikt om aan te geven hoeveel kandidaten u in de rekruteringspijplijn moet invoeren om te voldoen aan de toekomstige agentvereisten zoals bepaald door een strategische prognose.

Als u prognose wilt gebruiken, moeten rekruteringsstappen onderdeel worden gemaakt van een rekruteringsplan op de pagina Rekruteringsplannen. Zie

Beheer rekruteringsplannen.

> **NOTITIE**
> Als u een rekruteringsstap op deze pagina bewerkt, heeft dit geen invloed op rekruteringsplannen die die stap bevatten. Als u bijvoorbeeld een stap maakt met een duur van vijf dagen, deze aan een rekruteringsplan toevoegt en later de duur van die stap wijzigt naar drie dagen, behoudt de stap in dat rekruteringsplan een duur van vijf dagen. Als u de stap aan een ander rekruteringsplan toevoegt, is de duur in het nieuwe rekruteringsplan drie dagen.
>
> Als u een rekruteringsstap op deze pagina verwijdert, wordt deze niet verwijderd uit eventuele rekruteringsplannen waaraan deze al is toegevoegd.

Op deze pagina verschijnen de volgende velden:

Veld	Beschrijving
Naam stap	De naam van de rekruteringsstap. Deze naam moet uniek zijn.
Duur	Het aantal dagen dat de stap geldig is. Deze waarde moet een geheel getal zijn (1-999).
Verloop percentage	Het aantal kandidaten op de 100 die uitvalt tijdens deze rekruteringsstap. Deze waarde moet een geheel getal zijn (1–100).

Dienstkosten analyseren voor een servicewachtrij

Een analyseaanvraag dienstbudget genereert de gegevens die nodig zijn om dienstkosten te analyseren voor een of meer servicewachtrijen.

> **OPMERKING:** er moet een productieprognose zijn voor de periode die u wilt analyseren om de aanvraag te laten slagen.

Nadat u deze aanvraag hebt uitgevoerd, kunt u een rapport Analyse dienstbudget uitvoeren. In dit rapport worden de kosten per dienst voor een servicewachtrij weergegeven. U kunt dit rapport alleen weergeven voor servicewachtrijen waarvoor u eerder een Analyseaanvraag dienstbudget hebt verzonden.

Analyseaanvraag dienstbudget genereren

1. Op de pagina Analyseaanvraag dienstbudget voert u een begin- en einddatum in voor de periode waarvoor u de gegevens wilt analyseren.
2. Selecteer een of meer servicewachtrijen.

3. Voeg de parameters toe voor de diensten die u wilt analyseren. Klik op **Toevoegen** om een rij aan de tabel toe te voegen en voer voor elke rij de dienstparameters in:
   - Selecteer in de vervolgkeuzelijst de duur van de dienst.
   - Geef het gewenste verbruikspercentage op. Dit is het percentage tijd dat agents actief zijn.
   - Geef het maximumaantal agents op dat beschikbaar is voor werk. Als u dit wilt WFM dit wilt vaststellen, voert u 9999 in.
   - Selecteer de dagen van de week in waarop u de analyse wilt baseren. Selecteer **Alle** om elke dag van de week te selecteren met één klik.
4. Plan de aanvraag. Standaard wordt de aanvraag meteen uitgevoerd.

Vrije tijd agent beheren

In het gedeelte Vakantieplanning van Toepassingsbeheer kunt u vrije tijd voor agents instellen en beheren.

Profielen voltijdequivalent beheren

Als u gebruikmaakt van de functies voor strategische planning en vakantie, moet u profielen voor voltijdequivalenten maken en agents toewijzen aan deze profielen. WFM werkt met profielen voor voltijdequivalenten bij het creëren van strategische plannen en het analyseren van vakantieaanvragen.

Voltijdequivalent (FTE) is het aantal geplande uren voor een persoon gedeeld door het aantal uren per week die bestaan voor een voltijdmedewerker (bijvoorbeeld 40 uur of 35 uur). Een FTE kan bestaan uit meerdere deeltijdpersonen van wie de gecombineerde werkuren in een week gelijk zijn aan de voltijdpersoon, maar de kosten voor voorzieningen zullen afwijken.

Voor prognoses en planning moet u het aantal uren bepalen die aan een agent per week worden uitbetaald (bijvoorbeeld 20, 35 of 40 uur). WFM gebruikt deze waarde om het aantal FTE agents vast te stellen dat is vereist voor een prognose. Als het aantal betaalde uren 40 is en de prognose vraagt om 80 uur, zijn er twee voltijdagents nodig.

> **VOORBEELD** Een contactcenter heeft 100 agents. Een FTE is 40 betaalde uren per week (160 uur per maand) en een FTE agent verdient $3,000 per maand. Alle agenten moeten er acht uur over doen Training deze maand. Dat is 800 uur training voor de maand (100 × 8). Als u het aantal uren training omreert naar FTE's, zou u vijf FTE's (800 ÷ 160) nodig hebben, wat overeenkomt met $15,000 trainingsduur voor deze maand (5 × $3,000). Als managers met behulp van strategische planning vooraf de kosten bepalen, kunnen ze afhankelijk van hun budget minder trainingsuren vragen of de training uitspreiden over een periode van twee of drie maanden.

Veldbeschrijvingen

Gebruik de pagina Profielen voltijdequivalent om voltijdequivalentprofielen te maken, bewerken en verwijderen. Hieronder worden de velden op de pagina Profielen voltijdequivalent beschreven.

Veld	Beschrijving
FTE-naam	Een unieke naam voor het FTE profiel.
Minimum uren per week	Het minimumaantal betaalde uren per week voor dit profiel.
Maximum uren per week	Het maximumaantal betaalde uren per week voor dit profiel.
Agenten toewijzen	Wijs agents toe aan dit profiel. Dit is vereist voor vakantieplanning. Een Agent kan geen vrije tijd aanvragen tenzij de agent is toegewezen aan een FTE profiel.

Vakantietypen beheren

Op de pagina Vakantietypen kunt u vakantietypen maken en beheren en uitzonderingen aan specifieke vakantietypen koppelen. Hier kunt u precies aanpassen wat voor elk vakantietype geldt in uw contactcenter.

> **OPMERKING:** De vakantietypen die u maakt, worden automatisch toegewezen aan de Enterprise-weergave en de aan u toegewezen weergaven.

Uitzonderingen zijn activiteiten waardoor agents niet beschikbaar zijn voor service. U kunt meerdere uitzonderingen aan hetzelfde vakantietype toewijzen, maar elke uitzondering kan slechts aan één vakantietype worden toegewezen. U moet één uitzondering selecteren als workflow uitzondering. Zie Automatiseren van het afhandelen van verzoeken van agents voor meer informatie over workflowonderingen.

Voorbeelden van vakantietypen zijn:

- Zieke dagen
- Juryplicht
- Variabele vakantiedagen
- Vakantie

Met behulp van vakantietypen en vakantieplannen kunt u Webex WFO bijhouden hoeveel uur voor elk vakantietype is gebruikt door een agent.

In systemen met HRMS-integratie (zie "Uw HRMS integreren met Webex WFO" in de Webex naslaghandleiding *voor WFO-gegevensinvoer*), wordt deze informatie geëxporteerd naar een bestand dat dagelijks kan worden geïmporteerd in HRMS.

> **OPMERKING** : Als u wel integreert met HRMS, stelt u geen vakantieplannen in Webex WFO in. Deze worden ingesteld binnen HRMS.

In systemen zonder HRMS-integratie wordt deze informatie toegepast op het vakantieplan dat wordt geconfigureerd voor elke agent. In beide systemen worden de beschikbare vakantieuren voor de agent weergegeven op de pagina Gebruikers beheren en kan deze worden gerapporteerd in het rapport Vakantiestatus.

Een vakantietype maken

1. Selecteer **Nieuw vakantietype maken**.
2. Geef een vakantietype op in het **veld Vakantietype** (bijvoorbeeld "Ziektedagen" of "Rustverlof").
3. Selecteer een of meer uitzonderingen die op dit vakantietype van toepassing zijn.
4. Klik op **Opslaan**.

Nadat u een vakantietype hebt gemaakt, kunt u het opnemen in een of meer vakantieplannen (zie Vakantieplannen beheren).

Een vakantietype bewerken

1. Selecteer **Een bestaand vakantietype** Bewerken of verwijder deze.
2. Selecteer een vakantietype in de **vervolgkeuzelijst Vakantietype** .
3. Breng de gewenste wijzigingen aan in het vakantietype.
4. Klik op **Opslaan**.

Een vakantietype verwijderen

1. Selecteer **Een bestaand vakantietype** Bewerken of verwijder deze.
2. Selecteer een vakantietype in de **vervolgkeuzelijst Vakantietype** .
3. Klik op **Verwijderen**.

> **OPMERKING:** u kunt geen vakantietypen die zich niet in uw weergave bevinden, bewerken of verwijderen. Als aan een vakantietype in uw weergave uitzonderingen zijn toegewezen die niet in uw weergave liggen, kunt u dat niet bewerken
> Type vakantie. Dit voorkomt dat u niet ongewild uitzonderingen die u niet kunt weergeven, verwijderen.

OPMERKING: Wanneer u een vakantietype verwijdert, wordt dit verwijderd uit alle vakantieplannen die het gebruiken.

Veldbeschrijvingen

Gebruik de pagina Vakantietypen om uitzonderingen aan elk vakantietype toe te wijzen.

Hieronder worden de velden op de pagina Vakantietypen beschreven wanneer u een bestaand vakantietype bewerkt of verwijdert of wanneer u een nieuw vakantietype maakt.

Veld	Beschrijving
Uitzonderingen	Hiermee wijst u uitzonderingen aan het vakantietype toe. Selecteer een uitzondering als de workflow uitzondering die voor dit vakantietype wordt gebruikt. **OPMERKING:** er moet een workflow uitzondering worden opgegeven voor elk vakantietype om verlofaanvragen goed te keuren automatisch door een workflow (zie Automatiseer het afhandelen van verzoeken van agents voor meer informatie).
Vakantietype	De naam van het vakantietype.

Vakantieplannen beheren

Vakantieplannen definiëren de plannen voor vrije tijd die zijn toegewezen aan agents. U kunt meerdere vakantieplannen maken om de vrije tijd voor diverse soorten agents te beheren (bijvoorbeeld deeltijd- en voltijdagents). Vakantieplannen gebruiken Vakantietypen om te beschrijven hoe agenten hun vrije tijd bijhouden (zie Vakantietypen beheren). Hoe dit wordt beheerd, is specifiek voor uw contactcenter.

BEST PRACTICE Individuele vakantieplannen zijn bedoeld (maar niet verplicht) en gelden voor een heel jaar (van 1 januari tot en met 31 december).

OPMERKING: De pagina Vakantieplannen bestaat alleen in systemen die geen HRMS-integratie gebruiken. Systemen die wel HRMS-integratie gebruiken, krijgen hun vakantieplannen van HRMS (zie Integreren met een human resource management-systeem).

Een vakantieplan maken

1. Voer een unieke naam van het plan in het **veld Naam** plan in.
2. Geef een begindatum op voor het plan in het **veld Begindatum** .
3. Voer in het **veld Einddatum** een einddatum in.

4. Selecteer een **vakantietype** om aan toe te wijzen en wijs uren eraan toe. Raadpleeg Vakantietypen beheren voor meer informatie over het maken van vakantietypen .
5. Wijs agents toe aan het vakantieplan.
6. Klik op **Opslaan**.

Een vakantieplan bewerken

1. Selecteer een vakantieplan in de **vervolgkeuzelijst Plan** selecteren.
2. Wijzig de waarden in een van de velden voor vakantieplannen.
3. Klik op **Opslaan**.

Een vakantieplan kopiëren

OPMERKING: Bij het kopiëren van een vakantieplan wordt alle informatie uit het oorspronkelijke plan gekopieerd (inclusief de toegewezen agenten). Als er een *overlappende datum is* tussen de nieuwe en oorspronkelijke vakantieplannen, worden alle agents
Verwijderd uit het oorspronkelijke plan.

1. Selecteer een vakantieplan in de **vervolgkeuzelijst Plan** selecteren.
2. Voer in het veld Nieuwe naam **plan een** vakantieplan in. Als het nieuwe vakantieplan hetzelfde is als het oorspronkelijke plan met de datums van het volgende jaar, hoeft u de naam van het nieuwe vakantieplan niet te wijzigen.
3. Geef een begindatum op voor het plan in het **veld Begindatum** .
4. Voer in het **veld Einddatum** een einddatum in.
5. Klik op **Opslaan**.

Een vakantieplan verwijderen

1. Selecteer een vakantieplan in de **vervolgkeuzelijst Plan** selecteren.
2. Klik op **Verwijderen**.

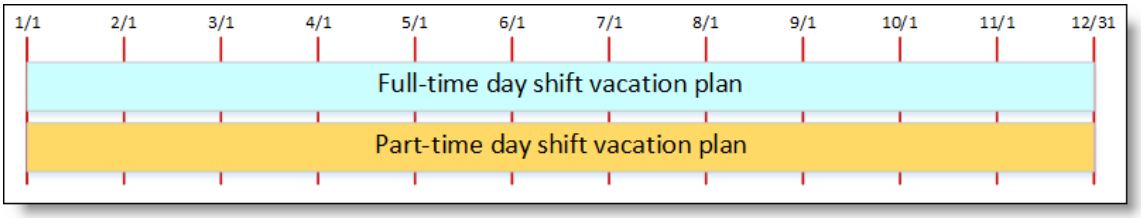
Voorbeelden van vakantieplannen

Uw bedrijf zal de vereisten voor elk vakantieplan definiëren. De volgende kenmerken van een vakantieplan kunnen bijvoorbeeld zijn voor agents op full-time invoerniveau (op de pagina Vakantietypen zijn vakantietypen gedefinieerd):

Veld	Waarde
Naam plan	Fulltime dienst per dag (invoerniveau)
Begindatum	1 januari 2016
Einddatum	31 december 2016
Vakantietypen	▪ Persoonlijke en zieke dagen - 24 uur ▪ Rustverlof - 16 uur ▪ Variabele vakantie - 24 uur ▪ Jury dienst - 40 uur ▪ Vakantiedagen - 80 uur
Agenten toewijzen	▪ Adams, Ann ▪ Baker, Ben ▪ Clark, Charlotte enz.

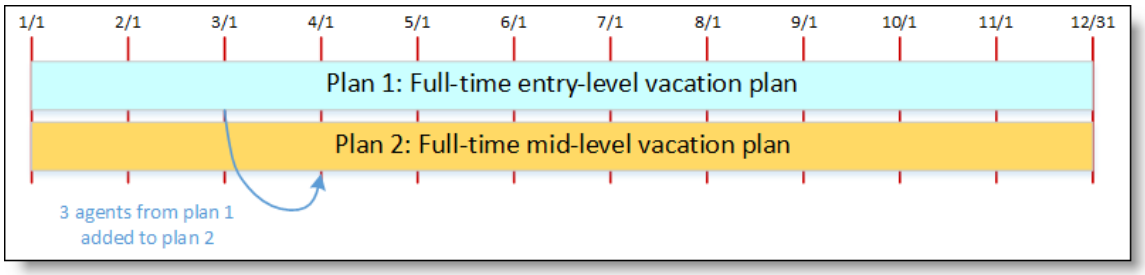
U kunt vakantieplannen maken met overlappende datums. Agents kunnen echter op een bepaalde datum maar aan één vakantieplan worden toegewezen.

Voorbeeld 1: Overlappende vakantieplannen zonder gemeenschappelijke agents



Dit zijn geldige vakantieplannen, want hoewel ze elkaar overlappen, zijn er geen gemeenschappelijke agents tussen de twee plannen.

Voorbeeld 2: Agents verplaatsen tussen vakantieplannen

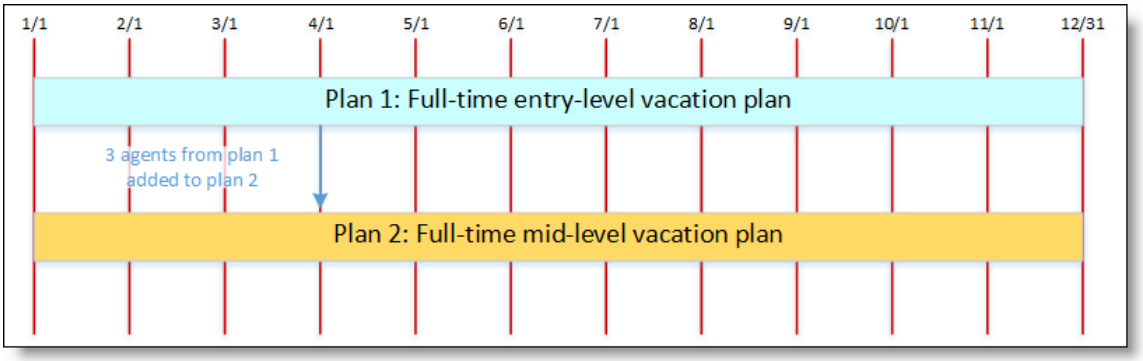


In dit voorbeeld heeft de klant vakantieplannen ingesteld die variëren op basis van het niveau van de ervaring van de agent. Op 1 april komen drie agents in aanmerking voor toevoeging aan vakantieplan 2. Een beheerder wil deze agenten proactief verplaatsen naar vakantieplan 2 op 1 maart.

Wijzigingen in vakantieplannen worden meteen van kracht en agents kunnen niet tegelijk in plan 1 en plan 2 worden opgenomen. Het systeem geeft een foutbericht weer.

U kunt in deze situatie twee acties uitvoeren:

- Wijs de agents toe aan Plan 2 op 1 maart. Nadat de agents zijn toegewezen aan plan 2, worden ze niet langer aan plan 1 toegewezen en worden ze actief in plan 2. Van 1 maart tot 1 april worden de vakantierechten aan Plan 2 toegewezen (hoewel ze deze nog niet hebben verdiend). Andere bestaande agents in plan 1 worden door de wijziging niet beïnvloed.
- Annuleer de wijziging en voeg op 1 april de agents toe van plan 1 tot plan 2.



Veldbeschrijvingen

Met de pagina Vakantieplannen kunt u vakantieplannen toewijzen, maken, bewerken, kopiëren of verwijderen.

OPMERKING: Een agent kan op een willekeurige datum aan slechts één vakantieplan worden toegewezen (dezelfde agent kan niet worden toegewezen aan overlappende vakantieplannen).

Hieronder worden de velden op de pagina Vakantieplannen beschreven.

Velden	Beschrijving
Naam plan	Een unieke naam voor het plan. **VOORBEELD** een voorbeeld van een geldige naam is "Voltijd tot 5 jaar in dienst".
Selecteer plan	Selecteer het plan dat u wilt kopiëren, bewerken of verwijderen.
Begindatum	De begindatum van het vakantieplan, in de indeling JJJJ-MM-DD. U kunt ook een datum kiezen met de datumkiezer.
Einddatum	De einddatum van het vakantieplan, in de indeling JJJJ-MM-DD. U kunt ook een datum kiezen met de datumkiezer.
Vakantietypen/Toegewezen uren	Selecteer een beschikbaar vakantietype en wijs het aantal uren voor dat type toe. Herhaal dit voor elk vakantietype waaraan u uren wilt toewijzen. U kunt maximaal 20 vakantietypen aan één vakantieplan toevoegen.
Agenten toewijzen	Selecteer de agents aan wie u dit plan wilt toewijzen. Een agent kan Toegewezen aan slechts één plan op een bepaalde datum.
Nieuwe naam plan	De naam van het nieuwe vakantieplan waarin u waarden wilt kopiëren. Dit veld wordt alleen weergegeven als u de optie Plan kopiëren selecteert.

Toegewezen vrije tijd beheren

Op de pagina Toegewezen vrije tijd kunt u de maximale tijd instellen die agents in een servicewachtrij elke dag van het jaar vrij kunnen nemen.

U kunt toegewezen vrije tijd in FTE's (voltijdequivalenten) of uren configureren, afhankelijk van de door de beheerder geselecteerde eenheid op de pagina Algemene instellingen WFM (raadpleeg Systeembrede WFM instellingen configureren).

Toegewezen vrije tijd gebruiken met aanvragen voor vrije tijd

Wanneer een supervisor de aanvraag voor vrije tijd van een agent voor een gedeeltelijke of een hele dag vrij goedkeurt, wordt WFM de hoeveelheid tijd die de agent aanvraagt afgetrokken van de toegewezen vrije tijd die voor die dag is ingevoerd. Als u ziet hoeveel vrije tijd er nog op een bepaalde dag moet zijn, helpen zowel agents als supervisors te maken

Geïnformeerde beslissingen over het aanvragen en goedkeuren van verlof.

> **OPMERKING:** Als de aanvraag voor vrije tijd via een workflow komt, moet voor de agent een hoofdservicewachtrij zijn geconfigureerd om de toewijzingen correct te kunnen berekenen. Er wordt in de workflow gezocht naar de hoofdlijnen
> Servicewachtrij om toegewezen vrije tijd af te trekken.

Supervisors en agents kunnen zien hoeveel van de toegewezen vrije tijd er nog aanwezig is als ze het volgende doen:

- Supervisors: bekijk de kolom Verschil toegewezen terwijl u verlofaanvragen bekijkt (zie Aanvragen goedkeuren ofafwijzen).
- Agents— Bekijk de kolom Beschikbaar toegewezen tijdens het maken van verlofaanvragen (zie Aanvraag voor vrije tijd).

  > **OPMERKING:** deze functie is alleen beschikbaar als de beheerder WFM zo heeft geconfigureerd dat de knop Toegewezen vrije tijd wordt weergegeven (zie Systeembrede WFM configureren).

  > **LET OP** : Agenten zien nooit een negatieve waarde bij de toegewezen vrije tijd. Als de waarde onder het nul komt, ziet de agent een nul als resterende toewijzing. Dit weerhoudt agenten van
  > Vrije tijd opnemen op dagen met een personeelstekort.

Supervisors en agents zien de resterende toegewezen vrije tijd in FTE's of Uren, afhankelijk van de eenheid die de beheerder heeft geselecteerd.

Toegewezen vrije tijd berekenen met aanvragen voor vrije tijd

In de volgende gedeelten wordt uitgelegd hoe WFM aanvragen voor vrije tijd afgetrokken van toegewezen vrije tijd.

Aanvragen voor vrije tijd met FTE's of uren

Wanneer een supervisor een aanvraag voor vrije tijd goedkeurt, is het bedrag dat WFM afgetrokken van de toegewezen vrije tijd voor de dag van de aanvraag, afhankelijk van het feit of de beheerder WFM heeft geconfigureerd voor het weergeven van FTE's of uren:

- FTE's—WFM gebruikt de volgende formule:

  Toegewezen vrije tijd voor de dag: (Aantal uren in een gedeeltelijke of een hele dag verlofaanvraag ÷ Standaard FTE per dag)

  > **OPMERKING:** de standaard FTE per dag wordt geconfigureerd op de pagina systeembrede WFM instellingen configureren.

- Uren—WFM gebruikt de volgende formule:

Toegewezen vrije tijd voor de dag - Aantal uren in een aanvraag voor een gedeeltelijke of een hele dag vrij

Aanvragen vrije tijd de hele dag

In de bovenstaande berekeningen is de hoeveelheid tijd die wordt afgetrokken door een aanvraag voor vrije tijd voor een hele dag afhankelijk van de vraag of uw agents planningen hebben voor de dagen waarvoor ze verlof aanvragen:

- Agents hebben planningen: WFM wordt de hoeveelheid betaalde tijd gebruikt die de agent is ingepland op de dag waarvoor ze verlof aanvragen.
- Agents hebben nog geen planningen: WFM gebruikt een fractie van de minimumaantal uren per week van de agent (geconfigureerd en toegewezen op de pagina Voltijdequivalenten beheren) om te berekenen hoeveel uren gelijk staan aan een hele dag:

  Minimumaantal uren per week ÷ 5 = Aantal uren in een aanvraag voor vrije tijd van een hele dag

> **OPMERKING:** Wanneer agents vrije tijd aanvragen voor een dag waarvoor ze nog geen planning hebben, deelt WFM hun minimumaantal uren per week altijd door vijf, niet op het aantal weekdagen waar ze nog geen planning voor hebben.
> Hun servicewachtrijen zijn echt open.

In de volgende tabel ziet u wat er gebeurt met toegewezen vrije tijd wanneer drie agenten verlofverzoeken indienen voor 10 september en de volgende voorwaarden gelden:

- De agents hebben nog geen planning voor 10 september.
- De agents hebben verschillende minimumuren per week.
- De standaard FTE per dag is 8 uur.
- De weergave-eenheid voor toegewezen vrije tijd is FTE's.
- De toegewezen vrije tijd voor 10 september is 3 FTE's.

Aanvrager vrije tijd	Berekening min. uur per week	Impactberekening (FTE's)
Agent A	20 min. uur. ÷ 5 = 4	4 ÷ 8 = 0,5 FTE's
Agent B	30 min. uur. ÷ 5 = 6	6 ÷ 8 = 0,75 FTE's
Agent C	40 min. uur. ÷ 5 = 8	8 ÷ 8 = 1,0 FTE's
TOTAAL		2,25 FTE's

Nadat een supervisor deze aanvragen voor vrije tijd heeft goedgekeurd, worden de toegewezen vrije tijd voor 10 september nog 0,75 FTE'S.

OPMERKING : Als een agent deel uitmaakt van meerdere servicewachtrijen, bepaalt de supervisor die een aanvraag voor vrije tijd goedkeurt, voor welke servicewachtrij de FTE toewijzing van toepassing is.

Kopiëren van toegewezen vrije tijd

U kunt de toegewezen vrije tijd voor een servicewachtrij kopiëren naar een ander jaar of naar een andere servicewachtrij voor een willekeurig jaar.

Met de kopieeractie wordt een heel jaar vrije tijd in één keer gekopieerd en wordt elke toegewezen vrije tijd vervangen die eerder is geconfigureerd voor de servicewachtrij waaraan u kopieert. Deze vervanging vindt zelfs plaats als u FTE's of uren hebt ingevoerd in minder maanden voor de servicewachtrij die u kopieert dan voor de servicewachtrij waarnaar u kopieert.

Voorbeeld 1: servicewachtrijen worden beide toegewezen vrije tijd voor een heel jaar

In de volgende lijst ziet u wat er gebeurt wanneer u toegewezen vrije tijd van een servicewachtrij met een heel jaar met FTE's of uren kopieert naar een andere servicewachtrij die ook een heel jaar met FTE's of uren heeft:

- Situatie—Servicewachtrij A en Servicewachtrij B zijn beide geconfigureerd voor toegewezen vrije tijd. Servicewachtrij A heeft FTE's of uren ingevoerd voor heel 2018 en Servicewachtrij B heeft FTE's of uren ingevoerd voor heel 2019.
- Actie—U kopieert de toegewezen vrije tijd van servicewachtrij A in 2018 naar de toegewezen vrije tijd die Servicewachtrij B in 2019 heeft.
- Resultaat—De toegewezen vrije tijd van Servicewachtrij A vervangt alle toegewezen vrije tijd voor servicewachtrij B. De toegewezen vrije tijd van Servicewachtrij B voor 2019 is nu gelijk aan de toewijzingen voor vrije tijd van Servicewachtrij A voor 2018.

Voorbeeld 2: Servicewachtrijen worden voor verschillende aantallen maanden toegewezen vrije tijd

In de volgende lijst ziet u wat er gebeurt wanneer u toegewezen vrije tijd uit een servicewachtrij met slechts een maand FTE's of uren kopieert naar een andere servicewachtrij met een heel jaar met FTE's of uren:

- Situatie—Servicewachtrij A en Servicewachtrij B zijn beide geconfigureerd voor toegewezen vrije tijd. In servicewachtrij A zijn alleen FTE's of uren ingevoerd voor maart 2018 en servicewachtrij B zijn alleen FTE's of uren ingevoerd voor heel 2019.
- Actie—U kopieert de toegewezen vrije tijd van servicewachtrij A in 2018 naar de toegewezen vrije tijd die Servicewachtrij B in 2019 heeft.
- Resultaat—De toegewezen vrije tijd van Servicewachtrij A vervangt alle toegewezen vrije tijd voor servicewachtrij B. Servicewachtrij B heeft nu niet alleen dezelfde FTE's of uren voor maart 2019 als Servicewachtrij A heeft voor maart 2018. Servicewachtrij B heeft ook dezelfde FTE's of uren voor de rest van 2019 als Servicewachtrij A voor de rest van 2018, wat betekent dat er geen FTE's zijn. Hoewel

Servicewachtrij A heeft alleen toegewezen vrije tijd voor één specifieke maand. Met de kopieeractie vult u alle andere maanden in de toegewezen vrije tijd van Servicewachtrij B met lege waarden.

Toegewezen vrije tijd en tijdzones

De lijst met toegewezen vrije tijd die agents zien in een aanvraag voor vrije tijd, weerspiegelt de standaardtijdzone, hoewel het verlofverzoek van de agent wordt weergegeven en ingediend in de weergavetijdzone van de agent.

Toegewezen vrije tijd wordt uit het periodevak van een servicewachtrij gehaald op basis van de dag die het grootste deel van de tijdsperiode beslaat in de standaardtijdzone. Als de vrije tijd gelijk is verdeeld over twee dagen, wordt de toewijzing uit het periode gehaald voor de begindatum van de periode.

In de onderstaande tabel vindt u voorbeelden van wat er gebeurt wanneer een aanvraag voor vrije tijd (EST) van een agent over middernacht heen gaat in de standaardtijdzone (PST). Zoals wordt aangegeven bepaalt de datum waarop het grootste deel van de vrije tijd in de standaardtijdzone valt, voor welke servicewachtrij de toewijzing wordt gehaald.

Verlofverzoek (EST)	Standaardtijdzone (PST)	Beïnvloede toewijzingsbucket
10 oktober, 00:00 10 oktober, 24.00 uur	10 oktober, 21:00 uur 11 oktober, 21:00 (21 uur)	Oktober 11
10 oktober, 00:00 10 oktober, 05.00 uur	9 oktober, 21:00 uur 10 oktober, 2:00 uur	Oktober 9
10 oktober, 00:00 10 oktober, 06.00 uur	9 oktober, 21:00 uur 10 oktober, 3:00 uur	Oktober 9

Veldbeschrijvingen

Op de pagina Toegewezen vrije tijd kunt u vrije tijd voor servicewachtrijen invoeren, bewerken, kopiëren en verwijderen. Hieronder worden de velden beschreven die op de pagina beschikbaar zijn wanneer u

Veld	Beschrijving
Servicewachtrij	De servicewachtrij waarvoor u vrije tijd wilt configureren.
Jaar	Het jaar waarvoor u toegewezen vrije tijd wilt configureren.
Maand	De maand waarvoor u toegewezen vrije tijd wilt configureren. Als u een specifieke maand selecteert, kunt u alleen vrije tijd voor die maand configureren. Als u Alle selecteert, kunt u toewijzingen voor het hele jaar configureren.

Veld	Beschrijving
Snel invoeren	Als u snel waarden wilt invoeren voor de toewijzingstabel, voert u de gewenste toewijzing in Voor elke dag van de week. Deze waarde wordt vervolgens toegepast op elke overeenkomstige weekdag in de toewijzingstabel. Wanneer de cursor in het veld voor een specifieke dag staat, worden de overeenkomstige dagen in de toewijzingstabel blauw gemarkeerd. U kunt de waarden in de toewijzingstabel bewerken nadat u deze hebt ingevuld met Snelle invoer. U kunt in de velden Snel invoeren alleen gehele getallen invoeren. De ingevoerde waarden kunnen FTE's of uren zijn, afhankelijk van de eenheid die de beheerder heeft geselecteerd (zie Systeembrede WFM instellingen configureren).

Hieronder worden de velden beschreven die op de pagina worden weergegeven wanneer u vrije tijd kopieert.

Veld	Beschrijving
Servicewachtrij	De servicewachtrij met de vrije tijd die u wilt kopiëren. Jaar
	Het jaar met de vrije tijd die u wilt kopiëren.
Kopiëren naar wachtrij	De servicewachtrij waaraan u de vrije tijd wilt kopiëren.
Kopiëren naar jaar	Het jaar waarnaar u de vrije tijd wilt kopiëren.

Rapporten vrije tijd agent

Zie QM standaardrapporten en WFM standaardrapporten voor meer informatie over de standaardrapporten QM en WFM die bij Webex WFO worden geleverd en voor instructies over het uitvoeren van een standaardrapport .

Contacten, personen en processen analyseren

Het analyseren van contacten, mensen en processen omvat het volgende:

- Gegevens met analysetaken verzamelen en verwerken.
- Het ordenen van gegevens uit transcripts, geautomatiseerde desktopbewerkingen en Smart Desktop-gebeurtenist triggers.
- Geef gegevens in dashboards weer op de pagina Analytics-dashboard.

Analytics-taken maken

Gebruik de pagina Taakbeheer om gegevens met analysetaken te verzamelen en te verwerken. In deze taken worden actuele of eerder vastgelegde gegevens geanalyseerd. Deze gegevens kunnen geluidsopnamen, e-mailtekst en gegevens over desktops en gebeurtenissen omvatten.
Webex WFO plaatst de verwerkte gegevens in een doorzoekbare database.

Analytics-taken kunnen doorlopend zijn (uitvoeren wanneer er nieuwe gegevens in het systeem binnenkomen) of ad-hoc -taken (één keer uitvoeren op een geplande tijd en datum).

Denk aan de volgende punten wanneer u Analytics-taken plant.

- Als een spraak-naar-teksttaak mislukt, herhaalt Webex WFO later een nieuwe taak om de taak te voltooien.
- De tijdzone in Taakbeheer is de standaardtijdzone van uw organisatie.

Voorwaarden

- Uw organisatie heeft een van de volgende licenties:
  - Hoofdfuncties analyse
  - Analytics Enterprise
  - Desktopanalyse (hiermee kunt u taken voor Desktopanalyse maken)
- U hebt ten minste een van de volgende machtigingen:
  - Desktopanalyse beheren
  - Speech Analytics beheren
  - Spraak beheren aan tekstanalyse

    - Tekstanalyse beheren
    - Voorspellende analytics beheren
- Als u een taak wilt maken, hebt u bereik voor ten minste één groep. Als u alleen bereik hebt voor een team en niet de groep waartoe het team behoort, kunt u geen taak voor dat team maken.
- (Voor desktopanalyse) Toepassingen en websites worden geconfigureerd op de pagina Desktopbeheer.
- (Voor desktopanalyse) Toepassings- en websitevelden worden geconfigureerd op de pagina Veldbeheer.
- (Voor audio- en tekstanalyse) Zinnen en woordgroepen worden geconfigureerd op de pagina Woordgroepbeheer.

Paginalocatie

Toepassingsbeheer > Analytics > Taakbeheer

Procedures

Een nieuwe taak maken

1. Klik op **Taak** maken.
2. Voer een unieke naam in het veld Naam **voor de** taak in.
3. Selecteer het type taak dat u wilt maken in de **vervolgkeuzelijst Type** . Welke velden worden weergegeven, hangt af van het type taak dat u selecteert. Klik op het taaktype hieronder voor de rest van de stappen.

   Desktopanalyse

   Spraak-aan-tekst (omzetting)

   Tekstanalyse

   Voorspellende evaluatiescore

   Voorspellende net-organisatorsscore

   Automatisch QM

   #### Desktopanalyse

   Deze taak verwerkt de geüploade desktopanalysegegevens en voegt die informatie samen met de audio- en schermopnamegegevens van de agenten. U hebt de machtiging Desktop Analytics beheren nodig om taken van Desktop Analytics te kunnen gebruiken.

1. Configureer in het **gedeelte Taak uitvoeren** wanneer de taak moet worden uitgevoerd en het datumbereik van de gegevens die de taak moet analyseren.

Doorlopend en **ad-hoc** knoppen	Als u de taak wilt uitvoeren wanneer er nieuwe gegevens in het systeem binnenkomen, selecteert u **Doorlopend**. Hiermee worden de datum-, tijd- en bereikvelden uitgeschakeld. Als u de taak slechts één keer wilt uitvoeren, selecteert u **Ad-hoc**.
Een taak plannen	Selecteer de begindatum en -tijd van de taak. De datum kan datum van vandaag of een datum in de toekomst. Deze tijd moet in de toekomst komen. Het kan niet het huidige tijdstip zijn.
Gesprekken selecteren	Selecteer de begin- en einddatum van het gegevensbereik dat u wilt wilt dat de taak wordt verwerkt. De begindatum moet ten minste één dag in het verleden zijn. Dit kan niet de datum van vandaag zijn. De einddatum moet later zijn dan de begindatum maar vóór de datum van vandaag.

2. Wijs in het **gedeelte Groepen en teams** groepen en teams aan de taak toe. Alleen groepen en teams in uw bereik zijn beschikbaar.

   OPMERKING : Als u een groep toewijst maar geen team toewijst, wijst Webex WFO de taak toe aan alle teams binnen die groep.

3. Klik op **Opslaan**.

Spraak-aan-tekst (omzetting)

Met deze taak worden audio-opnamen omgeleid en wordt vervolgens in de tekst gezocht naar voorgedefinieerde zinnen (die u configureert op de pagina Woordbeheer) en worden de resultaten opgeslagen in een doorzoekbare database. U hebt de machtiging Spraak beheren naar Tekstanalyse nodig om omzettingstaken te kunnen uitvoeren.

1. Selecteer de taal die aan de taak is gekoppeld in de **vervolgkeuzelijst Taal** . De taal die u kiest, bepaalt wat er in de lijst met beschikbare woordgroepcategorieën wordt weergegeven.

   OPMERKING: voor sommige talen in deze vervolgkeuzelijst moet mogelijk extra configuratie voor uw Webex WFO-implementatie worden uitgevoerd. Raadpleeg de ondersteuning om de taal te controleren.
   U wilt transcriberen voor u geconfigureerd is.

2. (Optioneel) Voor Engelse omzettingen selecteert u **Inschakelen** in het gedeelte Sentimentanalyse als u wilt dat WFO Webex emoties in een contact analyseert. U kunt het sentiment van één contact in de mediaspeler weergeven en u kunt contacten op de pagina Interacties filteren op basis van sentiment. Sentimentanalyse genereert ook de netwerkscore van een agent, die in de mediaspeler wordt weergegeven. Selecteer **Uitschakelen** om systeembronnen te besparen.
3. Selecteer **Inschakelen** in het **gedeelte Hits** voor woordgroepen om Webex WFO-zoektranscripts te hebben voor alle actieve vooraf gedefinieerde zinnen van uw organisatie. Selecteer **Uitschakelen** om systeembronnen te besparen (niet aanbevolen: hits van woordgroepen vormen een belangrijk onderdeel van veel Analytics-functies).
4. Selecteer een bestaande **indexcode** of maak een nieuwe indextag voor de taak.
5. Configureer in het **gedeelte Taak uitvoeren** wanneer de taak moet worden uitgevoerd en het datumbereik van de gegevens die de taak moet analyseren.

Doorlopend en **ad-hoc** knoppen	Als u de taak wilt uitvoeren wanneer er nieuwe gegevens in het systeem binnenkomen, selecteert u **Doorlopend**. Hiermee worden de datum-, tijd- en bereikvelden uitgeschakeld. Als u de taak slechts één keer wilt uitvoeren, selecteert u **Ad-hoc**.
Een taak plannen	Selecteer de begindatum en -tijd van de taak. De datum kan datum van vandaag of een datum in de toekomst. Deze tijd moet in de toekomst komen. Het kan niet het huidige tijdstip zijn.
Gesprekken selecteren	Selecteer de begin- en einddatum van het gegevensbereik dat u wilt wilt dat de taak wordt verwerkt. De begindatum moet ten minste één dag in het verleden zijn. Dit kan niet de datum van vandaag zijn. De einddatum moet later zijn dan de begindatum maar vóór de datum van vandaag.

6. (Optioneel) Als u overzichten wilt maken van de omgeleide gesprekken, selecteert u het **keuzerondje Inschakelen** in de
sectie Overzicht AI-interactie.
7. Voer bij benadering het percentage gesprekken in dat moet worden omgeschakeld naar tekst in het **veld Percentage** . Webex WFO geeft elk gesprek de opgegeven kans om te worden op vertaald in plaats van een percentage van het totale aantal ontvangen gesprekken over een bepaalde periode over te schrijven. Dit resulteert in een representatief voorbeeld van de

gesprekken die worden omgeleid wanneer de gesprekken binnenkomen. Er is sprake van een zekere afwijking van het percentage, maar die afwijking wordt in de loop der tijd kleiner.

8. (Optioneel) Configureer de **voorwaarden** waaraan moet worden voldaan om de oproep om te worden omgeleid. Afhankelijk van de voorwaarde die u kiest, verschijnen extra velden voor een operand en een waarde of een tijdsbereik.

   > **OPMERKING: als** u dit optionele gedeelte gebruikt, worden gesprekken die niet voldoen aan de filtervoorwaarden niet omgeleid.

9. Wijs in het **gedeelte Groepen en teams** groepen en teams aan de taak toe. Alleen groepen en teams in uw bereik zijn beschikbaar.

   > **OPMERKING** : Als u een groep toewijst maar geen team toewijst, wijst Webex WFO de taak toe aan alle teams binnen die groep.

10. Klik op **Opslaan**.

Tekstanalyse

Met deze taak wordt gezocht naar vastgelegde e-mail- of chattekst naar voorgedefinieerde zinnen (die u configureert op de pagina Woordgroepbeheer) en worden de resultaten opgeslagen in een doorzoekbare database. U hebt de machtiging Tekstanalyse beheren nodig om met taken van Tekstanalyse te kunnen werken.

1. Selecteer een bestaande **indexcode** of maak een nieuwe indextag voor de taak.
2. Configureer in het **gedeelte Taak uitvoeren** wanneer de taak moet worden uitgevoerd en het datumbereik van de gegevens die de taak moet analyseren.

Doorlopend en **ad-hoc** knoppen	Als u de taak wilt uitvoeren wanneer er nieuwe gegevens in het systeem binnenkomen, selecteert u **Doorlopend**. Hiermee worden de datum-, tijd- en bereikvelden uitgeschakeld. Als u de taak slechts één keer wilt uitvoeren, selecteert u **Ad-hoc**.
Een taak plannen	Selecteer de begindatum en -tijd van de taak. De datum kan datum van vandaag of een datum in de toekomst. Deze tijd moet in de toekomst komen. Het kan niet het huidige tijdstip zijn.
Gesprekken selecteren	Selecteer de begin- en einddatum van het gegevensbereik dat u wilt wilt dat de taak wordt verwerkt. De begindatum moet ten minste één dag in het verleden zijn. Dit kan niet de datum van vandaag zijn. De einddatum moet later zijn dan de begindatum maar vóór de datum van vandaag.

3. Wijs in het **gedeelte Groepen en teams** groepen en teams aan de taak toe. Alleen groepen en teams in uw bereik zijn beschikbaar.

   OPMERKING : Als u een groep toewijst maar geen team toewijst, wijst Webex WFO de taak toe aan alle teams binnen die groep.

4. Wijs in het **gedeelte Woordgroepcategorieën** woordgroepcategorieën aan de taak toe.
5. Klik op **Opslaan**.

OPMERKING: voor ad-hoc tekstanalysetaken die meer dan 200 contacten verwerken, kan het enkele minuten duren voordat het volledige aantal **verwerkte**, **mislukte** en **totale** contacten wordt weergegeven, zelfs nadat de taakstatus voltooid **is**.

Voorspellende evaluatiescore

Deze taak gebruikt machine learning modellen om de evaluatiescore van een contact te voorspellen. U hebt de machtiging Voor Voorspellende analytics beheren nodig om voorspellende taken te kunnen gebruiken.

BELANGRIJKE voorspellingen zijn complex en vereisen werk op meerdere locaties in Webex WFO. Zie Voorspellingen configureren voor meer informatie.

LET OP : voor taken met voorspellende evaluatiescores kunnen alleen audiocontacten worden geanalyseerd. Andere contacttypen ondersteunen geen voorspellende evaluatiescores.

1. Configureer in het **gedeelte Taak uitvoeren** wanneer de taak moet worden uitgevoerd en het datumbereik van de gegevens die de taak moet analyseren.

Doorlopend en **ad-hoc** knoppen	Als u de taak wilt uitvoeren wanneer er nieuwe gegevens in het systeem binnenkomen, selecteert u **Doorlopend**. Hiermee worden de datum-, tijd- en bereikvelden uitgeschakeld. Als u de taak slechts één keer wilt uitvoeren, selecteert u **Ad-hoc**.
Een taak plannen	Selecteer de begindatum en -tijd van de taak. De datum kan datum van vandaag of een datum in de toekomst. Deze tijd moet in de toekomst komen. Het kan niet het huidige tijdstip zijn.
Gesprekken selecteren	Selecteer de begin- en einddatum van het gegevensbereik dat u wilt wilt dat de taak wordt verwerkt. De begindatum moet ten minste één dag in het verleden zijn. Dit kan niet de datum van vandaag zijn. Het pictogram

	einddatum moet later zijn dan de begindatum maar vóór de datum van vandaag.

2. Wijs in het **gedeelte Groepen en teams** groepen en teams aan de taak toe. Alleen groepen en teams in uw bereik zijn beschikbaar.

   OPMERKING : Als u een groep toewijst maar geen team toewijst, wijst Webex WFO de taak toe aan alle teams binnen die groep.

3. Klik op **Opslaan**.

Voorspellende net-organisatorsscore

Deze taak gebruikt machine learning-modellen om de netwerktaak voor de organisatorsscore van een contact te voorspellen. U hebt de machtiging Voor Voorspellende analytics beheren nodig om voorspellende taken te kunnen gebruiken.

BELANGRIJKE voorspellingen zijn complex en vereisen werk op meerdere locaties in Webex WFO. Zie Voorspellingen configureren voor meer informatie.

NOTE Voorspellend net organisatorscore taken kunnen alleen audiocontacten analyseren. Andere contacttypen ondersteunen geen voorspellende net-organisatorscores.

1. Configureer in het **gedeelte Taak uitvoeren** wanneer de taak moet worden uitgevoerd en het datumbereik van de gegevens die de taak moet analyseren.

Doorlopend en **ad-hoc** knoppen	Als u de taak wilt uitvoeren wanneer er nieuwe gegevens in het systeem binnenkomen, selecteert u **Doorlopend**. Hiermee worden de datum-, tijd- en bereikvelden uitgeschakeld. Als u de taak slechts één keer wilt uitvoeren, selecteert u **Ad-hoc**.
Een taak plannen	Selecteer de begindatum en -tijd van de taak. De datum kan datum van vandaag of een datum in de toekomst. Deze tijd moet in de toekomst komen. Het kan niet het huidige tijdstip zijn.
Gesprekken selecteren	Selecteer de begin- en einddatum van het gegevensbereik dat u wilt wilt dat de taak wordt verwerkt. De begindatum moet ten minste één dag in het verleden zijn. Dit kan niet de datum van vandaag zijn. De einddatum moet later zijn dan de begindatum maar vóór de datum van vandaag.

2. Wijs in het **gedeelte Groepen en teams** groepen en teams aan de taak toe. Alleen groepen en teams in uw bereik zijn beschikbaar.

   OPMERKING : Als u een groep toewijst maar geen team toewijst, wijst Webex WFO de taak toe aan alle teams binnen die groep.

3. Klik op **Opslaan**.

Automatisch QM

Met deze taak kunnen gebruikers formulieren aan verschillende groepen of teams toewijzen.

1. Voer in het veld Naam **een naam in voor de** taak.
2. Selecteer de QM in de **vervolgkeuzelijst Type** .
3. Selecteer een naam in de **vervolgkeuzelijst Formuliernaam** .
4. Selecteer de vereiste **groepen** en **teams** en klik op **Alles** toevoegen of **Alles** verwijderen.
5. Klik op **Opslaan**.

Bestaande taken filteren

1. Klik op **Filters** (het trechterpictogram, linksboven op de pagina). Het **venster Filters** wordt geopend.
2. Configureer uw zoekcriteria.
3. Klik op **Toepassen**. De lijst met taken wordt bijgewerkt. Klik op **Opnieuw instellen** om alle taken weer te nemen.

Kolommen weergeven of verbergen

1. Klik op **Kolommen** weergeven/verbergen(het tandwielpictogram, rechtsboven op de pagina). Het **venster Kolommen** weergeven/verbergen wordt geopend.
2. Schakel de selectievakjes naar wens in of uit.
3. Klik op **Toepassen**. Het venster wordt gesloten.

Een bestaande taak bewerken

OPMERKING : u kunt geen taak bewerken als de verwerking is gestart.

1. Dubbelklik op de taak. De taakpagina wordt geopend.
2. Breng de gewenste wijzigingen aan in de taak.
3. Klik op **Opslaan**.

Een uitgevoerde taak annuleren

U kunt een taak alleen annuleren als deze **status** Actief **is**. U kunt taken met andere statussen niet annuleren.

1. Dubbelklik op de taak. De taakpagina wordt geopend.
2. Klik in het **gedeelte Taak verwerken** op **Annuleren**. Er wordt een bevestigingsvenster weergegeven.
3. Klik op **Ja**. Het venster wordt gesloten.

Een taak verwijderen

> **OPMERKING:** u kunt een ad-hoctaak niet verwijderen nadat deze is uitgevoerd. Door deze beperking worden historische gegevens en een audittrail behouden.

1. Klik op **Verwijderen** (het pictogram van een prullenbak). Er wordt een bevestigingsvenster weergegeven.
2. Klik op **Verwijderen**. Het venster wordt gesloten.

Verwante onderwerpen

- Informatie over Analytics-taken
- Desktopitems maken en beheren: gebruik de pagina Desktopbeheer om websites en toepassingen te configureren die wel of niet zijn goedgekeurd voor gebruik door agenten.
- Agentacties voor een contact weergeven: de desktopanalyseresultaten van één contact weergeven op de pagina Interacties.
- Websitevelden identificeren die door Analytics moeten worden bijgehouden: gebruik de pagina Veldbeheer om velden op webpagina's aan te geven die agenten gebruiken.
- Zinnen en woordgroepcategorieën maken en beheren: gebruik de pagina Woordgroepbeheer om zinnen te configureren voor fonetiek-, omzettings- en teksttaken.
- Aangepaste metagegevensvelden beheren: gebruik de pagina Metagegevensbeheer om de metagegevens te configureren die aan Webex WFO meedeelt om een contact te analyseren.
- Analyse van woordgroepen weergeven voor een contact: de zinshits van één contact weergeven op de pagina Interacties.
- Het overzicht van een contact lezen: de samenvatting van een geluidscontact weergeven op de pagina Interacties.
- De omzetting van een geluidsopname lezen: geef de omzettingen van één contact weer op de pagina Interacties.
- Een tekstcontact lezen: geef één tekstcontact weer op de pagina Interacties.

- Voorspellingen configureren: hierin leert u hoe u voorspellende evaluatiescores en scores voor voorspellende netwerkontwikkelaars instelt.

Informatie over Analytics-taken

Wijzigingen in Analytics-licenties

Als uw organisatie downgradet van een Analytics Essentials- of Analytics Enterprise-licentie naar een Desktop Analytics-licentie, schakelt Webex WFO automatisch alle bestaande niet-desktoptaken uit. Deze optie heeft geen invloed op taken die worden uitgevoerd, zoals ad-hoc taken die al zijn gestart of lopende taken die gepland of gestart zijn.

E-mail- en chattekst

U kunt een doorlopende tekstanalysetaak instellen om e-mails te analyseren voor vooraf gedefinieerde woordgroephits. Als er geen doorlopende taak wordt geconfigureerd, worden alle e-mailberichten nog steeds geïndexeerd en opgeslagen als e-mailcontacten. U kunt deze e-mails verwerken als ad-hoctaken.

U moet een tekstanalysetaak instellen om e-mailberichten of chatgesprekken te analyseren op vooraf gedefinieerde woordgroepen. Als er geen taak is geconfigureerd, gebeurt er het volgende wanneer tekst wordt geïmporteerd:

- De tekst wordt niet geanalyseerd in Analytics.
- De contactpersoon is nog steeds beschikbaar op de pagina Interacties.
- Sentiment wordt niet geanalyseerd op de pagina Interacties.

OPMERKING : Als Webex WFO een algemeen e-mailadres detecteert die niet is gekoppeld aan een agent tijdens het importeren van een e-mail naar de mailserver, Webex WFO een nieuwe gebruiker maakt en de gebruiker daaraan koppelt
e-mailadres. Deze gebruiker wordt vervolgens in de gebruikerslijst weergegeven en voegt een gebruiker toe aan het aantal gebruikers.

Talen en teams

Raadpleeg "Lokalisatie en ondersteunde talen" in de Webex WFO-installatiehandleiding *voor een compleet lijst met ondersteunde talen in* Webex WFO.

VOOR BELANGRIJKE talen is een serverconfiguratie vereist. Voordat u een taal in een taak gebruikt, moet u controleren of de systeembeheerder de taal heeft geconfigureerd.

Wanneer u een spraaktaak uitvoert, zijn de resultaten alleen gebaseerd op de geselecteerde taal. Er is een impliciete relatie tussen teams en talen. Als u bijvoorbeeld Frans kiest in de vervolgkeuzelijst Taal bij het configureren van een taak, worden alle oproepen in het Frans voor de geselecteerde teams verwerkt. Eventuele secundaire talen die worden gesproken tijdens deze gesprekken, levert slechte resultaten op.

AANBEVOLEN WERKWIJZE

Als uw contactcenter meerdere talen ondersteunt, moet elk team aan een specifieke taal worden gekoppeld.

Het is niet ongebruikelijk dat een of meer agenten in een team tweetalig zijn. Dan schakelen tweetalige agenten tussen talen tijdens een gesprek of van het ene gesprek naar het andere. Als bekend is dat agenten in een team tijdens een gesprek een secundaire taal gebruiken, maakt u een metagegevenstag met de pagina Metagegevensbeheer (Toepassingsbeheer > QM > QM Configuratie > Metagegevensbeheer) en wijst u de mogelijke taalwaarden toe aan een metagegevenstag. Wanneer een agent een secundaire taal gebruikt tijdens een gesprek, kan de agent die metagegevenstag toewijzen om de gebruikte taal aan te geven. Vervolgens kunt u een taak uitvoeren om te zoeken naar alle gesprekken die zijn gekoppeld aan het team en die zijn gemarkeerd met de desbetreffende taalmetagegevenstag.

VOORBEELD

Agent A is lid van het verkoopteam en spreekt Frans als primaire taal en Engels als secundaire taal. Wanneer agent A tijdens een gesprek overschakelt naar Engels, wordt het gesprek gelabeld met een metagegevenstag **Spraaklanguage** en een waarde **Engels**.

Als u de gesprekken in de Engelse taal van Agent A wilt analyseren, maakt u een taak voor spraak-naar-tekst (omzetting) die is geconfigureerd met de volgende instellingen:

- Taal: Engels
- Team: Verkoop

Als u Frans selecteert in de vervolgkeuzelijst Taal, levert de taak geen resultaten op.

Taaltranscriptie voor gatewayopname

Gatewayopname maakt een root-opname voor het hele gesprek vanaf het begin tot het einde. Als het gesprek wordt doorverbonden, bevat deze hoofdopname meerdere segmenten: een voor het eerste gesprek en een andere voor het doorverbinden. (Als een gesprek meerdere keren wordt doorverbonden, is elk doorverbinden een afzonderlijk segment.)

Als deze opname in overeenstemming is gebracht, Webex WFO het gesprek transcribeert met de taal van het laatste segment, de taal die samenhangt met de spraak-naar-teksttaak van het laatste segment. Een taak van spraak naar tekst kan slechts aan één taal worden gekoppeld. Als de personen in het gesprek een andere taal spreken nadat de oproep is doorverbonden, zal Webex WFO nog steeds proberen het gesprek te transcriberen in de taal die in het laatste segment wordt gebruikt.

> **VOORBEELD** De agent en de beller spreken Engels voor het eerste gespreksegment, wat is gekoppeld aan een Engelse spraak-naar-teksttaak. De agent verbindt de beller door met een Spaanstalige agent. Deze seconde
> Is gekoppeld aan een Spaanse spraak-naar-teksttaak. Webex WFO de tekst van beide segmenten van dit gesprek in het Spaans overschrijft nadat de opname is afgestemd.

Als een gesprekssegment niet is gekoppeld aan een spraak-naar-teksttaak, wordt het segment niet door Webex WFO verwerkt. Als het laatste segment van een gesprek niet is gekoppeld aan een spraak-naar-teksttaak, wordt het gesprek niet omvertaald door Webex WFO.

> **VOORBEELD** De agent en de beller spreken Engels voor het eerste gespreksegment, wat is gekoppeld aan een Engelse spraak-naar-teksttaak. De agent verbindt de beller door met een Spaanstalige agent. Deze seconde
> Segment is niet gekoppeld aan een spraak-naar-teksttaak. Webex WFO het gesprek niet omverbindt.

Gegevens ordenen

Het ordenen van gegevens omvat het volgende:

- Het maken, beheren, importeren en exporteren van de woordgroeplijsten die worden gebruikt in spraak- en tekstanalysetaken.
- Configureer Webex WFO zodat verschillende acties automatisch worden uitgevoerd wanneer een gebruiker een Windows-toepassing of -website opent of gebruikt.
- Configureer velden die samenhangen met websites die zijn gemarkeerd voor gebruik in Smart Desktop.

Zinnen en woordgroepcategorieën maken en beheren

Gebruik de pagina Woordgroepbeheer om zinnen in spraak- en tekstanalysetaken te maken, beheren, importeren en exporteren.

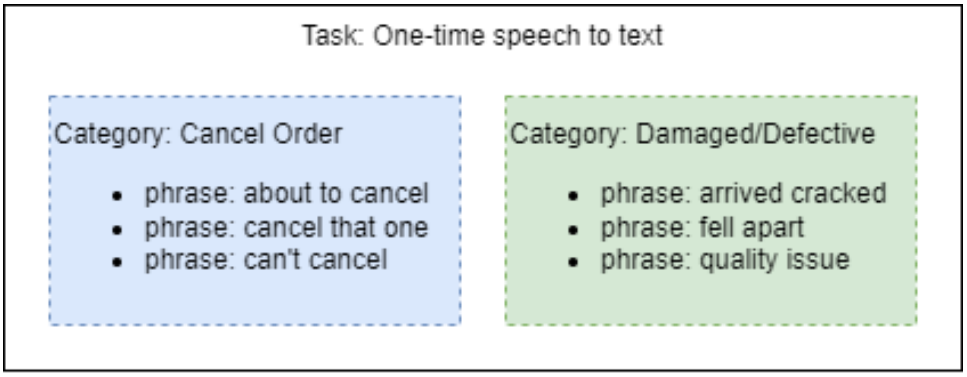
Een **zin** is een groep van een of meer woorden waarop Webex WFO kan zoeken als één grammaticale eenheid in audio- en teksttaken. Wanneer u een zin opgeeft die belangrijk is voor uw bedrijf, zoekt Webex WFO naar die zin in de omzettingen van geluidsopnamen en de tekst in e-mails en chats.

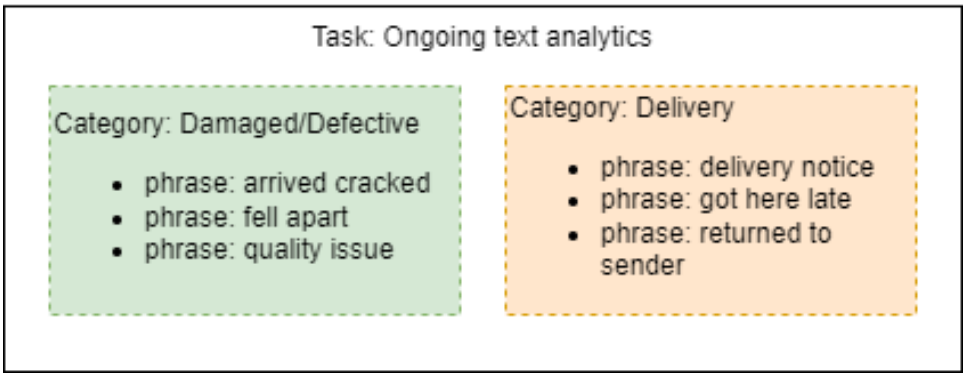
Een **categorie** is een verzameling zinnen die u samen ordenen omdat ze een vergelijkbaar zakelijk doel of dezelfde taal hebben. Een categorie met de naam 'Volgorde annuleren' kan bijvoorbeeld zinnen bevatten als 'Op het punt te gaan te annuleren', 'annuleer dat', enzovoort. Analytics-taken kunnen meerdere woordgroepen en woordgroepen verwerken

Categorieën kunnen worden gebruikt in meerdere taken. U kunt ook categorieën gebruiken om zinnen op taal te groeperen. U kunt bijvoorbeeld een categorie 'Gelukkig klant - Engels' maken voor agenten die Engels spreken en een categorie 'Client heureux-op-de-dag' voor agenten die Frans spreken.

Een **taak** is een taak waarmee Webex WFO opgeeft om te zoeken naar specifieke typen contacten naar woordgroepen binnen specifieke categorieën. U kunt taken beheren op de pagina Taakbeheer. Zie Analytics-taken maken voor meer informatie over taken.

Het onderstaande diagram laat de relatie tussen zinnen, categorieën en taken zien.





Voorwaarden

- Uw organisatie heeft een Analytics Essentials- of Analytics Enterprise-licentie.
- U hebt de machtiging Analytics-zinnen beheren.

Paginalocatie

Woordgroepsbeheer > Analytics >

Procedures

De woordgroepen in bestaande categorieën weergeven

1. (Optioneel) Als u zinnen wilt weergeven voor andere talen dan Het Engels (Vs), selecteert u een taal in de vervolgkeuzelijst boven aan het **venster Woordgroepcategorieën** .
2. Klik op een categorie in het **deelvenster Woordgroepcategorieën** . Woordgroepen binnen die categorie worden weergegeven in de **Zinnen.**
   paneel.

De taken weergeven die gebruik maken van een categorie

- Klik op het pictogram Opties (de drie punten) naast de categorie en selecteer **Gekoppelde taken** in de vervolgkeuzelijst. Het **venster Gekoppelde taken** wordt geopend met een lijst met alle taken die van deze categorie gebruikmaken, samen met het taaktype en de planning (doorlopend of ad-hoc).

Suggesties voor nieuwe woordgroepen ophalen

Webex WFO maakt gebruik van kunstmatige intelligentie om zinnen te genereren om toe te voegen aan uw categorieën. Suggesties voor woordgroepen zijn gebaseerd op seed-zinnen die al in de categorie aanwezig zijn.

1. Klik op de categorie in het **deelvenster Woordgroepcategorieën** .
2. Schakel in het **paneel Zinnen** het selectievakje in naast de seed-zinnen die u Webex WFO wilt gebruiken om suggesties te genereren.

   AANBEVOLEN WERKWIJZE Selecteer ten minste drie zinnen. Webex WFO kan suggesties maken op basis van slechts één zin, maar als u meer selecteert, is er meer materiaal om mee te werken.

3. Klik in het **paneel Suggesties** op **Suggesties**. Er verschijnt een lijst met gesuggereerde woordgroepen.
4. Klik op een suggestie om deze toe te voegen aan de categorie.
5. (Optioneel) Om meer suggesties te krijgen, schakelt u het selectievakje naast de zaadzinnen in en klikt u opnieuw op **Suggesties** maken.
6. Wanneer u klaar bent met het toevoegen van woordgroepen, klikt u op **Opslaan**.

Een nieuwe zin toevoegen

OPMERKING: een zin kan in slechts één categorie per taal voorkomen. Als u een bestaande zin aan een nieuwe categorie in dezelfde taal wilt toevoegen, verwijdert u deze eerst uit de oude categorie.

LET OP: U kunt dezelfde zin gebruiken in meerdere talen.

1. Klik op de categorie waarin de nieuwe zin wordt opgenomen in het **deelvenster Woordgroepcategorieën** . Woordgroepen die al in de categorie voorkomen, worden in het **deelvenster Zinnen** weergegeven.
2. Voer in het **deelvenster Zinnen** de nieuwe zin in het **veld Type om een woordgroep** te maken.
3. Druk op de Enter-toets. De nieuwe woordgroep wordt toegevoegd aan de lijst met zinnen. De nieuwe zin is standaard actief.
4. Klik op **Opslaan**.

