Webex brukerhåndbok for WFO

For distribusjoner med klassisk WFM

Først publisert: 10 juli, 2020
Sist oppdatert: februar 28, 2025

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

SPESIFIKASJONENE OG INFORMASJONEN MED HENSYN TIL PRODUKTENE I DENNE HÅNDBOKEN KAN ENDRES UTEN VARSEL. ALLE ERKLÆRINGER, ANBEFALINGER OG ALL INFORMASJON SKAL VÆRE NØYAKTIG, MEN FREMLEGGES UTEN NOEN FORM FOR GARANTI, HVERKEN DIREKTE ELLER INDIREKTE. BRUKERNE MÅ TA DET FULLE ANSVARET FOR BRUK AV PRODUKTENE. PROGRAMVARELISENSEN OG DEN BEGRENSEDE GARANTIEN SOM FØLGER MED PRODUKTET, ER ANGITT I INFORMASJONSPAKKEN SOM LEVERES MED PRODUKTET, OG ER EN DEL AV DENNE REFERANSEN. HVIS DU IKKE FINNER PROGRAMVARELISENSEN ELLER DEN BEGRENSEDE GARANTIEN, KAN DU KONTAKTE CISCO-REPRESENTANTEN FOR Å FÅ EN KOPI.

Cisco-implementeringen av TCP-topptekstkompresjon er en tilrettelegging av et program som er utviklet av University of California, Berkeley (UCB) som del av UCBs versjon av UNIX-operativsystemet for offentlig domene. Med enerett. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

ALLE DOKUMENTFILER OG PROGRAMVARE FOR DISSE LEVERANDØRENE LEVERES SOM DE ER MED ALLE FEIL, UAVHENGIG AV ANDRE GARANTIER I DETTE DOKUMENTET. CISCO OG OVENNEVNTE LEVERANDØRER FRASKRIVER SEG ALLE GARANTIER, DIREKTE ELLER INDIREKTE, INKLUDERT, UTEN BEGRENSNINGER, GARANTIENE OM SALGBARHET OG EGNETHET FOR SÆRSKILTE FORMÅL. FRASKRIVELSEN GJELDER OGSÅ ENHVER FORM FOR ANSVAR SOM FØLGE AV EVENTUELL KRENKELSE AV TREDJEPARTS RETTIGHETER OG GARANTIER I FORBINDELSE MED HANDEL, BRUK ELLER HANDELSKUTYME.

IKKE I NOE TILFELLE SKAL CISCO ELLER RESPEKTIVE LEVERANDØRER VÆRE ANSVARLIGE FOR INDIREKTE SKADER, SPESIELLE SKADER, ELLER FØLGESKADER, INKLUDERT, UTEN BEGRENSNING, TAP AV FORTJENESTE ELLER TAP AV ELLER SKADE PÅ DATA SOM OPPSTÅR SOM FØLGE AV BRUK ELLER MANGEL PÅ BRUK AV DENNE HÅNDBOKEN, SELV OM CISCO ELLER RESPEKTIVE LEVERANDØRER ER BLITT GJORT OPPMERKSOM PÅ MULIGHETENE FOR SLIKE SKADER.

Eventuelle IP-adresser og telefonnumre som brukes i dette dokumentet, er ikke ment å skulle være faktiske adresser og telefonnumre. Eventuelle eksempler, kommandoutdata, diagrammer over nettverkstopologi og andre tall som er inkludert i dokumentet, er bare for illustrasjonsformål. Eventuell bruk av faktiske IP-adresser eller telefonnumre i illustrasjoner, er utilsiktet og tilfeldig.

Alle utskrevne kopier og dupliserte, myke kopier av dette dokumentet regnes som ikke kontrollert. Se den gjeldende elektroniske versjonen for den nyeste versjonen.

Cisco har mer enn 200 kontorer verden over. Adresser og telefonnumre er oppført på Ciscos nettsted på www.cisco.com/go/offices.

Cisco og Cisco-logoen er varemerker eller registrerte varemerker for Cisco og/eller tilknyttede selskaper i USA og andre land. Hvis du vil vise en liste over Cisco-varemerker, kan du gå til denne URL-adressen: www.cisco.com/go/trademarks. Tredjeparts varemerker som nevnes her, tilhører sine respektive eiere. Bruken av ordet partner antyder ikke et partnerskapsforhold mellom Cisco og noe annet selskap. (1721R)

© 2020, 2021, 2022, 2023, 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. Alle rettigheter forbeholdt.

Innhold

Innhold 3

Konfigurere Webex WFO 33

Logg inn på Webex WFO 33

Endre passordet ditt 34

Logge av 36

Konfigurere leieren 36

Konfigurere en ACD 37

Tilkoblingsinnstillinger for Cisco Unified Contact Center Enterprise 38

Tilkoblingsinnstillinger for Cisco Unified Contact Center Express 42

Tilkoblingsinnstillinger for Cisco Webex Contact Center 47

Integrering av kjernekonfigurasjonsdata 49

Tilkoblingsinnstillinger for Cisco Webex Contact Center 2.0 51

Tilkoblingsinnstillinger for Avaya CM med Contact Center Elite 55

Tilkoblingsinnstillinger for Avaya IP Office med ACCS 59

Tilkoblingsinnstillinger for Five9 60

Tilkoblingsinnstillinger for Genesys Cloud 65

Tilkoblingsinnstillinger for InContact 67

Tilkoblingsinnstillinger for generiske ACD-er 67

Tilkoblingsinnstillinger for Amazon Connect 68

Tilkoblingsinnstillinger for Serenova 70

Tabell over leietakere i Serenova 71

Synkronisere kjernekonfigurasjonsdata 73

Tilkoblingsinnstillinger for Eventide NexLog 77

Angi metadata 79
Tilkoblingsinnstillinger for Twilio Flex 80
Tilkoblingsinnstillinger for UJET 86
Konfigurere globale innstillinger 87
Last ned installasjonsprogrammer for Smart skrivebord og Webex WFO Data Server 92
Knytte telefoner til agenter, opptaksgrupper og opptakstyper 93
Konfigurere Extension Mobility for Cisco-nettverksopptak 96
Standard Extension Mobility 96
Konfigurasjon av enhetstilknytninger 96
Slik fungerer det 97
Extension Mobility Tverrklynge 97
Konfigurasjon av enhetstilknytninger 97
Slik fungerer det 98
Lær mer om Webex WFO med TIP 99
Hvordan data synkroniseres mellom ACD og Webex WFO 100
Hvordan agentdata synkroniseres mellom ACD og Webex WFO 101
Hvordan teamdata synkroniseres mellom ACD og Webex WFO 101
Synkronisere tjenestekødata 102
Konfigurere en godkjenningsmetode 103
Aktiver standardgodkjenning 107
Konfigurere SAML godkjenning 108
Konfigurere identitetsleverandører 108
Administrere tjenesteleverandørsertifikater for Webex WFO 117
Bruke en ACD-ID på nytt 118

Konfigurere passordpolicyen 119
Begrens tilgangen til bestemte IP adresser 121
IP Adresseområder-tabellen 122
Lokale distribusjoner 123
Konfigurere dataserveren 123
Dataserverkonfigurasjon i miljøer med flere leiere 123
Feltbeskrivelser 124
Konfigurere Cisco IP Phone Services-kontroller 127
Dataserverinnstillinger for en Serenova-ACD 129
Koble til en Active Directory-server 129
Om konfigurasjon av Active Directory 132
Autentisering 132
Synkronisere 132
Matche brukere 133
Synkronisere samsvarende brukere 136
Samsvarer med synkroniserte brukere 136
Se gjennom synkroniseringsresultatene for Active Directory 140
Konfigurere lagring 141
Konfigurere lagringsprofiler 142
Oversikt over lagring 142
Forstå lagringsprofiler 142
Forstå lagringspolicyer 142
Legge til eksterne lagringssteder 146
Konfigurere QM arkivinnstillinger 151

Konfigurere kvalitetsstyring 153
Konfigurere QM globale innstillinger 153
Om prioritet for skjermopptak 154
Konfigurere QM for opptak 155
Administrere telefoniservere 155
Behandle egendefinerte metadatafelt 157
Felt i Cisco-metadata 160
Hvordan rotanrop og avstemming fungerer 163
Konfigurere telefonigrupper 164
Konfigurere Avaya Kommunikasjonsbehandling 170
Angi passordet for Avaya DMCC-enheten 170
Konfigurere Avaya SBCE for SIPREC-opptak 172
Konfigurere Cisco Unified Communication Manager 177
Konfigurer Genesys 180
Legge til undersøkelser etter samtale i kontakter 181
Konfigurere nettbaserte undersøkelsesleverandører 181
Merking av kontakter for distribusjon av spørreundersøkelser på nettet 185
Konfigurere administrasjon av arbeidsstyrken 185
Konfigurere tjenestekøer 186
Administrere katalognumre 186
Administrere katalognumre 187
Behandle servicekøtyper 188
Opprette, redigere og slette servicekøtyper 188
Administrere tjenestekøer 189

Synkroniserte/ikke-synkroniserte miljøer 189
Virtuelle tjenestekøer 189
Presisjonskøer 190
Behandle servicekøgrupper 198
Administrere kompetansetilordninger 198
Administrere flerkompetansegrupper 199
Behandle lukkede datoer for tjenestekø 201
Kopiere lukkede datoer 201
Konfigurer krymping 203
Behandle krympekategorier 204
Administrer krympeuker 204
Behandle krympingsscenarier 206
Administrere agentplaner 207
Integrer med et personalstyringssystem 207
Importere fildetaljer 208
Eksportere fildetaljer 210
Tilpasse når tidsplaner frigis 212
Begrense en leders mulighet til å redigere tidsplaner 214
Opprette en arbeidsflyt 215
Behandle regler for redigering av tidsplan 216
Arbeide med historiske data 216
Vise og redigere historiske data 217
Tabellfelt for historiske data 219
Slå sammen historiske data 220

Beregn nøyaktigheten av tidligere prognoser 221
Fang opp historiske data 222
Importere historiske data 223
Opprette beskrivelser for årsakskoder 225
Tilpasse tilordninger for etterlevelsestilstand 227
ACD-ID-er og årsakskoder 229
Tilordning av etterlevelsestilstand for ikke-interaktive servicekøer 229
Konfigurere systemomfattende WFM innstillinger 230
Definere oppbevaringsperioden for WFM 233
Administrere metadataverdier for aktivitet 234
Om metadata for aktivitet 237
Tilordne metadataverdier for standardaktivitet 237
Overstyre standard metadataverdier 237
Konfigurer Teleopti 238
Konfigurer Analytics 239
Administrere og vedlikeholde Webex WFO 240
Overvåke dataserverstatus 241
Laste ned dataserverlogger 242
Konfigurer gamification 243
Samle inn ytelsesdata for gamification 243
Konfigurere gamification-nivåer 245
Feltbeskrivelser 245
Administrere ytelseskategorier for gamification 246
Feltbeskrivelser 247

Konfigurer gamification-poeng 247
Feltbeskrivelser 249
Konfigurere KPI-er 250
Overvåke bruker- og systemendringer 252
Overvåk tilkoblinger til Webex WFO-serveren 256
Overvåke planlagt eksport av massekontakter 258
Konfigurere varsler 261
Varslingstyper 263
Leieradministrator og brukervarsler 263
Slette eller oppdatere flere kontakter samtidig 277
Administrere brukere 281
Slik fungerer lisenser 281
Lisensieringsmodell 281
Lisensiering, roller og tillatelser 281
Datalisenser 282
Webex WFO-tilgangslisenser 283
Bot Analytics-lisens 283
Insights-lisenser 283
Brukereksempler med flere roller 283
Eksempel 1: En QM agent som også er evaluator 284
Eksempel 2: En QM agent som også er planlagt ved hjelp av WFM 284
Funksjoner som er tilgjengelige med QM- og Analytics-lisenser 284
Opprette og redigere brukere 287
Opprette en API bruker 297

Importere og eksportere brukere 298
Navn på tidssone 302
Administrere flere brukere 311
Behandle brukerprofiler 311
ACD brukerprofiler 312
Registrere brukerprofiler 313
Overstyre brukerprofiler 313
Eksempel på brukerprofiler 314
Slå sammen brukere 317
Slik fungerer sammenslåing av brukere 319
Brukerinformasjon 319
Brukerdata 320
Overstyre brukerprofiler 321
Administrere hotellbrukere 322
Behandle roller og tillatelser 322
Webex WFO-lisensiering 323
Tillatelser 325
Tilordne destinasjonssider til brukere 395
Gi brukere tilgang til Data Explorer 397
Slå av Data Explorer 399
Administrere team 400
Import- og eksportgrupper 403
Behandle grupper 404
Import- og eksportgrupper 405

Behandle visninger 406

Ta opp og evaluer kontakter 411

Ta opp kontakter 411

Automatiser QM arbeidsflyter 412

Konfigurere regler 417

Konfigurere betingelser 417

Konfigurere handlinger 419

Slik fungerer arbeidsflytadministrasjon 420

Hendelsestyper 420

Daglige hendelser 420

Hendelser ved samhandlingsslutt 420

QM arbeidsflytkonflikter 421

Betingede setninger 421

Administrer retningslinjer for dataoppbevaring for QM og Analytics 422

Konfigurere trinnvis opplasting 424

Konfigurere dataserveren for trinnvis opplasting 426

Opprett lagringsplassen for trinnvis opplasting 426

Aktivere komponenten for trinnvis opplasting 426

Bruke adressene IP til å knytte agenter til dataserveren for trinnvis opplasting 427

Bruke team til å knytte agenter til dataserveren for trinnvis opplasting 428

Bruke både IP adresser og grupper til å knytte agenter til dataserveren for trinnvis opplasting

428 Opprette en regel for trinnvis opplasting 429

Styre hvilke kontakter som registreres 431

Eksportere metadata for kontakt 433

Ta opp på forespørsel 434
Slik fungerer opptakskontroller 437
Sikkerhetsfunksjoner for opptak 439
Vise opptaksrapporter 440
Finn kontakter 440
Beskrivelse av filtre 443
Slik fungerer syntaksen for tekstsøk 452
Tilpasse kolonnene på Samhandlinger-siden 458
Kolonnebeskrivelser 459
Slette eller gjenopprette en kontakt 468
Spill av kontakter 470
Lytte til en lydkontakt 473
Om stillhet og prat om hendelser 476
Se på skjermbildet av en kontakt 478
Eksempler på kontaktscenarier 479
Opptak av klammeparentes og sammenflettet samtale 479
Blind overføring 479
Konferansesamtaler 480
Overvåket konferanse 480
Vent med samtale på andre linje 480
Hoppe frem og tilbake i et opptak 480
Vise agenthandlinger for en kontakt 481
Vise data som er knyttet til en kontakt 484
Redigere egendefinerte metadata som er knyttet til en kontakt 494

Lese en e-postkontakt 494
Lese en tekstkontakt 495
Les en chatkontakt 495
Vise oversikten over en chatkontakt 497
Lese sammendraget av en kontakt 498
Les transkripsjonen av et lydopptak 499
Vise setningsanalyse for en kontakt 500
Vise sentimentet for en kontakt 503
Sentiment for samtaler 503
Sentiment for e-post og tekstkontakter 505
Last ned kontakter på forespørsel 505
Tilordne og dele kontakter 506
Få tilgang til kontakter som er tilordnet deg 506
Merk kontakter for opplæring eller HR 508
Merke en kontakt 510
Opprette hyperkoblinger til opptak 511
Eksportere en kontakt 512
Eksporter flere kontakter samtidig 513
Lisensieringskrav for eksport av massekontakter 516
Data som er inkludert i CSV filen for massekontakteksport 516
Evaluere kontakter 524
Behandle evalueringsskjemaer 524
Råd til evalueringsskjema 533
Retningslinjer for effektive evalueringer 533

Retningslinjer for spørsmål om evalueringsskjema 533
Spørsmål om KPI-spørsmål (Key Performance Indicator) 535
Hvordan KPI-spørsmål scores 536
Prosentbasert poengsum 536
Om prosentbaserte inndelinger 536
Om prosentbaserte spørsmål 537
Hvordan prosentbaserte evalueringer skåres 539
Mulige poeng 539
Opptjente poeng 539
Prosentpoengsum 540
Poengbasert poengberegning 540
Tilordne gjennomgang, evalueringer og kalibreringer automatisk 542
Tilordne gjennomgang, evalueringer og kalibreringer manuelt 546
Merke en kontakt for kalibrering 547
548
Evaluere en kontakt 548
Kalibrer evaluatorer 553
Kalibreringsrapport for evaluering 554
Analysere evalueringsdata 554
Vis evalueringsrapporter 554
Konfigurere prediksjoner 555
Prediktive Net Promoter-poeng 555
Prediktive evalueringsresultater 556
Anbefalte fremgangsmåter 557

Generelt 557
Prediktive Net Promoter-poeng 558
Prediktive evalueringer 558
Forskjeller mellom prediktive poengsummer og manuelle poengsummer 559
Forskjeller blant menneskelige evaluatorer 559
Forskjeller i evaluerte anrop 559
Overvåk agenter i sanntid 560
Opprett en kontakt 564
Planlegge personer 566
Opprette tidsplaner 566
Lukkede datoer og faste arbeidsskift 567
Planleggingsrekkefølge 567
Servicekøprioritet 567
Om planleggingsprosessen 568
Om siden Planlegging 568
Panelleder 570
Om planleggingstyper 571
Konfigurere dynamisk planlegging 572
Administrere arbeidsregler for dynamisk planlegging 573
Administrere dynamiske planleggingstilknytninger 575
Administrere dynamiske planleggingshendelser 576
Opprette et nytt arrangement 576
Gjennomgang av statusen for et arrangement 579
Generere en planleggingsinsentivrapport 579

Redigere en agents dynamiske planleggingsside 580
Konfigurere dynamisk tilgjengelighet 580
Administrere regler for dynamisk tilgjengelighet 580
Tilordne regler til agenter 581
Behandle tilordnede regler 582
Om min tilgjengelighet 583
Min tilgjengelighet for agenter 583
Min tilgjengelighet for administratorer, planleggere og ledere 586
Opprette arbeidsskift 588
Arbeidsskift og tidssoner 588
Arbeidsskift og dynamisk planlegging 589
Faste arbeidsskift 589
Arbeidsskift for tildeling 590
Variable arbeidsskift 590
Forstå parametergrafen for arbeidsskift 590
Vise tildelte arbeidsskift 592
Eksempel på turnustjeneste 595
Administrer arbeidsforhold 596
Eksempel 1: Arbeidsforhold uten ulønnede aktiviteter 599
Eksempel 2: Arbeidsbetingelse med ubetalte aktiviteter 600
Planlegging og ubetalte aktiviteter 600
Behandle arbeidsbetingelsesprofiler 605
Planlegging med arbeidsbetingelsesprofiler 605
Administrer min/maks timeforhold 606

Arbeid skift og tidsplaner 606
Tidsdefinisjoner 607
Vurderinger ved planlegging av konfigurasjon 607
Unntak 608
Overlappende arbeidsskift 608
Tilordne betingelser for min/maks time til agenter 610
Begrens antall agenter som skal planlegges 611
Opprette en distribusjon 613
Retningslinjer for generering av en distribusjon 614
Administrere distribusjoner 615
Generere en produksjonsdistribusjon 615
Generere en navngitt distribusjon 616
Vise en distribusjon 616
Arbeide med distribusjoner 617
Opprette en prognose 618
Om prognoseprosessen 618
Generere en distribusjon 618
Redigere distribusjonen 618
Velge en prognosemetode 619
Velg en referanse reriod 619
Generer prognosen 619
Se gjennom prognosen 620
Generere en prognose 620
Vise en prognose 624

Arbeide med prognoser 624
Importere en prognose 625
Importere en prognose når du allerede vet antall prognoseagenter 627
Importere en prognose når du vil beregne antall prognoseagenter 627
Bruke trender i prognoser 629
Historiske trender 629
Standard prognosemetode 629
Avansert prognosemetode 629
Forventede trender 630
Standard prognosemetode 630
Avansert prognosemetode 630
Dag i uken effekt 630
Eksempler: Ettårsprognose ved bruk av standard prognosemetode 631
Eksempel 1: Positiv vekstrate 631
Eksempel 2: Null vekstrate 632
Eksempel 3: Negativ vekstrate 632
Eksempler: Ettårsprognose ved hjelp av den avanserte prognosemetoden 633
Eksempel 1: Positiv vekstrate 633
Eksempel 2: Negativ vekstrate 634
Strategiske prognoser 635
Eksempler på strategiske prognoser 635
Administrere faste datotilknytninger 635
Kopierer faste datotilknytninger 635
Ta høyde for dager med unormale kontaktvolumer 636

Innvirkning på distribusjonsforespørsler 637
Innvirkning på prognoseforespørsler 637
Begrensninger ved spesielle arrangementer 638
Data i prognosesammendraget 639
Redigere distribusjoner og prognoser 641
Dra datapunkter i diagrammet 642
Redigere data i tabellen 642
Fylle ut en tom tabell 642
Redigere totaler på distribusjonssiden 642
Redigere totaler på prognosesiden 643
Redigere totaler i en strategisk prognose 644
Kopiere og lime inn data i tabellen 644
Bruke en justeringsfaktor på en kolonne 645
Administrere planlagte aktiviteter 646
Administrere unntak 646
For tidsplaner som kjøres med tilordnede unntak 646
For godkjente unntaks-, veilednings- og avspaseringsforespørsler 647
Opprette, redigere og slette unntak 648
Tilordne et unntak 648
Eksempler på konfigurasjon av frekvens og forekomst 650
Bare én gang 650
En gang i uken 650
En gang i måneden 651
En gang i året 651

Administrere unntakstyper 651
Administrere prosjekter 652
Opprette en tidsplan 655
Legge til en agent i en eksisterende tidsplan 657
Generere en ad hoc-tidsplan 658
Vise serverforespørsler fra WFM brukere 659
Administrer tid borte 660
Meldinger for agenter 660
Forespørsler om søk 661
Slik filtrerer du datofelt 661
Søkekriterier 662
Utboks 662
Arbeide med utboksen 664
Innboks 664
Arbeide med innboksen 666
Offentlig boks 666
Arbeide med den offentlige boksen 668
Forespørsler 668
Redigere eller slette en forespørsel 668
Be om unntak 669
Be om en planlagt handel 671
Be om fri 674
Vise fritidstildelinger 679
Be om et tilbud om tidsplan 679

Be om veiledning 682
Om automatiske endringer i forespørsler 684
Tilfelle 1: Agenten sender inn en betalt forespørsel som overlapper en ubetalt aktivitet 684
Tilfelle 2: Agenten er planlagt å arbeide i den forespurte tiden 684
Tilfelle 3: Agenten er planlagt å arbeide under bare en del av forespørselen 685
Meldinger for godkjennere av forespørsel 685
Forespørsler om søk 686
Slik konfigurerer du datofelt 687
Søkekriterier 687
Godkjenn eller avslå forespørsler 688
Forespørsler om unntak 688
Forespørsler om avspasering 689
Godkjenn handels- eller tilbudsforespørsel 691
Godkjenn forespørsel om mentor 693
Automatiser håndtering av agentforespørsler 694
Eksempel på arbeidsflyt 695
Godkjenn regel 695
Nekt regel 696
Standardregel 696
Automatisk nektelse og manuell håndtering 696
Automatisk avslag 696
Automatisk manuell håndtering 698
Byggeregelforhold 700
Variabler 702

Vise og redigere tidsplaner 710
Vise tidsplanen 710
Tilpasse tidsplanvisningen 711
Skrive ut tidsplanen 713
Om tidssoner 713
Vise tidsplanen i en annen kalenderapp 714
Abonnere på iCal-feeden 715
Dynamisk planlegging for agenter 716
Bemanning ikoner 718
Opprette din egen timeplan 719
Dynamisk intradagplanlegging for agenter 720
Administrere agentplaner 723
Tilpasse siden Agentplaner 732
Tilpasset valg 733
Om tidssoner 735
Standard tidssone 735
Tidssone for visning 735
Tidssone for planlegging 735
Tidssone for servicekø 735
Tidssoner og agentplaner 736
Om aktivitetsnotater 736
Sortere listen over agenter 737
Endre tidsplaner 738
Redigeringer og listen over tilordnede unntak 740

Sette inn en aktivitet 740
Advarsler om konflikt med agenttidsplan 743
Avspaseringstildelinger og ferieplanhensyn 745
Slette en aktivitet 746
Rediger tidsplaner med dra og slipp 746
Legge til og redigere aktivitetsnotater 747
Handle to agenters tidsplaner 747
Kopiere planlagte aktiviteter 750
Finn det beste tidspunktet for en aktivitet 752
Angre en endring i tidsplanen 756
Søke i tidsplanlogg 757
Resultattabell 758
Gjenopprette en tidsplan 758
Eksempel: Gjenopprette en tidsplan 758
Eksempel: Virkemåte ved gjenoppretting over en eksisterende tidsplan 759
Om tidsplanhistorikk og gjenoppretting 759
Godkjenn eller avslå endringer i tidsplanen som er gjort av veiledere 761
Administrere dagens tidsplan 762
Tilby frivillig overtid eller avspasering 762
Surfing 763
Vise eksisterende hendelser 763
Opprette en ny dynamisk planleggingshendelse for intradag 764
Godkjenne endringer i tidsplanen 767
Om skuffer 769

Sjekk bemanningsdekning 770
Dekning: Planlagt visning 772
Tolke diagrammet 773
Dekning: Krympevisning 774
Dekning: Ny prognosevisning 776
Intradag: Datavisning 777
Dekningskart for flere ferdigheter 778
Vise agentens etterlevelse og samsvar 780
Vise detaljert etterlevelse for en agent 783
Optimaliser pauser og lunsjer 785
Begrensninger for optimalisering 787
Eksempler på optimalisering 788
Vise planleggingsrapporter 789
Lag langsiktige planer 789
Anslå fremtidige behov 790
Administrer strategiske ressurser 790
Administrere ansettelsesplaner 791
Administrere ansettelsestrinn 791
Analysere skiftkostnader for en servicekø 792
Administrere agentfritid 793
Administrere profiler som tilsvarer hele tiden 793
Behandle ferietyper 794
Administrere ferieplaner 796
Eksempler på ferieplan 797

Eksempel 1: Overlappende ferieplaner uten felles agenter 798
Eksempel 2: Flytte agenter mellom ferieplaner 799
Administrer fritidstildelinger 800
Bruk av avspaseringstildelinger med forespørsler om avspasering 800
Beregne avspaseringstildelinger med forespørsler om avspasering 801
Avspaseringsforespørsler med årsverk eller timer 801
Forespørsler om fritid hele dagen 802
Kopiere fritidstildelinger 803
Eksempel 1: Begge servicekøer har avspaseringsavtaler i et helt år 803
Eksempel 2: Servicekøer har fritildelinger for ulike antall måneder 803
Fritidstildelinger og tidssoner 804
Agentavspaseringsrapporter 805
Analysere kontakter, personer og prosesser 806
Opprett Analytics-oppgaver 806
Om Analytics-oppgaver 815
Organisere data 817
Opprett og administrer uttrykk og uttrykkskategorier 817
Identifiser nettsteder og apper som skal spores av Analytics 824
Opprette og behandle skrivebordselementer 825
Konfigurere hendelser for skrivebordselement 828
Overlappende hendelser 836
Bruke verktøyet for programfeltmarkør 837
Identifiser nettstedsfelt som skal spores av Analytics 838
Aktiver Skrivebordsanalyse-utvidelsen i nettleseren din 841

Oversikt over Analytics-oversikter 842
Opprette og behandle et datasett 843
Datakilder 845
Datafiltre 848
Opprett og administrer et Analytics-instrumentbord 852
Opprett og administrer Analytics-kontrollprogrammer 854
Vise widgetdetaljer 860
Varsle brukere om ikke-godkjent programbruk 860
Filtrere data i Analytics-dashbordet 861
Tilpass Analytics-oversikten 862
Verktøylinje i Analytics 862
Verktøylinje for kontrollprogramjustering 864
Overvåk agentenes fokus og aktivitet 866
Oversikt over Agentutforsker 869
Analysere forretningsanalysedata 872
Dashbordet på startsiden din 872
Opprette dine egne rapporter med Data Explorer 873
Behandle listen over instrumentbord og rapporter i Datautforsker 874
Om DX-verktøylinjen 874
Vise standard Data Explorer-instrumentbord 875
Tilgjengelige forhåndsbygde dashbord 876
QM instrumentbord 876
WFM instrumentbord 877
Dashbord for hele suiten 878

Instrumentbord i Analytics 879
CXI - Instrumentbord for kontaktsenter 880
Angi startsiden din 882
Kopiere en rapport eller et instrumentbord 883
Dele rapporter og instrumentbord 883
Konfigurere e-postlevering for rapport 885
Administrere e-postlevering av rapport 887
Merke rapporter og instrumentbord med roller 889
Søk i nettleseren for innholdselementet etter tag 890
Eksportere en rapport 891
Opprette en rapport 891
Opprett et spørsmål 892
Opprette en ny rapport 893
Velg et mål 893
Velg en gruppering 895
Angi et filter 895
Filtrere slettede prognose-, etterlevelse- og agentplanoppføringer 903
Opprett et egendefinert mål 904
Eksempel på et egendefinert mål 906
Konfigurere utseendet til et mål 910
Om innholdsattributter 913
Eksempel 1: Gjør tall fra 20 til 200 fete og blå 914
Eksempel 2: Fargekode tall som lav, middels eller høy 915
Eksempel 3: Beholde formateringen for tidsfelt når du eksporterer en rapport 916

Syntaks for innholdsattributt 917

Søkeord 918

Flere syntakshensyn 921

Innholdsattributter for alle datatyper 921

Innholdsattributter for tekstdatatyper 922

Innholdsattributter for numeriske datatyper 924

Innholdsattributter for datatyper for dato/klokkeslett 930

Innholdsattributter for boolske datatyper 930

Opprette en visning 931

Tilgjengelige visningstyper 931

Styling Alternativer 940

X-akse 941

Y-akse (primær, sekundær, 3 og 4) 942

Konfigurere rapportens standardsortering 954

Sortere data 954

Bestille en kategori 955

Angi et unntak 955

Opprette et instrumentbord 955

Om instrumentbordkontrollen 956

Legge til et panel 957

Legge til et widgetpanel 958

Tilpasse et kontrollprogram for datautforsker 958

Tilgjengelige QM widgeter 961

Kontrollprogram for kontaktmål Fremdrift 962

Kontrollprogram Totaler for kontakt 962
Widget for nåværende beste utøvere 963
Kontrollprogram Gjennomsnitt for evaluering 963
Widget for evalueringsområder 963
Kontrollprogram for Gamification-poengsum 963
Nylige Evals utført widget 964
Nylige evalueringer, widget 965
Innspilling av undersøkelser-widget 965
Tilgjengelige WFM widgeter 965
Kontrollprogram for agentanropsvolumer 966
Widget for agentanrop per time 967
Kontrollprogram for agentprosenter 967
Kontrollprogram for distribusjon av agenttid 967
Kontrollprogram for agenttidtotaler 968
Min tidsplan-widget 969
Widget for overholdelse i sanntid 970
Widget for ytelse for tjenestekø 970
Legg til en parameter 971
Filtrere slettede poster 971
Konfigurere KPI-er for virksomheter 972
KPI-egenskaper 973
Konfigurer innstillingene 974
Implementere rapportene 975
Tilgjengelige KPI-mål 975

Standard rapporter 976
Kjøre en standard QM- eller WFM rapport 976
QM standardrapporter 978
Evaluering av agentpoeng 983
Agent Trend Graf 986
Kontaktinformasjon 988
Kontaktmål Fremdrift 990
Diagram over totalsummer for kontakt 991
Kalibrering av evaluering 991
Evaluering Score 993
Diagram over totalevalueringer 995
Evaluator ytelse 997
Diagram for kvalitetsgjennomsnitt 999
Spørsmål Score 999
Samhandling Tilgang etter kontakt 1001
Samhandlingstilgang etter bruker 1002
skårer alle data 1004
seksjonspoeng 1006
Undersøkelser Alle Data 1007
resultater fra undersøkelsesskjema 1008
Systemstatus 1009
Status for brukeropptak 1010
WFM standardrapporter 1011

Agentintervall 1013

Agent Overtid 1016

Agentrapportkort 1016

Agentplan daglig 1021

Agentplan ukentlig 1022

Agentservicekøintervall (denne artikkelen kan være på engelsk) 1022

Agentoppgaveprosenter 1024

Agent- og teamproduktivitet 1026

Tilordnet unntak 1032

Budsjettplanlegging 1033

Anleggsplanlegging (maskinvare) 1033

Ansettelsesplan 1034

Servicekø for intervall 1035

ytelse daglig 1039

ytelsesintervall 1042

Agentintervall for servicekø 1045

Servicekøplan etter agent 1046

Servicekøplan etter intervall 1047

Analyse av skiftbudsjett 1049

Bemanning Planlegging 1050

Team Agent-intervall 1051

Lagintervall 1053

aktivitetstimer for gruppeplan 1056

Feriestatus 1057

Konfigurere Webex WFO

Bruk disse delene i Webex WFO for å sette opp hvordan Webex WFO kobler til ACD og lagring, og hvordan de Webex WFO-applikasjonene samhandler med arbeidsstyrken din.

Logg inn på Webex WFO

Påloggingssiden lar deg logge på med din Webex WFO-legitimasjon. Det finnes tre typer legitimasjon som kan brukes, avhengig av hvordan godkjenning er konfigurert for systemet:

- Webex WFO-standardlegitimasjon
- Windows Active Directory-legitimasjon
- Påloggingsinformasjon (Security Assertion Markup Language eller SAML)

MERK: Administratorer kan logge på med sin Webex WFO-legitimasjon selv om Webex WFO-godkjenning er deaktivert og bare SAML godkjenning er tillatt. Dette gjør dem i stand til å Konfigurer om nødvendig SAML godkjenning.

Tabellen nedenfor beskriver feltene på påloggingssiden.

Felt	Beskrivelse
Språk	Velg språket som brukes i Webex WFO-grensesnittet. Språket du velger brukes på hele nettstedet og vedvarer fra økt til økt for brukernavnet ditt. Hvis du endrer språkvalget, må du logge ut og logge på igjen for å Webex WFO for at språkvalget skal endres på hele nettstedet.
Brukernavn	Brukernavnet ditt. Dette er brukernavnet du får av administratoren, eller Windows Active Directory-brukernavnet. Bruk e-postadressen din hvis du mottok varselet om å logge inn med en

Felt	Beskrivelse
	e-postadresse.
Domene	Active Directory-domenet. Dette feltet vises bare på systemer som bruker Active Directory. Velg domenet som er knyttet til brukernavnet og passordet for Active Directory.
Passord	Passordet ditt. Dette er passordet du opprinnelig fikk av administratoren, eller Windows Active Directory-passordet. Dette feltet er ikke nødvendig hvis du logger på via enkel pålogging.
Glemt passord?	Tilbakestill passordet.

Logg på med påloggingsinformasjonen for Webex WFO eller Windows (Active Directory)

1. Skriv inn brukernavn og passord.
2. Klikk på **Logg på**.

Logg inn med enkel pålogging

1. Skriv inn brukernavnet ditt, og klikk på **Enkel pålogging**. Du vil bli omdirigert til identitetsleverandørens påloggingsside.
2. Skriv inn påloggingsinformasjonen din i identitetsleverandøren. Du vil bli omdirigert tilbake til Webex WFO .

> **MERK:** Kontoen din blir låst hvis du overskrider antallet mislykkede påloggingsforsøk som er bestemt av administratoren. Hvis kontoen din er låst, kan du ikke logge inn med Webex WFO-legitimasjon eller enkel pålogging til kontoen din låses opp av en administrator eller passordet ditt tilbakestilles.

Hvis du glemmer passordet eller kontoen er låst, kan du tilbakestille passordet.

Tilbakestille passordet

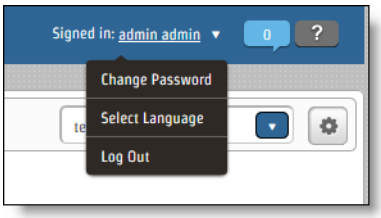
1. Klikk på Glemt passord? på påloggingssiden.
2. Skriv inn e-postadressen din, klikk Tilbakestill passord via e-post, og følg instruksjonene. En e-post med instruksjoner om hvordan du tilbakestiller passordet ditt, vil bli sendt til e-postkontoen din.

Endre passordet ditt

Du kan endre passordet ditt når som helst.

Endre passordet ditt

1. Klikk på rullegardinpilen til høyre for brukernavnet ditt øverst til høyre på siden, og velg **Endre passord**.



2. I dialogboksen Endre passord skriver du inn gjeldende passord, et nytt passord og det nye passordet på nytt for å bekrefte det. Styrken på passordet vises når du skriver inn passordet.

   Passordet må oppfylle minimumskravene for at et godt eller sterkt passord skal lagres.

3. Klikk på **Endre passord**.

Krav til passordkompleksitet

Krav til passordkompleksitet er basert på Microsofts passordpolicy: https://technet.microsoft.com/en-us/library/hh994562.aspx.

Følgende regler gjelder når du oppretter eller redigerer en bruker, eller når du endrer eller tilbakestiller et passord.

- Passord kan ikke inneholde mellomrom (tomme).
- Passord må bestå av minst åtte tegn. Minimumslengden kan konfigureres av en administrator.
- Passord må inneholde tegn fra tre av følgende fire kategorier:

Kategori	Beskrivelse
Store bokstaver	A–Z Store bokstaver i Unicode-tegn: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Små bokstaver	a–z Små bokstaver unicode-tegn:

Kategori	Beskrivelse
	http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Numre	0–9
Spesialtegn	Følgende tegn er tillatt for et passord for en leierdatabase: ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | Følgende tegn er tillatt for alle andre passord: ! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ ` { | } ~

Disse reglene gjelder bare når du konfigurerer et passord som kontrolleres av Webex WFO. Hvis en bruker skriver inn et passord for et eksternt system som ikke kontrolleres av Webex WFO, vil ikke WFO Webex validere passordet (for eksempel ACD konfigurasjon).

MERK: En bruker kan opprettes uten passord (manuelt eller automatisk via ACD synkronisering). En bruker uten passord kan ikke logge på. Den brukeren må bruke koblingen "Glemt passord" og konfigurere en
passord.

Logge av

For å logge ut av Webex WFO, hold musen over brukernavnet ditt øverst til høyre på siden, og klikk Logg ut. Dette tar deg tilbake til påloggingssiden.

For å avslutte Webex WFO helt, lukk nettleseren.

Konfigurere leieren

Konfigurasjon av leieren omfatter følgende:

- Konfigurer aspekter av systemet som gjelder for alle brukere og programmer.
- Synkroniser agent-, team- og servicekødata fra ACD.
- Velg og konfigurer en godkjenningsmetode for å bekrefte identiteten til alle som vil koble til Webex WFO.
- Konfigurer brukerpassordpolicyen slik at den oppfyller organisasjonens sikkerhetskrav.
- Forbedre leierens sikkerhet ved å kontrollere (eller "hviteliste") hvilke IP adresser brukere har tilgang til Webex WFO fra.

- Konfigurer dataserverfunksjoner basert på det geografiske plasseringen til et kontaktsenter.
- Koble til en Active Directory-server (AD) i miljøet for brukergodkjenning, synkronisering eller begge deler.

Konfigurere en ACD

På siden ACD konfigurasjon kan du konfigurere en tilkobling mellom Webex WFO og én eller flere ACD-er. Når en ACD er synkronisert, kan den ikke slettes fra Webex WFO.

Forutsetninger

- Du har tillatelsen Administrere ACD konfigurasjon (se Behandle roller og tillatelser).
- Dataservertjenesten installeres på en server med tilgang til det Webex WFO-systemet før du tester ACD tilkoblingen.

> **MERK:** Installasjonsfilen for Data Server-tjenesten finnes på nedlastingssiden (se Last ned Smart skrivebord og Webex WFO Data Server installatører). Hvis dataene Servertjenesten er ikke installert når du tester tilkoblingen, får du følgende feilmelding: "Feil: Kontroller at innsamlingstjenesten kjører."