Een nieuwe categorie toevoegen

1. Voer in het **deelvenster Woordgroepcategorieën** de naam van de categorie in het **veld Een woordgroepcategorie** maken in.

   OPMERKING: de naam van de categorie moet uniek zijn. U kunt dezelfde categorienaam niet in verschillende talen gebruiken.

2. (Optioneel) Voer een beschrijving in voor de categorie in het **veld Beschrijving** .
3. Klik op **Opslaan**. De categorie en de beschrijving worden weergegeven in de lijst met categorieën.

Een woordgroep bewerken

BELANGRIJK Wees voorzichtig bij het bewerken van woordgroepen. Als u een woordgroep bewerkt, kan dit niet overeenkomen tussen vorige teksthits en nieuwe hits.

1. Klik op de woordgroep die u wilt bewerken.
2. Bewerk de woordgroep.
3. Druk op de Enter-toets.

Een categorie bewerken

U kunt de naam en beschrijving van een categorie bewerken.

1. Klik op het pictogram Opties (de drie punten) naast de categorie en selecteer **Bewerken** in de vervolgkeuzelijst.
2. De categorie bewerken.
3. Klik op **Opslaan**.

Een woordgroep uitschakelen

Als u een zin uitschakelt, wordt deze verwijderd van alle taken die betrekking hebben op spraak-naar-tekst (omzetting). Webex WFO identificeert hits voor uitgeschakelde zinnen niet.

1. Klik op de woordgroep.
2. Selecteer **Inactief** in de **vervolgkeuzelijst Actief** .
3. Klik op **Opslaan**.

Een woordgroep inschakelen

Als u een zin inschakelt, zal Webex WFO ernaar zoeken in alle taken die betrekking hebben op spraak-naar-tekst (omzetting).

1. Klik op de woordgroep.
2. Selecteer **Actief** in de **vervolgkeuzelijst Inactief** .
3. Klik op **Opslaan**.

Een woordgroep verwijderen

U kunt een woordgroep alleen verwijderen als contacten met hits voor die zin het einde van de periode voor het bewaren van gegevens hebben bereikt en zijn verwijderd.

1. Schakel het selectievakje naast de woordgroep in.
2. Klik in de rechterbovenhoek van het **venster Zinnen** op **Verwijderen**. De woordgroep wordt direct verwijderd.

Een categorie verwijderen

BELANGRIJK Als u een categorie verwijdert, worden ook alle zinnen van de categorie verwijderd. U kunt een categorie niet ongedaan maken.

1. Klik op het pictogram Opties (de drie punten) naast de categorie en selecteer **Verwijderen** in de vervolgkeuzelijst. Er wordt een bevestigingsvenster weergegeven.
2. Klik op **Verwijderen**. Het venster wordt gesloten.

Categorieën en zinnen importeren

U kunt een CSV-bestand gebruiken om nieuwe categorieën en zinnen te importeren en bestaande categorieën en zinnen bij te werken. Het bestand dat u importeert, moet de kolommen bevatten die zijn opgenomen in de onderstaande tabel, in de weergegeven volgorde (van boven naar beneden = volgorde van links naar rechts in het bestand). Als er een opmaakfout optreedt, zal het importeren mislukken.

OPMERKING: een zin kan in slechts één categorie per taal voorkomen.

VOORBEELD U probeert zin A te importeren naar het Engels (U.S.) Categorie B, maar Zin A bestaat al in het Engels (V.S.) Categorie C. Webex WFO geen woordgroep A toevoegt aan het Engels Categorie B.

VOORBEELD U wilt Zin A importeren naar het Engels (U.K.) Categorie D. Zin A bestaat al in het Engels (V.S.) Categorie C. Webex WFO voegt Woordgroep A toe aan het Engels (K.) Categorie D. Zin A bestaat nu in zowel het Engels (U.K.) Categorie D en Engels (V.S.) Categorie C.

1. Klik op het pictogram Opties (de drie punten) boven aan het **venster Woordgroepcategorieën** en selecteer **Importeren**
   In de vervolgkeuzelijst. Bestandsverkenner van uw apparaat wordt geopend.
2. Ga naar het CSV-bestand en klik op **Openen**.

BEST PRACTICE We zijn bezig de velden Fonetisch, Klinkt als en Vertrouwen te verwijderen. Het is raadzaam deze kolommen niet te gebruiken in het geïmporteerde CSV bestand.

Kolom	Beschrijving
Categorie	(vereist) De naam van de categorie.
Frase	(vereist) De tekst van de woordgroep.
Fonetisch	Deze kolom wordt niet meer gebruikt.
Klinkt als	Deze kolom wordt niet meer gebruikt.
Vertrouwen	Deze kolom wordt niet meer gebruikt.
Status	(vereist) **0** (nul) als de woordgroep is uitgeschakeld voor Analytics, of **1** als de woordgroep is ingeschakeld voor Analyse.
TaalID	(vereist) De taalcode met twee tekens en het land met twee tekens code voor de zin, in de indeling **nn-nn**. In de onderstaande tabel worden de ondersteunde talen weergegeven.

Taal	**Code**
Arabisch	ar-ar
Deens	da-dk
Nederlands (Nederland)	nl-nl
Engels (Australië)	au
Engels (euro)	eu
Engels (Zuid-Afrika)	za-nl

Kolom	Beschrijving

Taal	Code
Engels (U.K.)	nl
Engels (VS)	nl-ons
Fins	fi-fi
Frans (Canada)	fr-ca
Frans (Frankrijk)	fr-fr
Duits (Duitsland)	de-de
Italiaans	het-het
Noors	No-no
Portugees (Brazilië)	pt-br
Spaans (euro)	es-eu
Spaans (Noord-Amerika)	es-mx
Zweeds	sv-se

Categorieën en zinnen exporteren

U kunt alle gegevens van Woordgroepbeheer exporteren naar een CSV-bestand.

- Klik op het pictogram Opties (de drie punten) boven aan het **venster Woordgroepcategorieën** en selecteer **Alles** exporteren uit de vervolgkeuzelijst. Een bestand met de naam phrases.csv dat naar uw apparaat wordt gedownload.

Verwante onderwerpen

- Analytics-taken maken: configureer Webex WFO-processen waarmee audio- en tekstcontacten naar woordgroepen worden gezocht.
- Analyse van woordgroepen weergeven voor een contact: de zinshits van één contact weergeven op de pagina Interacties.

Websites en apps identificeren die moeten worden gevolgd door Analytics

Gebruik de pagina Desktopbeheer om Webex WFO te configureren voor het automatisch uitvoeren van verschillende acties wanneer een gebruiker een Windows-toepassing of -website opent of gebruikt. Deze geconfigureerde automatische acties worden desktop-itemgebeurtenissen **genoemd**.

> **VOORBEELD van** Om te voorkomen dat opnamen gevoelige gegevens vastleggen, wilt u Webex WFO de opname pauzeert wanneer een agent in het veld Creditcardnummer in uw orderbeheer klikt.
> In te schakelen en de opname te hervatten wanneer de agent het veld Creditcardnummer opent.

U kunt de doeltoepassingen en websites handmatig of in een batch toevoegen met de functie Importeren. Met de functie Exporteren kunt u een lijst ophalen met alle toepassingen en websites die in Desktopbeheer zijn ingesteld.

Op deze pagina kunt u specifieke toepassingen en websites markeren als 'goedgekeurd' of 'niet goedgekeurd'. Zo kunt u agenten identificeren die toepassingen en websites openen waarvoor uw bedrijf niet is goedgekeurd voor gebruik.

Voorwaarden

- Uw organisatie heeft een van de volgende licenties:
  - Hoofdfuncties analyse
  - Analytics Enterprise
  - Desktopanalyse

    > **OPMERKING:** met de Desktop Analytics-licentie kunt u websites en apps markeren als goedgekeurde of niet-goedgekeurde websites en apps die door agenten kunnen worden gebruikt. (Zie Desktopitems maken en beheren voor instructies.) Hiermee kunt u geen geautomatiseerde acties zoals het pauzeren en hervatten van de opname van een gesprek configureren.
- U hebt de machtiging Desktop Analytics beheren.

Paginalocatie

Toepassingsbeheer > Analytics > Analytics > Desktop Manager

Procedures

- Desktop-items maken en beheren - toevoegen, bewerken en de status van desktopitems instellen, gegevens van desktopitems importeren en exporteren, de status van desktopitems en bijgewerkte configuraties pushen naar Smart

Desktopgebruikers.

- Desktop-itemgebeurtenissen configureren: hiermee maakt en bewerkt u automatische desktopitemgebeurtenissen.
- Het hulpprogramma Veldmarkering toepassing gebruiken: hiermee haalt u de informatie op die u nodig hebt voor het configureren van een bureaublad-itemgebeurtenis met velden in een Windows-toepassing.

Desktopitems maken en beheren

Voordat u een geautomatiseerde desktop-itemgebeurtenis kunt maken, moet u een lijst hebben met de toepassingen en websites waarvoor de gebeurtenissen worden uitgevoerd.

Procedures

De lijst met toepassingen en websites filteren

1. Met de **knoppen Zoeken** en **Weergeven**op de werkbalk kunt u filteren wat op de pagina Desktopbeheer wordt weergegeven.
   - Geef een willekeurige tekenreeks op in het **veld Zoeken** om de lijst te beperken tot toepassingen en websites waarvan de namen die tekenreeks bevatten.
   - Klik op de **knoppen Toepassing** of **web**om alleen toepassingen, websites of beide weer te geven. Een geselecteerde knop is donkergrijs. Een knop die geen optie is geselecteerd is lichtgrijs.
   - Klik op de **knop** Toepassingsstatus om de gewenste statussen te selecteren.
2. Wis het **veld Zoeken** en selecteer alle knoppen om de hele lijst met toepassingen en websites weer te geven.

Een nieuw bureaubladitem toevoegen

1. Klik op **Nieuw desktopitem**. De **pagina Nieuw desktop-item** toevoegen wordt geopend.
2. Selecteer het type item dat u wilt toevoegen in het veld Wat wilt u doen? Opties. Velden worden weergegeven op basis van het itemtype dat u selecteert.
3. Vul de velden zoals hieronder beschreven in. Deze tabel bevat alle mogelijke velden die u ziet.

Veld	Beschrijving
Toepassing, website of veldnaam	Voer een unieke en eenvoudig identificeerbare naam in voor het bureaubladitem.

Veld	Beschrijving
Toepassingsbestand	Voer het uitvoerbaar bestand van de Windows-toepassing in voegt u toe. **VOORBEELD** van word.exe
Status toepassing of website	Selecteer de status van de toepassing of de website in de vervolgkeuzelijst. **OPMERKING:** telkens wanneer een desktopanalysetaak een nieuwe toepassing of website vindt, wordt de status Nieuwe toegewezen (zie Analytics-taken maken). Wanneer de nieuwe status wordt weergegeven, moet u deze wijzigen in Goedgekeurd, Niet goedgekeurd of Negeren.
URL	Voer de URL van de website in. Gebruik alleen de stukjes URL die geen streep hebben (/). **VOORBEELD** Ja: www.example.com Ja: www.example.com:1234 Nee: http://www.example.com Nee: www.example.com/website
Eigenschappen van de toepassing	Deze sectie wordt gebruikt om een tekstveld binnen een toepassing te definiëren. Gebruik het hulpprogramma Veldmarkering voor toepassing om deze informatie op te vragen. Dit hulpprogramma is beschikbaar op elke desktop waarop Smart Desktop is geïnstalleerd. Zie Het hulpprogramma Veldmarkering voor toepassing gebruiken voor informatie over het gebruik van het hulpprogramma en het invullen van de velden in deze sectie.

4. Klik op **Opslaan**. De velden op de pagina worden leeg en u bent klaar om een ander nieuw desktop-item toe te voegen. Als u klaar bent met het toevoegen van nieuwe items, klikt u op **Annuleren** om

klaar om naar de pagina Desktopbeheer.

Een bestaand desktop-item bewerken

- Klik op het bureaubladitem in het linkerdeelvenster om de details van dat item in het rechterdeelvenster weer te geven. Bewerk de gewenste gegevens en klik op **Opslaan**.

Een status toewijzen aan meerdere items

1. Selecteer in het linkerdeelvenster de toepassingen en websites waarvan u de status wilt wijzigen.
2. Selecteer een status in de **vervolgkeuzelijst Toepassingsstatus** .
3. Klik op **Opslaan**.

Gegevens importeren in Desktopbeheer

1. Ga in het **gedeelte Importeren** van de pagina naar het CSV-bestand dat u wilt importeren via de pagina **Bladeren** knoop.

   Het CSV-bestand moet de volgende kolommen bevatten om ze van boven naar beneden te kunnen weergeven. Elk veld op een rij moet een waarde bevatten. De CSV die wordt gegenereerd wanneer u gegevens exporteert, volgt deze notatie.

   > **NOTE** Files geëxporteerd vanuit een pre-11.0 versie van Webex WFOcontain een extra kolom, "handleCode". Als u deze bestanden in Cloud/11.0 of hoger wilt importeren, moet u de kolom verwijderen
   > En bijbehorende gegevens uit het CSV bestand.

Kolom	Beschrijving
sleutel	De uitvoerbare naam voor een toepassing of de URL voor een website.
naam	De naam van de applicatie of website.
status	De status van de applicatie of website.
type	Het type bureaubladitem: toepassing, inhoud (website) of systeem.

2. Klik op **Importeren**.

Informatie uit Desktopbeheer exporteren

- Klik in het gedeelte Exporteren op **Exporteren** om het bestand op te slaan of te openen. Standaard heeft het exportbestand een naam

  desktopuse.csv.

> **GEËXPORTEERDE NOTE-bestanden** bevatten alleen de toepassingen die zijn afgehandeld. Niet alle toepassingen in de lijst met Desktopbeheer worden in het geëxporteerde bestand weergegeven.

Bijgewerkte toepassings- en websiteconfiguraties pushen naar gebruikersdesktops

- Klik op de **knop** Pushconfiguratie om wijzigingen in toepassingen of websites in Desktopbeheer naar de desktops van uw gebruikers te pushen.

Desktopitem gebeurtenisen configureren

Op de pagina Configuratie desktopbeheer kunt u bepalen hoe Webex WFO reageert wanneer gebruikers websites en toepassingen openen. U kunt een of meer gebeurtenissen configureren voor elk bureaubladitem op de pagina Desktopbeheer. Deze gebeurtenissen worden tijdens de uitvoering door Smart Desktop geactiveerd op de computer van de agent.

> **OPMERKING:** zie Webex WFO onderbreken en hervatten voor informatie over het gebruik van desktopitemgebeurtenissen voor Webex Door WFO de automatische pauze- en hervattingsfunctionaliteit in Webex WFO-integraties is gestart. Webex door WFO is gestart met automatisch onderbreken en hervatten met desktopitemgebeurtenissen, is niet beschikbaar voor alle integraties.

Een gebeurtenis bestaat uit de volgende onderdelen:

Trigger starten	Wat de gebruiker doet om de systeembewerking te starten **De agent klikt in het veld Creditcardnummer.**
Systeembewerking	Wat doet Smart Desktop wanneer de start-trigger plaatsvindt **Smart Desktop stopt de opname van** geluid en scherm.
Duur bewerking	Hoe lang voordat een stopzettingsbewerking automatisch plaatsvindt in plaats van door een stop-trigger **Smart Desktop start de audio- en schermopname opnieuw zodra de agent in het veld Creditcardnummer heeft geklikt.**
Trigger stoppen	(optioneel) Wat de gebruiker doet om de systeembewerking te stoppen **De agent klikt buiten het veld Creditcardnummer.**
Stop bewerking	(optioneel) Wat doet Smart Desktop wanneer de stop-trigger plaatsvindt **Smart Desktop start audio- en schermopname opnieuw.**

Wanneer u een gesprek afspeelt dat samenhangt met een gebeurtenis in de mediaspeler, wordt de gebeurtenis in geel gemarkeerd in het venster Desktop van de mediaspeler en in Agent Explorer.

Smart Desktop volgt geen nieuwe of bijgewerkte desktopbeurtenissen totdat een van de volgende gebeurtenissen plaatsvindt:

- Een gebruiker meldt zich aan of af bij Smart Desktop.
- U klikt op **Configuratie pushen** op de pagina Desktopbeheer.
- Er wordt dagelijks vernieuwd (standaard een willekeurige tijd tussen 4:00 en 4:30 AM).

Paginalocatie

Gebeurtenis toevoegen > Toepassingsbeheer > Desktopbeheer > Toevoegen

Procedures

Een nieuwe desktop-itembeurtenis maken via de pagina Desktopbeheer

1. Klik op de pagina Desktopbeheer op het desktop-item waaraan u een gebeurtenis wilt toevoegen.
2. Klik op **Gebeurtenis** toevoegen om de pagina Desktopmanager gebeurtenisconfiguratie te openen.
3. Selecteer **Nieuwe gebeurtenis maken**.
4. (Alleen voor toepassingen) Kies in het **gedeelte Type** gebeurtenis het type gebeurtenis dat u wilt maken.
   - Desktopgebeurtenis—De begin-trigger voor de gebeurtenis is iets dat een gebruiker in een toepassing doet.
   - Automatische gebeurtenis - de start-trigger voor de gebeurtenis is een RTP signaal dat Webex WFO automatisch detecteert. Raadpleeg Configureren QM algemene instellingen voor meer informatie over RTP signalering.
5. Voer in het **veld Naam** gebeurtenis een naam in die duidelijk de gebeurtenis aangeeft.

   BELANGRIJK Elke gebeurtenis in Desktopbeheer moet een unieke naam hebben.
6. Selecteer in de **vervolgkeuzelijst Trigger** gebeurtenis starten de trigger waardoor de gebeurtenis wordt gestart. De vermelde triggers variëren, al naar gelang het bureaubladitem een toepassing of een website is.

   OPMERKING: Als u tegelijkertijd meerdere methoden voor pauze en hervatten (zoals opnameknoppen, webgebeurtenissen, API's en signalen van derden) gebruikt, kan dit leiden tot onvoorspelbaarheid.
   gedrag. Gebruik voor een gesprek slechts één methode tegelijk om deze problemen te voorkomen.

Toepassing (desktop gebeurtenis)

Trekker	Beschrijving
Programma krijgt focus toetsenbord.	De focus van het toepassingsvenster of -dialoogvenster is centraal bij het
Programma verliest focus dialoogvenster weergegeven.	De focuspunten van het toetsenbord worden in het toepassingsvenster of - doos.
Maken	Er wordt een venster of dialoogvenster voor de toepassing gemaakt. U kunt maken gebruiken om aan te geven wanneer een toepassing is gestart, als u de venstertitel opgeeft als de venstertekst.
Vernietigen	Een venster of dialoogvenster wordt verwijderd. U kunt Vernietigen gebruiken om aan te geven dat een toepassing is gesloten als u de venstertitel opgeeft als de venstertekst. Als meerdere instanties van dezelfde toepassing worden uitgevoerd, wordt deze gebeurtenis gegenereerd door het sluiten van één exemplaar, maar worden de andere exemplaren gewoon uitgevoerd.
Klik op tekstveld	De gebruiker voert een actie uit waarmee de focus van het toetsenbord tekstveld in de toepassing.
Klik niet in tekstveld	De gebruiker voert een handeling uit waarbij de focus van het toetsenbord voor een tekstveld in de toepassing wordt verwijderd.
Klik op de knop	De gebruiker klikt op een knop in de toepassing.
Titelwijziging	De titel van het venster verandert.

Toepassing (automatische gebeurtenis)

Trekker	Beschrijving
RTP gesprek begint	Webex WFO detecteert een inkomend of uitgaand RTP signaal.
RTP stopt een gesprek	Webex WFO detecteert geen inkomende of uitgaande RTP signaal.

Website

Trekker	Beschrijving
Klik op tekstveld	De gebruiker voert een actie uit waarmee de focus van het toetsenbord tekstveld op een webpagina.
Klik niet in tekstveld verwijderd.	De gebruiker voert een actie uit waardoor de focus van het toetsenbord wordt voor een tekstveld op een webpagina.
Website aanvragen	De gebruiker navigeert naar de URL die is opgegeven in de details van de trigger.
Pagina maakt achtergrondverzoek	De URL die is opgegeven in de details van de trigger, verzendt een XHR.

7. Geef in het **gedeelte Details** trigger starten de details op die bepalen welke toepassingen of websites de start-trigger instellen.

Toepassing

Item	Beschrijving
Titel venster	De naam van het venster of dialoogvenster dat is gekoppeld aan het gebeurtenis. **OPMERKING:** dit veld maakt geen hoofdlettergevoelig. De tekst moet echter overeenkomen met de naam van het venster of dialoogvenster voor het Gebeurtenis activeren om te slagen. **AANBEVOLEN WERKWIJZEN** om geen venster op te geven dat variabele tekst bevat. **OPMERKING:** Als u dit veld leeg laat, kan de gebeurtenis door elk venster in de gekoppelde toepassing worden geactiveerd, tenzij de is een titelwijziging. Voor titelwijziging-triggers moet dit veld tekst bevatten.
Knop	De naam van de knop die bij de gebeurtenis hoort. **OPMERKING:** gebruikers moeten met de muis op de knop

Item	Beschrijving
	activeren van een gebeurtenis. Webex WFO herkent de trigger niet als de gebruiker een toets op het toetsenbord gebruikt. Een gebruiker moet bijvoorbeeld op de knop Opslaan klikken en niet de toetscombinatie Ctrl+S gebruiken.
Veld	Het veld dat de systeembewerking activeert wanneer een gebruiker er op- of uit klikt. Het veld moet worden geconfigureerd in Veldbeheer (raadpleeg Websitevelden identificeren om te worden getraceerd door Analytics). Alleen met de triggers 'Klik op tekstveld' en 'Klik buiten tekstveld'

Website

Item	Beschrijving
URL	Het pad voor de website dat samenhangt met de gebeurtenis. Geef het gedeelte van de URL op dat afkomstig is na de hostnaam. **BIJVOORBEELD** : de volledige URL van de website **http://www.example.com/website/page,voer** in **/website/pagina**. **BEST PRACTICE** Voer altijd het herkende adres van de website in. Gebruikers gebruiken vaak snelkoppelingen bij het invoeren van een URL in het adresveld van hun browser. De browser gebruikt DNS of een andere service om het adres om te adres om te zetten en geeft het opgeloste adres weer in het veld Adres (het adres bevat bijvoorbeeld het weggelaten "www" of "http"). **OPMERKING** : wanneer u het opgeloste adres in dit veld invoert, activeert Webex WFO automatisch een gebeurtenis wanneer een gebruiker Typt een snelkoppeling voor het opgeloste adres.

Item	Beschrijving
	Als een agent toegang tot een website heeft en de pagina voor die website in de cache is geplaatst, wordt er geen verzoek via Smart Desktop ontvangen. In dit geval kan Webex WFO geen triggers voor de website activeren en geeft ze de URL van de website niet weer.
Veld	Het veld dat de systeembewerking activeert wanneer een gebruiker er op- of uit klikt. Het veld moet worden geconfigureerd in Veldbeheer (raadpleeg Websitevelden identificeren om te worden getraceerd door Analytics). Alleen met de triggers 'Klik op tekstveld' en 'Klik buiten tekstveld'

8. In het **gedeelte Systeembewerking** starten klikt u op **Toevoegen** om de acties toe te voegen die worden uitgevoerd als er een start trigger optreedt. U kunt meer dan één bewerking voor een trigger configureren. Als meerdere bewerkingen worden gebruikt, worden de bewerkingen behandeld als operanden die worden geëvalueerd met een logische AND. Zie Een systeembewerking toevoegen voor het toevoegen van bewerkingen en beschrijvingen van de beschikbare bewerkingen.
9. Geef in het **gedeelte Duur** actie de tijdsduur op (in seconden), voordat een geconfigureerde stopbewerking automatisch wordt uitgevoerd in plaats van door een stop-trigger. De maximale duur die u kunt instellen is 3.600 seconden. Als u een waarde in deze sectie instelt, moet u ook een of meer stopacties configureren.

   OPMERKING : Als u de duur instelt op nul seconden, zal de stopactie nooit automatisch plaatsvinden.

10. (Optioneel) Selecteer in de **vervolgkeuzelijst Trigger** gebeurtenis stoppen de trigger die de gebeurtenis beëindigt. De vermelde triggers variëren, al naar gelang het bureaubladitem een toepassing of een website is. Zie stap 6 hierboven voor beschrijvingen van de beschikbare triggers.
11. Als u een trigger voor stopgebeurtenis hebt geselecteerd, configureert u de **sectie Details** van trigger stoppen. Zie stap 7 hierboven voor beschrijvingen van de gedetailleerde velden.
12. (Optioneel, tenzij u een actieduur hebt geconfigureerd) Voeg in het **gedeelte Systeembewerkingen stoppen** de bewerkingen toe die optreden als er een stopzettings-trigger optreedt. U kunt meer dan één bewerking voor een trigger configureren. Als meerdere bewerkingen worden gebruikt, worden de bewerkingen behandeld als operanden die worden geëvalueerd met een logische AND.

13. Klik op **Opslaan**. De gebeurtenis wordt opgeslagen en de velden op de pagina worden gewist zodat u gereed bent om een andere gebeurtenis toe te voegen aan het desktopitem. Als u klaar bent met het toevoegen van nieuwe gebeurtenissen, klikt u op **Annuleren** om terug te keren naar de pagina Desktopbeheer.

Een systeembewerking toevoegen

1. Selecteer in het **veld Systeembewerkingen** starten of **Systeembewerkingen stoppen** de bewerking die u wilt uitvoeren wanneer een trigger plaatsvindt. Deze bewerkingen worden beschreven in de onderstaande tabel.

Actie	Beschrijving
Beschikbaar maken in Analytics	Hiermee geeft u de gebeurtenis weer in AgentVerkenner. Webex WFO gebeurtenissen weer in Agent Explorer ook als u deze trigger niet selecteert.
Opname onderbreken	Hiermee stopt u tijdelijk met audio- of schermopnamen de agentdesktop. Een systeembewerking 'Opname onderbreken' heeft geen invloed op Live-controle scherm.
Opname hervatten	Start de geluids- en schermopname opnieuw na een 'Pauze-opname' actie.
Toegang tot een website	Navigeert naar de website die u invoert in het startverzoek URL-veld.
Metagegevens op de schroothoop schuiven	Zoekt naar een veld dat u hebt gemarkeerd met het toepassingsveld markeert en voegt vervolgens tekst in dat veld als aangepaste metagegevens toe aan het actieve gesprek. Als er geen gesprek actief is, voegt Webex WFO deze metagegevens aan het meest recente gesprek toe.
Toevoegen aan aangepaste metagegevens	Triggers ("Klik op tekstveld" en "Klik niet in tekstveld" alleen) Voegt de tekst bij in een veld dat u in het gedeelte Veld van de details voor trigger starten of stoppen als aangepaste metagegevens aan het actieve gesprek toewijst. Als er geen gesprek actief is, voegt Webex WFO deze metagegevens aan het meest recente gesprek toe.
Segment starten	Start een nieuwe opname en verwijdert eventuele eerdere gedeelten van de

Actie	Beschrijving
	opname. Op de pagina Opnameknoppen wordt deze actie Segmenten en Verwijderen genoemd (zie Opnemen op aanvraag).
Segment stoppen	Start een nieuwe opname en behoudt een eventueel eerder gedeelte van de opnemen als een afzonderlijke opname. Op de pagina Opnameknoppen wordt deze actie Segment en Opslaan genoemd (zie Opnemen op aanvraag).
Associate segment	Start een nieuwe opname en koppelt deze aan de vorige opname.
Contact markeren	Past de gemarkeerde reden toe op het actieve gesprek. Als er geen gesprek is actief, Webex WFO deze reden toepast op het meest recente gesprek.
Beginschermopname	Start een schermopname.
Schermopname stoppen	Hiermee stopt u een schermopname.

2. Afhankelijk van de bewerking die u hebt gekozen, moet u mogelijk een of meer van de andere velden invullen. Als het veld is uitgeschakeld, is dit niet nodig voor de gekozen actie.
   - Veld Windows: in deze vervolgkeuzelijst worden de velden ingevuld die zijn geconfigureerd op de pagina Veldbeheer .
   - Veld Metagegevens: in deze vervolgkeuzelijst worden metagegevens ingevuld die zijn geconfigureerd op de pagina Metagegevensbeheer .
   - Vraag-URL starten (of stoppen): geef een website-URL op. Smart Desktop maakt een get-aanvraag naar deze URL.
3. Als u nog een bewerking wilt toevoegen, klikt u op Toevoegen **en herhaalt u** stap 1 en 2.

Een gebeurtenis onderbreken en hervatten maken via HTML

Als u de pagina beheert waar de opname moet worden gepauzeerd en hervat, kunt u triggers onderbreken en hervatten instellen als HTML-gebeurtenissen. Deze methode is vooral nuttig op pagina's waar de Cisco-browsertoestel mogelijk geen gebeurtenissen op veldniveau krijgt, zoals pagina's die zijn aangepast met Salesforce Lightning-componenten.

BELANGRIJK Combineer geen TRIGGERs voor HTML-gebeurtenissen met andere methoden voor onderbreken en hervatten.

- Voeg deze opdrachten toe aan elementen waardoor pauze en hervatten moet worden geactiveerd wanneer agenten ermee communiceren:
  - document.dispatchEvent(nieuwe Aangepastevent('CALABRIO_PAUSE'))
  - document.dispatchEvent(nieuwe CustomEvent('CALABRIO_RESUME'))

Overlappende gebeurtenissen

Configureer geen gebeurtenissen die elkaar vaak overlappen. Wanneer meerdere gebeurtenissen elkaar overlappen, moet u denken aan de volgende punten:

- Meerdere runs van dezelfde gebeurtenis overlappen elkaar niet.

  VOORBEELD

  Een gebeurtenis met de naam "PCI-naleving" heeft de volgende configuratie:

  - Trigger starten —Wanneer de agent klikt in het veld creditcard.
  - Startbewerking—Smart Desktop stopt de opname.
  - Duur gebeurtenis—Dertig minuten (in seconden)
  - Trigger stoppen—Wanneer de agent klikt in het adresveld.
  - Stop actie—Smart Desktop start opname.

  In dat geval is het mogelijk voor de agent om meerdere keren in en uit het veld Met creditcard te klikken voordat hij/zij in het adresveld klikt. Nieuwe uitvoeringen van de gebeurtenis PCI-naleving beginnen echter niet elke keer dat de agent in het creditcardveld klikt. De pci-nalevingsgebeurtenis wordt alleen de eerste keer uitgevoerd.

- Elke gebeurtenist trigger kan afzonderlijk worden weergegeven. Wanneer een van de gebeurtenissen wordt geactiveerd, worden de bewerkingen die met de gebeurtenis samenhangen, uitgevoerd.
- Als meerdere gebeurtenissen die gebruikmaakt van een pauze- of hervattingsbewerking tegelijkertijd worden geactiveerd (dat wil gezegd hebben dat ze elkaar overlappen), wordt de gebeurtenis door de eerste start-trigger automatisch gestart, stopt de eerste stop-trigger alle overlappende gebeurtenissen en worden de volgende triggers genegeerd.

  VOORBEELD : Een agent klikt op een veld dat is ingesteld als pauze en klikt vervolgens in een ander veld dat ook is ingesteld als pauze. De tweede pauze-actie wordt genegeerd. Voorts is de pauze

  Gebeurtenissen die door deze bewerkingen worden geactiveerd, worden beëindigd wanneer de agent voor de eerste keer op een veld klikt dat is ingesteld als hervattingsbewerking. De tweede hervattingsbewerking wordt genegeerd.

Verwante onderwerpen

- Websitevelden identificeren die door Analytics moeten worden getraceerd
- Aangepaste velden met metagegevens beheren
- Webex WFO onderbreken en hervatten

Het hulpprogramma Veldmarkering voor toepassing gebruiken

Het hulpprogramma Veldmarkering toepassing haalt de informatie op die u nodig hebt om de sectie Toepassingseigenschappen van de pagina Nieuw bureaublad-item te configureren als het nieuwe bureaubladitem een Windows-toepassing en -veld is.

> **OPMERKING:** het hulpprogramma Veldmarkering toepassing werkt niet op websitevelden. U moet uw browser correct hebben geconfigureerd en de Ctrl+M-sneltoetsen gebruiken. Zie Websitevelden identificeren voor worden bijgehouden door Analytics voor meer informatie.

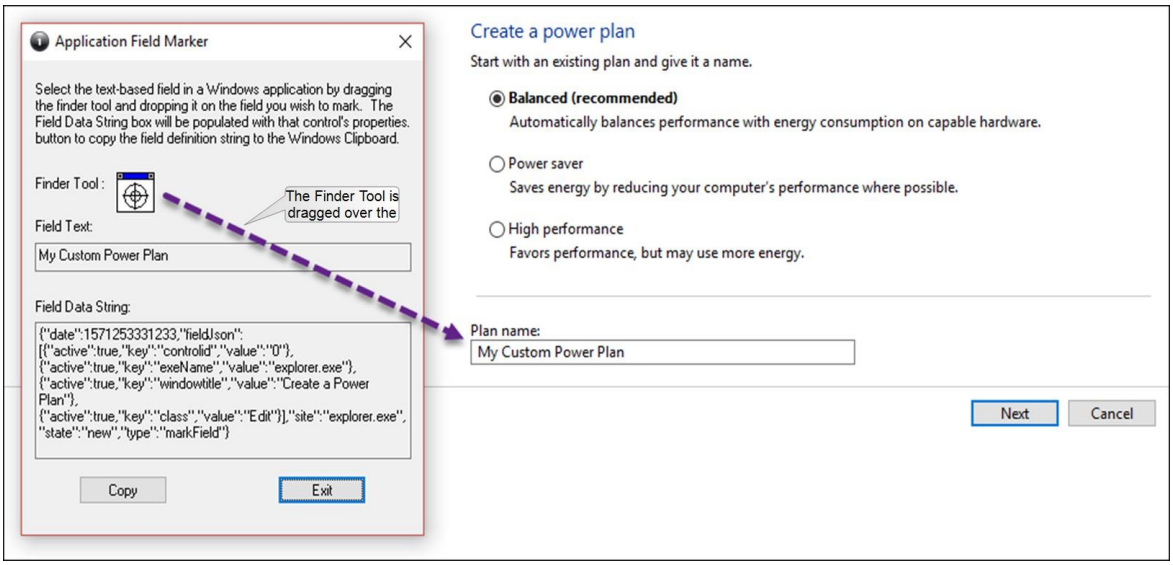
Procedures

Het hulpprogramma Veldmarkering voor toepassing gebruiken

1. Navigeer op uw pc naar de locatie waar het uitvoerbare bestand voor toepassingsveldmarkering zich bevindt. De standaardlocatie is:

   C:\Program Files (x86)\Webex WFO\Desktop\Active\bin\ApplicationFieldMarker.exe

2. Dubbelklik op het uitvoerbaar bestand om het hulpprogramma te starten.
3. Open de toepassing die het veld bevat dat u als desktopitem wilt configureren.
4. Klik in het hulpprogramma Veldmarkering toepassing op het **hulpprogramma** Finder en sleep de stier naar het veld in de doeltoepassing. Wanneer de finder boven het veld wordt geplaatst, wordt het veld gemarkeerd met een zware rand.
5. Wanneer u de muis loslaat, worden de gegevensreeksen voor het veld weergegeven in het deelvenster String veldgegevens, zoals in dit voorbeeld.



6. Klik op **Kopiëren** om de tekst naar het klembord van de computer te kopiëren.
7. Op de **pagina Nieuw desktop-item** toevoegen plakt u de tekst in het **veld String** definitie.
8. Klik op **Velden ontleden**. De relevante velden uit de tekst voor de definitiereeks worden in de velden rechts van het deelvenster String definitie geladen.

Verwante onderwerpen

- Desktopitems maken en beheren
- Websitevelden identificeren die door Analytics moeten worden getraceerd

Websitevelden identificeren die door Analytics moeten worden getraceerd

Op de pagina Veldbeheer worden velden vermeld die samenhangen met websites die zijn gemarkeerd voor gebruik in Smart Desktop.

> **OPMERKING:** Op de pagina Veldbeheer kunt u alleen websitevelden beheren. Windows-toepassingsvelden worden beheerd op de pagina Desktopbeheer .

Als een veld eenmaal is gemarkeerd, wordt het weergegeven op de pagina Veldbeheer. Daar kunt u het veld configureren met de strings die moeten worden gekoppeld aan het uitvoeren van desktopgebeurtenissen en -acties.

In het linkerdeelvenster van de pagina wordt de website weergegeven met bijbehorende velden die zijn gemarkeerd. Ingeschakelde velden zijn groen gemarkeerd. Als u een veld in het linkerdeelvenster selecteert, worden de instellingen in het rechterdeelvenster weergegeven.

Wanneer een veld voor het eerst in de lijst wordt weergegeven, is de naam ervan het tijdstempel toen het werd gemarkeerd. Wanneer u het veld configureert, moet u ervoor kiezen om het tijdstempel te vervangen door een naam die u zelf hebt gekozen om dit te herkennen.

Voorwaarden

- Uw organisatie heeft een van de volgende licenties:
  - Hoofdfuncties analyse
  - Analytics Enterprise
  - Desktopanalyse

    > **OPMERKING:** met de Desktop Analytics-licentie kunt u velden identificeren zodat u de activiteiten van agenten kunt volgen. Het staat u niet toe om geautomatiseerde acties zoals onderbreken en
    > De opname van een gesprek terugnemen.

- U hebt de machtiging Desktop Analytics beheren.
- Smart Desktop is al geïnstalleerd.
- Uw browser moet correct zijn geconfigureerd voordat u de sneltoetsen voor het markeren van het veld kunt gebruiken. Zie Schakel het toestelnummer Desktop Analytics in uw browser in voor meer informatie.

Paginalocatie

Toepassingsbeheer > Analytics > Analytics > Veldbeheer

Procedures

> **OPMERKING:** Als u een veld verwijdert van de pagina Veldbeheer dat op de pagina Desktopbeheer wordt gebruikt, moet u zich afmelden bij Webex WFO en zich opnieuw aanmelden om de wijziging van kracht te laten worden.

Een veld op een website markeren

1. Open een nieuw tabblad in uw browser met de pagina Veldbeheer.
2. Navigeer naar de website waarvoor u de velden wilt markeren.
3. Klik in het gewenste veld en druk op **Ctrl+M**. Het veld verschijnt in het linkerdeelvenster van de pagina Veldbeheer met een tijdstempel in plaats van een naam.

De lijst met websites en velden filteren

- Geef een zoekreeks op in het **veld Zoekvelden** . De lijst wordt meteen bijgewerkt met velden die voldoen aan uw zoekcriteria. Bij het zoeken wordt niet gefilterd op websitenamen.
- Gebruik de **knoppen Weergave** (**Alle**, **Nieuw** en **Geconfigureerd**) om de lijst te beperken tot weergegeven velden. Nieuwe velden zijn de velden die nog niet zijn geconfigureerd.

Een gemarkeerd veld configureren

1. Klik op het veld in het linkerdeelvenster. In het rechterdeelvenster worden de instellingen en eigenschappen van het veld in het rechterdeelvenster weergegeven.
2. Bewerk de veldinstellingen.
   - Het **veld Website** bevat de URL van de website waar het veld zich bevindt. Klik op tot De website in een nieuw browsertabblad openen.
   - Het **veld Naam** bevat aanvankelijk de tijdstempel van wanneer het veld werd gemarkeerd. U kunt het tijdstempel vervangen door een naam die het veld beschrijft zodat u het gemakkelijk kunt herkennen.
3. Bewerk de veldeigenschappen. De eigenschappen zijn de gegevens die worden vastgelegd door de veldmarkering en kunnen per veld verschillen.
   - Schakel het **selectievakje Ingeschakeld** in om te zoeken in tekenreeksen die overeenkomen met het opgegeven veld en de opgegeven waarde wanneer dit in Desktop Manager wordt geconfigureerd. Als het selectievakje niet is ingeschakeld, wordt het veld genegeerd.
   - De **kolom Veld** bevat de alleen-lezen naam van de eigenschap die bij het gemarkeerde veld hoort.
   - Standaard bevat het **veld Waarde** de waarde van de eigenschap op het moment dat het veld werd gemarkeerd. Elke waarde die in dit veld wordt ingevoerd, moet een ondersteunde waarde voor de eigenschap zijn. U kunt de asterisk joker (*) in dit veld gebruiken.
4. Klik op **Opslaan**.

Verwante onderwerpen

- Websites en apps identificeren die moeten worden gevolgd door Analytics
- "Installing Webex WFO Smart Desktop" in de *Webex WFOInstallation Guide*

Het Desktop Analytics-toestelnummer inschakelen in uw browser

Smart Desktop moet op uw computer zijn geïnstalleerd en geactiveerd voordat u velden kunt markeren. Voor gebruikers die bevoegd zijn om velden voor Desktopanalyse te beheren via de pagina Veldbeheer en op de desktops van agenten waarop Smart Desktop is geïnstalleerd, moet de juiste invoegtoepassing voor Desktop Analytics zijn geconfigureerd voor de browser die ze gebruiken.

Voorwaarden

- Uw organisatie heeft een van de volgende licenties:
  - Hoofdfuncties analyse
  - Analytics Enterprise
  - Desktopanalyse
- Smart Desktop wordt op uw computer geïnstalleerd en geactiveerd.

Procedures

Het Desktop Analytics-toestelnummer in Firefox inschakelen

De eerste keer dat u zich aanmeldt bij WFO Webex met Firefox, ziet u een dialoogvenster waarin wordt opgegeven dat u het Calabrio-browsertoestel moet installeren. Selecteer **Deze installatie** toestaan en klik op **Doorgaan**. Er hoeft geen verdere actie te worden ondernomen.

De desktop analytics-invoegtoepassing inschakelen in Microsoft Edge Een en hetzelfde venster

Ga in Edge Als u in De vedische 201 https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknie aandekghjmmhhckdfeobjoffdf klikt u op **Toevoegen aan Chrome**.

De invoegtoepassing Desktop Analytics in Chrome inschakelen

De Chrome-extensie kan worden gedownload of geïnstalleerd via de GPO-instellingen. Download en installeer de invoegtoepassing Calabrio Analytics, versie 0.2.0.4. De plug-in bevindt zich op:

https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf

OPMERKING : Als het klikken op de koppeling niet werkt, kopieert u de URL en plakt u deze in uw browser.

Verwante onderwerpen

"Installing Webex WFO Smart Desktop" in de *Webex WFO Installation Guide*

Overzicht analytics-dashboards

De pagina Analytics is een dashboard waarop gegevens over uw contacten op het bureaublad, spraak en tekst worden weergegeven. U kunt het standaarddashboard, het gedeelde dashboard van een andere gebruiker of uw eigen aangepaste dashboards gebruiken. De widgets van elk dashboard geven gegevens weer op basis van uw rol en de gegevenssets die u definieert. U krijgt toegang tot dashboards afhankelijk van de door u toegewezen machtigingen.

Als uw beheerder Analytics zo heeft geconfigureerd dat dashboards kunnen worden gedeeld, kunt u elk dashboard dat u maakt toewijzen aan gedeeld door andere gebruikers. Deze gebruikers kunnen uw dashboard weergeven (gevuld met gegevens die aan hen gekoppeld zijn), maar het niet bewerken. Alleen u kunt uw gedeelde dashboard bewerken.

Het algemene proces voor het configureren van een dashboard is als volgt:

1. Maak een nieuw dashboard.
2. Gegevenssets maken voor het dashboard.
3. Widgets maken en toevoegen aan het dashboard.
4. (Optioneel) Uw nieuwe dashboard met anderen delen.

Voorwaarden

- Uw organisatie heeft een van de volgende licenties:
  - Hoofdfuncties analyse
  - Analytics Enterprise
  - Desktopanalyse
- U hebt ten minste een van de volgende machtigingen:
  - Analyse weergeven
  - Desktop Analytics weergeven
  - Spraakanalyse weergeven
  - Spraak-aan-tekstanalyse weergeven
  - Systeemanalyse weergeven
  - Systeemmetrieken weergeven
  - Tekstanalyse weergeven
- Desktopdeling is ingeschakeld (optioneel)

- De verzameling van analytics-gegevens wordt in Toepassingsbeheer geconfigureerd op de pagina's Taakbeheer, Woordgroepbeheer, Desktopbeheer, Veldbeheer en Analytics-configuratie.

Paginalocatie

Analytics > Analytics-dashboard

Procedures

Selecteer een bestaand dashboard om deze weer te geven

- Klik op de **knop Dashboards** op de werkbalk Analytics en selecteer een bestaand dashboard uit de resulterende lijst.

Dashboards maken en gebruiken

- Een Analytics-dashboard maken en beheren
- Een gegevensset maken en beheren
- Een Analytics-widget maken en beheren
- Gegevens filteren op het Analytics-dashboard
- Voorspellingen configureren

Verwante onderwerpen

Uw Analytics-dashboard aanpassen

Een gegevensset maken en beheren

Gegevenssets bepalen wat er wordt weergegeven in de widgets op de pagina Analytics-dashboard. Ze moeten worden geconfigureerd voordat u een widget maakt.

Gegevenssets zijn uniek voor een specifiek dashboard. Wanneer u een gegevensset voor één dashboard maakt, wordt die gegevensset niet in andere dashboards weergegeven.

Voorwaarden

- Uw organisatie heeft een van de volgende licenties:
  - Hoofdfuncties analyse
  - Analytics Enterprise
  - Desktopanalyse
- Sommige gegevenssets zijn niet beschikbaar met de Desktop Analytics-licentie. Zie Gegevensbronnen hieronder voor gegevenssets die niet zijn opgenomen in deze licentie.
- U hebt de machtiging Systeemanalyse weergeven.

Paginalocatie

Analytics > Analytics-dashboard

Procedures

Een nieuwe gegevensset maken

1. Klik op de werkbalk Analytics op **Gegevenssetbeheer** en vervolgens **nieuwe gegevensset maken**.

OPMERKING: Mogelijk moet u op Ontgrendelen **klikken** om de knop Gegevenssetbeheer in te schakelen.

2. Selecteer een gegevensbron in de lijst Gegevensbron. Hieronder worden de beschikbare gegevensbronnen beschreven.
3. Configureer in het dialoogvenster Gegevenssetbeheer - Nieuwe maken de filters voor de gegevensbron die u kiest. Deze filters bepalen welke gegevens op uw dashboard worden weergegeven. Voor elke gegevensbron is er een ander dialoogvenster met verschillende gegevensfilters. Hieronder worden de beschikbare gegevensfilters beschreven.
4. Wanneer u klaar bent met het configureren van de filters, klikt u op **Indienen** om een voorbeeld te zien van de gegevens in de nieuwe gegevensset. De weergegeven kolomkoppen kunnen worden afgekapt. Klik op **Alle gegevens** weergeven om alle kolommen te zien.

   Als de kolommen die worden weergegeven niet zijn wat u wilt, klikt u op **Terug** om terug te keren naar het vorige dialoogvenster en de filters opnieuw in te stellen.
5. Als u tevreden bent met de gegevensset, klikt u op **Opslaan**.
6. Klik op de werkbalk op **Opslaan**.

Een gegevensset bewerken

1. Klik op de Analytics-werkbalk op **Gegevenssetbeheer**.

OPMERKING: Mogelijk moet u op Ontgrendelen **klikken** om de knop Gegevenssetbeheer in te schakelen.

2. Klik op **Bewerken** naast de gegevensset die u wilt bewerken.
3. Wanneer u klaar bent met het bewerken van de gegevensset, klikt u op **Indienen** om een voorbeeld te zien van de gegevens in de gegevensset. De weergegeven kolomkoppen kunnen worden afgekapt. Klik op **Alle gegevens** weergeven om alle kolommen te zien.

   Als de kolommen die worden weergegeven niet zijn wat u wilt, klikt u op **Terug** om terug te keren naar het vorige dialoogvenster en de filters opnieuw in te stellen.
4. Als u tevreden bent met de gegevensset, klikt u op **Opslaan**.
5. Klik op de Analytics-werkbalk op **Opslaan**.

Een gegevensset verwijderen

1. Klik op de werkbalk Analytics op **Gegevenssetbeheer**.

OPMERKING: Mogelijk moet u op Ontgrendelen **klikken** om het pictogram Gegevenssetbeheer in te schakelen.

2. Klik op **Verwijderen** naast de gegevensset die u wilt verwijderen en bevestig vervolgens de verwijdering. Wanneer u een gegevensset verwijdert, worden wijzigingen op het dashboard meteen opgeslagen.
3. Klik op **Annuleren** om het dialoogvenster Gegevenssetbeheer te sluiten.

Gegevensbronnen

In de volgende tabel worden de beschikbare gegevensbronnen beschreven. Met Gegevensfilters kunt u de items filteren met een sterretje (*).

De twee primaire typen gegevenssets zijn tellingsgegevenssets en trendgegevenssets.

- Bij aantal gegevenssets wordt het aantal malen weergegeven dat de gedefinieerde bewerking plaatsvindt.
- Trendgegevenssets rapporteren hoe de opgegeven actie na verloop van tijd verandert.

Gegevensset	Beschrijving
Statistieken aantal toepassingen	Meetgegevens voor het openen van toepassingen op de desktop van een gebruiker. Met toepassingsstatistieken worden de toegangsstatistieken voor specifieke toepassingen weergegeven.

Gegevensset	Beschrijving
Trend gebruik toepassingsgebruik	Meetgegevens voor het aantal gebruikers dat de toepassing heeft gebruikt. Het rapport bevat informatie over het aantal gebruikers dat de Webex WFO-gebruikersinterface heeft gebruikt, en het aantal desktopclients dat is verbonden.
Trend auditaantal controles	Meetgegevens voor controles in uw opnamen. **LET OP:** uw organisatie heeft de Analytics Essentials- of Analytics Enterprise-licentie nodig om deze gegevensset te kunnen gebruiken. Deze gegevens Is niet beschikbaar met de Desktop Analytics-licentie.
Trend overzicht aantal gesprekken	Meetgegevens voor het totale aantal, gemiste en beantwoorde oproepen.
Statistieken aantal gebeurtenissen	Het aantal gebeurtenissen geeft de samenvoeging weer van de duur van een gebeurtenis per agent, team of groep. De gebeurtenisstatistieken geven de verdeling aan van de gemiddelde duur van de gebeurtenis.
Aantal openstaande uploads Trend uploads	Meetgegevens voor bestanden die nog moeten worden geüpload. Dit is een maat voor oproepen die hebben plaatsgevonden maar de corresponderende mediabestanden nog niet zijn geüpload.
Aantal woordgroepen * Trend woordgroep*	Meetgegevens voor hits voor woordgroepen in contacten. Dit omvat alleen fonetische hits. **LET OP:** uw organisatie heeft de Analytics Essentials- of Analytics Enterprise-licentie nodig om deze gegevensset te kunnen gebruiken. Deze gegevens Is niet beschikbaar met de Desktop Analytics-licentie.
Recyclingaantall en Trend recycling	Meetwaarden voor bestanden in de prullenbak. Gegevens worden elke vijf minuten verzameld.
Trend opslagdetails	Meetgegevens voor bestanden die op een schijf zijn opgeslagen. Dit omvat gespreksaudiobestanden en videobeelden schermopnamen, evenals logische groepen zoals opnamen (gespreksaudio en schermafbeelding) en totaal

Gegevensset	Beschrijving
	grootte (alle bestanden op schijf).
Trend ondersteuning	Gegevens voor uploaden en schijfopslag voor PCAP (Packet Capture) en logbestanden.
saantallen	
Aantal contacten tekst* Trend contact*	Het totaal aantal e-mail- en tekstcontacten. **LET OP:** uw organisatie heeft de Analytics Essentials- of Analytics Enterprise-licentie nodig om deze gegevensset te kunnen gebruiken. Deze gegevens Is niet beschikbaar met de Desktop Analytics-licentie.
Aantal teksthits* Trend teksthit*	Het totaal aantal individuele teksthits in e-mail- en tekstcontacten. **LET OP:** uw organisatie heeft de Analytics Essentials- of Analytics Enterprise-licentie nodig om deze gegevensset te kunnen gebruiken. Deze gegevens Set is niet beschikbaar met de Desktop Analytics-licenties.
Omschreven aantal gesprekken* Trend omgerekende gesprekken*	Meetwaarden voor uw omschreven contacten. **LET OP:** uw organisatie heeft de Analytics Essentials- of Analytics Enterprise-licentie nodig om deze gegevensset te kunnen gebruiken. Deze gegevens Is niet beschikbaar met de Desktop Analytics-licentie. **NOTITIE** Het aantal gesprekken dat u in een Analytics-dashboard ziet dat deze gegevensset gebruikt, kan om verschillende redenen afwijken van het aantal gesprekken dat u ziet met het criterium Heeft omzetting in het filter Contactinhoud op de pagina Interacties: ▪ Analysegegevens en QM worden op verschillende tijden bijgewerkt. ▪ Analytics markeert een gesprek als getranscribeerd nadat het gesprek is geïndexeerd, maar QM markeert een gesprek met Heeft omzetting als een omzettingsbestand voor het gesprek is geüpload. Indexering vindt plaats nadat het omzettingsbestand is geüpload, dus als er nog geen indexering is uitgevoerd in rapporten van omgeleide gesprekken, kan het aantal

in QM hoger zijn dan in Analytics.

Gegevensset	Beschrijving
	▪ Analytics en QM kunnen verschillende bewaarbeleidsregels hebben.
Trend aantal uploaddetails uploaden	Meetgegevens voor het uploaden van mediabestanden, onderverdeeld per bestandstype. Dit omvat gespreksaudiobestanden, schermopname videobestanden, bureaubladtoepassingsbestanden en website-gebruiksbestanden en e-mail tekstbestanden.
Trend overzicht aantal uploads	Meetgegevens uploaden voor mediabestanden die zijn samengevoegd in logische groeperingen. Dit is inclusief opnameuploads (audio en schermopname) en totale uploads (alle typen bestanden van de uploaddetails).

Gegevensfilters

In de volgende tabel worden de beschikbare filters beschreven die voor de beschikbare gegevensbronnen kunnen worden geconfigureerd. Niet alle filters zijn van toepassing op elk type gegevensbron.

Naam	Beschrijving
Agenten	Selecteer een of meer agents om gegevens op te filteren. Als u niet een of meer agenten selecteert, worden alle agenten standaard geselecteerd.
Verzamelen op	Selecteer de eenheid op basis waarvan u het aantal gebeurtenissen wilt verzamelen of statistiek.
Statussen toepassing	Kies de toepassingsstatussen die u in de widget wilt weergeven.
Alle groepen	Schakel dit selectievakje in om de lijst met groepen in de drilldown over te sluiten details voor widgets die zijn gekoppeld aan deze gegevensset.
Alle teams	Schakel dit selectievakje in om de lijst met teams in de drilldown over te sluiten details voor widgets die zijn gekoppeld aan deze gegevensset.
Categorieën	Selecteer een of meer categorieën om gegevens te filteren.
Vertrouwen	Geef de minimale waarde voor vertrouwen op voor een hit. Geldige waarden zijn 1–. 100.

VOORBEELD Wanneer u een waarde 60 opgeeft, gebruikt u Spraakanalyse

Naam	Beschrijvin
	geeft hits weer waarvoor de waarde voor vertrouwen 60 of hoger is.
Datumbereik	Selecteer het datumbereik waarvoor u de widgets wilt weergeven historische informatie. **OPMERKING** Als het datumbereik de bewaarperiode voor analysegegevens overschrijdt, worden waarden buiten de bewaarperiode weergegeven als 0 in een Widget. **NOTITIE** Het aantal gesprekken dat u ziet wanneer u dit filter gebruikt, kan om verschillende redenen afwijken van het aantal gesprekken dat u ziet wanneer u het filter Datumbereik op de pagina Interacties gebruikt: ▪ Analysegegevens en QM worden op verschillende tijden bijgewerkt. ▪ Analytics en QM kunnen verschillende bewaarbeleidsregels hebben.
Filteren van toepassingsstatussen inschakelen	Schakel dit selectievakje in om een gebruiker de geselecteerde toepassingsstatussen op de Analytics-werkbalk te laten wijzigen. Als dit vakje is uitgeschakeld, hebben wijzigingen in de geselecteerde toepassingsstatussen op de werkbalk Van Analytics geen invloed op de widget.
Filteren op vertrouwen inschakelen	Schakel dit selectievakje in om een gebruiker in staat te stellen de geselecteerde waarde voor vertrouwen op de werkbalk Van Analytics te wijzigen. Als dit vakje wordt uitgeschakeld, hebben wijzigingen in de waarde voor vertrouwen van de werkbalk Analytics geen invloed op de widget.
Datumfiltering inschakelen van	Schakel dit selectievakje in om gebruikers in staat te stellen het datumbereik te wijzigen de Analytics-werkbalk. Als dit vakje wordt uitgeschakeld, hebben wijzigingen in het algemene datumbereik in de werkbalk Analytics geen invloed op de widget.
Filteren tussen interactiestatussen	inschakelen

Schakel dit selectievakje in om een gebruiker de geselecteerde interactiestatussen op de werkbank Analytics te laten wijzigen. Als dit vak is uitgeschakeld, verandert u in de geselecteerde interactiestatussen van de

Naam	Beschrijving

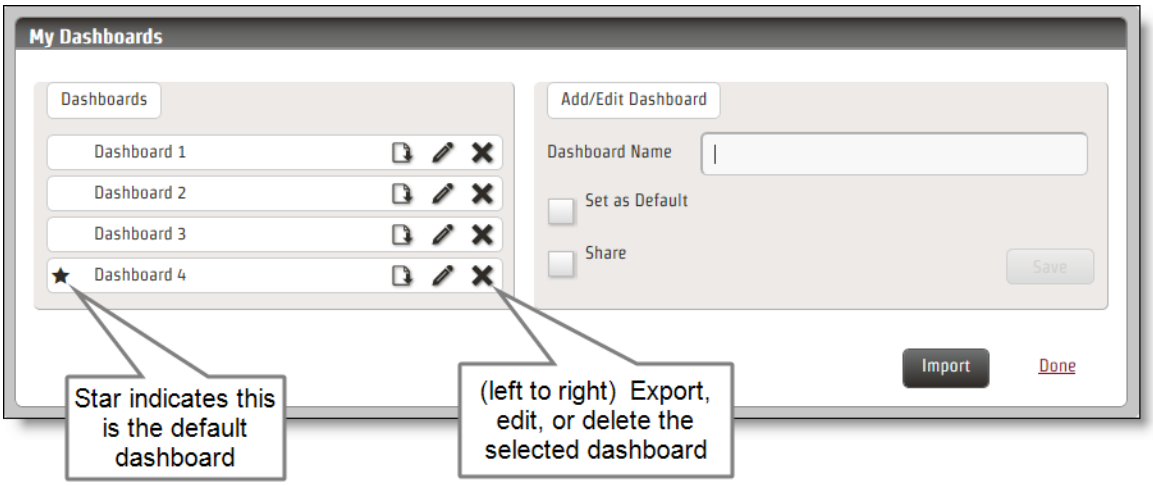
Naam	Beschrijvin
	De Analytics-werkbalk heeft geen invloed op de widget.
Tekstzoeken inschakelen	Schakel dit selectievakje in zodat een gebruiker kan zoeken naar woordgroepen in de Analytics-werkbalk. Als dit vak is uitgeschakeld, heeft het zoeken naar woordgroepen op de Analytics-werkbalk geen invloed op de widget.
Type gebeurtenis	Selecteer het type gebeurtenis voor de gegevensset.
Bestanden groeperen op	Selecteer hoe u een bestand voor de groep wilt maken.
Meerdere hits eruit filteren	Schakel dit selectievakje in om de woordgroep met de hogere te tellen vertrouwensniveau en filter vergelijkbare zinnen met een lager vertrouwensniveau eruit. Als dit vak is uitgeschakeld, worden alle teksthits weergegeven. Analytics kan meerdere teksthits genereren voor vergelijkbare zinnen met verschillende vertrouwensniveaus die vrijwel tegelijkertijd voorkomen in een opname. **BIJVOORBEELD** Als u woordgroepen toevoegt voor 'ambulance' en 'ambulance service', kunnen er meerdere hits verschijnen wanneer Analytics het Woordgroep 'ambulanceservice'.
Datum vanaf	De begindatum voor het datumbereik.
Groeperen op:	Selecteer de manier waarop u gegevens wilt groeperen. De opties die in dit veld beschikbaar zijn, worden bepaald door het type gegevensset dat u maakt.
Groepen	Selecteer een of meer groepen om gegevens op te filteren. Als u niet een of meer groepen selecteert, worden standaard alle groepen geselecteerd. Als u een of meer groepen selecteert, worden standaard alle teams voor die groepen geselecteerd. Groepen worden beperkt door uw toegewezen machtigingen.
Prullenbaken voor histogram	Geef het aantal intervallen op dat in het histogram moet worden weergegeven. Geldig waarden zijn gehele getallen 3–100. De standaardwaarde is 10.

Naam	Beschrijvin
Interactiestatussen	Kies de interactiestatussen die u in de widget wilt weergeven.
Beperken tot voorgedefinieerde zinnen	Schakel dit selectievakje in om contacten in de gegevensset te filteren voor het filteren van alleen degenen met vooraf gedefinieerde woordgroephits. De zinnen worden gedefinieerd in Woordgroepbeheer.
Naam	De naam van de gegevensset.
Zinnen	Selecteer een of meer zinnen om gegevens op te filteren.
Ranggrootte	Voer in hoeveel toepassingen de weergaveresultaten bevatten. Geldig waarden zijn 10–100. De standaardwaarde is 10.
Resultaat	Selecteer of u resultaten wilt retourneren die wel of niet de opgegeven zinnen voor deze gegevensset bevatten. ▪ Als u Contacten met de geselecteerde zinnen retourneren selecteert , komt Webex WFO volgens rapport het totale aantal woordgroepen overeen met alle contacten. ▪ Als u Contacten retourneren zonder de geselecteerde zinnen **selecteert**, wordt Webex WFO rapport weergegeven met het aantal contacten dat niet de opgegeven zinnen bevat.
Alleen websites weergeven	Schakel dit selectievakje in om alleen statistische gegevens voor websites weer te geven Toegankelijk. Als dit vakje wordt uitgeschakeld, worden de statistieken voor zowel toepassingen als websites weergegeven.
Tags	Selecteer een of meer tags om gegevens op te filteren.
Teams	Selecteer een of meer teams om gegevens te filteren. Als u niet een of meer teams selecteert, zijn standaard alle teams geselecteerd.
Teksttypen	Selecteer een of meer teksttypen om gegevens op te filteren.
Tot datum	De einddatum voor het datumbereik.

Naam	Beschrijvin
Type	Selecteer het type trend.
Typen	Selecteer een of meer typen om gegevens te filteren.

Een Analytics-dashboard maken en beheren

Dashboards selecteren, maken en beheren kan worden gedaan met het **pictogram Dashboards** op de werkbalk Analytics. Klik op het pictogram om een bestaand dashboard te selecteren om deze weer te geven in de weergegeven lijst. **Klik op Beheren** boven aan de lijst met dashboards om het **dialoogvenster Mijn dashboards** te openen. Daar maakt en beheert u dashboards. Deze functie is alleen beschikbaar als u over de juiste machtigingen beschikt.



Gedeelde NOTE-dashboards worden in Mijn dashboards aangeduid met een hangslotssymbool. Dit betekent dat u deze dashboards kunt weergeven, maar niet kunt bewerken. Alleen de eigenaar van het gedeelde dashboard kan dit doen.

Voorwaarden

- Uw organisatie heeft een van de volgende licenties:
  - Hoofdfuncties analyse
  - Analytics Enterprise
  - Desktopanalyse
- U hebt de machtiging Systeemanalyse weergeven.

Paginalocatie

Analytics > Analytics-dashboard

Procedures

Een dashboard maken

1. Open **Mijn dashboards**.
2. Typ een naam voor uw nieuwe dashboard in het **veld Dashboardnaam** . U kunt optioneel dit dashboard instellen als uw standaarddashboard, of om uw dashboard te delen met andere gebruikers.
3. (Optioneel) Schakel het **selectievakje Instellen als standaard** in als u dit dashboard als uw standaard Analytics-dashboard wilt gebruiken.
4. (Optioneel) Schakel het **selectievakje Delen** in als u dit dashboard wilt delen met andere gebruikers. Deze functie is alleen beschikbaar als de beheerder het delen van dashboards heeft ingeschakeld op de pagina Analytics-configuratie.
5. Klik op Opslaan **en vervolgens** op **Gereed**.

Een dashboard bewerken

1. Open **Mijn dashboards**.
2. Selecteer het dashboard dat u wilt bewerken en klik op **Bewerken** (het potloodpictogram).
3. Voer uw wijzigingen door. U kunt de naam van het dashboard wijzigen, het dashboard als standaarddashboard instellen of verwijderen en het dashboard delen of delen met andere gebruikers.
4. Klik op Opslaan **en vervolgens** op **Gereed**.

Een dashboard verwijderen

1. Open **Mijn dashboards**.
2. Klik op **Verwijderen** (het X-pictogram) naast het dashboard dat u wilt verwijderen.

   OPMERKING: wanneer u een dashboard verwijdert, verwijdert u ook alle gegevenssets en widgets die aan het dashboard zijn gekoppeld.

3. Klik op Opslaan **en vervolgens** op **Gereed**.

Dashboards exporteren

1. Open **Mijn dashboards**.
2. Klik op **Exporteren** naast het dashboard dat u wilt exporteren.
3. Klik op Opslaan **om het dashboard op te slaan als een bestand met de naam 'dashboard.json' op uw standaard downloadlocatie of** op **Opslaan als** om de naam van het bestand te wijzigen en op een andere locatie op te slaan.

Dashboards importeren

1. Open **Mijn dashboards**.
2. Klik op **Importeren**.
3. Blader naar de locatie waar het gewenste dashboard is opgeslagen en selecteer het bestand. Het bestand heeft de extensie JSON.
4. Klik op **Indienen** om het dashboard te importeren.

   OPMERKING: Als u een dashboard importeert met dezelfde naam als een van uw bestaande dashboards, wordt een sterretje aan de naam van het geïmporteerde dashboard toegevoegd.

5. Klik op **Opslaan**.

Een Analytics-widget maken en beheren

Er zijn vier soorten Analytics-widgets: grafiek, gegevensraster, tekst en woordgroepenwolk. Bij elk type widget worden de gegevens weergegeven die in een gegevensset zijn gedefinieerd. U kunt uw Analytics-dashboards aanpassen door widgets naar wens te maken en in te stellen.

Voorwaarden

- Uw organisatie heeft een van de volgende licenties:
  - Hoofdfuncties analyse
  - Analytics Enterprise
  - Desktopanalyse
- U hebt de machtiging Systeemanalyse weergeven.
- U hebt een gegevensset gemaakt (zie Een gegevensset maken en beheren).

Paginalocatie

Analytics > Analytics-dashboard

Procedures

Een widget aan uw dashboard toevoegen

1. Het dashboard weergeven waaraan u een widget wilt toevoegen.
2. Klik op **Ontgrendelen** om de knop Widget toevoegen in te schakelen en klik vervolgens op **Widget** toevoegen.
3. Kies het type widget dat u wilt toevoegen.
4. Configureer de instellingen voor het geselecteerde widgettype (zie Grafiekinstellingen, Instellingen gegevensraster, Tekstinstellingen en Cloudinstellingen voor woordgroepen).
5. Klik op **Opslaan**.

U kunt de widgets op uw dashboard verplaatsen en de grootte aanpassen. Wanneer u deze verplaatst (klik en wacht tot de muisaanwijzer op de widgetwerkbalk is geplaatst), worden er rode lijnen weergegeven waarmee u de widget die u verplaatst, kunt afstemmen op andere widgets in de buurt. Wijzig het formaat van widgets door op de rechterbenedenhoek van de widget te klikken en te slepen.

Elke widget heeft een werkbalk:

1: instellingen. De widgetinstellingen bewerken

2—CSV exporteren. Gegevens uit de widget exporteren naar een bestand met CSV indeling

3: afdrukken. Een afbeelding van de widget afdrukken

4: verwijderen. De widget verwijderen

5— Volledig scherm. Hiermee kunt u de widget wisselen tussen normale grootte en schermvullend schermformaat

Grafiekinstellingen

Wanneer u het grafiektype voor een widget selecteert, moet u de volgende velden in het dialoogvenster Grafiekinstellingen configureren.

Containerinstellingen

Instelling	Beschrijving
Titel	De naam van de widget.
Titel verbergen	Schakel het selectievakje in om de titelbalk van de widget te verbergen. De hulpprogramma's van de titelbalk worden naar de hoofdtekst van de widget verplaatst.
Achtergrond verbergen	Schakel dit selectievakje in om de widgetrand te verwijderen.

Grafiekopties

Instelling	Beschrijving
Titel	De naam van de grafiek.
Type	Het type grafiek dat u in deze widget wilt weergeven. ▪ Lijn- en vlakdiagrammen worden doorgaans gebruikt om aan te tonen hoe een item in de loop der tijd is veranderd. In lijndiagrammen wordt informatie weergegeven als een reeks punten die door rechte lijnsegmenten zijn verbonden. In gebiedsdiagrammen worden gegevens grafisch weergegeven en zijn gebaseerd op een lijndiagram. Het gebied tussen de as en een lijn wordt benadrukt met kleuren. Het wordt doorgaans gebruikt om twee of meer aantallen in een grafiek te vergelijken. ▪ Staafdiagrammen zijn grafieken met rechthoekige balken die een lengte hebben die evenredig is met de gegevens die ze vertegenwoordigen. Staafdiagrammen kunnen verticaal of horizontaal worden uitgezet. Gestapelde staafdiagrammen zijn handig als u meerdere hits in een of meer categorieën krijgt. Gestapelde staafdiagrammen kunnen worden gebruikt om trends weer te geven. ▪ Cirkeldiagrammen zijn cirkeldiagrammen die in sectoren zijn verdeeld en die illustratie zijn voor de numerieke verhouding. Met een cirkeldiagram kunt u twee snijpunten van gegevens selecteren: de reeks (de gegevens die u wilt uittekenen) en de waarde. Een segment in een cirkeldiagram geeft de reeks aan en de grootte van een segment geeft de waarde aan.
Legenda	De positie van de legenda in de grafiek.

Labelstap	De frequentie van labels die op de x-as worden getekend.

VOORBEELD **1** geeft een label weer op de x-as voor elk gegevenspunt. **2**

Instelling	Beschrijving
	geeft een label weer op de x-as voor elk ander gegevenspunt.
Labels inschakelen	Schakel dit selectievakje in om labels in de grafiek weer te geven.
Gegevenspuntlabels weergeven	Schakel dit selectievakje in om gegevenspuntlabels in de grafiek weer te geven.

Selectie gegevensset en referentieraster

Instelling	Beschrijving
Gegevensset selecteren	Kies een van de gegevenssets die u in de vervolgkeuzelijst hebt gemaakt. De kolomkoppen die zijn gekoppeld aan de gegevensset, worden weergegeven.
Alle gegevens weergeven	Klik op deze knop om een uitgevouwen versie van de kolom weer te geven. Headers.

Grafiekopties

Instelling	Beschrijving
X-axis	Selecteer de informatie die op de x-as van de grafiek moet worden weergegeven. De opties zijn gebaseerd op de geselecteerde gegevensset.
Y-A xis	Selecteer de informatie die op de y-as van de grafiek moet worden weergegeven. De opties zijn gebaseerd op de geselecteerde gegevensset.
Reeks	De gegevens die u wilt meten op de x-as. **LET OP** : Trending gegevens moeten worden gesorteerd op datum. Als u een trenddiagram wilt maken, kiest u Vanaf datum of Tot datum in de Reeks, vervolgkeuzelijst. De trending grafiek wordt niet logisch gesorteerd als u Agent-id, Naam agent, Woordgroep of Categorie kiest.

Instellingen gegevensraster

Wanneer u het gegevensrastertype voor een widget selecteert, moet u de volgende velden configureren in het dialoogvenster Instellingen gegevensraster.

Containerinstellingen

Instelling	Beschrijving
Titel	De naam van de widget.
Titel verbergen	Schakel het selectievakje in om de titelbalk van de widget te verbergen. De hulpprogramma's van de titelbalk worden naar de hoofdtekst van de widget verplaatst.
Achtergrond verbergen	Schakel dit selectievakje in om de widgetrand te verwijderen.

Selectie gegevensset en referentieraster

Instelling	Beschrijving
Gegevensset selecteren	Kies een van de gegevenssets die u in de vervolgkeuzelijst hebt gemaakt. De kolomkoppen die zijn gekoppeld aan de gegevensset, worden weergegeven.
Alle gegevens weergeven	Klik op deze knop om een uitgevouwen versie van de kolom weer te geven. Headers.

Grafiekopties

In dit gedeelte worden de velden weergegeven die in de widget Gegevensraster worden weergegeven. Welke velden beschikbaar zijn, hangt af van de geselecteerde gegevensset. Standaard worden alle beschikbare velden in het gegevensraster weergegeven. Als u een veld uit het gegevensraster wilt verwijderen, klikt u op de veldnaam. Het veld wordt uitgeschakeld. Klik opnieuw op de veldnaam om het veld in te schakelen of selecteer Alle om alle velden in te schakelen.

Tekstinstellingen

Wanneer u het type Tekst voor een widget selecteert, moet u de volgende velden in het dialoogvenster Tekstinstellingen configureren.

Containerinstellingen

Instelling	Beschrijving
Titel	De naam van de widget.
Titel verbergen	Schakel het selectievakje in om de titelbalk van de widget te verbergen. De hulpprogramma's van de titelbalk worden naar de hoofdtekst van de widget verplaatst.
Achtergrond verbergen	Schakel dit selectievakje in om de widgetrand te verwijderen.

Tekstverwerker

Gebruik de teksteditor om de tekst te maken en bewerken die in uw tekstwidget wordt weergegeven. De ingevoerde tekst kan worden vet, cursief of onderstreept. U kunt de tekstgrootte niet zelf bepalen.

Cloudinstellingen woordgroepen

Een woordgroepwolk is een visuele weergave van zinnen. Deze indeling is handig om snel de meest prominente zinnen te herkennen op lettergrootte en -kleur.

Containerinstellingen

Instelling	Beschrijving
Titel	De naam van de widget.
Titel verbergen	Schakel het selectievakje in om de titelbalk van de widget te verbergen. De hulpprogramma's van de titelbalk worden naar de hoofdtekst van de widget verplaatst.
Achtergrond verbergen	Schakel dit selectievakje in om de widgetrand te verwijderen.

Selectie gegevensset en referentieraster

Instelling	Beschrijving
Gegevensset selecteren	Kies een van de gegevenssets die u in de vervolgkeuzelijst hebt gemaakt. De kolomkoppen die zijn gekoppeld aan de gegevensset, worden weergegeven.

> **OPMERKING:** een woordgroepwolk ondersteunt elke gegevensset met een woordgroepoptie (bijvoorbeeld Groeperen op woordgroep). Als de gegevensset voor het aantal woordgroepen is ingesteld
> Gebruikt Groeperen op categorie. U kunt geen woordgroepen cloud maken met

Instelling	Beschrijving
	die gegevensset.
Alle gegevens weergeven	Klik op deze knop om een uitgevouwen versie van de kolom weer te geven. Headers.

Widgetdetails weergeven

In het deelvenster Details van de widget wordt een gegevensraster weergegeven met de gegevens die de bron van de afbeelding zijn. U opent het deelvenster Details door op een item of gegevenspunt in de widget te klikken, of door op de knop Volledig scherm in de werkbalk en vervolgens op de knop Details boven aan het widgetvenster te klikken.

OPMERKING: In een gegevensrasterwidget wordt dezelfde informatie weergegeven als in het deelvenster Details. U kunt op dezelfde wijze inzoomen op die informatie als in het deelvenster Details.

In het initiële gegevensraster worden algemene gegevens weergegeven. Als u meer specifieke details wilt weergeven, dubbelklikt u op een rij om meer details weer te geven. Navigatieklinkers worden linksboven in het deelvenster Details toegevoegd, zodat u kunt terugkeren naar de locatie waar u bent begonnen. Met het pictogram Startpagina wordt de eerste gegevensrasterweergave weergegeven.

Met het pictogram Instelling naast het navigatiepad wordt een configuratievenster geopend waarin u de gewenste gegevens kunt selecteren in het deelvenster Details.

Gebruikers op de hoogte stellen van niet-goedgekeurd gebruik van toepassingen

U kunt een e-mail sturen met betrekking tot het gebruik van een niet-goedgekeurde toepassing of website. Wanneer u in het deelvenster Details een drilldown maakt om het detailraster van de agent met de kolom Toepassingslabel weer te geven, ziet u een e-mailpictogram naast een koppeling met de naam van de desbetreffende toepassing of website.

Klik op het pictogram E-mail om een e-mailformulier weer te geven. De tekst van de e-mail bevat de volgende informatie:

- Een vermelding dat een niet-goedgekeurde toepassing of document is gebruikt
- De naam van de agent.
- De datum en tijd waarop de toepassing werd geraadpleegd.
- De namen van de toepassing en het document
- Een URL voor het probleem met het toepassingsgebruik in Agent Explorer
- (Optioneel) Uw commentaar

OPMERKING: Klik op de koppeling in de kolom Toepassingslabel om naar Agent Explorer te gaan voor de datum en tijd waarop de toepassing werd geopend.

Voer een of meer e-mailadressen in, voeg eventuele opmerkingen toe aan het einde van het bericht en klik op OK om de melding te verzenden.

Gegevens filteren op het Analytics-dashboard

Voorwaarden

- Uw organisatie heeft een van de volgende licenties:
  - Hoofdfuncties analyse
  - Analytics Enterprise
  - Desktopanalyse
- U hebt de machtiging Systeemanalyse weergeven

Paginalocatie

Analytics > Analytics-dashboard

Filter de gegevens in alle widgets die op uw dashboard worden weergegeven met het hulpprogramma Gegevensfilters. U kunt kiezen welke filters u wilt toepassen. Als u meer dan één filter maakt, moeten de resultaten overeenkomen met alle filtercriteria.

> **OPMERKING:** niet alle typen gegevens kunnen worden gefilterd. Zie Een gegevensset maken en beheren voor een lijst met gegevens die kunnen worden gefilterd.

Alle gegevensfilters die u instelt, zijn van toepassing op elk dashboard dat u tijdens een sessie bekijkt. Als u zich echter afmeldt en zich opnieuw aanmeldt, moet u uw filters opnieuw configureren. Deze blijven niet aanwezig tussen sessies.

Procedure

Een gegevensfilter toevoegen

1. Klik op **Gegevensfilters**.
2. Klik op **Filter** toevoegen.
3. Selecteer het filter in het dialoogvenster Filter toevoegen. Er zijn vier filtertypen:
   - Analyse—Filteren op gesprekstatistieken en -gebeurtenissen
   - Contact—Filteren op de contactinformatie van de opname

- Datum—Filteren op tijdzone
- Organisatie—Filteren op agent, groep of team

4. Selecteer de operator (zoals groter dan, kleiner dan, bevat, enzovoort) en voer een waarde in. De waarde kan jokertekens zijn (* of ?). De asterisk jokerteken betekent een willekeurig aantal tekens en de jokerteken van het vraagteken voor één teken.

   VOORBEELD Een filter om gesprekken te vinden die meer dan 3 talk-overgebeurtenissen bevatten, is 'Talk-overgebeurtenissen groter dan 3'.

5. Klik op **OK**.

Uw Analytics-dashboard aanpassen

Voorwaarden

- Uw organisatie heeft een van de volgende licenties:
  - Hoofdfuncties analyse
  - Analytics Enterprise
  - Desktopanalyse
- U hebt de machtiging Systeemanalyse weergeven.

Paginalocatie

Analytics > Analytics-dashboard

Er zijn twee werkbalken beschikbaar op de pagina Analytics-dashboard.

Analytics-werkbalk

Met de Analytics-werkbalk kunt u de inhoud van uw dashboard beheren.

1: Zoekveld

Het veld Zoeken filtert de tekst in widgets die gebruikmaken van de gegevenssets Aantal contacten, Trend inhoud, Aantal contacten en Tekst contacttrends. Dit veld verschijnt alleen als het selectievakje Tekstzoekopdracht inschakelen is ingeschakeld in een set met gegevensset met contactgegevens.

2: veld Algemeen datumbereik

In het veld Algemeen datumbereik wordt historische informatie in widgets gefilterd op datumbereik. Uw selectie is van invloed op alle widgets in het dashboard waarvoor het selectievakje Datumfiltering inschakelen is ingeschakeld voor de gegevenssets. Dit veld is beschikbaar wanneer het dashboard is vergrendeld.

3: veld Vertrouwen

Het veld Vertrouwen wordt gebruikt om de minimale waarde voor vertrouwen in te stellen voor een hit. Geldige waarden zijn 1-100.

BIJVOORBEELD Wanneer u een waarde van 20 opgeeft, geeft Analytics alle hits weer waarvoor de waarde voor vertrouwen 20 of hoger is.

Deze waarde is van invloed op alle widgets in het dashboard waarvan de gegevensset is geconfigureerd met het selectievakje Laat vertrouwen negeren in. Deze waarde geldt niet voor alle volgende sessies.

4: Gegevensfilters

Klik op de knop Gegevensfilters om het dialoogvenster Gegevensfilters weer te geven. Gebruik dit dialoogvenster om filters toe te voegen waarmee wordt bepaald welke opnamegegevens in uw widgets worden weergegeven (zie Gegevens filteren op het Analytics-dashboard).

NOTE-gegevensfilters worden alleen ondersteund voor Spraakanalyse.

5: Interactiestatus

Klik op de knop Interactiestatussen om de interactiestatussen (actief, inactief, na gesprek en in de wacht) te selecteren waarover u gegevens wilt weergeven in uw widgets. Standaard zijn alle interactiestatussen geselecteerd.

6— Toepassingsstatus

Klik op de knop Toepassingsstatus om de toepassingsstatussen te selecteren (goedgekeurd, niet goedgekeurd, negeren en nieuw) waaraan u gegevens wilt weergeven in uw widgets. Standaard zijn alle toepassingsstatussen geselecteerd, behalve de status Negeren.

7—Dashboards

Klik op de knop Dashboards om een lijst met beschikbare dashboards weer te geven. Als u over de juiste rol en machtigingen beschikt, kunt u het dialoogvenster Mijn dashboards openen door op de koppeling Beheren te klikken (zie Een Analytics-dashboard maken en beheren).

8: afdrukken

Klik op de knop Afdrukken om een momentopname van het Analytics-dashboard af te drukken.

9 - Vergrendelen/ontgrendelen

Deze knop kan worden wisselen tussen Vergrendeld en Ontgrendeld.

- Indien vergrendeld, kunt u de widgets op het dashboard of de indeling van het dashboard niet wijzigen.
- Wanneer u deze ontgrendelt, kunt u widgets toevoegen, bewerken en verwijderen en de indeling wijzigen.

> **Gedeelde NOTE-dashboards** kunnen niet worden ontgrendeld. Ze kunnen alleen worden verschoond door hun eigenaars.

10: Opslaan

Klik op de knop Opslaan om de wijzigingen op te slaan die u in een ontgrendeld dashboard hebt aangebracht.

11: Gegevenssetbeheer

Met Gegevenssetbeheer kunt u gegevenssets die aan het weergegeven dashboard zijn gekoppeld, maken, aanpassen en verwijderen (zie Een gegevensset maken en beheren). Deze knop wordt ingeschakeld wanneer het dashboard wordt ontgrendeld.

12: widget toevoegen

Klik op de knop Widget toevoegen om een widgettype te kiezen en de inhoud van die widget te configureren (zie Een Analytics-widget maken en beheren). Deze knop wordt ingeschakeld wanneer het dashboard wordt ontgrendeld.

13: Tegelwidgets

Klik op de knop Widgets tegel om de widgets in de linkerbovenhoek te stapelen. Deze knop wordt ingeschakeld wanneer het dashboard wordt ontgrendeld.

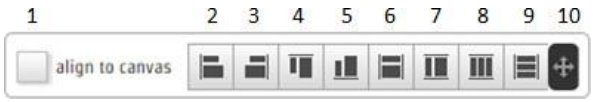
14: Selecteer knop

Klik op hulpprogramma's selecteren om de widgets te selecteren en uit te lijnen op het dashboard. U kunt widgets selecteren door een rechthoekig selectiegebied om zich heen te slepen of op Ctrl te drukken + klikken om ze één voor één te selecteren.
Geselecteerde widgets zijn rood omlijnd. Deze knop wordt ingeschakeld wanneer het dashboard wordt ontgrendeld. Als u widgets selecteert met dit hulpprogramma, wordt de werkbalk Widget uitlijning geopend en weergegeven in de linkerbovenhoek van de pagina.

U kunt widgets selecteren zolang de knop Hulpprogramma selecteren is ingeschakeld (deze wordt donkergrijs). Deze functie blijft ingeschakeld totdat u er nogmaals op klikt om de functie uit te schakelen. Wanneer het is uitgeschakeld, kunt u geen widgets selecteren.

Werkbalk Widget uitlijning

De werkbalk Widget uitlijning verschijnt wanneer u widgets op uw dashboard selecteert met het **hulpprogramma Selecteer** Op de werkbalk Analytics. Standaard verschijnt de werkbalk in de linkerbovenhoek van het dashboard.



1: selectievakje Uitlijnen op canvas

Als u het selectievakje Uitlijnen aan canvas inschakelt, worden de widgets aan een van de buitenranden van het dashboard afgesnauwd wanneer u de knoppen voor uitlijning gebruikt.

> **BIJVOORBEELD** als het selectievakje is ingeschakeld en u op Bodem uitlijnen klikt, worden al uw geselecteerde widgets uitgelijnd op de onderste rand van het dashboard. Als het selectievakje is uitgeschakeld en u op Onderaan uitlijnen klikt, kunt u al uw
> Geselecteerde widgets lijnen hun onderste rand uit aan de onderste rand van de widget die het laagst op het dashboard is geplaatst.

2: links uitlijnen

Klik op de knop Links uitlijnen om de linkerzijden van alle geselecteerde widgets uit te lijnen.

3: rechts uitlijnen

Klik op de knop Rechts uitlijnen om de rechterkant van alle geselecteerde widgets uit te lijnen.

4: boven uitlijnen

Klik op de knop Boven uitlijnen om de bovenkanten van alle geselecteerde widgets uit te lijnen.

5: Onderaan uitlijnen

Klik op de knop Onderaan uitlijnen om de bodem van alle geselecteerde widgets uit te lijnen.

6— Komt overeen met de breedte

Klik op de knop Breedte aanpassen om de breedte van alle geselecteerde widgets in te passen op de breedte van de widget het breedste.

7— Komt overeen met de hoogte

Klik op de knop Hoogte aanpassen om de hoogte van alle geselecteerde widgets in te passen op de hoogte van de hoogste widget.

8: horizontaal distribueren

Klik op de knop Horizontaal distribueren om de geselecteerde widgets gelijkmatig en horizontaal over het dashboard te verdelen. Ze zijn dezelfde breedte bereikt, waarbij de zijranden elkaar raakten.

9: verticaal verdelen

Klik op de knop Verticaal verdelen om de geselecteerde widgets gelijkmatig en verticaal over het dashboard te verdelen. Ze zijn verkleind op dezelfde hoogte met de boven- en onderkant elkaar.

10: werkbalk verplaatsen

Klik op de knop Werkbalk verplaatsen en houd de knop ingedrukt om de werkbalk naar een gewenste locatie op het dashboard te slepen. De werkbalk blijft op deze locatie staat gedurende uw sessie.

De focus en activiteit van agents bijhouden

Op de pagina Agentverkenner kan een supervisor of manager de focus en activiteit van een agent voor een bepaalde datum in één weergave weergeven.

Voorwaarden

- Uw organisatie heeft een van de volgende licenties:
  - Hoofdfuncties analyse
  - Analytics Enterprise
  - Desktopanalyse
- U hebt de machtiging Desktop Analytics weergeven.
- Uw organisatie gebruikt geen RTE-opnamen (ook wel bekend als brokkenopnamen). Vanwege de manier waarop RTE recording desktopgegevens verwerkt, is Agent Explorer niet beschikbaar voor integratie met Cisco Webex Contact Center.

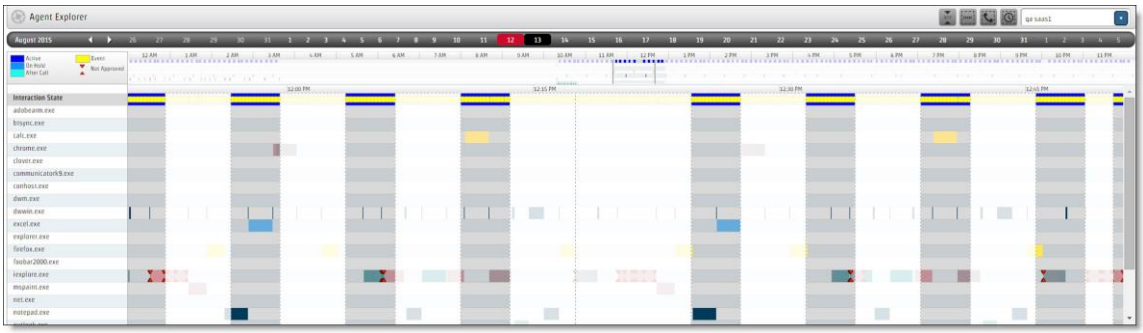
Paginalocatie

Agentverkenner

Procedures

De focus en activiteit van een agent weergeven:

1. Selecteer de agent in de **vervolgkeuzelijst Een agent** kiezen (rechtsboven op de pagina). Er verschijnt een lijst met programma's die de agent heeft gebruikt en de status van de agent tijdens het gebruik van deze programma's.



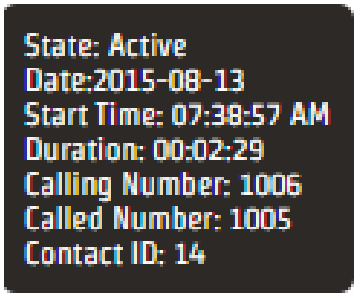
OPMERKING: Zie Overzicht van Agent Explorer voor meer informatie over wat er op deze paginawordt weergegeven.

2. (Optioneel) Klik op een datum of de maandpijltjes boven aan het scherm om een andere datum weer te geven. In Agent Explorer wordt geen informatie voor vandaag of datums in de toekomst weergegeven.
3. Kies voor meer informatie met een of meer van de onderstaande procedures.

Meer informatie over een interactiestatus, gebeurtenis, document of URL in het hoofdpaneel bekijken:

Wijs het element aan. Er verschijnt scherminfo.

VOORBEELD Dit is knopinfo voor een interactiestatus.



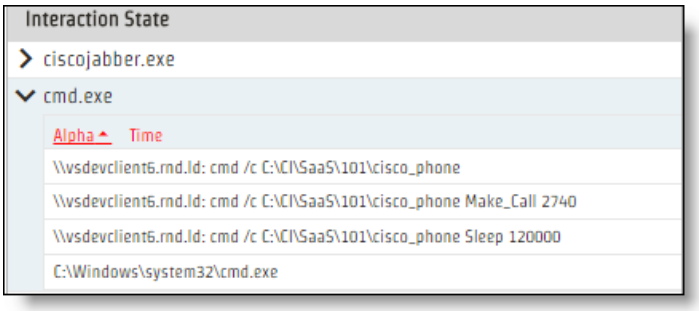
De focus van een agent alleen zien tijdens gesprekken:

1. Schakel de **knop Gespreksgrenzen in** .
2. Schakel de **knop Inactieve grenzen uit** .

Zie de documenten of de URL's die een agent vanuit een toepassing of website heeft geraadpleegd:

1. Klik in de kolom onder Interactiestatus op de pijl links van de naam van de toepassing of de website.
2. Klik op Alfa **als u de documenten of URL's alfabetisch wilt**sorteren. Sorteren op tijd van de agent

Hebt geraadpleegd, klikt u op **Tijd**.



Schakel de niet-goedgekeurde inhoudsmarkeringen uit:

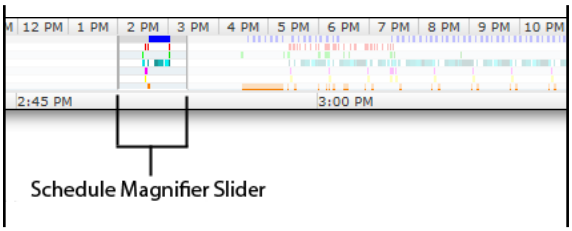
Schakel de **knop Niet-goedgekeurde inhoudsmarkeringen** uit.

Markeer een specifiek type gebeurtenis:

1. Schakel de **knop Gebeurtenissen** in. Het dialoogvenster Gebeurtenissen wordt geopend.
2. Selecteer het type gebeurtenis dat u wilt markeren.

Zoom in op een deel van de agentplanning:

1. Klik op de schuifknop voor Planningsvergroting in de tijdschaalbalk boven aan de pagina.
2. Als u de planning in stappen van 15 minuten wilt weergeven, sleept u de schuifregelaar horizontaal of klikt u op een tijd op de balk met de tijdschaal.



OPMERKING: de in- en uitzoomfuncties van uw webbrowser werken niet in Agent Explorer. Als u de functie in- of uitzoomen gebruikt, wordt de geselecteerde tijd niet goed weergegeven wanneer u de
Schedule Magnifier schuifregelaar.

Een opname afspelen die samenhangt met een interactiestatus:

1. Klik op een interactiestatus die bij een gesprek hoort. De kolom onder de interactiestatus is paars gemarkeerd.
2. Dubbelklik op de interactiestatus. De mediaspeler wordt geopend.

3. Klik op **Afspelen** in de mediaspeler.
4. Als u Spraakanalyse hebt, klikt u op het **tabblad Spraak** om zinnen te zien die bij de opname horen.

Verwante onderwerpen

- Overzicht van Agent Explorer
- Contactpersonen afspelen
- Agentacties voor een contact weergeven: de toepassingen en websites weergeven die een agent heeft gebruikt voor een specifiek gesprek

Overzicht van Agent Explorer

De pagina Agentverkenner bevat het hoofdraster en een werkbalk. In het linkerdeelvenster van het raster worden de toepassingen en websites weergegeven die door de agent worden gebruikt. In het rechterdeelvenster wordt weergegeven wanneer het document of de URL is gebruikt. Ze worden in verschillende kleuren weergegeven, zodat u gemakkelijk wijzigingen in de focus van een agent kunt zien.

Met de vier knoppen op de werkbalk kunt u bepalen wat er in het raster wordt weergegeven. De legenda links onder de agendabalk geeft aan wat de kleuren en symbolen in het raster betekenen.

Knop	Naam	Beschrijving
APP	Niet-goedgekeurde inhoudsmarkeringen	Hiermee schakelt u de markeringen voor niet-goedgekeurde inhoud in die de agent hebben gebruikt en niet zijn goedgekeurd.
EVENT	Gebeurtenissen	Hiermee schakelt u de gebeurtenismarkeringen in die de focus van de agent op een toepassing die de gebeurtenis heeft geactiveerd. De gebeurtenis wordt geel gemarkeerd in de rij Interactiestatus. Wanneer deze optie wordt ingeschakeld, wordt het dialoogvenster Gebeurtenissen geopend waarin u wordt gevraagd het type gebeurtenis te selecteren dat u wilt markeren. Standaard zijn alle gebeurtenissen geselecteerd.
	Gespreksgrenzen	Markeert de duur van een gesprek in het grijs. Als u tijdens een gesprek alleen de focus van een agent wilt zien, schakelt u de knop Gespreksgrenzen in en schakelt u de knop Inactieve grenzen uit.

Knop	Naam	Beschrijving
	Inactieve grenzen	Hiermee wordt informatie over de inactieve tijd tussen contacten in het wit weergegeven, met inbegrip van de toepassingen die in die tijd worden gebruikt. Wanneer u deze knop uitschakelt, ziet u duidelijk goedgekeurde en niet-goedgekeurde toepassingen tijdens een contact.

Een rij Interactiestatus wordt direct onder de legenda weergegeven. De interactiestatus toont de status van de gespreksstatus van de agent op een bepaald tijdstip.

OPMERKING: mogelijk ziet u systeemvergrendeling in een van de rijen onder Interactiestatus. Dit betekent dat de desktop van een agent vergrendeld of in de slaapstand was gezet en kon worden weergegeven welke toepassingen of websites de focus hadden tijdens
Die staat.

Business Intelligence-gegevens analyseren

Het dashboard op uw startpagina

Het dashboard van uw startpagina wordt aangestuurd door Gegevensverkenner en is aangepast aan uw rol. Uw rol en machtigingen bepalen hoe de startpagina werkt. Sommige gebruikers kunnen hun eigen startpagina maken, terwijl anderen een of meer supervisors en beheerders kunnen bekijken die ze maken en delen.

Voorwaarden

- U hebt geldige Webex WFO-aanmeldingsgegevens
- Een supervisor of beheerder heeft een dashboard voor uw rol gemaakt
- Machtiging dashboards beheren (optioneel)
- Dashboardmachtiging weergeven WFM (vereist voor WFM-gebruikers om een startpaginadashboard te zien)
- Dashboardmachtiging weergeven QM (vereist voor QM-gebruikers om een startpaginadashboard te zien)

Paginalocatie

Thuis

Procedures

Andere dashboards weergeven

Als u toegang hebt tot meerdere dashboards, ziet u knoppen met verschillende dashboardnamen linksboven op de startpagina. Klik op de knop voor het gewenste dashboard. Het door u geselecteerde dashboard wordt weergegeven wanneer u zich aanmeldt of terugkeert naar de startpagina van ergens in Webex WFO.

Uw eigen dashboard maken

Als de werkbalk boven aan de pagina Gegevensverkenner bevat, mag u deze gebruiken om uw eigen dashboard en startpagina te maken. In het gedeelte Verwante onderwerpen worden de onderwerpen weergegeven die u kunnen helpen bij het maken van uw eigen dashboard.

Verwante onderwerpen

- De lijst met Gegevensverkenner-dashboards en -rapporten beheren
- Een rapport maken
- Een dashboard maken
- Uw startpagina instellen

Maak uw eigen rapporten met Gegevensverkenner

Met Gegevensverkenner kunt u uw eigen rapporten en dashboards maken. De pagina Gegevensverkenner bevat een lijst met standaardrapporten en dashboards die u als zodanig kunt gebruiken of als sjablonen kunt gebruiken om u aan de slag te gaan met het ontwikkelen van uw eigen rapporten.

Een rapport is een hulpprogramma dat u gebruikt om een bedrijfsvraag te beantwoorden. U kunt bijvoorbeeld een rapport maken met informatie over wat uw totale verkoop vorig jaar is en hoeveel contacten een agent heeft doorverbonden tussen juni en augustus. Met Gegevensverkenner kunt u de vraag definiëren waarop het rapport zal beantwoorden.

Als u eenmaal over rapportgegevens beschikt waarmee u gerichte en nuttige informatie hebt, kunt u een grafiek of tabel configureren om die informatie weer te geven in een eenvoudig te begrijpen visuele indeling. In grafieken kan één enkele informatie worden weergegeven, zoals een kop, of worden trends en relaties tussen verschillende complexe metingen weergegeven.

Rapporten kunnen op thema of onderwerp in dashboards worden gegroepeerd. Dashboards bieden in één oogopslag een schat aan informatie en kunnen nieuwe of verborgen relaties tussen verschillende gegevens onthullen.

BELANGRIJK De hoeveelheid en de complexiteit van rapporten in Gegevensverkenner-dashboards kan de prestaties beïnvloeden. Voor optimale prestaties beperk u het aantal complexe rapporten dat aan uw gegevens is toegevoegd
Explorer-dashboards.

De lijst met Gegevensverkenner-dashboards en -rapporten beheren

De itembrowserpagina Gegevensverkenner bevat een lijst met dashboards en rapporten. Via deze pagina kunt u dashboards en rapporten weergeven, delen, maken en beheren. Wat u precies kunt doen in de itembrowser, hangt af van de bevoegdheden die aan uw rol zijn toegewezen. De volgende functies zijn beschikbaar op de pagina itembrowser:

De standaarddashboards voor Gegevensverkenner weergeven

Uw startpagina instellen

Een rapport of een dashboard kopiëren

Rapporten en dashboards delen

E-maillevering van rapport instellen

Rapporten en dashboards markeren met rollen

In de browser van het item zoeken op een tag

Een rapport exporteren

Informatie over de DX-werkbalk

Met de werkbalk Van Gegevensverkenner kunt u een vooraf gedefinieerd filter selecteren om te beperken welke items in de browser voor items worden weergegeven. U kunt er bijvoorbeeld voor kiezen alleen rapporten en dashboards weer te geven die u hebt gedeeld of alleen rapporten en dashboards die u hebt gemaakt. U kunt ook zoeken naar specifieke rapporten of dashboards op naam, beschrijving of tag.

De browserpagina van het item kan rapporten en dashboards weergeven als platte lijst, een gecategoriseerde lijst of als algemene miniatuurpictogrammen. Als u de weergave wilt wijzigen, klikt u op het gewenste pictogram op de werkbalk.

Veld/knop		Beschrijving
1	Vervolgkeuzelijst Alle items	Selecteer de items van waaruit u op de pagina wilt worden weergegeven de vervolgkeuzelijst.

Veld	/Knoop	Beschrijving
2	Knop Platte lijst	Items weergeven op de pagina in een platte lijst.
3	Knop Gecategoriseerd lijst	Items weergeven op de pagina die is gegroepeerd als dashboards en rapporten.
4	Miniaturen, knop	Items op de pagina als miniaturen weergeven. De foto's in de miniaturen vertegenwoordigen een dashboard of een rapport, niet het werkelijke uiterlijk van het item.
5	Knop onderste voorbeeldpaneel	Geef het paneel voor het itemvoorbeeld onder aan de pagina weer.
6	Knop Rechts voor voorbeeldpaneel	Het itemvoorbeeldpaneel aan de rechterkant van de pagina weergeven.
7	Knop Venster voorbeeld verbergen	Er wordt geen itemvoorbeeld weergegeven.
8	Instellingen, vervolgkeuzelijst	Configureer instellingen voor de pagina. Hiermee bepaalt u hoe items worden gesorteerd op de pagina en welke eigenschappen worden weergegeven voor elk item.

De standaarddashboards voor Gegevensverkenner weergeven

Gegevensverkenner wordt geleverd met een verscheidenheid aan vooraf gebouwde dashboards die u kunt kopiëren en bewerken.

Voorwaarden

- U hebt de machtiging Gegevensverkenner.
- (Standaarddashboards kopiëren en bewerken) U hebt de toestemming om inhoud te maken.
- Welke dashboards beschikbaar zijn, hangt af van de Cisco-aanmeldingen van uw organisatie. Zie Beschikbare vooraf gebouwde dashboards voor specifieke dashboards.

Paginalocatie

Gegevensverkenner

Procedures

De standaarddashboards voor Gegevensverkenner weergeven

De standaarddashboards hebben **Systeem in de** kolom Eigenaar .

1. Klik op een dashboard om het te openen.
2. Klik op **Gegevensverkenner** om terug te keren naar de lijst met dashboards. (Klik niet op de knop Terug in uw browser. Dan gaat u weer terug naar uw startpagina.)

Beschikbare vooraf gebouwde dashboards

QM dashboards

Deze dashboards zijn beschikbaar wanneer uw organisatie Cisco Quality Management heeft.

Dashboard	Beschrijving
Dashboard profiel agent	Een momentopname van de prestaties voor één agent in de afgelopen 30 dagen die laten supervisors, managers en evaluatoren direct inzoomen op contacten voor verdere beoordeling. U kunt dit dashboard ook openen door een contactpersoon te openen en op de naam van de agent te klikken.
Dashboard agentprofiel - Weergave startpagina agent	Een uitgebreid overzicht van de prestaties van één agent voor de afgelopen 30 dagen, waarmee een agent direct meer details kan weergeven in de contacten die ze hebben afgehandeld voor verdere controle. U kunt dit dashboard als startpagina voor elke agent toewijzen. Elke agent ziet alleen zijn gegevens. Zie Rapporten en dashboards markeren met rollen.
Agentprofiel voor CCR drilldetail	Dit is een onderliggende dashboard waarnaar u een drilldown kunt uitvoeren vanaf het dashboard met het agentprofiel.
CX Focus QM - Dashboard contactgegevens (laatste 7 dagen)	Dit bevat het aantal contacten en informatie over de duur van elke groep van de afgelopen zeven dagen. U kunt een drilldown maken om scores voor teams en agenten weer te spelen.
CX Focus QM - Dashboard Details evaluaties (Laatste 7 dagen)	Bevat evaluatiescores voor elke groep van de afgelopen zeven dagen. U kunt een drilldown maken om scores voor teams en agenten weer te spelen.
CX Focus QM - NPS Detail Dashboard (laatste 7 dagen)	Bevat netwerkontwikkelaarscores voor elke groep van de afgelopen zeven dagen. U kunt een drilldown maken om scores voor teams en agenten weer te spelen.

Dashboard	Beschrijving
QM AQP (Quality Percentage agent)	Bevat het aantal voltooide evaluaties en de gemiddelde evaluatiescore. U kunt filteren op datum, begintijd contact, groep, team, agent, evaluatieformulier en evaluator.
QM algemene meetwaarden	Bevat gemiddelde scores, evaluaties en contacttijden van de vorige Dertig dagen.
Overzicht van QM CX-focus	Bevat contactduur, in wachtstand, gemiddelde evaluaties en netwerkontwikkelaar Score (NPS) van de voorgaande dertig dagen.
Widgets - alleen QM	Widgets zijn vooraf ingebouwde apps die u in een dashboard kunt neerzetten voor gebruik Informatie zonder query's te schrijven of rapporten te maken. Dit dashboard bevat alle widgets voor QM. Zie Beschikbare QM widgets voor meer informatie over elke widget. **BEST PRACTICE** De meeste widgets worden geleverd zonder datumfilters, dus ze halen automatisch gegevens op van zo ver mogelijk terug. Als in Widgets laden te lang. Bovendien passen de filters aan op een kleiner datumbereik.

WFM dashboards

Deze dashboards zijn beschikbaar wanneer uw organisatie Cisco Workforce Management heeft.

Dashboard	Beschrijving
Overeenstemmingsdetails agent	Bevat informatie over overeenstemming en conformiteit. U kunt filteren op datum. Groep, team en persoon.
CX Focus WFM - Dashboard details contactduur (vandaag)	Dit is een onderliggende dashboard waarop u vanuit een bovenliggend dashboard een drilldown kunt weergeven.
CX Focus WFM - Dashboard Detail contactvolume (vandaag)	Dit is een onderliggende dashboard waarop u vanuit een bovenliggend dashboard een drilldown kunt weergeven.
CX-focus WFM - SN, ASA, Detail-dashboard verlaten	Dit is een onderliggende dashboard waarop u vanuit een bovenliggend dashboard een drilldown kunt weergeven.

Dashboard	Beschrijving
(Vandaag)	
Overzicht WFM CX Focus van vandaag	Bevat informatie over de contactvolumes en serviceniveaus voor vandaag.
WFM algemene meetwaarden	Bevat personeels- en planningsgegevens voor de afgelopen zeven dagen.
WFM prognose	Vergelijkt de prognose voor de volumes en serviceniveaus met de werkelijke cijfers. U kunt filteren op specifieke vaardigheden, scenario's, datumbereiken en meer. Dit dashboard bevat koppelingen naar gerelateerde prognosedashboards.
Details WFM prognose gegevens	De gedetailleerde prognose wordt vergeleken met de werkelijke gegevens voor verschillende Vaardigheden. U kunt filteren op specifieke vaardigheden, scenario's, datumbereiken en meer.
WFM prognosescenario	Vergelijkt wat-als-scenario's voor prognoses en planningen met de werkelijke metingen. U kunt filteren op specifieke vaardigheden, scenario's, datumbereiken en meer.
WFM-supervisor	Bevat een belangrijke set meetwaarden om de agent, het team en de site te begrijpen voorstelling. Deze meetwaarden omvatten de prestaties rond contacten, overeenstemming, geplande activiteiten en afwezigheid. U kunt trends voor bepaalde perioden voor de groep bekijken en tegelijkertijd op het detailniveau van de agent instellen.
Widgets - Alleen WFM	Widgets zijn vooraf ingebouwde apps die u in een dashboard kunt neerzetten voor gebruik Inzicht zonder query's te schrijven of rapporten te maken. Dit dashboard bevat alle widgets voor WFM. Zie Beschikbare WFM-widgets voor meer informatie over elke widget. **BEST PRACTICE** De meeste widgets worden geleverd zonder datumfilters, dus ze halen automatisch gegevens op van zo ver mogelijk terug. Als in Widgets laden te lang. Bovendien passen de filters aan op een kleiner datumbereik.

Dashboards voor de gehele suite

Deze dashboards zijn beschikbaar wanneer uw organisatie zowel Cisco Quality Management als Cisco Workforce Management heeft.

Dashboard	Beschrijving
Algemene QM WFM-metingen	Bevat plannings-, personeels- en evaluatierapporten.
Overzicht CX-focus WFM QM	Bevat rapporten over contactvolumes, bezetting en evaluatiescores.
Widgets - Alle widgets	Widgets zijn vooraf ingebouwde apps die u in een dashboard kunt neerzetten voor gebruik inzicht zonder query's te schrijven of rapporten te maken. Dit dashboard bevat alle widgets. Zie Beschikbare QM-widgets en Beschikbaar WFM widgets voor meer informatie over elke widget.

Analytics-dashboards

Deze dashboards zijn beschikbaar als uw organisatie Cisco Analytics heeft.

Dashboard	Beschrijving
Geavanceerde spraakzoekopdracht	Zoeken naar hits voor woordgroepen op datum, vertrouwen, duur en categorie.
Slimme benchmarking voor agenten	Bevat informatie over het contactvolume, de duur en de gespreksgebeurtenissen. U kunt filteren op datum, groep, team, agent, contacttype en woordgroephit.
Analytics - Mogelijkheden voor coaching van agenten	Bevat hits voor de meest gebruikte woordgroepen die aangeven dat er behoefte is aan coaching, en informatie over evaluatiescores.
Analytics - Klanteninspanning	Bevat hits voor de meest gebruikte zinnen gerelateerd aan de klant. inspanning, zoals doorverbindingen en escalaties, plus informatie over oproepgebeurtenissen zoals in de wachtstand en stilte.
Analytics - Klantervaring	Bevat hits voor de bovenste woordgroepen die een positieve of negatieve klantervaring beïnvloeden.
Analytics - Oplossing eerste gesprek	Registreert trends die betrekking hebben op de grootste oorzaken van het oplossen van eerste oproepen, zoals escalaties, doorverbinden en servicebarrières. Bevat hits voor de woordgroepen die leiden tot niet-omzetting.
Analytics - Hoofdoverzicht	Bevat informatie over de onderwerpen en discussies in uw contactpersoon midden, op basis van woordgroepcategorieën en hits. Helpt bij het herkennen van positieve en negatieve trends gedurende bepaalde perioden binnen gemeenschappelijke categorieën zoals herhaalde inspanning of doorbellen.

Dashboard	Beschrijving
Analytics - drilldown woordgroepen	Bevat informatie over contacten die een specifieke woordgroephit bevatten. Jij Kan filteren op datum, groep, team, agent, woordgroepscategorie en zin.
CCR drilldetail	Dit is een onderliggende dashboard waarop u vanuit een bovenliggend dashboard een drilldown kunt weergeven.
CCR-drilldetail-sentiment	Dit dashboard wordt geopend wanneer u naar een rapport klikt dat zich in een ander Analytics-dashboard. Het rapport bevat informatie over de contacten in het rapport, zoals begintijd, agent en duur.
CCR Drill Detail Smart Benchmarking	Dit dashboard wordt geopend wanneer u naar een rapport klikt dat zich in een ander Analytics-dashboard bevindt. Het rapport bevat informatie over de contacten in het rapport, zoals de begintijd, agent en evaluatiestatus.
Voorspellende evaluaties	Bevat de voorspelde en werkelijke evaluatiescores voor contacten. U kunt Filteren op datum, groep, team, agent, evaluatieformulier en woordgroephit.
Voorspellende net-organisatorscore	bevat de voorspelde en werkelijke net-organisatorscores voor contacten. U kunt Filteren op datum, groep, team, agent, contacttype en woordgroephit.
Sentimentanalyse	Bevat sentimentinformatie per kanaal, agent en meer. U kunt Filteren op datum, groep, team, agent, hoogste gevoel en hit zin.

CXI - Contact Center-dashboards

Deze dashboards zijn beschikbaar als uw organisatie Cisco Gegevensbeheer heeft.

Dashboard	Beschrijving
CXI - ContactCenter - Klanteninspanning	Biedt een weergave van de inspanning van een klant bij de interactie met uw contactcenter. Het rapport vergelijkt meetgegevens zoals afhandelingstijd en de prevalentie van escalaties met cijfers zoals NPS en sentimenten om aan te geven hoe meer inspanning van invloed is op de klanttevredenheid.
CXI - Contact Center - Engagement en Tevredenheid medewerkers	Biedt een algeheel overzicht van de betrokkenheid van de agent, zoals gemeten aan de dag van cijfers als gebruik, doorverbindingssnelheid en hits met betrekking tot escalatie-gerelateerde woordgroepen. U kunt filteren op datum, groep, team en agent.
CXI - Contact Center - Procesverbetering	Bevat meetgegevens die de mogelijkheden laten zien voor procesverbeteringen in het contactcenter. Gesprekstijden, agentgedrag, overeenstemming met scripts, trainingsmogelijkheden en gebruik van

Dashboard	Beschrijving
	Of processen die mogelijk moeten worden verbeterd.
CXI - Contact Center - Herhaalde gesprekken	Helpt u bepalen of uw klanten meerdere gesprekken naar het callcenter voeren, wat kan duiden op een gebrek aan oplossing voor het eerste gesprek. In de statistiek voor verlaten contacten wordt aangegeven hoeveel klanten de verbinding vereffenen wanneer ze in de wachtrij wachten.
CXI - Contact Center - Systeemverbeteringen	Helpt u problemen in systemen en kansen voor verbetering in de gaten te houden. Gegevens van spraakhits laten zien hoe vaak systeemproblemen zich voor doen tijdens gesprekken. NPS- en sentimentgegevens laten zien hoe die problemen van invloed zijn op de klanttevredenheid. Grafieken met duur laten zien hoe ze van invloed zijn op de totale gespreksduur. U kunt ook zien in welke toepassingen agenten het meeste tijd besteden.
CXI - Contact Center - Workforce Optimization	Biedt een overzicht van de prestaties van medewerkers en gebieden voor optimalisatie. Het dashboard bestaat uit twee hoofdgedeelten: de linkerkant is gericht op kwaliteitsevaluaties van agentgesprekken, en de rechterkant biedt een overzicht van andere prestatiecijfers voor het werk.
CXI - Detail tijd afhandeling	U kunt dit dashboard zelfstandig openen of door er naartoe te boren vanuit een gesprekstijdstatistiek op een ander dashboard. Het geeft meer korrelige details over afhandelingstijden, inclusief de specificatie tussen gesprek, tijd in de wacht en nagesprekken, en tijden per groep. U kunt op een groep klikken om meer naar team of agent te gaan.
CXI - NPS Detail	U kunt dit dashboard zelfstandig openen of door er naartoe te boren vanuit een NPS-metrisch op een ander dashboard. Het helpt u de trends in uw werkelijke en voorspellende NPS-scores te begrijpen, en ook de afwijkingen in uw NPS- en voorspellende NPS-scores.
CXI - Detail woordgroephits	U kunt dit dashboard zelfstandig openen of door er naartoe te boren vanuit een zin slaat op metrisch voor een ander dashboard. Het bevat het absolute en relatieve aantal woordgroephits voor de woordgroepcategorieën en de geselecteerde zinnen.
CXI - Gevoelsdetail	U kunt dit dashboard zelfstandig openen of door er naartoe te boren vanuit Een gevoelsmetriek voor een ander dashboard. Dit helpt u de trends in de sentimenten van uw contacten te begrijpen.

Verwante onderwerpen

- Een rapport of een dashboard kopiëren
- Rollen en machtigingen beheren: wijs machtigingen toe waarmee gebruikers gegevens van Gegevensverkenner kunnen bekijken.
- Beschikbare QM-widgets: informatie over de vooraf gebouwde QM toepassingen die op sommige standaarddashboards worden weergegeven.
- Beschikbare WFM-widgets: informatie over de vooraf gebouwde WFM toepassingen die op sommige standaarddashboards worden weergegeven.

Uw startpagina instellen

Gegevensverkenner bevat een groot aantal vooraf gedefinieerde rapporten en dashboards die door iedere gebruiker als startpagina kunnen worden ingesteld. Als u bijvoorbeeld QM gebruikt, kunt u de Widgets - QM Alleen-dashboard als uw startpagina instellen.

In Data Explorer worden standaardrapporten en dashboards per product aangemerkt, zodat u kunt zoeken naar relevante rapporten en dashboards op producttag: WFM, CWFM, QM of Analytics.

> **IN de dashboards en rapporten van NOTE** worden alleen gegevens weergegeven die zich in uw bereik bevinden. Als een andere gebruiker bijvoorbeeld een rapport deelt waarbij de gemiddelde evaluatiescores van Team A en Team B worden vergeleken, maar u wel Bereik alleen Team A, maar in het rapport worden geen gegevens voor Team B weergegeven.

U kunt als startpagina slechts één dashboard of rapport tegelijk instellen.

Voorwaarden

- Gegevens explorer-machtiging: geeft u alleen lezen-toegang tot de pagina met gegevens explorer-itemsbrowser.

Paginalocatie

Gegevensverkenner of Gegevensverkenner > Rapporten

Procedures

Een dashboard of rapport als uw startpagina instellen

1. Navigeer naar de pagina gegevensverkenner met activa.
2. Klik met de rechtermuisknop op een dashboard of rapport dat in de browser voor items wordt weergegeven.

3. Klik op **Instellen als startpagina**. Gegevensverkenner markeert het dashboard of rapport met een rood startpaginapictogram en het geselecteerde rapport of dashboard wordt uw startpagina.

Een rapport of een dashboard kopiëren

Tenzij een rapport of dashboard met u wordt gedeeld en de eigenaar u toestemming geeft om wijzigingen in het rapport aan te brengen, is het het beste om een bestaand rapport of dashboard zelf te maken, het kopiëren. U bent dan eigenaar van de kopie.

Als u eenmaal de eigenaar bent, kunt u deze aanpassen en delen.

Voorwaarden

- Gegevens explorer-machtiging: geeft u alleen lezen-toegang tot de pagina met gegevens explorer-itemsbrowser.
- Machtiging voor het maken van inhoud: hiermee kunt u dashboards en rapporten maken, bijwerken en verwijderen

Paginalocatie

Gegevensverkenner of Gegevensverkenner > Rapporten

Procedures

Een met u gedeeld rapport of dashboard kopiëren

1. Klik met de rechtermuisknop op het gedeelde rapport of dashboard op de browserpagina van het item.
2. Klik op **Kopiëren**. Gegevensverkenner voegt een kopie van het rapport of het dashboard toe en maakt u de eigenaar.

Rapporten en dashboards delen

Nadat u een rapport of een dashboard hebt gemaakt, kunt u andere gebruikers toegang geven tot het rapport. Wanneer u een rapport of dashboard deelt, kunt u bepalen wat andere gebruikers ermee kunnen doen: het rapport weergeven, kopiëren of bewerken.

> **NOTE-rapporten** en dashboards geven alleen gegevens weer die in uw bereik vallen. Als een andere gebruiker bijvoorbeeld een rapport deelt waarbij de gemiddelde evaluatiescores van Team A en Team B worden vergeleken, maar u wel
> Bereik alleen Team A, maar in het rapport worden geen gegevens voor Team B weergegeven.

U kunt alleen de rapporten en dashboards delen die u in uw bezit hebt. Als u een met u gedeelde versie wilt delen, maakt u een kopie daarvan.

Voorwaarden

- Gegevens explorer-machtiging: geeft u alleen lezen-toegang tot de pagina met gegevens explorer-itemsbrowser.
- Machtiging voor inhoud publiceren: hiermee kunt u rapporten en dashboards waar u eigenaar van bent, delen van groepen waartoe u behoort

Paginalocatie

Gegevensverkenner of Gegevensverkenner > Rapporten

Procedures

Een rapport of een dashboard delen

1. Klik met de rechtermuisknop op het rapport of het dashboard dat u wilt delen op de browserpagina van het item.
2. Klik op **Delen**. Het dialoogvenster Delen wordt geopend.
3. Selecteer het machtigingsniveau dat u wilt toewijzen aan andere gebruikers die tot een van de vermelde groepen behoren. In de volgende tabel worden de beschikbare machtigingsniveaus beschreven.

Toestemming	Beschrijving
Geen	Andere gebruikers kunnen het item niet bekijken. Deze machtiging is de standaardkeuze voor alle vermelde groepen.
Beeld	Andere gebruikers kunnen het item bekijken.
Exploreren	(Alleen voor rapporten) Andere gebruikers kunnen filters, groepen en andere rapportelementen wijzigen maar de wijzigingen niet opslaan.
Opslaan als opslaan.	Andere gebruikers kunnen wijzigingen aanbrengen en een kopie van het item Deze kunnen het oorspronkelijke item niet overschrijven.
Bewerken	Andere gebruikers hebben volledige bevoegdheid om het oorspronkelijke item te wijzigen en te overschrijven. Houd er rekening mee dat er geen controlespoor is dat aangeeft wie het item heeft bewerkt of wat er is gewijzigd.

4. Klik op **OK**.

Er **wordt nu op de browserpagina voor items de kolom Gedeeld** weergegeven waarmee het item is gedeeld.

E-maillevering van rapport instellen

IMPORTANT Cisco Advanced Reporting is afgekondigd tot einde van de verkoop per 1 november 2023 en is niet langer beschikbaar voor aankoop.

Met de functie Bezorgen kunt u plannen dat een rapport waarvan u eigenaar bent, met intervallen voor een bepaalde tijdsduur aan ontvangers kan worden geleverd. U kunt de bestandsindeling voor het rapport, het interval, de tijdsduur en de ontvangers opgeven.

Ik wil bijvoorbeeld mijn rapport over agentstatistieken in PDF dagelijks op 10 AM naar James Smith en Angela Brown sturen, tot 31 maart.

Zowel e-mailadressen die samenhangen met Webex WFO-gebruikers als e-mailadressen buiten Webex WFO kunnen worden geleverd.

Nadat u de instellingen hebt ingesteld, kunt u via de functie Leveren of via de pagina Aflevering de details van de aflevering bewerken en starten of stoppen (zie Rapport e-mailaflevering beheren).

Voorwaarden

- Uw organisatie heeft een Data Management-licentie.

  IMPORTANT-rapport per e-maillevering is niet beschikbaar zonder een Data Management-licentie.

- U hebt de machtiging voor het afleveren van rapporten: hiermee kunt u configureren en beheren wanneer en naar wie een rapport waarvan u eigenaar bent, wordt gemaild

Paginalocatie

Gegevensverkenner of Gegevensverkenner > Rapporten

Procedures

Levering van een rapport instellen

1. Ga op de pagina itembrowser gegevensverkenner naar het rapport dat u wilt leveren. U moet de eigenaar van het rapport zijn.
2. Klik met de rechtermuisknop op het rapport en selecteer **Leveren in** de vervolgkeuzelijst. Het **venster Alle leveringen** wordt geopend.
3. Klik op **Klik om een afleveringsplanning** toe te voegen om het **dialoogvenster Aflevering** bewerken weer te geven.

4. Vul de velden in om het afleveringsschema te configureren.
5. Klik op **Klik om een leveringsmethode** toe te voegen om het **dialoogvenster Aflevering** van e-mail bewerken weer te geven.
6. Klik op Linksonder in het **deelvenster Ontvangers** om het **dialoogvenster Ontvangers** kiezen weer te geven.
7. Vouw de tenantgebruiker uit in het **deelvenster Beschikbaar** om alle beschikbare gebruikers weer te geven, selecteer de ontvangers en klik op **De geselecteerde accounts** toevoegen om ze naar het **deelvenster Geselecteerd** te verplaatsen.

   > **LET OP** : Alleen ontvangers die Webex WFO-gebruikers zijn kunnen worden toegevoegd in het dialoogvenster Ontvangers kiezen. U moet terugkeren naar het dialoogvenster Aflevering **van e-mail** bewerken om externe ontvangers toe te voegen.

8. Klik op de **knop Aflevering** van e-mail bewerken linksboven op de titelbalk om terug te gaan naar het **dialoogvenster Aflevering** van e-mail bewerken.

   > **OPMERKING** : klik niet op **Instellen**. Als u dit wel doet, wordt de levering opgeslagen en wordt u teruggeleid naar de browserpagina van de activa. Als u nog niet klaar bent met het configureren van uw levering, moet u de afleveringsinstelling wijzigen.

9. Selecteer onder in het dialoogvenster de indelingen voor het rapport.
   - Als u ervoor kiest om het rapport als een afbeelding van het rapport weer te geven zoals het in Gegevensverkenner verschijnt, moet de gegevensindeling Geen **zijn**.
   - Als u ervoor kiest het rapport als gegevens op te leveren (een CSV- of Excel-bestand), moet de afbeeldingsindeling Geen **zijn**.
   - U kunt een aangepast paginaformaat selecteren voor het rapport. Rapporten worden standaard geleverd op uw standaardpaginaformaat.
10. Als u een extern e-mailadres voor geadresseerden wilt toevoegen, klikt u direct onder het label Geadresseerden **of onder de** naam van een bestaande ontvanger om een bewerkbaar veld weer te geven.

11. Typ het externe e-mailadres en druk op **Enter**.
12. Klik op **Instellen**. De leveringsconfiguratie wordt opgeslagen en u keert terug naar de browserpagina.

E-maillevering van rapporten beheren

Op de pagina Aflevering kunt u het verzenden en ontvangen van rapporten via e-mail beheren. De pagina bevat twee gedeelten:

Leveringen van andere venster: in dit bovenste paneel worden rapporten weergegeven die door andere gebruikers aan u zijn verzonden. U bent mogelijk de enige ontvanger van het rapport of u bent lid van een deelgroep en u ontvangt een rapport dat ook naar de andere leden van de groep gaat. U kunt ervoor kiezen deze rapporten niet te ontvangen.

Uw paneel Leveringen: in dit onderste paneel worden rapporten weergegeven die u hebt ingesteld om te worden geleverd aan andere gebruikers. U kunt hier de levering van een rapport starten of stoppen (in- of uitschakelen). Op deze manier kunt u rapporten van te voren instellen zodat ze nodig zijn. Een rapport dat de voortgang van een verkoopcampagne aangeeft, wordt bijvoorbeeld alleen ingeschakeld wanneer de campagne wordt uitgevoerd, en wordt uitgeschakeld nadat de campagne tot stand is gebracht. Het rapport kan dan weer worden ingeschakeld wanneer de volgende verkoopcampagne wordt gestart.

Elk deelvenster geeft de naam weer van het rapport dat wordt afgeleverd, wie de ontvangers zijn en wat het afleveringsschema is.

Leveringen worden ingesteld op de activabrowserpagina Gegevensverkenner.

Voorwaarden

- Uw organisatie heeft een Data Management-licentie.

  IMPORTANT-rapport per e-maillevering is niet beschikbaar zonder een Data Management-licentie.