Sideplassering

Application Management > Global > Systemkonfigurasjon > ACD konfigurasjon

Prosedyrer

Legg til en ACD

1. Velg en leier.
2. Klikk Legg **til**. Dialogboksen ACD Detaljer åpnes.
3. Velg typen ACD fra **rullegardinlisten Velg ACD** .
4. Skriv inn navnet på ACD i Navn-feltet .
5. Klikk **OK.** Dialogboksen ACD detaljer lukkes, og konfigurasjonsalternativene vises på konfigurasjonssiden for ACD.
6. Konfigurer ACD ved å fylle ut feltene. Se koblingene nedenfor for ACD-spesifikke instruksjoner.

- Tilkoblingsinnstillinger for Cisco Unified Contact Center Enterprise
- Tilkoblingsinnstillinger for Cisco Unified Contact Center Express
- Tilkoblingsinnstillinger for Cisco Webex Contact Center
- Tilkoblingsinnstillinger for Cisco Webex Contact Center 2.0
- Tilkoblingsinnstillinger for Avaya CM med Contact Center Elite
- Tilkoblingsinnstillinger for Avaya IP Office med ACCS
- Tilkoblingsinnstillinger for Five9
- Tilkoblingsinnstillinger for InContact
- Tilkoblingsinnstillinger for generiske ACD-er
- Tilkoblingsinnstillinger for Amazon Connect
- Tilkoblingsinnstillinger for Serenova
- Tilkoblingsinnstillinger for Eventide NexLog
- Tilkoblingsinnstillinger for Twilio Flex
- Tilkoblingsinnstillinger for UJET

7. Klikk på **Test tilkobling** for å kontrollere at oppføringene dine er riktige og Webex WFO er koblet til ACD.
8. Når tilkoblingen er vellykket, klikker du **Lagre**.

Slette eller endre en ACD

- Hvis du vil slette en ACD, merker du ACD, klikker **Slett** og klikker **Ja**.
- Hvis du vil endre en ACD, merker du ACD, redigerer feltene etter behov og klikker **Lagre**.
- Hvis du vil endre navnet på en ACD, merker du ACD, klikker **Rediger**, endrer navnet i Navn-feltet , klikker **OK** og klikker **Lagre**.

Tilkoblingsinnstillinger for Cisco Unified Contact Center Enterprise

Følgende felt vises hvis ACD du velger, er Cisco Unified Contact Center Enterprise.

> **Hvis** agenter i Unified CCE ACD ikke er konfigurert til å bruke en valgt kompetansegruppe som standard kompetansegruppe, tilhører de automatisk den ACD standard kompetansegruppen. Historiske data er
> Registreres ikke for standardkompetansegruppen ACD, men er for bestemte standardkompetansegrupper. Som et resultat er agentenes tid ikke korrekt tilskrevet servicekøen de støtter i Webex WFO. Sett en

Valgte ACD kompetansegruppe som agenten primært støtter som standard kompetansegruppe for å rapportere produktiviteten riktig. Vær oppmerksom på at hvis de håndterer anrop for andre servicekøer, kan det hende at tiden deres ikke tilskrives riktig servicekø.

Seksjon	Beskrivelse
Historisk rapporteringsintervall	Rapporteringsintervallet for historiske data som er konfigurert i Unified CCE systemet. Hvis ACD din er konfigurert til et 15-minutters intervall, må du velge 15-minuttersalternativet for å sikre at WFO Webex en er kompatibel med ACD din, og at alle data importeres til Webex WFO. Hvis rapporteringsintervallene ikke samsvarer, registreres ikke de historiske ACD-dataene på riktig måte.
ACD Filtrering	Bruk et ACD filter for å begrense brukerne som synkroniseres fra ACD. Til Du kan for eksempel konfigurere et teamnavnfilter som lar deg synkronisere brukere som tilhører et team som samsvarer med et bestemt navnemønster. Du kan konfigurere flere ACD filtre. **VIKTIG** Hvis du bare velger **tjenestenavnet** i **rullegardinlisten Prefikstype** , synkroniseres ingen team eller agenter. Alle team eller agenter som allerede er synkronisert, deaktiveres. Hvis du endrer et filter som bruker **tjenestenavnet** i **rullegardinlisten Prefikstype** , forblir alle tidligere synkroniserte tjenestekøer aktive, selv om de ikke fanges opp av det endrede filteret. **MERK:** Hvis du bare velger **teamnavnet** i **prefikstypen** Rullegardinliste, relaterte tjenestekøer synkroniseres fortsatt. Hvis du endrer et filter som bruker **teamnavnet** i **rullegardinlisten Prefikstype** , deaktiveres alle agenter eller team som ikke lenger fanges opp av filteret.
IP-konfigurasjon	Dette brukes til å hente historiske data. HDS Primary IP Address eller Hostname – Den IP adressen eller vertsnavnet til HDS (Primary Historical Database Server). HDS sekundær IP adresse eller vertsnavn - (valgfritt) Den IP

Seksjo	Beskrivelse
	Adresse eller vertsnavn for den sekundære historiske databaseserveren. AWDB primær IP adresse eller vertsnavn – Den IP adressen eller vertsnavnet til den primære administratordatabaseserveren for arbeidsstasjonen (AWDB). AWDB sekundær IP-adresse eller vertsnavn – (valgfritt) Den IP adressen eller vertsnavnet til den sekundære administrator-arbeidsstasjonsdatabaseserveren. Unified CC-forekomst – Forekomstnavnet til Microsoft SQL serveren for Unified CCE-databasen.
Godkjenning	Dette brukes til å hente historiske data. Velg godkjenningsmetode Databasepåloggingen bruker: NT – Hvis du velger NT-godkjenning, vises følgende felt: ▪ Brukernavn ▪ Passord ▪ Domene ▪ Ekstern ID – ICMs eksterne ID for systemet. SQL – Hvis du velger SQL godkjenning, vises følgende felt: ▪ SQL Bruker – Påloggingsnavnet til den Webex WFO-SQL brukeren. ▪ Passord – Passordet til den Webex WFO-SQL brukeren. ▪ Ekstern ID – ICMs eksterne ID for systemet.
CTI-servere	Dette brukes til å hente agentdata i sanntid. Primær CTI IP-adresse eller vertsnavn – Den IP adressen eller vertsnavnet til den primære CTI-serveren som er tilknyttet systemet. Primær CTI-port – Porten til den primære CTI-serveren som er tilknyttet den primære -serveren

Seksjo	Beskrivelse
	med systemet. Sekundær CTI IP-adresse eller vertsnavn – Den IP adressen eller vertsnavnet til den sekundære CTI serveren som er tilknyttet systemet. Port for sekundær CTI – Porten til den sekundære CTI-serveren som er tilknyttet systemet.
Avdelinger	Foretaksnavn – Navnet på avdelingen eller avdelingene etter Bedriftsnavnet. Et virksomhetsnavn representerer en leier i en Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS).
Konfigurasjon av CDR-avstemming	(Les bare) CDR (call-detail record) Base - Mappen på dataserveren der dataserveren importerer CDR-filer fra Unified CCE ACD og laster dem opp til Webex WFO. Webex WFO oppretter en katalog med en ACD-spesifikk underkatalog som inneholder katalogene cdrBase og uploadDir når funksjonen Innstillinger for avstemming for regional dataserver er aktivert på en dataserver og Unified CCE ACD er tilordnet denne funksjonen. Basiskatalogbanen du angir sammen med den ACD unike identifikatoren, vises under feltet. Følgende underkataloger opprettes: ▪ ACD-spesifikk katalog – Denne katalogen har et unikt ID-nummer for ACD server. Fordi brukere kan konfigurere flere ACD servere til å bruke samme katalog, er det nødvendig med en mappe med en unik identifikator for å sikre at CDR-filene lastes opp til riktig ACD. Den ACD-spesifikke katalogen inneholder følgende kataloger: ▪ cdrdir - Dataserveren plasserer innkommende CDR fra Unified CM-faktureringsserveren i denne mappen. Når du konfigurerer Unified CM Billing Application Server, må du bruke følgende navn for katalogen

Seksjo	Beskrivelse
	Baneparameter: /cdr/ ▪ CdrFailures ▪ uploaddir – Dataserveren plasserer avstemte CDR- og Unified CCE-data i denne mappen til dataene er lastet opp. ▪ UploadFailures **MERK:** Dette feltet brukes bare til kvalitetsstyringsformål.
Synkroniseringsintervall	Intervall (minutter) – lengden på intervallet der ACD er synkronisert med dataserveren. Dette er hvor ofte dataserveren forsøker å synkronisere brukeren, teamet og tjenestekøen for å Webex WFO.
Innstillinger for opptak	ACD Opptaksforsinkelse – Velg hvor lenge WFM venter før du trekker ACD statistikken etter at et intervall er avsluttet. Standardforsinkelsen er 15 minutter. Aktiver gjenoppretting av data – Merk av i denne avmerkingsboksen for å ta opp hele forrige dag. Hvis agenten rutinemessig håndterer anrop som varer mer enn den maksimale standardforsinkelsen, kan du velge å hente inn alle forrige dags data på nytt fra midnatt til midnatt. De gjenfangede dataene overskriver det som ble fanget i løpet av dagen. Dette sikrer at statistikken din er korrekt og at dataene for svært lange samtaler er i riktig intervall. Gjenfangsttid – Velg tidspunktet for å hente dataene fra forrige dag på nytt fra ACD. Standard er 03:00.

Tilkoblingsinnstillinger for Cisco Unified Contact Center Express

Følgende felt vises hvis du velger Cisco Unified Contact Center Express som ACD.

Seksjon	Beskrivelse
ACD Filtrering	Bruk et ACD filter for å begrense brukerne som synkroniseres fra ACD. Til

Seksjo	Beskrivelse
	Du kan for eksempel konfigurere et teamnavnfilter som lar deg synkronisere brukere som tilhører et team som samsvarer med et bestemt navnemønster. Du kan konfigurere flere ACD filtre. **VIKTIG** Hvis du bare velger **tjenestenavnet** i **rullegardinlisten Prefikstype** , synkroniseres ingen team eller agenter. Alle team eller agenter som allerede er synkronisert, deaktiveres. Hvis du endrer et filter som bruker **tjenestenavnet** i **rullegardinlisten Prefikstype** , forblir alle tidligere synkroniserte tjenestekøer aktive, selv om de ikke fanges opp av det endrede filteret. **MERK:** Hvis du bare velger **teamnavnet** i **prefikstypen** Rullegardinliste, relaterte tjenestekøer synkroniseres fortsatt. Hvis du endrer et filter som bruker **teamnavnet** i **rullegardinlisten Prefikstype** , deaktiveres alle agenter eller team som ikke lenger fanges opp av filteret.
IP-konfigurasjon	Primær IP-adresse eller vertsnavn – Den IP adressen eller vertsnavnet til Den primære Unified CCX-serveren. Navn på primærforekomst – Navnet på den primære databasen for den Unified CCX databaseforekomsten. Sekundær IP-adresse eller vertsnavn – Den IP adressen eller vertsnavnet til den sekundære Unified CCX-serveren. Navn på sekundær forekomst – Navnet på den sekundære databasen for den Unified CCX databaseforekomsten. Primær- og sekundærforekomstnavnene har følgende format: <vertsnavn>_uccx Der vertsnavnet er navnet på den Unified CCX databaseserveren.

Seksjo	Beskrivelse
	VIKTIG Du må fylle ut feltene for IP konfigurasjon for følgende funksjoner: ▪ WFM – Registrering og synkronisering av historiske data ▪ QM – Forsoning og synkronisering
Godkjenning	Brukernavn – Brukernavnet til brukeren for historisk rapportering i Unified CCX. ▪ Skriv inn **uccxhruser**. Dette er den historiske rapporteringsbrukeren som finnes i Unified CCX administrasjon > verktøy > passordbehandling. Passord – Passordet som er angitt i Unified CCX for brukeren av den historiske rapporteringen. **VIKTIG** Før du endrer dette passordet, må du være oppmerksom på at andre programmer også kan bruke denne kontoen. Klientspråk – Klientspråket som konfigureres i Unified CCX. Nasjonal innstilling for engelsk (USA) vises som standard i dette feltet. Hvis klientens nasjonale innstilling endres i Unified CCX, må du også endre den manuelt her. Serverspråk – Serverspråket som konfigureres i Unified CCX. Nasjonal innstilling for engelsk (USA) vises som standard i dette feltet. Hvis serverspråket endres i Unified CCX, må du også endre det manuelt her. **VIKTIG** Du må fylle ut godkjenningsfeltene for alle QM og WFM funksjoner.
CTI-servere	Primær CTI IP-adresse eller vertsnavn – Den IP adressen eller verten Navnet på den primære CTI-serveren som er tilknyttet systemet. Primær CTI-port – Porten til den primære CTI-serveren som er tilknyttet den primære - serveren

Seksjo	Beskrivelse
	med systemet. Sekundær CTI IP-adresse eller vertsnavn – Den IP adressen eller vertsnavnet til den sekundære CTI serveren som er tilknyttet systemet. Port for sekundær CTI – Porten til den sekundære CTI-serveren som er tilknyttet systemet. **VIKTIG:** Du må fylle ut feltene CTI servere for WFM sanntidsetterlevelse.
Konfigurasjon av CDR-avstemming	Webex WFO oppretter en katalog med en ACD-spesifikk underkatalog som inneholder katalogene cdrBase og uploadDir når funksjonen Innstillinger for avstemming av regional dataserver er aktivert på en dataserver, og ACD er tilordnet denne funksjonen. Basiskatalogbanen du angir sammen med den ACD unike identifikatoren, vises under feltet. Den ACD-spesifikke katalogen er navngitt med et unikt ACD server-ID-nummer. Fordi brukere kan konfigurere flere ACD servere til å bruke samme katalog, er det nødvendig med en mappe med en unik identifikator for å sikre at CDR-filene lastes opp til riktig ACD. Den ACD-spesifikke katalogen inneholder katalogene cdrBase og uploadDir. (Les bare) CDR-base – banen til det Unified CCX anropet CDR-katalog (Detail Record). Banen du angir, må være lokal for dataserveren. UNC-baner støttes ikke. Eksempel: cdrBase Webex WFO oppretter en katalog med en ACD-spesifikk underkatalog som inneholder katalogene cdrBase og uploadDir når funksjonen Innstillinger for avstemming for regional dataserver er

Seksjo	Beskrivelse
	aktivert på en dataserver, og Unified CCX ACD er tilordnet til denne funksjonen. Dette genererer følgende bane for basiskatalogen: C:\cdr\<ACD_ID> CDR-katalog – banen til CDR-katalogen (Call Detail Record). Det er her innkommende CDR-er fra Unified CM-faktureringstjenesten ligger. Banen du angir, må være lokal for dataserveren. Når du konfigurerer Unified CM Billing Application Server, må du bruke følgende navn for parameteren Katalogbane: /cdr/. UNC-baner støttes ikke. Eksempel: cdrDirectory Last opp katalog – Banen til opplastingskatalogen. Det er her avstemte CDR- og Unified CCE- eller Unified CCX-data ligger til de er lastet opp. Banen du angir, må være lokal for dataserveren. UNC-baner støttes ikke. Eksempel: uploadDir **VIKTIG!** Du må fylle ut feltene i CDR-avstemmingskonfigurasjon for QM avstemming.
Synkroniseringsintervall	Intervall (minutter) – Lengden på intervallet der ACD synkroniseres med dataserveren.
Innstillinger for opptak	ACD Opptaksforsinkelse – Velg hvor lenge WFM venter før du trekker ACD statistikken etter at et intervall er avsluttet. Standardforsinkelsen er 15 minutter. Aktiver gjenoppretting av data – Merk av i avmerkingsboksen for å hente data fra hele forrige dag. Hvis du rutinemessig håndterer samtaler som varer mer enn den maksimale standardforsinkelsen, kan du velge å ta opp igjen

Seksjon	Beskrivelse
	Hele gårsdagens data fra midnatt til midnatt. De gjenfangede dataene overskriver det som ble fanget i løpet av dagen. Dette sikrer at statistikken din er korrekt og at dataene for svært lange samtaler er i riktig intervall. Gjenfangsttid – Velg tidspunktet for å hente dataene fra forrige dag på nytt fra ACD. Standard er satt til 03:00. **VIKTIG!** Du må fylle ut feltene Opptaksinnstillinger for WFM Historisk datafangst.

Tilkoblingsinnstillinger for Cisco Webex Contact Center

MERK Webex WFO refererer for øyeblikket til Cisco Webex Contact Center (CWCC) som Cisco Customer Journey Platform (CJP).

Følgende felt vises hvis du velger **Cisco Customer Journey Platform** som ACD.

Seksjon	Beskrivelse
ACD Filtrering	**Denne** integreringen støtter ikke filtreringsfunksjonen ACD. Bruk et ACD filter for å begrense brukerne som synkroniseres fra ACD. Du kan for eksempel konfigurere et teamnavnfilter som lar deg synkronisere brukere som tilhører et team som samsvarer med et bestemt navnemønster. Du kan konfigurere flere ACD filtre.
Ciscos kundereiseplattform API	URL-adressen til Cisco Customer Journey Platform API – Veien til CWCC-API. Ta med den fullstendige URL-adressen. **EKSEMPEL** https://rest-sbxa.ccone.net/aws/api Cisco Customer Journey Platform Media API URL – Banen til CWCC Media API. Ta med den fullstendige URL-adressen. **EKSEMPEL** https://rd-sbxa.ccone.net/cri/get-decrypted-recording

Seksjo	Beskrivelse
	Brukernavn – Brukernavnet som har tilgang til CWCC API og CWCC Media API. API Nøkkel – Den forespørrende API-nøkkelen for CWCC API og CWCC Media API. Cisco Webex Contact Center 1.0 – Merk av i denne avmerkingsboksen for å aktivere API forespørsler som er spesifikke for Webex Contact Center 1.0 eller nyere. Cisco-leier-ID – Angi den alfanumeriske identifikatoren for leierkontoen for Webex kontaktsenter.
Synkroniseringsintervall	Intervall (minutter) – Lengden på intervallet der ACD synkroniseres med dataserveren.
Innstillinger for opptak	ACD Opptaksforsinkelse – Tiden WFM venter før Trekker ACD statistikk etter at et intervall er avsluttet. Standardforsinkelsen er 120 minutter. Historiske data fra CWCC er kanskje ikke tilgjengelige før det har gått opptil 120 minutter etter at et intervall er avsluttet. **MERK:** Aktiver gjenoppretting av data – Merk av i denne avmerkingsboksen for å hente inn data fra hele forrige dag. Hvis du rutinemessig håndterer samtaler som varer mer enn den maksimale standardforsinkelsen, kan du velge å gjenopprette hele forrige dags data fra midnatt til midnatt. De gjenfangede dataene overskriver det som ble fanget i løpet av dagen. Dette sikrer at statistikken din er korrekt og at dataene for svært lange samtaler er i riktig intervall. Gjenopprettingstid – Angi tidspunktet det vil ta opp data fra forrige dag på nytt fra ACD.

Seksjon	Beskrivelse
Aktiver RTE-meldinger for skjermopptak	Gjør det mulig for Smart Desktop å ta opp skjermbilder for samtaler tatt opp av CWCC.

Integrering av kjernekonfigurasjonsdata

Webex WFO synkroniserer følgende kjernekonfigurasjonsdata med ekvivalenter fra CWCC gjennom tre API forespørsler.

Brukere

Når Webex WFO importerer en ny bruker fra CWCC, opprettes det en ny Webex WFO-bruker som har en CWCC-brukerprofil.

Når noen endrer brukerdata i CWCC, oppdager synkroniseringstjenesten dem og gjør flere endringer i WFO Webex. Tabellen nedenfor oppsummerer disse endringene.

MERK: Brukere med statusen Ikke aktiv i CWCC importeres ikke med mindre de gjenopprettes.

Endring i CWCC	Resulterende endring i Webex WFO
Ny bruker er lagt til	Ny bruker er lagt til. Nærmere bestemt, synkroniseringstjenesten: ▪ Bruker CWCC-brukerens fornavn og etternavn på Webex WFO-brukerens for- og etternavn. ▪ Bruker CWCC-brukerens TID på Webex WFO-brukerens ACD-ID. ▪ Angir de Webex WFO-startdatoene for selskapet og avdelingen til datoen da synkroniseringen skjedde. ▪ Tilordner den Webex WFO-brukeren til standardteamet. **MERK** Webex WFO bevarer ikke forholdet mellom CWCC-brukere og team. Se Lag. ▪ Hvis CWCC-brukeren er aktivert for kontaktsenter, tilordner du standard agentrolle til den Webex WFO-brukeren. Ingen andre Webex WFO-roller synkroniseres med CWCC. **MERK:** Hvis du fjerner agentrollen fra en Webex WFO-bruker som er synkronisert med en CWCC-bruker som er kontakt-

Endring i CWCC	Resulterende endring i Webex WFO
	senter aktivert, tilordnes agentrollen på nytt neste gang Webex WFO synkroniseres med CWCC.
Brukerens fornavn eller etternavn er endres. Endret	Brukerens fornavn eller
Bruker slettes	Brukeren er deaktivert.

Team

Webex WFO synkroniserer med CWCC-team av alle typer (kapasitetsbasert eller agentbasert), så lenge de er aktive. Det bevarer ikke forholdet mellom CWCC-brukere og CWCC-team. Du må manuelt tilordne brukere til team i Webex WFO.

Når teamdata endres i CWCC, oppdager synkroniseringstjenesten dem og gjør flere endringer i Webex WFO. Tabellen nedenfor oppsummerer disse endringene.

Endring i CWCC	Resulterende endring i Webex WFO
Nytt team er lagt til	Nytt team legges til med samme navn. Dette navnet er
skrivebeskyttet. Teamnavnet endres	Lagnavnet endres.
Ny bruker legges til i et team	Ingen endring. Webex WFO bevarer ikke forholdet mellom CWCC-brukere og CWCC-team.
Brukeren fjernes fra et team	Ingen endring. Webex WFO bevarer ikke forholdet mellom CWCC-brukere og CWCC-team.
Teamet slettes	Ingen endring.

Du kan opprette nye team i WFO Webex og tilordne brukere til dem, men disse nye teamene blir ikke lagt til i CWCC.

En Webex WFO-bruker kan bare tilhøre ett team.

Servicekøer

Webex WFO synkroniserer følgende inngangspunkter/køer fra CWCC med tjenestekøer:

- Køer
- Utringingskøer

Når enten en kø eller en utgående kødata endres i CWCC, oppdager synkroniseringstjenesten det og gjør flere endringer i Webex WFO. Tabellen nedenfor oppsummerer disse endringene.

Endring i CWCC	Resulterende endring i Webex WFO
Ny kø er lagt til	Først legges det til en ny servicekø. Spesielt synkroniseringstjenesten gjør følgende: ▪ Bruker CWCC-kønavnet på det Webex WFO-tjenestekønavnet ▪ Bruker køen TID på Webex WFO-tjenestekø-ID ▪ (Les bare) Gir den Webex WFO-tjenestekøen en servicekøtype Voice [Interactive] ▪ (Les bare) Gir den Webex WFO-tjenestekøen en kilde ACD for CWCC Deretter legges det til en ny kompetansetilordning. Spesielt gjør synkroniseringstjenesten følgende: ▪ Bruker CWCC-kønavnet på kompetansetilordningsnavnet ▪ Tilordner den Webex WFO-tjenestekøen som er knyttet til CWCC-køen, til kompetansetilordningen og gir den en prioritet på 1
Kønavn endres	Bruker det nye CWCC-kønavnet på Webex WFO-tjenesten Bare kønavn. Webex WFO bruker ikke det nye CWCC-kønavnet på tilknyttet Webex WFO-kompetansetilordning.
Køen slettes	Ingen endring. Verken tjenestekøen eller kompetansetilordningen er Slettet.

Tilkoblingsinnstillinger for Cisco Webex Contact Center 2.0

Følgende felt vises hvis du velger Cisco Webex Contact Center 2.0 som ACD.

Felt	Beskrivelse
ACD-navn	Et unikt navn for ACD.
Brukernavn	Ditt Cisco Webex Contact Center brukernavn. Dette er en brukers e-postadresse som er knyttet til administrativ legitimasjon i Cisco Webex Contact Center.
API URL-adresse	Den fullstendige grunnleggende URL-adressen for Cisco Webex Contact Center API, inkludert protokollidentifikatoren.
Leier-ID	Den alfanumeriske identifikatoren for Cisco Webex Contact Center-leierkontoen.
Produkter aktivert - Kvalitetsstyring	Kvalitetsstyring er kjøpt som et Webex WFO-produkt. Webex WFO tilbyr støtte for Webex Contact Center 2.0 omnikanalsystemer. Webex Contact Center 2.0-tale-, chat- og SMS kanaler støttes. Dette betyr at samtaleopptak, SMS transkripsjoner og chatutskrifter kan inntas i Webex WFO.
Tale	Aktiverer Webex Contact Center 2.0-talekanaler.
Digital (chat, SMS, e-post, sosialt)	Aktiverer Webex Contact Center 2.0 digitale (chat, SMS) kanaler.
Metadatatilordning	(Valgfritt) Lar deg tilordne CWCC-metadata til egendefinerte metadataetiketter I Webex WFO. Se Synkronisere metadata til Webex WFO for mer informasjon. CWCC-metadataverdier synkroniseres med CWCC-kontakter til Webex WFO. CWCC-metadataverdiene tilordnes metadataetiketter som er opprettet i Metadatabehandling (finnes på Programbehandling > QM > QM Konfigurasjon > Metadatabehandling). Etter vellykket tilordning kan metadata brukes til å legge til en rekke sporbar informasjon til en kontakt i Webex WFO. Du finner metadatafelt i detaljpanelet på Media Player-siden (Samhandlinger > åpne en kontakt). Du kan vise, redigere eller slette et metadatafelt fra systemet.

Felt	Beskrivelse
Synkroniseringsintervall (minutter)	Angir hvor ofte (i minutter) du vil synkronisere brukere, team og tjenestekøer i WFO Webex med tilsvarende i Cisco Webex Contact Center. Hvis du vil ha mer informasjon om synkronisering med Webex Contact Center, kan du se Core Configuration Data.
Opptaksforsinkelse (minutter)	Angir hvor lenge du vil WFM vente før statistikken importeres ACD etter at et intervall er avsluttet.
Aktiver gjenoppretting av data	(Valgfritt) Merk av i denne avmerkingsboksen hvis du vil ta opp data på nytt fra Hele dagen før
Aktiver RTE-meldinger for skjermopptak	(Valgfritt) Lar deg ta opp skjermbildene til CWCC-agenter som er konfigurert for skjermopptak i Webex WFO. Hvis du vil ha mer informasjon om skjermopptak, kan du se QM Data.
Tilordning av metadataspråk	**MERK:** Denne delen er bare tilgjengelig for skydistribusjoner. Denne delen vises når du velger **Digital** i **delen Produkter aktivert** . Her kan du angi de egendefinerte metadataene som tilordner et språk til en tekstbasert kontakt, for eksempel en e-post eller en chatmelding. De tilgjengelige metadataalternativene kommer fra **delen Metadatatilordning** . Webex WFO bruker språket til en tekstkontakt til å finne resultater når du bruker tekstsøkfilteret på Samhandlinger-siden. Webex WFO tilordner et språk til en tekstbasert kontakt ved hjelp av følgende informasjon, i denne rekkefølgen: A. Et språk som allerede er tilordnet til kontakten når det importeres til Webex WFO. B. Et språk som er tilordnet et egendefinert metadatafelt, som du konfigurerer her (delen Tilordning av metadataspråk). C. Basisspråket du konfigurerer i delen Språk **for fallback-tekst** nedenfor. D. Standardspråket (engelsk).

Felt	Beskrivelse
Språk for fallback-tekst	**MERK:** Denne delen er bare tilgjengelig for skydistribusjoner. Denne delen vises når du velger **Digital** i **delen Produkter aktivert** . Velg språket du vil tilordne til tekstkontakter hvis de ikke har et tilknyttet språk når de importeres til WFO Webex og ikke har en metadataverdi som definert i **delen Språktilordning** for metadata ovenfor. Webex WFO bruker språket til en tekstkontakt til å finne resultater når du bruker tekstsøkfilteret på Samhandlinger-siden. Webex WFO tilordner et språk til en tekstbasert kontakt ved hjelp av følgende informasjon, i denne rekkefølgen: A. Et språk som allerede er tilordnet til kontakten når det importeres til Webex WFO. B. Et språk som er tilordnet et egendefinert metadatafelt, som du konfigurerer i delen Tilordning **av** metadataspråk ovenfor. C. Basisspråket du konfigurerer her (delen Språk for basistekst). D. Standardspråket (engelsk).
URL-adresse for autorisasjon	**Denne** delen vises bare når du redigerer en eksisterende ACD. Den vises ikke når du oppretter en ny ACD. De Webex WFO-dataserverne kobles til kontaktsenteret Webex et tilgangstoken hver tolvte time. Hvis det oppstår en feil ved tokenoppdatering, brytes OAuth-prosessen. Hvis du konfigurerer denne innstillingen, kan systemet gjenopprette OAuth-godkjenningen i tilfelle tokenoppdatering mislykkes i maksimalt seksti dager. En feil ved oppdatering av token kan oppstå av flere årsaker, for eksempel følgende. ▪ Endre e-postadressen til administratorkontoen.

Felt	Beskrivelse
	▪ Deaktivering av kontoen i Active Directory. ▪ Endre passordet i Active Directory. ▪ Bytte fra Active Directory-synkronisering til enkel pålogging i Cisco-kontoen. ▪ Endre domener.

Tilkoblingsinnstillinger for Avaya CM med Contact Center Elite

Forutsetninger

Følgende konfigurasjoner kreves for Webex WFO QM for å avstemme anrop til Avaya systemet.

- Aktiver spesialprogram: SA8702 - CDR-forbedringer for nettverk. Kontakt en autorisert Avaya kontorepresentant for å få lisensen. Denne funksjonen fører til at UCID følger samtalen.
- Aktiver spesialprogram: SA8201 - Starttid og 4-sifret år CDR egendefinerte felt.
- En Avaya CM logge på med CDR-tilgang.
- CDR konfigurert til å lagre CDR på disken.
- Trunker konfigurert til å generere CDR-poster.
- Individuelle internnumre konfigurert til å generere CDR-poster, Intra-switch CDR. Samtaledeling må være aktivert for å ha nøyaktige tidspunkter for parter som har falt fra en samtale med flere parter. Hvis ikke, registreres sluttider som tidspunktet samtalen avsluttet, som er når alle parter har droppet samtalen.
- Følgende CDR-parametere må konfigureres i Avaya systemet.
    - UCID
    - Start-tid
    - Sluttid
    - Startdato(4) eller Startdato(4D)
    - sluttdato(4) eller sluttdato(4d)
    - sek-dur
    - oppringt num

- ringe-num
- in-crt-id

  VIKTIG Du må angi denne parameteren som tre tegn. Hvis denne parameteren er noe annet enn tre tegn, vil ikke anrop avstemmes.

- out-crt-id

  VIKTIG Du må angi denne parameteren som tre tegn. Hvis denne parameteren er noe annet enn tre tegn, vil ikke anrop avstemmes.

- retur
- linjemating

Sideplassering

Application Management > Global > System Configuration > ACD Configuration > velge Avaya CM med Contact Center Elite som ACD

Følgende felt vises hvis du velger Avaya CM med Contact Center Elite som ACD.

Felt	Beskrivelse
ACD Filtrering	Bruk et ACD filter for å begrense brukerne som synkroniseres fra ACD. Du kan for eksempel konfigurere et teamnavnfilter som lar deg synkronisere brukere som tilhører et team som samsvarer med et bestemt navnemønster. Du kan konfigurere flere ACD filtre.
Avaya CM med Contact Center Elite-konfigurasjon	SMS URL-adresse – URL-adressen til SMS-serveren. **VIKTIG:** Du må fylle ut dette feltet for QM og WFM synkronisering.
Avaya Informasjon om kommunikasjonssjef	Kommunikasjonssjef IP-adresse – Avaya Kommunikasjonsbehandling IP adresse eller vertsnavn. Pålogging i Kommunikasjonsbehandling – Brukernavnet til en bruker med tilgang til den Avaya databasen. Communication Manager-passord – passordet til en bruker med

Felt	Beskrivelse
	tilgang til den Avaya databasen. Prefiks for virtuell utvidelse – Prefikset som brukes til å identifisere virtuelle stasjoner i Avaya CM. Webex WFO synkroniserer hver stasjon hvis navn begynner med dette prefikset som en virtuell utvidelsesenhet. **EKSEMPEL** Navnene på alle virtuelle stasjoner i Avaya CM begynner med "DMCC", og du vil synkronisere disse stasjonene med Webex WFO som virtuelle utvidelsesenheter. I feltet Prefiks for virtuelt internnummer skriver du inn **DMCC.** Hvis du ikke vil synkronisere noen stasjoner som virtuelle utvidelsesenheter, lar du feltet Prefiks for virtuell utvidelse stå tomt. CMS ACD ID – ID-en for CMS-ACD. Agentnavnformat – Velg metoden for å analysere agentnavn under ACD synkronisering. **VIKTIG** Du må fylle ut feltene Avaya Communication Manager Information for følgende funksjoner: ▪ WFM – Synkroniser ▪ QM – Synkroniser og Avaya datasynkronisering
RTA-port (Real Time Adherence)	Portnummeret for den Avaya RTA-porten. **VIKTIG:** Du må fylle ut feltet RTA-port (Real Time Adherence) for WFM sanntidsetterlevelse.
Synkroniseringsintervall	Intervall (minutter) – angi hvor ofte ACD er i minutter synkronisert med dataserveren.
Avaya GIS-konfigurasjon	Katalog – Skriv inn katalogbanen som dataserveren ser ut til å importere Avaya GIS-data fra.

Felt	Beskrivelse
	MERK: Uansett hvilken bane du skriver inn her, oppretter Webex WFO en undermappe med firmanavnet ditt. Portnummeret for den Avaya RTA-porten. **VIKTIG!** Du må fylle ut feltene Avaya GIS-konfigurasjon for WFM historisk datafangst.
Avaya CMS-tilkoblingskonfigurasjon (Call Management System)	CMS-serveradresse - Vertsnavnet eller IP adressen til CMS-serveren. CMS-brukernavn - Brukernavnet for kontoen som brukes til å få tilgang til CMS-data. CMS-passord – Passordet for kontoen som brukes til å få tilgang til CMS-data. CMS-driftstidssone – Tidssonen som CMS-dataene rapporteres i. **VIKTIG** Du må fylle ut feltene Avaya CMS-tilkoblingskonfigurasjon for QM ACD datasynkronisering.
CDR-tilkoblingskonfigurasjon	CDR-datoformat – Formatet på CDR-datoen. CDR-innsamlingsmetode - Metoden som brukes til å samle Avaya CDRer: ▪ FTP (standard) ▪ Strømming (pålitelig øktprotokoll) CDR-serveradresse – IP adressen til Avaya CM CDR-serveren. CDR-tilgang Brukernavn - Brukernavnet for kontoen som brukes til å få tilgang til data på Avaya CM CDR-serveren. CDR-tilgangspassord - Passordet for kontoen som brukes til å få tilgang

Felt	Beskrivelse
	data på Avaya CM CDR-serveren. CDR-strømmeport – Porten du kan lytte på for Avaya CDR. CDR-driftstidssone – tidssonen for den Avaya CM CDR-serveren. Dataoppbevaring (dager) – Antall dager dataene lagres på Avaya CM CDR-serveren. **VIKTIG!** Du må fylle ut feltene for CDR-tilkoblingskonfigurasjon for QM avstemming og gateway-opptak.
CDR-parameteroppsett	Datastrukturoppsett for Avaya CM CDR-serveren. **BESTE PRAKSIS** Kopier den andre siden med CDR-konfigurasjonsinnstillinger til dette feltet.

Tilkoblingsinnstillinger for Avaya IP Office med ACCS

Følgende felt vises hvis Avaya IP Office med ACCS som ACD.

Felt	Beskrivelse
ACD Filtrering	Bruk et ACD filter for å begrense brukerne som synkroniseres fra ACD. Du kan for eksempel konfigurere et teamnavnfilter som lar deg synkronisere brukere som tilhører et team som samsvarer med et bestemt navnemønster. Du kan konfigurere flere ACD filtre.
Avaya IP Office med ACCS-konfigurasjon	Server IP-adresse - Den IP adressen til ACCS-serveren. Serverport - Portnummeret for ACCS-serveren. Påloggingsbrukernavn – Brukernavnet til en bruker med tilgang til ACCS-databasen. Passord – Passordet til en bruker med tilgang til ACCS-databasen.

Felt	Beskrivelse
Synkroniseringsintervall	Intervall (minutter) – Lengden på intervallet der ACD synkroniseres med dataserveren.
Innstillinger for opptak	ACD Opptaksforsinkelse – Velg hvor lenge WFM venter før du trekker ACD statistikken etter at et intervall er avsluttet. Standardforsinkelsen er 15 minutter. Aktiver gjenfangst av data – Merk av i denne avmerkingsboksen for å gjenopprette data fra hele forrige dag. Hvis du rutinemessig håndterer samtaler som varer mer enn den maksimale standardforsinkelsen, kan du velge å gjenopprette hele forrige dags data fra midnatt til midnatt. De gjenfangede dataene overskriver det som ble fanget i løpet av dagen. Dette sikrer at statistikken din er korrekt og at dataene for svært lange samtaler er i riktig intervall. Gjenopprettingstid – Angi tidspunktet det vil ta opp data fra forrige dag på nytt fra ACD. Standard er 03:00.

Tilkoblingsinnstillinger for Five9

Før du konfigurerer tilkoblingsinnstillingene for Five9, må du logge på Five9 og opprette en ny mappe i Egendefinerte rapporter. Deretter må du konfigurere fem egendefinerte Five9-rapporter for historisk datafangst og lagre hver av dem i denne mappen.

Systemadministratorer kan konfigurere Webex WFO til å importere samtaleopptak fra Five9 VCC eller ta opp samtaler med Smart Desktop. Hvis Webex WFO importerer samtaleopptak fra Five9 VCC, importerer den hvert segment av et overført anrop som en separat kontakt, som den kobler til de andre segmentene med en tilknyttet kontakt-ID.

Feltbeskrivelser

Følgende felt vises hvis du velger Five9 som ACD.

ACD Filtrering

Bruk et ACD filter for å begrense brukerne som synkroniseres fra ACD. Du kan for eksempel konfigurere et teamnavnfilter som lar deg synkronisere brukere som tilhører et team som samsvarer med et bestemt navnemønster. Du kan konfigurere flere ACD filtre.

Five9 Web Tjenester API

Felt	Beskrivelse
Admin-tjeneste	Banen til Admin Web Services API. Standardbanen er følgende: https://api.five9.com/wsadmin/v9_ 5/AdminWebService
Kvalifisert navn for administrasjonstjenesten	Det kvalifiserte navnet for Admin Web Services API. Standardnavnet er følgende: https://service.admin.ws.five9.com
Tilsynsførertjeneste	Veien til Supervisor Web Services API. Standardbanen er følgende: https://api.five9.com/wssupervisor/v9_ 5/SupervisorWebService
Tilsynsførertjenest e kvalifisert navn	Det kvalifiserte navnet på Supervisor Web Services API. Standardnavnet er følgende: http://service.supervisor.ws.five9.com/ Brukernavn – Påloggingsnavnet til Admin Web Services API. Brukeren må være tildelt Full Administrator-tillatelser i kategorien Roller i Five9s VCC-administrator for at getUsersInfo-forespørselen API skal kunne returnere andre brukere som har blitt tildelt administratorrollen. **MERK:** Du trenger et dedikert brukernavn og passord for dataserveren. Hvis en bruker prøver å logge på en softphone eller -administrasjon ved hjelp av denne legitimasjonen, vil brukeren bli sparket av når Admin Web Services API bruker denne legitimasjonen for godkjenning på dataserveren.
Brukernavn	Brukernavnet til en bruker som har tilgang til webtjenestene for administratorer API.

Felt	Beskrivelse
Passord	Passordet til brukeren som har tilgang til Admin Web Services API. **MERK(** Bare systemansvarlige) Passord-feltet er tomt selv om leieradministratoren har angitt et passord for Webtjeneste for administratorer API. Hvis du angir et passord, overskriver du eventuelt eksisterende leierpassord.
Domene-ID	(Bare RTE-meldinger) (Bare systemadministratorer) De fem9 domene-ID.
Oppdag domene	(Bare RTE-meldinger) (Bare systemadministratorer) Knappen for hente Five9-domene-IDen automatisk. For at denne knappen skal fungere, må du bruke Five9 Web Services API versjon 9.5.
Variabel ID for Five9-anrop	(Bare systemadministratorer) Det variable tallet for Five9 CallID kreves av Smart Desktop for å ta opp samtaler. ▪ For leiere i USA og Canada blir denne verdien funnet som standard. Feltet kan forbli tomt. ▪ For leiere utenfor USA og Canada må du angi en verdi.

Synkroniseringsintervall

Felt	Beskrivelse
Intervall (minutter)	Lengden på intervallet som ACD synkroniseres med dataserveren.

Historisk datafangst

Felt	Beskrivelse
Rapportmappe	Navnet på Five9-mappen du opprettet for å lagre de fem egendefinerte Five9-rapporter kreves for historisk datafangst.

Felt	Beskrivelse
ACD rapport om antall kompetanser i kø	Navnet på den egendefinerte Five9-rapporten du opprettet for dette feltet.
ACD rapport for køkompetanse	Navnet på den egendefinerte Five9-rapporten du opprettet for dette feltet.
ACD Rapport for agentvarighet for kø	Navnet på den egendefinerte Five9-rapporten du opprettet for dette feltet.
ACD rapport for agentantall i kø	Navnet på den egendefinerte Five9-rapporten du opprettet for dette feltet.
Rapport over agentvarigheter	Navnet på den egendefinerte Five9-rapporten du opprettet for dette feltet.

Medienedlasting (bare systemansvarlige)

Felt	Beskrivelse
Velg region	Området i S3-bøtten der Five9 lagrer samtalen din Innspillinger. Hvis du bruker gjeldende bane fra Five9, er dette området USA, vest (N. California).
S3-bøtte	URL-en til S3-bøtta der Five9 lagrer samtaleopptakene dine. Denne banen er for øyeblikket følgende: http://s3gwfive9.com
IAM-tilgangsnøkkel	Tilgangsnøkkel-ID-en for AWS-kontoen din.
Jeg er hemmelig nøkkel	Den hemmelige tilgangsnøkkelen for AWS-kontoen din.
Mediemappe	Navnet på mappen der Five9 lagrer samtaleopptak for leieren du har valgt. For å få navnet på denne mappen, kontakt Five9 kundeservice. **EKSEMPEL** D123/anrop

Innstillinger for opptak

Felt	Beskrivelse
ACD opptaksforsinkelse	Velg hvor lenge WFM venter før du trekker ACD statistikk etter at et intervall slutter. Standardinnstillingen er 15 minutter.
Datarapporteringsperiode	Hvor lenge (i minutter) du ber om data for fra Five9. Lengre datarapporteringsperioder resulterer i færre forespørsler med mer data. For lange intervaller fører til at store mengder data returneres. Tiden du legger inn må være 30–1 440 minutter. Five9 begrenser antall postforespørsler som kan gjøres per dag, og det begrenser antall poster per rapport til 10 000. Én agent representerer én post per datarapporteringsperiode. Du bør justere størrelsen på datarapporteringsperioden for å balansere antall forespørsler og størrelsen på rapportfilen. **EKSEMPEL** Hvis leieren har en datarapporteringsperiode på 60 minutter, kan den samle inn 416 en-timers perioder (10 000 ÷ 24). Hvis den Tenant har en enkelt kompetansegruppe med 10 agenter, ville det ha data for 41 dager. Hvis den hadde 10 ferdighetsgrupper, ville den ha data i 4 dager.
Aktiver gjenoppretting av data	Merk av i denne avmerkingsboksen for å hente inn data fra hele forrige på nytt dag. Hvis du rutinemessig håndterer samtaler som varer mer enn den maksimale standardforsinkelsen, kan du velge å gjenopprette hele forrige dags data fra midnatt til midnatt. De gjenfangede dataene overskriver det som ble fanget i løpet av dagen. Dette sikrer at statistikken din er korrekt og at dataene for svært lange samtaler er i riktig intervall.
Gjenerobring tid	Angi tidspunktet for å hente forrige dags data på nytt fra ACD. Standard er 03:00.

Meldingsinnstillinger (bare systemansvarlige)

Felt	Beskrivelse
RTE-meldinger	Arkitekturen for samtaleopptak er meldinger om
sanntidshendelser. Legat	Arkitekturen for samtaleopptak er nettleserbasert.

Tilkoblingsinnstillinger for Genesys Cloud

Siden Genesys Cloud ACD Configuration lar en leieradministrator opprette, redigere eller slette en Genesys Cloud ACD. Ved å konfigurere Genesys Cloud som en ACD i Webex kobler WFO de to systemene på backend, slik at data kan flyte fra Genesys Cloud til Webex WFO. Følgende felt vises hvis du velger Genesys Cloud som ACD.

Felt	Beskrivelse
Redigere en Genesys-ACD	Rediger en eksisterende Genesys Cloud-ACD.
Opprette en Genesys-	Opprett en ny Genesys Cloud
Slette en Genesys-	Slett en eksisterende Genesys Cloud-
ACD Navn	
ACD Navn	Navnet på Genesys Cloud-ACD.
Konfigurere en Genesys-ACD	
Genesys-klient-ID	ID-en som genereres når du oppretter en Genesys Cloud OAuth-
Genesys	Hemmeligheten som genereres når du oppretter en Genesys Cloud OAuth
Genesys Host URL	Domenenavnet til Genesys Cloud-klienten din.
Calabrio-konfigurasjon	
Calabrio API brukernavn	Brukernavnet for din Webex WFO-tjenestekonto. Denne tjenestekontoen er også Referert til som leieradministratorkontoen eller API brukerkonto. Dette kreves for å laste opp data til riktig leier. Denne kontoen må

Felt	Beskrivelse
	Opprettes av en systemansvarlig, og kontoen ligger i leiersystemet. Denne leieradministratorkontoen må også gis de riktige tillatelsene til å laste opp data. Kontakt Ciscos kundestøtte for å få hjelp til å opprette denne leieradministratorkontoen. Se Opprette en API bruker og Administrere roller og tillatelser hvis du vil ha mer informasjon.
Calabrio API brukerpassord	Passordet til Webex WFO-tjenestekonto.
Genesys-køer	
Legg til	Kø-ID-en til Genesys Cloud-køen du vil importere anrop fra. Du må legge til minst én kø.
Metadatatilordning	
Legg til tilordning	Denne delen lar deg definere hvilke Genesys Cloud-metadataverdier Synkroniseres med Genesys Cloud-kontakter til Webex WFO. Genesys Cloud-metadataverdiene er tilordnet metadataetiketter opprettet i Metadata Manager (plassert på Application Management > QM > QM Configuration > Metadata Manager). Metadatafelt må først opprettes i Metadata Manager i Webex WFO (se Behandle metadatafelt for mer informasjon). Følg Sync Genesys Cloud Metadata to Webex WFO-prosedyren *i RingCentral Engage Integration Guide* for å tilordne Genesys Cloud-metadataene dine. Etter at du har kartlagt Genesys Cloud-metadataene dine, kan den legge til en rekke sporbare opplysninger til en kontakt i Webex WFO. Du finner metadatafelt i detaljpanelet i mediespilleren (Samhandlinger > åpne en kontakt). Du kan vise, redigere eller slette et metadatafelt fra systemet.

Felt	Beskrivelse
Aktiver RTE-meldinger for skjermopptak	
Aktiver RTE-meldinger for skjermopptak	(Valgfritt) Lar deg ta opp skjermbildene til Genesys Cloud-brukere som er konfigurert for skjermopptak i Webex WFO. Se Skjermopptak for mer informasjon. **MERK** Du må aktivere denne avmerkingsboksen for at skjermopptak og skjermopptak skal pause og gjenoppta funksjonen.

Tilkoblingsinnstillinger for InContact

Webex WFO synkroniserer med InContact for å hente inn bruker-, team- og ferdighetsdata. Disse dataene vedlikeholdes i InContact. Hvis du endrer noe av det i Webex WFO, synkroniseres ikke disse endringene tilbake til InContact.

Følgende felt vises hvis du velger InContact som ACD.

VIKTIG: Du må fylle ut disse feltene for alle QM og klassiske WFM funksjoner.

Felt	Beskrivelse
Navn på leverandør	Leverandørnavnet fra InContact. Navn på
program	Programnavnet fra InContact. **MERK** Programmet må inneholde følgende API omfang: AdminAPI, RealtimeDataAPI og rapporterings API.
Program-ID	Program-ID-en som er levert av InContact.
Brukernavn	Brukernavnet ditt, slik det er konfigurert i InContact.
Passord	Passordet ditt, som konfigurert i InContact.

Tilkoblingsinnstillinger for generiske ACD-er

Du kan legge til én eller flere generiske ACD-er. Når du legger til en generell ACD, opprettes det automatisk en ACD server-ID, som brukes som kilde for historiske data i en CSV fil som importeres (se Webex *referanseveiledning* for import av WFO-data for mer informasjon).

Den ACD server-IDen vises ikke før du forlater siden og åpner den på nytt.

Tilkoblingsinnstillinger for Amazon Connect

Følgende felt vises hvis ACD du velger, er Amazon Connect.

Seksjon	Beskrivelse
ACD Filtrering	(Valgfritt) Det ACD filteret begrenser brukerne som synkroniseres fra Amazon Connect. Du kan for eksempel konfigurere et teamnavnfilter som tillater synkronisering av brukere som tilhører et team som samsvarer med et bestemt navnemønster. Du kan konfigurere flere ACD filtre. **NOTAT** Team i Amazon Connect er strukturert i et hierarki som kan ha opptil fem nivåer. I dette hierarkiet er team på lavere nivå nestet under team på høyere nivå: I. Hovedteamet A. Første Sub Team B. Andre Sub Team Hvilke agenter filteret fanger opp, avhenger av hvilket hierarkisk nivå du filtrerer på. Hvis du filtrerer på et team på høyere nivå, fanger du ikke bare opp agentene i teamet på høyere nivå. Du fanger også opp hver agent i hvert team som er nestet under det. Hvis du for eksempel filtrerer på nivået til det første underteamet, registrerer du bare agentene i dette teamet. Hvis du filtrerer på nivået til hovedteamet, fanger du imidlertid opp både agentene i hovedteamet og agentene i første- og andreunderteamet.
Synkroniserings intervall	Intervall (minutter) – Lengden på intervallet som WFO Webex kontrollerer mappen for påloggings-/avloggingsrapport i S3-bøtte for påloggings-/avloggingsrapporten. Login Logout Report Folder - Banen til mappen i S3-bøtten som inneholder Login / Logout Report, som brukes til å synkronisere Amazon Connect med Webex WFO. Utelat S3-verdiområdeprefikset når du angir denne banen. Se Integrere Amazon Connect-kjernekonfigurasjonsdata.
Amazon Koble til	Velg Region – regionen for Amazon Connect-forekomsten. S3-samling: URL-adressen til S3-samlingen som Amazon Connect-forekomsten har

Seksjon	Beskrivelse
	Brukes til datalagring og som mål for datastrømming. Se Konfigurere S3-verdiområdet for Amazon Connect-forekomsten. Jeg er tilgangsnøkkel - Tilgangsnøkkel-ID-en til Jeg er-brukeren som er tilordnet en policy som gir lese-, skrive- og slettetilgang til S3-samlingen som Webex WFO bruker. IAM Secret Key - Den hemmelige tilgangsnøkkelen til Jeg er-brukeren som er tilordnet en policy som gir lese-, skrive- og slettetilgang til S3-samlingen som Webex WFO bruker.
Historisk datafangst	Tjenestehistorisk rapport S3-mappe – Banen til mappen i S3-samlingen som inneholder den tjenestehistoriske rapporten. Utelat S3-verdiområdeprefikset når du angir denne banen. Se Konfigurere Amazon Connect-rapporter for historisk datafangst. **EKSEMPEL** ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefix/ServiceQueueHistorical Mappen Agent Productivity Report S3 – Banen til mappen i S3-samlingen som inneholder rapporten Agentproduktivitet. Utelat S3-verdiområdeprefikset når du angir denne banen. Se Konfigurere Amazon Connect-rapporter for historisk datafangst. **EKSEMPEL** Tjenestenavn/forekomstnavn/eksporterteRapporterPrefiks/Agentproduktivitet Agentproduktivitet etter kørapport S3-mappe – Banen til S3-mappen som inneholder rapporten Agentproduktivitet etter kø. Utelat S3-verdiområdeprefikset når du angir denne banen. Se Konfigurere Amazon Connect-rapporter for historisk datafangst. **EKSEMPEL** ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefix/AgentProductivityByQue ue Sanntidsrapport for agent S3-mappe – Skriv inn banen til mappen som inneholder sanntidsdata for agenten. Utelat S3-verdiområdeprefikset. Denne banen skiller mellom store og små bokstaver. **EKSEMPEL** koble til / AcmeCo / RealTime Tjenestenivåterskel – Målingen for tjenestenivåsekunder du har valgt

Seksjon	Beskrivelse
	Da du opprettet rapporten for feltet Tjenestehistorisk rapport S3-mappe.
Datafangst i sanntid	Kinesis Real Time Stream Name – Navnet på datastrømmen du konfigurerte på Amazon Kinesis-instrumentbordet. Dette brukes til å oppdatere sanntidsstatusen til agentene dine. Ikke ta med hele ARN når du skriver inn dette navnet. Ta bare med navnet du skrev inn da du opprettet strømmen.
Innspillinger	S3-mappe for opptak – Banen til mappen i S3-samlingen som inneholder samtaleopptak. Utelat S3-verdiområdeprefikset når du angir denne banen. **EKSEMPEL** Tjenestenavn/Forekomstnavn/Opptak S3-mappe for kontaktoppføringer – Banen til mappen i S3-samlingen der kinesisbrannslangen plasserer kontaktsporingsposter (CTR-er). Utelat S3-verdiområdeprefikset når du angir denne banen. **EKSEMPEL** på tjenestenavn/forekomstnavn/CTR
Aktiver RTE-meldinger for skjermopptak	Gjør det mulig for Smart Desktop å ta opp skjermer for samtaler tatt opp av Amazon Connect.

Tilkoblingsinnstillinger for Serenova

Følgende felt vises hvis du velger Serenova som ACD.

Seksjon	Beskrivelse
ACD Filtrering	(Valgfritt) Bruk et ACD filter for å begrense hvilke brukere som synkroniseres fra ACD. Du kan for eksempel konfigurere et teamnavnfilter som lar deg synkronisere brukere som tilhører et team som samsvarer med et bestemt navnemønster. Du kan konfigurere flere ACD filtre.
Serenova API	Serenova Basis-URL – Den grunnleggende URL-adressen API for Serenova leieboer. **EKSEMPEL** https://api.cxengage.net

Seksjon	Beskrivelse
	Serenova-leiere – Hovedleieren og underleierne du legger til via denne ACD-konfigurasjonen. Se tabell over leietakereI Serenova.
Innstillinger for opptak	ACD Opptaksforsinkelse – tiden klassisk WFM venter
	før du trekker ACD statistikken etter at et intervall er avsluttet. Standardinnstillingen er 15 minutter.
Aktiver RTE-meldinger for skjermopptak	Aktiver RTE-meldinger for skjermopptak - Gjør det mulig for Smart Desktop å ta opp skjermer.

Tabell over leietakere i Serenova

Et Serenova-system kan bare inneholde en hovedleier, eller det kan inneholde en hovedleier (en "overordnet" leier) som har en eller flere underleiere ("underordnede" leietakere). Tabellen Serenova Tenants lar deg integrere begge systemoppsettene gjennom en konfigurasjon på ett ACD. Du kan bare legge til hovedleieren, eller du kan legge til hovedleieren og et hvilket som helst antall underleiere én om gangen.

Legge til en Serenova-leietaker

Før du legger til en Serenova-leier, må du samle inn følgende identifiserende informasjon for hver leier du planlegger å legge til og lagre den på et lett tilgjengelig sted:

- Leier-ID
- API-nøkkel
- API Nøkkelhemmelighet

Se Samle identifiserende informasjon for en Serenova-leietaker.

Slik legger du til en leier i tabellen Serenova-leietakere:

1. Klikk Legg **til**. Dialogboksen Serenova-leietakere vises.
2. Fyll ut feltene som beskrevet i tabellen nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Navn	Navnet på hovedleieren eller underleieren.

Felt	Beskrivelse
	BESTE PRAKSIS Skriv inn samme navn som leietaker har i ditt Serenova-system.
ID	Leietaker-ID til Serenova-leietaker. Kopier og lim inn denne ID-en fra Serenova-leieren. Se Slik kopierer du leietaker-ID-en til en Serenova-leietaker :
API-nøkkel	Den API nøkkelen som opprettes for leieren når du konfigurerer API-nøkkelen i Serenova. Kopier og lim inn denne nøkkelen fra Serenova-leieren. Se Slik oppretter du en API nøkkel og API nøkkelhemmelighet for Serenova-leieren:
API Hemmelig	Den API nøkkelhemmeligheten som opprettes for leieren når du konfigurer API-nøkkelen i Serenova. Kopier og lim inn denne nøkkelen fra Serenova-leieren. Se Slik oppretter du en API nøkkel og API nøkkelhemmelighet for Serenova-leieren:

3. Klikk på **OK**.

   Hvis du legger til en hovedleier og tilhørende underleiere gjennom denne ACD konfigurasjonen, gjentar du trinnene ovenfor for hovedleieren og hver av dens underleiere.

Innhenting av identifiserende informasjon om en leietaker i Serenova

Fremgangsmåtene nedenfor forklarer hvordan du samler inn leier-ID, API nøkkel og API nøkkelhemmelighet som du trenger for å legge til hver leier i tabellen Serenova-leietakere.

Slik kopierer du leietaker-ID-en til en Serenova-leietaker:

1. Logg inn på Serenova.
2. Naviger til Konfigurasjon > leietakere.
3. I tabellen Leieradministrasjon dobbeltklikker du navnet på leieren. Leierruten vises.
4. I Leier-ruten går du til Detaljer > leier-ID.
5. Kopier leier-ID-en.
6. Når du konfigurerer Serenova-leieren i Webex WFO, limer du inn leier-ID-en i ID-feltet.

Slik oppretter du en API nøkkel og API nøkkelhemmelighet for din Serenova-leier:

1. Logg inn på Serenova.
2. Naviger til Konfigurasjon > API Nøkkelbehandling.
3. Klikk på **Opprett**.
4. Konfigurer følgende felt for API nøkkelen:
   - Navn – En unik identifikator for nøkkelen.
   - Rolle – Administrator.
5. Klikk på **Send inn**. Dialogboksen API-legitimasjon vises.
6. Kopier API-tasten og API Key Secret.

   Når du klikker OK, kan du ikke se API Key Secret igjen.
7. Når du legger til Serenova-leieren i Webex WFO, gjør du følgende:
   - Lim inn API-nøkkelen i feltet API Key.
   - Lim inn API-nøkkelhemmeligheten i feltet API hemmelig.

Synkronisere kjernekonfigurasjonsdata

Webex WFO integrerer følgende kjernekonfigurasjonsdata med ekvivalenter fra Serenova:

- Brukere
- Team
- Servicekøer og tilordninger av kompetanse

Brukere

I Serenova-systemer som inneholder hovedleier og underleietakere, kan Serenova-brukere tilhøre noen eller alle leietakerne i systemet. Så lenge du integrerer hovedleieren og dens underleiere gjennom samme ACD-konfigurasjon, oppretter WFO Webex bare én Webex WFO-bruker for hver Serenova-bruker.

Hvis du legger til en hovedleier og dens underleiere gjennom separate ACD-konfigurasjoner, oppretter Webex WFO en ny Webex WFO-bruker for hver hovedleier og hver underleier der en Serenova-bruker vises. Dette kan resultere i Webex WFO oppretter flere Webex WFO-brukere for en enkelt Serenova-bruker.

Når Webex WFO importerer en ny bruker fra en Serenova-leier, opprettes det en ny Webex WFO-bruker som har en Serenova-brukerprofil. Tabellen nedenfor oppsummerer Serenovas brukerprofil og hvordan verdiene fra den brukerprofilen er tilordnet den nye Webex WFO-brukeren.

Felt	Definisjon
Fornavn	Fornavnet til brukeren i Serenova-systemet.
Etternavn	Etternavnet til brukeren i Serenova-systemet.
E-postadresse	Ikke kartlagt.
Teamnavn	Standard Webex WFO-team.
Aktivert	Datoen da brukeren ble lagt til Webex WFO fra Serenova.
Deaktivert	Ikke kartlagt. Dette feltet oppdateres hvis Serenova-brukeren blir deaktivert etter å ha blitt lagt til Webex WFO.
Ekstern bruker-ID	Den unike identifikatoren for brukeren i Serenova.
Kilde	Opprinnelsen til brukerprofilen: ACD - <navnet på ACD konfigurasjonen>.

Når noen endrer brukerdata i Serenova, oppdager synkroniseringstjenesten det og gjør flere endringer i Webex WFO. Tabellen nedenfor oppsummerer disse endringene.

Endring i Serenova	Resulterende endring i Webex WFO
Ny bruker er lagt til	Ny bruker er lagt til. Nærmere bestemt, synkroniseringstjenesten: ▪ Bruker Serenova-brukerens fornavn og etternavn på Webex WFO-brukerens for- og etternavn. ▪ Bruker Serenova-brukerens unike identifikator (den eksterne bruker-ID-en i brukerprofilen) på den Webex WFO-brukerens ACD-ID. ▪ Angir de Webex WFO-startdatoene for selskapet og avdelingen til datoen da synkroniseringen skjedde. ▪ Tilordner den Webex WFO-brukeren til standardteamet. **MERK** Webex WFO bevarer ikke forholdet mellom Serenova-brukere og Serenova-grupper, som er Serenovas svar Webex WFO-lagene. Se Lag.

Endring i Serenova	Resulterende endring i Webex WFO
	▪ Hvis Serenova-brukeren har agentrollen, tilordner du standard agentrolle til den Webex WFO-brukeren. ▪ Hvis Serenova-brukeren har veilederrollen, tilordner standard lederrolle til den Webex WFO-brukeren. **MERK:** Serenova-brukere som har administrator- eller rapporteringsrollen, er ikke tildelt noen rolle i Webex WFO av synkroniseringstjenesten.
Brukerens fornavn eller etternavn er endres	Brukerens fornavn eller
Brukeren er deaktivert	Brukeren er deaktivert

Team

Webex WFO-teamene synkroniseres med Serenova-grupper. Webex WFO-teamene bevarer ikke forholdet mellom Serenova-brukere og Serenova-grupper.

Når gruppedata endres i Serenova, oppdager synkroniseringstjenesten det og gjør flere endringer i Webex WFO. Tabellen nedenfor oppsummerer disse endringene.

Endring i Serenova	Resulterende endring i Webex WFO
Ny gruppe er lagt til	Nytt team legges til med samme navn som Serenova-gruppen. Dette navnet er skrivebeskyttet.
Gruppenavn endres	Lagnavnet endres.
Ny bruker legges til i en gruppe	Ingen endring. Webex WFO bevarer ikke forholdet mellom Serenova-brukere og Serenova-grupper.
Brukeren fjernes fra en gruppe	Ingen endring. Webex WFO bevarer ikke forholdet mellom Serenova-brukere og Serenova-grupper.
Gruppen er deaktivert	Ingen endring.

Du kan opprette nye team i Webex WFO og tilordne brukere til dem, men disse nye teamene synkroniseres ikke tilbake til Serenova.

Servicekøer og tilordninger av kompetanse

Webex WFO-tjenestekøer synkroniseres med Serenova-køer.

Når en kø endres i Serenova, oppdager synkroniseringstjenesten den og gjør flere endringer i Webex WFO. Tabellen nedenfor oppsummerer disse endringene.

Endring i Serenova	Resulterende endring i Webex WFO
Ny kø er lagt til	Først legges det til en ny servicekø. Spesielt synkroniseringstjenesten gjør følgende: ▪ Bruker Serenova-kønavnet på det Webex WFO-tjenestekønavnet ▪ Bruker Serenova-køens unike identifikator på den Webex WFO-servicekøens servicekø-ID ▪ (Les bare) Gir den Webex WFO-tjenestekøen en servicekøtype Voice [Interactive] ▪ (Les bare) Gir den Webex WFO-tjenestekøen en kilde ACD av Serenova Deretter legges det til en ny kompetansetilordning. Spesielt gjør synkroniseringstjenesten følgende: ▪ Bruker navnet på Serenova-køen på det Webex WFO-kompetansekartnavnet ▪ Tilordner den Webex WFO-tjenestekøen tilknyttet Serenova-køen til den Webex WFO-kompetansetilordningen og gir den en prioritet på 1
Kønavn endres	Bruker det nye Serenova-kønavnet på Webex WFO-tjenesten Navn på kø. **MERK** Webex WFO bruker ikke det nye Serenova-kønavnet på den tilknyttede Webex WFO-kompetansetilordningen.

Endring i Serenova	Resulterende endring i Webex WFO
Kø er deaktivert	Ingen endring. Verken tjenestekøen eller kompetansetilordningen er Slettet.

Tilkoblingsinnstillinger for Eventide NexLog

Følgende felt vises hvis du velger Eventide NexLog som ACD.

Felt	Beskrivelse
Forsinkelse ved opplasting av kontakt	Lengden på forsinkelsen som plasseres før hvert eksportintervall. Ved hver Eksportintervall, Webex WFO laster opp alle kontakter som fullfører opptaket før denne forsinkelsen. Alle kontakter som fullfører opptaket etter denne forsinkelsen, lastes opp ved neste eksportintervall. **EKSEMPEL** Feltet Eksportintervall er satt til 00:30, og feltet Forsinkelse for kontaktopplasting er satt til 5 minutter. Klokken 12.30 kommer dataene Serveren importerer og laster opp alle kontakter som fullførte opptaket klokken 12:25 eller tidligere. Dette sikrer at Webex WFO laster opp lydopptak for alle kontakter.
API URL-adresse	Den primære URL-adressen (inkludert protokollen) for Eventide NexLog-API. **EKSEMPEL** http://1.1.1.1 *I NexLog API Manual* v2.8 identifiseres denne grunnleggende URL-adressen med følgende variabel: <PROTOKOLL><ADRESSE>
Brukernavn	Påloggingsnavnet til Eventide-brukeren. Dette påloggingsnavnet skiller mellom store og små bokstaver. **MERK:** *NexLog API Manual* v2.8 sier at for å bli autentisert, må denne brukeren "ha riktig kanal-/ressurstillatelser for å få tilgang til de forespurte opptakene. Som standard vil en adminbruker ha tillatelser til alle kanaler/ressurser.
Passord	Passordet til Eventide-brukeren.

Felt	Beskrivelse
Eksportintervall	Frekvensen som Webex WFO henter fullførte samtaleopptak fra Eventide. Format = TT:MM. Minimum = 00:15. Maksimum = 23:45. **EKSEMPEL** : Du velger 01:00. Dette betyr at Webex WFO importerer alle fullførte samtaleopptak hver time. Hvis du velger Gruppert for Loggtype, må innstillingen for Eksportintervall være større enn innstillingen Lengde på kontaktgruppe. Webex WFO krysser ut innstillinger for eksportintervall som er kortere enn innstillingen Lengde på kontaktgruppe.
Logging Type	Om Webex WFO tilordner tilknyttede kontakt-ID-er til samtalen opptak som den importerer fra Eventide: ▪ Standard – Webex WFO tilordner ikke tilknyttede kontakt-ID-er til noen samtaleopptak. ▪ Gruppe – Webex WFO tilordner samme tilknyttede kontakt-ID til alle samtaleopptak som oppfyller konfigurasjonene Lengde på kontaktgruppe og Metadata for kontaktgruppe.
Lengde på kontaktgruppe	Intervallet (1–30 minutter) du vil bruke til å knytte til Eventide samtaleopptak i Webex WFO. Webex WFO tilordner samme tilknyttede kontakt-ID til alle samtaleopptak som begynner i samme intervall, selv om WFO Webex importerer opptakene på slutten av forskjellige eksportintervaller. Innstillingen Lengde på kontaktgruppe må være mindre enn innstillingen Eksportintervall. Dette feltet er bare tilgjengelig hvis du velger Gruppert for Loggingstype, og deretter er det obligatorisk.
Metadata for kontaktgruppe	Metadatafeltet fra Eventide-API du vil bruke til å knytte samtaleopptak i Webex WFO.

Felt	Beskrivelse
	Når du angir et metadatafelt i Metadata for kontaktgruppe, søker Webex WFO i alle samtaleopptak i hvert lengdeintervall for kontaktgruppe etter det metadatafeltet. Hvis noen samtaleopptak i det samme intervallet for kontaktgruppelengde har samme verdi i dette metadatafeltet, tilordner WFO Webex samme tilknyttede kontakt-ID til disse samtaleopptakene. **MERK:** Når metadata for kontaktgruppe er konfigurert, gir WFO Webex tilknyttede kontakt-ID-er bare for å ringe opptak som både Begynner i samme intervall for lengde på kontaktgruppe og har samme verdi i feltet Metadata for kontaktgruppe. Hvis du vil ha mer informasjon om metadatafeltene du kan angi, kan du se Angi metadata. Dette feltet vises bare hvis du velger Gruppert for Loggtype, og deretter er det valgfritt.

Angi metadata

Webex WFO kan gruppere samtaleopptak med et hvilket som helst standard eller tilpasset metadatafelt fra Eventide. Metadatafeltet du angir i Webex WFO, må imidlertid formateres slik det vises i Eventide API-svaret.

Generelt betyr dette at metadatafeltet må være i små bokstaver og uten anførselstegn. Se kolonnen Kolonnenavn i 4.5.1. V_RECORD delen av *NexLog API Manual* for en fullstendig liste over standard Eventide-metadatafelt.

Tabellen nedenfor inneholder noen eksempler på Eventide-metadatafelt og hvordan disse feltene må formateres i Webex WFO.

Felt	Beskrivelse
Kanalnavn	Navnet på kanalen som samtalen ble tatt opp på.
ChannelID	Kanalnummeret som samtalen ble tatt opp på.
caller_id	Telefonnummeret til personen som ringte.

Tilkoblingsinnstillinger for Twilio Flex

Følgende felt vises hvis du velger Twilio som ACD.

Klikk på **Twilio Config-knappen** for å få tilgang til Twilio-konfigurasjonssiden.

> **MERK:** De tilgjengelige feltene varierer avhengig av om Kvalitetsstyring (QM) og/eller Klassisk arbeidsstyrkestyring (WFM) er valgt som et aktivert produkt.

Felt	Beskrivelse
Redigere en Twilio-ACD	Rediger en eksisterende Twilio Flex-
ACD. Opprette en Twilio-ACD	Opprett en ny Twilio Flex-
ACD. Slette en Twilio-ACD	Slett en eksisterende Twilio Flex-
ACD. ACD-navn	En rullegardinliste over tilgjengelige
ACD-er.	

Konfigurasjonsinformasjon for Twilio Flex

Felt	Beskrivelse
Twilio konto SID	ID-en til systemet der Twilio Flex er konfigurert. Dette er ligner på en Webex WFO-leier-ID. Strengverdien må starte med "AC".
Twilio Auth Token	(Valgfritt) Autentiseringstokenet, generert i Twilio, det Webex WFO bruker for å godkjenne Twilio-konto-SID.
Twilio Flex arbeidsområde SID	Det spesifikke arbeidsområdet Webex WFO trekker. Det kan bare være én Flex-forekomst for arbeidsområdet. Sub-arbeidsområder støttes ikke.
Brukernavn for Twilio Flex Insights	(Bare klassisk WFM) Brukernavnet Twilio Flex Insights som brukes til å hente historiske data for klassiske WFM.
Passord for Twilio Flex Insights	(Valgfritt) (Bare klassisk WFM) Passordet for brukerkontoen Twilio Flex Inisights, som brukes til å hente historiske data for klassiske WFM.

Felt	Beskrivelse
Tidssone	Tidssonen som samsvarer med tidssonen konfigurert i Flex Insights. Som standard er dette satt til leierens tidssone.
Format for agentnavn	Formatet for fornavn og etternavn for alle agenter.

Konfigurasjonsinformasjon for Calabrio

Felt	Beskrivelse
Calabrio API brukernavn	Brukernavnet for din Webex WFO-tjenestekonto. Denne tjenestekontoen er også Referert til som leieradministratorkontoen eller API brukerkonto. Dette kreves for å laste opp data til riktig leier. Denne kontoen må opprettes av en systemansvarlig, og kontoen ligger i leiersystemet. Denne leieradministratorkontoen må også gis de riktige tillatelsene til å laste opp data. Kontakt Ciscos kundestøtte for å få hjelp til å opprette denne leieradministratorkontoen. Se Opprette en API bruker og Administrere roller og tillatelser hvis du vil ha mer informasjon. Dette kreves for både QM og klassiske WFM.
Calabrio API brukerpassord	Passordet til Webex WFO-tjenestekonto.

Produkter aktivert

Felt	Beskrivelse
Kvalitetsstyring	Kvalitetsstyring er kjøpt som en Webex WFO produkt. Webex WFO tilbyr støtte for Twilio Flex omnikanalsystemer. Tale- og chattekanaler i Twilio Flex støttes. Dette betyr at både samtaleopptak og chatutskrifter inntas i

Felt	Beskrivelse
	Webex WFO.
Tale	Aktiverer Twilio Flex-talekanaler.
Digital (chat, SMS, e-post, sosialt)	Aktiverer digitale Twilio Flex-kanaler (chat, SMS). Se Om Webex WFO Digital Channel Support for mer informasjon.
Administrasjon av arbeidsstyrken	Classic Workforce Management er kjøpt som Webex WFO-produkt.

Metadatatilordning

(Bare kvalitetsstyring) Denne delen lar deg definere hvilke Twilio-oppgaveattributter, inkludert komplekse objektbaserte attributter, som synkroniseres med Twilio-kontakter hvis du har kvalitetsstyring aktivert som et produkt. Dette er nødvendig for å tilordne flere Twilio Flex-oppgaveattributter som egendefinerte metadata i Webex WFO. Skriv inn navnet på Twilio-oppgaveattributtet nøyaktig slik det vises i attributtene til Twilio-oppgavene. For objektbaserte attributter angir du dem i formatene <Objektnavn> og <Attributtnavn> . Ved hjelp av rullegardinlisten kan du velge hvilket egendefinert metadatafelt et bestemt oppgaveattributt skal tilordnes til i Webex WFO.

Egendefinerte metadatafelt må først opprettes i Metadatabehandling (finnes på Programbehandling > QM > QM Konfigurasjon > Metadatabehandling).

Metadatatilordning støttes ikke for attributter nestet mer enn ett nivå under et objekt.

Aktiver RTE-meldinger for skjermopptak

(Bare kvalitetsstyring) Hvis du merker av for dette alternativet, tillates skjermopptak for den konfigurerte ACD.

Tilordning av metadataspråk

(Bare kvalitetsstyring) Denne delen vises når du velger **Digital** i **delen Produkter aktivert** . Her kan du angi de egendefinerte metadataene som tilordner et språk til en tekstbasert kontakt, for eksempel en e-post eller en chatmelding. De tilgjengelige metadataalternativene kommer fra **delen Metadatatilordning** .

Webex WFO bruker språket til en tekstkontakt til å finne resultater når du bruker tekstsøkfilteret på Samhandlinger-siden.

Webex WFO tilordner et språk til en tekstbasert kontakt ved hjelp av følgende informasjon, i denne rekkefølgen:

A. Et språk som allerede er tilordnet til kontakten når det importeres til Webex WFO.

B. Et språk som er tilordnet et egendefinert metadatafelt, som du konfigurerer her (delen Tilordning av metadataspråk).

C. Basisspråket du konfigurerer i delen Språk **for fallback-tekst** nedenfor.

D. Standardspråket (engelsk).

Språk for fallback-tekst

(Bare kvalitetsstyring) Denne delen vises når du velger **Digital** i **delen Produkter aktivert** . Velg språket du vil tilordne til tekstkontakter hvis de ikke har et tilknyttet språk når de importeres til WFO Webex og ikke har en metadataverdi som definert i **delen Språktilordning** for metadata ovenfor.

Webex WFO bruker språket til en tekstkontakt til å finne resultater når du bruker tekstsøkfilteret på Samhandlinger-siden.

Webex WFO tilordner et språk til en tekstbasert kontakt ved hjelp av følgende informasjon, i denne rekkefølgen:

A. Et språk som allerede er tilordnet til kontakten når det importeres til Webex WFO.

B. Et språk som er tilordnet et egendefinert metadatafelt, som du konfigurerer i delen Tilordning **av** metadataspråk ovenfor.

C. Basisspråket du konfigurerer her (delen Språk for basistekst).

D. Standardspråket (engelsk).

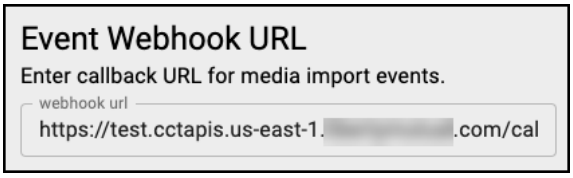
Twilio kryptering av taleopptak

Ved å aktivere Twilio Voice Recording Encryption kan WFO Webex importere krypterte taleopptak fra Twilio. Du må oppgi din Twilio SID og private nøkkel i Webex WFO for behandling. Etter behandling krypterer Webex WFO alle opptak på nytt. I Twilio-systemet finner du SID-en din på legitimasjonssiden. Cisco oppbevarer nøkkelinformasjon i Amazon Web Services Secrets Manager.

MERK: Denne funksjonen er ikke aktivert som standard. Hvis du vil be om denne funksjonen, kontakter du kontorepresentanten din.

URL-adresse for webhook for hendelse

URL-adressen for webhook-en for hendelsen er mål-URL-adressen Webex WFO sender meldinger om kontaktstatushendelse til. URL-adressen må være et fullstendig kvalifisert absolutt domenenavn. Ved å konfigurere dette feltet kan leieren motta et nyttelastvarsel når en kontakt er lastet opp og behandlet i Webex WFO. Dette betyr at kontaktdata og media er lastet ned, lydhendelser behandlet, og krypterings- og kodingsoppgaver er fullført.



Nyttelastkroppen for webhook-hendelsen for kontaktstatus er som følger.

```
{
    "ccrId":0, // (int)
    "sessionId": "", // (streng)
    "legId": "", // (string) - Samme verdi som callId
    "tenantId": 0, // (int)
    "status": "", // (streng) – For eksempel 'FULLFØRT' eller 'MISLYKTES'
    "failureReason": "" // (valgfri streng) - En lesbar årsak til feil,
ikke en gjennomgang API feil eller unntak
}
```

BESTE PRAKSIS Hvis organisasjonen har krav til sikkerhetssamsvar for opptak, kan du slette kildeopptak i Twilio Flex så snart du får beskjed om at opptaket er kryptert
Og sikret i Webex WFO.

Historisk datafangst

(Bare klassisk Workforce Management) Når du konfigurerer denne delen, kan Webex WFO se etter rapporten Twilio Flex Insights klassiske WFM historiske data for å legge til oppgavekøer og sanntidsdata i synkroniseringsprosessen. Din Twilio Flex-kontoinformasjon som du har samlet inn som en forutsetning for Workforce Management, angis i feltene i denne delen.

Felt	Beskrivelse
Prosjekt-ID for Twilio Flex Insights	(Bare klassisk WFM) Prosjekt-IDen for Flex Insights for Twilio Flex Insights-prosjektet som er knyttet til Twilio-konto-SIDen.

Felt	Beskrivelse
Rapport-ID for agentproduktivitetsdata	(Bare klassisk WFM) Den unike ID-en for rapporten Agentproduktivitetsdata.
Rapport-ID for historiske data for kø	(Bare klassisk WFM) Den unike ID-en for rapporten Historiske data for kø.
Servicekø	(Kun klassisk WFM) (Valgfritt) Den Webex WFO-tjenestekøen der Agentproduktivitetsdata som ikke er tilknyttet en Twilio-oppgavekø, lagres.