- U hebt de machtiging Leveringsbeheer: hiermee kunt u in- en afmelden voor het ontvangen van geplande rapporten via e-mail van andere gebruikers en om het leveren van het rapport aan andere gebruikers die u hebt ingesteld, te starten en te stoppen.
- U hebt de machtiging voor het afleveren van rapporten: hiermee kunt u configureren en beheren wanneer en naar wie een rapport waarvan u eigenaar bent, wordt gemaild

Paginalocatie

Gegevensverkenner > instellingen > levering

Procedures

Bezorgingen van anderen beheren

OPMERKING: als een rapport aan u wordt afgeleverd op een e-mailadres dat niet is opgegeven voor het e-mailadres dat in Webex WFO voor u wordt gebruikt, kunt u zich op dat adres niet laten bezorgen. Deze functie is uitsluitend beschikbaar voor
E-mailadressen binnen Webex WFO.

- Als u geen rapportleveringen meer wilt ontvangen die door andere gebruikers zijn ingesteld, schakelt u het **selectievakje Afmelden in** en klikt u op **Opslaan**.
- Als u de levering opnieuw wilt starten, schakelt u het **selectievakje Afmelden uit** en klikt u op **Opslaan**.

Eigen bezorgingen beheren

- Als u de levering van een rapport wilt inschakelen, schakelt u het **selectievakje Aan/Uit** in en klikt u op **Opslaan**.
- Als u de levering van een rapport wilt uitschakelen, schakelt u het **selectievakje Aan/Uit** uit en klikt u op **Opslaan**.

Verwijder één van uw eigen leveringen

- Selecteer de levering die u wilt verwijderen en klik − linksonder in uw **leveringen**

  En klik op **Opslaan**.

Aangebrachte wijzigingen op de pagina annuleren

- Klik op de **knop Terugverbinden** om wijzigingen op de pagina Aflevering te annuleren. U moet dit doen voordat u uw wijzigingen opslaat. Nadat uw wijzigingen zijn opgeslagen, kunt u ze niet ongedaan maken.

Verwante onderwerpen

- E-maillevering van rapport instellen

Rapporten en dashboards markeren met rollen

Als u wilt dat alleen gebruikers met een specifieke rol toegang hebben tot een gedeeld rapport of dashboard, kunt u het markeren met de naam van de gewenste rol.

U kunt alleen rapporten of dashboards taggen van wie u eigenaar bent. Als u de eigenaar wilt worden van een rapport of dashboard dat met u is gedeeld, kopieert u het (zie Een rapport of dashboard kopiëren).

OPMERKING : als de rol geen toegang tot Gegevensverkenner omvat, wordt een gemarkeerd dashboard de standaardpagina voor personen met deze rol.

Voorwaarden

- Gegevens explorer-machtiging: geeft u alleen lezen-toegang tot de pagina met gegevens explorer-itemsbrowser.
- Machtiging voor inhoud publiceren: hiermee kunt u rapporten en dashboards waar u eigenaar van bent, delen van groepen waartoe u behoort

Paginalocatie

Gegevensverkenner of Gegevensverkenner > Rapporten

Procedures

Een rapport of dashboard met een rol markeren

VOORWAARDE

- (Voor klanten die overgaan van versie 10.4 naar de cloud) De rol wordt toegewezen aan dashboards van Data Explorer-startpagina: verplaats de rol in Toepassingsbeheer > Algemene > algemene instellingen > Dashboardbeheer naar **Gegevensverkenner**.

1. Klik op de pagina Gegevensverkenner met de rechtermuisknop op het rapport of het dashboard en selecteer **Tag** in de vervolgkeuzelijst. Het **venster Tags** wordt geopend.
2. Voer **c1_role_** en vervolgens de naam van de rol in.

   BELANGRIJK De rolnaam moet overeenkomen met de naam die uw organisatie gebruikt. Er is een lijst met rollen beschikbaar op Toepassingsbeheer > Algemene > gebruikersconfiguratie > rollen.

   Als u een rol wilt toevoegen waarvan de naam één woord bestaat, voert u de naam in.

   VOORBEELD c1_role_Agent

Als u een rol wilt toevoegen waarvan de naam uit meerdere woorden bestaat, gescheiden door spaties, neemt u de tag in tussen dubbele aanhalingstekens.

VOORBEELD "c1_role_East Teamleiders Kust"

Als u meerdere rollen tegelijkertijd wilt toevoegen, voert u deze rollen na elkaar in, gescheiden door een spatie.

VOORBEELD c1_role_Evaluator "c1_role_East Coast Agent"

3. Klik op **Tag** toevoegen.
4. Klik op **OK**. Het **venster Tag** wordt gesloten.

In de browser van het item zoeken op een tag

U kunt in de browser voor activa zoeken door elke willekeurige tag. Als u op producttag zoekt, kunt u alleen tags zien voor producten waarvoor u een licentie hebt. Als u bijvoorbeeld alleen een QM-licentie hebt, ziet u alleen voorgedefinieerde items met een QM-tag, geen items met een WFM of een Analytics-tag.

OPMERKING: afhankelijk van het WFM licentie, worden WFM velden met WFM (voor nieuwe WFM) of CWFM (voor klassieke WFM) gemarkeerd.

Voorwaarden

- Gegevens explorer-machtiging: geeft u alleen lezen-toegang tot de pagina met gegevens explorer-itemsbrowser.

Paginalocatie

Gegevensverkenner of Gegevensverkenner > Rapporten

Procedures

Zoeken naar rapporten en dashboards op tag

1. Klik op de browserpagina van het item op het pictogram Zoeken en selecteer **Tags zoeken**.
2. Typ de gewenste tag in het zoekveld. Gegevensverkenner geeft alleen rapporten en dashboards weer die met deze waarde zijn gemarkeerd.

> **OPMERKING:** Als de naam van de tag bestaat uit meerdere woorden, gescheiden door spaties, moet u de naam insluiten met dubbele aanhalingstekens. Als u bijvoorbeeld wilt zoeken **naar Agent Oostkust**, voert u **"Agent Oostkust"** in.

Een rapport exporteren

Met Gegevensverkenner kunt u rapporten exporteren. Elke rapportpagina heeft een **knop Exporteren als** . Op die manier kunt u de gegevens uit een rapport exporteren in CSV- of XLSX-indeling.

> **BELANGRIJK** Als u de resultaten van een rapport wilt exporteren, moet u de filtercriteria en eventuele andere bewerkingen opslaan voordat u deze exporteert.

Voorwaarden

- Gegevens explorer-machtiging: geeft u alleen lezen-toegang tot de pagina met gegevens explorer-itemsbrowser.

Procedures

Een rapport exporteren

1. Klik op de naam van het rapport in de browser voor bedrijfsmiddelen. De rapportpagina wordt geopend.
2. Klik op **Exporteren als**. Het **dialoogvenster Rapport** exporteren wordt geopend.
3. Selecteer de gewenste bestandsindeling voor het exporteren.
4. Klik op **Volgende**. Wanneer de gegevens gereed zijn, verschijnt een downloadkoppeling.
5. Klik op de link om het bestand te downloaden.
6. Klik op **Sluiten** nadat het downloaden is voltooid.

Een rapport maken

Rapporten zijn de blokken van Gegevensverkenner die u helpen trends in uw gegevens weer te geven. U maakt een rapport door de vraag te definiëren die u wilt beantwoorden en de uitvoer zo te configureren dat het antwoord op een duidelijke manier wordt gepresenteerd.

Om het proces te starten, splitsen u de vraag in afzonderlijke gedeelten op:

- Meet—De meetwaarden die u wilt begrijpen. Dit zijn numerieke velden waarop berekeningen worden uitgevoerd, zoals toevoegen of middelen.
- Onderwerpen—Hoe u de meetwaarden wilt groepeert. Dit zijn tekstvelden die worden gebruikt als groeperingen in categoriestijl, zoals het nummer van de agent-id of de wachtrijnaam.
- Filters—De grenzen waarbinnen de meetwaarden moeten vallen, zoals een tijdskader of maximum-/minimumwaarden.

VOORBEELD

U wilt weten hoeveel contacten die langer dan tien minuten hebben geduurd, door elke agent van het team Oostkust zijn afgehandeld in de maand maart.

- De **maat** is contacten.
- **Onderwerpen** zijn de agenten in het team Oostkust.
- De **filters** zijn contacten voor langer dan tien minuten en de maand maart.

De structuur van rapporten die ongelooflijk complex en nuttig kunnen zijn, worden opgebouwd uit deze drie componenten.

Nadat u de vraag voor het rapport hebt gemaakt, kunt u vervolgens bepalen hoe de informatie in het rapport wordt weergegeven. U kunt kiezen uit een groot aantal aan te passen grafieken en tabellen.

Een vraag maken

Rapporten zijn de blokken van Gegevensverkenner die u helpen trends in uw gegevens weer te geven. U maakt een rapport door de vraag te definiëren die u wilt beantwoorden en de uitvoer zo te configureren dat het antwoord op een duidelijke manier wordt gepresenteerd. U kunt kiezen uit een groot aantal aan te passen grafieken en tabellen.

In het paneel Vraag kunt u een vraag maken. Om het proces te starten, deelt u de vraag in afzonderlijke delen:

- **Wat**—De meetwaarden (meetwaarden) die u wilt begrijpen. Dit zijn numerieke velden waarop berekeningen worden uitgevoerd, zoals toevoegen of middelen.
- **Hoe**—Hoe u de maatregelen wilt groepelen. Dit zijn tekstvelden die worden gebruikt als groeperingen in categoriestijl, zoals het nummer van de agent-id of de wachtrijnaam.
- **Filters**—De limieten waar u wilt dat de meetwaarden vallen, zoals een tijdskader of maximum-/minimumwaarden.

VOORBEELD

U wilt weten hoeveel contacten die langer dan tien minuten hebben geduurd, door elke agent van het team Oostkust zijn afgehandeld in de maand maart.

- **Wat** is het aantal contacten (de maat).
- **Hoe** is het met de agenten in het team Oostkust (de groepering).
- **Met filters** worden het rapport beperkt tot contacten die langer dan tien minuten duren en die uit de maand maart kwamen.

OPMERKING Tijdens het maken van uw vraag wordt in het deelvenster onder aan het vraagpaneel de vraag in een normale taal weergegeven op basis van uw selecties in de gedeelten Wat, Hoe en Filters.

Een nieuw rapport maken

Om een vraag te kunnen maken, hebt u een rapport nodig waarin u deze kunt plaatsen.

Een nieuwe rapport maken en een naam instellen

1. Klik op de startpagina van Gegevensverkenner op **Nieuw rapport** om de rapportontwerper weer te geven.
2. Klik op Naamloos rapport **op de titelbalk en geef een naam voor het nieuwe rapport op** .

Een maat kiezen

Bepaal welke informatie in uw rapport moet worden weergegeven. Deze numerieke waarden worden meetwaarden genoemd.

Er is een lijst met maatregelen waaruit u kunt kiezen of u kunt uw eigen maatregelen maken. Meerdere metingen worden vaak gebruikt in rapporten. Een rapport dat de contactduur in uren weergeeft, kan bijvoorbeeld ook de gemiddelde contactduur bevatten.

NOTITIE

De meting Overeenstemming % – Dagelijkse maat wordt berekend na het afsluiten van de dag en wordt dan alleen voorzien van een tijd met een datum en niet een tijd. De engine wijst er een tijdwaarde van middernacht UTC aan toe. Omdat rapporten worden uitgevoerd in de tijdcontext van de gebruiker die het rapport uitvoert, is er standaard een tijdverschuiving en kunnen de overeenstemmingswaarden in het rapport onjuist lijken.

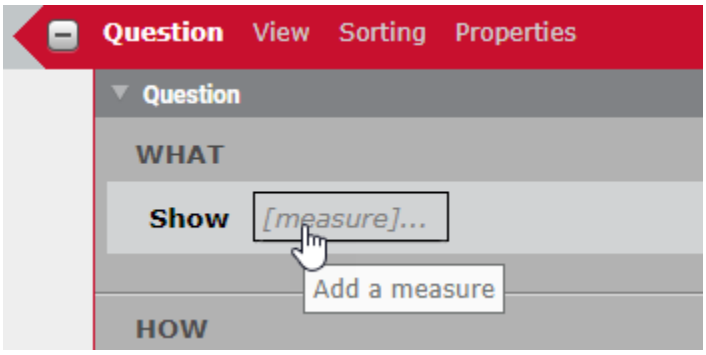
U kunt dit op verschillende manieren aanpassen:

1. Stel de tijdzone voor het rapport in op UTC.
2. Stel de tijdzone voor de gebruiker die het rapport uitvoert in op UTC.
3. Pas de volgende aangepaste formule toe op het rapport:

```
timeShiftValue([Overeenstemming PCT],[Overeenstemmingsdatum], 'Uur', -8)
```

Maatregelen configureren voor een nieuw rapport

1. Klik in het gedeelte Wat **van het** deelvenster Vraag **op Weergeven** [maat] **.** Het **dialoogvenster Maat** selecteren wordt geopend.



Standaard worden **alle** beschikbare meetwaarden weergegeven, maar u kunt de lijst doorzoeken, sorteren en filteren.

- Klik op tags **om meetgegevens weer te geven die alleen van toepassing zijn op** verschillende gegevensbronnen, zoals Analyse en QM. Sommige maten hebben meerdere tags en worden daarom in meerdere lijsten met tags weergegeven.
- Klik op **Favorieten** (rechtsboven in de lijst) als u alleen de maatregelen wilt weergeven die u als favoriet hebt gemarkeerd. Als u een favoriet wilt markeren, klikt u op het vakje links van de naam van de maat in de lijst zodat een gele ster wordt weergegeven. Elke maat die u markeert als favoriet, blijft gemarkeerd van sessie naar sessie.
- Klik op **Sorteren** (rechtsboven in de lijst) om de lijst met maten in oplopende of aflopende volgorde te sorteren. Standaard wordt de lijst in oplopende volgorde gesorteerd.
- Voer in het veld Zoeken **de** naam in van de maat om het veld snel te vinden.

2. Selecteer de maat die u in het rapport wilt opnemen uit de lijst met beschikbare maatregelen.

   U kunt ook op Aangepast **klikken** in de rechterbovenhoek om een aangepaste maat te maken. Raadpleeg Aangepaste maat maken voor meer informatie over aangepaste metingen .

3. (Optioneel) U kunt aanpassen hoe de maat in het rapport verschijnt met behulp van het **paneel Configuratie** gemeten onder aan het dialoogvenster. Hier kunt u de getal- of datumindeling van de maat configureren, hoe deze worden samengevoegd en inhoudskenmerken op de maat toepassen. Raadpleeg Het uiterlijk van een maat configureren voor meer informatie over het configureren van een maat.

4. Klik op **Toevoegen**.
   De toegevoegde maat wordt in het paneel Vraag weergegeven en er wordt een ander veld Weergeven toegevoegd onder het veld Dat u hebt ingevuld. Gebruik dit veld om extra metingen aan uw vraag toe te voegen.

   > **OPMERKING:** als u een maat wilt configureren die u al hebt toegevoegd aan de **sectie Wat** , klikt u op de maat om het **dialoogvenster Maat** selecteren opnieuw te openen.

5. (Optioneel) Maatregelen worden standaard als kolommen weergegeven. Klik **als kolommen** om ze als rijen weer te geven.

Een groep kiezen

Nadat u het onderwerp van uw vraag met de maat hebt gedefinieerd, bepaalt u hoe u de informatie groeperen. De **term voor de vraag Hoe** is vaak de organisatie van personen, plaatsen, dingen en tijdskaders die echte onderwerpen of omstandigheden voor het rapport bieden. Het is gebruikelijk om meerdere hoe-onderwerpen in een rapport te hebben.

Bepaal hoe de informatie in het rapport wordt gegroepeerd

1. Klik in de **sectie Hoe** van het paneel Vraag op Groeperen **[groeperen]**. Het **dialoogvenster Groeperen** selecteren wordt geopend.

   Er zijn twee groeperingsopties, **Onderwerp** of **Tijd**. Standaard wordt de optie Onderwerp weergegeven. Als u wilt groeperen op datum of tijd, klikt u op **Tijd** in de rechterbovenhoek van het dialoogvenster. Ook kunt u de tijdgroepering per periode verder verfijnen.

   > **OPMERKING:** net als bij metingen kunt u de weergegeven onderwerpen en tijden beperken op tag of favorieten, ze in oplopende of aflopende volgorde sorteren of zoeken naar een specifieke
   > Onderwerp of tijd op naam.

2. Kies de gewenste groepering en klik op **Toevoegen**.

   De toegevoegde groepering wordt in het vraagpaneel weergegeven en een ander **veld[groepering]** wordt toegevoegd onder de groepering die u hebt ingevuld. Gebruik dit veld om extra groepen aan uw vraag toe te voegen.

   > **OPMERKING** : Als u met totalen **in de sectie Groep van het deelvenster Vraag selecteert** en Totalen behouden selecteert bij het maken van een in- en weer, wordt de totaalwaarde als een extra kolom weergegeven.

Een filter instellen

De laatste stap van het definiëren van een vraag is het kiezen van een filter. Een maat alleen kan een grote hoeveelheid informatie retourneren. Het filter dient om de specifieke informatie te targeten die u in uw rapport wilt opnemen of uitsluiten. U kunt specifieke waarden selecteren om deze op te nemen of uit te

sluiten, of u kunt filters voor tekstvergelijking of een bereik instellen.

Vergelijkingsfilters om te bepalen welk waardenbereik in het rapport is opgenomen.

OPMERKING Gegevensverkenner rapporten over de laatste twee jaar met gegevens. Als uw systeem veel historische gegevens bevat, is het wellicht handig om uw filter te configureren voordat u uw meet- en groeperingen configureert.
Dit helpt bij het weergeven van het rapportvoorbeeld.

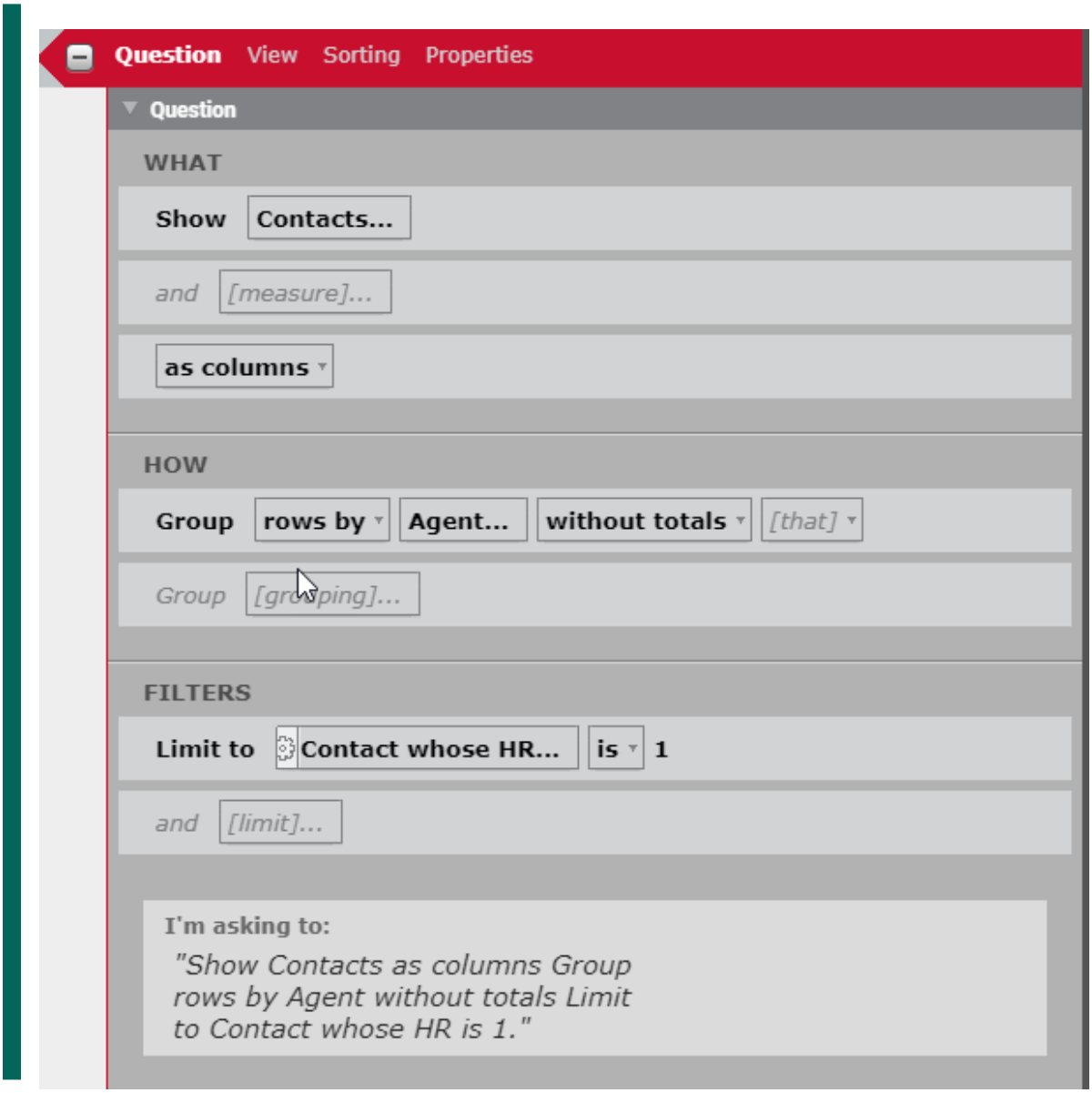
De filtersectie wordt ook gebruikt om te configureren welke onderwerpen worden gebruikt in combinatie met parameters op het dashboard. Als in uw rapport bijvoorbeeld elke agent in het contactcenter wordt vermeld, maar u wilt alleen gegevens kunnen weergeven voor een bepaalde agent, kunt u met de parameter die agent selecteren en alleen zijn of haar gegevens zien die in het rapport worden weergegeven.

Slechts bepaalde waarden van een onderwerp in het rapport opnemen

1. Klik in het gedeelte Filters **van het paneel Vraag op Beperken tot** [beperken] **.** Het **dialoogvenster Filter** selecteren wordt geopend.
2. Selecteer een onderwerp en selecteer vervolgens een veld om het rapport op te filteren.
3. Schakel het **selectievakje Alle waarden** uit en schakel het selectievakje in voor de waarden die u wilt opnemen.
4. Klik op **Toevoegen** om het rapport te filteren.

VOORBEELD
U wilt alleen contacten opnemen die in uw rapport zijn gemarkeerd voor HR. Vul het **dialoogvenster Filter** selecteren als volgt in:

- Selecteer in het linkerdeelvenster de optie **Contactpersoon**.
- Selecteer **HR** in het middelste deelvenster.
- Schakel in het rechterdeelvenster op het **tabblad Selecteren** het **selectievakje Alle waarden** uit en schakel het **selectievakje 1** (wat waar of ja betekent) in.



Bepaalde waarden van het rapport uitsluiten

1. Klik in het gedeelte Filters **van het paneel Vraag op Beperken tot** [beperken] **.** Het **dialoogvenster Filter** selecteren wordt geopend.
2. Selecteer een onderwerp en selecteer vervolgens een veld om het rapport op te filteren.
3. Schakel het **selectievakje Alle waarden** uit en schakel vervolgens het selectievakje in voor een of meer waarden die u wilt uitsluiten.
4. Klik op **Toevoegen**.

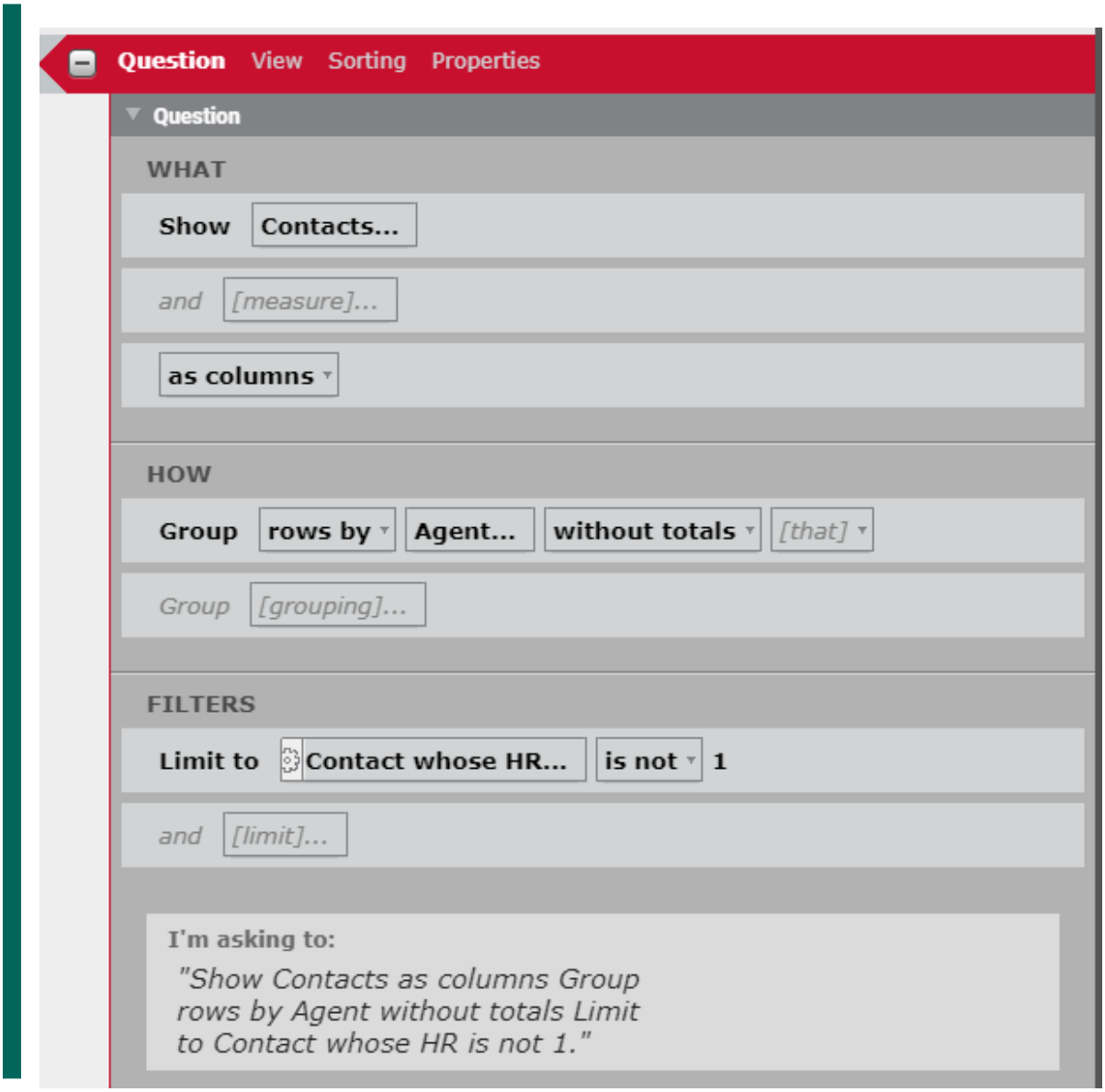
5. Klik in het **gedeelte Filters** van het vragenpaneel op de **vervolgkeuzelijst is** in het filter dat u hebt gemaakt. Deze optie **is geen** onderdeel van de vervolgkeuzelijst.

VOORBEELD

U wilt contacten in uw rapport uitsluiten die zijn gemarkeerd voor HR. U vult de **Selecteer het dialoogvenster Filter** als volgt:

- Selecteer in het linkerdeelvenster de optie **Contactpersoon**.
- Selecteer **HR** in het middelste deelvenster.
- Schakel in het rechterdeelvenster op het **tabblad Selecteren** het **selectievakje Alle waarden** uit en schakel het **selectievakje 1** (wat waar of ja betekent) in.

In het **gedeelte Filters** van het paneel Vraag, naast het filter dat u zojuist hebt toegevoegd, gaat **de wijziging** in **niet** in de vervolgkeuzelijst staat.



Waarden opnemen of uitsluiten met vergelijkingsfilters

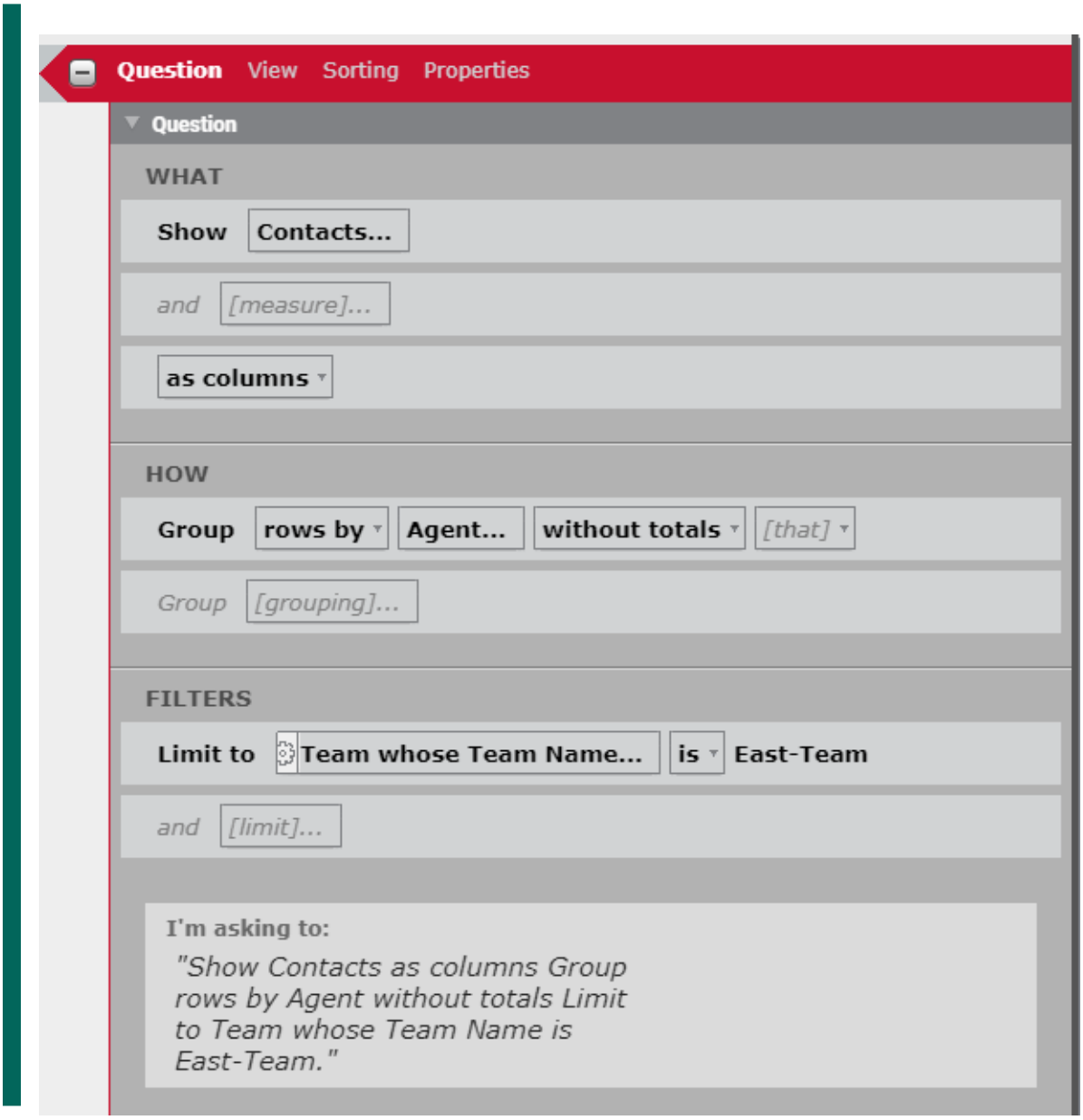
1. Klik in het gedeelte Filters **van het paneel Vraag op Beperken tot** [beperken] **.** Het **dialoogvenster Filter** selecteren wordt geopend.
2. Selecteer een onderwerp en selecteer vervolgens een veld om het rapport op te filteren.
3. Schakel het **selectievakje Alle waarden** uit en voer vervolgens een van de volgende handelingen uit:
   - Schakel het selectievakje voor de waarde in om deze in te stellen als een vergelijking.
   - Geef op het **tabblad Opgeven** een waarde op aanhalingstekens die u als vergelijking wilt instellen.

4. Klik op **Toevoegen**.
5. Klik in het gedeelte Filters van het paneel Vraag op de **vervolgkeuzelijst is** in het nieuwe filter en selecteer de operator die u op de waarde wilt toepassen.

VOORBEELD

U wilt alleen agenten die tot het team Oost behoren in uw rapport opnemen. Vul het **dialoogvenster Filter** selecteren als volgt in:

- Selecteer in het linkerdeelvenster de optie **Team**.
- Selecteer in het middelste deelvenster de optie **Teamnaam**.
- Schakel in het rechterdeelvenster op het **tabblad Selecteren** het **selectievakje Alle waarden** uit en schakel het **selectievakje Oost-team** in. U kunt ook op het **tabblad Opgeven** klikken en vervolgens 'Oost-team' **invoeren** in het deelvenster met filterwaarden.

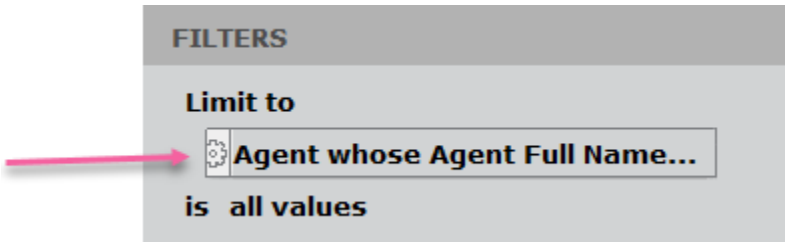


Een of meer rapportparameters toevoegen

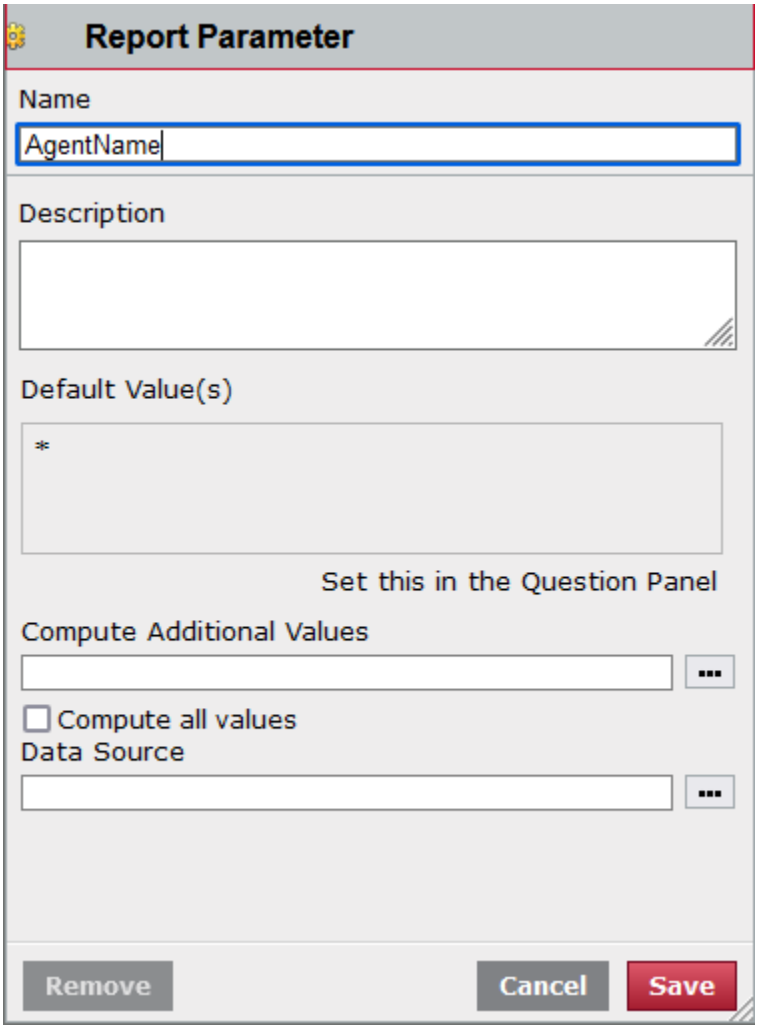
Als u een parameterbesturingselement zoals een ledenkiezer wilt gebruiken om de gegevens die in een rapport worden weergegeven, te filteren, moet u een of meer rapportparameters aan het rapport toevoegen. Raadpleeg Parameter toevoegen voor meer informatie over het gebruik van parameters in een rapport.

1. Klik in het gedeelte Filters **van het** paneel Vraag **op Beperken tot** [beperken] **.** Het **dialoogvenster Filter** selecteren wordt geopend.
2. Selecteer een onderwerp en selecteer vervolgens een veld om het rapport op te filteren.

3. Schakel op het **tabblad Selecteren** het **selectievakje Alle waarden** in.
4. Klik op **Toevoegen**. Het onderwerp wordt weergegeven in het **veld Limiet tot** .
5. Klik links van het **veld Limiet op op het tandwielpictogram om het** dialoogvenster Rapportparameter **te** openen.



6. Voer in het **veld Naam** een naam in voor de parameter. De naam mag geen spatie bevatten. Alle andere velden zijn optioneel.



7. Klik op **Opslaan**. Houd er rekening mee dat het tandwielpictogram rood is gegaan, wat aangeeft dat de parameter is geconfigureerd.
8. Herhaal deze procedure voor alle andere filters die u in het rapport wilt gebruiken.

Verwijderde prognose-, overeenstemmings- en agentplanningsrecords filteren

De records in de planningen van de agents, prognose, overeenstemming en agentplanning worden regelmatig gewijzigd. De planning van een agent kan bijvoorbeeld meerdere keren worden gewijzigd. Telkens wanneer dit gebeurt, wordt een planningsrecord verwijderd en wordt een nieuwe gemaakt.

In de Gegevensverkenner-database worden deze records niet fysiek verwijderd. In plaats daarvan worden ze gemarkeerd als verwijderd en blijft het record in de database staan. Dit resulteert in veel records die niet langer relevant zijn en kunnen resulteren in onnauwkeurige rapporten als ze worden opgenomen. In dit geval moeten de records die zijn gemarkeerd als verwijderd, uit het rapport worden gefilterd.

OPMERKING : het kan gebeuren dat u deze gemarkeerde records in een rapport wilt opnemen. Misschien moet u controleren hoe vaak de planning van een specifieke agent is opgenomen veranderd. In een dergelijk geval zouden de verwijderde records niet uit het rapport worden gefilterd, omdat elke record een wijziging in de planning vastlegt.

Verwijderde prognose-, overeenstemmings- en agentplanningsrecords filteren

1. Klik in het gedeelte Filters **van het** paneel Vraag **op Beperken tot** [beperken] **.** Het **dialoogvenster Filter** selecteren wordt geopend.
2. Selecteer een prognose-, overeenstemmings- of planningsonderwerp en controleer of de velden die aan dat onderwerp zijn gekoppeld, een van de volgende markeringvelden bevatten:
   - Rapport Overeenstemming agent is verwijderd
   - Planningsactiviteit is verwijderd
   - Prognose is verwijderd
3. Als u een van deze velden vindt, selecteert u die. Schakel het **selectievakje Alle waarden** uit en schakel **1** (1 = waar of ja) in.
4. Klik op **Toevoegen**.
5. Klik in het gedeelte Filters **van het** deelvenster Vraag **op de vervolgkeuzelijst is en selecteer** Is niet **.**

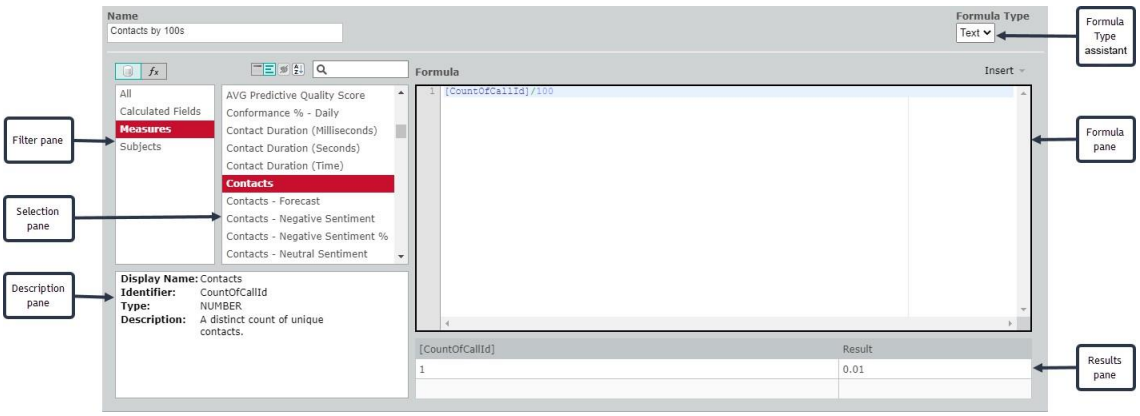
Een aangepaste meting maken

Als u een maat aan een rapport wilt toevoegen dat niet in de lijst met maten staat, kunt u een aangepaste maat maken door in de rechterbovenhoek van het **dialoogvenster Maat** selecteren op Aangepast **te klikken** .

In aangepaste maatregelen worden formules gebruikt om maatregelen en velden te wijzigen die al in het gegevensmodel aanwezig zijn. U kunt een formule maken door handmatig meet- en operatoren op te geven in het formuledeelvenster. Het dialoogvenster Aangepaste maat maken bevat lijsten met de beschikbare metingen, operators en verwijzingen waaruit u kunt kiezen om een formule op te stellen.

Het dialoogvenster Maat maken voor aangepaste metingen bestaat uit twee secties: het venster Formuleeditor bovenin en het venster Configuratie meten onder aan. Raadpleeg Het uiterlijk van een maat configureren voor informatie over het venster Configuratie meten.

De formuleeditor is contextspecifiek. U kunt hiermee alleen de gegevenselementen, functies en andere functies voor uw formule opnemen die van toepassing zijn op de maat die u selecteert.



- Het **deelvenster** Filter bevat opties die u kunt gebruiken om het aantal gegevenselementen te beperken of - de functies die worden weergegeven in het deelvenster Selecties. Als u bijvoorbeeld Maatregelen **selecteert** in het deelvenster Filter, worden in het deelvenster Selecties alleen metingen weergegeven.

  Met de knoppen boven het deelvenster Filter kunt u

  Schakelen tussen gegevenselementen en functies. Gegevenselementen zijn de velden in de gegevensbibliotheek die beschikbaar zijn voor gebruik in uw formule. Functies zijn gedefinieerde operationele taken.

- **In het deelvenster** Selectie worden de elementen of functies weergegeven die u aan uw formule kunt toevoegen. Wat wordt weergegeven, hangt af van uw selectie in het deelvenster Filter? Gebruik de knoppen boven Selectie

  Om te schakelen tussen meet- en functieweergavenamen en -identificaties. U kunt de gegevenselementen of functies met de knop Sorteren in op- of aflopende volgorde sorteren en met het zoekveld naar een specifiek gegevenselement of specifieke functie zoeken.

  OPMERKING: deze knop wordt momenteel niet gebruikt.

- In **het deelvenster** Beschrijving wordt informatie weergegeven over het gegevenselement of de functie die u in het deelvenster Selectie hebt geselecteerd.

- In **het formulevenster** wordt de formule weergegeven terwijl u deze maakt. Dit deelvenster bevat de gegevenselementen en functies die u selecteert, en andere formuleelementen die u handmatig invoert.

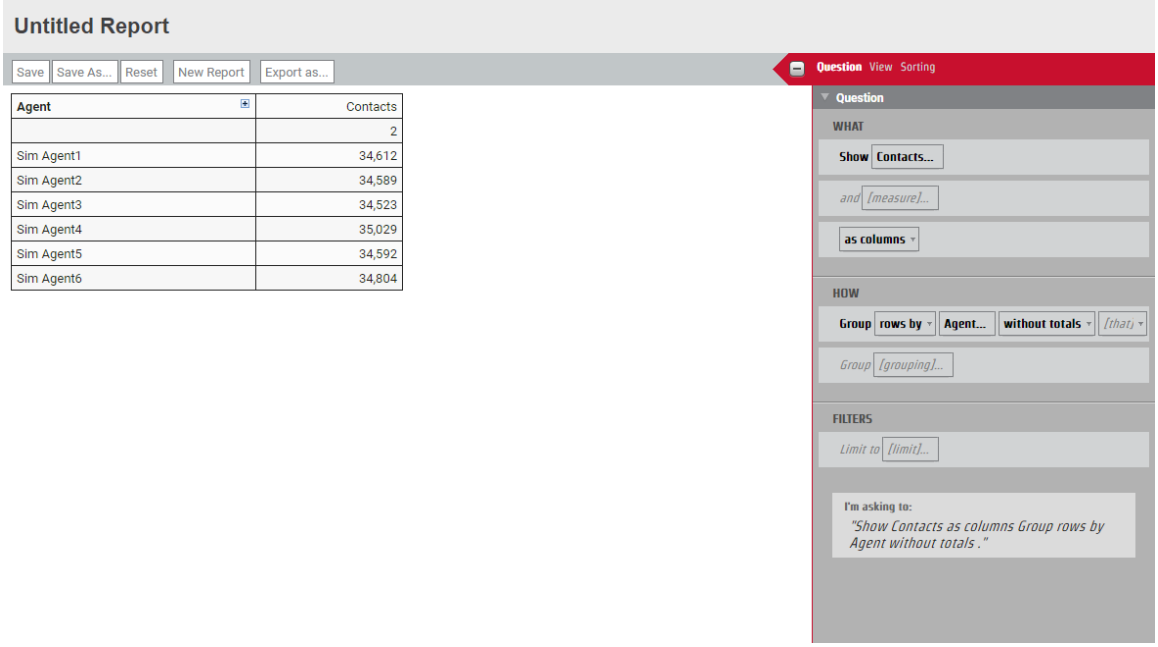
- **Terwijl u werkt, wordt in het deelvenster** Resultaten geprobeerd uw formule te verzamelen en het resultaat weer te geven. Er wordt een foutbericht weergegeven als uw formule fouten bevat.

- **Met de vervolgkeuzelijst Assistent formuletype** kunt u assistenten openen die u helpen bij het maken van verschillende typen formules. De standaardwaarde is een tekstformule, maar naast tekst kunt u ook kiezen uit formules voor verschil, verhouding, schaal, splitsing en dienst. Zie Een aangepaste maat maken met een formuletypeassistent voor meer informatie.

Voorbeeld van een aangepaste maat

De functie Aangepaste maat is een hulpprogramma dat kan worden gebruikt voor het maken van veel verschillende soorten formules met verschillende niveaus van complexiteit. U kunt op verschillende manieren een formule maken. Het volgende voorbeeld beschrijft één manier van het maken van een aangepaste meting.

Laat ons in dit voorbeeld zeggen dat u een rapport wilt weergeven met het aantal contacten dat uw agenten afhandelen. Uw contactcenter ontvangt een groot aantal contacten, dus het rapport bevat elke agent die contacten afhandelt die elk jaar in duizenden contacten kunnen komen. U kunt het rapport echter gebruiken om agenten te vinden die boven of onder de rest van de groep presteren. Als u het exacte aantal contacten voor elke groep ziet, is dat moeilijk in één oogopslag op te nemen, zoals in deze afbeelding te zien is:



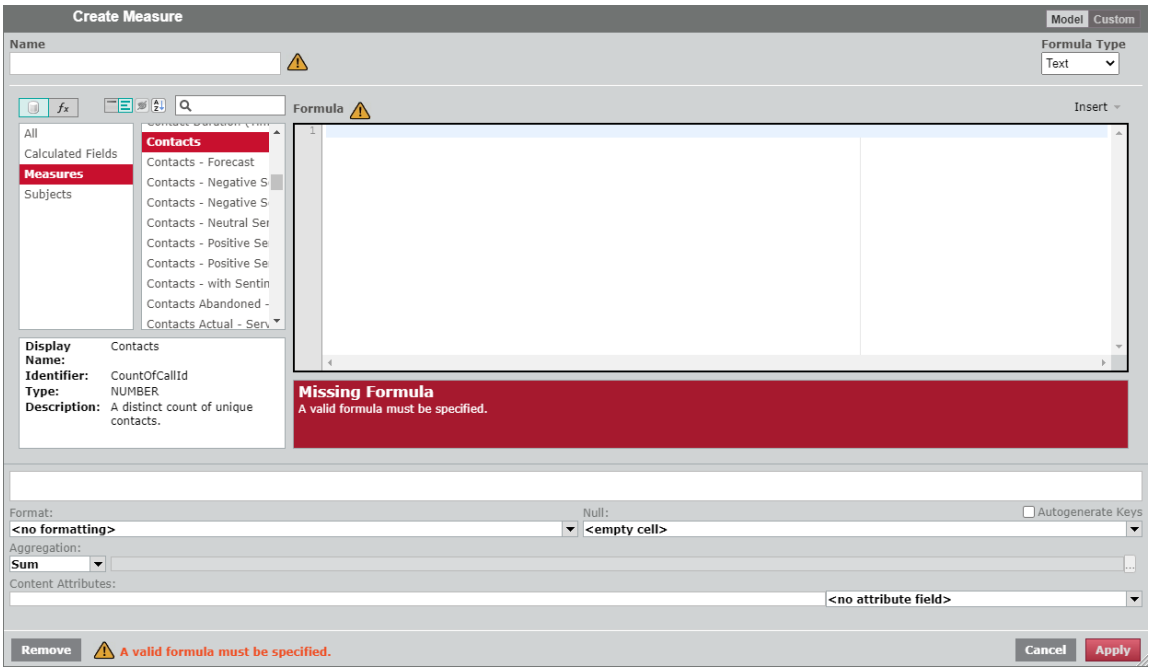
De manier om dit probleem op te lossen is het aantal contacten als factoren van 1.000 weer te geven, om de productiviteit van de agent in één oogopslag te zien. In dit voorbeeld laten we u zien hoe u een aangepaste meting maakt waarmee u het aantal contacten deelt door 1.000.

U kunt een aangepaste meting maken om de contacten te delen door 1.000

1. Klik op het tabblad Vraag van het paneel Vraag op Weergeven **[maat]**. Het **dialoogvenster Maat** selecteren wordt geopend.
2. Klik op **Aangepast**. Het dialoogvenster Maat maken wordt geopend. De tekstvaken zijn leeg en er worden verschillende waarschuwingen weergegeven in het dialoogvenster.
3. Contacten per 1K invoeren **in het** tekstvak Naam **.**

4. Zoek en selecteer de **meting Van Contacten** .

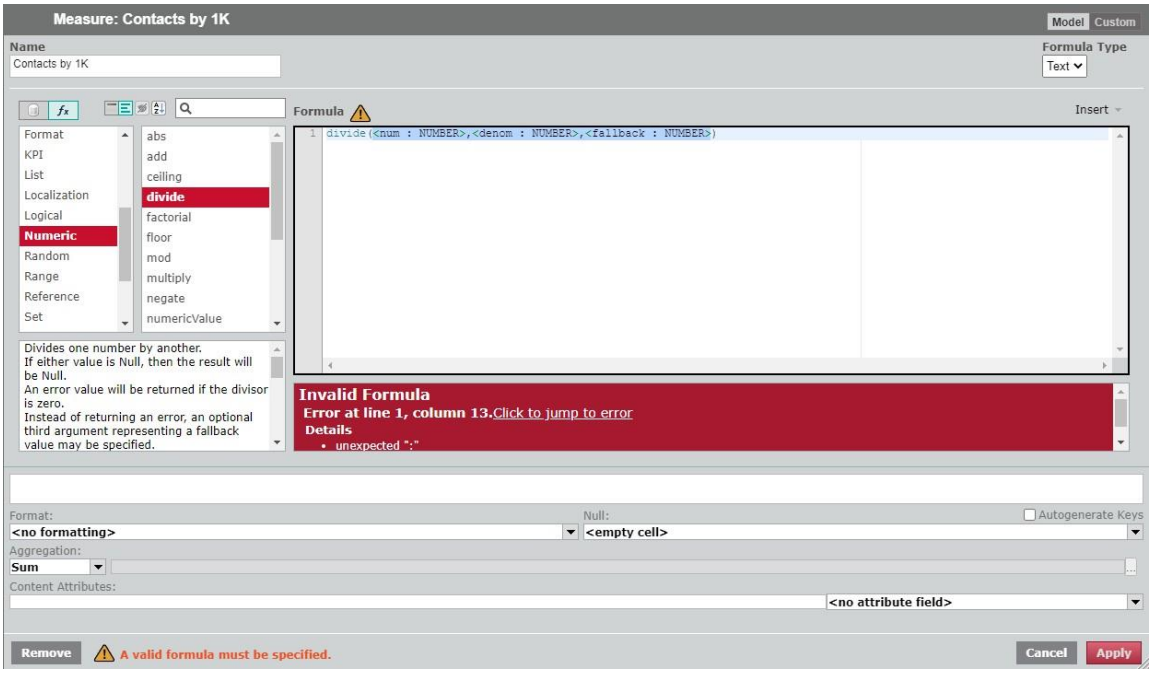
> **OPMERKING:** Mogelijk moet u het zoekveld van een bestaande zoekreeks wissen om alle resultaten in het deelvenster Selectie te zien.



5. Als u de functie Verdelen wilt gebruiken, klikt u op **gegevenselementen/functies** waardoor de **opties Filteren** en **Selecteren**

   Deelvensters, weergavefuncties.

6. Klik op Numeriek in het **deelvenster Functiesfilter** en dubbelklik vervolgens op **Delen** in het **deelvenster Selectie** . De functietekst van de functie Verdelen wordt weergegeven in het formulevenster.

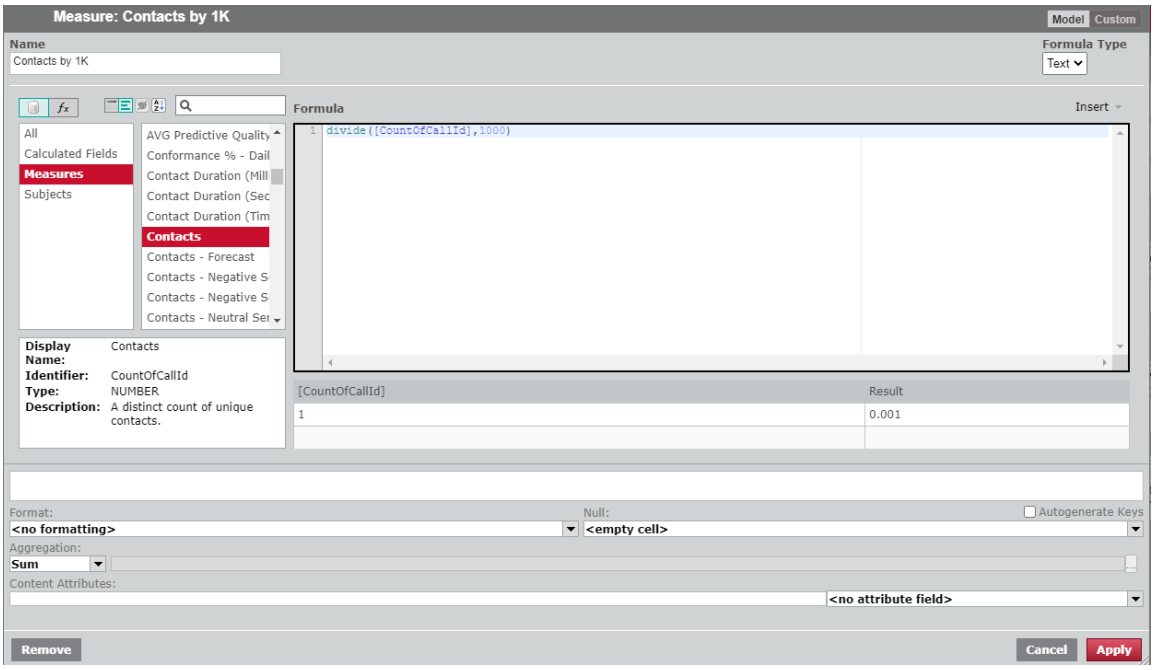


De tekst van de functie Verdelen is een kader van de formule. U moet de tijdelijke tekst vervangen door de waarden die u wilt delen in de volgorde waarin ze in een wiskundige vergelijking verschijnen.

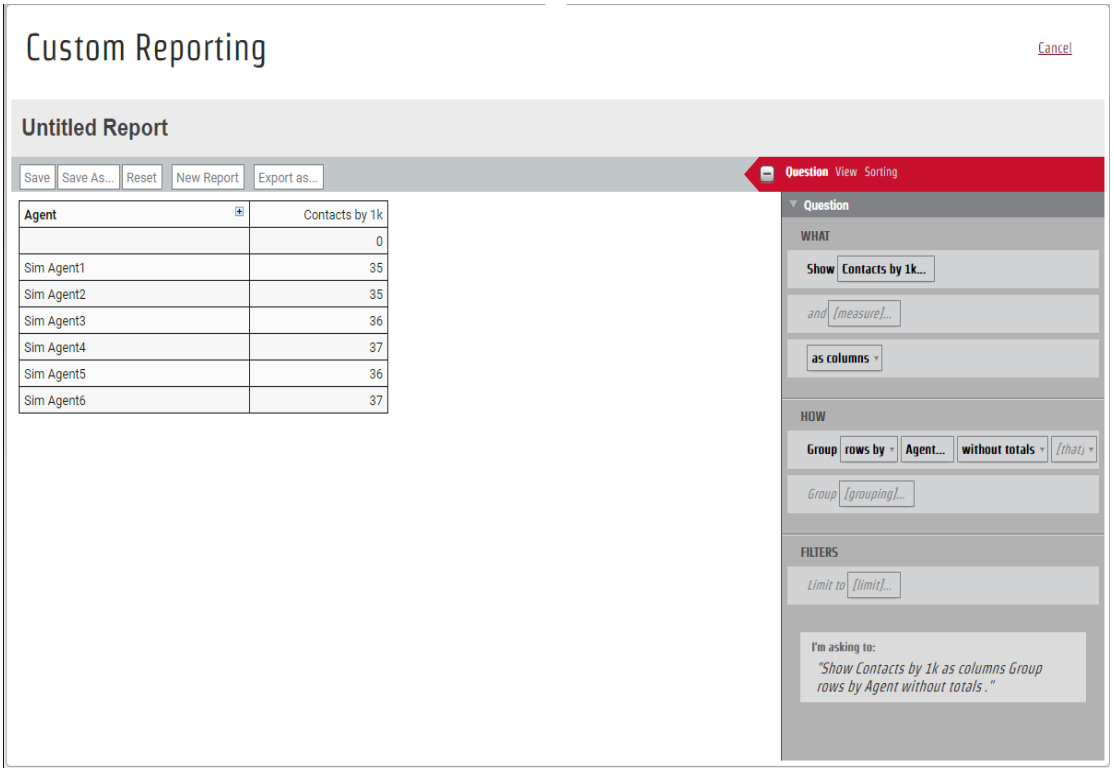
- <num: NUMBER> is de numerieke waarde, het nummer dat wordt gedeeld. Vervang deze door de veldnaam voor de contactpersoon.
- <denom: NUMBER> de noemer is, het getal waar u door deelt. Vervang dit door **1000**.
- <fallback: NUMBER> is een optionele waarde die wordt weergegeven als de formule resulteert in delen door nul in plaats van een fout terug te geven.

7. Als u <num: NUMBER> with de maat voor het aantal contacten, markeert u **in het deelvenster Formule<num: NUMBER>** .
8. Klik op de **knop Gegevenselementen/functies** om lijsten met gegevenselementen weer te geven.
9. Klik op **Maatregelen in het** deelvenster Filter gegevenselementen **en dubbelklik vervolgens op** Contacten **in de Selectiedeelvenster** . De tekst Contacten wordt in het formulevenster weergegeven in de vorm van **<num:NUMBER>**.
10. Verwijderen **<denom: NUMBER>** en typ **1000** op zijn plaats. In het deelvenster Resultaten wordt een voorbeeld van de berekening weergegeven.

> **NOTE** We hebben ook verwijderd **<fallback: NUMBER>** in de formule, omdat we dit optionele element niet gebruiken.



11. Als u de resultaten in de sectie Configuratie met meten wilt weergeven als een geheel getal, selecteert u in de **vervolgkeuzelijst Indeling** een indeling die geen decimalen bevat, zoals **#,###.**
12. Klik op **Toevoegen**. Uw nieuwe aangepaste maat verschijnt in het deelvenster Vraag en de nieuwe kolom in de tabel geeft het aantal contacten weer, gedeeld door 1.000.



OPMERKING: Zoals eerder is vermeld, bevat het dialoogvenster Maat maken een aantal opties voor het maken van formules. Als alternatief voor het selecteren van een functie en het bewerken van de tijdelijke aanduidingtekst kunt u

U kunt een aangepaste meting maken om het aantal contacten te delen door 1.000 door de elementen afzonderlijk te selecteren of handmatig de volgende formule op te geven in het formuledeelvenster.

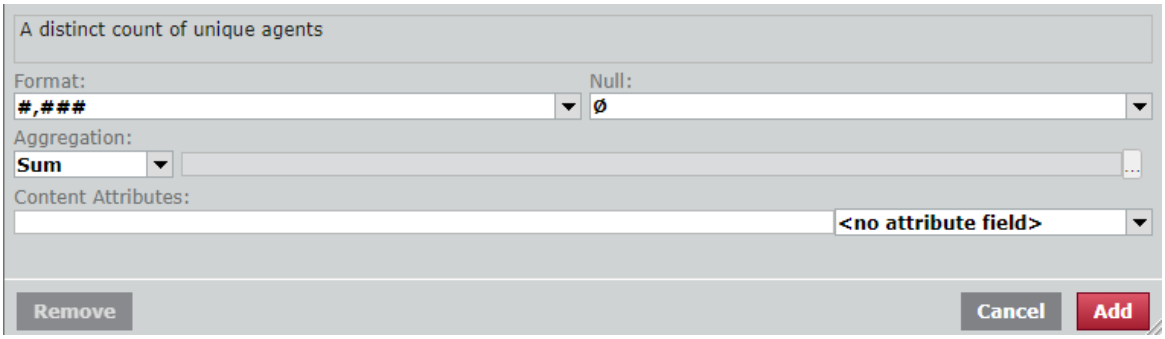
[aantalOproepId]/1000

Verwante onderwerpen

- De weergave van een maat configureren

De weergave van een maat configureren

Met de velden onder aan het dialoogvenster Maat kunt u aanpassen hoe een maat in een rapport verschijnt. Dit deelvenster is beschikbaar voor zowel modelmaten (maten die vooraf zijn gebouwd in Gegevensverkenner) als aangepaste metingen (die u zelf maakt).



Voorwaarden

- U hebt de toestemming om inhoud te maken.
- U hebt een rapport gemaakt dat ten minste één maat bevat.

Paginalocatie

Gegevensverkenner > een rapport openen

Procedures

Een maat opmaken

1. Klik in het deelvenster Vraag op de maat. Het **dialoogvenster Meten** wordt geopend.
2. Configureer de maat naar behoefte met behulp van de vervolgkeuzelijsten en velden onder aan het dialoogvenster. In de onderstaande tabel worden de verschillende velden beschreven.

Velden opmaken in het dialoogvenster Maat

Veld	Definitie
Indeling	De indeling waarin nummers, datums en tijden moeten worden weergegeven. U kunt een indeling selecteren of de indelingsyntaxis invoeren.
nul	Wat wordt in een rapport weergegeven als de geretourneerde waarde leeg is (leeg).

Veld	Definitie
Aggregatie	De consolidatiemethode voor waarden. Bijvoorbeeld gemiddelde. maximum, of minimum.
Inhoudskenmerken	De string van de inhoudskenmerken waarmee de maat wordt bepaald uiterlijk. Zie Informatie over inhoudskenmerken voor voorbeelden en meer informatie.
Vervolgkeuzelijst Inhoudskenmerken	U kunt de vervolgkeuzelijst rechts van het veld Inhoudskenmerken gebruiken om vooraf geconfigureerde inhoudskenmerken toe te passen op de meting zonder dat u iets in het veld Inhoudskenmerken hoeft in te voeren. **AANBEVOLEN WERKWIJZE** Gebruik slechts een van de twee velden van het inhoudsattribuut tegelijk. Dit kan leiden tot het gelijktijdig gebruik van beide velden Tot onverwachte resultaten. Uw opties variëren per gegevensmodel en kunnen de volgende zijn: ▪ <geen attribuutveld>—De standaardwaarde. Er worden geen vooraf geconfigureerde attributen toegepast. ▪ ATTR_CCRID_Link— hiermee verandert u de maat van de contactopname-id in een koppeling naar de opname en kleurt de tekst blauw. ▪ ATTR_DURATION: past de duurnotatie van de maat toe. ▪ ATTR_DURATION_hhmmss—Past de notatie UU:MM:SS toe op de maat. ▪ ATTR_kpiScoreColor: hiermee verandert u tekst in wit met een achtergrond van rode (#A6192E) voor KPI's van 0,7 en onder, geel (#FFC72C) voor KPI's tussen 0,7 en 1,0 en groen (#279989) voor KPI's 1.0 en hoger. ▪ ATTR_NPS_ChartColors:Is rood (#A6192E) van toepassing op NPS

Veld	Definitie
	Scores van 0 tot 6, geel (#FFC72C) naar NPS-scores van 7 en 8 en groen (#279989) tot NPS-scores van 9 en 10. ▪ ATTR_NPSColours— Wordt rood (#A6192E) toegepast op NPS-scores van -100 tot 0, geel (#FFC72C) op NPS-scores van 1 tot 50. En groen (#279989) naar NPS-scores 51 tot 100. ▪ ATTR_PredictiveNPS_ChartColors: geldt rood (#A6192E) op NPS-scores van 0 tot 6, geel (#FFC72C) op NPS-scores van 7 en 8 en groen (#279989) op NPS-scores van 9 en 10. ▪ ATTR_Quartile_Colors: hiermee verandert u tekst in wit tegen een achtergrondvan (#279989) voor de eerste liter, geel (#FFC72C) voor de tweede liter, donkergeel (#FF9D00) voor de derde liter en maron (#A61923) voor de vierde liter. ▪ ATTR_SentimentChartColors: is van toepassing op rood (#A6192E) op negatieve uits sentimenten, geel (#FFC72C) op neutralen en groen (#279989) op positieve sentimenten.

3. Klik op **Toepassen**. Het **venster Maat** wordt gesloten.

Verwante onderwerpen

- Informatie over inhoudskenmerken: een volledige lijst met alle inhoudskenmerken en de syntaxis om deze te gebruiken.

Informatie over inhoudskenmerken

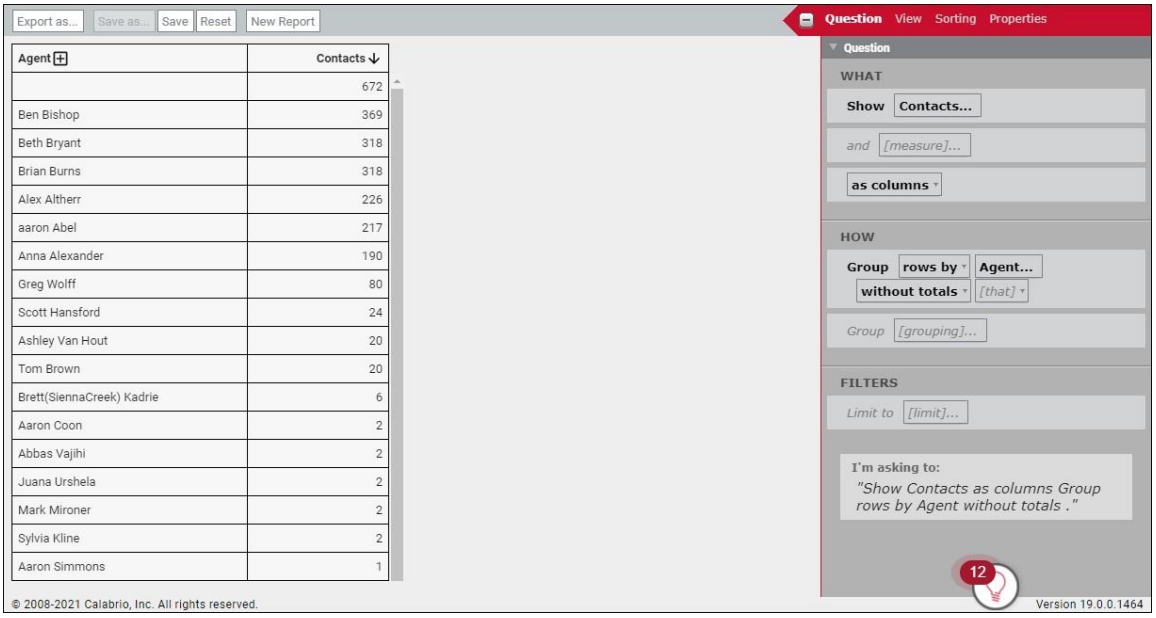
Inhoudskenmerken passen statische of voorwaardelijke wijzigingen toe op specifieke maatregelen in een rapport.

Een **statische wijziging** heeft altijd invloed op de weergave van een maat. U kunt bijvoorbeeld kenmerken toepassen op een maat zodat deze altijd vet wordt weergegeven.

Een **voorwaardelijke wijziging** is alleen van toepassing wanneer de waarde van de maat aan bepaalde criteria voldoet. U kunt bijvoorbeeld een voorwaarde instellen dat een maat rood wordt weergegeven wanneer deze een negatief getal is.

Voorbeeld 1: Maak nummers van 20 tot 200 vet en blauw

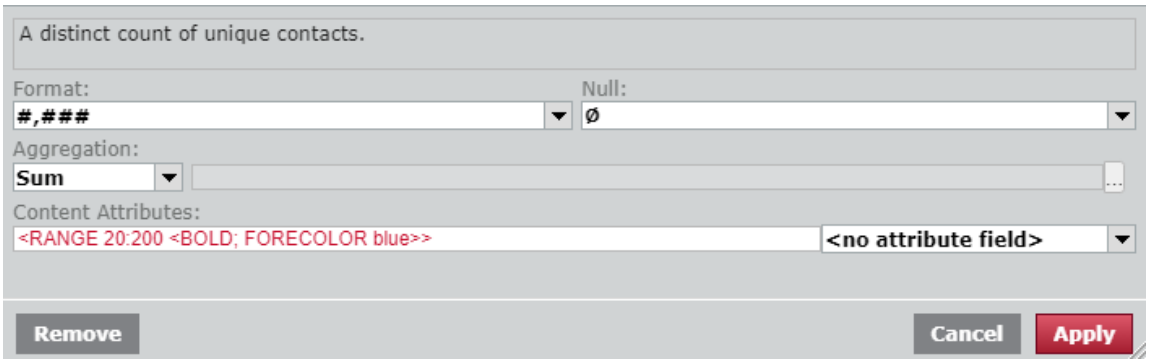
U maakt een rapport dat aangeeft hoeveel contacten elke agent heeft afgehandeld. U wilt op eenvoudige wijze de agenten identificeren die tussen de 20 en 200 contacten hebben afgehandeld. Zonder inhoudskenmerken toe te passen, ziet het rapport er als volgt uit:



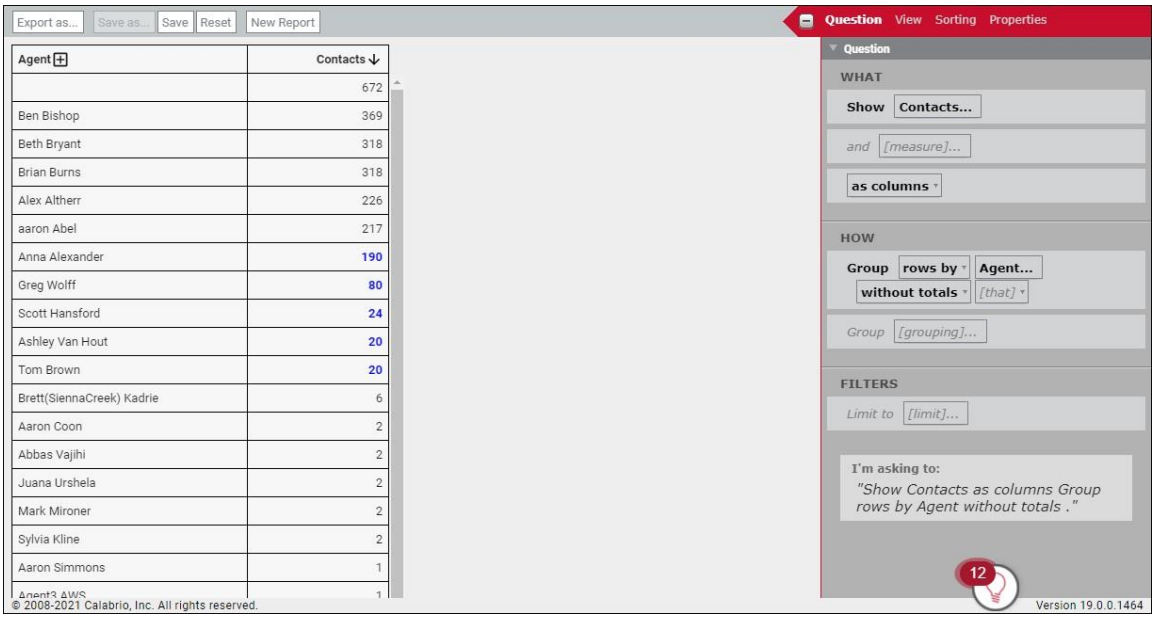
U wilt dat contacttotalen van 20 tot 200 blauw zijn en vet worden weergegeven. Gebruik hiervoor het trefwoord BEREIK en de kenmerken FORECOLOR en VET.

1. Klik in het **paneel Vraag** op **Contactpersonen**. Het **dialoogvenster Meten: Contacten** wordt geopend.
2. Typ de **volgende tekst in het veld Inhoudskenmerken** :

   <BEREIK 20:200 <BOLD; FORECOLOR blauw>>



3. Klik op **Toepassen**. De aantallen tussen 20 en 200 in de kolom Contacten in het rapport worden vet weergegeven, blauw.



Voorbeeld 2: Kleurcode nummers als laag, normaal of hoog.

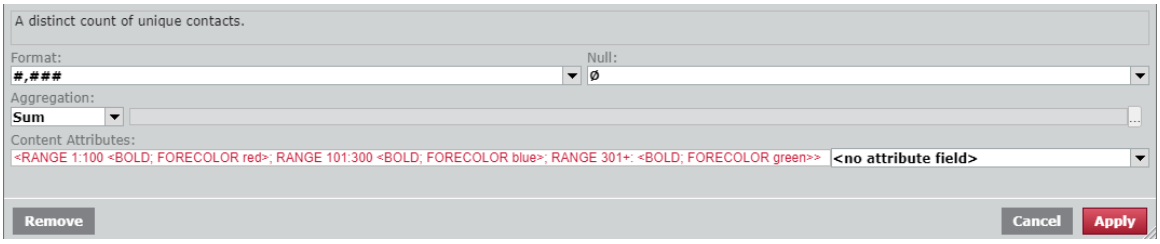
U kunt het rapport dat u in voorbeeld 1 hebt gemaakt, aanpassen zodat er meer bereiken en kleuren worden gebruikt die aangeven hoe agents presteren. U wilt agenten weergeven in drie bereiken:

- Laag presterende (rood): agenten die tussen 1 en 100 contacten hebben afgehandeld
- Gemiddelde prestaties (blauw): agenten die tussen 101 en 300 contacten hebben afgehandeld
- Hoog presterend (groen): agenten die 301 contacten en hoger hebben afgehandeld

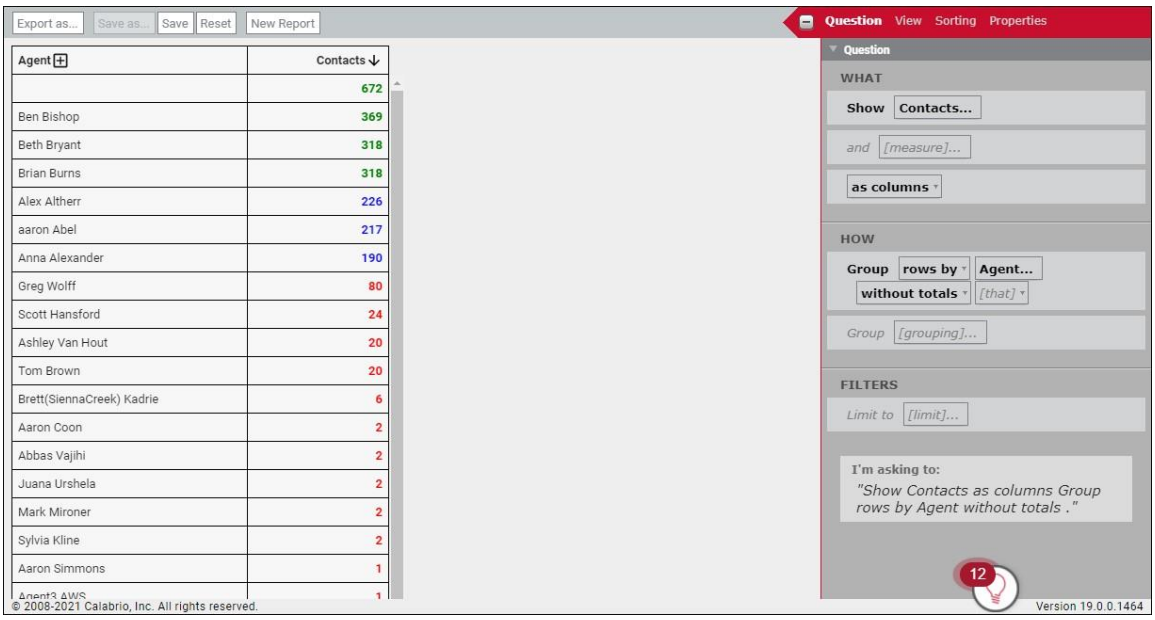
Hiervoor moet u meerdere voorwaarden BEREIK nesten. De kleuren die u voor elk bereik opgeeft, worden weergegeven als aan een van de voorwaarden wordt voldaan.

1. Klik in het **paneel Vraag** op **Contactpersonen**. Het **dialoogvenster Meten: Contacten** wordt geopend.
2. Typ de **volgende tekst in het veld Inhoudskenmerken** :

   BRUTAAL; <BEREIK 1:100 <VOORGRONDKLEUR rood>; BEREIK 101:300 <VOORGRONDKLEUR blauw>; BEREIK 301+: <VOORGRONDKLEUR groen>>



3. Klik op **Toepassen**. Nummers in de kolom Contacten van het rapport worden rood, blauw of groen weergegeven, afhankelijk van waar ze zich in de drie bereiken bevinden.

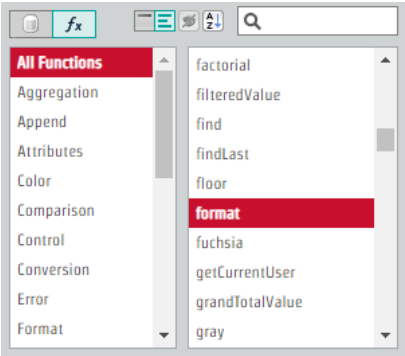


Voorbeeld 3: de opmaak voor tijdvelden behouden wanneer u een rapport exporteert

U maakt een rapport dat de duur van contacten in seconden weergeeft, en u selecteert ATTR_DURATION_ uum's in de vervolgkeuzelijst Inhoudskenmerk om deze seconden in uren en minuten op te maken. Wanneer u het rapport exporteert, worden de duurwaarden in het exportrapport weergegeven in seconden. Webex WFO doet dit zodat u rapporten eenvoudig kunt importeren naar andere databases of spreadsheets. Als u de uren wilt behouden-
en-minuten opmaak tijdens het exporteren, maak een aangepaste meting en gebruik de inhoudskenmerken DUUR en PATROON.

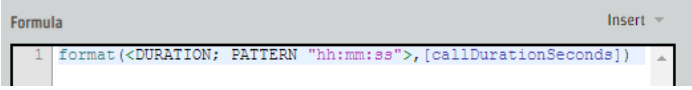
1. (Optioneel) Verwijder de oorspronkelijke duurmaatregel uit het rapport. Sla deze stap over als u zowel de geformatteerde als de niet-geformatteerde gegevens nodig hebt voor uw export.
2. Klik in het **paneel Vraag** op ***[maat]***. Het **dialoogvenster Maat** selecteren wordt geopend.
3. Klik op **Aangepast**.

4. Voer een naam in voor de aangepaste maat in het **veld Naam** .
5. Klik op ***fx***.
6. Selecteer **Alle functies**.
7. Selecteer **indeling**.



8. Typ de **volgende tekst in het veld Formule** :

   indeling(<DUUR; PATROON "uu:mm:ss">,[callDurationSeconds])



9. Klik op **Toevoegen**. Bij gespreksduur in het geëxporteerde rapport blijft de tijdnotatie nu behouden.

Syntaxis inhoudskenmerk

In deze sectie wordt de tekst gedefinieerd die moet worden ingevoerd in het veld Inhoudsattribuut in het deelvenster Meting.

AANBEVOLEN WERKWIJZE Niet alle inhoudskenmerken zijn geschikt voor alle typen gegevens. Bijvoorbeeld het kenmerk Maximum aantal decimalen in decimalen, dat het maximum aantal decimalen aangeeft

In een waarde wordt weergegeven, heeft dit geen effect op een rapport dat alleen gehele getallen als resultaat geeft.

OPMERKING: Alle tijdsgegevens die voor rapportage in Gegevensverkenner beschikbaar zijn, zijn in UTC-notatie. Als u een andere tijdnotatie wilt gebruiken, voegt u een tijdonderwerp als aangepaste meting toe en past u het inhoudskenmerk voor tijdzone toe.

Syntaxis-element	Doel	Voorbeeld
Punthaken	Gebruik punthaken om de inhoud van het attribuut in te sluiten.	<BOLD>
hoofdletters	Gebruik hoofdletters om de naam van het attribuut op te geven.	<ITALIC>

Syntaxis-	Doel	Voorbee
waar / onwaar	Geef voor Booleaanse attributen **waar** op om ze in te schakelen en **Onwaar** om ze uit te schakelen. Een Booleaans attribuut dat niet waar of Onwaar opgeeft, is standaard waar.	<BOLD waar> or <BOLD> <BOLD niet waar> Hiermee past u vet toe of verwijdert u deze.
Puntkomma 's	Scheid meerdere attribuutdeclaraties met een puntkomma.	<ITALIC; VET> Hiermee wordt de opmaak cursief en vet toegepast.
statische waarde, met een spatie of een gelijkteken	Voor attributen waarvoor een waardetoewijzing vereist is, voert u de statische waardeverklaring in na het attribuut en in de punthaken. De statische waarde kan van het kenmerk worden gescheiden door een spatie of een gelijk teken.	<VOORGRONDKLEUR blauw> <FORECOLOR=blauw> Past de kleur blauw toe op de tekst.
dubbele aanhalingstekens tweeën	Tekstwaarden insluiten in aanhalingstekens.	> "Arial" <FONT_FACE Past het Arial-lettertype toe op de tekst.
nee	Voorvoegsel van een attribuut zonder dat de waarde ervan kan worden gedeset en het gebruik van de standaardwaarde geforceren. Dit kan worden gebruikt om elk attribuut te negeren.	<geen FONT_FACE> Aangepaste lettertypestijlen die elders zijn opgegeven, worden overschrijft deze.

Zoekwoorden

Data Explorer gebruikt de volgende drie trefwoorden om de inhoudsattributen aan te passen:

- **FOUT**—Hiermee wordt geïdentificeerd of er een probleem optreedt met de meting. (Wanneer een formule bijvoorbeeld resulteert in een getal dat wordt gedeeld door nul.)
- **NULL**—Hiermee wordt een maat aangeduid die geen waarde retourneert.
- **BEREIK**—Hiermee worden de maten tussen twee opgegeven grenzen geïdentificeerd.

Gebruik deze trefwoorden om voorwaarden voor inhoudskenmerken in te stellen. De volgende syntaxisregels zijn van toepassing als er met trefwoorden wordt gewerkt.

Syntaxis-element	Doel	Voorbeeld
BEREIK n:n	Gebruik de trefwoordvoorwaarde BEREIK, gevolgd door de ondergrens en bovengrens van het bereik, gescheiden door een dubbele punt.	<BEREIK 0:100 <BOLD>> Hiermee geeft u de waarden in het bereik van 0 t/m 100 weer in vette tekst.
BEREIK n: BEREIK :n	Gebruik de trefwoordvoorwaarde BEREIK gevolgd door alleen de onderste of alleen de bovengrens om aan te geven dat de grens niet inclusief is. U kunt meerdere kenmerken op het bereik toepassen.	<BEREIK 0: <UNDERLINE>> Onderstreept waarden die groter zijn dan 0. <BEREIK 0: <BOLD; CURSIEF>> Past vet en cursief toe op waarden boven de 0.
BEREIK n+:	Gebruik de trefwoordvoorwaarde BEREIK gevolgd door de ondergrens en een plusteken om aan te geven dat de benedengrens niet inclusief is.	<RANGE 0+: <UNDERLINE>> Past een onderstreping toe op waarden die groter zijn dan maar niet inclusief 0.
BEREIK :n-	Gebruik de trefwoordvoorwaarde RANGE, gevolgd door de bovengrens en	

minteken om

<RANGE :0- <BOLD>>

Syntaxis-	Doel	Voorbee

Hiermee past u vet toe op waarden minder

	geef aan dat de bovengrens niet inclusief is.	dan maar exclusief 0.
NULL- FOUT LEEG, FOUT	Gebruik het trefwoord voorwaarden NULL, ERROR of beide om te testen of een waarde leeg of een foutwaarde is. Wanneer u beide gebruikt, scheidt u de trefwoorden met een komma.	<NULL, FOUT <BACKCOLOR rood>> Geeft een rode achtergrondkleur weer als er sprake is van een null- of foutconditie.
Voorwaarden met meerdere trefwoorden met één kenmerk	Wanneer u een enkel attribuut toewijst aan meerdere trefwoordvoorwaarden (RANGE, NULL, ERROR), scheidt u deze voorwaarden met een komma.	<NULL, BEREIK 1:100<ITALIC>> Cursief stelt nullen en waarden in tussen 1–100.
Voorwaarden voor meerdere trefwoorden met meerdere attributen	Als u verschillende attributen toewijst voor meerdere trefwoordvoorwaarden (RANGE, NULL, ERROR), scheidt u deze met een puntkomma.	<NULL <UNDERLINE>; BEREIK 1:100<ITALIC>> Onderstreept de nullen en cursief de waarden tussen 1–100 inclusief.
Geneste voorwaarden van meerdere trefwoorden	Wanneer u voorwaarden nestt van meerdere trefwoorden, zijn de opgegeven kenmerken van toepassing als aan een van de voorwaarden wordt voldaan.	<NULL <UNDERLINE>; BEREIK 0+: <ITALIC>, BEREIK 0:100 <VOORGRONDKLEUR rood>; BEREIK 101:200 <FORECOLOR geel>; BEREIK 201+: <VORECOLOR groen>; BEREIK 201+:

Syntaxis-	Doel	Voorbee

Syntaxis-element	Doel	Voorbeeld
		Cursief geeft alle waarden boven nul weer. Alle waarden worden rood, geel of groen weergegeven op basis van de gedefinieerde bereiken. Als de waarde boven de 200 komt, wordt de kleur groen en vetgedrukt toegepast.

Aanvullende overwegingen met syntaxis

- De meeste attribuutnamen zijn hoofdlettergevoelig. Gebruik het beste hoofdletters voor alle attribuutnamen.
- Drie trefwoorden, RANGE, NULL en ERROR, helpen bij het testen van waarden en het toepassen van een voorwaardelijke opmaak op basis van de resultaten.
- Als u attribuutwaarden gebruikt in een formule, worden letterlijke waarden beschouwd als constanten.

Inhoudskenmerken voor alle gegevenstypen

De inhoudskenmerken in deze tabel kunnen voor alle gegevenstypen worden gebruikt.

Attribuut	Beschrijving	Voorbeeld
OORD	Configureert de naam van een landinstelling zoals gedefinieerd in ISO-639-taalcodes en ISO-3166-landcodes. De standaard opmaakinstellingen worden afgeleid van de landinstelling.	<LOKAAL "en"> <lokale "fr_CA">
NULL_TEXT worden weergegeven	Geeft de tekst aan waarvoor moet null-waarden.	<NULL_TEXT 'Geen gegevens beschikbaar'. >
VOORVOEGSEL	Voorpends geeft tekst op een waarde. De voorvoegseltekst wordt toegevoegd nadat andere opmaak is toegepast. Een voorvoegsel kan worden toegevoegd aan opgemaakte waarden van elk type. Voorvoegsels	worden niet toegevoegd aan

Syntaxis-	Doel	Voorbee

Attribuu	Beschrijvin	Voorbee
	Waarden null of fout, of aan waarden die zijn toegewezen via de KENMERK VERVANGEN.	
VERVANGEN	Vervangt de waarde door het opgegeven tekst, zelfs als de waarde leeg of fout is. Er worden geen andere tekstopmaakkenmerken, met inbegrip van VOORVOEGSEL en ACHTERVOEGSEL, toegepast als een vervangende waarde wordt opgegeven.	<HERIN "VERTROUWELIJKE INFORMATIE" >
ACHTERVOEGSEL	Voegt de opgegeven tekst toe aan een waarde. Het achtervoegsel wordt toegevoegd nadat andere opmaak is toegepast. Een achtervoegsel kan worden toegevoegd aan opgemaakte waarden van elk type. Achtervoegsels worden niet toegevoegd aan null- of foutwaarden, of aan waarden die zijn toegewezen met het kenmerk REPLACE.	

Inhoudskenmerken voor tekstgegevenstypen

De inhoudskenmerken in deze tabel kunnen worden gebruikt voor tekstgegevenstypen.

Attribuut	Beschrijving	Voorbeeld
BACKCOLOR (ACHTERKLEUR)	Gebruikt de opgegeven kleur om de achtergrond te vullen.	<BACKCOLOR "wit">

BRUTAAL	Hiermee wordt opgegeven tekst vet weergegeven.	<BOLD>
DISPLAY_NAME	Beschrijving Gebruik de opgegeven tekst om de naam van de maat voor koppen te vervangen. Dit is vergelijkbaar met het kenmerk HEADING. DISPLAY_NAME kan echter wel filtertekst en andere variabele inhoud bevatten. Dit kenmerk	Voorbeeld DISPLAY_NAME "Maximale verkoopwaarde" >

Attribuu	Beschrijvin	Voorbee
	Kan niet worden gebruikt voor aangepaste metingen.	
DROP_HEADING_ VOORVOEGSEL	Hiermee snijdt u de weergave van de opgegeven tekens bij van de linkerkant van de waarde. Dit kenmerk kan worden gespecificeerd als een waarde of als een controleteken zoals het minteken (-). Deze geeft aan dat alles links van en inclusief het minteken moet worden weergegeven. Dit kenmerk is nuttig om te voorkomen dat voorvoegsels worden weergegeven die mogelijk zijn toegevoegd om sorteerorders voor tekstwaarden in aan te geven.	<DROP_HEADING_PREFIX 4> <DROP_HEADING_PREFIX "-">
FONT_FACE	Hiermee bepaalt u het lettertype dat voor tekst moet worden gebruikt. Gegevensverkenner ondersteunt algemene lettertypegezichten met webveilige CSS-lettertypestapels. Als een niet-herkend lettertype wordt opgegeven, wordt de inhoud weergegeven volgens de CSS-regels voor lettertypestapels, vaak met behulp van een standaard serif-lettertype face.	> "Arial" <FONT_FACE
VOORGRONDKLEUR	Gebruikt de opgegeven kleur om tekst weer te geven. Gegevensverkenner ondersteunt de volgende waarden voor algemene kleuren: aqua, zwart, blauw, kleur, fuchsia, grijs, groen, kalk, marron, navy, olijf, oranje, paars, rood, zilver, winterveling, wit en geel. **OPMERKING:** U kunt een willekeurige RGBa-waarde ook opgeven met de vedreeks COLOR ( ) functie in een formule.	<FORECOLOR scheuring>

Attribuu	Beschrijvin	Voorbee
KOP	Gebruikt de opgegeven tekst om de naam van de maat voor koppen te vervangen. Dit is vergelijkbaar met het kenmerk DISPLAY_NAME. HEADING kan echter geen filtertekst en andere variabele inhoud bevatten. Dit kenmerk kan voor alle metingen worden gebruikt, inclusief aangepaste maatregelen.	<HEADING "Maximale verkoopwaarde">
CURSIEF	Hiermee geeft u de opgegeven tekst cursief weer.	<ITALIC>
VERBINDEN de opgegeven URL.	Hiermee voegt u een hyperlink toe aan **OPMERKING:** Wanneer dit kenmerk is opgegeven in een maat, wordt er een Koppeling naar de maatkop.	<LINK >#https://www.calabrio.com
NOTITIE	Voegt een opmerking met de opgegeven tekst bij de huidige maat als bijlage. De opmerking verschijnt in de knopinfo die wordt weergegeven wanneer u de muis boven de maatkop of een willekeurige waarde voor die maat houdt.	<NOTE "Vraag rekeningen te betalen voor meer informatie." >
DOORGEKN(DOORGEK)	Hiermee geeft u de opgegeven tekst weer met een doorge strikedrough.	<RIKETHROUGH>
ONDERSTREPEN	Hiermee geeft u de opgegeven tekst weer met een onderstreepte tekst.	<UNDERLINE>

Inhoudskenmerken voor numerieke gegevenstypen

De inhoudskenmerken in deze tabel kunnen worden gebruikt voor numerieke gegevenstypen.

Bus

Attribuut	Beschrijving	Voorbeeld
BYTE_SCALE	Geeft aan welke schaal de gewenste byte-uitvoer wordt uitgevoerd	> "kB" <BYTE_SCALE

Attribuut **Beschrijvin** **Voorbee**

Attribuu	Beschrijvin	Voorbee
	moet gebruiken in stappen van 1024. Het bereik is van bytes (B) tot yobytes (YB). Heeft ook een automatische optie om automatisch de beste schaal te kiezen.	▪ Als u de waarde "3287040" moet noteren, wordt "3.210 kB" weergegeven omdat 287040 ÷ 1024 = 3210 > "automatisch" <BYTE_SCALE ▪ Als de waarde "9876543210" is geformatteerd met <BYTE_ SCALE "auto">, "9.198" GB" wordt weergegeven omdat dit niet verder kan worden verminderd.
CURRENCY_ CODE	Bevat de valutacode zoals gedefinieerd in ISO-4217 . Als ook een CURRENCY_SYMBOL is opgegeven, krijgt dat kenmerk voorrang.	<CURRENCY_CODE "EUR"->
CURRENCY_ SYMBOOL	Geeft het symbool aan dat bij het opmaken moet worden gebruikt. **OPMERKING:** als u het symbool wilt weergeven, moet u <geen opmaak> selecteren in het Maak de selectielijst van het dialoogvenster Maat selecteren op.	<CURRENCY_SYMBOL "$">
DUUR weergegeven als	Geeft aan welke waarde moet worden tijdsduur. Dit kenmerk gebruikt standaard het patroon mm:ss. U kunt het combineren met het kenmerk PATTERN om alternatieve indelingen op te geven.	<DUUR> <DUUR; PATROON "h:mm:ss"> <DUUR; PATROON "mm.##"> ▪ Geeft een aantal minuten weer met maximaal twee decimalen voor een fractie van een minuut. <DUUR; PATROON

Attribuu	Beschrijvin	Voorbee
		"mm:ss.00"> ▪ Geeft minuten, seconden en exact twee decimalen weer voor een fractie van een seconde.
VAST	Geeft het aantal decimalen aan dat voor een waarde moet worden weergegeven. Indien nodig wordt de waarde afgerond op het opgegeven aantal decimalen.	<FIXED 4>
INPUT_BYTE_ SCHAAL	Geeft aan wat de byteschaal het invoernummer is. Indien niet gespecificeerd, wordt de invoerwaarde geacht in bytes te zijn.	<INPUT_BYTE_SCALE "MB"> ▪ Als de waarde "2" moet worden opgemaakt met <BYTE_ SCHAAL "MB">"2.048 kB" wordt weergegeven omdat de 1024 kB in 1 MB.
INPUT_ METRIC_ SCHAAL	Hier wordt aangegeven welke schaal het invoernummer is.	<INPUT_METRIC_SCALE "k"-> ▪ Als de waarde "123456.789" vergezeld gaat van <METRIC_SCALE > en <METRIC_UNIT "J"> moet worden geformatteerd, "123.457 MJ" wordt weergegeven omdat er 1000 kJ in 1 MJ zit.
GEHEEL GETAL	Hiermee maakt u de waarde op als een geheel getal, waarbij het wordt afgerond op het dichtstbijzijnde gehele getal.	<INTEGER>
MAX_DP	Geeft het maximumaantal decimalen aan	<MAX_DP 2>

Attribuu	Beschrijvin	Voorbee

Attribuu	Beschrijvin	Voorbee
	plaatsen die moeten worden opgenomen in het fractiegedeelte van een opgemaakt nummer. Als het opgegeven aantal cijfers het aantal cijfers in de fractiewaarde overschrijdt, worden alle beschikbare cijfers weergegeven. **OPMERKING:** deze waarde wordt genegeerd als het kenmerk VAST wordt opgegeven.	▪ Als de waarde "1,23" is opgemaakt met <MAX_DP 1>, wordt "1,2" weergegeven. ▪ Als de waarde "1,23" is opgemaakt met <MAX_DP 2>, wordt "1,23" weergegeven. ▪ Als de waarde "1,23" is opgemaakt met <MAX_DP 3>, wordt "1,23" weergegeven.
METRIC_ SCHAAL	Hier wordt aangegeven welke schaal voor de gewenste uitvoer moet worden gebruikt. Gebruikt stappen van 1000. Het bereik is van pico (p) tot yo aan de groep (Y). Heeft ook een automatische optie om automatisch de beste schaal te kiezen. METRIC_SCALE moet altijd door een METRIC_UNIT worden vergezeld. Beschikbare schalen: ▪ p—pico ▪ n—nano ▪ u—micro ▪ m—milli ▪ k—kilo ▪ M— mega ▪ G—oensd ▪ T-Tera ▪ P—peta ▪ E-exa	<METRIC_SCALE k> ▪ Als de waarde "123456789" vergezeld gaat van een <METRIC_UNIT > "J" is Om te worden geformatteerd met "123,456.789 kJ" is Weergegeven. <METRIC_SCALE "automatisch" > ▪ Indien de waarde "0,0008" vergezeld gaat van een <METRIC_UNIT > is Om te worden opgemaakt, wordt "800 uW" weergegeven.

Attribuu	Beschrijvin	Voorbee
	▪ Z—Ze aan de binnenk ▪ Y-yo aan de binnenk ▪ automatisch—Hiermee kiest u automatisch de beste schaal. ▪ ' ': lege aanhalingstekens voor de basismetriekeenheid. Dit kunnen bijvoorbeeld meters in plaats van kilometers zijn. **OPMERKING:** In plaats van het opgeven van het voorvoegsel letter, kunt u ook het speld gebruiken schub.	
METRIC_UNIT weergegeven in het	Geeft aan welke eenheid wordt uitvoer. METRIC_UNIT moet altijd door een METRIC_SCALE gaan.	Zie de voorbeelden voor METRIC_SCALE.
MIN_DP	Geeft het minimumaantal decimalen aan plaatsen die moeten worden opgenomen in het fractiegedeelte van een opgemaakt nummer. Als het aantal opgegeven cijfers het aantal cijfers in de fractiewaarde overschrijdt, worden alle beschikbare cijfers weergegeven, gevolgd door nullen om het opgegeven aantal cijfers te bereiken. **OPMERKING:** deze waarde wordt genegeerd als het kenmerk VAST wordt opgegeven.	<MIN_DP 3> ▪ Als de waarde "1,2" is opgemaakt met <MIN_DP 1>, wordt "1,2" weergegeven. ▪ Als de waarde "1,2" is opgemaakt met <MIN_DP 2>, wordt "1,20" weergegeven. ▪ Als de waarde "1,2" is opgemaakt met <MIN_DP 3>, wordt "1,200" weergegeven.
MIN_INT_ cijfers	Geeft het minimumaantal gehele getallen aan dat in het gehele getalgedeelte van een opgemaakt nummer moet worden opgenomen.	Als het aantal opgegeven cijfers groter is dan

<MIN_INT_DIGITS 3>

- Als de waarde ".123" is opgemaakt met <MIN_INT_DIGITS 0>, is ".123"

Attribuut	Beschrijving	Voorbee

Attribuu	Beschrijvin	Voorbee
	het aantal cijfers in de gehele getalwaarde, alle beschikbare cijfers worden voorafgegaan door nullen om het opgegeven aantal cijfers te bereiken.	Weergegeven. ▪ Als de waarde ".123" is opgemaakt met <MIN_ INT_DIGITS 1>, "0,123" Wordt weergegeven. ▪ Als de waarde ".123" is opgemaakt met <MIN_ INT_DIGITS 3>, "000,123" wordt weergegeven.
PATROON aan.	Geeft het te gebruiken opmaakpatroon **OPMERKING:** Om het kenmerk correct weer te geven, moet u ook **<geen opmaak>** opmaken in de vervolgkeuzelijst lijst omlaag in het **dialoogvenster Maat** selecteren.	<PATTERN "#,####.00">
PROCENT percentage.	Hiermee geeft u de waarde op als een % weer te geven en schaalgrootte met 100. Dit kenmerk is het nuttigst bij het weergeven van fractiewaarden.	<PERCENT>
RADIX_CHAR gebruikt voor het	Geeft het teken aan dat moet worden decimaal scheidingsteken in getallen. Dit moet een stringwaarde met één teken zijn.	<RADIX_CHAR "," >
TRIPLE_CHAR gebruikt voor het	Geeft het teken aan dat moet worden groeperen van de scheidingstekens (gewoonlijk in duizenden) in getallen. Dit moet een stringwaarde met één teken zijn.	<TRIPLE_CHAR "." >

Attribuut	Beschrijving	Voorbeeld
	OPMERKING: Als u wilt voorkomen dat een teken verschijnt, geeft u een lege tekenreeks op via Het te onderdrukken.	

Inhoudskenmerken voor gegevenstypen datum/tijd

De inhoudskenmerken in deze tabel kunnen worden gebruikt voor datum-/tijdgegevenstypen.

Attribuut	Beschrijving	Voorbeeld
DATE_STYLE toegepast.	Geeft de datumindeling aan die moet worden De volgende opties zijn beschikbaar: kort, normaal, lang, volledig, standaard en geen.	<DATE_STYLE "vol" >
PATROON	Geeft het te gebruiken opmaakpatroon aan. Dit Kan worden gecombineerd met andere kenmerken, zoals DUUR, om de weergave van numeriek opgeslagen tijdsduur te bepalen. **OPMERKING:** U moet ook <no in > in de lijst Selectie opmaken van het dialoogvenster Maat selecteren.	<PATTERN "#,####.00">
TIME_STYLE toegepast op het	Geeft de opmaakstijl aan die moet worden tijdgedeelte van een datum-/tijdwaarde. De volgende opties zijn beschikbaar: kort, normaal, lang, volledig, standaard en geen.	<TIME_STYLE "korte" >
TIME_ZONE gebruikt voor interpretatie	Geeft de tijdzone aan die moet worden datum- en tijdwaarden.	<TIME_ZONE "America/Vancouver">

Inhoudskenmerken voor Booleaans achtige gegevenstypen

Gegevensverkenner gebruikt niet 'Booleaans' als gegevenstype. Het ondersteunt echter wel het verwerken van numerieke gegevenswaarden van 0 en 1 als waarden voor onwaar/nee en waar/ja. De inhoudskenmerken in deze tabel kunnen worden gebruikt voor numerieke gegevenstypen die waarden van 0 of 1 bevatten.

Attribuu	Beschrijvin	Voorbee
FALSE_TEXT	Geeft aan welke tekenreeks onjuiste waarden worden weergegeven.	<FALSE_TEXT "Niet op voorraad". >
TRUE_TEXT	Geeft aan welke tekenreeks wordt weergegeven voor waarden waar.	TRUE_TEXT 'Op voorraad'. >

Een weergave maken

Nadat u de vraag voor het rapport hebt gemaakt, kunt u aanpassen hoe de gegevens worden weergegeven. Dit doet u op het **tabblad Weergave** van het deelvenster Vraag.

Standaard wordt uw rapport weergegeven als een tabel met de door u gekozen meetwaarden als de kolommen en de gegevens als de rijen. Dit wordt weergegeven wanneer je je vraag ontwikkelt. Op het tabblad Weergave kunt u de tabel aanpassen of een ander weergavetype selecteren.

Wanneer u een weergavetype selecteert, kunt u vervolgens een keuze maken uit een aantal weergave-opties en stijlkeuzes. De opties zijn afhankelijk van het type weergave dat u selecteert. Terwijl u opties selecteert en de weergave aanpast, worden uw keuzes vooraf in het rapportvenster weergegeven.

Niet alle typen weergaven zijn geschikt voor uw rapport. Bedenk eerst welk type grafiek het beste werkt met uw gegevens. Sommige grafieken kunnen de relatie tussen verschillende stukjes informatie het beste weergeven, terwijl andere trends beter kunnen weergeven. Sommige weergavetypen kunnen meerdere metingen verwerken, terwijl in andere slechts één maat wordt weergegeven.

Beschikbare weergavetypen

Hieronder ziet u de momenteel beschikbare weergavetypen. Elk weergavetype heeft opmaakopties voor het aanpassen van labels, tekst, kleuren enzovoort.

- Gebiedsdiagram
- Staafdiagram
- Kolomdiagram
- Samengestelde grafiek
- Indicatordiagram
- Kopgrafiek
- KPI-kopgrafiek
- KPI-rang grafiek
- Lijndiagram

- Cirkeldiagram
- Scattergrafiek
- Tabelweergave
- Cloudweergave Word

Gebiedsdiagram

In vlakdiagrammen worden gegevens weergegeven die vergelijkbaar zijn met een lijndiagram, maar wanneer het gebied onder de lijn is ingevuld. Gebiedsdiagrammen worden vaak gebruikt voor het weergeven van:

- De samenstelling van een totaal en welke delen samen het geheel vormen.
- De omvang van de verandering
- Het verschil tussen twee of meer

gebiedsdiagrammen voor trends kunnen meerdere

metingen verwerken.

U kunt kiezen uit een van de volgende grafiekopties voor uw aan de kant te zetten.

Optie	Beschrijving
Overlay	(Standaard) Geeft het gebied onder meerdere lijnen weer om de relatie tussen categorieën weer te geven.
Overlay met markeringen op	Overlays de grafiek met punten die afzonderlijke gegevenspunten vertegenwoordigen de lijnen.
Gestapeld	Hiermee geeft u het gebied onder meerdere lijnen een boven op de andere weer om een vergelijking voor de verschillende categorieën weer te geven.
Gestapeld met markeringen op	Overlays de grafiek met punten die afzonderlijke gegevenspunten vertegenwoordigen de gestapelde lijnen.

Nadat u de gewenste grafiekoptie hebt geselecteerd, kunt u de grafiek vervolgens verder aanpassen met de volgende besturingselementen:

- Legenda
- Styling

- Titels

Attribuu	Beschrijvin	Voorbee

- Rasteropties
- Weergave as
- Indeling gegevensreeks
- Weergave Uitzondering

Staafdiagram

In staafdiagrammen wordt informatie weergegeven in de horizontale Y-as, afzonderlijk of gestapeld. Dittype kan worden gebruikt voor de effectieve weergave van:

- De distributie van gegevens, zoals trends en bereiken
- Een vergelijking van waardensets
- Een trend die zich na verloop van

tijd ontwikkelt, kan meerdere metingen

verwerken.

U kunt kiezen uit een van de volgende grafiekopties voor uw aan de kant te zetten.

Optie	Beschrijving
2D	(Standaard) De staven worden in twee dimensies weergegeven, één bar per maat.
2D gestapeld	De staven worden weergegeven in twee dimensies met meerdere maten gestapeld om de relatie van afzonderlijke items met het geheel weer te geven.
Wisseltotalen behouden	Hiermee geeft u de totaalwaarde in de grafiek weer als een extra staaf met het label "Totaal". **OPMERKING:** als u de totale waarde als een extra kolom wilt weergeven, moet u eerst totalen **in de sectie Groep van de Vraag selecteren** paneel.

Nadat u de gewenste grafiekoptie hebt geselecteerd, kunt u de grafiek vervolgens verder aanpassen met de volgende besturingselementen:

- Legenda
- Styling

- Titels
- Rasteropties
- Weergave as
- Indeling gegevensreeks
- Weergave Uitzondering

Kolomdiagram

In kolomdiagrammen wordt informatie weergegeven in de horizontale X-as, afzonderlijk of gestapeld. Dittype kan worden gebruikt voor de effectieve weergave van:

- De distributie van gegevens, zoals trends en bereiken
- Een vergelijking van waardensets
- Een trend die zich na verloop van tijd

ontwikkelt, kan meerdere metingen

verwerken.

U kunt kiezen uit een van de volgende grafiekopties voor uw aan de kant te zetten.

Optie	Beschrijving
2D	(Standaard) De kolommen worden in twee dimensies weergegeven, één kolom per maat.
2D gestapeld	De kolommen worden weergegeven in twee dimensies met meerdere maten gestapeld om de relatie van afzonderlijke items met het geheel weer te geven.
Wisseltotalen behouden	Hiermee geeft u de totaalwaarde in de grafiek weer als een extra kolom. gelabeld "Totaal". **OPMERKING:** als u de totale waarde als een extra kolom wilt weergeven, moet u eerst totalen **in de sectie Groep van de Vraag selecteren** paneel.

Nadat u de gewenste grafiekoptie hebt geselecteerd, kunt u de grafiek vervolgens verder aanpassen met de volgende besturingselementen:

- Legenda
- Styling
- Titels
- Rasteropties
- Weergave as
- Indeling gegevensreeks
- Weergave Uitzondering

Samengestelde grafiek

Samengestelde grafieken bevatten zowel kolommen als lijnen. Ze zijn handig bij het vergelijken van twee sets waarden, zoals voorspellingen en werkelijke waarden. Ze kunnen meerdere metingen afhandelen.

U kunt de grafiek aanpassen met de volgende knoppen:

- Legenda
- Styling
- Titels
- Rasteropties
- Weergave as
- Indeling gegevensreeks
- Weergave Uitzondering

Indicatordiagram

Indicatorgrafieken geven de waarde weer van één meting als een wijzer op een kiezer, zoals een snelheidsmeter. Ze worden vaak gebruikt om één belangrijke maat weer te geven of een trend die zich met verloop van tijd ontwikkelt.

U kunt de grafiek aanpassen met de volgende knoppen:

- Styling
- Titels
- Indicatoropties
- Bereiken

Kopgrafiek

Kopdiagrammen kunnen worden gebruikt om een belangrijke maat als één getal weer te geven, zonder enige details of andere afleiding. Deze worden vaak gegroepeerd met andere dergelijke rapporten op een dashboard om meteen een momentopname te geven van de huidige status van uw organisatie.

U kunt de grafiek aanpassen met de volgende knoppen:

- Styling
- Titels
- Opties voor koptekst
- Bereiken

KPI-kopgrafiek

In de kpi-kopgrafieken wordt één waarde weergegeven die een KPI (Key Performance Indicator) weergeeft die gebruikers nuttig zouden vinden om te kennen. Een KPI-kop maakt gebruik van de KPI's die zijn geconfigureerd op de pagina KPI-configuratie (Toepassingsbeheer > Beheer > Key Performance Indicators (KPI's)).

Met deze grafiek kunt u inzichten verkrijgen op de volgende pagina's:

- Een meetwaarde zoals de gemiddelde afhandelingstijd, de omzetting van het eerste gesprek, enzovoort.
- Een KPI die een getotaliseerde set waarden is die is gemaakt vanuit een aangepaste formule.
- Gesuggereerde drempelwaarden voor het

aansturen van een actie U kunt uw grafiek

aanpassen met:

- Styling
- Titels
- Kopopties KPI

KPI-rang grafiek

KPI-ranggrafieken visualiseert gegevens met verschillende subgroepen opgenomen, zoals leden van een team of teams in een afdeling. Deze grafiek kan bijvoorbeeld laten zien hoe goed agenten aan hun doelen voldoen met kleuren en pijlen om wijzigingen aan te geven.

Met deze grafiek kunt u inzichten verkrijgen op de volgende pagina's:

- Een meetwaarde als de gemiddelde afhandelingstijd, de omzetting voor het eerste gesprek, enzovoort.
- Een KPI die een getotaliseerde set waarden is die is gemaakt vanuit een aangepaste formule.

- Meerdere variabelen in een groep
- Gesuggereerde drempelwaarden voor het

aansturen van een actie U kunt deze grafiek

aanpassen met:

- Styling
- Titels
- Opties voor KPI-rang

Lijndiagram

In lijndiagrammen worden gegevens in een reeks weergegeven. Dit is het enige grafiektype dat een trendlijn kan bevatten. Lijndiagrammen worden vaak gebruikt om de volgende informatie weer te geven:

- De distributie van gegevens, zoals trends, bereiken, uitliers en trends
- Een vergelijking van waardensets
- Een trend gedurende een periode bij het gebruik van meerdere assen
- De relatie tussen een maat en een andere maat.

U kunt kiezen uit een van de volgende grafiekopties voor uw aan de kant te zetten.

Optie	Beschrijving
Recht	(Standaard) Rechte lijn van het ene gegevenspunt naar het andere.
Recht met markeringen	Rechte lijn van het ene gegevenspunt naar het andere met punten die elk gegevenspunt.
Markeringen	Elk gegevenspunt bevat punten zonder dat er een lijn tussen de punten staat.
Gebogen	Vloeiend uitbogen lijn verbindt elk gegevenspunt met het volgende.
Gebogen met markeringen	Vloeiend uitbogen lijn verbindt elk gegevenspunt met de volgende met punten vertegenwoordigen van de gegevenspunten.

Nadat u de gewenste grafiekoptie hebt geselecteerd, kunt u de grafiek vervolgens verder aanpassen met de volgende besturingselementen:

- Legenda
- Styling
- Titels
- Rasteropties
- Weergave as
- Indeling gegevensreeks
- Weergave Uitzondering

Cirkeldiagram

In cirkeldiagrammen wordt de som van één maat weergegeven als een volledige cirkel en wordt de grootte van de componenten aangegeven die cirkel vormen. Cirkeldiagrammen zijn het effectiefst wanneer u een beperkt aantal gegevenscategorieën hebt dat deel uitmaakt van één groep.

U kunt de grafiek aanpassen met de volgende knoppen:

- Legenda
- Styling
- Titels
- Opties voor cirkeldiagram
- Weergave Uitzondering

Scattergrafiek

Scattergrafieken tonen de verbanden tussen waardensets die niet kunnen worden weergegeven in een reeks of interval. Ze zijn handig voor het weergeven van:

- Een vergelijking van waardensets
- De distributie van trends, neigingen, informatiebereiken en uitschieters
- Het verband tussen twee maatregelen

Spreidingsdiagrammen kunnen meerdere metingen verwerken. Als u drie metingen hebt, wordt het spreidingsdiagram een bellendiagram. Een bellendiagram is een uitbreiding van een scattergrafiek dat wordt gebruikt om te kijken naar relaties tussen drie maten. Elke punt in een bellendiagram correspondeert met één gegevenspunt en de meetwaarden voor elk punt worden aangeduid met horizontale positie, verticale positie en puntgrootte.

U kunt de grafiek aanpassen met de volgende knoppen:

- Styling
- Titels
- Rasteropties
- Weergave as
- Indeling gegevensreeks

Tabelweergave

De tabelweergave is het standaard weergavetype en de meest basis in de tabelweergave. Tabellen geven numerieke informatie weer en kunnen worden gebruikt met meerdere metingen. U kunt deze in op- of aflopende volgorde sorteren op een willekeurige kolom door op de kolomkop van de desbetreffende kolom te klikken.

U kunt kiezen uit een van de volgende tabelopties voor uw tabel Ina en in- of uit.

Optie	Beschrijving
Vol	(Standaard) Hiermee geeft u de tabel weer met kolom- en rijkoppen.
Alleen kolomkoptekst	Hiermee geeft u de tabel weer met alleen kolomkoppen.
Alleen rijkoptekst	Hiermee geeft u de tabel weer met alleen rijkoppen.
Compact	Hiermee geeft u de tabel met zowel de kolom- als de rijkoppen in het kleinst mogelijke gebied weer.
Compact (alleen in kolomkoppen)	Hiermee geeft u de tabel weer met alleen kolomkoppen in een zo klein mogelijk gebied.
Alleen cellen	Hiermee geeft u uw rapportgegevens weer zonder kolom- of rijkoppen.

Nadat u de gewenste tabeloptie hebt geselecteerd, kunt u de tabel vervolgens verder aanpassen met de volgende besturingselementen:

- Styling
- Titels
- Tabelstijl
- Weergave Uitzondering

Cloudweergave Word

In woordwolkweergaven wordt de frequentie van bepaalde woorden weergegeven door de grootte van het woord evenredig te maken met de gebruiksfrequentie. Dit is eenvoudig en gemakkelijk te begrijpen, en biedt specifieke informatie in één oogopslag. Voor analyses die precisie en nauwkeurigheid vereist, mogen echter geen woordwolken worden gebruikt. Vaak kan de vorm van de letters in het woord (als ze een ascenderen of dalende hebben) en de lengte van het woord ertoe leiden dat bepaalde woorden meer opvallen dan andere.

OPMERKING: De lengte van de woorden en zinnen die worden weergegeven in het woord cloud in de wolk, kan worden geconfigureerd op basis van uw behoeften en gebruiksgevallen van uw bedrijf. Neem contact op met het ondersteuningsteam van Cisco als u dat wilt.

U kunt de woordwolk aanpassen met de volgende besturingselementen:

- Styling
- Titels
- Weergave Uitzondering

Opties voor opmaak

Nadat u het weergavetype en de weergave-optie hebt geselecteerd, kunt u de grafiek verder aanpassen met opmaakopties. In dit gedeelte wordt elke beschikbare stijloptie beschreven.

LET OP : Niet alle opmaakopties zijn beschikbaar voor elk type grafiek.

- Weergave as
- Indeling gegevensreeks
- Weergave Uitzondering
- Indicatoropties
- Rasteropties
- Opties voor koptekst
- Kopopties KPI
- Opties voor KPI-rang
- Legenda
- Opties voor cirkeldiagram
- Bereiken

- Styling
- Tabelstijl
- Titels

Weergave as

De asweergave omvat hulpprogramma's voor het configureren van de X- en Y-assen. U kunt meerdere assen configureren.

X-as

Veld	Beschrijving
X-as	Hiermee geeft u de X-as in het diagram weer of verbergt u deze. De besturingselementen worden alleen weergegeven als u ervoor kiest de as weer te geven. **Kleur**: selecteer de kleur waarin de X-as en de labels worden weergegeven. **Vinkjes:** schakel dit selectievakje in om vinkjes naast de labels van de as weer te geven. **Rasterlijnen**: schakel dit selectievakje in om verticale rasterlijnen van de X-as binnen de grafiek weer te geven.
Titel	Hiermee geeft u een titel voor de gegevens van de X-as weer of verbergt u deze. De besturingselementen worden alleen weergegeven als u ervoor kiest om de titel weer te geven. Tekstvak— voer de titel van de X-as in. **Lettertype**: selecteer het lettertype en de tekengrootte voor de titel van de X-as. Als u Overgenomen **kiest**, wordt het lettertype gebruikt dat u in het gedeelte Styling hebt geselecteerd. **Richting**: kies de hoek waaronder de titel van de X-as is ingesteld. De standaardinstelling is **0** (geen hoek).
Labels	**Labels**: selecteer als en op welke wijze X-aslabels worden weergegeven. Bij de standaardinstelling **Automatisch** worden de labels verticaal ingesteld. Als u Aan **selecteert, worden**de labels

Veld	Beschrijving
	horizontaal worden ingesteld. Als u Uit **selecteert**, worden geen labels weergegeven. **Lettertype**— selecteer het lettertype en de tekengrootte voor de labels van de X-as. Als u Overgenomen **kiest**, wordt het lettertype gebruikt dat u in het gedeelte Styling hebt geselecteerd.

Y-as (Primair, Secundair, 3 en 4)

Sommige grafieken kunnen meerdere Y-assen hebben. In dat geval kunnen knopen voor meerdere Y-as worden weergegeven/verborgen. De velden voor het configureren van deze assen zijn voor elk dezelfde.

Veld	Beschrijving
Y-as (Primair, Secundair, 3 en 4)	Hiermee geeft u de Y-as in uw grafiek weer of verbergt u deze. De besturingselementen worden alleen weergegeven als u ervoor kiest de as weer te geven. **Kleur**: selecteer de kleur waarin de Y-as en de labels worden weergegeven. **Reekskleur**: selecteer de kleur waarin de reeksen van de Y-as worden weergegeven. **Vinkjes:** schakel dit selectievakje in om vinkjes naast de labels van de as weer te geven. **Rasterlijnen**: schakel dit selectievakje in om horizontale rasterlijnen van de Y-as binnen de grafiek weer te geven. **Min**: hiermee stelt u de minimumwaarde voor de as in. **Max**: hiermee stelt u de maximumwaarde in voor de as. **Interval** maatstreepjes: stelt de waarde in voor de verhogingen die op de as moeten worden gebruikt. **Kleine maatstrepen** - bepaalt hoeveel maatstreepjes worden weergegeven tussen elk genummerd maatstreepinterval op de as.
Titel	Hiermee geeft u een titel voor de gegevens van de Y-as weer of verbergt u deze. De besturingselementen worden alleen weergegeven als u ervoor kiest om de titel weer te

geven.

Veld	Beschrijving
	Tekstvak—Voer de titel van de Y-as in. **Lettertype**: selecteer het lettertype en de tekengrootte voor de titel van de X-as. Als u Overgenomen **kiest**, wordt het lettertype gebruikt dat u in het gedeelte Styling hebt geselecteerd. **Richting**: kies de hoek waaronder de titel van de Y-as wordt weergegeven. De standaardinstelling is **270** (zijwaarts).
Labels	**Labels**: selecteer als en hoe labels van de Y-as worden weergegeven. Met de standaardinstelling **Automatisch** worden de labels horizontaal ingesteld. Als u Aan **selecteert**, worden de labels horizontaal ingesteld. Als u Uit **selecteert**, worden geen labels weergegeven. **Lettertype**: selecteer het lettertype en de tekengrootte voor de labels van de Y-as. Als u Overgenomen **kiest**, wordt het lettertype gebruikt dat u in het gedeelte Styling hebt geselecteerd. **Opmaken**: selecteer de indeling voor de labels van de Y-as. Standaard is dit ingesteld op **Automatisch**, waarbij de opmaak van de labeltekst automatisch wordt gedetecteerd. Als u dit niet doet, kiest u een valutasymbool of een percentage.

Indeling gegevensreeks

Met de functie Indeling gegevensreeks kunt u de kleur en de ruimte tussen categorieën en reeksen aanpassen.

LET OP: Niet elke besturingselement is beschikbaar voor elke grafiekoptie.

Veld	Beschrijving
Alle series	**Staafafstand**—Bepaalt de hoeveelheid ruimte tussen categorieën en reeksen in de grafiek.
<Gedespecifieke maatregel>	**As**: selecteer de as die u wilt opmaken. **Kleur**: kies de kleur voor de markeringen voor staaf/kolom/lijn/spreidingsgrafiek op de opgegeven as. Voor

gebiedsdiagrammen bepaalt dit ook

Veld	Beschrijving
	de kleur van het gebied onder de lijn. **Lijnbreedte**: kies de breedte van de lijn die in de grafiek wordt weergegeven. **Markeringen**: kies het type markering voor elk afzonderlijk gegevenspunt. **Grootte markering**—Kies de grootte van de geselecteerde markering. **Type**: kies hoe gegevens moeten worden weergegeven, als kolom, lijn of gebogen lijn.
Gegevenslabels worden weergegeven.	Hiermee geeft u gegevenslabels in de grafiek weer of verbergt u deze. Deze labels aan het einde van staven of kolommen, of naast gegevensmarkeringen. De besturingselementen worden alleen weergegeven als u ervoor kiest de labels weer te geven. **Labels**— kies of u gegevenslabels in- of wilt uitschakelen. **Lettertype**: selecteer het lettertype, de tekengrootte en de tekstkleur waarin de labeltekst moet worden weergegeven. Als u Overgenomen **kiest**, wordt het lettertype gebruikt dat u in het gedeelte Styling hebt geselecteerd. **Opmaak**—Kies de indeling van de labels. Als u Automatisch **selecteert**, wordt de indeling bepaald door de meting. **Indeling**: kies hoe labels moeten worden weergegeven: recht, ingepakt, afgekapt of met een hoek.

Weergave Uitzondering

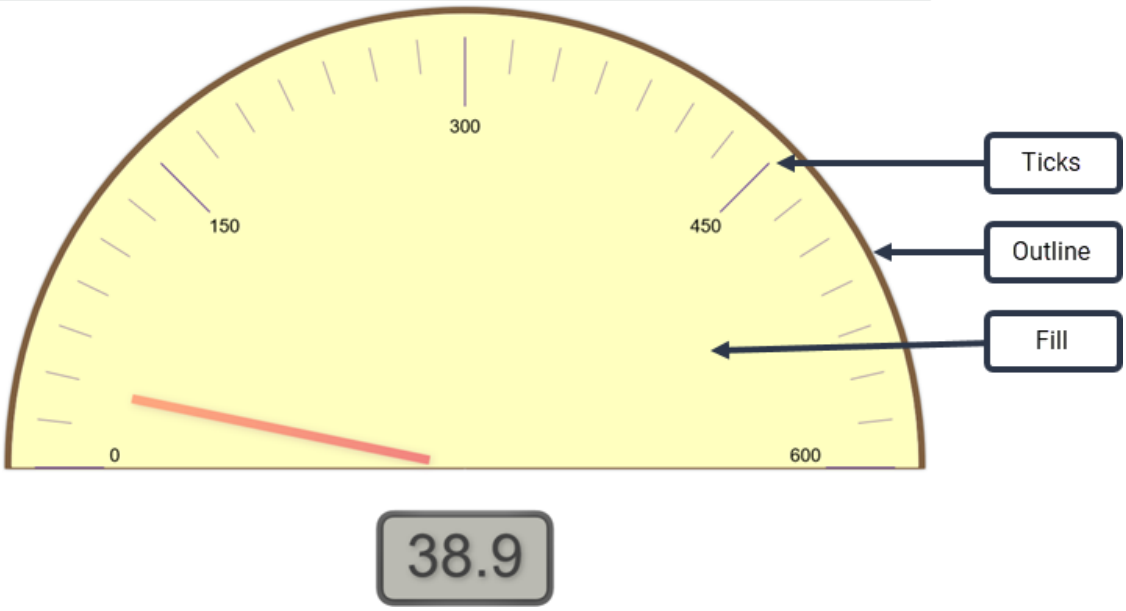
Met Uitzonderingsweergave configureert u hoe een resultaat in uw rapport wordt weergegeven zonder gegevens.

Veld	Beschrijving
Beeldscherm	**Selecteer Pictogram en tekst** (de standaardinstelling) of **Tekst** in de vervolgkeuzelijst. Als u Pictogram en Tekst kiest, wordt een blauwe staafdiagram met uw

Veld	Beschrijvin
	Gewenst tekstbericht, zoals dit: Als u Tekst kiest, wordt alleen het door u geconfigureerde bericht weergegeven.
Tekst	Voer de tekenreeks in die u wilt weergeven als er geen gegevens zijn.
Lettertype	Selecteer het lettertype, de tekenstijl, de tekengrootte en de tekstkleur waarin u de tekst wilt weergeven. Als u Overgenomen **kiest**, wordt het lettertype gebruikt dat u in het gedeelte Styling hebt geselecteerd.

Indicatoropties

In de sectie Indicatoropties kunt u het indicatordiagram aanpassen.