Tilordning av agenttilstand

(Bare klassisk Workforce Management) Denne delen lar deg tilordne bestemte Twilio-aktiviteter til bestemte Webex WFO-tilstander for overholdelse hvis du har aktivert klassiske WFM som et produkt. Tilstanden "Hold" er forhåndskonfigurert og trenger ikke tilordnes. Tilordninger kan redigeres eller slettes ved å velge **ikonene Rediger tilordning** eller **Slett** til høyre for glidebryterne **Aktiver årsakskode** for tilstand. Bytt glidebryteren **Aktiver årsakskode** for tilstand for å vise Twilio-aktivitetsnavnene i skuffen Schedule Adherence.

> **Glidebryteren** er bare tilgjengelig for aktiviteter som er tilordnet tilstandene Ikke klar, Arbeid ikke klar og Arbeid klar i Webex WFO.

Felt	Beskrivelse
Sette på vent	Agenten har satt kontakten på vent. Dette er forhåndskonfigurert og kan ikke endres.
Logg ut	Agenten har logget av ACD. I mange ACD-er kan en numerisk årsakskode følge denne tilstanden for å indikere årsaken til tilstandsendringen.
Ikke klar	Agenten godtar ikke kontakter fra ACD. I mange ACDer, En numerisk årsakskode kan følge denne tilstanden for å indikere årsaken til tilstandsendringen.
Klar	Agenten er klar til å godta kontakter fra ACD.
Snakker	Agenten er på en kontakt. Dette er forhåndskonfigurert.

Felt	Beskrivelse
Arbeid ikke klart	Agenten gjør etterkontaktarbeid og vil angi en Ikke klar Oppgi når du er ferdig.
Arbeid klart	Agenten utfører etterkontaktarbeid og går inn i tilstanden Klar når du er ferdig.

Tilkoblingsinnstillinger for UJET

Følgende felt vises hvis du velger UJET som ACD.

Ujet-konfigurasjon

Felt	Beskrivelse
UJET-brukernavn	Firmanøkkelen som finnes i delen Firmanøkkel og hemmelig kode i UJET-utviklerinnstillinger for UJET-systemet.
UJET-passord	Den hemmelige koden som finnes i delen Firmanøkkel og hemmelig kode i UJET-utviklerinnstillinger for UJET-systemet.
S3-bøtte	(Skrivebeskyttet) Amazon S3-bøtten der anropsdata eksporteres.
Sikkerhetsrolle S3	(Skrivebeskyttet) Sikkerhetsrollen til Amazon S3-bøtte.
Domene	Domeneinformasjonen for ditt UJET-system.

Webex WFO-konfigurasjon

Felt	Beskrivelse
Brukernavn for Cisco API	Brukernavnet for din Webex WFO-tjenestekonto. Denne tjenestekontoen er også Referert til som leieradministratorkontoen eller API brukerkonto. Dette kreves for å laste opp data til riktig leier. Denne kontoen må opprettes av en systemansvarlig, og kontoen ligger i leiersystemet. Denne leieradministratorkontoen må også gis de riktige tillatelsene til å laste opp data.

Felt	Beskrivelse
	Kontakt Ciscos kundestøtte for å få hjelp til å opprette denne leieradministratorkontoen. Se Opprette en API bruker og Administrere roller og tillatelser hvis du vil ha mer informasjon.
Brukerpassord for Cisco API	Passordet til Webex WFO-tjenestekonto.

Aktiver RTE-meldinger for skjermopptak

Felt	Beskrivelse
Aktiver RTE-meldinger for skjermopptak	Merk av i denne avmerkingsboksen for å aktivere Webex WFO Smart Desktop for skjermopptak. Se Skjermopptak for flere konfigurasjonsdetaljer.

Konfigurere globale innstillinger

Bruk siden Globale innstillinger til å konfigurere aspekter av systemet som gjelder for alle brukere og programmer.

Forutsetninger

- Du har tillatelse til å administrere leier

Sideplassering

Application Management > Global > Administration > Global Settings

Tidsavbrudd for økt (i minutter)

Brukere logges automatisk av etter en periode med inaktivitet. I feltet Tidsavbrudd for økt kan du angi hvor lenge en økt skal være inaktiv før brukeren logges av automatisk. Standardverdien = 60 minutter. Maksimumsverdien = 120 minutter, som er 2 timer. Bare numeriske tegn. Bokstaver og spesialtegn er ikke tillatt. Alle endringer i denne innstillingen finner sted neste gang en bruker logger på eller oppdaterer en side.

Automatisk brukeroppretting

Avmerkingsboksen Automatisk brukeroppretting kontrollerer om nye Webex WFO-brukere opprettes når ansatte i kontaktsenteret logger på en PC der Smart Desktop er installert.

- Fjern – (standard) Nye brukere opprettes ikke
- Valgt – Nye brukere opprettes

BESTE PRAKSIS De fleste organisasjoner bør holde **Aktiver automatisert brukeroppretting** deaktivert. Hvis du aktiverer denne innstillingen, risikerer du å duplisere brukere og deretter måtte slå sammen eller slette de dupliserte brukerne manuelt. Vi anbefaler automatisk brukeroppretting bare for organisasjoner som bruker endepunkt
innspilling.

Tabellen nedenfor beskriver hva som skjer når en Windows-bruker logger på en PC der Smart Desktop er installert, avhengig av om det er merket av for eller fjerner merket for Automatisk brukeroppretting.

Automatisk brukeroppretting Konfigurasjon av avmerkingsbokser	**Pålogging er knyttet til en aktiv Webex WFO-bruker**	**Resultat i PC og Webex WFO**
Ryddet	Ja	Webex WFO-bruker registreres av Smart Desktop som konfigurert.
Ryddet	Nei	Ingen nye Webex WFO-brukere er lagt til. Ingenting registreres av Smart Desktop.
Valgt	Ja	Webex WFO-bruker registreres av Smart Desktop som konfigurert.
Valgt	Nei	Ny Webex WFO-bruker med en opptaksbrukerprofil legges til. New Webex WFO-bruker registreres av Smart Desktop som konfigurert.

Automatisk oppdatering for klient

Merk av for Automatisk oppdatering for klient for å aktivere automatiske oppdateringer av Smart Desktop. Når denne funksjonen er aktivert, ved pålogging og tilfeldige tider mellom midnatt og 1:00 AM, sammenligner Smart Desktop versjoner med versjonen på serveren, og hvis de er forskjellige, laster ned den nyere versjonen og installerer den for å opprettholde kompatibilitet. Denne funksjonen støttes ikke når Smart Desktop Client (SDC) kjører på en

Serverversjon av Windows. Dette inkluderer VDI-løsninger som bruker et server-OS til å emulere et agentmiljø, for eksempel Citrix, Amazon Workspace og så videre.

Velg opptaksformat

Velg opptaksformatet som skal brukes til å ta opp lydkontakter.

VP8-kodekvideokoding

Internet Explorer er avskrevet, derfor kan du ikke merke av i denne boksen.

Generer krypteringsnøkkel for opptak

Dette alternativet vises bare når tillatelsen Administrer krypteringsnøkler er aktivert for din rolle.

Alle lagrede opptak er kryptert. Du kan når som helst generere en ny krypteringsnøkkel for opptak ved å bruke Generer-knappen. Eksisterende opptak krypteres ikke på nytt når du genererer en ny nøkkel. Den nye nøkkelen trer i kraft neste gang klientene oppdateres eller installeres på nytt.

Den nye krypteringsnøkkelen vises når du genererer den. Denne nøkkelen kan kryptere og dekryptere opptaksfilene dine, så sørg for å oppbevare denne nøkkelen på et trygt sted.

I skydistribusjoner er den tilgjengelige krypteringsmetoden RSA-2048 (med asymmetriske nøkler) og AES-256 for medier som er tatt opp av Webex WFO.

Tidssone

Velg tidssonen som skal brukes som standard tidssone for kunden. Denne tidssonen kan overstyres av en enkeltbruker som velger en egendefinert tidssone på siden Agentplaner.

Standard språk

Velg språket som skal brukes som standardspråk for kunden. Dette språket kan overstyres ved at en enkeltbruker velger et egendefinert språk ved innlogging.

Brukerprofilprioritet

Du kan endre prioriteten for brukerprofiler fra eksterne kilder (ACD og Opptak) ved å endre rekkefølgen på dem i tabellen Prioritet for brukerprofil.

> **MERK:** Overstyr brukerprofiler har som standard høyest prioritet. Du kan ikke senke denne prioriteten. Hvis du vil identifisere en bruker med verdiene som er lagret i en ACD eller opptaksbrukerprofil
> I stedet for verdiene som er lagret i en Overstyr bruk-profil, må du manuelt slette brukerens Overstyr-brukerprofil.

Denne omorganiseringen gjør følgende:

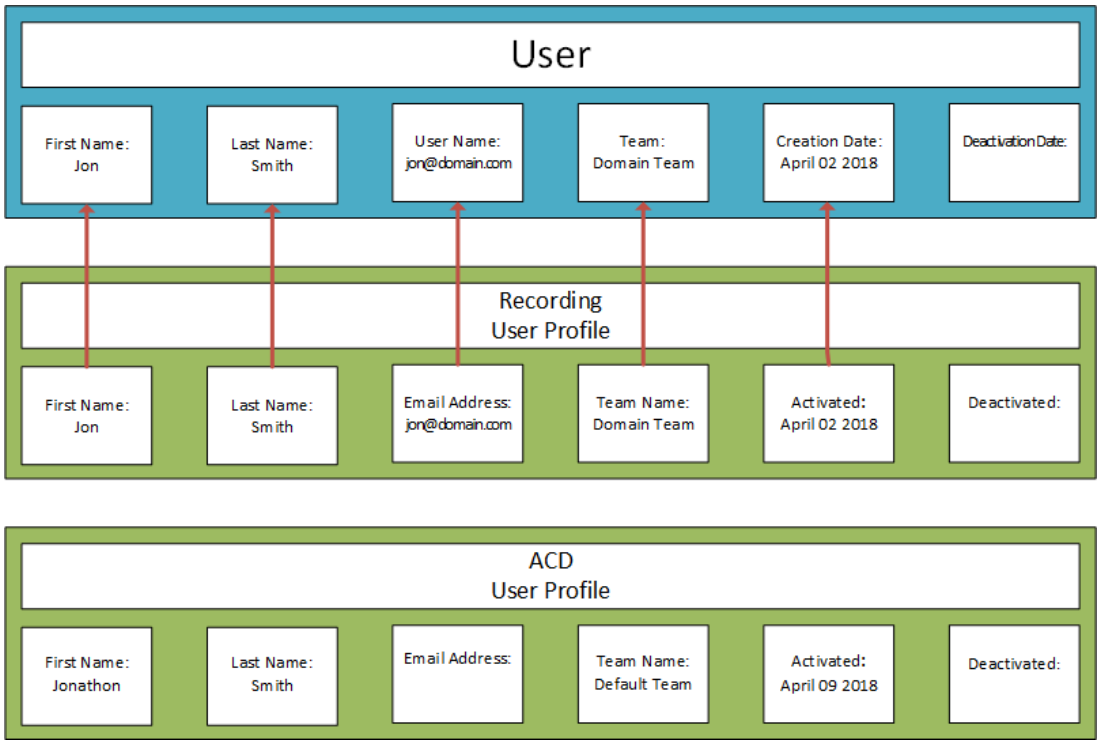
- Det endrer rekkefølgen på brukerprofilene i tabellen Brukerprofiler på Brukere-siden.
- Hvis en bruker har to brukerprofiler med forskjellige verdier i et hvilket som helst felt, kan det også endre hvilken verdi Webex WFO velger å identifisere den brukeren.

BESTE PRAKSIS Omorganisering av prioriteten til brukerprofiler påvirker alle brukere som har disse brukerprofilene. Angi prioritet for brukerprofiler én gang første gang du konfigurerer Webex WFO.

Eksempel på omorganisering av brukerprofilprioritet

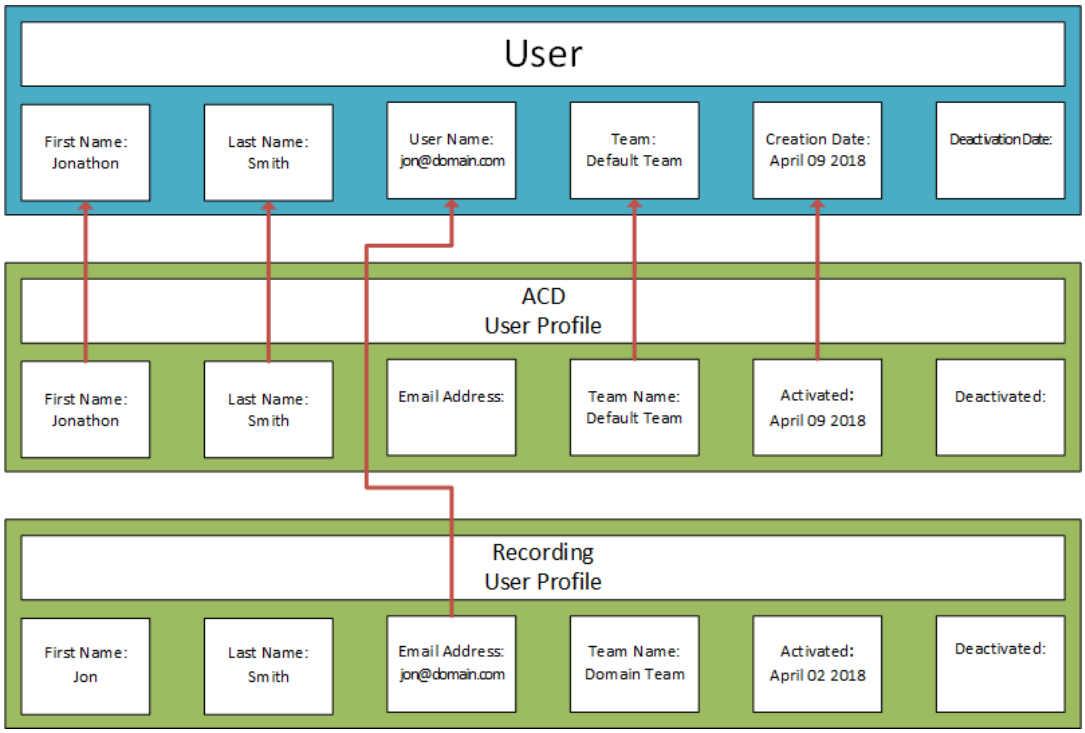
Følgende bilder viser hvordan en Webex WFO-brukers identitet endres når prioriteten til brukerens brukerprofiler omorganiseres.

I det første bildet har opptaksbrukerprofilen høyere prioritet enn den ACD brukerprofilen, så Webex WFO velger verdier for de fleste felt fra opptaksbrukerprofilen.



I det andre bildet er brukerprofilene omorganisert slik at den ACD brukerprofilen har høyere prioritet enn brukerprofilen Opptak. Nå velger Webex WFO verdier for de fleste felt fra den ACD brukerprofilen. Denne omorganiseringen endrer brukerens fornavn, team og opprettelsesdato.

Prioriteten til brukerprofiler påvirker ikke hvilken verdi som velges fra feltet ID for ekstern bruker, selv om en bruker har både en Opptak-brukerprofil og en ACD brukerprofil. Webex WFO tilordner den eksterne bruker-IDen fra opptaksbrukerprofilen til brukerens Windows-pålogging, og den tilordner den eksterne bruker-IDen fra den ACD brukerprofilen til brukerens ACD-ID.



Administrasjon av instrumentbord

Med funksjonen Instrumentbordadministrasjon kan du kontrollere hvilket instrumentbord brukere ser, basert på rollene deres, når kontaktsenteret går over fra versjon 10.4 til versjon 11.0. Som standard ser alle brukere det klassiske dashbordet, som inneholder de samme widgetene de så i versjon 10.4. Når du flytter en rolle fra ruten Klassisk instrumentbord til Datautforsker-ruten, vil brukere med denne rollen se et oppdatert instrumentbord som inneholder den nye versjonen av widgetene, eller et bestemt instrumentbord som er delt og merket for å være synlig for denne rollen.

Beslektede emner

- Konfigurere QM globale innstillinger
- Sikkerhetsoppdatering: TLS 1.1 og svake SSL/TLS 1.2-chiffreringer vil bli avskrevet

Last ned installasjonsprogrammer for Smart skrivebord og Webex WFO Data Server

Bruk Nedlastinger-siden til å få tilgang til Webex WFO Smart Desktop og Webex WFO Data Server-installatører som er tilgjengelige for leieren din.

Hvis du vil laste ned et installasjonsprogram du vil bruke, klikker du på koblingen for det.

Sideplassering

Application Management > Global > Administrasjon > nedlastinger

Laste ned	Beskrivelse
Webex WFO Data Server, Webex WFO Smart Desktop	Dataserveren (CalabrioONEDataServerSetup_ Installasjonsprogrammer for <TenantName>.exe) og Smart Desktop (CalabrioONEDesktopSetup_<TenantName>.exe) for denne leieren. Disse installasjonsprogrammene er konfigurert til å koble til bare leieren de lastes ned fra. I miljøer med flere leiere betyr dette at de ikke kan lastes ned og overføres til en annen leier. For mer informasjon om installering av Smart Desktop og Webex WFO Data Server, se installasjonsveiledningen *for Cloud Deployments* .

Beslektede emner

- Konfigurere dataserveren
- Laste ned dataserverlogger
- Overvåke dataserverstatus
- Overvåk agenter i sanntid

Knytte telefoner til agenter, opptaksgrupper og opptakstyper

Når du har synkronisert enheter via dataserveren (se Konfigurere dataserveren), bruker du siden Enhetstilknytninger til å knytte enheter fra ACD til Webex WFO-brukere, opptaksgrupper og opptakstyper.

Du kan ikke legge til nye enheter på denne siden. Hvis du vil legge til nye enheter, må du synkronisere dem via dataserveren.

Forutsetninger

- Enheter har blitt synkronisert via dataserveren.
- Du har tillatelse til å konfigurere enhetstilknytninger.
- Du har omfang over hele kontaktsenterorganisasjonen.
- Hvis du vil knytte en agent til flere enheter, må du ha Cisco UCCE versjon 12 eller 12.5 som ACD, og enhetene må dele samme ACD linje (DN). Ytterligere konfigurasjon i Cisco ACD er nødvendig.

Sideplassering

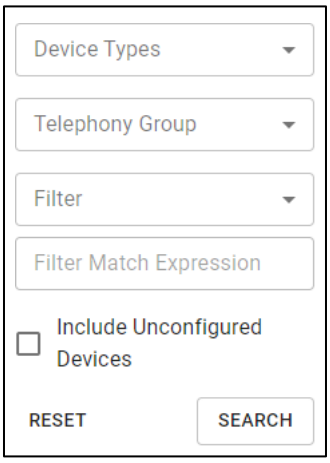
Tilknytninger for programbehandling > QM > QM konfigurasjon > enheter

Prosedyrer

Søk etter en enhet

- Bruk søkemenyen til å finne enheter med tilknytninger du vil konfigurere eller redigere. Du kan bruke jokertegnet stjerne (*) i **feltet Filtrer samsvar mellom uttrykk** til å representere et hvilket som helst antall

Tegn.



Knytte en agent til flere enheter

1. Når du har funnet enhetene (se Søke etter en enhet), velger du agenten fra **rullegardinmenyen Agent** for begge enhetene.
2. Klikk på **Lagre**.

Redigere flere enhetstilknytninger samtidig

Du kan bare redigere tilknytningene til eksisterende enheter. Du kan ikke legge til nye enheter via CSV import.

1. Klikk på alternativikonet (tre prikker) og velg **Eksporter enheter**. En CSV fil lastes ned til enheten.
2. Rediger CSV filen for å knytte enhetene til brukere, opptaksgrupper og opptakstyper etter ønske.

> **NOTAT**
> Hvis du vil knytte en enhet til en agent, må minst ett av disse feltene fylles ut:
>
> - Brukernavn
> - Domenenavn
> - Etternavn
> - Fornavn
>
> Hvis du vil fjerne tilknytningen mellom en enhet og en agent, sletter du verdiene i alle fire feltene.

3. Klikk på alternativikonet og velg **Importer enheter**.

4. Importer CSV filen.
5. Klikk på **Lagre**.

Tabellen nedenfor beskriver hvilke felt i den eksporterte CSV filen du kan og ikke kan redigere for å knytte til enheter.

Felt	Redigerbare?	Beskrivelse
Enhetsnavn	N	Navnet på enheten i samtalemiljøet.
Enhetstype	N	Enhetstypen i samtalemiljøet.
Internnumre	N	Internnummeret som er knyttet til enheten i samtalemiljøet.
VirtualDeviceName	N	Den ikke-fysiske enheten som er knyttet til en fysisk innspilt enhet i opptaksmiljøet.
Telefonigruppe	N	Telefonigruppen som er knyttet til enheten i samtalemiljøet.
Display-ID	N	ID-en til enheten i samtalemiljøet.
IsRecordingTones	J	Hvis SANN, bruker enheten innspillingstoner (ikke vanlig).
Brukernavn	J	Brukernavnet (e-postadressen) til den Webex WFO-brukeren som er tilknyttet enheten. Dette feltet er obligatorisk.
Domenenavn	J	Windows-påloggingen til brukeren som er tilknyttet enheten. Dette feltet er valgfritt.
Etternavn	J	Etternavnet til brukeren som er knyttet til enheten. Dette feltet er valgfritt.
Fornavn	J	Fornavnet til brukeren som er tilknyttet enheten. Dette feltet er valgfritt.
MonitorServer	J	Ikke i bruk.

Felt	Redigerbare?	Beskrivelse
RecordingCluster	J	Opptaksgruppen som er tilknyttet enheten. Denne verdien skiller ikke mellom store og små bokstaver. Opptaksgruppen må allerede eksistere i Webex WFO.
Innspillingstype	J	Opptakstypen som er tilknyttet enheten. Følgende er tillatte verdier for dette feltet: ▪ Varsling om hendelse ▪ Flere registreringsopptak ▪ Nettverksopptak ▪ Ingen ▪ Avstemming ▪ Konferanse med ett trinn

Beslektede emner

- Konfigurer dataserveren – Synkroniser enheter til Webex WFO.

Konfigurere Extension Mobility for Cisco-nettverksopptak

Webex WFO støtter to måter å konfigurere Extension Mobility (EM) for Cisco Network Recording. Termene som brukes i dette emnet, er de som brukes i det gjeldende produktet. Vilkårene som brukes, kan variere avhengig av produktversjonen. Når du konfigurerer agenter for Extension Mobility, må du være oppmerksom på at hvis brukeren er i en telefonsamtale når de logger av en enhet, stopper opptaket.

Standard Extension Mobility

Dette er den opprinnelige måten å konfigurere EM på i Webex WFO. Det fungerer for enkeltklyngesystemer, og det er den anbefalte måten å konfigurere EM på for disse miljøene.

Konfigurasjon av enhetstilknytninger

Konfigurasjon av brukerprofil

- Knytte en bruker til brukerprofilen i Kontaktenheter
- Ikke konfigurer en opptaksgruppe for brukerprofilen

- Brukerprofilen trenger ikke å være tilknyttet den JTAPI brukeren i Cisco Unified Communications Manager (Unified CM)

Enhetskonfigurasjon

- Knytte enheter til en standard hotellagent, eller la dem være tilknyttet noen bruker
- Konfigurere en opptaksgruppe og opptakstype (nettverk) for enheten
- Enheten må være knyttet til den JTAPI brukeren i Unified CM

Slik fungerer det

Å oppdage EM pålogging og avlogging avhenger av settet med utvidelser som endres på enheten. Dette betyr at WFO Webex har to krav for konfigurasjoner av brukerprofilutvidelser:

- Settet med internnumre i en brukerprofil må identifisere brukerprofilen unikt
- Settet med internnumre i en brukerprofil må være forskjellig fra internnumrene som er konfigurert for alle enheter som brukerprofiler kan logge på

Når en internnummerprofil logger på eller av en enhet, endres settet med internnumre på denne enheten. Slik registreres påloggingger og utloggingger, og det er også hvordan Webex WFO bestemmer hvilken brukerprofil (hvis noen) som er logget på enheten. Hver gang settet med utvidelser endres på en enhet, kontrollerer WFO Webex om settet med utvidelser samsvarer med en brukerprofil kjent av Webex WFO. Hvis den gjør det, knytter WFO Webex brukeren på brukerprofilen til enheten. Hvis settet med internnumre på enheten ikke samsvarer med noen brukerprofil, og det for øyeblikket er en brukerprofil logget på enheten, fjerner Webex WFO tilknytningen til brukerprofilen fra enheten.

Extension Mobility Tverrklynge

Denne typen konfigurering av EM ble introdusert for å støtte Ciscos Extension Mobility Cross-Cluster (EMCC)-funksjon. For å kunne bruke EMCC funksjonen kreves det betydelig konfigurasjon i hver av de Unified CM klyngene. Det er ikke dekket her. Se funksjonskonfigurasjonsveiledningen for Cisco Unified CM *for din versjon hvis du vil ha informasjon om* hvordan du konfigurerer EMCC.

MERK: Innspillingskontrollene for IP-telefontjenesten støttes ikke i Ciscos EMCC-funksjon.

Konfigurasjon av enhetstilknytninger

Brukerprofilkonfigurasjon for brukerprofiler som logger på telefoner som er koblet til andre klynger

- Knytte en bruker til brukerprofilen i Kontaktenheter
- Konfigurere brukerprofil med opptaksgruppe og opptakstype (nettverk)
- Brukerprofilen må være knyttet til den JTAPI brukeren i Unified CM

Enhetskonfigurasjon for enheter som brukerprofiler fra denne klyngen logger på

- Knytte enheter til en standard hotellagent, eller la dem være tilknyttet noen bruker
- Konfigurere en opptaksgruppe og opptakstype (nettverk) for enheten
- Enheten må være knyttet til den JTAPI brukeren i Unified CM

Slik fungerer det

I likhet med standardkonfigurasjonen avhenger korrekt registrering av EM pålogging og utlogging av gjeldende sett med utvidelser på enheten. De samme konfigurasjonskravene gjelder:

- Settet med internnumre i en brukerprofil må identifisere brukerprofilen unikt.
- Settet med internnumre i en brukerprofil må være forskjellig fra internnumrene som er konfigurert for alle enheter som brukerprofiler logger på.

Logge på en hjemmeklyngeenhet

- Når en brukerprofil logger på en enhet i hjemmeklyngen (som i den samme Unified CM-klyngen som brukerprofilen er konfigurert på), fungerer EM på samme måte som i standardkonfigurasjonen.
- Samtaler tas opp ved hjelp av opptaksgruppen som er konfigurert på enheten profilen er logget på.

Logge på en ekstern klyngeenhet

> **MERK:** Build in Bridge (BIB) må være aktivert på besøksklyngen i callManager-tjenesteparameterne før EMCC konfigureres.

- Når en brukerprofil logger på en enhet som er i en ekstern klynge (som i en Unified CM annen klynge enn den brukerprofilen er konfigurert på), oppretter hjemmeklyngen Unified CM en midlertidig fantombesøksenhet.
- Cisco CTI Service oppdager opprettelsen av denne enheten. Når fantomenheten tas i bruk, kontrollerer WFO Webex settet med utvidelser for å se om det samsvarer med en brukerprofil som har en tilknyttet bruker- og opptaksgruppe.
- Hvis den gjør det, registrerer CTI fantomenheten for opptak med brukeren og opptaksgruppen som er konfigurert på den samsvarende brukerprofilen.
- Når brukerprofilen logger av den eksterne enheten, fjerner hjemme-Unified CM-klyngen fantomenheten, og Cisco CTI Service disponerer den.

Beslektede emner

- Knytt telefoner til agenter, opptaksgrupper og opptakstyper – Finn ut hvordan du knytter enheter fra ACD ditt til Webex WFO-brukere, opptaksgrupper og opptakstyper.

Lær mer om Webex WFO med TIP

Med TIP får brukerne rettidig kontekstuell assistanse basert på deres behov. Dette innholdet sitter i applikasjonen, og gir brukerne rådene de trenger når de trenger det. Bruk TIP for å forenkle onboarding.

Informasjonen i TIP varierer avhengig av de Webex WFO-tillatelsene du har. Agenter ser ikke like mye innhold som administratorer.

TIPS kan ikke deaktiveres for individuelle brukere eller roller.

Forutsetninger

- Organisasjonen din bruker Webex WFO Cloud.

Sideplassering

Alle sider > stjerneikon (nederst til høyre på siden)

Prosedyrer

Få tilgang til TIPS

- Klikk på stjerneikonet (nederst til høyre på siden). TIPS åpnes.

For å gjøre dette	Gå til denne delen i TIPS
Ta en orienteringstur	Kom i gang Denne delen er laget for folk som ikke har brukt WFO Webex før. Omvisninger varierer fra side til side og er knyttet til brukernes tillatelser. Orienteringsturer er tilgjengelige på flere språk basert på brukerens nettleserinnstillinger. Se «Lokalisering og støttede språk» i Webex *WFO-installasjonsveiledning for skydistribusjoner* for en liste over tilgjengelige språk.

Hvordan data synkroniseres mellom ACD og Webex WFO

Webex WFO kan synkronisere data med noen ACD-er. Hvis du vil ha synkroniseringsinformasjon om bestemte ACDer, kan du se integreringsveiledningen for det ACD. Synkroniseringstjenesten trekker automatisk ut følgende informasjon fra en ACD og laster den inn i Webex WFO:

- Agenter
- Team
- Relasjoner mellom agenter og team
- Servicekøer

Når denne informasjonen er lastet inn i Webex WFO, kan du konfigurere Webex WFO til å generere prognoser og tidsplaner for servicekøer.

Når ACD synkroniserer nye data, for eksempel nye agenter eller team, og du allerede er logget på, kan du ikke vise dem. Omfanget bestemmes når du logger inn. Siden disse teamene og brukerne var Opprettet etter at du logget inn, vil du ikke ha omfang over dem før du logger av og deretter logger på igjen.

MERK: Eventuelle team, agenter, relasjoner eller servicekøer du oppretter i Webex WFO, synkroniseres ikke tilbake til ACD. De opprettholdes bare i Webex WFO.

Hvordan agentdata synkroniseres mellom ACD og Webex WFO

Webex WFO antar at hver bruker som importeres fra ACD til Webex WFO er en agent. Som et resultat oppretter den en brukeroppføring og en brukerprofil og tilordner agentrollen til brukeren. Noen ACDer kan tilordne lederrollen til brukere, og den rollen tildeles brukeren i Webex WFO.

Når noen endrer brukerdata i ACD, oppdager synkroniseringstjenesten det og gjør flere endringer i Webex WFO. Tabellen nedenfor oppsummerer disse endringene.

Endring i ACD	Resulterende endring i Webex WFO
Ny agent er lagt til	Ny agent er lagt til. Nærmere bestemt, Sync-tjenesten: ▪ Bruker ACD agentens fornavn og etternavn på Webex WFO-agentens fornavn og etternavn. ▪ Bruker påloggings-IDen for ACD på Webex WFO-ansatt-ID og ACD-ID. Du kan endre ansatt-IDen, men ikke ACD-IDen. Endring av Ansatt-ID har ingen innvirkning på påloggings-IDen ACD. ▪ Setter de Webex WFO-startdatoene for selskapet og avdelingen til gjeldende dato. ▪ Tilordner det tilsvarende teamet til agenten som agentens team. **Hvis** ACD ikke har et team tilordnet til agenten, kan du tilordne et team manuelt til agenten i Webex WFO.
Agentens fornavn eller etternavn er endres. Endret	agentens fornavn eller etternavn
Agent slettes	Agentstatus er satt til Inaktiv.

Hvordan teamdata synkroniseres mellom ACD og Webex WFO

Når teamdata endres i ACD, oppdager synkroniseringstjenesten det og gjør flere endringer i Webex WFO. Tabellen nedenfor oppsummerer disse endringene.

Endring i ACD	Resulterende endring i Webex WFO
Nytt team er lagt til	Nytt team legges til med samme navn.

Endring i ACD	Resulterende endring i Webex WFO
	Gjør enhver agent som er medlem av teamet i ACD til medlem av teamet i Webex WFO.
Teamnavnet endres	Lagnavnet endres.
Ny agent legges til i teamet	Ny agent legges til teamet.
Teamet er endret	Ingen endring.
Agent fjernes fra et team	Ingen endring.

Du kan opprette nye team i WFO Webex og tilordne agenter til dem, men disse nye teamene synkroniseres ikke tilbake til ACD.

En agent kan bare tilhøre ett team. Hvis du flytter en agent fra ett team til et annet i Webex WFO, påvirker du ikke denne agentens teamtilordning i ACD.

Synkronisere tjenestekødata

Når tjenestekødata endres i ACD, oppdager synkroniseringstjenesten det og gjør flere endringer i Webex WFO. Tabellen nedenfor oppsummerer disse endringene.

Endring i ACD	Resulterende endring i Webex WFO
Ny servicekø er lagt til	Ny servicekø er lagt til. Spesielt gjør synkroniseringstjenesten følgende: ▪ Bruker navnet på ACD tjenestekø på beskrivelsen av Webex WFO-tjenestekø ▪ Bruker ACD tjenestekø-ID på Webex WFO-tjenestekø-ID ▪ Gir den nye servicekøen typen Interaktiv/Tale for en tjenestekø Ny kompetansekartlegging er lagt til. Spesielt gjør synkroniseringstjenesten følgende:

Endring i ACD	Resulterende endring i Webex WFO
	▪ Bruker navnet på ACD tjenestekø på det Webex WFO-kompetansetilordningsnavnet ▪ Bruker ACD-tjenestekø-ID-en på det Webex WFO-kompetansetilordningsnummeret Oppretter en én-til-én-tilordning mellom ACD kompetansetilordningen og den Webex WFO-kompetansetilordningen.
Navnet på servicekøen endres	▪ Bruker det nye ACD tjenestekønavnet på den Webex beskrivelsen av WFO-tjenestekøen (navn) ▪ Bruker det nye ACD-tjenestekønavnet på det Webex WFO-kompetansetilordningsnavnet
Servicekø slettes	Ingen endring.

Konfigurere en godkjenningsmetode

Bruk Godkjenning-siden til å velge og konfigurere en godkjenningsmetode for å bekrefte identiteten til alle som vil koble til Webex WFO. Webex WFO støtter tre godkjenningsmetoder: Standard Webex WFO-godkjenning, SAML-godkjenning og Active Directory-godkjenning. På siden Godkjenning kan du konfigurere og aktivere standard godkjenningsmetode (se Aktivere standardgodkjenning og godkjenningsmetoden for SAML (se Konfigurere SAML godkjenning). Du kan aktivere og konfigurere Active Directory-godkjenningsmetoden bare for lokale distribusjoner av Webex WFO på konfigurasjonssiden for Active Directory, som du finner under Application Management > Global > Systemkonfigurasjon > Active Directory-konfigurasjon (se Koble til en Active Directory-tjener).

> **Både** systemansvarlig og leieradministrator kan konfigurere SAML godkjenning for en bestemt leier. Hvis begge administratorene konfigurerer SAML på leiernivå
> Godkjenning for en bestemt leier, Webex WFO bruker den nyeste konfigurasjonen.
> Hvis systemansvarlig aktiverer systemomfattende SAML-godkjenning, overstyres innstillingene for SAML godkjenning på leiernivå.

Webex WFO tillater autentisering i blandet modus. Dette betyr at du kan aktivere flere brukergodkjenningsmetoder samtidig.

Forutsetninger

Du må ha leiertillatelser for å konfigurere og aktivere godkjenning.

Før du konfigurerer SAML godkjenning, må du konfigurere en identitetsleverandør (IdP) som støtter SAML 2.0 (se Konfigurere identitetsleverandører. Når du konfigurerer IdP, må du passe på å registrere utsteder-ID, URL-adresse for enkel pålogging og sertifikatet for identitetsleverandør, og deretter lagre disse dataene på et lett tilgjengelig sted. Du bruker denne informasjonen når du konfigurerer SAML godkjenning.

> **MERK:** Velg og konfigurer Okta eller Active Directory Federation Services (ADFS) som identitetsleverandør for å godkjenne brukernavn og passord for Webex WFO (tjenesteleverandøren).

Sideplassering

Application Management > Global > Administration > Authentication

Prosedyrer

Du kan bruke godkjenningssiden til å aktivere/deaktivere Webex WFO-godkjenning eller aktivere/deaktivere og konfigurere SAML godkjenning.

Aktiver godkjenning

Webex WFO-godkjenning er aktivert som standard.

1. Velg godkjenningsmetoden du vil aktivere.
   Med Webex WFO kan du aktivere flere brukerautentiseringsmetoder samtidig.
2. Klikk på **Lagre**.

Deaktiver godkjenning

1. Velg godkjenningsmetoden du vil deaktivere.
   Én godkjenningsmetode må være aktivert før du kan klikke **Lagre**. For å deaktivere **Webex WFO-autentisering** må du først velge **SAML Godkjenning**.
2. Klikk på **Lagre**.

Konfigurer SAML autentisering ved å bruke Okta som IdP

Før du utfører denne prosedyren, må du kontrollere at du har konfigurert Okta som IdP. Se Konfigurere Okta .

1. Velg **Aktiver SAML godkjenning**.
2. **I delen Identitetsleverandør** bruker du dataene du samlet inn da du konfigurerte Okta som din IdP, til å konfigurere følgende felt.
   a. Skriv inn et unikt navn for denne IdP-konfigurasjonen i NAVN-feltet .
   b. Angi UTSTEDER-ID-en . Lim inn URL-adressen fra **feltet Identitetsleverandørutsteder** i Okta.

c. Skriv inn URL-adressen **for**enkel pålogging. Lim inn URL-adressen fra feltet URL-adresse **for** enkel pålogging til identitetsleverandør på Okta.

> **MERK:** Denne URL-adressen leveres av IdP-en og er ikke den samme som URL-adressen for enkel pålogging som leveres av Webex WFO under **Tjenesteleverandør**.

d. Importer IDENTITETSLEVERANDØRSERTIFIKATET .

- Klikk **på Importer** sertifikatet du lastet ned fra **feltet X.509-sertifikat** i Okta.
- (Valgfritt) Klikk **Eksporter** for å eksportere et eksisterende sertifikat.
- (Valgfritt) Klikk **Vis detaljer** for å vise detaljene for sertifikatet.

3. (Valgfritt) **I delen Tjenesteleverandør** er følgende trinn valgfrie. Okta krever ikke tjenesteleverandørsertifikat eller privat nøkkel.

> **MERK** Webex WFO er tjenesteleverandøren, og URL-adressen for godkjenning, Enhets-ID og URL-adresse for enkel pålogging er skrivebeskyttede felt.

a. Velg **Bruk leiernavn i enhets-ID** for å sette leierens navn foran leierens navn på den offentlige verten i enhets-ID-en.

b. Velg SAML **signaturalgoritme**.

c. Velg SAML **Digest Algorithm**.

d. (Valgfritt) Hvis du vil velge bort signering av SAML-tokenet, fjerner du merket for **Sign SAML Response** .

e. Importer TJENESTELEVERANDØRSERTIFIKATET . Du kan bruke det globale standardsertifikatet fra Webex WFO (bare skydistribusjoner) eller laste opp et selvadministrert sertifikat og en privat nøkkel. Se Administrere tjenesteleverandørsertifikater for Webex WFO.

f.
- Importer – Naviger til sertifikatet for den selvadministrerte tjenesteleverandøren som du vil importere til Webex WFO.
- Eksporter – Eksporterer ditt nåværende tjenesteleverandørsertifikat.
- Vis detaljer – Viser detaljene for gjeldende tjenesteleverandørsertifikat: Utsteder, Emne, Startdato og Sluttdato.
- Eksporter metadata – Eksporterer metadataene for gjeldende tjeneste.

g. Importer PRIVAT-NØKKELEN . Den private nøkkelen for et selvstyrt tjenesteleverandørsertifikat. Se Administrere tjenesteleverandørsertifikater for Webex WFO.

4. Klikk på **Lagre**.

Konfigurere SAML-godkjenning ved hjelp av ADFS som IdP

Før du utfører denne prosedyren, må du kontrollere at du har konfigurert ADFS som IdP. Se Konfigurere ADFS.