OPMERKING: een indicator kan ook bereikindicatoren bevatten. Dit wordt geconfigureerd met behulp van de besturingselement Bereiken .

Veld	Beschrijving
Kleuren	Klik op het vak om het kleurenpalet te openen. **Omtrek**: kies de kleur voor de omtrek van de indicator. **Vul:** kies de kleur voor het gezicht van de indicator. **Maatstreepjes**: kies de kleur voor de maatstrepen voor de maatstrepen.
Maten	**Overzicht**: configureer de breedte van de boog die de indicator omlijnt. **Naald**: configureer de breedte van de naald.

Rasteropties

Met de besturing Rasteropties kunt u de kleur aanpassen die wordt toegepast op de rasterachtergrond en de lijnen van het raster.

Veld	Beschrijving
Achtergrondkleur	Klik op het vak om een kleur voor de achtergrond van het raster te kiezen Kleurenpalet.
Lijnkleur	Klik op het vak om een kleur te kiezen voor de rasterlijnen in het kleurenpalet .

Opties voor koptekst

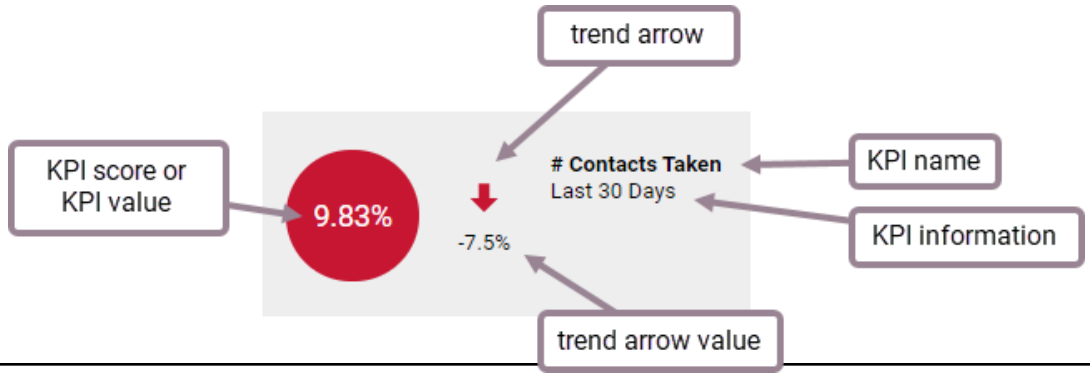
Met de functie Voor kopopties kunt u de manier waarop de kop eruitziet aanpassen en desgewenst de bovengrens en benedengrens van de waarde opnemen.

Veld	Beschrijving
Kop lettertype weergeven	Selecteer het lettertype, de tekenstijl, de tekengrootte en de kleur waarin u wilt de kop. Als u Overgenomen **kiest**, worden het lettertype en de tekenstijl gebruikt die u in het gedeelte Styling hebt geselecteerd. Als u Automatisch **selecteert** voor de tekengrootte, wordt het schaal aangepast aan de beschikbare ruimte.

Veld	Beschrijvin
	Klik op het kleurvak om een kleur voor de koptekst te selecteren. Standaard is **overgenomen kleur** gebruiken geselecteerd. U moet dit selectievakje uitschakelen om een aangepaste kleur te selecteren.
Maximumgrootte	Hiermee kunt u een maximumgrootte opgeven voor het koptekstlettertype. Als je een specifieke koptekengrootte selecteert, is dit veld standaard **Geen**. Als u Automatisch **selecteert** voor de koptekengrootte, kunt u een maximumgrootte opgeven.
Limieten weergeven	Hiermee geeft u de minimum- en maximumbereiken voor de totale waarde. Deze waarden worden ingesteld in de besturingselement Bereiken . Als u ervoor kiest om de limieten weer te geven, kunt u vervolgens het lettertype, de lettertypestijl, de tekengrootte en de tekstkleur voor de limiettekst opgeven. Standaard worden het lettertype en de lettertypestijl gebruikt die u in het gedeelte Styling hebt geselecteerd. Als u Automatisch **selecteert** voor de tekengrootte, wordt het schaal aangepast aan de beschikbare ruimte. Klik op het kleurvak om een kleur te selecteren voor de tekst met limieten. Standaard is **overgenomen kleur** gebruiken geselecteerd. U moet dit selectievakje uitschakelen om een aangepaste kleur te selecteren.

Kopopties KPI

Met de besturing Kpi-kopopties kunt u informatie over een KPI weergeven of verbergen.



Veld	Beschrijvin
Weergave kop	Kies of u de KPI-score of KPI-waarde in de gekleurde cirkel wilt weergeven. Als u de muisaanwijzer op het nummer plaatst, kunt u meer informatie over de KPI-score of -waarde bekijken. De kleur van de cirkel wordt geconfigureerd in het gegevensmodel en is niet iets dat u kunt aanpassen voor uw eigen rapporten. De cirkel kan rood, geel of groen zijn, afhankelijk van de waarde van de KPI.
KPI-naam weergeven	De KPI-naam weergeven of verbergen.
KPI-informatie weergeven	Informatie over de KPI weergeven of verbergen.
Trendpijl weergeven	Geef een pijl weer of verbergen die de KPI-trend aangeeft.
Trendpijlwaarde weergeven	De KPI-trendwaarde weergeven of verbergen.

Opties voor KPI-rang

Met de besturing KPI-rangopties kunt u informatie over meerdere KPI's weergeven of verbergen.

Veld	Beschrijving
Weergave kop	Kies of u de KPI-score of KPI-waarde in de gekleurde cirkel wilt weergeven. Meer informatie over de KPI-score of -waarde kan worden weergegeven door

Veld	Beschrijving
	als u het nummer aanwijst. De kleur van de cirkel wordt geconfigureerd in het gegevensmodel en is niet iets dat u kunt aanpassen voor uw eigen rapporten. De cirkel kan rood, geel of groen zijn, afhankelijk van de waarde van de KPI.
KPI-naam weergeven	De KPI-naam weergeven of verbergen.
KPI-informatie weergeven	Informatie over de KPI weergeven of verbergen.
Trendpijl weergeven	Geef een pijl weer of verbergen die de KPI-trend aangeeft.
Trendpijlwaarde weergeven	De KPI-trendwaarde weergeven of verbergen.

Legenda

Met de legenda kunt u configureren waar de legenda van de grafiek (de uitleg voor welke meetwaarde een kleur voorkomt) en de grootte van het legendalettertype.

Veld	Beschrijving
Locatie	Selecteer waar de legenda worden weergegeven: boven, onder of rechts van de grafiek. Als u de legenda boven aan of onder aan de grafiek zoekt, wordt de legenda horizontaal gegroepeerd. als u de gadget aan de rechterkant zoekt, wordt de matrix verticaal gegroepeerd. U kunt ook Geen **selecteren** zodat er geen legenda wordt weergegeven.
Grootte	Kies de puntgrootte voor het legenda-lettertype.

Opties voor cirkeldiagram

Met het besturingselement Opties voor cirkeldiagram kunt u de labels configureren die op het cirkeldiagram worden toegepast.

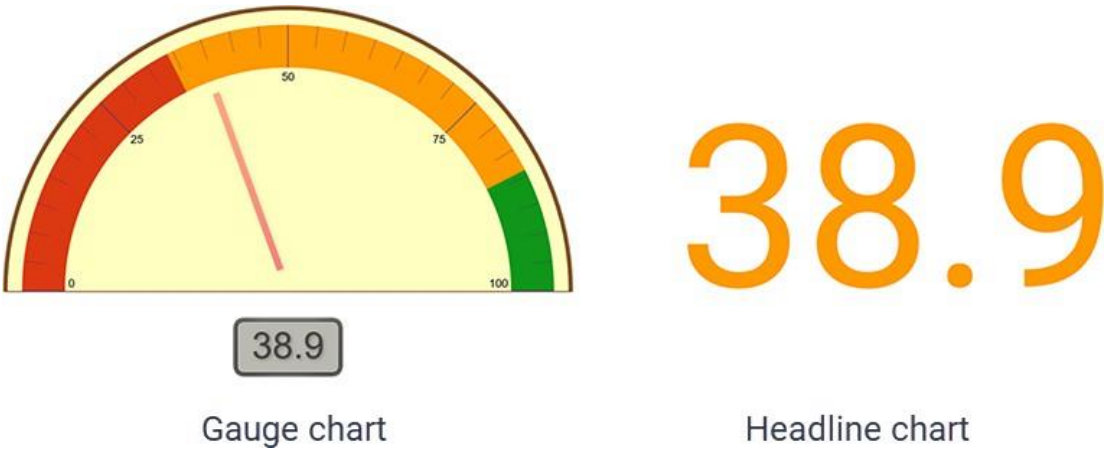
Veld	Beschrijving
Labels weergeven	Kiezen of u labels wilt weergeven of verbergen. Als u Automatisch **selecteert**, is het label kan niet worden gewijzigd. Als u Aan **selecteert**, kunnen alle opties

Veld	Beschrijvin

	worden geconfigureerd.
Inhoud	Kies welke informatie op het label wordt weergegeven.
Kleur	Selecteer de kleur voor de labeltekst.
Grootte	De puntgrootte van de labeltekst configureren.
Positie	Selecteer de positie van de labeltekst ten opzichte van de rand van het cirkeldiagram. ▪ Als de geselecteerde positie 1,1 of hoger is, verschijnt het label buiten de rand van het cirkeldiagram. ▪ Als de geselecteerde positie 1 is, verschijnt het label buiten de rand van het cirkeldiagram maar raakt deze bijna. ▪ Als de geselecteerde positie kleiner is dan 1, verschijnt het label binnen de rand van het cirkeldiagram.

Bereiken

Met de functie Bereik kunt u de waarden en kleuren aanpassen die worden gebruikt om bereiken aan te geven. Dit besturingselement is van toepassing op indicator- en kopdiagrammen, zoals u ziet in deze afbeelding:



In indicatorgrafieken wordt het bereik aangeduid als een gekleurde band op de indicator. In kopdiagrammen wordt het bereik aangegeven door de kleur die op de kop wordt toegepast.

Veld	Beschrijving
Minimum	De laagste waarde instellen die u in de grafiek wilt opnemen. Deze waarde wordt weergegeven in de kopopties als het selectievakje Limieten weergeven is ingeschakeld.
Laag bereik.	Stel de waarde in waarmee het lage bereik wordt gescheiden van het middel grote
Hoog gescheiden.	Stel de waarde in waarmee het middelgroot bereik van het hoge bereik wordt
Maximum	De hoogste waarde instellen die u in de grafiek wilt opnemen. Deze waarde wordt weergegeven in de kopopties als het selectievakje Limieten weergeven is ingeschakeld.
Selectievakje Kleuren	Schakel dit selectievakje in om bereiken in uw grafiek in te schakelen. Als je bereikwaarden en dit selectievakje is uitgeschakeld. De bereiken worden niet van kracht in de grafiek.
Kleurselectievakjes	Kies de kleuren voor uw bereik Geconfigureerd. Let op de positie van de kleurenvakken; ze zijn geplaatst tussen de twee waarden die fungeren als de onderste en bovenste waarde in het bereik die de kleur moet weergeven. De standaardkleuren zijn rood voor lage, geel voor medium en groen voor hoge waarden. U kunt de kleuren aanpassen aan de kleuren van uw keuze.

Styling

Met het besturingselement Styling kunt u het standaardlettertype en de standaard achtergrondkleur voor de grafiek configureren.

Veld	Beschrijving
Tekst	Selecteer het lettertype, de lettertypestijl en de kleur waarin u tekst in de grafiek wilt weergeven. Klik op het kleurvak om een kleur voor de tekst te selecteren.
Achtergrondkleur	Klik op het kleurvak om de achtergrondkleur te kiezen waarin u deze wilt gebruiken de grafiek.

Tabelstijl

Met de besturingselement Tabelstijl kunt u kopteksten en rijen van tabellen aanpassen.

Veld	Beschrijvin
Lettertypen	**Tekengrootte tabel**—Kies de puntsgrootte voor alle tekst in de tabel. **Rijkoppen**: kies een lettertypestijl en -kleur voor de rijkoppen. Als u Overgenomen **kiest**, wordt de stijl gebruikt die u in het gedeelte Stijl hebt geselecteerd. **Kolomkoppen**: kies een tekststijl en -kleur voor de kolomkoppen. Als u Overgenomen **kiest**, wordt de stijl gebruikt die u in het gedeelte Stijl hebt geselecteerd. **Cellen**: kies een tekenstijl en -kleur voor de afzonderlijke tabelcellen. Als u Overgenomen **kiest**, wordt de stijl gebruikt die u in het gedeelte Stijl hebt geselecteerd. **Groeperingen**: kies de tekststijl en -kleur voor groeperingen. Als u Overgenomen **kiest**, wordt de stijl gebruikt die u in het gedeelte Stijl hebt geselecteerd.
Kleuren	**Rijkoppen**: wijzig de achtergrondkleur voor rijkoppen. **Kolomkoppen**: wijzig de achtergrondkleur voor kolomkoppen. **Cellen**: hiermee wijzigt u de achtergrondkleur voor tabelcellen.
Kolombreedten	**Rijkoppen**: stel de breedte in pixels van rijkoppen in. **Kolomkoppen**: stel de breedte in pixels van kolomkoppen in. **OPMERKING:** u kunt afzonderlijke rij- of kolomkoppen niet op specifieke breedtes instellen. Alle rij- en kolomkoppen zijn op hetzelfde ingesteld. Breedte met deze besturingselement.
Hoogte kolomkoptekst	**Aantal rijen**: stelt de hoogte van de kolomkoprij in voorwaarden voor rijhoogte. Als u dit bijvoorbeeld instelt op 2, is de rij met de kolomkop twee rijen hoog.

Veld	Beschrijving
Positie	**Horizontaal**—Hiermee stelt u de horizontale positie van de tabel in de rapportviewer in. **Verticaal**—Hiermee stelt u de verticale positie van de tabel in de rapportviewer in .

Titels

Met het besturingselement Titels kunt u de titel van het rapport, de ondertitel van het rapport en de totale tekst aanpassen.

Veld	Beschrijving
Titel weergeven	Hiermee schakelt u de grafiektitel in en uit. De titel is geplaatst boven de grafiek. Wanneer deze optie is ingeschakeld, worden de configuratie-opties weergegeven: **Titel-lettertype**— selecteer het lettertype, de tekenstijl, de tekengrootte en de kleur waarin u de grafiektitel wilt weergeven. Als u Overgenomen **kiest**, worden het lettertype en de tekenstijl gebruikt die u in het gedeelte Styling hebt geselecteerd. **Uitlijning**—Kies een uitlijning voor de grafiektitel. **Werken als hyperlink voor inzoomen/bewerken in dashboards**: schakel dit selectievakje in om van de titel van de grafiek een hyperlink te maken waarmee de grafiek wordt geopend voor gedetailleerde weergave.
Ondertitel weergeven	Hiermee schakelt u de ondertitel van de grafiek in en uit. De ondertitel is positie onder de grafiek. Wanneer deze optie is ingeschakeld, worden de configuratie-opties weergegeven: **Ondertitel(lettertype**): selecteer het lettertype, de tekenstijl, de tekengrootte en de kleur waarin u de ondertitel van de grafiek wilt weergeven. Als u Overgenomen **kiest**, worden het lettertype en de tekenstijl gebruikt die u in het gedeelte Styling hebt geselecteerd. **Uitlijning**—Kies een uitlijning om de grafiek ondertitel te gebruiken.

Standaardtekst totaal aantal tekst negeren	Hiermee kunt u de standaardtekst in Totaal vervangen door een aangepaste tekstreeks. Geef de tekenreeks voor de aangepaste tekst op in het tekstvak.
Veld	**Beschrijving**

De standaard sortering van het rapport configureren

U kunt instellen hoe de informatie in uw rapport standaard wordt gesorteerd op het **tabblad Sorteren** in het deelvenster Vraag. U kunt wel op gegevens of categorieën sorteren, maar niet op beide.

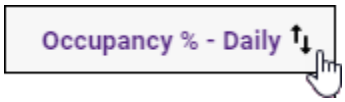
Gegevens sorteren

Met het besturingselement Gegevens sorteren kunt u configureren hoe een kolom standaard in de tabel wordt gesorteerd. U kunt slechts één kolom configureren.

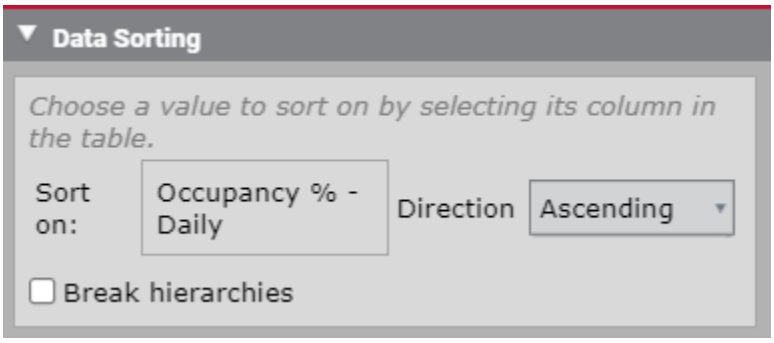
Zelfs als u een standaard sorteerrichting instelt, kan iedereen die de tabel weergeeft, de sortering omkeren door op de sorteerpijl in de kolomkop te klikken. Met dit besturingselement stelt u alleen de standaardsorteerrichting in.

De standaard sorteerrichting voor een kolom configureren

1. In een rapport met het type tabelweergave klikt u op het **tabblad Sorteren** in het deelvenster Vraag.
2. Wijs in het deelvenster met het rapportvoorbeeld de muisaanwijzer boven de kolomkop van de kolom waarop u de tabel wilt sorteren totdat de sorteerpijltjes verschijnen.



3. Klik op de sorteerpijltjes. De eerste klik resulteert in een oplopende sortering (een pijl-omhoog). Klik nogmaals op deze knop om de sortering te wijzigen in aflopend (een pijl-omlaag). Uw sorteerkeuze wordt weergegeven in de velden van het besturingselement Gegevenssorteer.



4. U kunt de sorteerrichting wijzigen met het **vervolgkeuzeveld Richting** of door opnieuw op de sorteerpijl in de kolomkop te klikken.

5. (Optioneel) Schakel het selectievakje Hiërarchieën verbreken in om deze sorteervolgorde toe te passen op de hele tabel zonder betrekking tot andere groeperingen.

De standaardsorteerrichting van een kolom verwijderen

- Selecteer in het **besturingselement Gegevenssortering** Geen **in het** veld Richting **als u een standaard sorteerrichting van een kolom wilt** verwijderen.

Categorie bestellen

Met het besturingselement Categorievolgorde kunt u de leden in een groep sorteren en bepaalde leden als uitzonderingen op de sorteervolgorde toewijzen zodat deze boven aan de lijst worden weergegeven.

> **LET OP:** Het besturingselement Gegevens sorteren moet zijn ingesteld op **Geen** als u iets in het besturingselement Categorievolgorde kunt configureren.

De standaard sorteervolgorde van een categorie configureren

1. In een rapport met het type tabelweergave klikt u op het **tabblad Sorteren** in het deelvenster Vraag.
2. In het besturingselement Categorieorde worden alle beschikbare categorieën (groeperingen) weergegeven. Zoek de categorie waarvan u de sorteerrichting wilt configureren.
3. Selecteer de sorteerrichting in de **vervolgkeuzelijst Veld sorteren** .

Een uitzondering instellen

Met de knop Uitzonderingen kunt u een of meer leden van een categorie verwijderen uit de sorteervolgorde die u in het veld Sorteren configureert uit de oplopende of aflopende sorteervolgorde die u configureert. Een lid dat als een uitzondering is aangewezen, blijft boven aan de lijst.

Uitzonderingen op de sorteervolgorde van de categorie instellen

1. Klik op **Uitzonderingen kiezen**. Het **dialoogvenster Uitzonderingen** sorteren kiezen wordt geopend.
2. Schakel het **selectievakje Alle waarden** uit en selecteer vervolgens een of meer leden van de categorie waarvoor u uitzonderingen wilt maken.
3. Klik op **Toepassen**.

Een dashboard maken

Een dashboard is een verzameling panelen (rapporten, lijsten, afbeeldingen, widgets en webpagina's) met dezelfde thema's of een gemeenschappelijke focus en die een goed beeld kunnen geven van een bedrijfssituatie. Dashboards worden doorgaans gemaakt om zakelijke wijzigingen bij te houden, te kijken naar waarschuwingssignalen of de voortgang bij te houden.

Aanbevolen werkwijze voordat u een dashboard maakt, moet u weten welke inhoud u op het dashboard wilt plaatsen en hoe de inhoud wordt ingedeeld. De rapporten die u wilt opnemen moeten al bestaan
aangemaakt. U kunt misschien uw dashboardontwerp maken voordat u begint, zodat u een plan hebt die u moet volgen.

Een nieuw dashboard maken

1. Klik op de pagina itembrowser **Gegevensverkenner** op de **knop Nieuw dashboard** . De dashboardontwerper wordt geopend met het dashboardbeheer zichtbaar. Bij de dashboardontwerper kunt u alle elementen toevoegen die samen uw nieuwe dashboard vormen. Dit raster bevat een raster waarmee u panelen kunt uitlijnen en rangschikken.
2. Klik in dashboardbeheer op **Paginainstellingen**. Voer een naam in voor het nieuwe dashboard in het veld **Titel** En klik op **Opslaan**.

   De weergave Dashboardontwerper wordt gesloten en het nieuwe dashboard wordt weergegeven met de titel in de linkerbovenhoek. Het wordt nu ook vermeld in de lijst met dashboards van de browser.

Uw nieuwe dashboard bewerken

1. Als u uw nieuwe dashboard zojuist hebt opgeslagen met een naam, wordt het al weergegeven op uw scherm. Als u er nog niet de laatste tijd aan hebt gewerkt, zoekt u het in de lijst met rapporten op de pagina browser asset.
2. Klik op **Dashboard** bewerken in de rechterbovenhoek van het dashboard om de dashboardontwerper te openen.

   U kunt nu inhoud aan het dashboard toevoegen met dashboardbeheer.

Dashboardbeheer

Met het dashboardbeheer kunt u verschillende typen inhoud aan een dashboard toevoegen en configureren hoe het dashboard eruitziet. Deze omvat 4 bedieningen.

Bedieningspaneel toevoegen

Het besturingselement Panelen toevoegen is de belangrijkste manier om inhoud aan uw dashboard toe te voegen. Een venster is een container voor specifieke soorten inhoud:

- Inhoudspanelen:lijsten, rapporten en webpagina's
- Opmaakpanelen—afbeeldingen en tekst
- Parameterknoppen— compacte ledenkiezer, selectieer lid, nummerinvoer, tekstinvoer en selectie voor tijdsperioden.
- WFM- en QM-widgets

Parameters beheren

De parameterbesturingskoppelingen ('bindingen') voor een parameterbeheerpaneel aan het rapport waarop de parameterbesturing van invloed is. Als u bijvoorbeeld een rapport hebt dat gegevens bevat voor meerdere agenten, kan een parameterbesturingselement Voor ledenkiesnummer aan dat rapport worden gekoppeld zodat u kunt selecteren welke agentgegevens u op het dashboard wilt weergeven.

Rasterinstellingen, beheer

Met de knop Rasterinstellingen kunt u het raster wijzigen in de dashboardontwerper. U kunt rijen en kolommen toevoegen of verwijderen, en de ruimte tussen rasterlijnen wijzigen.

Paginainstellingen beheren

Via het beheer Paginainstellingen kunt u configureren hoe uw dashboard eruitziet. U kunt de koptekst, de voettekst, de borders, de achtergrond en een navigatiebalk voor aan de bovenkant van het dashboard configureren.

Een venster toevoegen

Panelen zijn containers die in het raster van een dashboard worden geplaatst. Er zijn verschillende typen panelen. In de deelvensters Webpagina, Lijst, Tekst en Afbeelding wordt informatie buiten de functie Gegevensverkenner weergegeven, terwijl de deelvensters Rapport, Parameter en Widget informatie die door Gegevensverkenner is gegenereerd, configureren en weergeven.

In een rapportpaneel wordt de grafiek of de tabel weergegeven die in de rapportontwerper is geconfigureerd. In een parameterpaneel worden specifieke filters voor rapporten weergegeven. U kunt een parameterpaneel aan een rapportpaneel koppelen en dit parameterpaneel gebruiken om de informatie te filteren die in het rapportpaneel wordt weergegeven. Een rapport dat bijvoorbeeld informatie voor een groep weergeeft, kan worden gekoppeld aan een parameterpaneel Voor het kiezen van leden. In het paneel Ledenkiezer kunt u de informatie in de grafiek filteren om de informatie voor elk teamlid weer te geven.

AANBEVOLEN WERKWIJZE Als u een parameter voor een rapportpaneel wilt maken, maakt u zowel het rapportpaneel als het parameterpaneel voordat u de parameter instelt.

Een rapportpaneel toevoegen aan het dashboard

1. Klik in het dialoogvenster Dashboardbeheer op **Vensters** toevoegen.
2. Klik op de **knop Rapport** toevoegen en klik vervolgens in het raster en sleep deze om een vak te tekenen en de positie en het formaat van het venster in te stellen.
3. Klik op **Bewerken en selecteer**vervolgens Eigenschappen **in de vervolgkeuzelijst in het venster om de paneeleigenschappen** te configureren. Het dialoogvenster Rapporteigenschappen wordt geopend.
4. Kies op het **tabblad Selectie** een rapport dat in het paneel moet worden weergegeven.

Een parameterpaneel toevoegen aan het dashboard

1. Klik in het dialoogvenster Dashboardbeheer op **Vensters** toevoegen.

2. Selecteer het parametertype in het gedeelte Parameterknoppen.

3. Klik in het raster en sleep de omtrek van het parametervenster te tekenen.

Een widgetvenster toevoegen

Widgetvensters bieden een overzichts- en detailweergave van de statistische gegevens voor de prestaties van het contactcenter voor de voorbije twaalf maanden per agent, team en groep. Overzichten verschijnen in de vorm van staafdiagrammen en grafieken.

Een widget Gegevensverkenner aanpassen

Wanneer u de aanwijzer op een widgetwerkbalk plaatst, wordt de knop voor het configureren van de widget zichtbaar. Als u op deze knop klikt, wordt een uitrolvenster geopend dat configureerbare widgetinstellingen bevat. Wanneer u wijzigingen in de instellingen hebt aangebracht, blijven de wijzigingen elke keer dat u zich aanmeldt, van kracht. Klik nogmaals op het pictogram om de widgetinstellingen te verbergen.

Voorwaarden

Voor het weergeven en bewerken van widgets hebt u de juiste machtigingen nodig. De vereiste machtigingen verschillen per widget. Zie

Rollen en machtigingen beheren .

Paginalocatie

Startpagina > Dashboard bewerken > Panelen toevoegen > WFM widgets of QM widgets

> **OPMERKING:** U hebt de machtiging Gegevensverkenner nodig om het tabblad Gegevensverkenner te kunnen openen. Met deze machtiging is het volgende alternatieve pad beschikbaar:
> Gegevensverkenner > Nieuw dashboard of dashboard (in de dashboardlijst) > Panelen toevoegen > WFM widgets of QM-widgets

Procedures

Een widget aan uw dashboard toevoegen

1. Navigeer naar uw dashboard.
2. Klik op **Panelen** toevoegen.
3. Selecteer de gewenste widget.
4. Klik in het raster en sleep de omtrek van het parametervenster te tekenen.
5. Klik op **Opslaan**. De **pagina Voorbeeld van dashboard** wordt weergegeven.
6. Klik op het **pictogram Instellingen** (de tandwiel in de rechterbovenhoek van de widget).
7. Configureer de beschikbare velden naar wens.

> **De velden voor OPMERKING** variëren, afhankelijk van de widget. Zie onderstaande veldbeschrijvingen voor meer informatie over alle potentiële velden.

8. Klik op **Toepassen**.

Een widget bewerken

1. Klik op het **pictogram Instellingen** (tandwiel in de rechterbovenhoek van de widget) op de **pagina Voorbeeld** van dashboard.
2. Breng de gewenste wijzigingen aan in de beschikbare velden.
3. Klik op **Toepassen**.

Veldbeschrijvingen

De velden die mogelijk in het venster verschijnen, worden hierna weergegeven. Alleen de velden die van toepassing zijn op een specifieke widget, worden in het venster van die widget weergegeven.

Veld	Beschrijving
Agent	De naam van de agent. De standaardinstelling voor dit veld hangt af van uw rol: ▪ Als u een agent bent en uw rol is beperkt, verschijnt uw naam in dit veld en is het veld uitgeschakeld. ▪ Als uw rol een groter bereik heeft, wordt dit veld ingeschakeld en kunt u een agent kiezen uit de vervolgkeuzelijst. ▪ Als u een agent bent en uw rol een groter bereik heeft, verschijnt uw naam in dit veld en kunt u een agent kiezen uit de vervolgkeuzelijst.
Bereik	Het datumbereik voor de historische informatie. Het standaardbereik is: ▪ Acht dagen voor prestaties servicewachtrij ▪ Eén maand voor agentpercentages, Gemiddelde tijd per gesprek, Gesprekken agent per uur, gespreksvolume, tijd agent, Distributie tijd agent, Totalen tijd agent en spraakstatistieken ▪ De afgelopen zes maanden voor contacttotalen, evaluatiemiddelden en evaluatiebereiken

Veld	Beschrijving
Grafiek	Het type grafiek dat u in deze widget wilt weergeven.
Evaluatieformulier	Het type evaluatieformulier of de naam van een specifiek evaluatieformulier.
Groep	De naam van de groep. De standaardwaarde wordt bepaald op afhankelijk van uw rol.
Team	De naam van het team. De standaardwaarde wordt bepaald op afhankelijk van uw rol.
Groeperen op:	Hoe datums zijn gegroepeerd. De standaardinstelling is Dag.
Serie 1–8	De gegevenselementen die u in deze widget wilt weergeven. Elke widget bevat een unieke reeks gegevenselementen en het aantal gegevenselementen varieert, afhankelijk van de widget.
Servicewachtrij	De naam van de servicewachtrij. Dit veld verschijnt alleen voor Toezichthouders.
Doel	Het doel voor de geselecteerde servicewachtrij. Schakel het selectievakje in om het doel weer te geven.
Banden 1–4	De banden bepalen het aantal sterren dat in het veld Score wordt weergegeven. Voor scores op basis van percentages gebruiken de banden gehele getallen van 0–. 100. De standaardwaarde voor elke band is als volgt: ▪ Band 1 = 20 ▪ Band 2 = 40 ▪ Band 3 = 60 ▪ Band 4 = 80 **BIJVOORBEELD** als de agent 61 of hoger beoordeelt, verschijnen vier sterren in het veld Score. Als de agent tussen 41 en 60 scoorde, zijn er drie sterren. In het veld Score. Voor scores op basis van punten gebruiken de banden gehele getallen. Het minimum

Veld	Beschrijving
	de waarde voor dit bereik wordt bepaald door het totaal van alle minimumwaarden die zijn toegewezen aan vragen. De maximumwaarde voor dit bereik wordt bepaald door het totaal van alle maximumwaarden die zijn toegewezen aan vragen.
Metagegevenssleutel	De metagegevens die bij de score horen. De vervolgkeuzelijst In &a0/&a; worden alle gedefinieerde metagegevenssleutels weergegeven. Welke metagegevens in deze vervolgkeuzelijst verschijnen, wordt bepaald door de beheerder. De standaardwaarde = Alle. Selecteer een metagegevenssleutel en -waarde om scores te filteren op basis van specifieke metagegevenswaarden.
Metagegevenswaarde	De waarde die samenhangt met de metagegevenssleutel. Jokertekens zijn ondersteund. De asterisk jokerteken (*) geeft een willekeurig aantal tekens aan en de jokerteken van het vraagteken (?) staat voor één teken.

Verwante onderwerpen

- Rollen en machtigingen beheren
- Een dashboard maken
- Een venster toevoegen

Beschikbare QM-widgets

De volgende widgets bevatten statistieken voor QM.

- Widget Voortgang contactdoel
- Widget Contacttotalen
- Widget Huidige beste presteerders
- Widget Evaluatiemiddelden
- Widget Evaluatiebereiken

- Widget Gamificatiescore
- Recent uitgevoerde evaluaties, widget
- Widget Recente evaluaties
- Widget Opname enquêtes

Voorwaarden

- U hebt de machtiging Weergave QM Dashboard nodig om uw eigen gegevens te kunnen weergeven.
- U hebt de machtiging Dashboards beheren nodig voor het bewerken van dashboards. Zie Rollen en machtigingen beheren.

Paginalocatie

Gegevensverkenner > Nieuw dashboard of dashboard (in de dashboardlijst) > Panelen toevoegen > QM Widgets toevoegen > Dashboard bewerken > Vensters > QM widgets toevoegen

Widget Voortgang contactdoel

In de widget Voortgang contactdoel wordt de huidige voltooiingsstatus weergegeven van evaluaties, kalibraties en beoordelingen van contactdoel. U kunt ervoor kiezen om gegevens voor alle actieve doelen weer te geven voor één evaluator of om gegevens van alle evaluatoren weer te geven voor één doel.

Gegevenselement	Beschrijving
Naam	De naam van de evaluator voor het huidige doel.
Voortgang	Geeft de voortgang weer als een van de volgende cijfers: ▪ Voltooid—Het aantal contactdoeltaken dat de evaluator heeft voltooid op niet het totale aantal vereiste taken. ▪ Resterende—Het aantal contactdoeltaken dat de evaluator nog kan voltooien.

Widget Contacttotalen

In de widget Contacttotalen worden de huidige contacttotalen van de geselecteerde groep, het geselecteerde team of de geselecteerde agenten weergegeven. De getoonde gegevens zijn gebaseerd op de resultaten van een specifiek evaluatieformulier of type evaluatieformulier. Zie Grafiek contacttotalen voor meer informatie over dit rapport.

Widget Huidige beste presteerders

De widget Huidige beste presteerders geeft de actuele lijst weer met uw best presterende agents.

Gegevenselement	Beschrijving
Agent	De voor- en achternaam van de agent.
Partituur	De score op basis van geëvalueerde gesprekken die de opgegeven metagegevenswaarde bevatten voor het opgegeven datumbereik. Een ster wordt weergegeven voor elke scoreband. **BIJVOORBEELD** Voor scores op basis van percentages verschijnen vier sterren in het veld Score als de agentscore tussen 61 en 80 ligt.
ACD-status	De status van ACD agenten. Dit is de huidige ACD Status in Workforce Management **OPMERKING:** dit veld verschijnt alleen als u zowel QM als WFM hebt.

Widget Evaluatiemiddelden

In de widget Evaluatiegemiddelden worden de huidige evaluatiegemiddelden weergegeven voor de geselecteerde groep, het geselecteerde team of de geselecteerde agenten.

Widget Evaluatiebereiken

In de widget Evaluatiebereiken worden de huidige evaluatiebereiken weergegeven voor de geselecteerde groep, het geselecteerde team of de geselecteerde agenten. Het bevat de volgende gegevenselementen.

Gegevenselement	Beschrijving
Onder	Het aantal geëvalueerde contacten die onder de verwachtingen liggen.
Voldoet aan	Het aantal geëvalueerde contacten die voldoen aan de verwachtingen.
Overschrijdt	Het aantal geëvalueerde contacten die boven de verwachtingen liggen.

Widget Gamificatiescore

In de widget Gamificatiescore worden meetwaarden weergegeven op basis van prestatiecategorieën:

- QM kwaliteitsscore
- WFM overeenstemmingsscore

OPMERKING: de WFM Overeenstemmingsscore is alleen beschikbaar wanneer WFM is geactiveerd.

In de widget Gamificatiescore kunnen agents hun huidige niveau zien en hun voortgang naar het volgende niveau. Ze kunnen kiezen welke prestatiecategorie ze willen weergeven: QM kwaliteitsscore of WFM overeenstemmingsscore.

Wanneer agenten de widget Gamificatiescore configureren, worden er een badge en een voortgangsbalk weergegeven. Naast de badge heeft een nummer: de badge in de badge is het niveau dat de agents hebben bereikt en het nummer ernaast geeft het niveau aan dat ze hebben bereikt voor de prestatiecategorie die ze hebben geselecteerd. De voortgangsbalk geeft aan hoe dicht agents bij het volgende niveau zijn.

Supervisors en beheerders kunnen de widget Gamificatiescore zo configureren dat er één agent wordt weergegeven (die er net zo uitziet als de widget Gamificatiescore van die agent) of dat alle agents voor een specifieke prestatiecategorie worden weergegeven.

In de widget Gamificatiescore worden de volgende gegevenselementen weergegeven.

Gegevenselement	Beschrijving
Groep	De naam van de groep.
Team	De naam van het team.
Agent	De voor- en achternaam van de agent.
Insigne	De badge die de agent heeft verdiend, die is gebaseerd op het aantal punten dat de agent momenteel heeft verzameld.

Recent uitgevoerde evaluaties, widget

In de widget Recent uitgevoerde evaluaties worden de resultaten weergegeven van de meest recente evaluaties die u voor de geselecteerde groep, het geselecteerde team of de geselecteerde agenten hebt uitgevoerd. U kunt een evaluatieformulier op basis van punten of percentage selecteren in de vervolgkeuzelijst Evaluatieformulier.

Gegevenselement	Beschrijving
Laatste	De punt- of percentagescore voor de laatste evaluatie die u hebt uitgevoerd. De widget bepaalt de laatste evaluatie op de datum en tijd van de evaluatie.
Laatste 5	De gemiddelde punten- of percentagescore voor de laatste vijf evaluaties die u hebt uitgevoerd. De widget bepaalt de laatste vijf evaluaties door de datum en tijd van de evaluaties.

Widget Recente evaluaties

In de widget Recente evaluaties worden de resultaten weergegeven van de meest recente evaluaties die door alle evaluatoren voor de geselecteerde groep, het geselecteerde team of de geselecteerde agenten zijn uitgevoerd. U kunt een evaluatieformulier op basis van punten of percentage selecteren in de vervolgkeuzelijst Evaluatieformulier.

> **OPMERKING:** wanneer een agent van het ene team naar het andere gaat, blijven de contacten van de agent van het oorspronkelijke team en de evaluaties die met die contacten samenhangen, bij het oorspronkelijke team. Contactpersonen en hun
> Evaluaties van het tweede team van de agent blijven bij het tweede team.

Gegevenselement	Beschrijving
Laatste	De punt- of percentagescore voor de laatste evaluatie. De widget bepaalt de laatste evaluatie op de datum en tijd van de evaluatie.
Laatste 5	De gemiddelde punten- of percentagescore voor de laatste vijf evaluaties. De widget bepaalt de laatste vijf evaluaties door de datum en tijd van de evaluaties.

Widget Opname enquêtes

In de widget Opname enquêtes worden de resultaten weergegeven van de meest recente enquêtes na gesprekken die door klanten voor de geselecteerde groep, het geselecteerde team of de geselecteerde agenten zijn verzonden. U kunt een of alle enquêteformulieren selecteren in de vervolgkeuzelijst Enquêteformulier.

Gegevenselement	Beschrijving
Laatste	De score voor de laatste enquête die is ingeleverd. De widget bepaalt de laatste enquête op de datum en tijd van het antwoord.
Laatste 5	De gemiddelde score van de laatste vijf enquêtes die zijn verzonden. De widget bepaalt de laatste vijf enquêtes door de datum en tijd van de antwoorden op de enquêtes.

Beschikbare WFM-widgets

De volgende widgets bevatten statistieken voor WFM.

- Widget Volumes agentgesprekken
- Widget Agentgesprekken per uur

- Widget Agentpercentages
- Widget Verdelingen tijd agent
- Widget Totalen tijd agent
- Widget Mijn planning
- De widget Real-time overeenstemming
- Widget Prestaties servicewachtrij

Voorwaarden

- U hebt de machtiging WFM Dashboard weergeven nodig om uw eigen gegevens te kunnen weergeven.
- U hebt de machtigingen voor WFM weergeven, Planningen bewerken en Planningen weergeven nodig om de gegevens van agents in uw bereik weer te geven.
- U hebt de machtiging Dashboards beheren nodig voor het bewerken van dashboards. Zie Rollen en machtigingen beheren.

Paginalocatie

Gegevensverkenner > Nieuw dashboard of dashboard (in de dashboardlijst) > Panelen toevoegen > WFM widgets startpagina > Dashboard bewerken > Vensters > WFM widgets toevoegen

Widget Volumes agentgesprekken

De widget Volumes agentgesprekken geeft de gespreksvolumes weer voor het geselecteerde datumbereik. Gegevens kunnen worden gegroepeerd op dag of maand. Als u gegevens op dag groepeert, is het bereik één maand. Als u gegevens op maand groeperen, kunt u een bereik van twee, drie, zes of twaalf maanden selecteren. Houd de aanwijzer boven een gegevenspunt in de grafiek ominfo weer te geven met de exacte waarde van het gegevenspunt. Agenten kunnen hun eigen afgehandelde en doorverbonden gesprekken weergeven. Supervisors, planners of beheerders kunnen afgehandelde gesprekken en doorverbonden gesprekken weergeven voor agents binnen hun bereik. Zie Een widget Gegevensverkenner aanpassen voor meer informatie over de velden voor deze widget.

U kunt de volgende gegevenselementen in de vervolgkeuzelijst Reeks weergeven:

Gesprekken afgehandeld —Het aantal contacten dat de servicewachtrij of agent heeft afgehandeld tijdens het interval.

Gesprekken doorverbonden —Het aantal ACD gesprekken dat de agent heeft doorverbonden tijdens het interval.

OPMERKING: Een nul in de grafiek geeft aan dat de agent zich gedurende de dag heeft aangemeld maar geen gesprekken heeft aangenomen. Geen gegevens in de grafiek betekent dat de agent zich op die dag niet heeft aangemeld.

Widget Agentgesprekken per uur

De widget Agentgesprekken per uur geeft het gemiddelde aantal ACD gesprekken per uur weer dat een agent afhandelt gedurende het geselecteerde datumbereik. Gegevens kunnen worden gegroepeerd op dag of maand. Als u gegevens op dag groepeert, is het bereik één maand. Als u gegevens op maand groeperen, kunt u een bereik van twee, drie, zes of twaalf maanden selecteren. Houd de aanwijzer boven een gegevenspunt in de grafiek ominfo weer te geven met de exacte waarde van het gegevenspunt.

Een gesprek wordt meegeteld voor het planningsinterval waarin de agent het gesprek aanneemt. U kunt ervoor kiezen om het **gegevenselement Gesprekken per uur** weer te geven in de **vervolgkeuzelijst Reeks** . **Gesprekken per uur** is het gemiddelde aantal ACD gesprekken per uur dat een agent afhandelt. Zie Een widget Gegevensverkenner aanpassen voor meer informatie over de velden voor deze widget.

Bijvoorbeeld : Als een agent een gesprek aanneemt om 10:58 en dit afrondt om 11:03, wordt het gesprek meegeteld voor het planningsinterval van 10:00–10:59, niet voor het planningsinterval van 11:00–11:59.

Widget Agentpercentages

De widget Agentpercentages geeft de bezettingsverhouding, uw beantwoorde percentage gesprekken of beide weer voor het geselecteerde datumbereik. Gegevens kunnen worden gegroepeerd op dag of maand. Als u gegevens op dag groepeert, is het bereik één maand. Als u gegevens op maand groeperen, kunt u een bereik van twee, drie, zes of twaalf maanden selecteren. Houd de aanwijzer boven een gegevenspunt in de grafiek ominfo weer te geven met de exacte waarde van het gegevenspunt.

U kunt een van de gegevenselementen Bezetting % en Verbruik % of beide in een willekeurige volgorde weergeven vanuit het deelvenster Widgetconfiguratie. **Bezetting %** is het percentage tijd dat een agent is aangemeld en besteedt aan het actief afhandelen van contacten (bijvoorbeeld aan inkomende gesprekken, afrondingsactiviteiten en uitgaande gesprekken). **Verbruik %** is het percentage aangeboden gesprekken dat de agent heeft beantwoord. Zie Een widget Gegevensverkenner aanpassen voor meer informatie over de velden voor deze widget.

Widget Verdelingen tijd agent

In de widget Verdelingen tijd agent wordt de gemiddelde tijd weergegeven die u hebt besteed in een specifieke ACD status voor het geselecteerde datumbereik. Gegevens kunnen worden gegroepeerd op dag of maand en worden uitgedrukt in seconden. Als u gegevens op maand groeperen, kunt u een bereik van één, twee, drie, zes of twaalf maanden selecteren. Houd de aanwijzer boven een gegevenspunt in de grafiek ominfo weer te geven met de exacte waarde van het gegevenspunt.

U kunt ervoor kiezen om maximaal drie van de volgende gegevenselementen in een willekeurige volgorde weer te geven.

Gegevenselement	Beschrijving

Gemiddelde verwerkingstijd	De gemiddelde tijd dat een agent in ACD statussen had die verband houden met

Gegevenselement	Beschrijving
	Verwerkt, een gesprek. De ACD statussen die in dit gemiddelde zijn opgenomen, zijn afhankelijk van de volgende ACD's die in het systeem worden gebruikt: ▪ Unified CCE of Unified CCX—De gemiddelde tijd dat een agent in gesprek was, in de wacht stond, gereed voor werk was of niet gereed voor werk was. ▪ Avaya AACC—De gemiddelde tijdsduur dat een agent in gesprek was, in de wacht stond, of pauze (werk) had. ▪ Avaya CMS—De gemiddelde tijdsduur dat een agent in gesprek was, in de wacht stond of werk na het gesprek afhandelde.
Gemiddelde tijd in gesprek	De gemiddelde tijd dat een agent inkomende ACD gesprekken afhandelt, beginnend wanneer het gesprek wordt beantwoord en eindigen wanneer de verbinding wordt verbroken, met inbegrip van tijd in de wacht.
Gem. wachttijd	De gemiddelde tijd dat de agent gesprekken in de wacht plaatste, inclusief de wachtstand Tijd voor doorgesprekken en vergaderingen.
Gemiddelde werktijd	De gemiddelde tijd die een agent onmiddellijk in de staat Werk heeft doorgebracht. Na een ACD gesprek.
Gemiddelde tijd gereed	De gemiddelde tijd dat een agent was aangemeld en beschikbaar was voor Gesprekken ACD accepteren.
Gemiddelde tijd niet gereed	De gemiddelde tijd dat een agent aangemeld was, maar niet beschikbaar bij Gesprekken ACD beantwoorden.

Widget Totalen tijd agent

In de widget Totalen agenttijd wordt de totale tijd weergegeven die u hebt besteed in een specifieke ACD status voor het geselecteerde datumbereik. Gegevens kunnen worden gegroepeerd op dag of maand voor een bereik van 1 tot 12 maanden en worden gepresenteerd in de indeling UU:MM:SS. Houd de aanwijzer boven een gegevenspunt in de grafiek ominfo weer te geven met de exacte waarde van het gegevenspunt.

U kunt ervoor kiezen om maximaal acht van de volgende gegevenselementen in een willekeurige volgorde weer te geven.

Gegevenselement	Beschrijving
Totale verwerkingstijd	De totale tijd dat een agent in ACD statussen had met betrekking tot de verwerking

Gegevenselement	Beschrijving
	Een gesprek is. De ACD statussen die in dit gemiddelde zijn opgenomen, zijn afhankelijk van de volgende ACD's die in het systeem worden gebruikt: ▪ Unified CCE of Unified CCX—De totale tijdsduur dat een agent in gesprek was, in de wacht stond, gereed voor werk was of niet gereed voor werk was. ▪ Avaya AACC—De totale tijdsduur dat een agent in gesprek was, in de wacht stond, of pauze (werk) had. ▪ Avaya CMS—De totale tijdsduur dat een agent in gesprek was, in de wacht stond of werk na het gesprek afhandelde.
Totale tijd in gesprek	De totale tijd dat een agent inkomende ACD gesprekken afhandelt wanneer het gesprek wordt beantwoord en beëindigd wanneer de verbinding wordt verbroken, inclusief tijd in de wachtstand.
Totale wachttijd	De totale tijd dat de agent gesprekken in de wacht plaatste, inclusief de wachtstand Tijd voor doorgesprekken en vergaderingen.
Totaal werktijd	De totale tijd die een agent onmiddellijk in de staat Werk heeft doorgebracht. Na een ACD gesprek.
Totale tijd gereed	De totale tijd dat een agent was aangemeld en beschikbaar was om het te accepteren ACD gesprekken.
Totale tijd niet gereed	De totale tijd dat een agent aangemeld was, maar niet beschikbaar kon worden ACD gesprekken.
Totale tijd in service	De totale tijd dat een agent in de velden Gereed, In gesprek, In de Wacht of Werkstatus. De standaardoptie voor Serie 1 in het venster Widgetconfiguratie.
Totale aanmeldtijd	De totale tijd dat de agent was aangemeld bij het ACD. De standaardoptie voor Serie 2 in het venster Widgetconfiguratie.

Widget Mijn planning

In de widget Mijn planning wordt een overzicht weergegeven van de planning van een agent voor één dag. Dit is standaard de planning van vandaag.

OPMERKING : Als aan een project of uitzonderingsactiviteit een opmerking is gekoppeld, wordt in de rechterbovenhoek een gearceerde driehoek weergegeven. Beweeg de muisaanwijzer over de activiteit om de opmerking weer te geven.

De widget geeft ook de actuele percentages voor overeenstemming (A) en conformiteit (C) weer voor de agent op de huidige dag. Zie Widget Real-time overeenstemming voor meer informatie over het berekenen van de percentages voor overeenstemming en conformiteit.

Als de agent niet is ingepland voor activiteiten, wordt in Mijn planning het bericht 'Niets gepland op deze dag' weergegeven.

U kunt planningen uit het verleden en de toekomst per dag weergeven door vooruit of terug te klikken door de kalenderpagina's.

De getoonde begin- en eindtijden van de activiteit zijn gebaseerd op de waarde voor Tijdzone weergeven die de beheerder voor de agent heeft geconfigureerd. De datum is gebaseerd op de tijdzone van de WFM-server. Als de planning over middernacht heen gaat, wordt de begintijd voor de activiteiten voorafgaand aan middernacht gemarkeerd. Zie Informatie over tijdzones voor meer informatie.

Agents kunnen de widget Mijn planning niet wijzigen. Supervisors kunnen de widget wijzigen door de agent te selecteren waarvoor de planning in de widget wordt weergegeven en eventueel de naam van de widget wijzigen.

De widget Real-time overeenstemming

In de widget Real-time overeenstemming worden de real-time overeenstemmingsgegevens voor geselecteerde agents weergegeven. De gegevens worden elke 30 seconden bijgewerkt. Schakel het **selectievakje Overzicht** weergeven in om een overzicht van de resultaten boven aan de tabel weer te geven. Klik op het pictogram Pijl-rechts in de rechterbovenhoek van de widget om naar de pagina Planningen voor agent te gaan. Zie Een widget Gegevensverkenner aanpassen voor meer informatie over de velden voor deze widget.

U kunt de geselecteerde agenten en series in elke gewenste volgorde weergeven. Klik op, sleep een afzonderlijke agent of serie naar de bedoelde locatie in de lijst en zet deze neer.

Sorteer de tabelrijen in oplopende of aflopende volgorde door op de kolomkop te klikken.

> **OPMERKING:** de widget Real-time overeenstemming wordt niet tegelijk bijgewerkt als de lade WFM op de pagina Agentverkenner. Zie Agentconformie en -conformiteit weergeven.

Widget Prestaties servicewachtrij

Alleen supervisors, planners en beheerders hebben toegang tot de widget Prestaties servicewachtrij. In de widget worden de serviceniveauprestaties (% serviceniveau) in real-time weergegeven voor de geselecteerde servicewachtrij. Ook wordt desgewenst het doel (prognose) voor de serviceniveauprestaties weergegeven. De widget werkt de gegevens tweemaal per uur bij: op een uur en om 30 minuten na het uur. U kunt gegevens groeperen per dag of per interval voor bereiken tussen 8 en 180 dagen.

Het percentage voor serviceniveau is het percentage werkelijk beantwoorde gesprekken voor elk interval binnen de tijd voor de servicedrempel.

Als u de werkelijke prestaties voor het serviceniveau (%SVL-A) wilt vergelijken met het doel (prognose) voor de prestaties voor het serviceniveau (%SVL-G), selecteert u in de vervolgkeuzelijst Groeperen op de optie Interval en schakelt u in het deelvenster Widgetconfiguratie het selectievakje Doel in.

Een parameter toevoegen

Een parameter koppelt (bindt) waarden tussen een parameterpaneel en een rapportpaneel op een dashboard. Wanneer deze twee elementen zijn gekoppeld, kunt u waarden selecteren of invoeren waarmee de informatie die in het rapportpaneel wordt weergegeven, dynamisch filtert. U kunt een parameter gebruiken om een of meer rapporten te beheren.

Een parametervenster aan een rapportvenster koppelen

1. Klik op **Parameters** in het dialoogvenster Dashboardbeheer. Het dialoogvenster Parameter bindingen wordt geopend.
2. Klik op de **knop Een nieuwe parameter** toevoegen in de linkerbenedenhoek van het dialoogvenster Parameter bindingen. Er wordt een nieuwe parameter aan de lijst toegevoegd.
3. Klik op het **veld Bindingen** en selecteer de gegevenscategorie om het rapportpaneel aan de parameter te koppelen.
4. Klik op **Toevoegen** om een bindingsveld toe te voegen.
5. Selecteer in het nieuwe veld Binding het parameterpaneel waarop u het rapport wilt filteren.
6. Klik op **Toepassen** om de parameter binding te maken.

Wanneer het parameterpaneel is gekoppeld aan het paneel Rapport, kunt u bepalen welke informatie in het rapportpaneel wordt weergegeven. Als u bijvoorbeeld informatie wilt weergeven voor één lid van de groep, schakelt u het selectievakje Alle waarden in het parameterpaneel uit en schakelt u het selectievakje in voor het lid dat u wilt zien.

Verwijderde records filteren

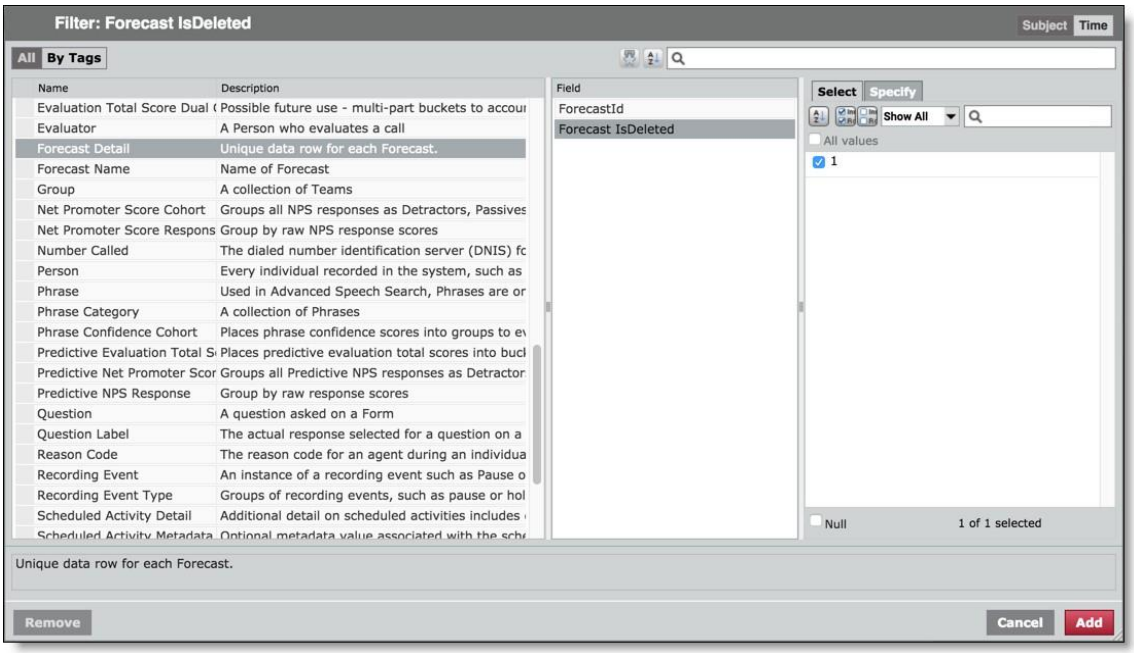
De rapportagedatabase voor Gegevensverkenner verzamelt gegevens over een bepaalde periode om historische analyse van die gegevens mogelijk te maken. Records die normaal gesproken uit een database worden verwijderd, worden niet echt verwijderd uit Gegevensverkenner.
In plaats daarvan zijn deze bestanden gemarkeerd om hun verwijderde status aan te geven. Om de nauwkeurige resultaten in de rapportage te garanderen, moet u een filter toepassen om de verwijderde records uit uw vragen te verwijderen. In de volgende tabel ziet u drie typen gegevens waarvoor deze filters vereist zijn en de overeenkomstige onderwerpen en velden die u moet gebruiken om de verwijderde records eruit te filteren:

Naam onderwerp	Veld
Rapport Overeenstemming agent	Rapport Overeenstemming
agent is verwijderd Planning agent	Planningsactiviteit is verwijderd

Voorspelling	Prognose is verwijderd

Verwijderde records filteren

1. Klik in het gedeelte Filters van het tabblad Vraag op **[beperken]**. Het dialoogvenster Filter selecteren wordt geopend.



2. Selecteer de juiste onderwerpnaam volgens de vorige tabel.
3. Selecteer het desbetreffende veld voor die onderwerpnaam volgens de vorige tabel.
4. Schakel het **selectievakje Alle waarden** uit.
5. Schakel één **selectievakje in** . In dit filter betekent 1 'waar'.
6. Klik op **Toevoegen**. Zo wordt eerst ingesteld dat het rapport alleen verwijderde waarden bevat.
7. Klik in de sectie Filters van het tabblad Vraag op het **vervolgkeuzemenu is** in het filter, maar selecteer **dat niet**. De verwijderde records worden uit het rapport verwijderd.

KPI's voor onderneming configureren

Een Key Performance Indicator (KPI) van de onderneming is meer dan één meetwaarde of maat, zoals Gemiddelde afhandelingstijd, Overeenstemming of Gekozen gesprekken. Om een KPI te zijn moeten deze cijfers verder worden gedefinieerd om hun verhaal te vertellen en invloed te hebben op het prestatiemanagement van het bedrijf. KPI's vereisen de volgende voorwaarden die van betekenis moeten zijn:

- Een **doel**, zodat u begrijpt wat de organisatie probeert te bereiken.
- Een **score**, zodat u kunt begrijpen of het doel is bereikt. Heel vaak worden scores afgeleid door een eenvoudige verhouding te gebruiken van metrisch gedeeld door doel, maar in andere gevallen is een complexere formule vereist om de prestaties te kunnen beoordelen. Soms past een gebogen, in plaats van een lineaire schaal bijvoorbeeld beter aan de realiteit van de prestaties en wat wordt beschouwd als een "goede" of "slechte" score.
- Een **eerdere periode** waarmee de prestaties gedurende een periode kunnen worden geëvalueerd. Gaat het beter of slechter dan vorige maand?
- Een **dimensiecontext voor evaluatie**. Is dit voor een groep? Een team? Een servicewachtrij? Een agent?

Elk van deze zaken kan, indien correct geconfigureerd, snel vragen beantwoorden als: "Heeft het Eastern Team voldaan aan de overeenstemmingsdoelen van het bedrijf voor vorige maand? Zijn ze verbeterd ten opzichte van de vorige maand?" of "Vorige maand was moeilijk van kwaliteit voor de databaseservicewachtrij door stormen in het noord-oost. Hoe zijn ze verbeterd nu het weer heeft rustiger aangekomen?"

KPI-eigenschappen

Er zijn negen eigenschappen geconfigureerd die bijdragen aan een ondernemings KPI.

Eigenschap	Beschrijving
KPI werkelijk	De werkelijke maatwaarde. Dit is dezelfde waarde die wordt geretourneerd als de maat wordt gebruikt zonder de KPI Aan de metingen.
KPI-doel	Het doel voor de KPI, zoals gedefinieerd op de pagina Key Performance Indicators (KPI's) (zie KPI's configureren).
KPI-score	De score voor de KPI, op basis van de werkelijke waarde en het doel. De specifieke formule die dit regelt, is rechtstreeks in het gegevensmodel ingebouwd en kan niet worden gewijzigd.
KPI werkelijke delta %	Het percentage verandering tussen de werkelijke waarde van de maat en de werkelijke waarde van de maat uit de voorafgaande periode.
KPI werkelijke delta	Het verschil in waarde tussen de werkelijke waarde van de maat.
	opgegeven in het rapport en de werkelijke waarde van de maat

Eigenschap	Beschrijving
	vorige periode.
KPI vorige werkelijke	De vorige waarde van de maat of de meetwaarde op het tijdstip dat is opgegeven door de eigenschap Periodeweergave KPI.
Vorige score KPI	De score die is bereikt door de vorige werkelijke waarde in vergelijking met de doel.
Delta KPI-score	De werkelijke variantie tussen de vorige score en de huidige score.
Weergave PERIODE KPI	De periode die is geconfigureerd op de pagina Key Performance Indicators (KPI's) (zie KPI's configureren).

Instellingen configureren

KPI's worden door een beheerder op bedrijfsniveau geconfigureerd op de **pagina Key Performance Indicators (KPI's)** in Toepassingsbeheer (zie KPI's configureren). Dit wordt gedaan zodat alle KPI's op gelijkmatige schaal kunnen worden vergeleken, zoals door het bedrijf gedefinieerd voor doelstellingen, dimensies en tijd. Op die manier zijn alle resultaten met enige zekerheid met elkaar te vergelijken.

De pagina Key Performance Indicators is verbonden met de gegevensbibliotheek van Gegevensverkenner, waaruit de lijst met beschikbare KPI's wordt weergegeven, de standaardwaarden en de groepen, teams en servicewachtrijen die eraan zijn gekoppeld. Nadat deze instellingen zijn geconfigureerd, worden ze gelezen door alle rapporten in Gegevensverkenner die KPI's gebruiken. Als de KPI-instellingen worden gewijzigd, worden alle KPI-rapporten en dashboards automatisch bijgewerkt om deze wijzigingen weer te geven.

Een KPI is hiërarchisch van aard. Als u dus een doel instelt en geen groep, team of servicewachtrij opgeeft, is het doel van toepassing op alle groepen, teams en servicewachtrijen in uw gehele contactcenter. Als u een groep opgeeft, is het doel alleen van toepassing op die groep en de teams die hier bij horen. Als u een groep, team en servicewachtrij opgeeft, is het doel van toepassing op het team dat bij de groep hoort en op de servicewachtrij, omdat deze geen directe relatie hebben. Een meer specifiek doel heeft voorrang op een minder specifiek doel.

OPMERKING: Niet alle KPI's kunnen worden geconfigureerd voor alle drie beschikbare dimensies.

KPI's worden allemaal geleverd met standaarddoelstellingen en perioden, zodat deze zonder fouten werken. Deze doelen moeten worden aangepast aan de unieke behoeften en bedrijfsdoelstellingen van uw bedrijf.

De rapporten implementeren

Een willekeurig rapport kan een KPI-rapport zijn, zolang het een of meer maatregelen gebruikt die zijn geconfigureerd als KPI's. Bij het configureren van het rapport kunt u ervoor kiezen om te groeperen op KPI-waarden (beschikbaar in de onderwerpweergave) om alle geconfigureerde eigenschappen voor elke KPI weer te geven. De eigenschappen kunnen worden gefilterd, zodat alleen geselecteerde eigenschappen in het rapport worden weergegeven.

KPI-rapporten kunnen net als alle andere rapporten worden gefilterd en worden gegroepeerd op een van de dimensies die zijn geconfigureerd op de pagina Key Performance Indicators.

Beschikbare KPI-metingen

De volgende KPI-metingen zijn beschikbaar voor gebruik in Gegevensverkenner-rapporten. U kunt de lijst met meetgegevens filteren op de KPI-tag, waardoor u deze gemakkelijk kunt vinden wanneer u een nieuw rapport in Gegevensverkenner toevoegt.

KPI	Beschrijving
# Contacten genomen	Het aantal contacten dat is beantwoord.
Overeenstemming %—Dagelijks	Percentage tijd dat agents voldoen aan hun geplande werk Planningen.
Gemiddelde contacttijd	De som van contactseconden gedeeld door het aantal contacten.
Gemiddelde afhandelingstijd: agent per interval en servicewachtrij	De gemiddelde afhandelingstijd (contact, in de wacht en werk) voor contacten die dit interval zijn afgehandeld voor de agent/wachtrij.
Gemiddelde beantwoordingssnelheid—Servicewachtrij per interval	Gemiddelde snelheid van beantwoorde gesprekken in seconden per servicewachtrij per interval.
Conformiteit %— Dagelijks	Het conformiteitspercentage dat aangeeft hoe dicht de agent in de gaten wordt voldoet aan de geplande tijdsduur voor de dag.
Contacten: Negatief sentiment %	Het percentage contact-id's met een negatieve sentimentscore onder de contacten met een sentimentscore.
Contacten: positieve sentiment %	Het percentage contact-id's met een positieve sentimentscore onder de contacten met een sentimentscore.

KPI	Beschrijving
Contacten verlaten-Servicewachtrij per interval	Het totaal aantal contacten dat in de servicewachtrij is verlaten.
Evaluatiescore—Gemiddelde	het gemiddelde van de score per evaluatie als een belangrijke prestatie indicator.
NPS	De berekende netwerkontwikkelaarscore, waarbij de resultaten kunnen variëren van – 100 tot 100. De score is afkomstig van de NPS-vraag: "Op een schaal van 1 tot 10, hoe waarschijnlijk is het dat u onze organisatie aan een vriend of collega aanbeveelt?" 0–6 bereik = tegenstanders 7–8 bereik = passief 9–10 bereik = organisatoren NPS = (aantal organisatoren – aantal tegenstanders) ÷ (aantal ondervraagden) × 100
Verbruik %— Dagelijks	Het gemiddelde percentage verwerkingstijd per dag voor de agent.

Standaardrapporten

Webex WFO wordt geleverd met een aantal standaardrapporten.

- QM standaardrapporten bevatten informatie over evaluatie, enquêtes en systeem.
- WFM standaardrapporten bevatten gegevens over planningen, agentprestaties en planning.

Een standaardrapport QM of WFM uitvoeren

Met rapportage kunt u informatieve rapporten op Webex WFO-gegevens uitvoeren, weergeven en exporteren. Uw beheerder bepaalt welke rapporten voor u beschikbaar zijn per product, rapporttype en rol. De werkbalk Rapporten geeft u toegang tot standaardrapporten, QM rapporten, WFM rapporten en rapporten die u hebt opgeslagen voor hergebruik.

> **Aanbevolen werkwijze** voordat u een standaardrapport uitvoert, weet welke gegevens u wilt weergeven en hoe u deze het best kunt filteren. Gebruik het kleinst mogelijke datumbereik en gebruik vele gerichte zoekopdrachten in plaats van een

één grote zoekopdracht. U kunt ook groeps-, team- en agentfilters gebruiken om specifieke gegevens op te halen zonder een rapport uit te voeren voor alle groepen of teams in uw systeem. Zorg dat het rapport klaar is voordat u een nieuw rapport aanvraagt.

Voorwaarden

De juiste machtigingen voor het rapport dat u wilt uitvoeren. Welke machtigingen u nodig hebt, hangt af van het rapport. Zie Rollen en machtigingen beheren voor de volledige lijst met rapportagemachtigingen.

Paginalocatie

Rapporteren

Procedures

Een rapport uitvoeren

1. Klik op **QM,WFM** of **Opgeslagen** op de werkbalk Rapporten.
2. Klik op de rapportnaam om de instelpagina van het rapport weer te geven.
3. Geef de instellingen voor het rapport op. Kies de datum, de criteria, de bestandsindeling en de velden die in het rapport moeten worden opgenomen.

   OPMERKING: Bij alle standaard QM-rapporten worden bij het zoeken op datumfilters gezocht op basis van de datum waarop het contact is opgenomen en niet de datum waarop het contact is geëvalueerd.

   OPMERKING : als u in het rapport de velden kunt kiezen die in de volgorde van het rapport worden weergegeven, en u op Rapport **uitvoeren of** Opslaan als **klikt**, worden de geselecteerde velden de standaardvelden voor de
   Voor u te rapporteren. Andere gebruikers zien uw keuzes niet wanneer zij het rapport uitvoeren.

4. (Optioneel) Kies of u herhaling wilt inschakelen voor het rapport.

   (Optioneel) Kies of u herhaalde rapporten wilt e-mailen naar de e-mailadressen die u invoert in het **gedeelte Bestemming** . Er moet minimaal één e-mailadres worden ingevoerd. E-mailadressen worden gescheiden door puntkomma's. Als Webex WFO zo is geconfigureerd dat het rapporten e-mailt, kunt u een rapport instellen dat deze automatisch wordt uitgevoerd met opgegeven intervallen gedurende een opgegeven tijd of onbeperkt.

   VOORBEELD john.smith@example.com;mary.jones@example.com

> **OPMERKING:** er geldt een limiet van 10 MB bijlagen voor rapporten die via e-mail worden verzonden. De grootte van het gegenereerde rapport hangt af van de opgenomen hoeveelheid gegevens (het aantal agenten of service).
> Wachtrijen, bijvoorbeeld). Als u de grootte van het rapport wilt controleren, genereert u het handmatig als PDF of CSV eerst. Als het rapport te groot is, verdeelt u het in kleinere rapporten om ervoor te zorgen dat het voldoet aan de groottelimiet.

De e-mail bevat uw e-mailadres in het veld Van (als de gebruiker die het rapport heeft gepland). Als uw e-mailadres niet beschikbaar is, wordt uw e-mailadres <youre voornaam>.<onze achternaam>@automated.rapport.

> **OPMERKING: als** u Herhaling wilt gebruiken, moet u het rapport opslaan voor toekomstig gebruik.

5. Klik op **Rapport** uitvoeren om het rapport meteen uit te voeren.

Een rapport opslaan

1. Klik op **QM** or **WFM** aan de werkbalk Rapporteren.
2. Klik op de rapportnaam om de instelpagina van het rapport weer te geven.
3. Geef de instellingen voor het rapport op. Kies de datum, de criteria, de bestandsindeling en configureer de velden die u in het rapport wilt opnemen.
4. (Optioneel) Kies of u herhaling wilt inschakelen voor het rapport.
5. Klik op **Opslaan als** om het rapport op te slaan voor toekomstig gebruik.
6. Voer in het tekstveld Opslaan als een naam voor het rapport in en klik op **Opslaan**.
7. Wanneer u de configuratie van een rapport opslaat, kunt u deze openen door op Opgeslagen **in de werkbalk Rapporten te klikken** en vervolgens op de rapportnaam te klikken.

Verwante onderwerpen

- Rollen en machtigingen beheren: informatie over de machtigingen die vereist zijn voor het uitvoeren en openen van rapporten

QM standaardrapporten

Quality Management levert evaluatie-, systeem- en enquêterapporten.

> **NOTE-scores** worden afgerond voor individuele secties in evaluatie- en enquêteformulieren. In rapporten met sectiemiddelden voor agenten, teams en groepen worden de sectiescores eerst toegevoegd.
> En gemiddeld voordat het wordt afgerond. Daardoor wijken de gemiddelden die in rapporten worden weergegeven enigszins af van het getal dat wordt verkregen door de sectiescores die worden weergegeven in een evaluatie- of enquêteformulier, op te tellen en te middelen.

Quality Management geeft tijd weer op twee verschillende manieren, afhankelijk van de locatie. In alle rapporten van Quality Management, behalve in de rapporten Systeemstatus en Status gebruikersopnamen, is de tijd die is gekoppeld aan een contact, de tijd dat het contact plaatsvond op de locatie van de agent. De tijd wordt weergegeven in een notatie die van toepassing is op de locatie, met een afkorting voor de lokale tijdzone. . Als de agent zich bijvoorbeeld in Chicago bevindt, is de tijd voor contacten van deze agent Central Standard Time (CST). Als Webex WFO de tijdzone voor een contact niet weet, wordt de tijd weergegeven als Greenwich Mean Time (GMT).

In rapporten met de systeemstatus en de status van gebruikersopnamen, heeft de tijd die aan het contact is gekoppeld een notatie die van toepassing is op de locatie, plus de GMT-offset. De tijd voor een contact dat door een agent in Chicago wordt gemaakt om 3:42 PM (CST), wordt weergegeven als 9:42 PM GMT -06:00.

Aanbevolen werkwijze voordat u een standaardrapport uitvoert, weet welke gegevens u wilt weergeven en hoe u deze het best kunt filteren. Gebruik het kleinst mogelijke datumbereik en gebruik vele gerichte zoekopdrachten in plaats van een
één grote zoekopdracht. U kunt ook groeps-, team- en agentfilters gebruiken om specifieke gegevens op te halen zonder een rapport uit te voeren voor alle groepen of teams in uw systeem. Zorg dat het rapport klaar is voordat u een nieuw rapport aanvraagt.

Voorwaarden

De juiste machtigingen voor het rapport dat u wilt uitvoeren. Welke machtigingen u nodig hebt, hangt af van het rapport. Zie Rollen en machtigingen beheren voor de volledige lijst met rapportagemachtigingen.

Paginalocatie

Rapporteren

Procedures

Een rapport uitvoeren

1. Klik **QM** of **Opgeslagen** op de werkbalk Rapporteren.
2. Klik op de rapportnaam om de instelpagina van het rapport weer te geven.
3. Geef de instellingen voor het rapport op. Kies de datum, de criteria, de bestandsindeling en de velden die in het rapport moeten worden opgenomen.

   OPMERKING: Bij alle standaard QM-rapporten worden bij het zoeken op datumfilters gezocht op basis van de datum waarop het contact is opgenomen en niet de datum waarop het contact is geëvalueerd.

OPMERKING : als u in het rapport de velden kunt kiezen die in de volgorde van het rapport worden weergegeven, en u op Rapport **uitvoeren of** Opslaan als **klikt**, worden de geselecteerde velden de standaardvelden voor de
Voor u te rapporteren. Andere gebruikers zien uw keuzes niet wanneer zij het rapport uitvoeren.

4. (Optioneel) Kies of u herhaling wilt inschakelen voor het rapport.

   (Optioneel) Kies of u herhaalde rapporten wilt e-mailen naar de e-mailadressen die u invoert in het **gedeelte Bestemming** . Er moet minimaal één e-mailadres worden ingevoerd. E-mailadressen worden gescheiden door puntkomma's. Als Webex WFO zo is geconfigureerd dat het rapporten e-mailt, kunt u een rapport instellen dat deze automatisch wordt uitgevoerd met opgegeven intervallen gedurende een opgegeven tijd of onbeperkt.

   VOORBEELD john.smith@example.com;mary.jones@example.com

   OPMERKING: er geldt een limiet van 10 MB bijlagen voor rapporten die via e-mail worden verzonden. De grootte van het gegenereerde rapport hangt af van de opgenomen hoeveelheid gegevens (het aantal agenten of service).
   Wachtrijen, bijvoorbeeld). Als u de grootte van het rapport wilt controleren, genereert u het handmatig als PDF of CSV eerst. Als het rapport te groot is, verdeelt u het in kleinere rapporten om ervoor te zorgen dat het voldoet aan de groottelimiet.

   De e-mail bevat uw e-mailadres in het veld Van (als de gebruiker die het rapport heeft gepland). Als uw e-mailadres niet beschikbaar is, wordt uw e-mailadres <youre voornaam>.<onze achternaam>@automated.rapport.

   OPMERKING: als u Herhaling wilt gebruiken, moet u het rapport opslaan voor toekomstig gebruik.

5. Klik op **Rapport** uitvoeren om het rapport meteen uit te voeren.

Een rapport opslaan

1. Stel het rapport naar wens in (zie de procedure "Een rapport uitvoeren").
2. Klik op **Opslaan als** om het rapport op te slaan voor toekomstig gebruik.
3. Voer in het tekstveld Opslaan als een naam voor het rapport in en klik op **Opslaan**.
4. Wanneer u de configuratie van een rapport opslaat, kunt u deze openen door op Opgeslagen **in de werkbalk Rapporten te klikken** en vervolgens op de rapportnaam te klikken.

Beschikbare rapporten

Evaluatierapporten	
Scores voor alle gegevens	Geeft gemiddelde evaluatiescores weer per groep, team of agent per groep, team of agent

Evaluatierapporten	
	formulier. Dit kan één evaluatieformulier zijn of alle formulieren op basis van punten of percentages.
Evaluatiescores	Geeft gemiddelde gedetailleerde evaluatiescores per agent, team en/of groep, op basis van formulier.
Sectiescores	Geeft de gemiddelde score weer voor elke sectie van een evaluatieformulier voor een bepaalde periode. Deze kan worden uitgevoerd per agent, team en/of groep.
Vraagscores	Geeft de scores weer voor elke vraag in een evaluatieformulier. Dit kan één evaluatieformulier of alle op punten of percentage gebaseerde formulieren voor een individuele agent, groep of team bevatten.
Prestatie evaluator	Biedt een overzicht van het aantal evaluaties dat een evaluator heeft. en de gemiddelde evaluatiescore op basis van een periode. Dit kan één evaluatieformulier zijn of alle formulieren op basis van punten of percentages.
Grafiek kwaliteitsgemiddelden	Geeft kwaliteitsgemiddelden weer over tijd voor een agent, team en/of groep. Dit kan één evaluatieformulier zijn of alle formulieren op basis van punten of percentages.
Grafiek evaluatietotalen	Geeft de evaluatietotalen weer per maand voor een afzonderlijke agent. groep, of team.
Grafiek contacttotalen	Het totaal aantal opnamen en evaluaties per maand wordt weergegeven. voor een specifieke groep.
Trendgrafiek agent evaluatie	De gemiddelde score van een specifieke gebruiker weergeven voor elke uitgevoerde evaluatie voor een bepaalde periode, samen met de trendlijn en de gedetailleerde informatie hieronder die samen de grafiek vormt.
Agentscore evaluatie	Hiermee geeft u de details weer van alle evaluaties die zijn beoordeeld voor een specifieke gebruiker.

Evaluatierapporten	
	tijdens een gedefinieerde periode, inclusief de scores die worden gegeven voor elke evaluatievraag, de score voor elke sectie, de totale score en eventuele opmerkingen. Het rapport kan voor één formulier worden uitgevoerd of voor alle formulieren op basis van percentages of punten.
Contactgegevens	Geeft gemiddelde evaluatiescores, bereiken en totale datums voor contacten weer voor een specifieke agent en of de score is overschreden, voldoet aan of lager was dan verwacht op basis van wat in het formulier is gedefinieerd. Voor de details op agentniveau ziet u een rij per formulier. Over de details op team- en groepsniveau ziet u aanvullende informatie over het totaal aantal evaluaties, teams en agentgemiddelden.
Evaluatiekalibratie	Geeft de resultaten weer van een kalibratiesessie op basis van de contact-id.
Voortgang contactdoel	Als u de functie Contactdoel gebruikt, geeft u in dit rapport de voortgang van voltooide evaluaties in vergelijking met hun doelen. De doelen zijn per evaluator.

Systeemrapporten	
Interactietoegang per gebruiker	Er worden gebruikers weergegeven die de opnamen gedurende een opgegeven periode hebben geraadpleegd.
Interactietoegang per contact	Geeft een lijst weer met gearchiveerde opnamen voor een specifieke agent die gedurende een opgegeven periode zijn geraadpleegd. Hiermee kunt u bepalen of een significant aantal opnamen voor een bepaald contact, opgeroepen nummer of oproepend nummer zijn beoordeeld.
Status gebruikersopnamen	Geeft gebruikers- en opname gebeurtenisen weer die samenhangen met de agenten geconfigureerd voor opnemen. U kunt berichten bekijken die door de service worden gegenereerd op INFO-, WARN- of ERROR-niveau, of op alle niveaus. Informatie is beschikbaar voor de afgelopen zeven dagen, inclusief de huidige dag.

Systeemrapporten	
Systeemstatus	Geeft systeem- en beheer gebeurtenisen weer die aan agenten zijn gekoppeld geconfigureerd voor opnemen. U kunt berichten bekijken die door de service worden gegenereerd op INFO-, WARN- of ERROR-niveau, of op alle niveaus. Informatie is beschikbaar voor de afgelopen zeven dagen, inclusief de huidige dag.

Enquêterapporten	
Enquêtes met alle gegevens	Geeft collectieve enquêtescores weer na een gesprek.
Scores enquêteformulier	Hier worden de gemiddelde scores voor enquêtes na gesprekken weergegeven.

Agentscore evaluatie

In het rapport Evaluatie score agent worden de details weergegeven van alle evaluaties die zijn beoordeeld voor een specifieke gebruiker tijdens een gedefinieerde periode, inclusief de scores die worden gegeven voor elke evaluatievraag, de score voor elke sectie, de totale score en eventuele opmerkingen. Het rapport kan voor één formulier worden uitgevoerd of voor alle formulieren op basis van percentages of punten.

U kunt dit rapport gebruiken om een gedrukte kopie van een afzonderlijk evaluatieresultaat af te drukken.

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

NOTITIE

Als een evaluatiescore een repetitief decimaal heeft, rondt Webex WFO de waarde bij het aantal significante cijfers dat u voor rapporten hebt opgegeven. Bij 14 decimalen en onder wordt het laatste decimaal afgerond. De laatste twee decimalen worden met 15 decimalen afgerond.

Voor 14 decimalen wordt bijvoorbeeld een herhaalde waarde weergegeven als 66.66666666666667. Voor 15 decimalen wordt een herhaalde waarde weergegeven als 66.666666666666671.

Vereiste

- U hebt de machtiging Evaluatiedetails weergeven. Zie Rollen en machtigingen beheren.

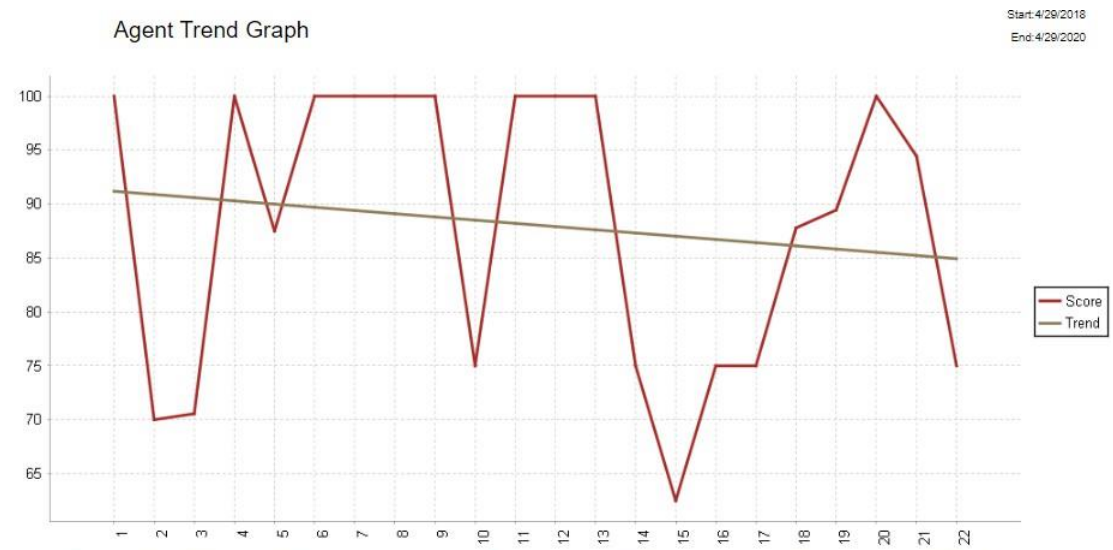
Velden in dit rapport

Veld	Definitie
Gespreksduur	De gespreksduur van het contact (tijdshoeveelheid tussen het beantwoorden van het gesprek en het gesprek). verbroken.
Gekozen nummer	Did (Direct Inward Dialing) of DNIS (Dialed Number Identification). Service) nummer van de telefoon waarmee het gesprek is ontvangen. Geeft "onbekend" weer als het gekozen nummer, onbekend of geblokkeerd is.
Inkomend nummer	De beller-id of ANI (Automatic Number Identification) van de oproep. partij. Geeft "onbekend" weer als het inkomende nummer, onbekend of geblokkeerd is.
Opmerking	De opmerking die is gerelateerd aan een formulier of sectie. Iedereen die de evaluatie kan weergeven, kan een opmerking toevoegen.
Datum opmerking	De datum waarop de opmerking is ingevoerd in de evaluatie.
Tijd opmerking	Het tijdstip waarop de opmerking is ingevoerd voor de evaluatie.
Tijdzone opmerking	De tijdzone waar de opmerking is ingevoerd.
Contact-id	De unieke id van het gesprek.
Tijd contact	Het tijdstip waarop het contact heeft plaatsgevonden.
Beëindigen	Het einde van de dag, het interval of het einde van de periode waarop het rapport betrekking heeft.
Evaluatiedatum	De datum waarop het contact is geëvalueerd. Deze waarde wordt weergegeven in aangevraagde rapporten als de machtiging Details van evaluator weergeven is geselecteerd. Als het niet is geselecteerd, wordt de waarde 31-12-2999 weergegeven. In geplande rapporten wordt deze waarde altijd weergegeven.
Evaluatieformulier	Het evaluatieformulier waarmee het contact is beoordeeld.
Evaluatietijd	Het tijdstip waarop het contact is geëvalueerd. Deze optie is beschikbaar voor aangevraagde rapporten als de machtiging Detail evaluator weergeven is geselecteerd. Als de machtiging Details evaluator weergeven niet is geselecteerd, wordt de waarde 12:00 AM weergegeven. Deze waarde is altijd beschikbaar voor geplande rapporten.

Veld	Definitie
Tijdzone evaluatie	De tijdzone waarin het contact is geëvalueerd. Alleen beschikbaar op aangevraagde rapporten als de machtiging Details van evaluator weergeven is ingeschakeld. Als de machtiging niet is ingeschakeld, wordt de waarde ##### weergegeven. Deze waarde wordt altijd weergegeven in geplande rapporten.
Voornaam	De voornaam van de evaluator. U kunt de voornaam van de evaluator zien als u Beschikken over de machtiging Gegevens van evaluator weergeven.
Opmerkingen bij formulier	De opmerkingen voor een formulier. Iedereen die de evaluatie kan weergeven, kan een commentaar.
KPI	Key Performance Indicator (prestatie-indicator).
Achternaam	De achternaam van de evaluator. U kunt de achternaam van de evaluator zien als u over de machtiging Gegevens van evaluator weergeven beschikt.
Mogelijk	De totale mogelijke score.
Mogelijke score	De werkelijke vraag die in het evaluatieformulier verschijnt.
Vraag	De tekst van de vraag die in het evaluatieformulier verschijnt.
Partituur	De evaluatiescore die aan het contact is gegeven.
Afdeling	De naam van de sectie in het evaluatieformulier.
Sectietotaal	De totale score voor de sectie.
Totaal evaluaties	Het totaal aantal evaluaties dat is uitgevoerd met het opgegeven evaluatieformulier tijdens de opgegeven periode.
Gewicht (%)	Een percentage dat is toegepast op een sectie of vraag in een evaluatieformulier. De De som van gewichten van vragen in een sectie voor evaluatieformulier is 100 procent.

Trendgrafiek agent

Het rapport Trendgrafiek agent geeft de gemiddelde score weer voor elke evaluatie die tijdens een bepaalde periode is gemaakt, samen met de trendregel en de gedetailleerde informatie eronder die de grafiek vormt.



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

Velden in dit rapport

Veld	Beschrijving
Gespreksduur	De gespreksduur van het contact (tijd tussen het beantwoorden en het beëindigen van het gesprek).
Datum contact	De datum van het contact.
Contact-id	De unieke id van het gesprek.
Tijd contact	Het tijdstip waarop het contact heeft plaatsgevonden.

Veld	Beschrijving
Tijdzone contact	De tijdzone waarin het contact heeft plaatsgevonden.
Beëindigen	Het einde van de dag of het interval, of het einde van De periode waarop het rapport betrekking heeft.
Formulier	De naam van het evaluatieformulier.
LEGITIMATIEBEWIJS	De id van het contact.
Partituur	De evaluatiescore die aan het contact is gegeven.
Beginnen	De begintijd van de dag, het interval of de start Van de periode waarop het rapport betrekking heeft.
Trend	De gemiddelde evaluatiescore gedurende een tijdsduur.

Contactgegevens

Dit rapport geeft gemiddelde evaluatiescores, bereiken en contacttotalendatums weer voor een specifieke agent en geeft aan of de score is overschreden, behaald of lager was dan verwacht op basis van wat in het formulier is gedefinieerd. Voor de details op agentniveau ziet u een rij per formulier. Op de gegevens op team- en groepsniveau ziet u aanvullende informatie over het totaal aantal evaluaties, teams en agentgemiddelden.

OPMERKING: statistische gegevens voor beoordeelde contacten omvatten geen evaluaties in behandeling of evaluaties in afwachting van goedkeuring.

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

Velden in dit rapport

Veld	Definitie
Onder	Het aantal geëvalueerde contacten die onder de verwachtingen liggen.
Datum	De datum van de gerapporteerde gegevens.
Beëindigen	Het einde van de dag, het interval of het einde van de periode waarop het rapport betrekking heeft.
Overschrijdt	Het aantal geëvalueerde contacten die boven de verwachtingen liggen.
Voldoet aan	Het aantal geëvalueerde contacten die voldoen aan de verwachtingen.
Partituur	De evaluatiescore die aan het contact is gegeven.

Veld	Definitie
Beginnen	De begintijd van de dag of het interval of de start van de periode waarop het rapport betrekking heeft.

Voortgang contactdoel

Als u de functie Contactdoel gebruikt, wordt in dit rapport de voortgang van voltooide evaluaties weergegeven in vergelijking met hun doelen. De doelen zijn per evaluator.

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

Velden in dit rapport

Veld	Definitie
Voornaam	De voornaam van de evaluator. U kunt de voornaam van de evaluator zien als u Beschikken over de machtiging Gegevens van evaluator weergeven.
Achternaam	De achternaam van de evaluator. U kunt de achternaam van de evaluator zien als u over de machtiging Gegevens van evaluator weergeven beschikt.
Doel contact	De beschrijving van het contactdoel, zoals geconfigureerd in het veld Contactdoel Beheerpagina.
Voltooid	Het aantal contactdoelen dat de evaluator heeft voltooid.
Totaal dat moet worden voltooid	Het totale aantal contactdoelen dat de evaluator moet voltooien. **OPMERKING** : als een agent wordt gedeactiveerd voordat een doel actief is (of, bij herhaalde doelen, voordat Webex WFO de volgende herhaling toewijst), Webex WFO bevat geen contacten van die agent in het totale aantal contacten dat de evaluator moet afhandelen om aan dat doel te voldoen. Als een agent wordt gedeactiveerd nadat een doel actief is, worden de contacten van die agent opgenomen in het doel en de meetwaarden hiervoor.

Veld	Definitie
	rapport. **VOORBEELD** Elke week hebben evaluatoren de bedoeling om tien gesprekken te evalueren. De week loopt van maandag tot en met vrijdag. Een agent verlaat het contactcenter op een woensdag. Haar contacten zijn opgenomen in het doel en het rapport voor die week, maar niet in het doel en het rapport voor de week daarna.
Percentage voltooid	Het percentage contactdoelen dat de evaluator heeft voltooid.

Grafiek contacttotalen

In het rapport Grafiek contacttotalen wordt voor een opgegeven groep het totaal aantal opnamen en evaluaties per maand weergegeven.

Velden in dit rapport

Veld	Definitie
Beëindigen	Het einde van de dag, het interval of het einde van de periode waarop het rapport betrekking heeft.
Beginnen	De begintijd van de dag of het interval of de start van de periode waarop het rapport betrekking heeft.
Totaal evaluaties	Het totaal aantal evaluaties dat is uitgevoerd met het opgegeven evaluatieformulier tijdens de opgegeven periode.
Totaal QM opnamen	Het totaal aantal Quality Management-opnamen.

Evaluatiekalibratie

In dit rapport worden de resultaten weergegeven van een kalibratiesessie die is gebaseerd op de contact-id. Er worden geen standaard evaluatiescores weergegeven.

Vereiste

- U hebt de machtiging Gegevens van evaluator weergeven. Zie Rollen en machtigingen beheren.

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

Velden in dit rapport

Veld	Definitie
Gespreksduur	De gespreksduur van het contact (tijdshoeveelheid tussen het beantwoorden van het gesprek en het gesprek).
Gekozen nummer	Did (Direct Inward Dialing) of DNIS (Dialed Number Identification). Service) nummer van de telefoon waarmee het gesprek is ontvangen. Geeft "onbekend" weer als het gekozen nummer, onbekend of geblokkeerd is.
Inkomend nummer	De beller-id of ANI (Automatic Number Identification) van de oproep. partij. Geeft "onbekend" weer als het inkomende nummer, onbekend of geblokkeerd is.
Datum contact	De datum van het contact.
Contact-id	De unieke id van het gesprek.
Tijd contact	Het tijdstip waarop het contact heeft plaatsgevonden.
Evaluatieformulier	Het evaluatieformulier waarmee het contact is beoordeeld.
Naam evaluator	De voornaam en achternaam van de persoon die de toepassing heeft geëvalueerd of gekalibreerd. contact. Alleen beschikbaar voor aangevraagde rapporten als de machtiging Details van evaluator weergeven is ingeschakeld. Deze waarde wordt altijd weergegeven in geplande rapporten.

Veld	Definitie
Opmerkingen bij formulier	De opmerkingen voor een formulier. Iedereen die de evaluatie kan weergeven, kan een commentaar.
KPI	Key Performance Indicator (prestatie-indicator).
Mogelijke score	De werkelijke vraag die in het evaluatieformulier verschijnt.
Vraag	De tekst van de vraag die in het evaluatieformulier verschijnt.
Type vraag	Het type vraag op basis van het mogelijke antwoord: Ja/nee of 0–5.
Partituur	De evaluatiescore die aan het contact is gegeven.
Afdeling	De naam van de sectie in het evaluatieformulier.
Sectiescore (%)	De score die aan het contact is gegeven.
Gewicht (%)	Een percentage dat is toegepast op een sectie of vraag in een evaluatieformulier. De De som van gewichten van vragen in een sectie voor evaluatieformulier is 100 procent.

Evaluatiescores

Dit rapport geeft gemiddelde gedetailleerde evaluatiescores weer per agent, team en/of groep, op basis van formulier.

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	

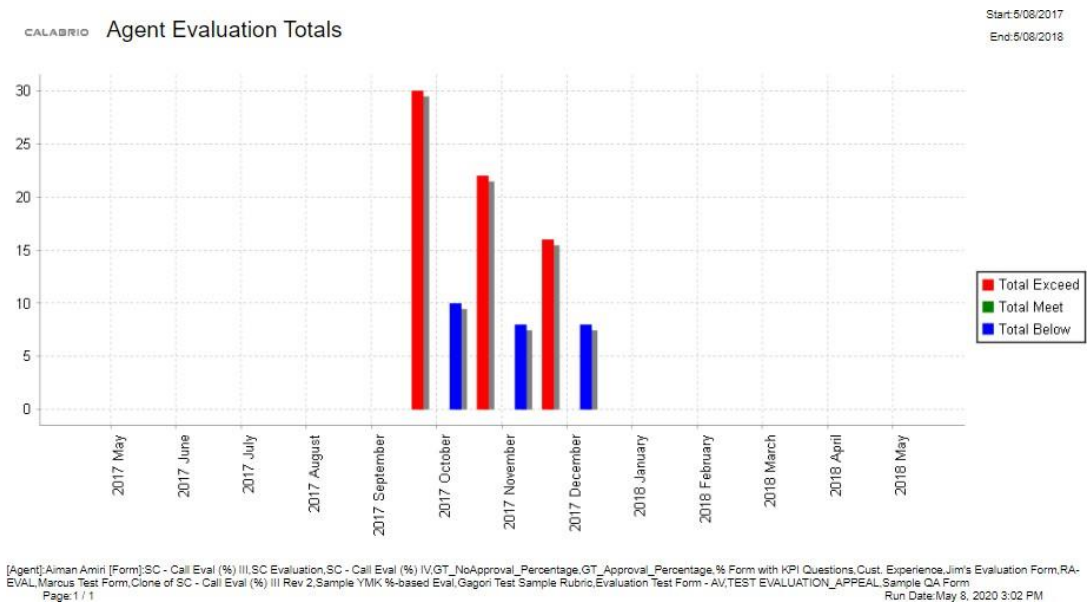
Velden in dit rapport

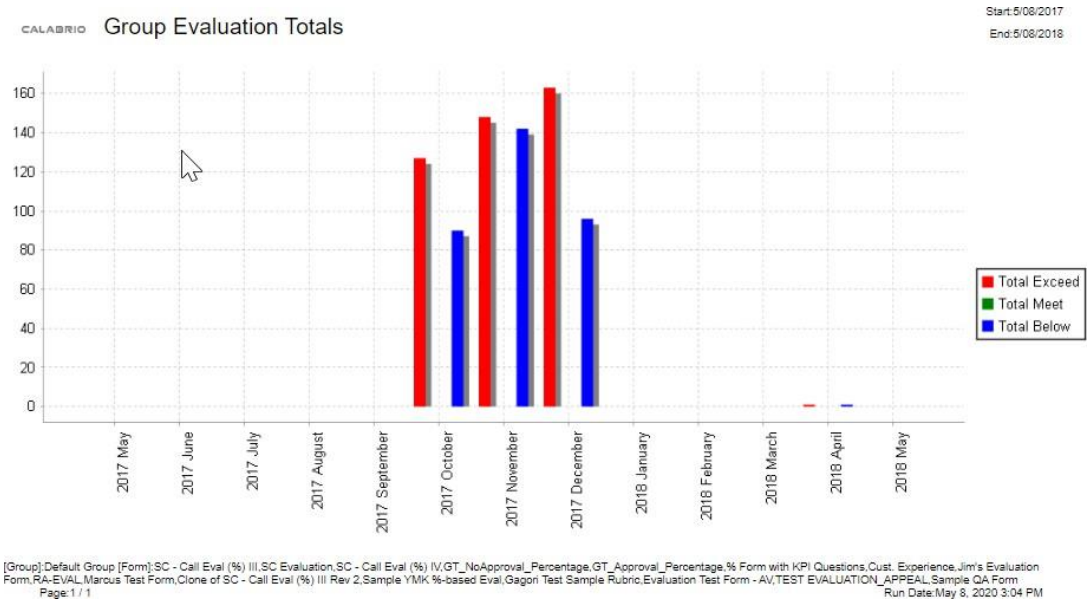
Veld	Beschrijving
Agent-id	Het nummer van de systeem-id van de agent.
Onder	Het aantal geëvalueerde contacten die onder de verwachtingen liggen.
Beëindigen	Het einde van de dag, het interval of het einde van de periode waarop het rapport betrekking heeft.
Evaluaties	Het totaal aantal evaluaties.
Overschrijdt	Het aantal geëvalueerde contacten die boven de verwachtingen liggen.
Voornaam	De voornaam van de evaluator. U kunt de voornaam van de evaluator zien als u Beschikken over de machtiging Gegevens van evaluator weergeven.
Formulier	De naam van het evaluatieformulier.
Groep	De naam van de groep.

Veld	Beschrijving
Achternaam	De achternaam van de evaluator. U kunt de achternaam van de evaluator zien als u over de machtiging Gegevens van evaluator weergeven beschikt.
Voldoet aan	Het aantal geëvalueerde contacten die voldoen aan de verwachtingen.
Vraag	De tekst van de vraag die in het evaluatieformulier verschijnt.
Gewicht vraag	Een percentage dat is toegepast op een vraag in een evaluatieformulier. De som van de Het gewicht van de vragen in elke sectie van het formulier is 100 procent.
Opnamen	Het aantal opnamen.
Afdeling	De naam van de sectie in het evaluatieformulier.
Gewicht sectie	Een percentage dat is toegepast op een sectie in een evaluatieformulier. De som van de De gewichten van de formulieren in het formulier zijn 100 procent.
Beginnen	De begintijd van de dag of het interval of de start van de periode waarop het rapport betrekking heeft.
Team	De naam van het team. Wanneer het team aan een agent is gekoppeld, is dit het huidige team van de agent.

Grafiek evaluatietotalen

In het rapport Grafiek evaluatietotalen worden evaluatietotalen per maand weergegeven voor een individuele agent, groep of 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

Velden in dit rapport

Veld	Beschrijving
Beëindigen	Het einde van de dag, het interval of het einde van de periode waarop het rapport betrekking heeft.
Beginnen	De begintijd van de dag of het interval of de start van de periode waarop het rapport betrekking heeft.
Totaal onder	Het totaal aantal geëvalueerde contacten waarvan de scores lager zijn dan Verwachtingen. Het standaardscorebereik is 0-74 procent. Het bereik kan worden gewijzigd door de beheerder.
Totaal hoger	Het totaal aantal geëvalueerde contacten waarvan de scores hoger zijn dan verwacht. Het standaardscorebereik is 90-100 procent. Dit bereik kan worden gewijzigd door de beheerder.

Prestatie evaluator

Dit rapport biedt een overzicht van het aantal evaluaties dat een evaluator heeft voltooid en de gemiddelde evaluatiescore op basis van een periode. Dit kan één evaluatieformulier zijn of alle formulieren op basis van punten of percentages.

Vereiste

- U hebt de machtiging Gegevens van evaluator weergeven. Zie Rollen en machtigingen beheren.

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

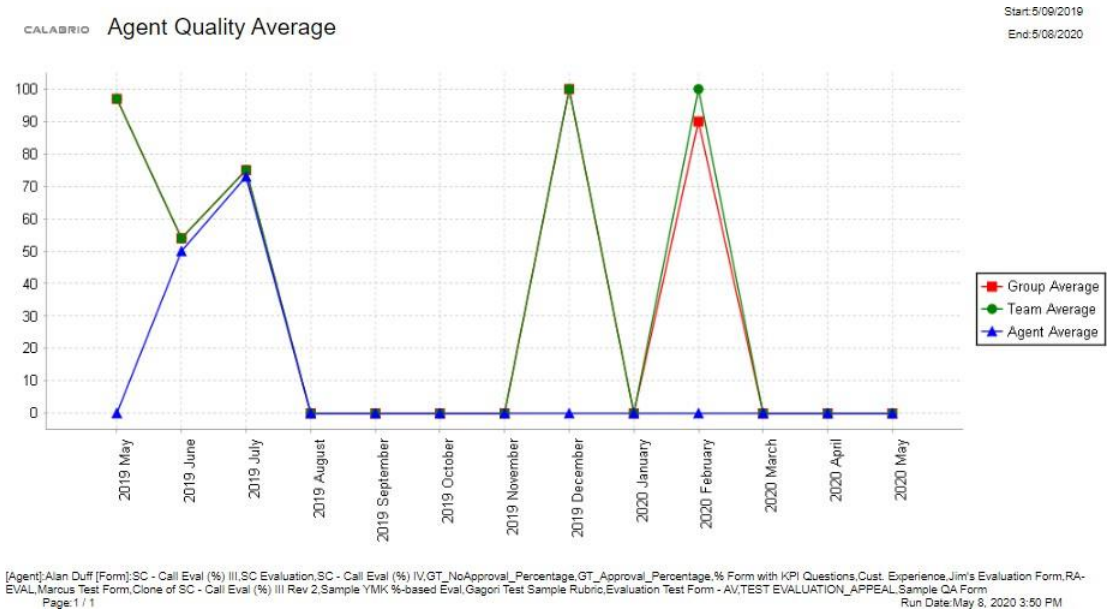
Run Date:May 8, 2020 3:41 PM

Velden in dit rapport

Veld	Beschrijving
Gemiddelde score (%)	De gemiddelde score voor het formulier, de sectie of de vraag.
Beëindigen	Het einde van de dag, het interval of het einde van de periode waarop het rapport betrekking heeft.
Evaluatieformulier	Het evaluatieformulier waarmee het contact is beoordeeld.
Voornaam	De voornaam van de evaluator. U kunt de voornaam van de evaluator zien als u Beschikken over de machtiging Gegevens van evaluator weergeven.
Achternaam	De achternaam van de evaluator. U kunt de achternaam van de evaluator zien als u over de machtiging Gegevens van evaluator weergeven beschikt.
Beginnen	De begintijd van de dag of het interval of de start van de periode waarop het rapport betrekking heeft.
Totaal evaluaties	Het totaal aantal evaluaties dat is uitgevoerd met het opgegeven evaluatieformulier tijdens de opgegeven periode.
Gebruikers-id	De Windows-aanmelding van de persoon die de archieven heeft geraadpleegd.

Grafiek kwaliteitsgemiddelden

In deze grafiek worden kwaliteitsgemiddelden weergegeven voor een tijdsduur voor een agent, team en/of groep. Dit kan één evaluatieformulier zijn of alle formulieren op basis van punten of percentages.



Velden in dit rapport

Veld	Beschrijving
Beëindigen	Het einde van de dag, het interval of het einde van de periode waarop het rapport betrekking heeft.
Groeps gemiddelde	De gemiddelde score van alle contacten die zijn geëvalueerd voor agenten in de groep.
Beginnen	De begintijd van de dag of het interval of de start van de periode waarop het rapport betrekking heeft.
Teammiddelde	De gemiddelde evaluatiescore van alle evaluaties van het team.

Vraagscores

In het rapport Vraagscores worden de scores voor elke vraag in een evaluatieformulier weergegeven. Dit kan één evaluatieformulier zijn of alle op punten of percentage gebaseerde formulieren voor een individuele agent, groep of 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	

Velden in dit rapport

Veld	Beschrijving
Agent-id	Het nummer van de systeem-id van de agent.
Gemiddelde score (%)	De gemiddelde score voor het formulier, de sectie of de vraag.
Onder	Het aantal geëvalueerde contacten die onder de verwachtingen liggen.
Beëindigen	Het einde van de dag, het interval of het einde van de periode waarop het rapport betrekking heeft.

Veld	Beschrijving
Evaluaties	Het totaal aantal evaluaties.
Overschrijdt	Het aantal geëvalueerde contacten die boven de verwachtingen liggen.
Voornaam	De voornaam van de evaluator. U kunt de voornaam van de evaluator zien als u Beschikken over de machtiging Gegevens van evaluator weergeven.
Formulier	De naam van het evaluatieformulier.
Groep	De naam van de groep.
Achternaam	De achternaam van de evaluator. U kunt de achternaam van de evaluator zien als u over de machtiging Gegevens van evaluator weergeven beschikt.
Voldoet aan	Het aantal geëvalueerde contacten die voldoen aan de verwachtingen.
Vraag	De tekst van de vraag die in het evaluatieformulier verschijnt.
Gewicht vraag	Een percentage dat is toegepast op een vraag in een evaluatieformulier. De som van de Het gewicht van de vragen in elke sectie van het formulier is 100 procent.
Opnamen	Het aantal opnamen.
Afdeling	De naam van de sectie in het evaluatieformulier.
Gewicht sectie	Een percentage dat is toegepast op een sectie in een evaluatieformulier. De som van de De gewichten van de formulieren in het formulier zijn 100 procent.
Beginnen	De begintijd van de dag of het interval of de start van de periode waarop het rapport betrekking heeft.
Team	De naam van het team. Wanneer het team aan een agent is gekoppeld, is dit het huidige team van de agent.

Interactietoegang per contact

In het rapport Interactie toegang per contact wordt een lijst weergegeven met gearchiveerde opnamen voor een specifieke agent die gedurende een bepaalde periode zijn geraadpleegd. Hiermee kunt u bepalen of een significant aantal opnamen voor een bepaald contact, opgeroepen nummer of oproepend nummer zijn beoordeeld.

Velden in dit rapport

Veld	Beschrijving
Datum ge geraadpleegd	De datum waarop het contact is geraadpleegd.
Tijd geraadpleegd	De tijd waarop het contact is geraadpleegd.
Tijdzone geraadpleegd	De tijdzone waar het contact is geraadpleegd.
Voornaam agent	De voornaam van de agent.
Agent-id	Het nummer van de systeem-id van de agent.
Achternaam agent	De achternaam van de agent.
Gekozen nummer	Did (Direct Inward Dialing) of DNIS (Dialed Number Identification). Service) nummer van de telefoon waarmee het gesprek is ontvangen. Geeft "onbekend" weer als het gekozen nummer, onbekend of geblokkeerd is.
Inkomend nummer	De beller-id of ANI (Automatic Number Identification) van de oproep. partij. Geeft "onbekend" weer als het inkomende nummer, onbekend of geblokkeerd is.
Datum contact	De datum van het contact.
Contact-id	De unieke id van het gesprek.
Beëindigen	Het einde van de dag, het interval of het einde van de periode waarop het rapport betrekking heeft.
Beginnen	De begintijd van de dag of het interval of de start van de periode waarop het rapport betrekking heeft.
Voornaam gebruiker	De voornaam van de gebruiker.
Gebruikers-id	De Windows-aanmelding van de persoon die de archieven heeft geraadpleegd.
Achternaam gebruiker	De achternaam van de gebruiker.

Interactietoegang per gebruiker

In het rapport Interactie toegang per gebruiker wordt weergegeven welke gebruikers gedurende een bepaalde periode de opnamen hebben geraadpleegd.

Velden in dit rapport

Veld	Beschrijving
Datum ge geraadpleegd	De datum waarop het contact is geraadpleegd.
Tijd geraadpleegd	De tijd waarop het contact is geraadpleegd.
Tijdzone geraadpleegd	De tijdzone waar het contact is geraadpleegd.
Voornaam agent	De voornaam van de agent.
Agent-id	Het nummer van de systeem-id van de agent.
Achternaam agent	De achternaam van de agent.
Gekozen nummer	Did (Direct Inward Dialing) of DNIS (Dialed Number Identification). Service) nummer van de telefoon waarmee het gesprek is ontvangen. Geeft "onbekend" weer als het gekozen nummer, onbekend of geblokkeerd is.
Inkomend nummer	De beller-id of ANI (Automatic Number Identification) van de oproep. partij. Geeft "onbekend" weer als het inkomende nummer, onbekend of geblokkeerd is.
Datum contact	De datum van het contact.
Contact-id	De unieke id van het gesprek.
Beëindigen	Het einde van de dag, het interval of het einde van de periode waarop het rapport betrekking heeft.
Beginnen	De begintijd van de dag of het interval of de start van de periode waarop het rapport betrekking heeft.
Voornaam gebruiker	De voornaam van de gebruiker.
Gebruikers-id	De Windows-aanmelding van de persoon die de archieven heeft geraadpleegd.
Achternaam gebruiker	De achternaam van de gebruiker.

Scores voor alle gegevens

In het rapport Alle gegevens scores worden gemiddelde evaluatiescores per formulier per groep, team of agent weergegeven. Dit kan één evaluatieformulier zijn of alle formulieren op basis van punten of percentages.

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

Velden in dit rapport

Veld	Beschrijving
Agent-id	Het nummer van de systeem-id van de agent.
Gemiddelde score (%)	De gemiddelde score voor het formulier, de sectie of de vraag.

Veld	Beschrijving
Onder	Het aantal geëvalueerde contacten die onder de verwachtingen liggen.
Beëindigen	Het einde van de dag, het interval of het einde van de periode waarop het rapport betrekking heeft.
Evaluaties	Het totaal aantal evaluaties.
Overschrijdt	Het aantal geëvalueerde contacten die boven de verwachtingen liggen.
Voornaam	De voornaam van de evaluator. U kunt de voornaam van de evaluator zien als u Beschikken over de machtiging Gegevens van evaluator weergeven.
Formulier	De naam van het evaluatieformulier.
Groep	De naam van de groep.
Achternaam	De achternaam van de evaluator. U kunt de achternaam van de evaluator zien als u over de machtiging Gegevens van evaluator weergeven beschikt.
Voldoet aan	Het aantal geëvalueerde contacten die voldoen aan de verwachtingen.
Vraag	De tekst van de vraag die in het evaluatieformulier verschijnt.
Gewicht vraag	Een percentage dat is toegepast op een vraag in een evaluatieformulier. De som van de Het gewicht van de vragen in elke sectie van het formulier is 100 procent.
Opnamen	Het aantal opnamen.
Afdeling	De naam van de sectie in het evaluatieformulier.
Gewicht sectie	Een percentage dat is toegepast op een sectie in een evaluatieformulier. De som van de De gewichten van de formulieren in het formulier zijn 100 procent.
Beginnen	De begintijd van de dag of het interval of de start van de periode waarop het rapport betrekking heeft.
Team	De naam van het team. Wanneer het team aan een agent is gekoppeld, is dit het huidige team van de agent.

Sectiescores

Het rapport Sectiescores bevat de gemiddelde score voor elke sectie van een evaluatieformulier voor een opgegeven periode. Deze kan worden uitgevoerd per agent, team en/of groep.

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

Velden in dit rapport

Veld	Beschrijving
Agent-id	Het nummer van de systeem-id van de agent.
Gemiddelde score (%)	De gemiddelde score voor het formulier, de sectie of de vraag.
Onder	Het aantal geëvalueerde contacten die onder de verwachtingen liggen.
Beëindigen	Het einde van de dag, het interval of het einde van de periode waarop het rapport betrekking heeft.

Veld	Beschrijving
Evaluatie	Het totaal aantal evaluaties.
Overschrijdt	Het aantal geëvalueerde contacten die boven de verwachtingen liggen.
Voornaam	De voornaam van de evaluator. U kunt de voornaam van de evaluator zien als u Beschikken over de machtiging Gegevens van evaluator weergeven.
Formulier	De naam van het evaluatieformulier.
Groep	De naam van de groep.
Achternaam	De achternaam van de evaluator. U kunt de achternaam van de evaluator zien als u over de machtiging Gegevens van evaluator weergeven beschikt.
Voldoet aan	Het aantal geëvalueerde contacten die voldoen aan de verwachtingen.
Vraag	De tekst van de vraag die in het evaluatieformulier verschijnt.
Gewicht vraag	Een percentage dat is toegepast op een vraag in een evaluatieformulier. De som van de Het gewicht van de vragen in elke sectie van het formulier is 100 procent.
Opnamen	Het aantal opnamen.
Afdeling	De naam van de sectie in het evaluatieformulier.
Gewicht sectie	Een percentage dat is toegepast op een sectie in een evaluatieformulier. De som van de De gewichten van de formulieren in het formulier zijn 100 procent.
Beginnen	De begintijd van de dag of het interval of de start van de periode waarop het rapport betrekking heeft.
Team	De naam van het team. Wanneer het team aan een agent is gekoppeld, is dit het huidige team van de agent.

Enquêtes met alle gegevens

In het rapport Enquêtes met alle gegevens worden collectieve scores weergegeven voor enquêtes na een gesprek.

Velden in dit rapport

Veld	Beschrijving
Agent-id	Het nummer van de systeem-id van de agent.
Gemiddelde score (%)	De gemiddelde score voor het formulier, de sectie of de vraag.
Voornaam	De voornaam van de evaluator. U kunt de voornaam van de evaluator zien als u Beschikken over de machtiging Gegevens van evaluator weergeven.
Formulier	De naam van het evaluatieformulier.
Groep	De naam van de groep.
Achternaam	De achternaam van de evaluator. U kunt de achternaam van de evaluator zien als u over de machtiging Gegevens van evaluator weergeven beschikt.
Vraag	De tekst van de vraag die in het evaluatieformulier verschijnt.
Gewicht vraag	Een percentage dat is toegepast op een vraag in een evaluatieformulier. De som van de Het gewicht van de vragen in elke sectie van het formulier is 100 procent.
Enquêtes	Het aantal enquêtes.
Team	De naam van het team. Wanneer het team aan een agent is gekoppeld, is dit het huidige team van de agent.

Scores enquêteformulier

In het rapport Enquêteformulierscores worden de gemiddelde scores voor enquêtes na gesprekken weergegeven.

Velden in dit rapport

Veld	Beschrijving
Agent-id	Het nummer van de systeem-id van de agent.
Gemiddelde score (%)	De gemiddelde score voor het formulier, de sectie of de vraag.
Voornaam	De voornaam van de evaluator. U kunt de voornaam van de evaluator zien als u

Veld	Beschrijving
	Beschikken over de machtiging Gegevens van evaluator weergeven.
Formulier	De naam van het evaluatieformulier.
Groep	De naam van de groep.
Achternaam	De achternaam van de evaluator. U kunt de achternaam van de evaluator zien als u over de machtiging Gegevens van evaluator weergeven beschikt.
Vraag	De tekst van de vraag die in het evaluatieformulier verschijnt.
Gewicht vraag	Een percentage dat is toegepast op een vraag in een evaluatieformulier. De som van de Het gewicht van de vragen in elke sectie van het formulier is 100 procent.
Opnamen	Het aantal opnamen.
Enquêtes	Het aantal enquêtes.
Team	De naam van het team. Wanneer het team aan een agent is gekoppeld, is dit het huidige team van de agent.

Systeemstatus

Het rapport Systeemstatus geeft systeem- en administratieve gebeurtenissen weer die samenhangen met agents die zijn geconfigureerd voor opnemen. U kunt berichten bekijken die door de service worden gegenereerd op INFO-, WARN- of ERROR-niveau, of op alle niveaus. Informatie is beschikbaar voor de afgelopen zeven dagen, inclusief de huidige dag.

De web-app Media schrijft gebeurtenissen die waarschuwen wanneer er weinig beschikbare schijfruimte is op de Site Upload-server of wanneer uploads stoppen vanwege te weinig beschikbare schijfruimte.

Velden in dit rapport

Veld	Beschrijving
Categorie	De toepassing die bij de gebeurtenis hoort.
Datum	De datum van de gerapporteerde gegevens.
Beëindigen	Het einde van de dag of het interval, of het einde van de periode waarop de

Veld	Beschrijving
	rapport.
IP-adres	Het IP adres van de computer waarop de gebeurtenis heeft plaatsgevonden.
Waterpas	Het niveau van de gebeurtenisberichten die worden weergegeven: ▪ ALLE—Berichten voor alle gebeurtenisniveau ▪ INFO: informatieve berichten voor gebeurtenissen die geen fouten zijn maar nuttig kunnen zijn voor het oplossen van problemen ▪ WAARSCHUWING: waarschuwingsberichten voor gebeurtenissen die storingen kunnen veroorzaken maar de werking van het programma niet belemmerden. ▪ FOUT: foutberichten voor gebeurtenissen waardoor het programma niet verder werkt.
Computer	De universally unique identifier (UUID) van de computer waarop de gebeurtenis heeft plaatsgevonden.
Bericht.	Het bericht van de gebeurtenis.
Beginnen	De begintijd van de dag of het interval of de start van de periode waarop het rapport betrekking heeft.
Tijd	Het tijdstip van het contact of de gebeurtenis.

Status gebruikersopnamen

In het rapport Status gebruikersopnamen worden gebruikers- en opnamegebeurtenissen weergegeven die horen bij de agenten die zijn geconfigureerd voor opname. U kunt berichten bekijken die door de service worden gegenereerd op INFO-, WARN- of ERROR-niveau, of op alle niveaus. Informatie is beschikbaar voor de afgelopen zeven dagen, inclusief de huidige dag.

Velden in dit rapport

Veld	Beschrijving
Categorie	De toepassing die bij de gebeurtenis hoort.
Datum	De datum van de gerapporteerde gegevens.

Veld	Beschrijving
Beëindigen	Het einde van de dag, het interval of het einde van de periode waarop het rapport betrekking heeft.
Voornaam	De voornaam van de evaluator. U kunt de voornaam van de evaluator zien als u Beschikken over de machtiging Gegevens van evaluator weergeven.
IP-adres	Het IP adres van de computer waarop de gebeurtenis heeft plaatsgevonden.
Achternaam	De achternaam van de evaluator. U kunt de achternaam van de evaluator zien als u over de machtiging Gegevens van evaluator weergeven beschikt.
Waterpas	Het niveau van de gebeurtenisberichten die worden weergegeven: ▪ ALLE—Berichten voor alle gebeurtenisniveau ▪ INFO: informatieve berichten voor gebeurtenissen die geen fouten zijn maar nuttig kunnen zijn voor het oplossen van problemen ▪ WAARSCHUWING: waarschuwingsberichten voor gebeurtenissen die storingen kunnen veroorzaken maar de werking van het programma niet belemmerden. ▪ FOUT: foutberichten voor gebeurtenissen waardoor het programma niet verder werkt.
Computer	De universally unique identifier (UUID) van de computer waarop de gebeurtenis heeft plaatsgevonden.
Bericht.	Het bericht van de gebeurtenis.
Beginnen	De begintijd van de dag of het interval of de start van de periode waarop het rapport betrekking heeft.
Team	De naam van het team. Wanneer het team aan een agent is gekoppeld, is dit het huidige team van de agent.
Tijd	Het tijdstip van het contact of de gebeurtenis.
Gebruikers-id	De Windows-aanmelding van de persoon die de archieven heeft geraadpleegd.

WFM standaardrapporten

Hieronder worden de standaardrapporten die beschikbaar zijn in WFM weergegeven.

LET OP WFM standaardrapporten worden gegevens weergegeven zoals deze verschijnen in de tijdzone van de tenant die door uw systeembeheerder is geconfigureerd. Als u een WFM rapport aanvraagt en uw weergavetijdzone de tenant voor loopt
Tijdzone, bevat uw rapport mogelijk geen gegevens.

OPMERKING: Sommige waarden in rapporten zijn berekende waarden en kunnen omhoog of omlaag worden afgerond. Vanwege deze afronding kunnen deze iets afwijken van de waarden voor historische gegevens.

Rapporten agent- en teamprestaties

- Agent- en teamproductiviteit

Rapporten Prestaties servicewachtrij

- Agent-interval
- Interval servicewachtrij agent
- Interval servicewachtrij
- Interval servicewachtrij agent
- Interval teamagent
- Teaminterval

Planningsweergaverapporten

- Toegewezen uitzondering
- Overuren agent
- Dagelijkse planning agent
- Wekelijkse planning agent
- Percentages agenttaak
- Planning servicewachtrij per agent
- Planning servicewachtrij per interval
- Geplande taakuren team

Prestatieanalyserapporten

- Rapportkaart agent
- Dagelijkse prestaties
- Interval prestaties

Rapporten plannen

- Vakantiestatus
- Analyse dienstbudget

Strategische planningsrapporten

- Planning faciliteit (Hardware)
- Planning medewerkers
- Rekruteringsplan
- Budgetplanning

Agent-interval

Het rapport Agentinterval geeft de activiteit van geselecteerde agents weer voor intervallen van een half uur voor een geselecteerde datum. U kunt selecteren welke velden worden weergegeven, met uitzondering van de verplichte velden Agent en Interval. Standaard zijn alle velden geselecteerd.

Velden in dit rapport

Veld	Definitie
Gemiddelde verwerkingstijd	De gemiddelde ACD tijd voor het verwerken van contacten (intervallen) voor de agent Voor het interval. Het gemiddelde is nul als de afgehandelde gesprekken nul zijn voor het interval. Gemiddelde verwerkingstijd = (A + B + C) ÷ D Hierbij is:

Veld	Definitie
	A = Totale gesprekstijd voor ACD contacten die zijn afgehandeld tijdens het interval B = Totale wachttijd voor ACD contacten die zijn verwerkt tijdens het interval C = Totale werktijd na contact voor ACD contacten die zijn afgehandeld tijdens het interval D = Totaal aantal ACD contacten die zijn verwerkt tijdens het interval
Gemiddelde tijd in gesprek	De gemiddelde gesprekstijd in contact (voor intervallen) voor de afgehandelde ACD Contacten voor de agent voor het interval. Het gemiddelde is nul als Afgehandelde gesprekken nul is voor het interval. Gemiddelde gesprekstijd = (A + B) ÷ C Hierbij is: A = Totale gesprekstijd voor ACD contacten die zijn afgehandeld tijdens het interval B = Totale wachttijd voor ACD contacten die zijn verwerkt tijdens het interval C = Totale aantal ACD contacten die tijdens het interval zijn afgehandeld
Gemiddelde werktijd	De gemiddelde werktijd na gesprek (cross-interval) in seconden voor de ACD afgehandelde contacten voor de agent tijdens het interval. Het gemiddelde is nul als Afgehandelde gesprekken nul is voor het interval. Gemiddelde werktijd = A ÷ B Hierbij is: A = Werktijd na contact voor gesprekken die zijn voltooid tijdens het interval B = Aantal afgehandelde contacten tijdens het interval

Veld	Definitie
Tijd bezet overige status	De hoeveelheid tijd dat de agent is aangemeld maar niet aan het werk is tijdens de interval.
Gesprekken afgehandeld	Het aantal ACD contacten dat de servicewachtrij of agent heeft voltooid tijdens het interval. Als een contact meerdere intervallen heeft, wordt dit alleen meegeteld in het interval wanneer het nawerk voor het contact voor het contact is voltooid.
Datum	De datum van de gerapporteerde gegevens.
Tijd in service	De tijdsduur dat de agent zich in de status bevond om een ACD of bezig was met het afhandelen van een ACD contact tijdens het interval. Dit is inclusief de tijd gereed, in gesprek, in de wacht en werk.
Bezetting %	Het percentage tijd in het interval dat de agent besteedt aan het afhandelen van ACD Contacten in verhouding tot de totale hoeveelheid tijd dat de agent is aangemeld en gereed is om contacten af te handelen tijdens het interval. Bezetting % = A ÷ B Hierbij is: A = Totale afhandelingstijd voor afgehandelde contacten B = Totale tijd in service
Tijd status gereed	De hoeveelheid tijd dat de agent is aangemeld en wacht om een ACD gesprek tijdens het interval.
Verbruik % van	Percentage voor verbruik is het percentage van de tijd dat de agent besteedt aan het afhandelen ACD contacten op in verhouding tot de totale hoeveelheid tijd dat de agent is aangemeld tijdens het interval. % verbruik = A ÷ B Hierbij is: A = totale afhandelingstijd voor afgehandelde contacten (totaal gerapporteerd door het ACD) B = totale tijd in sessie (aangemeld) (totaal gerapporteerd door het ACD)

Overuren agent

Het rapport Overwerk agent geeft het aantal overuren weer dat is gewerkt door geselecteerde agents in geselecteerde teams of servicewachtrijen voor een geselecteerd datumbereik.

U kunt ook selecteren welke velden worden weergegeven, met uitzondering van de verplichte velden Naam agent en Datum. Standaard zijn alle velden geselecteerd.

Velden in dit rapport

Veld	Definitie
Duur	De tijd dat een activiteit duurt.
Eindtijd	De eindtijd van de dag.
Begintijd	De begintijd van de dienst.
Gebruikersnaam	De gebruikersnaam van de agent.

Rapportkaart agent

Het rapport Rapportkaart agent geeft prestatiegegevens weer.

Als QM geïnstalleerd en als WFM is geconfigureerd voor het importeren van gegevens uit evaluatieformulieren, geeft de vervolgkeuzelijst Evaluatieformulier een lijst weer met de evaluatieformulieren die worden gebruikt in QM om de agentprestaties te evalueren. Als een evaluatieformulier wordt geselecteerd, weerspiegelen de gegevens in Rapportkaart agent alleen gegevens uit agentevaluaties die gebruikmaken van het geselecteerde evaluatieformulier en voldoen aan alle andere rapportselectiecriteria.

In het gedeelte Cijfers doel worden de standaard veldwaarden weergegeven die zijn ingesteld voor de volgende statistieken.

Statistiek	Standaardwaarde
Gemiddelde kwaliteitsscore	75
Gemiddeld aantal oproepen per uur	10
Overeenstemming %	75
Conformiteit %	0
Bezetting %	0

Statistiek	Standaardwaarde
Verbruik %	0
Gemiddelde verwerkingstijd	0
Gemiddelde tijd in gesprek	0
Gemiddelde werktijd	0
Gem. wachttijd	0
Gemiddelde tijd gereed	0

U kunt deze doelen desgewenst aanpassen. Wanneer de Rapportkaart agent wordt gegenereerd, worden de prestaties van de agent of het team aangegeven in opzichte van deze doelen. De weergegeven waarden zijn gewogen gemiddelden.