1. Velg **Aktiver SAML godkjenning**.
2. **I delen Identitetsleverandør** bruker du dataene du samlet inn da du konfigurerte ADFS som din IdP, til å konfigurere følgende felt.
   a. Skriv inn et unikt navn for denne IdP-konfigurasjonen i NAVN-feltet .
   b. Angi UTSTEDER-ID-en . Dette er normalt strukturert på følgende måte: https://<Active Katalogdomenenavn>/adfs/services/trust
   c. Skriv inn URL-adressen **for**enkel pålogging. Dette er normalt strukturert på følgende måte: https://<Active Katalogdomenenavn>/adfs/ls

      MERK: Denne URL-adressen leveres av IdP-en og er ikke den samme som URL-adressen for enkel pålogging som leveres av Webex WFO under **Tjenesteleverandør**.

   d. Importer IDENTITETSLEVERANDØRSERTIFIKATET .
      - Under Sertifikat for identitetsleverandør klikker du **Importer**.
      - Naviger til identitetsleverandørsertifikatet du eksporterte da du konfigurerte ADFS, og velg det.
      - Klikk Åpne .
      - (Valgfritt) Klikk **Eksporter** for å eksportere et eksisterende sertifikat.
      - (Valgfritt) Klikk **Vis detaljer** for å vise detaljene for sertifikatet.
3. Utfør følgende trinn i **delen Tjenesteleverandør** :

   MERK Webex WFO er tjenesteleverandøren, og URL-adressen for godkjenning, Enhets-ID og URL-adresse for enkel pålogging er skrivebeskyttede felt.

a. (Valgfritt) Velg **Bruk leiernavn i enhets-ID** for å sette leierens navn foran leierens navn på den offentlige verten i enhets-ID-en.

b. Velg SAML **signaturalgoritme**.

c. Velg SAML **Digest Algorithm**.

d. (Valgfritt) Hvis du vil velge bort signering av SAML-tokenet, fjerner du merket for **Sign SAML Response** .

e. Importer TJENESTELEVERANDØRSERTIFIKATET . Du kan bruke det globale standardsertifikatet fra Webex WFO (bare skydistribusjoner) eller laste opp et selvadministrert sertifikat og en privat nøkkel. Se Administrere tjenesteleverandørsertifikater for Webex WFO.

   - Importer – Naviger til sertifikatet for den selvadministrerte tjenesteleverandøren som du vil importere til Webex WFO.
   - Eksporter – Eksporterer ditt nåværende tjenesteleverandørsertifikat.
   - Vis detaljer – Viser detaljene for gjeldende tjenesteleverandørsertifikat: Utsteder, Emne, Startdato og Sluttdato.
   - Eksporter metadata – Eksporterer metadataene for gjeldende tjeneste.

f. Importer PRIVAT-NØKKELEN . Den private nøkkelen for et selvstyrt tjenesteleverandørsertifikat. Se Administrere tjenesteleverandørsertifikater for Webex WFO.

1. Klikk på **Lagre**.

Aktiver standardgodkjenning

Som standard administreres brukerautentisering og passord ved hjelp av Webex WFO. I systemer som synkroniseres med en ACD, opprettes og administreres brukere i ACD, selv om du fremdeles kan opprette brukere i Webex WFO (se Administrere brukere).

> **Leieradministratorer** som er lagt til av en systemansvarlig, kan alltid logge på med sin Webex WFO-legitimasjon. Dette gjelder selv om Webex WFO-autentisering er deaktivert og
> En annen form for godkjenning (SAML eller Active Directory) er aktivert.

For systemansvarlige er dette valget skrivebeskyttet.

Aktivere Webex WFO-godkjenning

1. Velg **Aktiver Webex WFO-godkjenning**.
2. Klikk på **Lagre**.

Konfigurere SAML godkjenning

Med godkjenning av Security Assertion Markup Language (SAML) kan du bruke vanlige eksterne identitetsleverandører (IdP) til å godkjenne brukernavn og passord for Webex WFO (tjenesteleverandøren eller SP). Denne metoden for brukergodkjenning og passordbehandling kalles ofte enkel pålogging (SSO).

Hvis du bruker SAML og vil la agentene få tilgang til vaktplanene sine utenfor jobben via en tredjepartskalender, for eksempel Microsoft Outlook, Google Calendar eller Apple Calendar, merker du av for «iCal-synkronisering med SSO» på siden Globale innstillinger for WFM (se Konfigurere systemomfattende WFM-innstillinger). Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du konfigurerer Webex WFO slik at agenter kan få tilgang til tidsplanene sine utenfor arbeidet når SAML er aktivert, kan du se Vise tidsplanen i en annen kalenderapp.

> **Leieradministratorer** som er lagt til av en systemansvarlig, kan alltid logge på med sin Webex WFO-legitimasjon. Dette gjelder selv om Webex WFO-autentisering er deaktivert og
> En annen form for godkjenning (SAML eller Active Directory) er aktivert.

Konfigurere identitetsleverandører

Webex WFO integreres med alle IdP-er som støtter SAML 2.0-autentifikasjon. Følgende generelle parametere gjelder når du konfigurerer SAML deklarasjonen i en IdP.

Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du konfigurerer bestemte IdP-er, kan du se Konfigurere Okta og Konfigurere ADFS

Påstand Komponent	Konfigurasjon
Attributter	IdP-en må sende en deklarasjon som inneholder brukernes e-postadresse som et attributt. Denne e-postadressen må samsvare med adressen som brukes til Webex WFO-autentisering. **EKSEMPEL** Det bestemte navnet på e-postattributtet avhenger av IdP-en du bruker. Følgende er eksempler: ▪ EmailAddress ▪ E-post ▪ post ▪ User.email
Signaturer	Den SAML påstanden må signeres. Påstander kan signeres med følgende algoritmer:

Påstand Komponent	Konfigurasjon
	▪ RSA-SHA1 ▪ RSA-SHA256
Viktige størrelser	Krypterte deklarasjoner støttes bare med en maksimal nøkkelstørrelse på 128 biter.

Webex WFO kan integreres med både SP-initierte og IdP-initierte SAML, avhengig av hvilken IdP du bruker.

Idp	Støtter SP-initierte SAML	Støtter IdP-startet SAML
Okta	Ja	Ja
ADFS	Ja	Ja
Azure	Nei	Ja
Andre IdP-er	Varierer	Varierer

MERK For IdP-initierte SAML som bruker Azure AD, må feltet URL-adresse for pålogging i appen i Azure AD være tomt.

Konfigurere Okta

BESTE PRAKSIS

Før du konfigurerer Okta, må du samle inn følgende informasjon fra Tjenesteleverandør-delen på Autentisering-siden i WFO Webex og lagre den på et lett tilgjengelig sted:

- URL-adresse for enkel pålogging
- Enhets-ID

Følgende er en oversikt over hvordan du konfigurerer Okta som din IdP:

1. Opprett en Okta-app.
2. Konfigurer Okta-appen.
3. Samle inn informasjon om Okta-appen.
4. Konfigurer Okta som en IdP i Webex WFO.

Opprett en app i Okta

1. Logg inn på Okta.

   MERK: Du må være superadministrator i Okta for å kunne opprette og konfigurere en app.

2. Naviger til Programmer > applikasjoner.
3. Klikk på **Legg til program**.
4. Klikk på **Opprett ny app**.
5. I dialogboksen Opprett ny programintegrering konfigurerer du feltene som følger.

Felt	Konfigurasjon
plattform	Velg **Web**.
Påloggingsmetode	Velg **SAML 2.0**.

Konfigurer Okta-appen

1. I kategorien Generelle innstillinger konfigurerer du feltene som følger.

Felt	Konfigurasjon
Appnavn	Skriv inn et unikt navn for Webex WFO.
Applogo	(Valgfritt) Last opp et bilde for å identifisere Webex WFO i
Okta. Synlighet for apper	(Valgfritt) Begrens hvem som kan se bildet i Okta.

2. Klikk på Neste .
3. I kategorien Konfigurer SAML konfigurerer du feltene som følger.

   Hvis Avanserte innstillinger er skjult, klikker du **Vis avanserte innstillinger**.

Felt	Konfigurasjon
Generelt	
URL-adresse for enkel pålogging	Kopier og lim inn denne URL-adressen fra godkjenningssiden i

Felt	Konfigurasjon
	Webex WFO. URL-adressen finnes i feltet URL-adresse for enkel pålogging i delen Tjenesteleverandør. La bruke denne **for mottakeradresse og destinasjonsadresse** Avmerkingsboks avmerket (standard).
Målgruppe URI (SP-enhets-ID)	Kopier og lim inn denne ID-en fra godkjenningssiden i Webex WFO. URL-adressen finnes i feltet Enhets-ID i delen Tjenesteleverandør.
Navn ID-format	Velg **EmailAddress**.
Programmets brukernavn	Velg **E-post**.
Svar	Velg **Signert**.
Påstand Signatur	Velg **Signert**.
Signatur algoritme	Velg enten **RSA-SHA1** eller **RSA-**
SHA256. Fordøye algoritme	Velg enten **RSA-SHA1** eller **RSA-**
SHA256. Kryptering av deklarasjon	Velg **Ukryptert**.
Aktiver enkel avlogging	La **Tillat applikasjonen starte enkel avlogging-sjekk** Boksen er avmerket (standard).
Kontekstklasse for godkjenning	Velg **PasswordProtectedTransport**.
Honor Force-godkjenning	Velg **Ja**.
SAML Utsteder-ID	La stå tomt.
Attributt Uttalelser	

Felt	Konfigurasjon
Navn	Skriv inn et unikt navn.
Navneformat	Velg **Uspesifisert**.
Verdi	Velg **user.email**.

Du trenger ikke å konfigurere noen attributter i delen Gruppeattributtsetninger.

4. Klikk på Neste .
5. I kategorien Tilbakemelding velger du alternativet Tilbakemelding som passer for bedriftens bruk av Okta.

   MERK: Valget ditt påvirker ikke WF Webex Os mulighet til å bruke Okta som IdP.

6. Klikk på **Fullfør**.

Samle informasjon for Webex WFO fra Okta-appen

1. Naviger til Programmer > applikasjoner, og klikk deretter på Okta-appen for Webex WFO.
2. Velg kategorien Logg på .
3. Klikk **Vis konfigurasjonsinstruksjoner**.
4. Samle informasjon om Okta-appen fra følgende felt:

Felt	Instruks
URL-adresse for enkel pålogging fra identitetsleverandør	Kopier URL-adressen og lagre den på et lett tilgjengelig sted.
Utsteder av identitetsleverandør	Kopier URL-adressen og lagre den på et lett tilgjengelig sted.
X.509-sertifikat	Last ned sertifikatet og lagre det på en lett tilgjengelig måte plassering.

5. Se Konfigurere en godkjenningsmetode for å konfigurere en Okta-identitetsleverandør med Webex WFO og aktivere SAML autentisering.

Konfigurere ADFS

Nedenfor finner du en oversikt over hvordan du konfigurerer enkel pålogging for Active Directory Federation Services (AD FS):

1. Konfigurer beroende part for identitetsleverandøren.
2. Konfigurer LDAP-regelen for e-postkrav for Webex WFO-klarering.
3. Konfigurer den innkommende regelen for viderekobling av krav for den Webex WFO-klareringen.
4. Konfigurer den sikre hash-algoritmen og importer tjenesteleverandørens sertifikat.
5. Eksporter sertifikatet til identitetsleverandøren.
6. Konfigurer en ADFS-identitetsleverandør med Webex WFO og aktiver SAML-godkjenning.

Konfigurere beroende part klarering for identitetsleverandøren din

Konfigurering av avhengige parters klarering for identitetsleverandøren er en

prosedyre med flere trinn. Først begynner du veiviseren Legg til beroende part.

1. Åpne Windows Server AD FS Management Console.
2. Utvid **mappen Klareringsforhold** .
3. Høyreklikk **mappen Relying Party Trusts** , og klikk **deretter Add Relying Party Trust** for å starte veiviseren for klarering av beroende part.
4. Klikk **Start**.

Deretter konfigurerer du Fortrolig part-klarering med veiviseren Legg til beroende part.

1. Velg **Skriv inn data om den beroende parten manuelt**, og klikk **deretter Neste**.
2. Skriv inn "Webex WFO" i Visningsnavn-feltet , og klikk **deretter Neste**.
3. Velg **AD FS-profil**, og klikk **deretter Neste**.
4. Klikk **Neste** i trinnet **Konfigurer sertifikat** . Du trenger ikke å angi et valgfritt tokenkrypteringssertifikat.
5. Merk av **for Aktiver støtte for WebSSO-protokollen** SAML 2.0, angi URL-adressen for enkel pålogging (finnes under **Tjenesteleverandør** på godkjenningssiden), og klikk **deretter Neste**.
6. Skriv inn enhets-ID-en (funnet under **Tjenesteleverandør** på siden Godkjenning) i **feltet Fortrolig parts klareringsidentifikator** , klikk **Legg til, og klikk**deretter Neste .
7. Velg **Gi alle brukere tilgang til denne beroende parten**, og klikk **deretter Neste**.
8. Klikk **Neste** i trinnet Klar til å legge til klarering **for å fullføre konfigurasjonen** og legge til den beroende partens klarering.

9. Merk av **for Åpne dialogboksen Rediger kravregler for denne beroende parten når veiviseren lukkes** , og klikk **deretter Lukk**. Vinduet Rediger kravregler åpnes automatisk.

Konfigurere LDAP-e-postkravregelen for Webex WFO-klarering

1. Klikk Legg **til regel ... under fanen Regler for transformering av utstedelse** i vinduet Rediger kravregler.
2. Velg **Send LDAP-attributter som krav** fra **rullegardinlisten Kravregelmal** , og klikk deretter på **Neste**.
3. Skriv inn «LDAP-e-postadresse» i feltet Navn **på kravregel.**
4. Velg **Active Directory** fra **rullegardinlisten Attributtlager** .
5. Velg **E-postadresser** fra **rullegardinlisten LDAP-attributt** .
6. Velg **E-postadresse** fra **rullegardinlisten Utgående kravtype** .
7. Klikk på **Fullfør** for å fullføre konfigurasjonen av denne kravregelen og legge til regelen for innkommende kravtransformering.

Konfigurer den innkommende regelen for viderekobling av krav for Webex WFO-klarering

1. Klikk Legg **til regel ... under fanen Regler for transformering av utstedelse** i vinduet Rediger kravregler.
2. Velg **Transformer et innkommende krav** fra **rullegardinlisten Kravregelmal** , og klikk **deretter Neste**.
3. Skriv inn «Transformer e-postadresse» i feltet Navn **på** kravregel.
4. Velg **E-postadresse** fra **rullegardinlisten Innkommende kravtype** .
5. Velg **Navn-ID** fra **rullegardinlisten Utgående kravtype** .
6. Velg **Midlertidig identifikator** fra rullegardinlisten Format **for** utgående navn-ID.
7. Velg **Send gjennom alle kravverdier**.
8. Klikk på **Fullfør** for å fullføre konfigurasjonen av denne kravregelen.
9. Klikk på **OK** for å fullføre redigeringen av kravregler og lukke vinduet Rediger kravregler.

Konfigurere den sikre hash-algoritmen og importere tjenesteleverandørens sertifikat

1. Åpne Windows Server AD FS Management Console.
2. Dobbeltklikk på den Webex WFO-tilliten du opprettet i trinnet ovenfor for å åpne vinduet Webex WFO-egenskaper.
3. Klikk kategorien **Avansert** , og velg **deretter SHA-1** fra **rullegardinlisten Sikker hash-algoritme** .
4. **Klikk kategorien Signatur** , og klikk **deretter Legg til...** og velg tjenesteleverandørsertifikatet.

> **Hvis** du ikke ser tjenesteleverandørens sertifikat, må du kanskje velge Alle filer (*.*) i filtypefilteret nederst til venstre i vinduet.

5. Klikk **OK** for å fullføre redigeringen av klareringsegenskapene og lukke vinduet Webex WFO-egenskaper.

Eksportere sertifikatet til identitetsleverandøren

1. Åpne Windows Server AD FS Management Console.
2. Utvid Sertifikater-mappen .
3. Dobbeltklikk på sertifikatet for tokensignering for å åpne sertifikatvinduet.
4. **Klikk kategorien Detaljer** , og klikk **deretter Kopier til fil...** for å starte veiviseren for sertifikateksport.
5. Klikk **Neste** for å fortsette.
6. Velg **Base-64-kodet X.509 (. CER),** og klikk **deretter Neste**.
7. Angi et unikt filnavn og en unik plassering for å lagre filen, og klikk **deretter Fullfør**. Det skal vises en dialogboks som rapporterer at eksporten var vellykket. Bruk innholdet i den eksporterte filen til å konfigurere din IdP med Webex WFO.
8. Se Konfigurere en godkjenningsmetode for å konfigurere en ADFS-identitetsleverandør med Webex WFO og aktivere SAML-godkjenning.

Feltbeskrivelser

Følgende felt vises når du velger Aktiver SAML-godkjenning.

Tjenesteleverandør

Felt	Beskrivelse
URL for godkjenning	(Skrivebeskyttet) URL-adressen til Webex WFO som leder deg til URL-adresse for enkel pålogging.
Enhets-ID	(Skrivebeskyttet) Enhets-ID-en levert av Webex WFO. Bruk denne informasjonen til å konfigurere din IdP.
Bruk leiernavn i enhets-ID	Merk av for dette alternativet for å sette leierens navn foran leierens offentlige vertsnavn i enhets-ID-en.
URL-adresse for enkel pålogging	(Skrivebeskyttet) URL-adressen du vil sende SAML svar på fra IdP. Bruk denne informasjonen til å konfigurere kundeservicetjenesten

Felt	Beskrivelse
	URL-adressen i IdP-en. Denne URLen levert av WFO Webex er ikke den samme som URL-adressen for enkel pålogging fra din IdP, som må skrives inn i feltet under **Aktiver SAML autentisering**.
SAML signaturalgoritme	Standardalgoritmen konfigureres av organisasjonen. Andre støttede algoritmer er SHA1, SHA256 og SHA512.
SAML Digest-algoritmen	Standardalgoritmen konfigureres av organisasjonen. Annen støttede algoritmer er SHA1, SHA256 og SHA512.
Sign SAML Response	Denne boksen er valgt som standard. Fjern merket for dette hvis du ikke vil Signer det SAML svaret.
Tjenesteleverandørsertifikat (skrivebeskyttet)	Sertifikatet for å konfigurere din IdP med Webex WFO. Du kan bruke det globale standardsertifikatet fra Webex WFO (bare skydistribusjoner) eller laste opp et selvadministrert sertifikat og en privat nøkkel. Se Administrere tjenesteleverandørsertifikater for Webex WFO. ▪ Importer – Importerer et selvadministrert tjenesteleverandørsertifikat til Webex WFO. ▪ Eksporter – eksporterer ditt nåværende tjenesteleverandørsertifikat. ▪ Vis detaljer – Viser detaljene for gjeldende tjenesteleverandørsertifikat: utsteder, emne og start- og sluttdato. ▪ Eksporter metadata – eksporterer metadataene for gjeldende tjenesteleverandørsertifikat.
Privat nøkkel	Den private nøkkelen for et selvstyrt tjenesteleverandørsertifikat. Se Administrere tjenesteleverandørsertifikater for Webex WFO. ▪ Importere – Importerer en ny privat nøkkel for et sertifikat for en selvbetjent tjenesteleverandør. Syntaksen for denne private nøkkelen må være PKCS 8.

Felt	Beskrivelse
	▪ Slett – Sletter den eksisterende private nøkkelen.

Administrere tjenesteleverandørsertifikater for Webex WFO

Ikke alle IdP- eller IdP-konfigurasjoner krever tjenesteleverandørsertifikater.

Idp	Sertifikat kreves
ADFS	Ja
Okta	Nei
Andre IdP-er	Varierer etter konfigurasjon.

Hvis IdP- eller IdP-konfigurasjonen krever et tjenesteleverandørsertifikat for å integreres med Webex WFO, har du flere alternativer, avhengig av om Webex WFO-distribusjonen er i skyen eller lokalt.

Distribuere	Alternativ
Sky, lokalt	Bruk standard globalt sertifikat fra Webex WFO. Sky,
lokalt	Importer et selvbehandlet sertifikat og privatnøkkel. Sertifikatet kan være selvsignert, eller det kan komme fra en tredjepart (for eksempel Verisign eller DigiCert). Syntaksen for privatnøkkelen må være PKCS 8.
Lokalt	Lagre en selv- på serveren der du installerte Webex WFO, Administrert sertifikat og privatnøkkel i den delte konfigurasjonskatalogen. Denne katalogen er UNC Webex banen som ble angitt under installasjonen av WFO. Se delen "Installere Webex WFO" i Webex *WFO-installasjonsveiledning for lokale distribusjoner*. Sertifikatet og privatnøkkelen må ha følgende navn: ▪ Sertifikat – serviceProvider.crt

Distribuere	Altern
	▪ Private Key—serviceProvider.key Sertifikatet kan være selvsignert, eller det kan komme fra en tredjepart (for eksempel Verisign eller DigiCert). Syntaksen for privatnøkkelen må være PKCS 8.

Bruke en ACD-ID på nytt

Funksjonen Repurpose ACD ID lar deg gjenbruke ACD-ID-er fra Avaya-systemet ditt i Webex WFO. Samtidig som alle historiske data opprettholdes, fjernes tilknytningen ACD ID fra en inaktiv bruker (for eksempel en som har forlatt kontaktsenteret) og lar deg tilordne den til en ny bruker. Denne funksjonen er bare tilgjengelig for Avaya systemer.

Når du bruker en ACD-ID på nytt, fjernes følgende tilknytninger fra den inaktive brukeren:

- ACD-ID
- Brukerprofil fra Avaya ACD

Når ID-en er gjenbrukt, synkroniseres ikke lenger den inaktive brukeren med ACD, og ingen flere data for den inaktive brukeren hentes fra ACD.

Alle fremtidige data som hentes fra ACD for ID-en for gjenbruk, knyttes til den nye brukeren.

Bruke en Avaya ACD-ID på nytt

1. I Webex WFO går du til Brukere-siden, og deretter velger du den inaktive brukeren.
2. (Valgfritt) Fjern merket for Aktiver denne brukeren .

   BESTE PRAKSIS Gjenbruk av brukernes ACD-ID-er påvirker ikke aktiveringsstatusen deres. Hvis brukere ikke lenger er aktive i Webex WFO, må du deaktivere dem før du bruker dem på nytt
   ACD ID-er.

3. Klikk på **Gjenbruk ACD-ID.**
4. Klikk på **Lagre**.
5. Konfigurer den nye brukeren i ACD. Neste gang Webex WFO synkroniserer med ACD, vil en ny bruker med gjenbrukt ID bli lagt til i WFO Webex.

Konfigurere passordpolicyen

Bruk siden Passordpolicy til å konfigurere policyen for brukerpassord slik at den oppfyller organisasjonens sikkerhetskrav.

Feltbeskrivelser

MERK: Disse innstillingene gjelder bare for passord som administreres av Webex WFO. Passord som håndteres av en ekstern identitetsleverandør (IdP) via enkel pålogging, overholder denne IdP-ens unike passordpolicy (se Konfigurer en godkjenningsmetode).

Felt	Beskrivelse
Minimum passordlengde	Minimum antall tegn en brukers passord må være for organisasjonen din. Den Webex WFO minimum passordlengden er åtte tegn. Standardverdi = 8.
Hindre gjenbruk av det siste _____ _Passord	Merk av for dette alternativet for å hindre at brukerne angir et passord som samsvarer med et angitt antall tidligere passord. Standardverdi = 5
Krev nytt passord etter ____Dager	Merk av i denne avmerkingsboksen for å kreve at brukere angir et nytt passord etter et angitt antall dager. Du blir varslet ved innlogging hvis passordet ditt er satt til å utløpe innen syv dager. Hvis passordet ditt utløper, må du angi et nytt passord neste gang du logger på. Standardverdi = 90. **Hvis** du forkorter utløpsperioden, kan du forårsake at eksisterende passord utløper. Hvis du for eksempel forkorter Utløpsperioden fra 90 dager til 60 dager, passord som er eldre enn den nye 60-dagersgrensen vil bli utløpt.
Lås brukerkonto etter _____ mislykkede påloggingsforsøk	Merk av i denne avmerkingsboksen for å låse en brukers konto etter et angitt antall mislykkede påloggingsforsøk. Hvis en brukers konto blir låst, kan ikke brukeren logge på før vedkommende tilbakestiller passordet, eller en administrator låser opp kontoen eller tilbakestiller passordet. Standardverdi = 5.

Felt	Beskrivelse
	En bruker med tillatelse til å administrere passordpolicy kan låse opp en konto fra Brukere-siden (se Administrere brukere). **MERK:** Hvis en brukers konto er låst, vil pålogging bli deaktivert gjennom både Webex WFO og enkel pålogging. Imidlertid er en Kontoen blir bare låst etter mislykkede Webex WFO-påloggingsforsøk. Mislykkede påloggingsforsøk for enkel pålogging håndteres av IdP. **Dette** alternativet er aktivert som standard for nye kunder som starter med versjon 10.0 oppdatering 2017.9. Kunder som Konfigurert passordpolicyen før utgivelsen av versjon 10.0 Update 2017.9 vil opprettholde disse innstillingene.

Noen ekstra krav til passordkompleksitet kan ikke konfigureres. Disse kravene er beskrevet nedenfor.

Krav til passordkompleksitet er basert på Microsofts passordpolicy: https://technet.microsoft.com/en-us/library/hh994562.aspx.

Følgende regler gjelder når du oppretter eller redigerer en bruker, eller når du endrer eller tilbakestiller et passord.

- Passord kan ikke inneholde mellomrom (tomme).
- Passord må bestå av minst åtte tegn. Minimumslengden kan konfigureres av en administrator.
- Passord må inneholde tegn fra tre av følgende fire kategorier:

Kategori	Beskrivelse
Store bokstaver	A–Z Store bokstaver i Unicode-tegn: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Små bokstaver	a–z Små bokstaver unicode-tegn: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm

Kategori	Beskrivelse
Numre	0–9
Spesialte gn	Følgende tegn er tillatt for et passord for en leierdatabase: ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | Følgende tegn er tillatt for alle andre passord: ! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ ` { | } ~

Disse reglene gjelder bare når du konfigurerer et passord som kontrolleres av Webex WFO. Hvis en bruker skriver inn et passord for et eksternt system som ikke kontrolleres av Webex WFO, vil ikke WFO Webex validere passordet (for eksempel ACD konfigurasjon).

MERK: En bruker kan opprettes uten passord (manuelt eller automatisk via ACD synkronisering). En bruker uten passord kan ikke logge på. Den brukeren må bruke koblingen "Glemt passord" og konfigurere en
passord.

Begrens tilgangen til bestemte IP adresser

På siden Nettverkstilgang kan leieradministratorer forbedre leierens sikkerhet ved å kontrollere (eller "hviteliste") IP hvilke adresser brukerne har tilgang til Webex WFO fra.

Leieradministratorer kan legge til ett eller flere IP adresseområder, og brukere har bare tilgang til Webex WFO-funksjoner hvis de logger på Webex WFO fra en IP adresse innenfor de konfigurerte områdene. Hvis brukere logger på Webex WFO fra en IP adresse som ikke er innenfor de konfigurerte områdene, får de en feilmelding og kan ikke logge på.

IP adresseområder som er hvitelistet av en leieradministrator, gjelder bare for denne leieren. Systemansvarlige kan hviteliste flere IP områder, IP og områdene som er hvitelistet av en systemansvarlig, gjelder for alle leierne i systemet. Hvis både en leieradministrator og en systemansvarlig hvitelister IP områder, kan brukere få tilgang til WFO Webex fra både hvitelisten for leier og systemets hviteliste.

Webex WFO støtter for øyeblikket bare hvitelisting for IPv4 adresser.

Leieradministratorer som er lagt til av en systemansvarlig, har tilgang til leieren fra en hvilken som helst IP adresse, selv en IP adresse som ikke er hvitelistet. Dette sikrer at leietaker Administratorer har tilgang til leieren selv om det er feil konfigurasjon av hvitlisting.

Aktiver hvitelisting

1. Velg **Aktiver tilgangsbegrensning for hviteliste**.
2. Klikk **Legg til IP område**. Dialogboksen Legg til IP område vises.
3. Skriv inn et unikt navn for det IP adresseområdet i Navn-feltet.
4. I feltet IP områdestart angir du den første gyldige IPv4 adressen du vil inkludere i området.
5. I feltet IP områdeslutt angir du den sist gyldige IPv4 adressen du vil inkludere i området.

   MERK: Du må angi en IP-adresse i feltet IP Range End. Hvis du skriver inn den samme IP adressen som du skrev inn i feltet IP Range Start, kan brukere bare få tilgang til WFO fra Webex
   Som IP adresse.

6. Klikk Legg **til**.
7. Klikk på **Lagre**.

IP Adresseområder-tabellen

Ved hjelp av tabellen IP adresseområder kan du overvåke, redigere og slette de IP adresseområdene som leieradministratorer har hvitelistet.

Systemansvarlige kan også hviteliste IP adresseområder. IP adresseområder som er hvitelistet av en systemansvarlig, gjelder for alle leiere i systemet, men områdene de hvitelister gjør ikke Vises i leierens IP Adresseområder-tabell. Hvis du vil ha en fullstendig liste over hvitelistede IP adresseområder, kontakter du systemansvarlig.

Felt	Beskrivelse
Navn	Navnet på adresseområdet for IP.
IP Range Start	Den første IP adressen som er inkludert i
området. IP Range End	Den siste IP adressen som er inkludert i
området.	
Handlinger	▪ Rediger-ikon - Lar deg endre navn, start eller slutt på en eksisterende IP serie. ▪ Slett-ikon – Fjerner et eksisterende IP område fra hvitelisten. Alle brukere som for øyeblikket logger på WFO Webex fra IP adresser som er inkludert i dette området, vil ikke kunne få tilgang til Webex WFO-funksjoner fra disse IP adressene.

Lokale distribusjoner

Hvis firmaet ikke bruker Apache-belastningsfordelingskonfigurasjonen som er pakket med den Webex WFO-installasjonen, må du sette XFF-hodet (X-Forwarded-For) for (XFF) til den IP adressen til den opprinnelige klienten.

Beslektede emner

- Sikkerhetsoppdatering: TLS 1.1 og svake SSL/TLS 1.2-chiffreringer vil bli avskrevet

Konfigurere dataserveren

På siden Dataserverkonfigurasjon kan du konfigurere Data Server-funksjoner basert på det geografiske plasseringen til et kontaktsenter. Du kan for eksempel konfigurere et kontaktsenter i New York på en annen måte enn et kontaktsenter i California. Dette gjør at hvert nettsted kan operere med minimal WAN-trafikk.

MERK WFM tolker alle tidsstempler i Avaya historiske datafiler som å være i leiertidssonen.

Naviger til Application Management > Global > Administration > Downloads for å laste ned Webex WFO Data Server. Informasjon om hvordan du installerer Webex WFO Data Server finner du i "Installing the Webex WFO Data Server" i *Webex WFO Installation Guide*.

Forutsetninger

- Du har tillatelsen Administrere leier eller Oppdater leier.

Sideplassering

Application Management > Global > Systemkonfigurasjon > dataserverkonfigurasjon

Dataserverkonfigurasjon i miljøer med flere leiere

Enkelte dataserverfunksjoner er ikke tilgjengelige i miljøer med flere leiere. I et slikt miljø vises ikke følgende konfigurasjonsalternativer på siden Dataserverkonfigurasjon:

- Innstillinger for avstemming av regional dataserver
- Synkroniseringsinnstillinger for dataserverenhet
- Innspilling av SIPREC-signalserverinnstillinger
- Innspillings- CTI signalserverinnstillinger
- Innstillinger for opptaksopptaksserver

Feltbeskrivelser

Bruk siden Konfigurasjon av dataserver til å konfigurere og vedlikeholde dataserverfunksjonene. Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du konfigurerer dataserveren for en bestemt ACD, kan du se følgende sider eller integreringsveiledningen for ACD eller teknisk merknad hvis tilgjengelig:

Hvis organisasjonen har en av følgende integreringer, kan du se integreringsveiledningen for ACD for ytterligere dataserverkonfigurasjoner som er spesifikke for ACD.

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

Feltene på siden Konfigurasjon av dataserver er beskrevet nedenfor.

Velg Konfigurasjon av dataserver

Velg URL-adressen til dataserveren for kontaktsenteret som du vil konfigurere regionale funksjoner.

Visningsnavn

Skriv inn visningsnavnet til dataserveren du valgte.

Innstillinger for ACD-synkronisering for regional dataserver

Merk av for Aktiver synkronisering for å aktivere ACD synkronisering på den regionale dataserveren, og bruk deretter rutene Tilgjengelige og Tilordnede til å tilordne servere til ACD synkronisering.

Innstillinger for registrering for regional dataserver ACD

Merk av for Aktiver registrering for å aktivere ACD registrering på den regionale dataserveren, og bruk deretter rutene Tilgjengelige og Tilordnede til å tilordne servere til ACD opptak.

Hendelsesinnstillinger for regional dataserver i sanntid

Merk av for Aktiver sanntidshendelser for å aktivere sanntidshendelser på den regionale dataserveren, og bruk deretter rutene Tilgjengelige og Tilordnede til å tilordne servere til hendelsesregistrering i sanntid.

Innstillinger for trinnvis opplasting for regional dataserver

Merk av for Aktiver trinnvis opplasting for å aktivere trinnvise opplastinger på den regionale dataserveren, og konfigurer deretter leierens innstillinger for trinnvis opplasting. Hvis du vil ha mer informasjon om faseopplasting, kan du se Konfigurere trinnvis opplasting.

> **Hvis** du aktiverer denne komponenten alene, fører det ikke til at agent-PCer bruker Stage Upload. Agenter må også være tilknyttet dataserveren for trinnvis opplasting via Teams eller IP adressefilteret og
> én eller flere riktig konfigurerte regler i den daglige hendelsen QM arbeidsflyt.

Felt	Beskrivelse
Plassering	UNC-banen til lagringsstedet. En UNC-bane krever følgende format: \\Datamaskinnavn\DeltMappe\Ressurs **Hvis** UNC-banen endres, må opptakene på den forrige trinnvise opplastingsplasseringen flyttes manuelt. UNC-banen og brukernavnet må være tilgjengelig både for WFO Webex skrivebordet som er installert på agentens skrivebord, og dataserveren.
Brukernavn	Brukernavnet til brukeren som administrerer serveren for trinnvis opplasting.
Passord	Passordet til brukeren som administrerer serveren for trinnvis opplasting.

Trinnvis opplasting IP adressefilterkonfigurasjon

Denne delen er bare synlig når trinnvis opplasting er aktivert. Skriv inn områder med IP adresser i CIDR-notasjon som inkluderer de IP adressene til agent-PC-ene med Smart Desktop som du vil bruke trinnvis opplasting. Alle agenter som har en PC med en IP adresse som er inkludert i IP adressefilteret, er knyttet til dataserveren for faseopplasting.

> **Agenter** som er knyttet til den trinnvise opplastingsdataserveren via adressen IP, bruker bare trinnvis opplasting hvis de også er knyttet til en riktig konfigurert QM arbeidsflyt daglig Begivenhet. Hvis du vil ha mer informasjon om totrinns opplasting, kan du se "Konfigurere komponenten for trinnvis opplasting" i utformingsveiledningen *for lokale* distribusjoner eller *skydistribusjoner*.

Skriv inn et IP adresseområde, og klikk på Lagre. Du kan legge til flere områder, som er oppført i ruten over inntastingsfeltet. Når det er lagt til i ruten, kan du også redigere eller slette et område. Klikk blyantikonet for å redigere området, og klikk X-ikonet for å slette området.

Innstillinger for avstemming av regional dataserver

Merk av for Aktiver avstemming for å aktivere avstemming av dataserveren. Flytt serverne som skal avstemmes, fra Tilgjengelig-ruten til ruten Tilordnet.

Active Directory-synkronisering

Merk av for Aktiver synkronisering for å aktivere Webex WFO for å matche og synkronisere Webex WFO-brukere med Active Directory-brukere. Se Koble til en Active Directory-server.

Synkroniseringsinnstillinger for dataserverenhet

Velg Aktiver enhetssynkronisering for å aktivere synkronisering av valgte ACD-er via den valgte dataserveren. Flytt serverne som skal synkroniseres, fra Tilgjengelig-ruten til ruten Tilordnet.

Innspilling av SIPREC-signalserverinnstillinger

Merk av for Aktiver SIPREC-signalering for å aktivere SIPREC-signaltjenester. Skriv inn vertsnavnet eller IP adressen til dataserveren der SIPREC-signaltjenesten er installert.

MERK: Denne plasseringen må være tilgjengelig for de installerte forekomstene av Smart Desktop.

Innspillings- CTI signalserverinnstillinger

Merk av for Aktiver CTI signalisering for å aktivere CTI signaltjenester. Skriv inn vertsnavnet eller IP adressen til dataserveren der CTI Signaling-tjenesten er installert.

MERK: Denne plasseringen må være tilgjengelig for de installerte forekomstene av Smart Desktop.

Innstillinger for opptaksopptaksserver

Merk av for Aktiver lydopptak for å aktivere nettverksopptak i stedet for eller i tillegg til endepunktopptak (via Smart Desktop). Skriv deretter inn følgende informasjon:

- Vertsnavn eller IP-adresse til dataserveren som opptaksserveren er installert på. Denne adressen må være tilgjengelig for de installerte forekomstene av Smart Desktop.
- Skriv inn mappefilbanen der opptaksfiler skal lagres midlertidig før opplasting. Denne mappen må være tilgjengelig for en bruker med lokal systemlegitimasjon.

Innstillinger for Media Import Server

Merk av for Aktiver medieimport for å aktivere import av opptaksfiler fra en ekstern plassering. Flytt ACD-ene som er kildene til opptakene, fra ruten Tilgjengelig til Tilordnet.

Plassering av GIS-fil for regional dataserver

Skriv inn banen til katalogen som dataserveren importerer filer fra. Hvis du bruker standardplasseringen (.. \rapporter) under installasjonsmappen for Data Server kan feltet forbli tomt.

Innstillinger for lokal nettjeneste

Merk av for Aktiver lokal webtjeneste for å aktivere API integrering på denne dataserveren. Hvis aktivert, har du muligheten til å aktivere følgende:

- Cisco IP Phone Tjenestekontroller – Merk av i denne avmerkingsboksen for å tillate Cisco-aktiverte opptakskontroller fra støttede Cisco-enheter.

  Se Konfigurere Cisco IP Phone tjenestekontroller for konfigurasjonsprosedyren.

- Forenklede opptakskontroller API – Merk av i denne avmerkingsboksen for å bruke den opprinnelige dataservergodkjenningen for Cisco-opptakskontroller.

SFTP-konfigurasjon

Skriv inn dataene som kreves for å konfigurere sikker FTP-serveren.

Felt	Beskrivelse
Vertsnavn	Den sikre FTP serververtsnavnet.
Brukernavn	Brukernavnet til brukeren som administrerer SFTP-serveren.
Passord	Passordet til brukeren som administrerer SFTP-serveren.

HRMS-konfigurasjon

Velg Aktiver HRMS-eksport for å aktivere denne dataserveren til å eksportere data. Hvis du har flere dataservere, skal bare én være aktivert for å eksportere data.

Konfigurere Cisco IP Phone Services-kontroller

Kontrollkomponenten for Ciscos telefontjenester IP muliggjør Cisco-opptakskontroller fra støttede Cisco-enheter. Følg trinnene nedenfor for å konfigurere Cisco IP-telefontjenester i Webex WFO og Cisco Unified Communications Manager.

Forutsetninger

- Du må ha Webtilgang via HTTP aktivert på enhetene der du planlegger å bruke Cisco IP Phone Service opptakskontrollene.
- Du trenger en Webex WFO Data Server.

Sideplassering

Application Management > Global > Systemkonfigurasjon > dataserverkonfigurasjon

Prosedyrer

Konfigurere innspillingskontroller for IP telefontjeneste i Webex WFO

1. Under **Innstillinger** for lokal nettjeneste merker du av **for Aktiver lokal webtjeneste** for å aktivere integrering API på denne dataserveren.
2. Merk av for **Aktiver Cisco IP Phone Service kontroller** .
3. Konfigurer alle andre felt etter behov. Se Konfigurere dataserveren hvis du vil ha mer informasjon.
4. Klikk på **Lagre**.

Aktivere og starte den Webex webtjenestetjenesten WFO Data Server

Webtjenester for Webex WFO Data Server er deaktivert som standard.

1. Naviger til **Tjenester** i Server Manager-programmet. Høyreklikk webtjenestetjenesten Calabrio **ONE Data Server, og velg** deretter Egenskaper **.** Popup-vinduet **Egenskaper** vises.
2. I kategorien Generelt velger du **Automatisk** fra **rullegardinlisten Oppstartstype** .
3. Klikk **OK.** Siden **Tjenester** vises.
4. Høyreklikk **Calabrio ONE Data Server Web Services**.
5. Klikk **Start**.

Legge til en telefontjeneste i Cisco Unified Communications Manager

Denne prosedyren utføres i Cisco Unified Communications Manager Administration. Se "Phone Service Addition" i *Cisco Unified IP Phone Services Application Development Notes for Cisco Unified Communications Manager og Multiplatform Phones* for mer informasjon om konfigurering av Cisco IP Phone Services.

1. Naviger til Innstillinger for **enhet** > **enhet>** telefontjenester **.**
2. Angi verdiene for parameterne nedenfor for å konfigurere for Ciscos opptakskontroller IP telefontjeneste.

Parameter	Verdi
Tjeneste-URL	http://<Data Server IP Adresse>:8080/recordingcontrolsservlet
Tjenestekategori	XML Service
Type tjeneste	Standard IP telefontjeneste

Abonnere på en enhet på telefontjenesten

For å bruke en Cisco IP Phone Service må en enhet først abonnere på den.

1. Naviger til skjermbildet Telefonkonfigurasjon. Velg **Abonner/Stopp abonnementstjenester** fra **Rullegardinlisten Relaterte koblinger** .
2. Velg tjenesten, og klikk **deretter Neste**.
3. Klikk på **Abonner**.

Beslektede emner

- Konfigurere dataserveren

Dataserverinnstillinger for en Serenova-ACD

Konfigurere en dataserver for en Serenova-ACD

1. Velg dataserveren du vil bruke for Serenova ACD.
2. Konfigurer følgende innstillinger.

Innstilling	Konfigurasjon
Innstillinger for ACD-synkronisering for regional dataserver	Merk av for **Aktiver synkronisering** , og flytt deretter Serenova-ACD fra **Tilgjengelig** til **Tilordnet**.

3. Klikk på **Lagre**.

Koble til en Active Directory-server

Du kan bruke en tilkobling til en Active Directory-server (AD) i miljøet for brukergodkjenning, synkronisering eller begge deler. Godkjenning er bare tilgjengelig for lokale distribusjoner av Webex WFO.

Hvis du vil fjerne tilknytningen til synkroniserte brukere, går du til Fjern tilknytningen til synkroniserte brukere.

> **Import** av flere Active Directory-sertifikater støttes ikke. Når du importerer et nytt sertifikat, overskrives eksisterende sertifikater av det nye sertifikatet.

Sideplassering

Programbehandling > Global > Systemkonfigurasjon > Active Directory-konfigurasjon

Forutsetninger

- Det finnes minst ett konfigurert AD-domene.
- Hvert AD-domene har minst én konfigurert brukerbane.
- Den Webex WFO-serveren er i samme domene som brukeren.

Prosedyrer

Konfigurere Active Directory

> **Hvis du** vil ha mer informasjon om noen av feltene på denne siden, kan du gå til Om konfigurasjon av Active Directory i brukerhåndboken *for* Webex WFO.

1. Velg **Opprett ny Active Directory-konfigurasjon**.
2. Skriv inn domenenavnet, vertsnavnet, porten, brukernavnet og passordet i delen Active Directory-godkjenning.
3. (Valgfritt) Merk av for **Bruk SSL** , og importer deretter sertifikatet.
4. (Bare synkronisering) Angi rot-DN, organisasjonsenheter og synkroniseringsintervall (minutter) i delen Active Directory-synkronisering.
5. (Bare synkronisering) Velg egenskapen for å matche AD-brukeren med den Webex WFO-brukeren fra rullegardinlisten Samsvarende egenskap **for** brukerprofil.

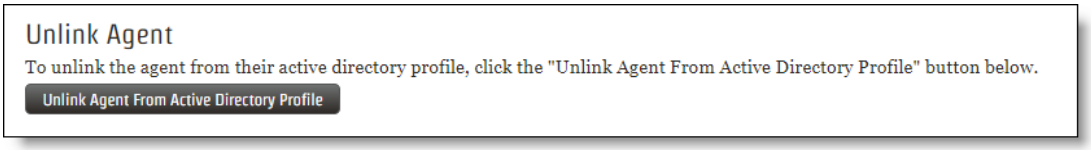
   > **Når** AD-synkroniseringen er konfigurert, kan du bruke den samsvarende egenskapen til å bekrefte at synkroniseringen fungerer, og fjerne tilknytningen til brukere. Velg **Standard** for å koble brukere etter Windows-pålogging.

6. Klikk **Test tilkobling** for å kontrollere at AD-tilkoblingen er riktig konfigurert.
7. Klikk på **Lagre**.
8. (Bare synkronisering) Naviger til Application Management > Global > System Configuration > Data Server Configuration.
9. (Bare synkronisering) Velg dataserveren for AD-synkronisering fra **rullegardinlisten Velg konfigurasjon av dataserver** .
10. (Bare synkronisering) **Merk av for** Enable Active Directory Sync under Active Directory Sync , og flytt deretter AD-serveren fra **Tilgjengelig** til **Tilordnet**.
11. (Bare synkronisering) Klikk på **Lagre**.

Kontroller at AD-synkronisering fungerer

Du kan kontrollere AD-synkroniseringen etter at synkroniseringsintervallet er passert.

1. Naviger til Application Management > Global > User Configuration > Users.
2. Velg en bruker som har samme identitet som en AD-bruker, basert på den samsvarende egenskapen du valgte i trinn 6 ovenfor. Hvis delen Fjern tilknytning til agent (nedenfor) vises på skjermen, fungerer AD-synkronisering.



Fjern tilknytning til synkroniserte brukere

Når en Webex WFO-bruker og en AD-bruker kobles fra, skjer følgende:

- Endringer i egenskaper i AD overføres ikke til Webex WFO.
- Brukerens Windows-pålogging kan redigeres.
- Webex WFO beholder opptaksbrukerprofilen og alle verdiene som er lagret i den.

1. I Webex WFO navigerer du til Application Management > Global > User Configuration > Users.
2. Velg **om nødvendig alternativknappen Rediger en eksisterende bruker** .
3. Velg brukeren du vil koble fra, fra **rullegardinlisten Velg bruker** .
4. Klikk **Fjern kobling mellom agent og Active Directory-profil** (under Fjern kobling av agent). En advarsel vises.
5. Klikk **Ja**.
6. Endre det samsvarende egenskapsfeltet slik at den Webex WFO-brukeren ikke lenger har samme identitet som AD-brukeren.

   Tabellen nedenfor beskriver hvordan du endrer den Webex WFO-brukeren, avhengig av hvilken samsvarende egenskap du valgte da du koblet brukerne.

Matchende egenskap	Endre
Fornavn/etternavn	Endre verdien i feltet Fornavn eller Etternavn.

Matchende egenskap	Endre
Ansatt-ID	Endre eller slett verdien i feltet Ansatt-ID. Standard
	Endre eller slett verdien i Windows-påloggingsfeltet.
Brukernavn	Endre verdien i feltet Brukernavn.

7. Klikk på **Lagre**.
8. (Valgfritt) Hvis du vil koble fra brukere permanent, endrer du de tilsvarende egenskapene i AD. Hvis du ikke endrer AD-informasjonen, kan den Webex WFO-brukeren bli matchet med AD-brukeren igjen neste gang synkroniseringen kjøres.

Beslektede emner

- Om konfigurasjon av Active Directory i *brukerhåndboken* for WFO Webex – Finn ut mer om hvordan konfigurasjon av Active Directory fungerer.

Om konfigurasjon av Active Directory

På siden Active Directory-konfigurasjon kan du opprette eller redigere en tilkobling mellom Webex WFO og en Active Directory-server (AD) i miljøet. Du kan bruke denne tilkoblingen til brukergodkjenning, synkronisering eller begge deler.

Legg merke til følgende parametere når du konfigurerer tilkoblingen til AD-serveren, enten det gjelder godkjenning, synkronisering eller begge deler:

- Det må finnes minst én konfigurert AD.
- Hvert AD-domene må ha minst én konfigurert brukerbane.
- Den Webex WFO-serveren må være i samme domene som brukeren.

Godkjenning

AD-godkjenning lar deg bruke AD-brukere og passord for autentisering i Webex WFO. Den er bare tilgjengelig for lokale distribusjoner av Webex WFO.

Synkronisere

AD-synkronisering gjør det mulig for Webex WFO å synkronisere Webex WFO-brukere med AD-brukere. Når AD-synkronisering er konfigurert, samsvarer WFO Webex eksisterende Webex WFO-brukere med eksisterende AD-brukere. Deretter, når en AD-brukers fornavn, etternavn, ansatt-ID eller e-postadresse endres, endrer Webex WFO også

Tilsvarende verdier for den matchede Webex WFO-brukeren.

- AD-synkronisering legger ikke til eller deaktiverer Webex WFO-brukere.
- Hvis Webex WFO ikke kan matche en AD-bruker med en eksisterende Webex WFO-bruker, legges det ikke til en ny Webex WFO-bruker.
- Hvis en AD-bruker som er synkronisert med en Webex WFO-bruker slettes i AD, deaktiverer ikke WFO Webex brukeren Webex WFO-brukeren.

Du kan se hvilke AD-brukere som samsvarer med Webex WFO-brukere, og hvilke som ikke er på Active Directory-synkroniseringssiden (se se gjennom Active Directory-synkroniseringsresultater).

Matche brukere

Følgende liste gir en oversikt over hvordan Webex WFO samsvarer med brukere.

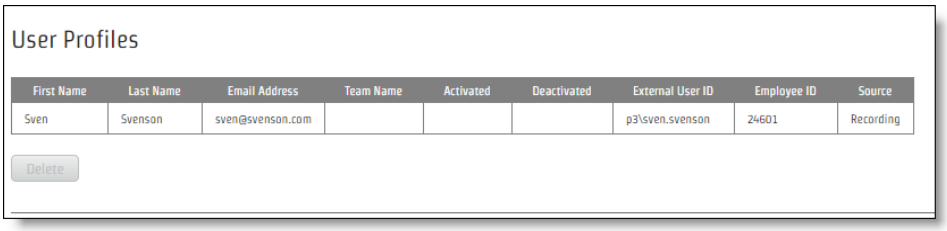
1. Administratoren konfigurerer AD-tilkoblingen, inkludert organisasjonsenhetene som inneholder brukerne som skal synkroniseres.
2. Administratoren velger én av fire samsvarende egenskaper: Standard, Ansatt-ID, Fornavn/Etternavn eller Brukernavn. Hvis administratoren velger Standard, bruker Webex WFO bare egenskapen Standard samsvar. Hvis administratoren velger Fornavn/Etternavn, Ansatt-ID eller E-postadresse, bruker WFO Webex først egenskapen Standard samsvar, og bruker deretter den valgte samsvarende egenskapen.
3. Hver samsvarende egenskap angir et felt på Brukere-siden og en tilsvarende egenskap i AD. Webex WFO sammenligner Webex WFO-brukere og AD-brukere basert på verdiene som feltet og egenskapen inneholder. Når nøyaktig én bruker i WFO Webex og én bruker i AD har samme verdi, samsvarer WFO Webex med brukerne.

   Tabellen nedenfor beskriver hvilket felt og hvilken tilsvarende egenskap som må ha samme verdi for Webex WFO for å samsvare med brukere.

Samsvarende	Brukere-siden	AD-eiendom	
Standard	Windows - påloggin g	Brukerpåloggingsnavn (før Windows 2000)	Hvis dette alternativet er valgt, samsvarer WFO Webex brukere bare med egenskapen Standardsamsvar. AD har to egenskaper for brukerpåloggingsnavn: egenskapen "Brukerpåloggingsnavn" (<bruker>@<domene>) og egenskapen "Brukerpåloggingsnavn (før Windows 2000)" (<domene>\<bruker>). Webex WFO samsvarer bare med brukere på egenskapen "Brukerpåloggingsnavn (før Windows 2000)". Hvis du redigerer egenskapen "User logon name (pre-Windows 2000)" i AD etter at brukerne har fått samsvar, fjerner WFO Webex samsvaret mellom AD-brukeren og den Webex WFO-brukeren, uavhengig av den samsvarende egenskapen som WFO Webex brukte til å samsvare med dem opprinnelig.
Fornavn /Etternavn	Fornavn	Fornavn	Hvis valgt, samsvarer WFO Webex først med brukere med egenskapen Standard samsvarende, og deretter med samsvarende egenskap for Fornavn/Etternavn.
	Etternavn	Etternavn	Fornavn/etternavn skiller ikke mellom store og små bokstaver. Hvis flere Webex WFO-brukere har samme fornavn og etternavn som en enkelt AD-bruker, samsvarer ikke WFO Webex brukeren med noen Webex WFO-bruker.

Samsvarende	Brukere-siden	AD-eiendom	
Ansatt-ID	Ansatt-ID	ansattID	Hvis valgt, samsvarer WFO Webex først brukere med egenskapen Standardsamsvar, deretter med samsvarende egenskap for Ansatt-ID. Hvis flere WFO Webex Webex brukere har samme ansatt-ID som en enkelt AD-bruker, samsvarer ikke WFObrukeren med noen Webex WFO-bruker.
Brukernavn	Brukernavn	E-post	Hvis valgt, samsvarer WFO Webex først med brukere med egenskapen Standardsamsvar og deretter med egenskapen Tilpassing av brukernavn.

4. For hver Webex WFO-bruker som Webex WFO samsvarer med en AD-bruker, gjør Webex WFO følgende:
   - Legger til en Opptak-brukerprofil hvis brukeren ikke allerede har en.



   - fyller ut et av følgende felt i Opptak-brukerprofilen med tilsvarende egenskaper konfigurert i AD: Fornavn, Etternavn, E-postadresse, Ekstern bruker-ID og Ansatt-ID.
   - Deaktiverer redigering av Windows-påloggingsfeltet på brukersiden.
5. Hvis opptaksbrukerprofilen har riktig prioritet, overfører WFO Webex verdiene fra opptaksbrukerprofilen til den Webex WFO-brukeren.

> **MERK:** Hvis det ikke allerede finnes en Overstyr Webex brukerprofil, oppretter ikke WFO en. Dette betyr at verdiene i brukerprofilen for opptak kan overskrive identitetstrekkene til en bruker som ble manuelt opprettet i Webex WFO, inkludert fornavn, etternavn, brukernavn og ansatt-ID. Hvis du vil ha mer informasjon om brukerprofiler, kan du se Administrere brukerprofiler og Konfigurere globale innstillinger, "Brukerprofilprioritet".

Synkronisere samsvarende brukere

Når noen endrer en matchet bruker i AD, oppdager Webex WFO det og gjør flere endringer. Tabellen nedenfor oppsummerer disse endringene.

Endring i AD	Resulterende endring i Webex WFO
Egenskapen "Fornavn" endres	Fornavn i opptaksbrukerprofilen endres. Hvis brukerprofilen for innspilling har riktig prioritet, endres også brukerens fornavn på brukerens side.
Egenskapen «Etternavn» endres	Etternavnet i opptaksbrukerprofilen endres. Hvis brukerprofilen for innspilling har riktig prioritet, endres også brukerens etternavn på brukerens side.
Egenskapen "AnsattID" endres	Ansatt-ID i brukerprofilen for opptak endres. Hvis brukerprofilen for opptak har riktig prioritet, endres også brukerens ansatt-ID på brukerens side.
Egenskapen "E-post" er endret	E-postadressen i opptaksbrukerprofilen endres. Hvis brukerprofilen for innspilling har riktig prioritet, endres også brukerens brukernavn på brukerens side.
Egenskapen "Brukerpåloggingsnavn (før Windows 2000)" er endret	Brukeren er uovertruffen.

Samsvarer med synkroniserte brukere

Hvis du ikke lenger vil at en Webex WFO-bruker skal knyttes til en AD-bruker, kan du koble dem fra. Når en Webex WFO-bruker kobles fra en AD-bruker, slutter Webex WFO å oppdatere brukeren og brukerens opptaksbrukerprofil når egenskaper endres i AD, og det aktiverer brukerens Windows-pålogging for

Redigering.

Å fjerne samsvaret med en Webex WFO-bruker sletter ikke opptaksbrukerprofilen eller sletter noen av verdiene som er lagret i den, og det forhindrer heller ikke at den Webex WFO-brukeren blir matchet med AD-brukeren igjen neste gang synkroniseringen kjøres. Hvis du vil hindre Webex WFO permanent fra å matche brukere, må du også endre den Webex WFO-brukeren før synkroniseringen kjøres igjen, slik at den Webex WFO-brukeren ikke lenger har samme identitet (som bestemt av den samsvarende egenskapen som for øyeblikket er valgt) som AD-brukeren.

Feltbeskrivelser

Feltene på siden Active Directory-konfigurasjon er beskrevet nedenfor.

Active Directory-godkjenning

Felt	Beskrivelse
Domenenavn	Domenet til AD. Dette domenet må være unikt blant alle andre AD-domener. Dette domenet må også samsvare med domenet til en brukers Windows-pålogging som konfigurert i feltet Windows-pålogging på siden Administrer brukere .
Vertsnavn	Vertsnavnet eller IP adressen til AD-serveren.
Port	Porten som brukes til å få tilgang til AD-serveren. Standard er port 389, eller 636 hvis du bruker SSL. Den Webex WFO-serveren må tillate socket-kommunikasjon på denne porten for å kunne få tilgang til AD-serveren for brukergodkjenning.
Brukernavn	Windows-påloggingen til en bruker med lesetilgang til AD-databasen. Dette brukernavnet brukes til å bekrefte konfigurasjonsinformasjon og validere brukerbaner.
Passord	Passordet for brukeren med lesetilgang til AD-databasen.
Godkjenning aktivert	Merk av i denne avmerkingsboksen for å aktivere AD-godkjenning. La dette være avmerkingsboksen er ikke merket av hvis du bare bruker AD-synkronisering.
Bruk SSL	Merk av for dette alternativet for å bruke Secure Socket Layer (SSL) for tilkoblingen til AD-serveren. Hvis du velger dette alternativet, endres

Felt	Beskrivelse
	standard portnummer i Port-feltet.
Sertifikat	(Vises når du velger **Bruk SSL**) Sertifikatet som inneholder AD-identiteten og fellesnøkkelen for SSL kommunikasjon. Kontakt AD-administratoren for å få plasseringen til sertifikatet for AD. I mange tilfeller utstedes dette sertifikatet av Certificate Authority på AD-maskinen.

Active Directory-synkronisering

Felt	Beskrivelse
Rot DN	Domenekomponenten i det unike navnet på organisasjonsenheten som lagrer AD-brukerne du vil synkronisere med Webex WFO-brukere. **EKSEMPEL** Du vil synkronisere AD-brukere som er lagret i en organisasjonsenhet som har følgende unike navn: `ou=Agenter,ou=Brukere etter rolle, ou=brukerkontoer, dc=eksempel,dc=com` Du skriver inn `dc = eksempel, dc = com` i rot DN-feltet.
Organisasjonsenheter	Det unike navnet på organisasjonsenheten som lagrer AD-brukere, minus domenekomponenten. Hvis du vil angi flere organisasjonsenheter i samme domene, skiller du de unike navnene (minus domenekomponenten) med et semikolon. **EKSEMPEL** Du vil synkronisere AD-brukere som er lagret i en organisasjonsenhet (agenter) som har følgende unike navn: `ou=Agenter,ou=Bruker`

Felt	Beskrivelse
	Kontoer,dc=eksempel,dc=com Du skriver inn følgende tekst i feltet Organisasjonsenheter: ou=Agenter,ou=brukerkontoer Deretter bestemmer du deg for at du også vil synkronisere AD-brukere som er lagret i en annen organisasjonsenhet, ledere. Denne organisasjonsenheten er i samme domene, og den har følgende unike navn: ou=Veiledere,ou=brukerkontoer, dc=eksempel,dc=com Du redigerer teksten i organisasjonsenhetene slik at den lyder som følger: ou=Agenter,ou=brukerkontoer; ou=Overordnede,ou=Brukerkontoer Tabellen på siden Active Directory-synkronisering inneholder alle AD-brukere som befinner seg i organisasjonsenhetene du angir, både de som samsvarer med Webex WFO-brukere, og de som ikke er det. Se gjennom synkroniseringsresultatene for Active Directory.
Synkroniseringsintervall (minutter)	Frekvensen i minutter som Webex WFO synkroniserer med AD. Webex WFO oppdaterer også tabellen på Active Directory-synkroniseringssiden i henhold til dette intervallet. Minimum er 10 minutter.
Egenskapen Matching av brukerprofil	Den samsvarende egenskapen eller egenskapene som Webex WFO bruker til å avgjøre om en Webex WFO-bruker og en AD-bruker har samme identitet. Hvis du velger Standard, samsvarer WFO Webex brukere bare med egenskapen Standardsamsvar. Hvis du velger Fornavn/Etternavn, Ansatt-ID eller E-postadresse, Webex WFO først matche brukere med egenskapen Standard samsvar, og deretter matche brukere med den valgte samsvarende egenskapen.

Felt	Beskrivelse
	Endring av den samsvarende egenskapen fjerner ikke samsvaret mellom brukere som allerede samsvarer.

Se gjennom synkroniseringsresultatene for Active Directory

Bruk siden Active Directory-synkronisering til å kontrollere hvilke brukere fra Active Directory (AD) som samsvarer og ikke samsvarer med Webex WFO-brukere, eller til å eksportere listen over AD-brukere som en CSV-fil. En **samsvarende** status indikerer at AD-brukeren samsvarer med en Webex WFO-bruker. En **Ikke samsvart-status** indikerer at AD-brukeren ikke samsvarer med noen Webex WFO-bruker.

Ved å kontrollere resultatene for Active Directory-synkroniseringen kan du kontrollere:

- Alt synkronisert som tiltenkt.
- Brukere ble matchet som burde være uovertruffen:

  Hvis du ikke lenger vil at en Webex WFO-bruker skal knyttes til en AD-bruker, kan du koble dem fra. Når en Webex WFO-bruker kobles fra en AD-bruker, slutter Webex WFO å oppdatere brukeren og brukerens opptaksbrukerprofil når egenskaper endres i AD, og det aktiverer brukerens Windows-pålogging for redigering. Se Koble til en Active Directory-server hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du kobler fra brukere.
- Brukerne var uovertruffen, men bør matches. I så fall må du kontrollere at Active Directory er riktig konfigurert. Se Koble til en Active Directory-server

Forutsetninger

- En konfigurert Active Directory
- Tillatelsen Administrere Active Directory-godkjenning
- Tillatelsen Administrere leier

Sideplassering

Programbehandling > overvåking > Active Directory-synkronisering

Prosedyrer

Filtrere resultater

Hvis du vil begrense resultatene av Active Directory-synkroniseringen, velger du ønsket filter fra **Filtre** rullegardinliste.

Filteret påvirker ikke hvilke brukere som er inkludert i CSV filen.

Eksportere resultater

Hvis du vil eksportere synkroniseringsresultatene i et CSV filformat, klikker du CSV **Eksporter**.

En CSV fil opprettes som inneholder alle AD-brukere, både matchede og umatchede, der:

- Active Directory-pålogging er AD-brukerens egenskap "Brukerpåloggingsnavn (før Windows 2000)".
- SMTP adresse er egenskapen "E-mail" for AD-brukeren.
- Status

AD-konfigurasjonen bestemmer brukerne som vises i tabellen, hvor ofte WFO Webex oppdaterer tabellen og egenskapene som WFO Webex bruker til å samsvare brukere.

Beslektede emner

- Koble til en Active Directory-server
- Opprette og redigere brukere
- Behandle roller og tillatelser

Konfigurere lagring

Konfigurering av lagring omfatter følgende:

- Velg hvilket lagringssted Webex WFO bruker til å lagre lyd- og skjermopptak og Analytics-data for et team, basert på alderen på opptaket og datafilene.
- Legg til én eller flere lagringsplasseringer utenfor Webex WFO.
- Definer hvor lenge bestemte typer WFM data beholdes.
- Lagre eller slett lagringsinnstillingene dine.

Konfigurere lagringsprofiler

På siden Lagringsprofiler kan du velge hvilket lagringssted Webex WFO bruker til å lagre lyd- og skjermopptak fra et team samt Analytics-data, basert på alderen på opptaket og datafilene. På denne måten kan du beholde eldre opptak og Analytics-data som du ikke trenger å få tilgang til umiddelbart, på langsiktige, rimeligere lagringssteder, samtidig som du oppbevarer nyere opptak og data på lagringssteder som koster mer, men gir umiddelbar eller umiddelbar tilgang.

Du kan også knytte en kompresjonshastighet for lydopptak til hvert lagringssted. Dette lar deg redusere lagringskostnadene ved å konvertere lydopptak til filtyper med høyere komprimering når de flyttes til langsiktige lagringssteder.

Sideplassering

Profiler for programadministrasjon > global > systemkonfigurasjon > lagring

Oversikt over lagring

Webex WFO Cloud bruker intelligent lagdeling for lagring med en enkelt pris per GB per måned for din totale bruk. Nye filer og filer som nylig har blitt åpnet, er tilgjengelige umiddelbart. Eldre filer som ikke har blitt åpnet nylig, hentes fra et litt langsommere lagringsnivå som de kan ha blitt flyttet til. Eldre filer tar vanligvis bare noen få sekunder å bli hentet.

Forstå lagringsprofiler

En lagringsprofil tilordnes et team enten som standard eller manuelt, og policyene i den lagringsprofilen bestemmer hvor opptakene og Analytics-dataene som er knyttet til teamets brukere, lagres.

Webex WFO kan ha opptil to forhåndskonfigurerte lagringsprofiler: Standard lagringsprofil og WAV-lagringsprofil.

Du kan velge én lagringsprofil som standard. Standard lagringsprofil tilordnes automatisk til alle team som ikke har fått en lagringsprofil tilordnet manuelt. Hvis du endrer standard lagringsprofil, endres også lagringsprofilen for alle team som er tilordnet en standard lagringsprofil.
Team som har blitt manuelt tilordnet til en lagringsprofil, påvirkes ikke av endringen av standard lagringsprofil.

Rotopptak bruker bare standard lagringsprofil. (Se Hvordan rotanrop og avstemming fungerer.)

Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du tilordner en lagringsprofil til et team manuelt, kan du se

Administrere team .

Forstå lagringspolicyer

En lagringsprofil består av minst én lagringspolicy. En policy kontrollerer følgende:

- lagringsstedet der lydopptak, skjermopptak og Analytics-data som er knyttet til en lagringsprofil, oppbevares
- Hvor lenge opptakene og dataene oppbevares på lagringsstedet
- Kompresjonshastigheten til lydopptakene som er knyttet til en lagringsprofil

Hvis du velger forskjellige komprimeringsfrekvenser for mediekvalitet for policyene til en lagringsprofil, konverteres lydopptak når de bytter lagringsplass.

Du kan endre mediekvaliteten for standardpolicyen, men du kan ikke fjerne den, og du kan ikke redigere lyd-, skjerm- eller analysefeltene.

Hver policy inneholder følgende felt.

Lagringsplass

Når en policy trer i kraft, plasserer WFO Webex opptakene og Analytics-dataene som er knyttet til lagringsprofilen, på polisens lagringssted.

Lagringssteder har følgende typer.

Systemansvarlig konfigurerer plasseringene og typene som er tilgjengelige.

- ($$) – Lagringsplassen er på et middels kostbart sted. Du kan få tilgang til opptak og Analytics-data som er lagret på steder av denne typen, umiddelbart.
- ($$$) – Lagringsplassen er et rimelig nettverkslagringsområde. Du kan få tilgang til opptak og Analytics-data som er lagret på steder av denne typen, umiddelbart.

Rekkefølgen på retningslinjene for en lagringsprofil bestemmer i hvilken rekkefølge WFO Webex lagrer opptak og Analytics-data på hvert lagringssted:

- Topp – Webex WFO begynner med å lagre opptak og Analytics-data på lagringsplassen til disse retningslinjene.
- Midtre – Webex WFO lagrer opptak og Analytics-data på lagringsstedet til en midtveis policy etter at de er lagret på lagringsstedet for retningslinjene ovenfor, men før de lagres på lagringsstedet for retningslinjene nedenfor.
- Bunn (standard) – Webex WFO avsluttes med å lagre opptak og Analytics-data på lagringsplassen til disse retningslinjene.

lyden

Lydfeltet kontrollerer hvor lenge (i dager, måneder eller år) Webex WFO lagrer lydopptak på lagringsstedet til en policy. Den maksimale tiden WFO Webex kan lagre lydopptak for alle policyene i en profil, vises i feltet Total tilgjengelig lagring.

Mediekvalitet

Feltet Mediekvalitet kontrollerer kompresjonshastigheten for lydopptak på lagringsstedet for en policy:

- Lav komprimering (WAV)
- Med komprimering (opus - stereo)
- Høy kompresjon (opus - mono)

> **MERK:** Fra Webex WFO versjon 10.3.1 og fremover er lav komprimering (16-biters WAV) standard. Lydopptak opprettet før utgivelsen av versjon 10.3.1 lagres i Med Kompresjon (opus - stereo).

Hvis du velger forskjellige komprimeringsfrekvenser for mediekvalitet for policyene i en lagringsprofil, konverteres lydopptak når de bytter lagringsplass. Ordne policyene i en lagringsprofil slik at lydopptak konverteres fra en lavere til en høyere kompresjonshastighet. Webex WFO kan konvertere lydopptak fra en høyere til en lavere kompresjonshastighet, men dette forbedrer ikke kvaliteten på lydopptak.

Skjerm

Skjerm-feltet kontrollerer hvor lenge (i dager, måneder eller år) Webex WFO lagrer skjermopptak på lagringsplassen til en policy. Den maksimale tiden Webex WFO kan lagre skjermopptak for alle policyene i en profil, vises i feltet Total tilgjengelig lagring.

Analytics

Analytics-feltet kontrollerer hvor lenge WFO Webex lagrer Analytics-data på lagringsplass i retningslinjene. Den maksimale tiden WFO Webex kan lagre Analytics-data for alle policyene i en profil, vises i feltet Total tilgjengelig lagringsplass.

Prosedyrer

Opprett en ny lagringsprofil

Rekkefølgen du legger til policyer i en lagringsprofil, bestemmer rekkefølgen på siden. Standardpolicyen er alltid lavere enn alle andre policyer. Når du legger til en ny policy, setter WFO Webex den inn over standardpolicyen og under eventuelle retningslinjer du allerede har lagt til. Du kan ikke endre rekkefølgen på policyer etter at du har lagt dem til.

> **MERK:** Rotopptak bruker bare standard lagringsprofil. (Se Hvordan rotanrop og avstemming fungerer.)

1. Velg **Opprett en ny lagringsprofil**.
2. Skriv inn et unikt navn for denne lagringsprofilen i **Navn**.
3. (Valgfritt) Hvis du vil at denne lagringsprofilen automatisk skal tilordnes til alle team som ikke har en lagringsprofil manuelt tilordnet, velger du **Standard**.

   > **MERK:** Bare én lagringsprofil kan være standard. Når du gjør en lagringsprofil til standard, erstatter den gjeldende standard lagringsprofil.

4. Konfigurer standardpolicyen.
5. (Valgfritt) Klikk **Legg til lagringspolicy** for hver policy du vil legge til, og konfigurer deretter policyene.

   > **Hvis** du vil opprette en policy som flytter filer uten å endre filformatet, velger du **Ingen endring (bare flytting)** fra **rullegardinlisten Mediekvalitet** . Hvis du arbeider med standard lagringsprofil, er ikke dette alternativet tilgjengelig for den øverste policyen på siden. (Dette er
   > Fordi den øverste policyen er standard, og standardpolicyen må kontrollere lagring, ikke bevegelse.) Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du konfigurerer policyer basert på rekkefølgen, kan du se Understanding storage policies.

6. Klikk på **Lagre**.

Redigere en eksisterende lagringsprofil

Du kan redigere lagringspolicyene i en eksisterende lagringsprofil, men du kan ikke endre rekkefølgen på dem.

1. Velg **Rediger en eksisterende lagringsprofil**.
2. Velg lagringsprofilen du vil redigere.
3. (Valgfritt) Hvis du vil endre navnet på lagringsprofilen, redigerer du Navn-feltet .
4. (Valgfritt) Hvis du vil at denne lagringsprofilen automatisk skal tilordnes til alle team som ikke har en lagringsprofil manuelt tilordnet, velger du **Standard**.

   > **Du** kan ikke fjerne merket for Standard manuelt i gjeldende standard lagringsprofil. Hvis du vil endre standard lagringsprofil, merker du av for Standard på lagringsområdet
   > Profilen du vil bruke som standard.

   > **MERK:** Rotopptak bruker bare standard lagringsprofil. (Se Hvordan rotanrop og avstemming fungerer.)

5. (Valgfritt) Rediger policyene du vil endre.

> **MERK:** Hvis du redigerer en eksisterende lagringspolicy, kan det føre til at Webex WFO flytter eller konverterer et stort antall lydopptak, skjermopptak og Analytics-datafiler. For mer informasjon
> Hvis du vil vite hvordan redigering av en eksisterende lagringspolicy kan påvirke filene som er knyttet til en lagringsprofil, kan du se Forstå lagringspolicyer.

6. Klikk på **Lagre**.

Flytte filer uten å endre filformatet

1. Velg **Rediger en eksisterende lagringsprofil**.
2. Velg lagringsprofilen fra **rullegardinlisten Velg profil** .
3. Velg filens destinasjon fra **rullegardinlisten Lagringsplassering** .
4. Velg **Ingen endring (kun flytting)** fra **rullegardinlisten Mediekvalitet** .

> **Hvis** du arbeider med standard lagringsprofil, er ikke dette alternativet tilgjengelig for den øverste policyen på siden. Klikk om nødvendig på **+ Legg til lagringspolicy** for å legge til ekstra lagringsplass
> Policy som lar deg flytte filer.

5. Klikk på **Lagre**.

Legge til eksterne lagringssteder

Siden Ekstern lagring lar deg legge til lagringsplasser utenfor Webex WFO. Ekstern lagring er tilgjengelig som Amazon S3-bøtter. Du kan bruke disse eksterne lagringsstedene til flere formål:

- Angi langsiktig utvidet lagring av lyd- og skjermopptak etter at de har nådd slutten av oppbevaringsperioden (se Konfigurere QM arkivinnstillinger)
- Eksporter lyd- og skjermopptak samtidig (se Eksportere kontakter samtidig)

I motsetning til de Webex WFO-lagrene der du lagrer lydopptak, skjermopptak og Analytics-data i oppbevaringsperioden (se Konfigurere lagringsprofiler), må organisasjonen din opprette og administrere disse eksterne lagringsplasseringene uavhengig. Du kan ikke knytte eksterne lagringssteder til en lagringsprofil.

Forutsetninger

- Du har tillatelse til å administrere leier.
- Du har navnet på organisasjonens Amazon S3-bøtte. Det er her WFO Webex eksporterer filene dine.

- Hvis du bruker rolleforutsetning for å gi tilgang til Amazon S3-bøtten din, har du ARN for en rolle som er tildelt følgende:
  - En policy med disse tillatelsene for S3 bøtte: ListBucket, GetBucketLocation, og PutObject
  - En tillitspolicy som tillater en AWS-konto for Cisco-produksjon å påta seg en rolle. Kontakt Ciscos kundestøtte for Cisco AWS-kontoinformasjonen som skal brukes i tillitspolicyen.
- Hvis du ikke bruker rolleforutsetning for å gi tilgang til Amazon S3-bøtta, har du tilgangsnøkkelen og en hemmelig nøkkel til en Jeg er-bruker som er tilordnet en policy som har disse tillatelsene for S3-bøtten din: ListBucket, GetBucketLocation og PutObject. Webex WFO får tilgang til S3-bøtta med denne brukerens nøkler.

EKSEMPEL

Følgende policy gir de nødvendige tillatelsene. Du kan tilordne denne Jeg er-brukeren til en lignende policy.

```
{
"Versjon": "<gjeldende språkversjon>", "Erklæring": [
{
"Sid": "Bøtte",
"Effekt": "Tillat", "Action": [
"s3:ListBucket",
"s3:GetBucketLocation"
],
"Ressurs": [
"arn:aws:s3:::<navnet på S3-bøtta>"
]
},
{
"Sid": "BucketContents",
"Effect": "Allow", "Action": [
"s3:PutObject"
],
"Ressurs": [
"arn:aws:s3:::<navngi S3-bøtta>/*"
]
}
]
}
```

Sideplassering

Application Management > Global > Systemkonfigurasjon > ekstern lagring

Prosedyrer

Legg til en Amazon S3-bøtte som et eksternt lagringssted ved hjelp av rolleforutsetning

1. Velg **Opprett ekstern lagringsplassering**.
2. I Navn-feltet skriver du inn et unikt navn for verdiområdet S3.

   > **MERK:** Dette navnet identifiserer den eksterne lagringsplassen i Webex WFO. Det kan være forskjellig fra navnet på S3-bøtte.

3. Fra **rullegardinlisten Type** velger du **Amazon S3 (umiddelbar tilgang).**
4. Konfigurer **delen AWS Storage Configuration** som følger. Verdiene for feltene nedenfor kommer fra organisasjonens AWS-forekomst. Finn verdiene og skriv dem inn i hvert av feltene som er oppført nedenfor i Webex WFO.

   > **MERK:** Se AWS-dokumentasjonen for mer informasjon om hvordan du oppretter en Jeg er-rolle eller administrerer tilgangsnøkler for Jeg er-brukere.

Felt	Beskrivelse
Bruk AWS I am Role Assumption	La denne avmerkingsboksen være avmerket.
Navn på verdiområde	Skriv inn navnet på S3-verdiområdet. Dette navnet skiller mellom store og små bokstaver.
Velg region	Velg Amazon-regionen der S3-bøtten er plassert.
Rolle ARN	Amazon Resource Name (ARN) for rollen i AWS-kontoen din som gir tilgang til S3-bøtta (eller mer generelt, AWS-tjenestene) Webex WFO-tilganger. Denne rollen ARN skal være i standard AWS-format: arn:aws:iam::<CUSTOMER_AWS_ACCOUNT_NUMMER:rolle/<ROLE_NAME>

5. Klikk på **Lagre**. Siden oppdateres.
6. Velg lagringsstedet du nettopp opprettet, fra **rullegardinlisten Velg et lagringssted å redigere** .
7. **I delen AWS Storage Configuration** velger du **Vis ekstern ID.**

8. I AWS konfigurerer du rollens tillitspolicy til å bruke strengen med tall og bokstaver i **feltet Ekstern ID** .

   VIKTIG: Tilkoblingen vil ikke fungere før du har fullført dette trinnet.

   EKSEMPEL

   Dette er et eksempel på en tillitspolicy som du kan legge til i rollen:

```
{
        "Versjon": "2012-10-17",
        "Uttalelse": [
                {
                        "Effekt": "Tillat", "Rektor": {
                                "AWS": "<Workforce Optimization konto ARN>"
                        },
                        "Action": "sts:AssumeRole",
                        "Condition": {
                                "StringEquals": {
                                        "sts:ExternalId": "<Workforce Optimization- generert ekstern
ID>"
                                }
                        }
                }
        ]
}
```

9. (Valgfritt) Hvis du vil kontrollere innstillingene, klikker du **Test tilkobling**.

Legg til en Amazon S3-bøtte som et eksternt lagringssted uten å bruke rolleforutsetning

1. Velg **Opprett ekstern lagringsplassering**.
2. I Navn-feltet skriver du inn et unikt navn for verdiområdet S3.

   MERK: Dette navnet identifiserer den eksterne lagringsplassen i Webex WFO. Det kan være forskjellig fra navnet på S3-bøtte.

3. Fra **rullegardinlisten Type** velger du **Amazon S3 (umiddelbar tilgang).**
4. Konfigurer **delen AWS Storage Configuration** som følger. Verdiene for feltene nedenfor kommer fra organisasjonens AWS-forekomst. Finn verdiene og skriv dem inn i hvert av feltene som er oppført nedenfor i Webex WFO.