Velden in dit rapport

Veld	Definitie
Overeenstemming %	Het percentage waarmee wordt aangegeven hoe goed agents zich houden aan hun geplande werk. Plannen binnen het interval. Deze informatie is beschikbaar voor agenten met productiviteitsgegevens. Overeenstemming % = (A ÷ B) × 100 Hierbij is: A = totaal minuten in overeenstemming B = totaal minuten niet in overeenstemming C = totaal geconfigureerde minuten met overeenstemming planning
Gemiddeld aantal oproepen per uur	De berekening van het gemiddelde aantal gesprekken per uur. Gemiddelde gesprekken per uur = 3600 ÷ (A + B) Hierbij is: A = Gesprekstijd in seconden voor ACD gesprekken die tijdens het interval zijn voltooid B = Werktijd na gesprek in seconden voor ACD gesprekken

Veld	Definitie
	Voltooid tijdens het interval
Gemiddelde verwerkingstijd	De gemiddelde ACD tijd voor het verwerken van contacten (intervallen) voor de agent Voor het interval. Het gemiddelde is nul als de afgehandelde gesprekken nul zijn voor het interval. Gemiddelde verwerkingstijd = (A + B + C) ÷ D Hierbij is: A = Totale gesprekstijd voor ACD contacten die zijn afgehandeld tijdens het interval B = Totale wachttijd voor ACD contacten die zijn verwerkt tijdens het interval C = Totale werktijd na contact voor ACD contacten die zijn afgehandeld tijdens het interval D = Totaal aantal ACD contacten die zijn verwerkt tijdens het interval
Gem. wachttijd	De werkelijke gemiddelde tijd in de wacht (intervallen) voor de agent voor ACD contacten die in het interval zijn afgehandeld. Hierbij is ook de tijd in de wacht voor doorgebonden gesprekken en conferenties inbegrepen. Het gemiddelde is nul als Afgehandelde gesprekken nul is voor het interval. Gemiddelde wachttijd = A ÷ B Hierbij is: A = De tijd dat de agent tijdens het interval contacten in de wacht plaatste, inclusief de tijd in de wacht voor doorgebonden gesprekken en conferentiegesprekken B = Aantal in de wacht geplaatste contacten tijdens de periode. Een gesprek kan meerdere keren in de wacht zijn geplaatst.
Gemiddelde kwaliteitsscore	De gemiddelde kwaliteitsscore van gesprekken die de agent heeft voltooid tijdens het interval. De kwaliteitsscores zijn afkomstig van gesprekken die zijn geëvalueerd met Opnamen

Veld	Definitie
	En Kwaliteitsbeheer. Gemiddelde kwaliteitsscore = A ÷ B Hierbij is: A = Totaal van de algehele kwaliteitsscores voor geëvalueerde gesprekken die de agent heeft afgehandeld tijdens het interval B = Totaal geëvalueerde gesprekken dat de agent heeft voltooid tijdens het interval
Gemiddelde tijd gereed	De werkelijke gemiddelde hoeveelheid tijd in seconden dat de agent zich in het Veld Gereed bevindt. agentstatus. Het gemiddelde is nul als Afgehandelde gesprekken nul is voor het interval. Zowel de gegevens voor intervallen als binnen intervallen worden gebruikt in de berekening. Gemiddelde tijd gereed = A ÷ B Hierbij is: A = De tijd dat de agent zich in de status Gereed bevindt tijdens het interval. B = Aantal afgehandelde contacten tijdens het interval
Gemiddelde tijd in gesprek	De gemiddelde gesprekstijd in contact (voor intervallen) voor de afgehandelde ACD Contacten voor de agent voor het interval. Het gemiddelde is nul als Afgehandelde gesprekken nul is voor het interval. Gemiddelde gesprekstijd = (A + B) ÷ C Hierbij is: A = Totale gesprekstijd voor ACD contacten die zijn afgehandeld tijdens het interval B = Totale wachttijd voor ACD contacten die zijn verwerkt tijdens het interval C = Totale aantal ACD contacten die tijdens het interval zijn afgehandeld

Veld	Definitie
Gemiddelde werktijd	De gemiddelde werktijd na gesprek (cross-interval) in seconden voor de ACD afgehandelde contacten voor de agent tijdens het interval. Het gemiddelde is nul als Afgehandelde gesprekken nul is voor het interval. Gemiddelde werktijd = A ÷ B Hierbij is: A = Werktijd na contact voor gesprekken die zijn voltooid tijdens het interval B = Aantal afgehandelde contacten tijdens het interval
Conformiteit %	Conformiteit is het percentage van de tijd in het interval dat een agent werkt in De juiste hoeveelheid tijd, ongeacht de tijd van de dag waarop de agent werkt. Voor planningsconformance wordt geen rekening gehouden met aankomst- en vertrektijden. Een agent die bijvoorbeeld is ingepland van 8:00 AM tot 16:00, maar in plaats daarvan werkt van 10:00 AM tot 18:00 conformeert zich wel aan de planning maar heeft geen overeenstemming. Deze informatie is beschikbaar voor agenten met productiviteitsgegevens. Conformiteit wordt berekend op basis van de volgende formule: Conformiteit % = (A ÷ B) × 100 Hierbij is: A = totale tijd tijdens het interval dat de agent aan het werk is of niet, ongeacht of de agent is ingepland of niet B = totale tijd tijdens het interval dat de agent is ingepland voor de service, ongeacht of de agent al dan niet aan het werk is
Bezetting %	Het percentage tijd in het interval dat de agent besteedt aan het afhandelen van ACD Contacten in verhouding tot de totale hoeveelheid tijd dat de agent is aangemeld en gereed is om contacten af te handelen tijdens het interval. Bezetting % = A ÷ B Hierbij is:

Veld	Definitie
	A = Totale afhandelingstijd voor afgehandelde contacten B = Totale tijd in service
Verbruik % van	Percentage voor verbruik is het percentage van de tijd dat de agent besteedt aan het afhandelen ACD contacten op in verhouding tot de totale hoeveelheid tijd dat de agent is aangemeld tijdens het interval. % verbruik = A ÷ B Hierbij is: A = totale afhandelingstijd voor afgehandelde contacten (totaal gerapporteerd door het ACD) B = totale tijd in sessie (aangemeld) (totaal gerapporteerd door het ACD)

Dagelijkse planning agent

Het rapport Dagelijkse planning agent geeft per dag details voor de geplande activiteiten van de geselecteerde agent voor een geselecteerd datumbereik.

Velden in dit rapport

Veld	Definitie
Duur activiteit	De duur van de geplande activiteit in minuten.
Eindtijd activiteit	De geplande eindtijd van een activiteit.
Begintijd activiteit	De geplande begintijd van een activiteit.
Activiteitstype	Het type van de activiteit: opdracht, pauze, gesloten service, uitzondering, lunch, Of project.
Servicewachtrij	De naam van de servicewachtrij die de agent ondersteunt.

Wekelijkse planning agent

Het rapport Wekelijkse planning agent geeft per week details voor de geplande activiteiten van de geselecteerde agent, beginnend op een geselecteerde datum.

U kunt ook selecteren welke velden worden weergegeven, met uitzondering van de verplichte velden Naam agent, Nummer agent, Aankomsttijd en Vertrektijd. Standaard zijn alle velden geselecteerd.

Velden in dit rapport

Veld	Definitie
Uren in service	Het aantal uren dat de agent is ingepland voor de service.
Toegewezen betaalde uren	De hoeveelheid betaalde toegewezen tijd die voor de agent is ingepland voor de interval.
Betaalde uren pauze	De hoeveelheid betaalde pauzetijd die voor de agent is ingepland tijdens het interval.
Betaalde uren gesloten service gesloten	De hoeveelheid betaalde gesloten tijd voor de servicewachtrij die voor de agent is ingepland voor Het interval.
Betaalde uren uitzondering	De hoeveelheid betaalde uitzonderingstijd die voor de agent is ingepland voor de interval.
Betaalde uren lunch	De hoeveelheid betaalde lunchtijd die voor de agent is ingepland tijdens
het interval. Betaalde uren project	De hoeveelheid betaalde projecttijd die voor de agent is
ingepland voor het interval. Betaalde uren totaal	Het totaal aan betaalde uren voor het interval. Betaalde uren totaal = uren in service + betaalde uren pauze + betaalde uren lunch + betaalde uren uitzondering + betaalde uren project + betaalde uren toewijzing + betaalde uren service gesloten

Interval servicewachtrij agent

Het rapport Interval servicewachtrij agent geeft de agentactiviteit weer voor geselecteerde agents in geselecteerde servicewachtrijen voor intervallen van een half uur op een geselecteerde datum.

U kunt ook selecteren welke velden worden weergegeven, met uitzondering van de verplichte velden Agent, Interval en Servicewachtrij. Standaard zijn alle velden geselecteerd.

Velden in dit rapport

Veld	Definitie
Gemiddelde verwerkingstijd	De gemiddelde ACD tijd voor het verwerken van contacten (intervallen) voor de agent Voor het interval. Het gemiddelde is nul als de afgehandelde gesprekken nul zijn voor het interval. Gemiddelde verwerkingstijd = (A + B + C) ÷ D Hierbij is: A = Totale gesprekstijd voor ACD contacten die zijn afgehandeld tijdens het interval B = Totale wachttijd voor ACD contacten die zijn verwerkt tijdens het interval C = Totale werktijd na contact voor ACD contacten die zijn afgehandeld tijdens het interval D = Totaal aantal ACD contacten die zijn verwerkt tijdens het interval
Gemiddelde tijd in gesprek	De gemiddelde gesprekstijd in contact (voor intervallen) voor de afgehandelde ACD Contacten voor de agent voor het interval. Het gemiddelde is nul als Afgehandelde gesprekken nul is voor het interval. Gemiddelde gesprekstijd = (A + B) ÷ C Hierbij is: A = Totale gesprekstijd voor ACD contacten die zijn afgehandeld tijdens het interval B = Totale wachttijd voor ACD contacten die zijn verwerkt tijdens het interval C = Totale aantal ACD contacten die tijdens het interval zijn afgehandeld
Gemiddelde werktijd	De gemiddelde werktijd na gesprek (cross-interval) in seconden voor de ACD afgehandelde contacten voor de agent tijdens het interval. Het gemiddelde is

Veld	Definitie
	Nul als Afgehandelde gesprekken nul is voor het interval. Gemiddelde werktijd = A ÷ B Hierbij is: A = Werktijd na contact voor gesprekken die zijn voltooid tijdens het interval B = Aantal afgehandelde contacten tijdens het interval
Gesprekken afgehandeld	Het aantal ACD contacten dat de servicewachtrij of agent heeft voltooid tijdens het interval. Als een contact meerdere intervallen heeft, wordt dit alleen meegeteld in het interval wanneer het nawerk voor het contact voor het contact is voltooid.
Beëindigen	Het einde van de dag, het interval of het einde van de periode waarop het rapport betrekking heeft.

Percentages agenttaak

In het rapport Percentages agenttaak worden de activiteiten voor de agent weergegeven in percentages van de totale werktijd voor geselecteerde agents binnen een geselecteerd datumbereik per dag, week of maand.

U kunt ook selecteren welke velden worden weergegeven, met uitzondering van de verplichte velden Naam agent en Datum. Standaard zijn alle velden geselecteerd.

Velden in dit rapport

Veld	Definitie
Percentage toewijzing	Het percentage geplande toewijzingstijd voor het interval. Percentage toewijzing = (A ÷ B) × 100 Hierbij is: A = geplande werktijd voor de toewijzing voor het interval B = totaal geplande tijd voor het interval
Percentage pauze	Het percentage geplande pauzetijd voor het interval.

Veld	Definitie
	Percentage pauze = (A ÷ B) × 100 Hierbij is: A = geplande pauzetijd voor het interval B = totaal geplande tijd voor het interval
Percentage gesloten	Het percentage gesloten tijd voor het interval. Percentage gesloten = (A ÷ B) × 100 Hierbij is: A = geplande gesloten tijd voor het interval B = totaal geplande tijd voor het interval
Percentage uitzondering	Het percentage uitzonderingstijd voor het interval. Percentage uitzondering = (A ÷ B) × 100 Hierbij is: A = geplande uitzonderingstijd voor het interval B = totaal geplande tijd voor het interval
Percentage in service	Het percentage tijd in service voor het interval. Percentage in service = (A ÷ B) × 100 Hierbij is: A = geplande tijd in service voor het interval B = totaal geplande tijd voor het interval
Percentage lunch	Het percentage lunchtijd voor het interval. Percentage lunch = (A ÷ B) × 100 Hierbij is: A = geplande lunchtijd voor het interval B = totaal geplande tijd voor het interval

Veld	Definitie
Percentage overuren	Het percentage overuren voor het interval. Percentage overuren = (A ÷ B) × 100 Hierbij is: A = geplande overuren voor het interval B = totaal geplande tijd voor het interval
Percentage project	Het percentage projecttijd voor het interval. Percentage project = (A ÷ B) × 100 Hierbij is: A = geplande projecttijd voor het interval B = totaal geplande tijd voor het interval
Gebruikersnaam	De gebruikersnaam van de agent.

Agent- en teamproductiviteit

Het rapport Agent- en teamproductiviteit geeft de productiviteitstatistieken voor de agent of het team weer voor een geselecteerd datumbereik per dag, week of maand. De statistieken worden alleen gerapporteerd voor de perioden dat de agent is aangemeld of voor wanneer uw ACD rapportgegevens rapporteert.

OPMERKING : Als u alleen een of meer teams selecteert, wordt een rapport Teamproductiviteit geproduceerd. Als u een of meer teams en een of meer agents selecteert, wordt een rapport Agentproductiviteit geproduceerd.

OPMERKING: De waarden voor Overeenstemming % en Conformiteit % in dit rapport zijn gebaseerd op gegevens die zijn berekend voordat de verbeterde berekeningen voor overeenstemming of conformiteit waren aangebracht. Dientengevolge zijn de waarden
Gewone gemiddelden en geen gewogen gemiddelden.

Velden in dit rapport

Veld	Definitie
ACD-id	De agent-id in het ACD.
Overeenstemming %	Het percentage waarmee wordt aangegeven hoe goed agents zich houden aan hun geplande werk.

Veld	Definitie
	Plannen binnen het interval. Deze informatie is beschikbaar voor agenten met productiviteitsgegevens. Overeenstemming % = (A ÷ B) × 100 Hierbij is: A = totaal minuten in overeenstemming B = totaal minuten niet in overeenstemming C = totaal geconfigureerde minuten met overeenstemming planning
Agentnaam	De volledige naam van de agent.
Gemiddelde verwerkingstijd	De gemiddelde ACD tijd voor het verwerken van contacten (intervallen) voor de agent Voor het interval. Het gemiddelde is nul als de afgehandelde gesprekken nul zijn voor het interval. Gemiddelde verwerkingstijd = (A + B + C) ÷ D Hierbij is: A = Totale gesprekstijd voor ACD contacten die zijn afgehandeld tijdens het interval B = Totale wachttijd voor ACD contacten die zijn verwerkt tijdens het interval C = Totale werktijd na contact voor ACD contacten die zijn afgehandeld tijdens het interval D = Totaal aantal ACD contacten die zijn verwerkt tijdens het interval
Gem. wachttijd	De werkelijke gemiddelde tijd in de wacht (intervallen) voor de agent voor ACD contacten die in het interval zijn afgehandeld. Hierbij is ook de tijd in de wacht voor doorgebonden gesprekken en conferenties inbegrepen. Het gemiddelde is nul als Afgehandelde gesprekken nul is voor het interval. Gemiddelde wachttijd = A ÷ B

Veld	Definitie
	Hierbij is: A = De tijd dat de agent tijdens het interval contacten in de wacht plaatste, inclusief de tijd in de wacht voor doorgebonden gesprekken en conferentiegesprekken B = Aantal in de wacht geplaatste contacten tijdens de periode. Een gesprek kan meerdere keren in de wacht zijn geplaatst.
Gemiddelde tijd niet gereed	De gemiddelde tijd dat de agent zich in de status Niet gereed bevindt. Het pictogram Gemiddelde is nul als Afgehandelde gesprekken nul is voor het interval. Zowel de gegevens voor intervallen als binnen intervallen worden gebruikt in de berekening. Gemiddelde tijd niet gereed = A ÷ B Hierbij is: A = De tijd dat de agent zich in de status Niet gereed bevindt tijdens het interval. B = Aantal afgehandelde contacten tijdens het interval
Gemiddelde tijd gereed	De werkelijke gemiddelde hoeveelheid tijd in seconden dat de agent zich in het Veld Gereed bevindt. agentstatus. Het gemiddelde is nul als Afgehandelde gesprekken nul is voor het interval. Zowel de gegevens voor intervallen als binnen intervallen worden gebruikt in de berekening. Gemiddelde tijd gereed = A ÷ B Hierbij is: A = De tijd dat de agent zich in de status Gereed bevindt tijdens het interval. B = Aantal afgehandelde contacten tijdens het interval
Gemiddelde tijd in gesprek	De gemiddelde gesprekstijd in contact (voor intervallen) voor de afgehandelde ACD Contacten voor de agent voor het interval. Het gemiddelde is nul als Afgehandelde gesprekken nul is voor het interval. Gemiddelde gesprekstijd = (A + B) ÷ C

Veld	Definitie
	Hierbij is: A = Totale gesprekstijd voor ACD contacten die zijn afgehandeld tijdens het interval B = Totale wachttijd voor ACD contacten die zijn verwerkt tijdens het interval C = Totale aantal ACD contacten die tijdens het interval zijn afgehandeld
Gemiddelde werktijd	De gemiddelde werktijd na gesprek (cross-interval) in seconden voor de ACD afgehandelde contacten voor de agent tijdens het interval. Het gemiddelde is nul als Afgehandelde gesprekken nul is voor het interval. Gemiddelde werktijd = A ÷ B Hierbij is: A = Werktijd na contact voor gesprekken die zijn voltooid tijdens het interval B = Aantal afgehandelde contacten tijdens het interval
Gesprekken afgehandeld	Het aantal ACD contacten dat de servicewachtrij of agent heeft voltooid tijdens het interval. Als een contact meerdere intervallen heeft, wordt dit alleen meegeteld in het interval wanneer het nawerk voor het contact voor het contact is voltooid.
Uitgaande gesprekken	**Uitgaande gesprekken** Het aantal externe uitgaande ACD gesprekken dat de agent heeft afgehandeld tijdens het interval.
Gesprekken per uur	Het aantal ACD gesprekken dat is afgehandeld per uur. Zowel tussen intervallen als Gegevens binnen interval worden gebruikt in de berekening. Gesprekken per uur = (A × 3600) ÷ B Hierbij is: A = Aantal gesprekken dat is verwerkt in een uur

Veld	Definitie
	B = Totale tijd in service in seconden gedurende een uur
Gesprekken doorverbonden	Het aantal ACD doorverbonden en vergadergesprekken dat is gestart door de Agent tijdens het interval.
Conformiteit %	Conformiteit is het percentage van de tijd in het interval dat een agent werkt in De juiste hoeveelheid tijd, ongeacht de tijd van de dag waarop de agent werkt. Voor planningsconformance wordt geen rekening gehouden met aankomst- en vertrektijden. Een agent die bijvoorbeeld is ingepland van 8:00 AM tot 16:00, maar in plaats daarvan werkt van 10:00 AM tot 18:00 conformeert zich wel aan de planning maar heeft geen overeenstemming. Deze informatie is beschikbaar voor agenten met productiviteitsgegevens. Conformiteit wordt berekend op basis van de volgende formule: Conformiteit % = (A ÷ B) × 100 Hierbij is: A = totale tijd tijdens het interval dat de agent aan het werk is of niet, ongeacht of de agent is ingepland of niet B = totale tijd tijdens het interval dat de agent is ingepland voor de service, ongeacht of de agent al dan niet aan het werk is
Datum	De datum van de gerapporteerde gegevens.
Medewerker-ID	Het nummer van de medewerker-id van de agent.
Bezetting %	Het percentage tijd in het interval dat de agent besteedt aan het afhandelen van ACD Contacten in verhouding tot de totale hoeveelheid tijd dat de agent is aangemeld en gereed is om contacten af te handelen tijdens het interval. Bezetting % = A ÷ B Hierbij is: A = Totale afhandelingstijd voor afgehandelde contacten B = Totale tijd in service

Veld	Definitie
Totale afhandelingstijd	De werkelijke totale ACD tijd voor het afhandelen van contacten (intervallen) in seconden Voor de agent of servicewachtrij in het interval. Dit is inclusief gesprekstijd, tijd in de wacht en werk. Totale afhandeltijd = Gesprekstijd + Tijd in wacht + Werktijd
Totale wachttijd	De werkelijke totale tijd in de wacht (met intervallen) in seconden voor de agent, Inclusief de tijd in de wacht voor doorgebonden gesprekken en conferenties gedurende het interval.
Totale tijd in service	Totale tijd in service (binnen het interval) is de totale tijd in seconden van De agent zich in de status gereed om een ACD contact te beantwoorden of was bezig met het afhandelen van een ACD contact tijdens het interval. Tijd in service = Gesprekstijd + Tijd in wacht + Werktijd + Tijd gereserveerd + Tijd gereed
Totale aanmeldtijd	De totale aanmeldtijd (binnen het interval) in seconden voor de agent tijdens Het interval. Tijd in sessie = Gesprekstijd + Tijd in wacht + Tijd werk + Tijd gereserveerd + Tijd gereed + Tijd niet gereed + Tijd overige
Totale tijd niet gereed	Totale tijd niet gereed (binnen het interval) is de totale tijd in seconden met De agent zich tijdens het interval in de status Niet gereed bevond.
Totale tijd gereed	Totale tijd gereed (binnen het interval) is de totale tijd in seconden waarin de agent Zich tijdens het interval in de status Gereed bevond.
Totale tijd in gesprek	De werkelijke totale gesprekstijd (voor intervallen) die de agent bezig was ACD contacten. De tijd loopt vanaf het moment dat de agent een ACD contact beantwoordt tot het moment dat de agent de verbinding met het contact verbreekt, inclusief tijd in de wacht.
Totaal werktijd	De werkelijke totale werktijd (cross-interval) in seconden voor de agent.
Verbruik % van	Percentage voor verbruik is het percentage van de tijd dat de agent besteedt aan het afhandelen ACD contacten op in verhouding tot de totale hoeveelheid tijd dat de agent is aangemeld tijdens het interval. % verbruik = A ÷ B

Veld	Definitie
	Hierbij is: A = totale afhandelingstijd voor afgehandelde contacten (totaal gerapporteerd door het ACD) B = totale tijd in sessie (aangemeld) (totaal gerapporteerd door het ACD)

Toegewezen uitzondering

Het rapport Toegewezen uitzondering geeft alle exemplaren weer van een geselecteerd uitzonderingstype dat is toegewezen aan geselecteerde agents voor een geselecteerd datumbereik. Uitzonderingstypen worden gemaakt en onderhouden op de pagina Uitzonderingstypen beheren (Toepassingsbeheer > Activiteiten > Uitzonderingstypen).

OPMERKING: u kunt uitzonderingen voor de hele dag instellen voor datums waarvoor nog geen planningen zijn uitgevoerd. Als dat het geval is zijn de velden Begin, Einde en Duur voor die uitzonderingen leeg. Eenmaal in een
Planning is uitgevoerd voor deze datums en in het rapport worden waarden in deze velden weergegeven.

Velden in dit rapport

Veld	Definitie
Agent-id	Het nummer van de systeem-id van de agent.
Datum	De datum van de gerapporteerde gegevens.
Duur	De tijd dat een activiteit duurt.
Beëindigen	Het einde van de dag, het interval of het einde van de periode waarop het rapport betrekking heeft.
De hele dag	Een uitzondering die een hele dienst duurt.
Uitzondering	De naam van de uitzondering.
Beginnen	De begintijd van de dag of het interval of de start van de periode waarop het rapport betrekking heeft.

Budgetplanning

Het rapport Budgetplanning geeft de gemiddelde loonkosten voor de aangegeven tijdsperiode. Voordat u dit rapport kunt uitvoeren, moet er al een strategische prognose zijn gegenereerd voor de servicewachtrij.

De HR-gegevens in dit rapport zijn geconfigureerd op de pagina Strategische resources beheren. Ongeacht hoe de resourcekosten zijn geconfigureerd (per maand, jaar of eenmalige uitgave) op de pagina Strategische resources, de waarde wordt steeds omgezet in maandelijkse kosten. Deze waarde wordt gebruikt om dit rapport te berekenen.

De rapportberekening

Het aantal voor elk in te plannen HR-type voor een bepaalde maand = (prognose aantal agents voor de maand) × (resourceverhouding tussen basisresource en agentresource) × (resourceverhouding voor deze resource) × (resourcekosten).

VOORBEELD

Als er een supervisor is voor elke 10 agents, en een manager voor elke twee supervisors, en de kosten per manager zijn $5,000, dan is dit de formule voor het berekenen van de kosten voor managers die nodig zijn in een maand waarbij het prognose voor het aantal agents 100 is:

Kosten managers per maand = (100) × (1 ÷ 10) × (1 ÷ 2) × (5.000) = $25,000 voor 5 managers

Welke velden in het rapport verschijnen, is afhankelijk van de HR-gegevens die zijn geconfigureerd op de pagina Strategische resources. U kunt de volgorde van de velden niet aanpassen.

Planning faciliteit (Hardware)

Het rapport Planning faciliteit (hardware) geeft de kapitaalgoederen weer (apparatuur, meubilair en uitrusting) die naar verwachting worden gebruikt door de geselecteerde servicewachtrij tijdens het geselecteerde datumbereik.

De kapitaalgoederen in dit rapport zijn geconfigureerd op de pagina Strategische resources beheren. Voordat u dit rapport kunt uitvoeren, moet er al een strategische prognose zijn gegenereerd voor de servicewachtrij.

De rapportberekening

Het aantal voor elk in te plannen kapitaal voor een bepaalde maand = (prognose aantal agents voor de maand) × (resourceverhouding tussen basisresource en agentresource) × (resourceverhouding voor deze resource).

VOORBEELD

Als er een supervisor is voor elke 10 agenten en een telefoon voor elke twee supervisors, is de formule voor het berekenen van het aantal telefoons dat nodig is in een maand waarbij het

aantal agents 100 is:

100 × (1/10) × (1/2) = 5 telefoons

Welke velden in het rapport verschijnen, is afhankelijk van de kapitaalgoederen die zijn geconfigureerd op de pagina Strategische resources. Het veld Maand is verplicht. U kunt de volgorde van de velden niet aanpassen.

Rekruteringsplan

Het rapport Rekruteringsplan geeft het aantal medewerkers weer dat naar verwachting nodig is voor elke rekruteringsstap om te voldoen aan de vereiste bezetting voor de aangegeven tijdsperiode.

- De HR-gegevens in dit rapport zijn geconfigureerd op de pagina Strategische resources beheren bladzijde.
- Voordat u dit rapport kunt uitvoeren, moet er al een strategische prognose zijn gegenereerd voor de servicewachtrij.
- Het huidige aantal resources op de pagina Strategische resources wordt als uitgangspunt voor het rapport gebruikt.
- De verloopwaarde die u als onderdeel van de rapportaanvraag opgeeft, wordt toegepast op het huidige aantal resources. Het verschil tussen deze berekende waarde en de prognose voor de vereiste resources per maand in het rekruteringsplan is het resourceverschil dat moet worden gevuld door het rekruteringsplan.
- Het verlooppercentage wordt toegepast voor elke rekruteringsstap. Als u terug werkt op basis van deze afbeelding, wordt het vereiste aantal resources aan het begin van elke stap berekend.

Velden in dit rapport

Veld	Definitie
Verlooppercentage	Het percentage medewerkers dat weg gaat vanwege promotie, overplaatsing of beëindiging.
Duur	De tijd dat een activiteit duurt.
Einddatum	De einddatum van de gerapporteerde gegevens.
FTE	Het aantal voltijdsequivalent (FTE) medewerkers.
Begindatum	De begindatum van de gerapporteerde gegevens.

Het rapport bevat ook de volgende samenvattingsinformatie in de koptekst:

- Doel FTE—De FTE die zijn berekend voor de geselecteerde periode op basis van uw strategische plan.
- Beschikbaar FTE—De beschikbare FTE (na verloop op basis van het huidige aantal) die wordt berekend voor de geselecteerde periode door uw strategische plan.
- Verschil FTE—Het verschil tussen doel FTE en beschikbare FTE.

Interval servicewachtrij

Het rapport Interval servicewachtrij geeft een overzicht van de statistieken weer voor geselecteerde servicewachtrijen voor intervallen van een half uur op een geselecteerde datum.

U kunt ook selecteren welke velden worden weergegeven. Standaard zijn alle velden geselecteerd.

Velden in dit rapport

Veld	Definitie
Agenten werkelijk	Het aantal voltijdequivalent (FTE) agents dat de service ondersteunt Wachtrij tijdens het interval. Agenttijd wordt alleen opgenomen wanneer de agent aan het werk is. Agents werkelijk = A ÷ 1800 Hierbij is: A = Tijd in service, in seconden, voor agents die zijn ingepland om de servicewachtrij te ondersteunen tijdens het interval
Agenten prognose	Het aantal agents dat volgens de prognose wordt vereist voor servicewachtrij tijdens interval. Prognose agents = Totaal van prognose agents ÷ Aantal intervallen met een prognose voor ten minste één agent
Agents geschat	Het geschatte aantal agents dat tijdens de interval. Dit is een trendberekening die is gebaseerd op de huidige trend van werkelijke agents en de prognose voor agents. Agents geschat = aantal geschatte agents ÷ aantal intervallen met ten minste één geschatte agent

Veld	Definitie
Agenten ingepland	Het aantal agents dat tijdens het interval is ingepland voor de servicewachtrij.
Verlaging agenten	Het aantal verwachte agenten nadat de verlaging is toegepast. Verlaging agenten = Agenten gepland – (Agenten gepland × verlagingspercentage) ÷ 100
Gemiddelde werkelijke werktijd na gesprek	De werkelijke werktijd na gesprek tijdens het interval.
Gemiddelde verwachte werktijd na gesprek	De prognose voor de gemiddelde werktijd na gesprek tijdens het interval.
Gemiddelde werkelijke gesprekstijd	De werkelijke gemiddelde gesprekstijd tijdens het interval.
Gemiddelde gesprekstijd prognose	**Gemiddelde gesprekstijd prognose** De prognose voor de gemiddelde gesprekstijd voor het interval.
Geannuleerde gesprekken	**Geannuleerde gesprekken** Het aantal ACD naar de servicewachtrij gerouteerde gesprekken tijdens het interval waarbij de beller heeft opgehangen in de wachtrij of terwijl de telefoon van de agent overging. Gesprekken worden geteld voor het interval waarin de beller ophangt.
Gesprekken afgehandeld	Het aantal ACD contacten dat de servicewachtrij of agent heeft voltooid tijdens het interval. Als een contact meerdere intervallen heeft, wordt dit alleen meegeteld in het interval wanneer het nawerk voor het contact voor het contact is voltooid.
Gesprekken nieuwe prognose	De nieuwe prognose voor het aantal gesprekken dat naar de servicewachtrij is gerouteerd tijdens interval.
Aangeboden gesprekken werkelijk interval	Het werkelijke aantal gesprekken dat naar de servicewachtrij is gerouteerd tijdens het interval die zijn beantwoord of eindigen in de servicewachtrij. In de meeste gevallen zijn de gesprekken geteld in het interval waarin ze zijn gerouteerd naar de servicewachtrij.
Aangeboden gesprekken prognose	De prognose voor het aantal gesprekken dat naar de servicewachtrij is gerouteerd tijdens interval.

Veld	Definitie
Afgehandeld %	Het percentage gesprekken dat door de agent is afgehandeld van het totale aantal gesprekken dat Gesprekken die aan de agent zijn aangeboden. % afgehandeld = (A ÷ B) × 100 Hierbij is: A = het aantal ACD gesprekken dat door de agent is afgehandeld terwijl deze was aangemeld tijdens het interval B = het totale aantal ACD gesprekken dat aan de agent is aangeboden terwijl deze was aangemeld tijdens het interval
Interval	De begintijd van het planningsinterval van een half uur.
Bezetting % werkelijk	Het werkelijke percentage tijd dat de agent besteedt aan het afhandelen van contacten ACD Verhouding tot de totale hoeveelheid tijd dat de agent is aangemeld en gereed is om contacten af te handelen tijdens het interval. Bezetting % = A ÷ B Hierbij is: A = Totale afhandelingstijd voor afgehandelde contacten B = Totale tijd in service
Bezetting % prognose	De prognose voor het percentage tijd dat de agent besteedt aan het ACD Contacten in verhouding tot de totale hoeveelheid tijd dat de agent is aangemeld en gereed is om contacten af te handelen tijdens het interval. Prognose bezetting % = Totaal(prognose bezetting) ÷ Totaal (prognose aangeboden contacten)
Precisie % als een	Het verschil tussen de prognose voor gesprekken en het werkelijke gespreksaanbod, uitgedrukt percentage. % precisie = (A ÷ B) × 100 Hierbij is:

Veld	Definitie
	A = prognose gesprekken B = werkelijke gespreksaanbod
Verlaging %	Waarde wordt niet ondersteund. Geeft leeg/leeg als resultaat.

Deze velden verschijnen alleen in interactieve servicewachtrijen.

Veld	Definitie
Gemiddelde snelheid van werkelijke antwoordtijd	De werkelijke gemiddelde tijd die bellers in de wachtrij wachten totdat hun oproepen worden beantwoord.
Gemiddelde snelheid van antwoordtijd prognose	De prognose voor de gemiddelde tijd dat bellers in de wachtrij wachten totdat hun oproepen worden beantwoord.
Seconden gepland serviceniveau	Het geplande aantal seconden waarbinnen een oproep moet worden beantwoord om te voldoen aan de doelstelling voor het serviceniveau.
Werkelijk serviceniveau %	Het percentage voor het werkelijke serviceniveau, een doel dat vaak is Uitgedrukt als een percentage voor het beantwoorden van oproepen binnen een opgegeven aantal seconden. Rollups van deze waarde (bijvoorbeeld de waarde die wordt weergegeven in de lade dekking, de overzichtsrij van de pagina Prognose en in rapporten) is gebaseerd op een gewogen berekening waarbij serviceniveau % en de aangeboden contacten worden gebruikt.
Prognose serviceniveau %	De prognose voor het percentage beantwoorde gesprekken binnen het serviceniveau. Drempeltijd, per interval.
Doel serviceniveau %	Het doelpercentage gesprekken dat moet worden beantwoord binnen het serviceniveau Drempeltijd, per interval.
Gepland serviceniveau %	Het verwachte percentage beantwoorde gesprekken binnen het serviceniveau drempeltijd, per interval. Dit is een real-time berekening op het moment dat het rapport wordt gegenereerd.

Veld	Definitie
% verlaging serviceniveau	Het verwachte percentage voor het serviceniveau op basis van de verwachte agents Na verlaging. Als u bijvoorbeeld een gepland serviceniveau % hebt van 80 procent en 10 agents zijn ingepland met een verlagingspercentage van 10 procent, is de verlaging voor agents eerder negen agents en % verlaging serviceniveau minder dan 80 procent.

Dit veld verschijnt alleen in niet-interactieve servicewachtrijen.

Veld	Definitie
Maximum aantal contacten in wachtrij	Het maximum aantal niet-interactieve contacten in de wachtrij voor het interval. Voor interactieve servicewachtrijen worden rapporten een streepje voor dit veld weergegeven.

Dagelijkse prestaties

Het rapport Dagelijkse prestaties geeft statistieken weer voor geselecteerde servicewachtrijen voor een geselecteerd datumbereik en beschrijft de werkelijke prestaties van de servicewachtrij in vergelijking met de prognose en de nauwkeurigheid van de prognose.

U kunt ook selecteren welke velden worden weergegeven, met uitzondering van de verplichte velden Service en Datum. Standaard zijn alle velden geselecteerd.

Velden in dit rapport

Veld	Definitie
Verlaten %	Het percentage gesprekken dat is geannuleerd tijdens het interval. $$\text{Verlaten \%} = (A \div B) \times 100$$ Hierbij is: A = het aantal gesprekken dat is geannuleerd terwijl het gesprek in de wachtrij stond of de telefoon van de agent voor de servicewachtrij overging gedurende het interval, ongeacht of het gesprek korter was dan de seconden voor het serviceniveau

Veld	Definitie
	B = aantal gesprekken dat aan de servicewachtrij is aangeboden tijdens het interval
Gemiddelde werkelijke verwerkingstijd	De werkelijke gemiddelde verwerkingstijd tijdens het interval. Gemiddelde werkelijke verwerkingstijd = totale werkelijke ÷ afgehandelde gesprekken
Gemiddelde verwerkingstijd prognose	De prognose voor de gemiddelde verwerkingstijd tijdens het interval. Gemiddelde verwerkingstijd prognose = totaal prognose verwerkingstijd ÷ prognose aangeboden gesprekken
Gemiddelde beantwoordingssnelheid	De gemiddelde tijd die bellers in de wachtrij wachten op hun Gesprekken die moeten worden beantwoord. Gemiddelde beantwoordingssnelheid = A ÷ B Hierbij is: A = Tijd in wachtrij voor gesprekken die zijn beantwoord tijdens het interval. De wachttijd omvat de tijd vanaf het moment dat de ACD het gesprek in de servicewachtrij plaatst tot de tijd dat de agent het gesprek beantwoordt. B = Aantal gesprekken voor de servicewachtrij dat is beantwoord tijdens het interval.
Aangeboden gesprekken werkelijk interval	Het werkelijke aantal gesprekken dat naar de servicewachtrij is gerouteerd tijdens het interval die zijn beantwoord of eindigen in de servicewachtrij. In de meeste gevallen zijn de gesprekken geteld in het interval waarin ze zijn gerouteerd naar de servicewachtrij.
Aangeboden gesprekken prognose	De prognose voor het aantal gesprekken dat naar de servicewachtrij is gerouteerd tijdens interval.
Nauwkeurigheid prognose gespreksaanbod voor de service.	Het percentage gesprekken volgens de prognose in vergelijking met het werkelijke Wachtrij tijdens het interval. Nauwkeurigheid prognose = (A ÷ B) × 100

Veld	Definitie
	Hierbij is: A = prognose voor gesprekken voor de servicewachtrij tijdens het interval B = werkelijk gespreksaanbod voor de servicewachtrij tijdens het interval
Nauwkeurigheid afhandeltijd	Een maat voor hoe nauwkeurig de prognose voor de afhandeltijd is. Nauwkeurigheid afhandeltijd = (A ÷ B) × 100 Hierbij is: A = prognose gemiddelde verwerkingstijd B = werkelijke gemiddelde verwerkingstijd

Dit veld verschijnt alleen in niet-interactieve servicewachtrijen.

Veld	Definitie
Maximum aantal contacten in wachtrij	Het maximum aantal niet-interactieve contacten in de wachtrij voor het interval. Voor interactieve servicewachtrijen worden rapporten een streepje voor dit veld weergegeven.

Dit veld verschijnt alleen in interactieve servicewachtrijen

Veld	Definitie
Werkelijk serviceniveau %	Het percentage voor het werkelijke serviceniveau, een doel dat vaak is Uitgedrukt als een percentage voor het beantwoorden van oproepen binnen een opgegeven aantal seconden. Rollups van deze waarde (bijvoorbeeld de waarde die wordt weergegeven in de lade dekking, de overzichtsrij van de pagina Prognose en in rapporten) is gebaseerd op een gewogen berekening waarbij serviceniveau % en de aangeboden contacten worden gebruikt.

Interval prestaties

Het rapport Interval prestaties geeft statistieken weer voor geselecteerde servicewachtrijen voor een opgegeven datum en beschrijft de werkelijke prestaties van de servicewachtrij in vergelijking met de prognose en de nauwkeurigheid van de prognose voor elk interval van een half uur.

U kunt ook selecteren welke velden worden weergegeven, met uitzondering van de verplichte velden Service, Datum en Interval. Standaard zijn alle velden geselecteerd.

Velden in dit rapport

Veld	Definitie
Verlaten %	Het percentage gesprekken dat is geannuleerd tijdens het interval. Verlaten % = (A ÷ B) × 100 Hierbij is: A = het aantal gesprekken dat is geannuleerd terwijl het gesprek in de wachtrij stond of de telefoon van de agent voor de servicewachtrij overging gedurende het interval, ongeacht of het gesprek korter was dan de seconden voor het serviceniveau B = aantal gesprekken dat aan de servicewachtrij is aangeboden tijdens het interval
Agenten werkelijk	Het aantal voltijdequivalent (FTE) agents dat de service ondersteunt Wachtrij tijdens het interval. Agenttijd wordt alleen opgenomen wanneer de agent aan het werk is. Agents werkelijk = A ÷ 1800 Hierbij is: A = Tijd in service, in seconden, voor agents die zijn ingepland om de servicewachtrij te ondersteunen tijdens het interval
Agenten werkelijk - Agenten prognose	Het werkelijke aantal agenten min het aantal agenten in de prognose.
Agenten werkelijk - Agenten	Het werkelijke aantal agenten min het aantal geplande agenten.

Veld	Definitie
Ingepland	
Agenten prognose	Het aantal agents dat volgens de prognose wordt vereist voor servicewachtrij tijdens interval. Prognose agents = Totaal van prognose agents ÷ Aantal intervallen met een prognose voor ten minste één agent
Agenten ingepland	Het aantal agents dat tijdens het interval is ingepland voor de servicewachtrij.
Agenten gepland - Agenten prognose	Het aantal geplande agenten min het aantal agenten in de prognose.
Gemiddelde werkelijke verwerkingstijd	De werkelijke gemiddelde verwerkingstijd tijdens het interval. Gemiddelde werkelijke verwerkingstijd = totale werkelijke ÷ afgehandelde gesprekken
Gemiddelde verwerkingstijd prognose	De prognose voor de gemiddelde verwerkingstijd tijdens het interval. Gemiddelde verwerkingstijd prognose = totaal prognose verwerkingstijd ÷ prognose aangeboden gesprekken
Gemiddelde beantwoordingssnelheid	De gemiddelde tijd die bellers in de wachtrij wachten op hun Gesprekken die moeten worden beantwoord. Gemiddelde beantwoordingssnelheid = A ÷ B Hierbij is: A = Tijd in wachtrij voor gesprekken die zijn beantwoord tijdens het interval. De wachttijd omvat de tijd vanaf het moment dat de ACD het gesprek in de servicewachtrij plaatst tot de tijd dat de agent het gesprek beantwoordt. B = Aantal gesprekken voor de servicewachtrij dat is beantwoord tijdens het interval.
Aangeboden gesprekken werkelijk	Het werkelijke aantal gesprekken dat naar de servicewachtrij is gerouteerd tijdens het interval Die zijn beantwoord of eindigen in de servicewachtrij. In de meeste gevallen wordt een oproep

Veld	Definitie
	Meegeteld in het interval waarin het is gerouteerd naar de servicewachtrij.
Aangeboden gesprekken prognose	De prognose voor het aantal gesprekken dat naar de servicewachtrij is gerouteerd tijdens interval.
Nauwkeurigheid prognose gespreksaanbod voor de service.	Het percentage gesprekken volgens de prognose in vergelijking met het werkelijke Wachtrij tijdens het interval. Nauwkeurigheid prognose = (A ÷ B) × 100 Hierbij is: A = prognose voor gesprekken voor de servicewachtrij tijdens het interval B = werkelijk gespreksaanbod voor de servicewachtrij tijdens het interval
Nauwkeurigheid afhandeltijd	Een maat voor hoe nauwkeurig de prognose voor de afhandeltijd is. Nauwkeurigheid afhandeltijd = (A ÷ B) × 100 Hierbij is: A = prognose gemiddelde verwerkingstijd B = werkelijke gemiddelde verwerkingstijd

Dit veld verschijnt alleen in niet-interactieve servicewachtrijen.

Veld	Definitie
Maximum aantal contacten in wachtrij	Het maximum aantal niet-interactieve contacten in de wachtrij voor het interval. Voor interactieve servicewachtrijen worden rapporten een streepje voor dit veld weergegeven.

Dit veld verschijnt alleen in interactieve servicewachtrijen

Veld	Definitie
Werkelijk serviceniveau %	Het percentage voor het werkelijke serviceniveau, een doel dat vaak is

Veld	Definitie
	Uitgedrukt als een percentage voor het beantwoorden van oproepen binnen een opgegeven aantal seconden. Rollups van deze waarde (bijvoorbeeld de waarde die wordt weergegeven in de lade dekking, de overzichtsrij van de pagina Prognose en in rapporten) is gebaseerd op een gewogen berekening waarbij serviceniveau % en de aangeboden contacten worden gebruikt.

Interval servicewachtrij agent

Het rapport Interval servicewachtrij agent geeft de agentstatistieken weer voor geselecteerde agents in geselecteerde servicewachtrijen voor intervallen van een half uur op een geselecteerde datum.

U kunt ook selecteren welke velden worden weergegeven, met uitzondering van de verplichte velden Agent, Interval en Service. Standaard zijn alle velden geselecteerd.

Velden in dit rapport

Veld	Definitie
Gemiddelde verwerkingstijd	De gemiddelde ACD tijd voor het verwerken van contacten (intervallen) voor de agent Voor het interval. Het gemiddelde is nul als de afgehandelde gesprekken nul zijn voor het interval. Gemiddelde verwerkingstijd = (A + B + C) ÷ D Hierbij is: A = Totale gesprekstijd voor ACD contacten die zijn afgehandeld tijdens het interval B = Totale wachttijd voor ACD contacten die zijn verwerkt tijdens het interval C = Totale werktijd na contact voor ACD contacten die zijn afgehandeld tijdens het interval D = Totaal aantal ACD contacten die zijn verwerkt tijdens het interval

Veld	Definitie
Gemiddelde tijd in gesprek	De gemiddelde gesprekstijd in contact (voor intervallen) voor de afgehandelde ACD Contacten voor de agent voor het interval. Het gemiddelde is nul als Afgehandelde gesprekken nul is voor het interval. Gemiddelde gesprekstijd = (A + B) ÷ C Hierbij is: A = Totale gesprekstijd voor ACD contacten die zijn afgehandeld tijdens het interval B = Totale wachttijd voor ACD contacten die zijn verwerkt tijdens het interval C = Totale aantal ACD contacten die tijdens het interval zijn afgehandeld
Gemiddelde werktijd	De gemiddelde werktijd na gesprek (cross-interval) in seconden voor de ACD afgehandelde contacten voor de agent tijdens het interval. Het gemiddelde is nul als Afgehandelde gesprekken nul is voor het interval. Gemiddelde werktijd = A ÷ B Hierbij is: A = Werktijd na contact voor gesprekken die zijn voltooid tijdens het interval B = Aantal afgehandelde contacten tijdens het interval
Gesprekken afgehandeld	Het aantal ACD contacten dat de servicewachtrij of agent heeft voltooid Tijdens het interval. Als een contact meerdere intervallen heeft, wordt dit alleen meegeteld in het interval wanneer het nawerk voor het contact voor het contact is voltooid.

Planning servicewachtrij per agent

In het rapport Planning servicewachtrij per agent worden agentplanningen weergegeven voor een geselecteerde datum, agentcategorie en servicewachtrij.

Dit rapport geeft per uur de planning aan voor de geselecteerde dag. De planning van elke agent is gecodeerd om de activiteit weer te geven die voor elk uur is gepland. Ook wordt de dekking voor elke servicewachtrij weergegeven.

De agentactiviteitcodes zijn:

Code	Beschrijving
X	In service
B	Breken
L	Lunch
A	Taak
C	Gesloten service
P	Project
E	Uitzondering
–	Niet beschikbaar
<blank>	Beschikbaar maar niet ingepland

Dekkingscodes voor servicewachtrijen zijn als volgt:

Code	Beschrijving
–	Minder geplande agents in service dan de prognose vereist
*	Geplande agents in service voldoen aan de vereisten
+	Meer geplande agents in service dan de prognose vereist.

Planning servicewachtrij per interval

Het rapport Planning servicewachtrij per interval geeft de planning weer voor geselecteerde servicewachtrijen voor een geselecteerde datum op intervallen van een half uur.

U kunt ook selecteren welke velden worden weergegeven, met uitzondering van de verplichte velden Service en Datum. Standaard zijn alle velden geselecteerd.

Velden in dit rapport

Veld	Definitie
Agenten prognose	Het aantal agents dat volgens de prognose wordt vereist voor servicewachtrij tijdens interval. Prognose agents = Totaal van prognose agents ÷ Aantal intervallen met een prognose voor ten minste één agent
Agenten ingepland	Het aantal agents dat tijdens het interval is ingepland voor de servicewachtrij.
Agenten gepland - Agenten prognose	Het aantal geplande agenten min het aantal agenten in de prognose.
Taak	De ingeplande tijd voor de agent die wordt aangeduid als toegewezen werk.
Breken	De hoeveelheid pauzetijd die voor de agent is ingepland tijdens het interval.
Gesloten	De hoeveelheid gesloten tijd die voor de agent is ingepland tijdens het interval. Gesloten tijd is de tijd die voor de agent is ingepland terwijl het contactcenter is gesloten en het contactcenter geen gesprekken voor de servicewachtrij aanneemt.
Uitzondering	De naam van de uitzondering.
Tijdens service	De hoeveelheid servicetijd voor de agent die is gepland tijdens het interval voor de servicewachtrij.
Interval	De begintijd van het planningsinterval van een half uur.
Lunch	De hoeveelheid lunchtijd die voor de agent is ingepland tijdens het interval.
Project	De hoeveelheid projecttijd die voor de agent is ingepland tijdens het interval.
Totaal	De totale tijd die is ingepland voor de agents die de servicewachtrij ondersteunen tijdens het interval. Totaal = in service + pauze + lunch + uitzondering + project + toewijzing + gesloten

Analyse dienstbudget

Het rapport Analyse dienstbudget geeft de kosten per dienst weer voor een servicewachtrij. U kunt dit rapport alleen weergeven voor servicewachtrijen waarvoor u eerder een Analyseaanvraag dienstbudget hebt verzonden (zie de *systeembeheerderhandleiding*).

Velden in dit rapport

Veld	Definitie
Gesprekken per uur	Het aantal ACD gesprekken dat is afgehandeld per uur. Zowel tussen intervallen als Gegevens binnen interval worden gebruikt in de berekening. Gesprekken per uur = (A × 3600) ÷ B Hierbij is: A = Aantal gesprekken dat is verwerkt in een uur B = Totale tijd in service in seconden gedurende een uur
Gesprekken per betaald uur	Het totale aantal afgehandelde gesprekken gedeeld door het aantal betaalde uren.
Kosten per gesprek	De gemiddelde kosten per gesprek voor de dag.
Budget per dag	De berekende totale kosten voor de dag.
Uurtarief	Het tarief dat in de berekeningen in het rapport is gebruikt.
Uren in service	Het totale aantal service-uren op de dag.
Betaalde uren	Het totale aantal betaalde uren per dag.
Aantal dagen	Het totale aantal dagen van de week dat in het rapport is opgenomen. Bijvoorbeeld: als het rapport gegevens bevat voor de verschillende dagen van de week en het rapport drie weken beslaat, zijn er drie maandagen, drie dinsdagen enzovoort. Het aantal dagen voor maandag is in dat jaar dus drie.
Servicewachtrij	De naam van de servicewachtrij die de agent ondersteunt.
Duur dienst	De duur van een dienst voor een servicewachtrij.

Veld	Definitie
Totaal gesprekken	Het totale aantal gesprekken op de dag.
Verbruik % van	Percentage voor verbruik is het percentage van de tijd dat de agent besteedt aan het afhandelen ACD contacten op in verhouding tot de totale hoeveelheid tijd dat de agent is aangemeld tijdens het interval. % verbruik = A ÷ B Hierbij is: A = totale afhandelingstijd voor afgehandelde contacten (totaal gerapporteerd door het ACD) B = totale tijd in sessie (aangemeld) (totaal gerapporteerd door het ACD)

Planning medewerkers

Het rapport Planning medewerkers geeft de aangegeven hoeveelheid medewerkers weer die nodig zijn om te voldoen aan het bezettingsniveau voor de aangegeven tijdsperiode.

De HR-gegevens in dit rapport zijn geconfigureerd op de pagina Strategische resources beheren.

Voordat u dit rapport kunt uitvoeren, moet er al een strategische prognose zijn gegenereerd voor de servicewachtrij.

De rapportberekening

Het aantal voor elk in te plannen HR-type voor een bepaalde maand = (prognose aantal agents voor de maand) × (resourceverhouding tussen basisresource en agentresource) × (resourceverhouding voor deze resource).

VOORBEELD

Als er een supervisor is voor elke 10 agents en een manager voor elke twee supervisors, is de formule voor het berekenen van het aantal managers dat nodig is in een maand waarbij het aantal agents 100 is:

100 × (1/10) × (1/2) = 5 managers

Welke velden in het rapport verschijnen, is afhankelijk van de HR-gegevens die zijn geconfigureerd op de pagina Strategische resources. U kunt de volgorde van de velden niet aanpassen.

Interval teamagent

Het rapport Interval teamagent geeft statistieken weer voor elke agent van een geselecteerd team op een geselecteerde datum voor wie activiteit bestaat tijdens elk interval van een half uur.

U kunt ook selecteren welke velden worden weergegeven, met uitzondering van de verplichte velden Agent en Interval. Standaard zijn alle velden geselecteerd.

Velden in dit rapport

Veld	Definitie
Gemiddelde verwerkingstijd	De gemiddelde ACD tijd voor het verwerken van contacten (intervallen) voor de agent Voor het interval. Het gemiddelde is nul als de afgehandelde gesprekken nul zijn voor het interval. Gemiddelde verwerkingstijd = (A + B + C) ÷ D Hierbij is: A = Totale gesprekstijd voor ACD contacten die zijn afgehandeld tijdens het interval B = Totale wachttijd voor ACD contacten die zijn verwerkt tijdens het interval C = Totale werktijd na contact voor ACD contacten die zijn afgehandeld tijdens het interval D = Totaal aantal ACD contacten die zijn verwerkt tijdens het interval
Gemiddelde tijd in gesprek	De gemiddelde gesprekstijd in contact (voor intervallen) voor de afgehandelde ACD Contacten voor de agent voor het interval. Het gemiddelde is nul als Afgehandelde gesprekken nul is voor het interval. Gemiddelde gesprekstijd = (A + B) ÷ C Hierbij is: A = Totale gesprekstijd voor ACD contacten die zijn afgehandeld tijdens het interval

Veld	Definitie
	B = Totale wachttijd voor ACD contacten die zijn verwerkt tijdens het interval C = Totale aantal ACD contacten die tijdens het interval zijn afgehandeld
Gemiddelde werktijd	De gemiddelde werktijd na gesprek (cross-interval) in seconden voor de ACD afgehandelde contacten voor de agent tijdens het interval. Het gemiddelde is nul als Afgehandelde gesprekken nul is voor het interval. Gemiddelde werktijd = A ÷ B Hierbij is: A = Werktijd na contact voor gesprekken die zijn voltooid tijdens het interval B = Aantal afgehandelde contacten tijdens het interval
Tijd bezet overige status	De hoeveelheid tijd dat de agent is aangemeld maar niet aan het werk is tijdens de interval.
Gesprekken afgehandeld	Het aantal ACD contacten dat de servicewachtrij of agent heeft voltooid tijdens het interval. Als een contact meerdere intervallen heeft, wordt dit alleen meegeteld in het interval wanneer het nawerk voor het contact voor het contact is voltooid.
Datum	De datum van de gerapporteerde gegevens.
Tijd in service	De tijdsduur dat de agent zich in de status bevond om een ACD of bezig was met het afhandelen van een ACD contact tijdens het interval. Dit is inclusief de tijd gereed, in gesprek, in de wacht en werk.
Bezetting %	Het percentage tijd in het interval dat de agent besteedt aan het afhandelen van ACD Contacten in verhouding tot de totale hoeveelheid tijd dat de agent is aangemeld en gereed is om contacten af te handelen tijdens het interval. Bezetting % = A ÷ B Hierbij is:

Veld	Definitie
	A = Totale afhandelingstijd voor afgehandelde contacten B = Totale tijd in service
Tijd status gereed	De hoeveelheid tijd dat de agent is aangemeld en wacht om een ACD gesprek tijdens het interval.
Team	De naam van het team. Wanneer het team aan een agent is gekoppeld, is dit het huidige team van de agent.
Verbruik % van	Percentage voor verbruik is het percentage van de tijd dat de agent besteedt aan het afhandelen ACD contacten op in verhouding tot de totale hoeveelheid tijd dat de agent is aangemeld tijdens het interval. % verbruik = A ÷ B Hierbij is: A = totale afhandelingstijd voor afgehandelde contacten (totaal gerapporteerd door het ACD) B = totale tijd in sessie (aangemeld) (totaal gerapporteerd door het ACD)

Teaminterval

Het rapport Teaminterval geeft statistieken weer voor de activiteit van de geselecteerde teams op de geselecteerde datum tijdens elk interval waarin er activiteit voor dat team was.

OPMERKING: De totalen voor de kolommen Gemiddelde gesprekstijd, Gemiddelde werktijd en Gemiddelde afhandelingstijd worden als volgt berekend:
De som van Gemiddelde <Gesprek, Werk of Afhandeling>stijd voor elk interval van de dag, gedeeld door het totale aantal gesprekken dat gedurende de dag is afgehandeld, afgerond op de dichtstbijzijnde seconde.

Velden in dit rapport

Veld	Definitie
Gemiddelde verwerkingstijd	De gemiddelde ACD tijd voor het verwerken van contacten (intervallen) voor de agent

Veld	Definitie
	Voor het interval. Het gemiddelde is nul als de afgehandelde gesprekken nul zijn voor het interval. Gemiddelde verwerkingstijd = (A + B + C) ÷ D Hierbij is: A = Totale gesprekstijd voor ACD contacten die zijn afgehandeld tijdens het interval B = Totale wachttijd voor ACD contacten die zijn verwerkt tijdens het interval C = Totale werktijd na contact voor ACD contacten die zijn afgehandeld tijdens het interval D = Totaal aantal ACD contacten die zijn verwerkt tijdens het interval
Gemiddelde tijd in gesprek	De gemiddelde gesprekstijd in contact (voor intervallen) voor de afgehandelde ACD Contacten voor de agent voor het interval. Het gemiddelde is nul als Afgehandelde gesprekken nul is voor het interval. Gemiddelde gesprekstijd = (A + B) ÷ C Hierbij is: A = Totale gesprekstijd voor ACD contacten die zijn afgehandeld tijdens het interval B = Totale wachttijd voor ACD contacten die zijn verwerkt tijdens het interval C = Totale aantal ACD contacten die tijdens het interval zijn afgehandeld
Gemiddelde werktijd	De gemiddelde werktijd na gesprek (cross-interval) in seconden voor de ACD afgehandelde contacten voor de agent tijdens het interval. Het gemiddelde is nul als Afgehandelde gesprekken nul is voor het interval. Gemiddelde werktijd = A ÷ B

Veld	Definitie
	Hierbij is: A = Werktijd na contact voor gesprekken die zijn voltooid tijdens het interval B = Aantal afgehandelde contacten tijdens het interval
Tijd bezet overige status	De hoeveelheid tijd dat de agent is aangemeld maar niet aan het werk is tijdens de interval.
Gesprekken afgehandeld	Het aantal ACD contacten dat de servicewachtrij of agent heeft voltooid tijdens het interval. Als een contact meerdere intervallen heeft, wordt dit alleen meegeteld in het interval wanneer het nawerk voor het contact voor het contact is voltooid.
Datum	De datum van de gerapporteerde gegevens.
Tijd in service	De tijdsduur dat de agent zich in de status bevond om een ACD of bezig was met het afhandelen van een ACD contact tijdens het interval. Dit is inclusief de tijd gereed, in gesprek, in de wacht en werk.
Bezetting %	Het percentage tijd in het interval dat de agent besteedt aan het afhandelen van ACD Contacten in verhouding tot de totale hoeveelheid tijd dat de agent is aangemeld en gereed is om contacten af te handelen tijdens het interval. Bezetting % = A ÷ B Hierbij is: A = Totale afhandelingstijd voor afgehandelde contacten B = Totale tijd in service
Tijd status gereed	De hoeveelheid tijd dat de agent is aangemeld en wacht om een ACD gesprek tijdens het interval.
Verbruik % van	Percentage voor verbruik is het percentage van de tijd dat de agent besteedt aan het afhandelen ACD contacten op in verhouding tot de totale hoeveelheid tijd dat de agent is aangemeld tijdens het interval. % verbruik = A ÷ B

Veld	Definitie
	Hierbij is: A = totale afhandelingstijd voor afgehandelde contacten (totaal gerapporteerd door het ACD) B = totale tijd in sessie (aangemeld) (totaal gerapporteerd door het ACD)

Geplande taakuren team

Het rapport Geplande taakuren team geeft een specificatie van de dagelijkse tijd die is toegewezen aan de verschillende activiteiten van het geselecteerde team voor een geselecteerd datumbereik.

Velden in dit rapport

Veld	Definitie
Toewijzing betaald	De hoeveelheid betaalde tijd die wordt aangeduid als toegewezen werk.
Toewijzing onbetaald	De hoeveelheid onbetaalde tijd die wordt aangeduid als toegewezen werk.
Pauze betaald	De hoeveelheid betaalde pauzetijd die voor de agent is ingepland tijdens het interval.
Pauze onbetaald	De hoeveelheid onbetaalde pauzetijd die voor de agent is ingepland tijdens de interval.
Gesloten betaald	De hoeveelheid betaalde gesloten tijd die voor de agent is ingepland tijdens de interval.
Gesloten onbetaald	De hoeveelheid onbetaalde gesloten tijd die voor de agent is ingepland tijdens de interval.
Uitzondering betaald	De hoeveelheid betaalde uitzonderingstijd die voor de agent is ingepland tijdens de interval.
Uitzondering onbetaald	De hoeveelheid onbetaalde uitzonderingstijd die voor de agent is ingepland tijdens de interval.

Veld	Definitie
Tijdens service	De hoeveelheid servicetijd voor de agent die is gepland tijdens het interval voor de servicewachtrij.
Lunch betaald	De hoeveelheid betaalde lunchtijd die voor de agent is ingepland tijdens het interval.
Lunch onbetaald	De hoeveelheid onbetaalde lunchtijd die voor de agent is ingepland tijdens het interval.
Project betaald	De hoeveelheid betaalde projecttijd die voor de agent is ingepland voor het interval.
Project Onbetaald	De hoeveelheid onbetaalde projecttijd die voor de agent is ingepland voor de interval.
Totaal betaald	Het totale aantal betaalde uren dat is ingepland voor het interval. Totaal betaald + pauze betaald + lunch betaald + uitzondering betaald + project betaald + toewijzing betaald + gesloten betaald
Totaal onbetaald	Het totale aantal onbetaalde uren dat is ingepland voor het interval.

Vakantiestatus

Het rapport Vakantiestatus geeft een samenvatting van de status Vrije tijd voor de geselecteerde agents op de geselecteerde datum.

U kunt het type vrije tijd kiezen. Wanneer u een type vrije tijd kiest om in het rapport op te nemen, ziet u het totale aantal uren, de verbruikte uren, de goedgekeurde uren en de resterende uren voor dat type vrije tijd.

Velden in dit rapport

Veld	Definitie
Agentnaam	De volledige naam van de agent.
Goedgekeurde uren	Het aantal vrije uren dat is aangevraagd en goedgekeurd.
Einddatum	De einddatum van de gerapporteerde gegevens.
Resterende uren	Het aantal vrije uren dat voor de agent overblijft tijdens de vakantie type.

Veld	Definitie
Begindatum	De begindatum van de gerapporteerde gegevens.
Totaal uren	Het totale aantal vrije uren voor het vakantietype.
Gebruikte uren	Het aantal vrije uren dat is gebruikt voor het vakantietype.
Naam vakantieplan	De naam van het vakantieplan dat aan de agent is toegewezen.
Vakantietype	Het type vrije tijd in het vakantieplan.