   MERK: Se AWS-dokumentasjonen for mer informasjon om hvordan du oppretter en Jeg er-rolle eller administrerer tilgangsnøkler for Jeg er-brukere.

Felt	Beskrivelse
Bruk AWS I am Role Assumption	Fjern merket i denne avmerkingsboksen.
Navn på verdiområde	Skriv inn navnet på S3-verdiområdet. Dette navnet skiller mellom store og små bokstaver.
Velg region	Velg Amazon-regionen der S3-bøtten er plassert.
Jeg er tilgangsnøkkel	Angi tilgangsnøkkel-IDen til Jeg er-brukeren som er tilordnet en policy Som gir tillatelsene som kreves for å få tilgang til S3-samlingen.
Jeg er hemmelig nøkkel	Skriv inn den hemmelige tilgangsnøkkelen til Jeg er-brukeren som er tilordnet en Policy som gir tillatelsene som kreves for å få tilgang til S3-samlingen.

5. Klikk på **Lagre**.
6. (Valgfritt) Hvis du vil kontrollere innstillingene, klikker du **Test tilkobling**.

Generere en ny ekstern ID for en eksisterende Amazon S3-lagringsbøtte

Hvis den eksterne IDen som Webex WFO bruker, blir kompromittert, kan du generere en ny. En ekstern ID er som et passord for organisasjonens AWS-kontorolle. Det er en unik identifikator i AWS som Webex WFO bruker når du påtar deg rollen i AWS-kontoen din for rolletilgang på tvers av kontoer.

1. Velg **Rediger plassering** av ekstern lagringsplass.
2. Velg lagringsplass fra rullegardinlisten Velg et lagringssted å redigere .
3. **I delen AWS Storage Configuration** klikker du på **Generer ny ekstern ID**. En bekreftelsesmelding vises.
4. Klikk **Ja**.
5. I AWS konfigurerer du rollens klareringspolicy til å bruke den nye eksterne ID-en i betingelseselementet.

VIKTIG: Tilkoblingen vil ikke fungere før du har fullført dette trinnet.

EKSEMPEL

Dette er et eksempel på en tillitspolicy som du kan legge til i rollen:

```
{
        "Versjon": "2012-10-17",
        "Uttalelse": [
                {
```

```
                "Effekt": "Tillat", "Rektor": {
                    "AWS": "<Workforce Optimization konto ARN>"
                },
                "Action": "sts:AssumeRole",
                "Condition": {
                    "StringEquals": {
                        "sts:ExternalId": "<Workforce Optimization- generert ekstern
ID>"
                    }
                }
            }
        ]
}
```

6. (Valgfritt) Hvis du vil kontrollere innstillingene, klikker du **Test tilkobling**.

Beslektede emner

- Konfigurere QM arkivinnstillinger
- Eksporter flere kontakter samtidig
- Konfigurere lagringsprofiler

Konfigurere QM arkivinnstillinger

På siden Arkivkonfigurasjon kan du lagre eller slette QM arkiveringsinnstillinger. Bruk denne siden hvis du vil beholde lyd- og skjermopptak etter at de har nådd slutten av oppbevaringsperioden. Filene som eksporteres til arkivserveren vil inneholde én CSV-fil og alle relaterte lyd- og skjermopptak. Skjermen og lydfilene dekrypteres.

VIKTIG Siden Arkivkonfigurasjon er avskrevet. Den er bare tilgjengelig for eksisterende Cisco-kunder som allerede bruker den. Hvis du trenger å beholde kontakter utover oppbevaringsperioden, kan vi

oppfordrer deg til å bruke funksjonen Masseeksport av kontakter. Se Eksportere flere kontakter samtidig.

Forutsetninger

- Ekstern lagring
- Tillatelsen Administrer QM

Sideplassering

Programbehandling > QM > QM kontaktflyter > arkivkonfigurasjon

Prosedyrer

Konfigurere innstillinger for QM arkivering

1. Velg et konfigurert eksternt lagringssted fra **rullegardinlisten Ekstern lagring** .

   > **MERK:** Ekstern lagring konfigureres på Application Management > Global > System Configuration > External Storage.

2. Velg et format fra **rullegardinlisten Videoformat** .

   Oppført er m4v og webM, formatalternativene for videofiler bare. *M4v* er et videokontainerformat som ligner på MP4. M4v-filer har muligheten til DRM-kopibeskyttelse. *WebM-videostrømmer* komprimeres med VP8- eller VP9-videokodekene.

3. Velg et format for lydfiler bare fra **rullegardinlisten Lydformat** .

   WAV-lydfiler er tapsfrie og ukomprimerte. *WebMA-lydstrømmer* komprimeres ved hjelp av lydkodekene Vorbis eller Opus.

4. Velg et **arkivtidspunkt**. Tidspunktet på dagen når arkivprosessen kjører. Formatet er HH:MM.

   > **MERK:** Arkivprosessen kjører bare én gang om dagen. Hvis du endrer denne innstillingen til et senere tidspunkt etter at prosessen er kjørt, kjøres den ikke på det nye tidspunktet før neste dag.

5. Velg en **arkivmodus** fra rullegardinlisten.

   Arkivmodusalternativene er Lyd og Full. *Lyd* eksporterer bare lydopptakene. *Full* eksport av lyd- og skjermopptak.

6. Skriv inn et **filnavnmønster**.
7. Klikk på **Lagre**.
8. (Valgfritt) Klikk **Slett** for å fjerne arkivinnstillingene.

Beslektede emner

- Eksporter flere kontakter samtidig
- Legge til eksterne lagringssteder
- Konfigurere lagringsprofiler

Konfigurere kvalitetsstyring

De QM menyene i Application Management lar deg konfigurere de grunnleggende parametrene for kvalitetsstyring i kontaktsenteret ditt. Konfigurering av kvalitetsstyring omfatter følgende:

- Konfigurer innstillinger for kvalitetsstyring som gjelder for alle brukere.
- Konfigurer QM for opptak.
- Integrer WFO Webex med en eller flere eksterne undersøkelsesleverandører for å distribuere kundeundersøkelser etter samtale etter at en kontakt er avsluttet, og samle inn svarene.

Konfigurere QM globale innstillinger

Bruk siden QM globale innstillinger til å konfigurere innstillinger for kvalitetsstyring som gjelder for alle brukere. Endrede innstillinger trer ikke i kraft før brukerne logger på igjen.

Forutsetninger

Du har tillatelsen Administrer QM.

Sideplassering

Programbehandling > QM > QM konfigurasjon > globale innstillinger

Legg merke til følgende informasjon om flere felt på denne siden:

- Skjermopptaksutvidelse – Når du angir en verdi i dette feltet, fortsetter skjermopptak etter samtale når en ny samtale starter, med mindre du velger **Stopp utvidet skjermopptak i en ny samtale**. Dette ekstra skjermopptaket kan forbruke lagringsressurser.

  > **VIKTIG** **Innstillingen Stopp utvidet skjermopptak ved ny samtale** fungerer ikke med CCaaS ACD-integreringer.

- Skjermopptakskvalitet – Kvalitetsnivået du velger, resulterer i opptak av filer som har omtrent samme størrelse som under. Organisasjonens opptaksmiljø og innholdet i skjermopptakene kan påvirke disse størrelsene betydelig.
  - Bra: 2,1 MB per minutt per skjerm
  - Bedre: 2,8 MB per minutt per skjerm
  - Best: 3,3 MB per minutt per skjerm
- Snakk om hendelser – Hvor lang tid, i sekunder, samtalen må finne sted for å registrere seg som en samtale over-hendelse. Skriv inn 0 for å ignorere snakk over hendelser.

- Stillhetshendelser – Tiden, i sekunder, stillheten må passere for å registreres som en stillhetshendelse. Skriv inn 0 for å ignorere stillhet.
- Oppbevaringstid for lydopptak – Hvis du vil vise rotopptak av lyd på Samhandlinger-siden, bruker du filteret Søkeomfang og velger Roter anrop.
- Oppbevaringstid for rotskjermopptak - Skjermrotopptak vises aldri på Samhandlinger-siden.
- Oppbevaringstid for ikke-anropskontakt – Ikke-samtalekontakter har ingen lyd- eller skjermopptak tilknyttet. Disse kontaktene opprettes vanligvis manuelt ved å klikke Opprett kontakt på Samhandlinger-siden.
- Første anrop / første anrop – Både det første anropsnummeret og det første nummeret som ringes, registreres ved starten av en samtale. Et nummer registreres ikke hvis det ikke er merket av i avmerkingsboksen for nummeret. I stedet registreres det andre anropende nummeret eller det andre oppringte nummeret.
- Vis kontakter i brukerens tidssone – Denne avmerkingsboksen kontrollerer feltene for dato og tidssone på sidene Samhandlinger og Kontaktkø. Alle tidsfiltre (for eksempel Tidsområde) søker alltid etter kontakter i tidssonen for opptakskilden, selv om det er merket av i denne avmerkingsboksen.
- Smart Desktop-klient – Skjermopptaksprioritet – Når du har lagret eventuelle endringer i denne innstillingen, må du logge på serveren der CTI-tjenesten kjører, og starte tjenesten CTI på nytt for at endringen skal tre i kraft.
- STUN/TURN Server - Når du har gjort endringer på denne serveren, starter du opptaksklientene på nytt (Smart Desktop Capture og Virtual Record Server).

Om prioritet for skjermopptak

Smart Desktop Client - Skjermopptaksprioritet lar deg velge en foretrukket prioritet for hvilket skjermbilde som tas opp for skjermovervåking når den samme brukeren er logget på både en tynnklient og et endepunkt (PC) samtidig. Det betyr at samme brukers AD-pålogging brukes til å logge på både et endepunkt og en tynnklient samtidig. Webex WFO-registre **Tynnklientbrukere** som SDC-tilkoblinger (Smart Desktop Client) til serveroperativsystemer som Windows Server 2016. Webex WFO-registre **Endepunktbrukere (PC)** som SDC-tilkoblinger til stasjonære operativsystemer som Windows 10. Med skjermovervåking kan du vise en agents skjermaktivitet, uansett om agenten er i en samtale eller ikke. Se Overvåke agenter i sanntid hvis du vil ha mer informasjon om Live Screen Monitoring.

Hvis tilkoblingen til en valgt prioritet går tapt, starter ikke WFO Webex opptaket på en annen prioritetsinnstilling før neste aktive samtale.

EKSEMPEL Hvis **tynnklientbrukere** velges som din prioritet for skjermopptak, og forbindelsen til tynnklienten går tapt under en samtale, vil ikke WFO Webex starte opptak på den nedre **End-Points Users (PC)**-prioriteten før en ny samtale starter.

MERK: Hvis prioriteten for skjermopptak endres mens en agent er i en samtale, påvirker ikke endringen den samtalen, men vil finne sted med påfølgende anrop etter at samtalen er avsluttet.

Beslektede emner

- Konfigurere globale innstillinger – Konfigurer innstillinger på systemnivå

Konfigurere QM for opptak

Konfigurering av QM for opptak innebærer følgende:

- Sett opp en tilkobling mellom Webex WFO og én eller flere ACD-er.
- Få tilgang til Webex WFO Smart Desktop og Webex WFO Data Server-installatører som er tilgjengelige for leieren din.
- Konfigurer minst én signalkilde, én signalgruppe, én signalserver, én opptaksgruppe og kontaktsenterenhetene dine.
- Overvåk statusen til de aktive signal- og opptaksserverne i standby-signaliserings- og opptaksservere i telefonigrupper.
- Konfigurer og administrer metadatafelt i systemet.

Administrere telefoniservere

Bruk siden Telefoniovervåking til å overvåke statusen til de aktive signal- og opptaksserverne for ventemodus i telefonigrupper.

Hvis du har en primær signalserver og reservesignalserver, kan du bruke denne siden til å bytte samtalebehandling til sikkerhetskopiserveren før vedlikehold utføres på den primære serveren. I begynnelsen av denne arbeidsflyten har den primære serveren statusen Aktiv, og sikkerhetskopiserveren har status som I ventemodus.

MERK: Bare servere i aktive/standby-par kan settes i vedlikeholdsmodus.

Sett en server i vedlikeholdsmodus

1. Velg en telefonigruppe.
2. Velg serveren du vil sette i vedlikeholdsmodus.

   MERK: Serveren som skal settes i vedlikeholdsmodus, må ha statusen Aktiv.

3. Klikk på **Vedlikehold**.

   Når du klikker Vedlikehold, endres sikkerhetskopiserveren fra ventemodus til aktiv modus, og den aktive serveren endres fra aktiv modus til dreneringsmodus. Anropene som allerede var på denne serveren, fortsetter å bli behandlet til de er ferdige ("tømmer" serveren), og da går serveren inn i vedlikeholdsmodus. Nye anrop blir dirigert til den nye aktive serveren, som begynner å behandle dem.

   Når serveren er i vedlikeholdsmodus, kan vedlikehold utføres og serveren startes på nytt om nødvendig. Når vedlikeholdet er fullført, går serveren i standby-modus.

Aktivere en server i standby-modus

1. Velg serveren i standby-modus du vil aktivere.
2. Klikk på **Aktiv.**

   Når du klikker på Aktiv, endres serveren fra ventemodus til aktiv modus, og den aktive serveren endres fra aktiv modus til dreneringsmodus. Anropene som allerede var på denne serveren, behandles fortsatt til de er ferdige, og da går serveren i standby-modus. Nye anrop blir dirigert til den nye aktive serveren, som begynner å behandle dem.

Feltbeskrivelser

Siden Telefoniovervåking viser status for både signalservere og opptaksservere. Feltene i disse delene er definert i tabellene nedenfor:

Felt	Beskrivelse
Filtre	Velg en telefonigruppe fra rullegardinlisten.
Komponent	Servertypen: signalisering eller opptak.
Prioritet	Prioriteten til serveren: Primær, Sekundær eller Sikkerhetskopiering.
Servernavn	IP adressen eller servernavnet til signaliserings- eller opptaksserveren.
Gruppe	Navn på signal- eller opptaksgruppen. **MERK:** Navnet på gruppen skal angi om gruppen er en signal- eller opptaksgruppe.
Tilstand	Angir om serveren er tilkoblet eller ikke tilkoblet.
Status	Gjeldende status for serveren:

Felt	Beskrivelse
	▪ Aktiv = Server er aktiv og behandler samtaler. ▪ Inaktiv = Serveren er ikke aktiv. ▪ Ventemodus = Serveren kjører og er klar til å aktiveres. ▪ Drenering = Server behandler data i kø og godtar ikke nye data. ▪ Vedlikehold = Serveren er nede for vedlikehold.
Anrop	Antall anrop som behandles av hver server.
Sist oppdatert	Datoen og klokkeslettet serverinformasjonen ble oppdatert i tabellen Vist i GMT.
Vedlikeholdsstatus	Gjeldende vedlikeholdsstatus for signal- eller opptaksserveren: ▪ Aktiv = Server er aktiv og behandler samtaler. ▪ I Vedlikehold = Serveren er under vedlikehold.

Behandle egendefinerte metadatafelt

Siden Metadatabehandling brukes til å konfigurere og administrere egendefinerte metadatafelt i systemet.

Ved hjelp av metadata kan du legge til informasjon i en kundesamtale. Metadataene kan hentes fra ACD og andre programmer for å sende dataene til følgende API-er:

- Planlegg detaljer etter agenter og dato API
- Skift etter agent API

Webex WFO viser også disse metadatafeltene i detaljpanelet i mediespilleren.

Forutsetninger

- Du har tillatelsen Administrere metadatafelt og Send metadatakommando.
- Hvis du vil vise egendefinerte metadata, trenger du tillatelsen Vis egendefinerte metadata.
- Hvis du vil redigere egendefinerte metadata, trenger du tillatelsen Rediger egendefinerte metadata.

Sideplassering

Programbehandling > QM konfigurasjon > metadatabehandling

Prosedyrer

Metadatafelt du konfigurerer, vises i en tabell. Bruk tabellen til å vise, redigere eller slette et metadatafelt fra systemet.

Webex WFO støtter opptil 100 egendefinerte metadatafelt per leier.

Legge til et nytt metadatafelt

1. Fyll ut feltene som beskrevet nedenfor
2. Klikk på **Lagre**. Det nye metadatafeltet vises i tabellen.

Redigere et metadatafelt

1. Dobbeltklikk metadatafeltet i tabellen.
2. Rediger feltene på siden etter behov.
3. Klikk på **Lagre**.

Slette et metadatafelt

1. Dobbeltklikk metadatafeltet i tabellen.
2. Klikk på **Slett**.

Feltene på siden Metadatabehandling beskrives nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Metadatanøkkel	(Automatisk generert) En unik identifikator for metadataene -feltet, brukt av API-er. Metadatanøkkelen genereres basert på teksten du skriver inn i feltet Metadataetikett. Mellomrom erstattes med bindestreker, og "-nøkkel" legges til på slutten. Hvis du for eksempel skriver inn **eksempeltekst** i feltet Metadataetikett, viser **feltet Metadatanøkkel eksempel-tekstnøkkel**. Feltet Metadatanøkkel tillater ikke &-tegn eller likhetstegn (=). Hvis disse symbolene vises i feltet Metadataetikett, fjernes de automatisk i feltet Metadatanøkkel. Maksimalt antall tegn = 39.

Felt	Beskrivelse
Metadataetikett	Navnet som er knyttet til metadatafeltet som vises i søk Resultater og kontaktinformasjon.
Metadatatype	Informasjonstypen i metadatafeltet: dato, hyperkobling, tall eller tekst.
ACD Data	Dette feltet gjelder bare for lokale distribusjoner av Webex WFO. Identifiserer metadataene som importeres fra ACD. Webex WFO avstemmer dataene ACD ved å matche kontaktinformasjonen i WFO Webex med samtaleinformasjon lagret i ACD og endrer kontaktinformasjonen i Webex WFO. Dataene oppdateres med jevne mellomrom. Når du tilordner metadata til ACD Data, må du velge Tekst i Type-feltet.
Data Explorer-nøkkel	(Valgfritt) En unik identifikator for tilordning av metadata med Data Explorer. Du kan tilordne opptil 20 metadatafelt med Datautforsker.
Kryptert avmerkingsboks	(Valgfritt) Velg dette alternativet hvis du vil rapportere om kontakter basert på egendefinerte metadatafelt. Hvis du merker av i denne boksen, krypterer WFO Webex metadataene når de lagres. Avmerkingsboksen Kryptert aktiveres bare hvis det ikke er merket av for Eksporterbar. **Du** kan ikke søke etter krypterte metadata.
Kan eksporteres	Hvis valgt, kan du eksportere metadataene via Webex WFO eller en API. Som standard er det merket av i denne avmerkingsboksen.
Skrivebeskyttet	Hvis dette alternativet er valgt, er metatdataene skrivebeskyttet. Du kan ikke legge til eller redigere metadata for en kontakt via Webex WFO. **Hvis** metadataene er ACD data, er det merket av i denne avmerkingsboksen som standard og deaktivert.

Beslektede emner

- Eksportere metadata for kontakt
- Redigere egendefinerte metadata som er knyttet til en kontakt
- Vise data som er knyttet til en kontakt
- Legge til metadatakoder i datasett og samlinger
- Slette eller oppdatere flere kontakter samtidig

Felt i Cisco-metadata

Følgende metadatafelt er tilgjengelige med Cisco ACD-er.

Felt	Beskrivelse
AgentPeripheralNumber	Det eksterne nummeret til agenten som behandlet anropet. **MERK:** Kan være null når kilde- eller målparten er uovervåket, eller hvis agenten ikke er logget på.
AgentSkillTargetID	Identifiserer hvilken agent som behandlet anropet. Denne verdien er unik blant alle Kompetansemål i bedriften. Den er hentet fra Agent-tabellen i den Unified ICM sentrale databasen. AgentSkillTargetID-er genereres automatisk første gang agenten konfigureres i vinduet Agentkonfigurasjon i Unified ICM Konfigurasjonsbehandling. **EKSEMPEL** 5001
CallReferenceID	Unik identifikator for anropet i en Unified CM
klynge. CallGUID	Global unik anropsidentifikator.
Dato/klokkeslett	Dato og klokkeslett som tabellposten for Termination_Call_Detail genereres av PG (Peripheral Gateway). Tabellposten for Termination_Call_ detalj genereres av PG når anropet enten fysisk har forlatt PG (for eksempel IVR ruter anropet til en agent) eller når avslutningen er fullført for samtalen etter at anropet har forlatt agentenheten (enten ved frakobling eller ved at overføringen er fullført).

Felt	Beskrivelse
DigitsDialed	Sifre som er oppringt for et utgående anrop som ble startet på ACD. Disse sifre leveres ikke av alle ACD-er. For øyeblikket er det bare IVR-er, Aspect CallCenter og DEFINITY ECS som gir verdier i feltet DigitsDialed. Hvis et anrop overføringsrutes, rapporterer mottakende PG også dette feltet selv om anropet er inngående.
Varighet (Duration)	Samtalens varighet i sekunder. Dette er tidspunktet bryteren behandler anropet. Varighet-feltet består av flere felt i den Termination_ Call_Detail tabellen: **LocalQTime** + **RingTime** + **TalkTime** + **WorkTime** + **HoldTime** + **DelayTime** + **NetQTime**
PeripheralCallKey	Identifikator som er tilordnet anropet av den eksterne enheten (ACD, IVR). Den Rekkevidde og verditype som brukes i dette feltet, varierer avhengig av typen ekstern enhet. Dette kan være ett av følgende: ▪ En opprinnelig samtale, en overføring og en konsultasjonssamtale som tre separate samtaler (f.eks. anrops-ID-ene 1001, 1002, 1003) ▪ Alle tre anrop som en fortsettelse av den samme samtalen (f.eks. anrops-ID-ene 1001, 1001, 1001) ▪ Den opprinnelige samtalen og overføringen som det samme anropet, men den konsultative samtalen som et andre anrop (f.eks. anrops-ID-ene 1001, 1002, 1001) ▪ Det opprinnelige anropet som ett anrop og det opprinnelige og overføres som et annet anrop (f.eks. anrops-ID-ene 1001, 1002, 1002) Disse verdiene som brukes, er kanskje ikke unike, avhengig av implementeringen av den eksterne enheten. Aspect CallCenter og DEFINITY ECS ACD-ene bruker for eksempel identifikatorer på nytt i dette feltet.

Felt	Beskrivelse
RecoveryKey	Unik ID tilordnet hver post og brukt internt av Unified ICM/Unified CCE til å spore posten.
Ringetid	Antall sekunder som anropet brukte på å ringe ved agentens teleset før det ble besvart. Ringetid oppstår etter DelayTime og LocalQTime. For viderekoblede anrop (det vil si anrop som ringte på en agents teleset før de ble omdirigert ved manglende svar), er Ringetid summen av tiden som anropet brukte på å ringe ved hvert telesett.
Samtaletid	Den kumulative tiden, i sekunder, at samtalen var i taletilstand på målenheten. TalkTime er en fullført samtaletid, ikke en agenttilstandstid. Den kumulative tiden, i sekunder, at samtalen var i taletilstand på målenheten. TalkTime er en fullført samtaletid, ikke en agenttilstandstid. **MERK** I tabellene Termination_Call_Detail, Skill_Group og Agent_Skill_Group inkluderer ikke TalkTime ventetid. I tabellene Tjenester og Rute inkluderer imidlertid TalkTime ventetid.
Variabel1	Variabel som brukes til samtalesegmentering. Kan også inneholde data som angis under avslutning av samtalen. Dette feltet tilordnes til størrelsesvariabel A.
Variabel2	Variabel som brukes til samtalesegmentering. Dette feltet tilordnes til størrelsesvariabel B.
Variabel3	Variabel som brukes til samtalesegmentering. Dette feltet tilordnes til størrelsesvariabel C.
Variabel4	Variabel som brukes til samtalesegmentering. Dette feltet tilordnes til størrelsesvariabel D.

Felt	Beskrivelse
Variabel5	Variabel som brukes til samtalesegmentering. Dette feltet tilordnes til størrelsesvariabel E.
Variabel6	Variabel som brukes til samtalesegmentering.
Variabel7	Variabel som brukes til samtalesegmentering.
Variabel8	Variabel som brukes til samtalesegmentering.
Variabel9	Variabel som brukes til samtalesegmentering.
Variabel10	Variabel som brukes til samtalesegmentering.
WrapupData	Data som agenten angir under avslutning av samtalen. **Arbeidstid** brukes til å beregne varighet i Termination_Call_Detail-tabellen og Håndteringstid i Unified ICM-tjeneste-, rute- og Call_Type tabeller.

Hvordan rotanrop og avstemming fungerer

Et rotanrop er et opptak gjort via Gateway Recording. Dette opptaket er ikke knyttet til noen brukere og må avstemmes for å knytte rotopptaket til en agent. Avstemte opptak kan brukes med kvalitetsstyring og analyse.

Et rotanrop er et opptak av hele samtalen fra det tidspunktet den kommer inn i gatewayen til den forlater gatewayen, inkludert overføringer og konsultasjoner som kan involvere flere personer.

MERK: Du kan ikke bruke Gateway-opptak med hotellbrukere. (Se Administrere hotellbrukere .)

Avstemming er prosessen med å knytte rotanrop til agenter og skjermopptak ved å se på PBX/ACD Call Detail Records (CDR), Webex WFO-agent-til-enhet-tilknytninger og sluttbrukerpåloggingshendelser. Avstemmingsprosessen kjører hvert 10. minutt mot samtaler som er minst 20 minutter gamle. Avstemming oppretter tilordnede anrop som er kopier av rotanropssegmentene som tilhører bestemte agenter. Webex WFO kjører avstemming automatisk.

Du kan vise rotanrop i vinduet Innspilling av kontakter (se Finne kontakter).

Webex WFO håndterer bare rotanrop i henhold til standard lagringsprofil. Hvis du oppretter ekstra lagringsprofiler, gjelder de ikke for rotanrop. (Se Konfigurere lagringsprofiler .)

Konfigurere telefonigrupper

Telefonigrupper er ryggraden i en organisasjons innspillingsinfrastruktur. Bruk siden Telefonigrupper til å opprette, redigere og slette telefonigrupper, signalgrupper og opptaksgrupper.

En telefonigruppe består av minst én signalkilde, én signalgruppe, én signalserver, én opptaksgruppe og kontaktsenterenhetene dine. Du kan legge til sikkerhetskopier for alle disse elementene. Det er valgfritt å legge til sikkerhetskopier, men vi anbefaler det for robusthetsformål.

Noen telefonigruppetyper støtter ikke en reservesignalkilde.

Ulike konfigurasjoner av telefonigrupper, signalgrupper og opptaksgrupper støttes basert på telefonigruppetypen. Tabellene nedenfor beskriver telefonigruppekonfigurasjon og CTI tjenestedetaljer basert på telefonigruppetype.

Avaya Aura CM

Telefoni Grupper	1 eller flere
Signalgrupper per telefonigruppe	1 eller
flere opptaksgrupper per signalgruppe	1 eller
flere	
CTI servicenotater	Hver CTI tjeneste i signalgruppen kan tilordnes en enkelt AES DMCC-server.

Avaya SBC

Telefoni Grupper	1 eller flere
Signalgrupper per telefonigruppe	1 eller flere
Opptaksgrupper per signalgruppe	1 eller flere CTI
Servicenotater	Ikke
tilgjengelig	

Cisco Unified Communications Manager

Telefoni Grupper	1 eller flere
Signalgrupper per telefonigruppe	1 eller
flere opptaksgrupper per signalgruppe	1 eller
flere	

Felt	Beskrivelse

Cisco Unified Communications Manager (forts.)

CTI servicenotater	Hver CTI tjeneste i en signalgruppe kan ha en separat administrert liste over Unified CM CTI ledere å koble til for JTAPI.

Annen

Telefoni Grupper	1 eller flere
Signalgrupper per telefonigruppe	1
Registrere grupper per signalgruppe	1
CTI servicenotater	Ikke tilgjengelig

Forutsetninger

Du har tillatelsen Configure Telephony Groups

Sideplassering

Programbehandling > QM > QM konfigurasjon > telefonigrupper

Prosedyrer

Konfigurere en telefonigruppe

1. Skriv inn et unikt navn for telefonigruppen.
2. Velg plattformtypen for telefonigruppen.
3. Klikk Legg **til**. Flere felt vises på siden.
4. Fullfør konfigurasjonen **under kategorien Telefoni** i henhold til den angitte telefonigruppetypen.
   - Avaya Aura CM – se Konfigurere Avaya Kommunikasjonsbehandling.
   - Avaya SBC SIPREC – se Konfigurer Avaya SBCE for SIPREC-opptak.
   - Cisco Unified Communications Manager (Unified CM) – se Konfigurere Cisco Unified Communication Manager .
   - Genesys - Se Konfigurere Genesys .

5. Klikk **Neste** for å fortsette til signaliseringsgruppekonfigurasjon.

Konfigurere en signalgruppe

1. Skriv inn et unikt navn for signalgruppen.
2. Klikk Legg **til**.
3. Angi konfigurasjonsdetaljene for signalgruppen i henhold til tabellen nedenfor.
4. Klikk **neste** for å fortsette innspillingen av gruppekonfigurasjonen.

Konfigurasjon av signalgruppe

Felt	Beskrivelse
Primær QM signaldataserver	
Primær QM signaldataserver	Dataserveren til den primære signaltjenesten. Rullegardinlisten fylles ut med dataservere som er konfigurert med CTI- eller SIPREC-signalering (avhengig av telefonigruppetypen). Denne signaltjenesten kan bare tilhøre en enkelt signalgruppe.
Primær JTAPI CTI Managers primære signalserver	(Bare Unified CM) Dataserveren til den primære CTI Manager for den primære QM signaldataserveren. CTI Manager er en tjeneste som kjører på Unified CM og håndterer JTAPI hendelser for hver Unified CM i klyngen. Rullegardinlisten fylles ut med de Unified CM serverne som er konfigurert under kategorien Telefoni.
Sikkerhetskopiering JTAPI CTI Managers primære signalserver	(Bare Unified CM) Dataserveren til sikkerhetskopien CTI Manager for den primære QM signaldataserveren. Rullegardinlisten fylles ut med de Unified CM serverne som er konfigurert under kategorien Telefoni.
Sikkerhetskopiering QM signalserver	
Sikkerhetskopiering QM signaldataserver	(Valgfritt) Dataserveren til backup-signaltjenesten. Rullegardinlisten fylles ut med dataservere som er konfigurert med

Felt	Beskrivelse
	CTI- eller SIPREC-signalering (avhengig av telefonigruppetypen). Denne signaltjenesten kan bare tilhøre en enkelt signalgruppe. Signaltjenesten blir værende på sikkerhetskopiserveren til du manuelt starter failover på den primære serveren.
Primær JTAPI CTI Manager backup-signalserver	(Bare Unified CM) (Bare ved konfigurering av en backup-signalserver) Dataserveren til serveren for den primære CTI Manager for sikkerhetskopierings- QM signaldataserveren. CTI Manager er en tjeneste som kjører på Unified CM og håndterer JTAPI hendelser for hver Unified CM i klyngen. Rullegardinlisten fylles ut med de Unified CM serverne som er konfigurert under kategorien Telefoni.
Sikkerhetskopi JTAPI CTI Manager backup-signalserver	(Kun Unified CM) Bare tilgjengelig når du konfigurerer en backup-signalserver. Navnet på CTI Manager for sikkerhetskopierings- QM signaldataserveren. Rullegardinlisten fylles ut med de Unified CM serverne som er konfigurert under kategorien Telefoni.

Konfigurere en opptaksgruppe og tilordninger

1. Skriv inn et unikt navn for opptaksgruppen.
2. Klikk Legg **til**.
3. Velg opptaksgruppen og prioriteten for hvert vertsnavn og IP adresse for postserveren.
4. Klikk på **Lagre**.

NOTAT

Når du konfigurerer opptaksgrupper, må du huske følgende punkter:

- Hvis du har brukere i et Gateway-opptaks- eller CUBE-opptaksmiljø som krever skjermopptak, må du opprette en opptaksgruppe som kobler til en CTI-server og ikke har noen tilordnede opptaksservere.

- Du kan tilordne én eller flere opptaksservere til en opptaksgruppe. En opptaksgruppe krever minst én primær opptaksserver.

  Signaltjenester bruker opp kapasiteten til de primære postserverne før anrop sendes til sekundære opptaksservere. Hvis den primære signalserveren er deaktivert (på grunn av manuell avslutning eller systemfeil), sender den sekundære signalserveren fortsatt anrop til de primære postserverne, med mindre de primære postserverne heller ikke er tilgjengelige.

- En opptaksserver kan bare tilhøre én opptaksgruppe.
- Du kan flytte opptaksservere mellom opptaksgrupper.

Endre innstillingene for en telefonigruppe

- Velg telefonigruppen, rediger etter behov, og klikk **deretter Lagre**. Tabellen nedenfor viser når endringene trer i kraft.

Telefonigruppe Type	Tjeneste	Slik bruker du konfigurasjonsinnstillinger
Avaya SBC	Avaya SBC SIPREC	Start tjenesten på nytt.
	Nettverksopptak stjeneste	Ingen omstart kreves. Den neste avspørringsperioden bruker konfigurasjonsinnstillingene.
Avaya Aura CM	CTI Service	Start tjenesten på nytt.
	Webex WFO (VoIP-enheter)	Last inn vinduet VoIP enhet på nytt.
	Nettverksopptak stjeneste	Ingen omstart kreves. Den neste avspørringsperioden bruker konfigurasjonsinnstillingene.
	Synkroniseringstjeneste	Ingen omstart kreves. Den neste synkroniseringen bruker konfigurasjonsinnstillingene.
Unified CM	Innspilling CTI	Start tjenesten på nytt.

Telefonigruppe Type		Slik bruker du
	Tjeneste	
	Webex WFO (VoIP-enheter)	Last inn vinduet VoIP enhet på nytt.
	Skrivebordsopptakstjeneste	Start tjenesten på nytt.
	Nettverksopptakstjeneste	Start tjenesten på nytt. Hvis du legger til en sikkerhetskopiert Recording CTI Service fra postinstall.exe mens du er i oppdateringsmodus, må du starte tjenesten Nettverksopptak på nytt.

Aktivere en sikker AES tilkobling

For å bruke AES kryptering må du sørge for at den AES tilkoblingen er sikker.

1. Logg på AES serveren (for eksempel http://10.192.252.186).
2. Naviger til Sikkerhet > Certificate Management > CA-klarerte sertifikater, og eksporter den Avaya HDTG-produktroten.
3. Kopier Avaya HDTG Product Root-sertifikatet og lim inn i en fil. Gi fie navnet aes.cer.
4. Flytt aes.cer filen til <dataserveren>\bin\resources .
5. Start CTI-tjenesten på nytt.
6. CTI tjenesten vil se etter aes.cer, og deretter opprette en Avaya.JKS i samme mappe, som den deretter vil bruke til å sikre tilkobling til AES.

   Etter at systemet har opprettet Avaya.JKS-filen, logger du på Webex WFO og går til Application Management > QM Configuration > Telephony Groups.
7. Åpne Avaya telefonigruppen, velg Bruk sikker tilkobling, og endre porten til 4722.
8. Start tjenesten på nytt CTI nytt.

Beslektede emner

- Konfigurere Avaya Kommunikasjonsbehandling
- Konfigurere Avaya SBCE for SIPREC-opptak
- Konfigurere Cisco Unified Communication Manager
- Konfigurer Genesys

Konfigurere Avaya Kommunikasjonsbehandling

I et Avaya Communication Manager (CM)-miljø kan du konfigurere tilkoblingsinformasjonen for AE-tjenestene (Avaya Application Enablement) og DMCC som er knyttet til telefonigruppen.

Angi passordet for Avaya DMCC-enheten

Bruk feltene i denne delen til å konfigurere passordene for Avaya DMCC-enheter. Avaya passordene kan være fra tre til syv sifre lange. Hvis du bruker mer enn sju sifre i internnumrene, må du konfigurere passord slik at de er kompatible med Avaya standarder.

- Klikk på **Bruk enhetsutvidelse** for å angi passord hvis internnummeret er mellom tre og syv sifre.
- Klikk på **Bruk statisk passord** hvis du vil bruke ett passord for alle enhetene dine. Når du klikker på denne knappen, viser QM en tekstboks som lar deg legge til passordet med tre til syv sifre.
- Klikk på **Bruk egendefinert mønster** for å velge et egendefinert enhetspassordmønster for å angi passordene for Avaya enheter basert på internnumrene dine. Passordet må være mellom tre og syv sifre. Hvis internnumrene dine har mer enn sju sifre, kan du bruke denne funksjonaliteten til å konvertere enhetenumrene til akseptable Avaya passord. Nøkkel mønsteret i feltet Egendefinert mønster.

Funksjonaliteten for tilpasset Avaya DMCC-passordmønster bruker to jokertegn til å representere internnumrene dine:

- F – første (eller innledende) sifre
- L – siste (eller etterfølgende) sifre

Du kan også sette inn statiske sifre fra 0 til 9 i passordmønsteret.

Klikk på spørsmålstegnet for eksempler på bruk av egendefinerte passordmønstre.

Felt	Beskrivelse
Enhetspassord	Standardpassordet for alle enheter.

Felt	Beskrivelse
	MERK: Hvis du endrer et passord, må du starte alle tilknyttede signaltjenester på nytt.
Tilknyttet Avaya ACD	Den ACD som denne telefonigruppen er tilknyttet.
Aktiver gratis sitteplasser	Merk av for dette alternativet for å registrere agenter etter brukernavn eller agent-ID i stedet for med et fysisk kanalnummer.
Innspilling Skill Hunt Group	Utvidelsen tilknyttet Hunt Group. En arbeidsgruppe er en samling brukere som håndterer lignende typer anrop. **MERK** Hvis du bruker ledige sitteplasser, må arbeidsgruppen inneholde alle internnumrene du vil registrere.
Dataserver for enhetssynkronisering	Dataserveren som brukes til å synkronisere Avaya CM enheter.
Bytt tilkoblingsnavn	Bryternavnet eller IP adressen til svitsjtilkoblingen. **MERK** Dette feltet skiller mellom store og små bokstaver.
VERTSNAVN / IP-ADRESSE	Vertsnavnet eller IP adressen til AE-tjenesteenheten, media, og samtalekontroll (DMCC). DMCC kontrollerer mediet (det vil si at det håndterer RTP). Tjenesten for overvåking og registrering CTI kobles til den. **BESTE PRAKSIS** Bruk et vertsnavn i alle tilfeller der du om mulig må angi et vertsnavn eller en IP adresse.
Port	Porten for Application Enablement Services-serveren. Standard portnummer er 4721.
Brukernavn	Navnet på en bruker som er opprettet i AES Management Console og som har CT User-attributtet satt til Ja. **MERK:** Hvis du endrer et brukernavn eller passord, må du starte alle tilknyttede signaltjenester på nytt.

Felt	Beskrivelse
Passord	Passordet for kontoen som ble brukt til å få tilgang til serveren. **MERK:** Hvis du endrer et brukernavn eller passord, må du starte alle tilknyttede signaltjenester på nytt.
Bruk enhetsutvidelsen passord	Merk av i denne avmerkingsboksen for å bruke internnummeret til en enhet som for DMCC-konfigurasjoner. Hvis du ikke merker av i avmerkingsboksen, bruker DMCC standardpassordet for alle enheter som er angitt i feltet Enhetspassord. Enhetspassordet er også kjent som sikkerhetskode i konfigurasjonen av Avaya CM stasjon.
Generer CDR fra signalhendelser	Merk av for dette alternativet for å begynne å generere kontaktdetaljposter (CDRer) for en eksisterende ACD-integrering med CTI-serveren. Webex WFO bruker ikke disse CDRene til avstemming med mindre du også merker av for Bruk CDR til avstemming.
Bruke CDR til avstemming	Merk av i denne avmerkingsboksen for å bruke CDR-ene som er generert av CTI-serveren, til avstemming i stedet for CDR-ene som importeres fra ACD. Dette alternativet vises når du merker av for Generer CDR fra signalhendelser.

Konfigurere Avaya SBCE for SIPREC-opptak

Hvis du vil konfigurere Avaya SBCE for SIPREC-opptak i Webex WFO, må du konfigurere en dataserver og en telefonigruppe. En telefonigruppe består av minst én signalkilde, én signalgruppe, én signalserver, én opptaksgruppe og kontaktsenterenhetene dine. Du kan legge til sikkerhetskopier for alle disse elementene. Det er valgfritt å legge til sikkerhetskopier, men vi anbefaler det for robusthetsformål.

Ulike konfigurasjoner av telefonigrupper, signalgrupper og opptaksgrupper støttes basert på telefonigruppetypen. For Avaya SBCE viser tabellen nedenfor det minste antallet grupper som kan konfigureres. SIPREC-tjenesten bruker port 5060.

Telefoni Grupper	1 eller flere

Signalgrupper per telefonigruppe	1 eller flere
Registrere grupper per signalgruppe	1 eller flere
CTI servicenotater	Ikke tilgjengelig

NOTAT

Når du konfigurerer opptaksgrupper, husk følgende punkter:

- Hvis du har brukere i et gateway-opptaksmiljø som krever skjermopptak, må du opprette en opptaksgruppe som kobler til en CTI server og ikke har noen opptaksservere tilordnet.
- Du kan tilordne én eller flere opptaksservere til en opptaksgruppe. En opptaksgruppe krever minst én primær opptaksserver.

  Signaltjenester bruker opp kapasiteten til de primære postserverne før anrop sendes til sekundære opptaksservere. Hvis den primære signalserveren er deaktivert (på grunn av manuell avslutning eller systemfeil), sender den sekundære signalserveren fortsatt anrop til de primære postserverne, med mindre de primære postserverne heller ikke er tilgjengelige.
- En opptaksserver kan bare tilhøre én opptaksgruppe.
- Du kan flytte opptaksservere mellom opptaksgrupper.

Forutsetninger

- Du har tillatelsene Administrer leier og Konfigurer telefonigrupper. Hvis du vil ha mer informasjon om Webex WFO-tillatelser, kan du se Administrere roller og tillatelser .
- Du har opprettet minst to Webex WFO-dataservere:
  - En som du vil bruke til å synkronisere brukere og enheter og til avstemming.
  - En som du vil bruke til SIPREC og stemmeopptak. Du kan bruke to separate servere for SIPREC og taleopptak om nødvendig.
- (Bare skjermopptak) Du har opprettet en CTI dataserver som er dedikert til skjermopptak. Denne serveren er i tillegg til de to serverne som er oppført ovenfor, for totalt minst tre dataservere. Hvis organisasjonen din ikke tar opp skjermer, er denne serveren ikke nødvendig.
- Du har konfigurert en Avaya ACD.

- Du har konfigurert Avaya Kommunikasjonsbehandling (CM). Se Avaya DevConnect-programmerknader for konfigurasjonsinstruksjoner.
- Du har konfigurert Avaya Application Enablement Services (AES). Se programmerknadene for Avaya DevConnect for konfigurasjonsinstruksjoner.
- Du har aktivert UCID-parameteren i Avaya SBCE. Se kapittel 19 i *Administering Avaya Session Border Controller for Enterprise* for mer informasjon.

Sideplasseringer

- Application Management > Global > Systemkonfigurasjon > dataserverkonfigurasjon
- Programbehandling > QM > QM konfigurasjon > telefonigrupper

Prosedyrer

Konfigurere dataserveren for synkronisering av brukere og enheter og for avstemming

1. På siden Konfigurasjon av dataserver velger du dataserveren som er dedikert til synkronisering av brukere og enheter og til avstemming, fra **rullegardinlisten Velg konfigurasjon av dataserver** .
2. Velg Aktiver synkronisering **under Innstillinger for** ACD **regional dataserver og** flytt den konfigurerte Avaya ACD fra **Tilgjengelig** til **Tilordnet**.
3. Velg Aktiver **avstemming under Innstillinger for regional dataserveravstemming** og flytt den konfigurerte Avaya ACD fra **Tilgjengelig** til **Tilordnet** .
4. I delen Data Server Device Sync Settings (Synkroniseringsinnstillinger **for** dataserverenhet) velger du **Aktiver enhetssynkronisering**.
5. Klikk på **Lagre**.

Konfigurere dataserveren for SIPREC og taleopptak

Om nødvendig kan du bruke to separate servere her: en for SIPREC og den andre for taleopptak.

1. På siden Konfigurasjon av dataserver velger du dataserveren som er dedikert til SIPREC og taleopptak, fra **rullegardinlisten Velg konfigurasjon av dataserver** .
2. I delen Recording SIPREC Signaling Server Settings (Innstillinger **for** innspilling av SIPREC-signalisator) velger du **Aktiver SIPREC-signalering**. Et tomt tekstfelt vises.
3. Skriv inn dataserverens IP adresse i tekstfeltet.
4. I Innstillinger **for** opptaksserver velger du **Aktiver lydopptak**. To tomme tekstfelt vises.

5. Skriv inn dataserverens IP adresse eller vertsnavn i det første tekstfeltet.
6. I det andre tekstfeltet skriver du inn katalogplasseringen der opptaksfilene lagres midlertidig før de lastes opp.
7. Klikk på **Lagre**.

Konfigurere den CTI dataserveren for skjermopptak

Følg disse trinnene hvis organisasjonen tar opp agentenes skjermer. Hvis du ikke tar opp skjermer, hopper du over dette trinnet.

1. På siden Konfigurasjon av dataserver velger du den CTI dataserveren som er dedikert til skjermopptak, fra **rullegardinlisten Velg konfigurasjon** av dataserver.
2. I delen Innstillinger for **innspilling CTI signalserver** velger du **Aktiver CTI signalering**. Et tomt tekstfelt vises.
3. Skriv inn IP adressen eller vertsnavnet for serveren som er dedikert til avstemming, i tekstfeltet.
4. **Klikk på Lagre.**

Opprett telefonigruppen for SIPREC og taleopptak

1. På siden Telefonigrupper skriver du inn et navn for gruppen i feltet Gruppenavn **for telefoni** .
2. Velg **Avaya SBC SIPREC** fra **rullegardinlisten Telephony Group Platform Type** .
3. Klikk Legg **til**. Flere felt vises.
4. Skriv inn et navn på signalgruppen i **feltet Signalgrupper** .
5. Klikk Legg **til**.
6. Velg serveren som er dedikert til SIPREC og taleopptak, fra **rullegardinlisten Primary QM Signaling Data Server** .
7. Klikk på Neste .
8. Skriv inn et navn for opptaksgruppen i feltet Navn på **opptaksgruppe.**
9. Velg gruppen du nettopp opprettet.
10. Finn serveren som er dedikert til SIPREC og taleopptak, i tilordningstabellen Opptaksgrupper, og velg opptaksgruppen du nettopp opprettet, fra **rullegardinlisten Opptaksgruppe** ved siden av denne serveren.
11. Velg **Primær** fra **rullegardinlisten Prioritet** .

12. Klikk på **Lagre**.
13. Start serveren som er dedikert til SIPREC og taleopptak på nytt.

Opprett telefonigruppen for skjermopptak

Hvis organisasjonen tar opp agentenes skjermer, må du opprette en ekstra telefonigruppe. Hvis du ikke tar opp skjermer, hopper du over denne prosedyren.

1. På siden Telefonigrupper skriver du inn et navn for gruppen i feltet Gruppenavn **for telefoni** .
2. Velg **Avaya Kommunikasjonsbehandling** fra **rullegardinlisten Telefonigruppeplattformtype** .
3. Klikk Legg **til**. Flere felt vises.
4. **I delen Enhetspassord** velger du **Bruk statisk passord**.
5. Skriv inn enhetspassordet i Passord-feltet .
6. Velg Avaya ACD du konfigurerte, **fra rullegardinlisten Tilknyttet Avaya ACD** .
7. Velg dataserveren som er dedikert til synkronisering av brukere og enheter, fra **rullegardinlisten Device Synchronization Data Server** .
8. **I delen Application Enablement Services Information** skriver du inn navnet på AES switch i **Feltet Bytt tilkoblingsnavn** .
9. Skriv inn AES vertsnavn eller IP adresse i **feltet Vertsnavn / IP adresse** .
10. Skriv inn portnummeret som brukes av AES i Port-feltet .
11. (Valgfritt) Hvis du har aktivert kryptering på AES tilkoblingsporten, velger **du Bruk sikker tilkobling**.
12. **I delen Brukerlegitimasjon** skriver du inn **brukernavn** og **passord** for en AES brukerkonto.
13. Klikk Legg **til**.
14. Klikk på Neste .
15. Skriv inn et navn for signalgruppen i **feltet Navn** på signalgrupper.
16. Klikk Legg **til**. Flere felt vises.
17. Velg den CTI dataserveren fra **rullegardinlisten Primær QM signalserver** .
18. Velg den Avaya AES serveren fra **rullegardinlisten AES Server** .
19. Klikk på **Lagre**.

Beslektede emner

- Knytt telefoner til agenter, opptaksgrupper og opptakstyper – Etter synkronisering av enheter kan du bruke denne siden til å knytte enheter fra ACD din til Webex WFO-opptaksgrupper, opptakstyper og brukere.
- Administrer roller og tillatelser – Finn ut mer om forhåndstillatelsene.
- Konfigurere telefonigrupper
- Konfigurere dataserveren

Konfigurere Cisco Unified Communication Manager

Alternativene for konfigurasjon av CUCM telefoniplattform vises når du legger til eller redigerer en telefonigruppe med en Cisco Unified Communications Manager (Unified CM) telefonitype. Den lar deg konfigurere en Cisco Unified CM klynge.

Det Cisco Unified CM vinduet lar deg også konfigurere følgende brukere:

- Bruker av Simple Object Access Protocol (SOAP) Administrative XML Layer (AXL)
- Unified CM Java bruker av Telephony Application Programming Interface (JTAPI)

Disse brukerne brukes av tjenesten Computer Telephony Integration (CTI) til å logge på Unified CM.

En Unified CM klynge består av et sett med Unified CM servere som deler samme database og ressurser, og har én eller flere CTI ledere. CTI Manager er en tjeneste som kjører på Unified CM og håndterer JTAPI hendelser for hver Unified CM i klyngen (se Konfigurere telefonigrupper).

Du kan angi én eller flere Unified CM telefonigrupper. En Unified CM telefonigruppe krever minst én CTI Manager.

Installere JTAPI

Under installasjonsprosessen installerer Webex WFO JTAPI. JAR-fil fra JTAPI-klienten i C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Server\CtiSignalling\lib. Klikk **Last ned/installer JTAPI** på hver av signalserverne for Unified CM telefonigruppen.
Eventuelt kan du installere JTAPI manuelt. JAR-fil ved å kopiere og lime den inn i riktig katalog.

Feltbeskrivelser

Felt	Beskrivelse
Aktiver nettverksopptak	Merk av for dette alternativet for å aktivere nettverksopptak for Unified CM telefonigruppe. Når det er merket av i avmerkingsboksen, lytter Recording CTI-tjenesten etter SIP-meldinger. **MERK:** Innspillings- CTI-tjenesten og CUBE SIP CTI-, Sonus SIPREC- eller Acme SIPREC-tjenesten vil forstyrre hverandre Mens du lytter etter SIP-meldinger hvis det er merket av for Aktiver nettverksopptak. **EKSEMPEL** : Du tar opp tale via Gateway-opptak (ved hjelp av CUBE SIP CTI eller Acme SIPREC-tjenesten) og Opptaksskjerm fra en enkelt server. **MERK:** Kubeopptak fanger ikke opp anropsretning. Kontaktretningen for CUBE-opptak vises som "Utgående."
SOAP AXL Få tilgang til brukernavn	Brukernavnet for AXL godkjenning (Administrative XML Layer) på utgiveren for denne klyngen som brukes til å synkronisere Unified CM enheter. Dette brukernavnet opprettes når du konfigurerer Unified CM. **Hvis** du endrer et brukernavn eller passord, må du starte den tilknyttede dataserveren på nytt.
SOAP AXL Passord for tilgang	Det AXL godkjenningspassordet for utgiveren. Dette passordet opprettes når du konfigurerer Unified CM.
Versjon	Den Unified CM versjonen på utgiveren. **Du** kan ikke konfigurere nye telefonigrupper for versjoner av Unified CM som ikke støttes. Hvis organisasjonen bruker Unified CM versjon 14, velger du **12.5** fra rullegardinlisten **Versjon** liste.

Felt	Beskrivelse
JTAPI Få tilgang til brukernavn	Det JTAPI brukernavnet for CTI. Alle telefonenheter, brukt til opptak eller overvåking, er knyttet til denne programbrukeren (sluttbrukeren). Innspilling CTI-tjenesten logger på Unified CM med denne brukeren. Brukernavnet må bestå av mellom ett og 32 alfanumeriske tegn. **MERK:** Hvis du endrer et brukernavn eller passord, må du starte alle tilknyttede signaltjenester på nytt.
JTAPI Passord for tilgang	Den JTAPI brukerens passord for CTI. Dette må være mellom en og 32 alfanumeriske tegn.
Dataserver for enhetssynkronisering	Dataserveren som brukes til å synkronisere enheter.
Sikkert SIP-oppsett	Generer et sertifikat og nøkkellager hvis du bruker en sikker økt initieringsprotokoll (SIP). Se Generere et sertifikat for sikker SIP.
Telefonigruppeservere	
Utgiver og abonnenter	En liste over tilgjengelige serververtsnavn/IP-adresser. Du kan delta én utgiver Unified CM og én eller flere abonnenter på Unified CM-er. Velg hvilket vertsnavn/IP-adresse som er knyttet til utgiver- CTI Manager-tjenesten. Alle andre Unified CM-er er knyttet til en abonnent CTI Manager-tjeneste.
Vertsnavn	Vertsnavnet eller IP adressen til utgiveren eller abonnenten (hvis aktuelt) Unified CM. Når du bruker vertsnavn, må du kontrollere at serveren kan løse navnet på abonnentene. Hvis vertsnavnet ikke kan løses, kan ikke Recording CTI-tjenesten logge på.

Generere et sertifikat for sikker SIP

1. Klikk **Generer SIP-trunksertifikat**. Dialogboksen Generer sertifikat for sikker SIP vises.
2. Skriv inn et unikt navn i **Emnenavn**, og lagre det på et lett tilgjengelig sted. Når du konfigurerer sikkerhetsprofilen for SIP-trunken i CUCM, må du angi dette navnet i feltet Emnenavn X.509.
3. Klikk **Generer sertifikat**. En ZIP-fil som inneholder to filer lastes ned:
   - sip.keystore - Denne filen inneholder nøkkellageret. Kopier nøkkellageret, og lim det deretter inn på følgende plassering på signalserveren:

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

   - sip_certificate.pem – Denne filen inneholder det offentlige sertifikatet. Last opp sertifikatet til CUCM.

Konfigurer Genesys

Bruk denne siden til å konfigurere tilkoblingsinformasjonen for et Genesys-anropsmiljø.

MERK: Du må kopiere JAR-filer fra Genesys-biblioteket til følgende mappe:

C:\Programfiler/Vanlige filer/Calabrio ONE/Dataserver\CtiSignaling\lib\

Feltbeskrivelser

Felt	Beskrivelse
Vertsnavn/IP-adresse	Vertsnavnet/IP adressen til telefoniserveren. Port
	Portnummeret for telefoniserveren.
Klientnavn	(Valgfritt) Klientnavnet for samtalemiljøet. Klient
Passord	(Valgfritt) Klientpassordet for samtalemiljøet.
Brukerdatanøkkel	Brukerdatanøkkelen definert i Genesys-systemet.
Metadatanavn	Metadatafeltet som Genesys-brukerdataene skal knyttes til nøkkel. Du må opprette et egendefinert metadatafelt for denne funksjonen. For

Felt	Beskrivelse
	Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du oppretter nye metadatafelt, kan du se Behandle egendefinerte metadatafelt.
Generer CDR fra signalhendelser	Merk av for dette alternativet for å begynne å generere kontaktdetaljposter (CDRer) for en eksisterende ACD-integrering med CTI-serveren. Webex WFO bruker ikke disse CDRene til avstemming med mindre du også merker av for Bruk CDR til avstemming.
Bruke CDR til avstemming	Merk av i denne avmerkingsboksen for å bruke CDR-ene som er generert av CTI-serveren, til avstemming i stedet for CDR-ene som importeres fra ACD. Dette alternativet vises når du merker av for Generer CDR fra signalhendelser.

Legge til undersøkelser etter samtale i kontakter

Du kan integrere WFO Webex med én eller flere eksterne undersøkelsesleverandører for å distribuere kundeundersøkelser etter samtale etter at en kontakt er avsluttet, og samle inn svarene. Svar på spørreundersøkelser kan gi verdifull informasjon om kundenes kontaktopplevelser og generelle oppfatninger om organisasjonen, samt hjelpe deg med å målrette kontakter for evaluering. Svarene kan gjennomgås i kategorien Undersøkelse etter samtale i mediespilleren og widgeten Nylige undersøkelser. Evalueringspoengsummen og andre evalueringsrelaterte felt vises også på Samhandlinger og kontaktkøen din. Se "Importing Post Call Survey IVR Data" i Webex *WFO Data Import / Export Reference Guide* for mer informasjon om import ved hjelp av CSV filer.

Undersøkelser og undersøkelsesspørsmål opprettes ved hjelp av en ekstern undersøkelsesleverandør. Du kan integrere WFO Webex med følgende undersøkelsesleverandører:

- Qualtrics (online)
- SurveyMonkey (online)

Konfigurere nettbaserte undersøkelsesleverandører

De nettbaserte spørreundersøkelsesleverandørene Qualtrics og SurveyMonkey leverer spørreundersøkelser til kunder via e-post. Forespørsler om distribusjon av undersøkelser og henting av svar utføres etter en brukerdefinert tidsplan. Du kan også importere en IVR ved hjelp av GIS (Generic Import Service).

NOTAT

Du må konfigurere GIS-filplasseringen for den regionale dataserveren på siden Konfigurasjon av dataserver før du importerer de generelle IVR (se Konfigurere dataserveren). Bruk denne filplasseringen for importfiler:

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

Etter at filene er importert, blir de flyttet til denne mappen:

...\GIS\NewImport\archives\<arkivdato>\<filnavn>

Du må konfigurere din leverandør av spørreundersøkelser på nett før du konfigurerer den med Webex WFO. For å konfigurere Webex WFO med en Qualtrics-konto, må du ha følgende:

- Hver evaluering må ha et konfigurert "Embedded Data"-spørsmål som har typen cid.
- En konfigurert Qualtrics-konto og brukernavn
- Et tilpasset API-token
- Bibliotek-ID-en for kontoen
- Meldings-ID-en for meldingen om levering av undersøkelsen

Hvis du vil konfigurere Webex WFO med en Survey Monkey-konto, må du ha følgende:

- En konfigurert SurveyMonkey-utviklerkonto og brukernavn
- Et utvikler API token
- Utvikleren API nøkkelen
- Utvikleren API delt hemmelig kode

Tilkoblinger til generiske IVR leverandører opprettes automatisk når IVR importeres. Administratoren for undersøkelsen etter anrop kan angi hvilken undersøkelsesidentifikator skjemaet skal bruke. Tabellen nedenfor viser feltene for evalueringsidentifikator:

Felt	Beskrivelse
contactId	ID-nummeret til kontakten.
associatedCallId	ID-nummeret til den tilknyttede samtalen. Dette er standard.

Du må også opprette et egendefinert metadatafelt for e-post i Metadatabehandling (se Behandle egendefinerte metadatafelt) for å markere anrop for evalueringsdistribusjon (se Merking av kontakter for distribusjon av nettbasert undersøkelse nedenfor).

Opprette et egendefinert metadatafelt for e-post

1. Naviger til Programbehandling > QM Konfigurasjon > Metadatabehandling.
2. Skriv inn en unik nøkkelverdi i feltet Metadatanøkkel (for eksempel SurveyEmail).
3. Skriv inn en unik verdi for etiketten i feltet Metadataetikett. Dette kan være, men trenger ikke å være, det samme som metadatanøkkelen.
4. Velg **Tekst** fra rullegardinlisten Metadatatype.
5. Velg **Ingen** fra rullegardinlisten ACD Data.
6. Klikk på **Lagre**.

Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du oppretter et egendefinert metadatafelt, kan du se Behandle egendefinerte metadatafelt.

Konfigurer din online undersøkelsesleverandør med Webex WFO

1. Velg **Opprett et nytt evalueringsskjema** fra delen Hva vil du gjøre?.
2. Velg leverandøren av spørreundersøkelsen på nett (Qualtrics eller SurveyMonkey) fra rullegardinlisten.
3. Angi distribusjonsforespørselen/svarhentingsplanen for evalueringen i minutter. Denne verdien bestemmer hvor ofte Webex WFO ser etter kontakter som krever en undersøkelse, og om det finnes nye evalueringssvardata tilgjengelig. Hvis kontakter som venter på en undersøkelse, blir funnet, sendes en forespørsel om evalueringsdistribusjon til evalueringsleverandøren i henhold til arbeidsflyten for forespørselen om evaluering.
4. Velg det egendefinerte metadatafeltet for e-post som du opprettet i delen ovenfor, og merk anrop for evalueringsdistribusjon.
5. Skriv inn et unikt navn for denne tilkoblingen til undersøkelsesleverandør.
6. Skriv inn kontoinformasjonen til undersøkelsesleverandøren. Denne informasjonen må samles inn fra undersøkelsesleverandøren.
    a. Skriv inn brukernavn og token for den konfigurerte kontoen for evalueringsleverandør.
    b. (Kun kvalik) Angi bibliotek-ID og meldings-ID.
    c. (Bare SurveyMonkey) Skriv inn API-tasten og den delte hemmeligheten.
7. Klikk på **Lagre**.

Test tilkoblingen til spørreundersøkelsesleverandøren og vis evalueringer

1. Velg **Rediger et eksisterende evalueringsskjema** fra delen Hva vil du gjøre?.
2. Klikk på **Test tilkobling &; Vis undersøkelser**. Når tilkoblingen er vellykket, vises undersøkelsene som er konfigurert med undersøkelsesleverandøren, nederst på siden. Du kan klikke på hver undersøkelse for å se de individuelle spørsmålene.

Når du har konfigurert og testet tilkoblingen til evalueringsleverandøren, må du opprette en arbeidsflyt for å bestemme hvilken evaluering som skal forespørres for ulike kontakter som er merket for evalueringsdistribusjon. Dette er spesielt nyttig når du har forskjellige undersøkelsesleverandører og/eller undersøkelser for kontakter.

Du må også bruke arbeidsflyten til å identifisere et evalueringsspørsmål som Kundens mening-spørsmål (VoC). Kundens svar på dette spørsmålet avgjør om den tilknyttede kontakten skal merkes for evaluering.

Konfigurere en arbeidsflyt for forespørsel om evalueringsdistribusjon

1. Gå til siden Arbeidsflytadministrasjon.
2. Velg om du vil opprette en interaksjonsavslutning eller daglig hendelse. En hendelse ved samhandling forbereder evalueringsforespørselen umiddelbart etter at en kontakt er merket for distribusjon av evaluering. En daglig hendelse forbereder undersøkelsesforespørslene for alle kontakter som er merket for distribusjon av spørreundersøkelser hver dag.
3. Velg arbeidsflytregelen du vil bruke handlingen Evalueringsskjema på. Velg standardregelen for å bruke ett enkelt evalueringsskjema for alle kontakter som er merket for evalueringsdistribusjon, eller opprett og velg en ny regel for å definere kontaktbetingelsene for et bestemt evalueringsskjema.
4. Hvis du opprettet en ny arbeidsflytregel, definerer du kontaktbetingelsene for evalueringsskjemaet du vil distribuere.
5. Merk av for "Sett undersøkelsesskjemaet til <undersøkelsesskjema>" i Handlinger-delen.
    a. Velg evalueringen fra rullegardinlisten.
    b. Velg spørsmålet Kundens stemme (VoC). Du kan bare velge spørsmål som er i numerisk svarformat.
    c. Sett terskelen for å markere for evaluering. Hvis kundens svar på VoC-spørsmålet oppfyller denne terskelen, merkes den tilknyttede kontakten for evaluering.
6. Skriv inn e-postinformasjonen for å levere evalueringen.
    a. Skriv inn Send fra-e-postadressen. Dette er e-postadressen som undersøkelsen leveres fra.

b. Skriv inn e-postadressen Svar til. Dette er e-postadressen som undersøkelsesmottakeren svarer på. Dette er vanligvis det samme som Send fra-adressen, men trenger ikke å være det.

c. Skriv inn avsendernavnet. Dette er navnet som e-postmeldingen ser ut til å være fra til mottakeren.

d. Skriv inn emnelinjen for e-posten.

7. Klikk på **Lagre**.

Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du konfigurerer arbeidsflyter, kan du se Automatisere QM arbeidsflyter.

Merking av kontakter for distribusjon av spørreundersøkelser på nettet

Når du har opprettet det egendefinerte feltet for e-postmetadata, konfigurert én eller flere undersøkelsesleverandører med Webex WFO og konfigurert en arbeidsflyt for distribusjon av evaluering, kan du merke en kontakt for distribusjon av spørreundersøkelser på nettet ved å angi kundens e-postadresse i feltet for egendefinerte metadata for e-post. Dette kan gjøres av agenten ved hjelp av kommandoen Metadata i programmet Opptakskontroller, eller av en hvilken som helst bruker som har tilgang til de egendefinerte metadatafeltene i kategorien Detaljer for mediespilleren.

Når du skriver inn kundens e-postadresse i dette feltet, merkes kontakten for distribusjon av undersøkelser. I henhold til den brukerdefinerte distribusjonsforespørselsplanen sender WFO Webex deretter en forespørsel til undersøkelsesleverandøren om at den aktuelle undersøkelsen skal sendes til den adressen som bestemt av dine konfigurerte arbeidsflyter.

> **MERK:** Med SurveyMonkey kan det være en forsinkelse mellom tidspunktet en forespørsel om distribusjon av spørreundersøkelser mottas og tidspunktet spørreundersøkelsen distribueres.

Beslektede emner

- Konfigurer prognoser – Bruk evalueringsdata til å forutsi kontaktenes Net Promoter-poengsum.

Konfigurere administrasjon av arbeidsstyrken

De WFM menyene i Application Management brukes til å konfigurere den WFM applikasjonen til Webex WFO. Du har tilgang til den WFM applikasjonen hvis du er lisensiert for den.

> **Administratorrollen** din har bare tilgang til funksjonene og tillatelsene som er aktivert av tjenesteleverandøren. Denne delen kan vise funksjoner og tillatelser som ikke er tilgjengelige for deg i Webex
> WFO.

Konfigurere tjenestekøer 186
Konfigurer krymping 203
Administrere agentplaner 207
Arbeide med historiske data 216

Opprette beskrivelser for årsakskoder 225
Tilpasse tilordninger for etterlevelsestilstand 227
Konfigurere systemomfattende WFM innstillinger 230
Definere oppbevaringsperioden for WFM 233
Administrere metadataverdier for aktivitet 234
Konfigurer Teleopti 238

Konfigurere tjenestekøer

Sidene i delen Tjenestekøer i Programbehandling gjør det mulig å konfigurere tjenestekøene i kontaktsenteret.

Administrere katalognumre

MERK: Katalognumre brukes bare i Avaya ACDer. Hvis du ikke har en konfigurert Avaya ACD, vil du ikke se noe relatert til katalognumre i Webex WFO.

Et katalognummer (DN) er et telefonnummer som kundene bruker til å koble til en bestemt tjenestekø. ACD ruter faktisk anrop mottatt på en bestemt DN til en bestemt servicekø.

Du kan opprette en DN i WFM for å oppnå følgende resultater:

- Dupliser DN-ene som brukes i ACD og samle inn historiske data for dem.
- Rute en DN for å gå til bestemte servicekøer til forskjellige tider i løpet av dagen. Hvis du gjør det, vil de historiske dataene for disse tjenestekøene inkludere anropene mottatt gjennom DN.
- Rute en DN for å gå til bestemte servicekøer når alle agentene i den første servicekøen er opptatt.

WFM fanger opp følgende data fra et DN-nummer og kompilerer dem sammen med den tilknyttede tjenestekøen:

- Kontakter som tilbys
- Godtatte kontakter
- Kontakter avbrutt
- Kontakter blokkert
- Gjennomsnittlig svartid
- Quality of Service (tjenestenivå)

Bruk av DN-data i stedet for tjenestekødata kan gi mer nøyaktig informasjon for prognoser under overflytforhold i servicekø. Med overflyt av servicekø, hver
Kontakt er knyttet til tjenestekøen den havnet i, i motsetning til tjenestekøen den opprinnelig var ment for. Dette kan ha en negativ innvirkning på prognoser. Du kan unngå denne situasjonen ved å bruke DN-er.

Forutsetninger

Systemet bruker en konfigurert Avaya ACD.

Sideplassering

Programbehandling > WFM > tjenestekøer > katalognumre

Prosedyrer

Administrere katalognumre

Bruk siden Katalognumre til å opprette, redigere og slette DN-er.

BESTE PRAKSIS Ikke slett DN-er. Hvis du sletter en DN, går alle historiske data som er knyttet til den, tapt.

Feltene på siden er beskrevet nedenfor.

Felt	Beskrivelse
ACD-server	Den ACD som er kilden til katalognummerdataene. I et synkronisert system fylles dette feltet ut automatisk. I et ikke-synkronisert system må ACD velges manuelt. Standarden i et ikke-synkronisert system er Generisk.
Katalognummer	The DN. Den må være identisk med DN i ACD.
Beskrivelse	En beskrivelse av DN.
Servicekøer	Én eller flere tjenestekøer tilknyttet denne DN-en. Når du har Som er tilordnet en servicekø, angir du start- og sluttidspunkt og ukedager som tjenestekøen behandler anrop fra DN. Minst en dag må velges.

Behandle servicekøtyper

En servicekøtype beskriver hva slags kontakt en servicekø håndterer.

- Interaktive kontakter – Agent-/kundekontakter som skjer i sanntid, for eksempel samtaler og chatter.
- Ikke-interaktive kontakter – Agent-/kundekontakter som ikke forekommer i sanntid, for eksempel e-post, tweeter, sosiale medier og fakser.

Med tjenestekøtyper kan du gruppere lignende tjenestekøer i servicekøgrupper og virtuelle tjenestekøer, og generere prognoser for lignende tjenestekøer.

WFM leveres med to systemtjenestekøtyper: tale og e-post. Hvis du oppgraderer fra en tidligere versjon av WFM som tillot deg å konfigurere tjenestekøer for anrop eller e-post, blir disse tjenestekøene automatisk tilordnet køtypen Tale- eller e-posttjeneste.

Det er begrensninger på hva du kan gjøre med en servicekøtype når den er opprettet.

- Du kan ikke endre kontakttypen.
- Hvis en servicekøtype er tilordnet en servicekø, kan du ikke slette den.
- Du kan ikke redigere eller slette systemtjenestekøtypene (tale og e-post).

Opprette, redigere og slette servicekøtyper

Bruk siden Tjenestekøtyper til å konfigurere og vedlikeholde servicekøtyper.

Opprette en ny køtype

1. Velg **Opprett en ny serviceskøtype**.
2. Skriv inn et unikt navn for servicekøtypen som beskriver typen kontakt en servicekø håndterer. Maksimalt antall tegn = 50.
3. Velg kontakttype: interaktiv eller ikke-interaktiv.
4. Klikk på **Lagre**.

Redigere en eksisterende servicekøtype

1. Velg **Rediger eller slett en eksisterende serviceskøtype**.
2. Velg ønsket serviceskøtype fra rullegardinlisten.
3. Rediger navnet på servicekøtypen etter behov. Hvis servicekøtypen er tilordnet til servicekøer, brukes endring av typenavn for servicekø på disse servicekøene. Du kan ikke endre kontakttypen.
4. Klikk på **Lagre**.

Slette en eksisterende servicekøtype

1. Velg **Rediger eller slett en eksisterende serviceskøtype**.
2. Velg ønsket serviceskøtype fra rullegardinlisten.
3. Klikk på **Slett**.

Administrere tjenestekøer

En servicekø er en gruppe agenter som kontakter rutes til. Det er vanligvis forbundet med en bestemt ferdighet. I WFM planlegger du agenter for å støtte servicekøkrav. Derfor gjør WFM servicekøer til fokuspunktet for tidsplaner og prognoser.

Synkroniserte/ikke-synkroniserte miljøer

Servicekøer kan opprettes i WFM eller synkroniseres fra ACD.

- I miljøer med synkroniserte ACD-er importerer WFM tjenestekødata fra ACD via synkroniseringstjenesten. Importerte tjenestekødata som ikke kan endres i WFM (tjenestekønavn og ID), er skrivebeskyttet på siden Servicekøer. Disse dataene kan bare endres i ACD. Servicekøer du oppretter i WFM, finnes bare i WFM og legges ikke til i ACD (se Synkronisere tjenestekødata).
- I miljøer med ikke-synkroniserte ACD-er må tjenestekøene du oppretter i WFM, ha samme navn og IDer som er konfigurert for dem i ACD. Dette gjør det mulig for WFM å knytte de historiske dataene som importeres fra ACD, til WFM til riktig tjenestekø.

Virtuelle tjenestekøer

En virtuell servicekø er en samling tjenestekøer med samme tjenestekøtype. Virtuelle tjenestekøer finnes bare i WFM.

> **MERK:** Ikke gjør en synkronisert tjenestekø til en virtuell tjenestekø. Merk av for dette alternativet bare hvis du opprettet tjenestekøen i WFM.

En virtuell servicekø begynner å samle inn historiske data fra komponenttjenestekøene etter at du har opprettet den. Hvis historiske data allerede finnes for komponenttjenestekøene, og du vil knytte de kumulative historiske dataene til den virtuelle tjenestekøen, kan du sende en forespørsel om historisk datafletting (se Flette historiske data).

> **NOTAT**
> Du kan også sende inn en forespørsel om historisk datafletting hvis du vil beregne historiske data på nytt for en virtuell tjenestekø fordi du har gjort ett av følgende med den virtuelle tjenestekøen:

- Lagt til tjenestekøer med historiske data
- Slettede tjenestekøer med historiske data

Opprett en virtuell servicekø når du vil generere én enkelt prognose, distribusjon eller tidsplan for en gruppe med lignende tjenestekøer. Følgende er eksempler på situasjoner der en virtuell servicekø er nyttig.

EKSEMPEL: Et kontaktsenter har én servicekø for premiumkunder og et annet for vanlige kunder. Premium-kunder når en agent raskere og mottar tjenester med høyere verdi. Agentene Hvem som håndterer kundeanrop, er medlemmer av begge servicekøene. Oppretting av en virtuell servicekø som består av premium- og vanlige kundeservicekøer, forenkler planleggingen.

EKSEMPEL : Har en organisasjon IT-brukerstøtte på flere steder? Kontaktsenteret bruker en tjenestekø for hver lokasjon for å ta høyde for flere tidssoner og tillate rapportering etter plassering. Kontaktsenterruting konsoliderer agentene fra hvert sted i ett enkelt utvalg og distribuerer anrop til neste tilgjengelige agent uavhengig av plassering. Ved å gruppere tjenestekøene i en virtuell servicekø kan WFM planlegge agentene som én enkelt gruppe i et mønster som samsvarer med ruting- og tidssonene.

Presisjonskøer

En Unified CCE presisjonskø er en mer detaljert kontaktrutingsmetode enn den som brukes av en servicekø. Den er basert på flere agentattributter og -ferdigheter som er konfigurert i Cisco Unified Intelligent Contact Management (Unified ICM). Presisjonskøer hjelper deg med å rute anrop til den mest kvalifiserte agenten som er tilgjengelig.

Hvis du vil ha informasjon om hvordan du konfigurerer presisjonskøer, kan du se dokumentasjonen for Cisco Unified ICM.

WFM behandler presisjonskøer som servicekøer ("ferdighetsgrupper", i Unified CCE terminologi). Når WFM synkroniseres med Unified CCE, oppretter WFM en servicekø og kompetansetilordning for hver Unified ICM kompetansegruppe og presisjonskø. Et unntak fra dette er hvis flere eksterne gatewayer for Unified Communications Manager (Unified CM) er konfigurert i Unified ICM. I dette tilfellet oppretter WFM en servicekø for hver presisjonskø og eksterne gateway. Det vil si:

Antall eksterne gatewayer Unified CM × antall PQ-er = antall tjenestekøer opprettet i WFM

I systemer med flere eksterne gatewayer har tjenestekøene som opprettes i WFM, følgende navn:

<PG ID>.<presisjonskønavn>

WFM fanger opp historiske presisjonskødata på samme måte som den registrerer historiske data for tjenestekø.

For øyeblikket ignorerer WFM alle de detaljerte agentattributtene og -ferdighetene som brukes av Unified CCE til å rute anrop.

Feltbeskrivelser

Bruk siden Tjenestekøer til å opprette, redigere og slette tjenestekøer.

Du kan ikke slette en servicekø som har planlagt aktivitet (bortsett fra Tilgjengelig og Ikke tilgjengelig), eller hvis noe av følgende er sant:

- Den er i en virtuell servicekø
- Det er i en arbeidsflyt
- Det refereres til i agentplaner
- Det er en hovedtjenestekø
- Det refereres til av en tidsplanforespørsel

BESTE PRAKSIS Ikke slett servicekøer. Hvis du sletter en servicekø, går alle historiske data og agentplaner som er knyttet til den, tapt.

Feltene på siden Tjenestekøer når du redigerer eller sletter en eksisterende tjenestekø, eller når du oppretter en ny tjenestekø, er beskrevet nedenfor.

Informasjon om servicekø

Felt	Beskrivelse
Navn på servicekø	Navnet på tjenestekøen. I synkroniserte systemer opprettes navnet og Opprettholdt i ACD.
Kilde ACD	Den ACD som er kilden til tjenestekødataene. I et synkronisert system, Dette feltet fylles ut automatisk. I et ikke-synkronisert system må ACD velges manuelt. Standarden i et ikke-synkronisert system er Generisk.
Tjenestekø-ID	Den unike ID-en som identifiserer tjenestekøen. I synkroniserte systemer vil ID opprettes i ACD. Når en ID er tilordnet til en servicekø, kan den ikke endres.
Ikke generer prognoser eller tidsplaner for denne avmerkingsboksen for denne servicekøen	Merk av i denne avmerkingsboksen for å deaktivere tjenestekøen. Den vil ikke lenger være tilgjengelig når du genererer distribusjoner, prognoser, strategiske prognoser og tidsplaner. Du kan imidlertid fortsatt se historiske data.

Felt	Beskrivelse
	Hvis du merker av i denne avmerkingsboksen, må du passe på å fjerne tjenestekøen fra alle flerkompetansegruppene den er tilknyttet. Hvis du gjør det Hvis ikke, vil en tidsplanforespørsel for disse flerferdighetsgruppene mislykkes.

Type servicekø

Servicekøtypen beskriver hva slags kontakter denne servicekøen behandler. Se Behandle servicekøtyper .

Tidssone

Velg tidssonen som skal brukes når du planlegger servicekøen. Åpnings- og stengetider for servicekø tolkes av denne tidssonen. Som standard er dette standard tidssone konfigurert for firmaet på siden Globale innstillinger (se Konfigurere globale innstillinger).

Type omfordeling

(Bare ikke-interaktive servicekøer) Omfordelingstypen som bestemmer hvordan ikke-interaktive kontakter som ankommer i løpet av tjenestekøens stengte timer, fordeles på nytt mellom målintervaller for prognoseformål. Målintervaller bestemmes av håndteringsterskelen. Alternativene er følgende:

- Ingen – kontakter som ankommer i løpet av den lukkede tiden, ignoreres og distribueres ikke på nytt (standard).
- Proporsjonal – Kontaktene omfordeles proporsjonalt mellom målintervallene basert på fordelingsforholdene i målintervallene.
- Partall—Kontakter fordeles jevnt mellom målintervallene.

I feltet Behandlingsterskel angir du hvor lenge kontakter må behandles, i minutter. Gyldige verdier er fra 0 til 4 320 minutter (72 timer).

Parametre

Felt	Beskrivelse
Servicekøprioritet	Servicekøprioriteten: et hvilket som helst tall fra 0 til 999, der 0 er Høyeste prioritet. Med servicekøprioriteten kan WFM løse planleggingskonflikter når agenter er tilordnet flere servicekøer. **EKSEMPEL** : Du kan utpeke noen av agentene dine til å støtte to servicekøer. Hvis WFM genererer tidsplanene for de to Servicekøer og oppdager at det ikke er nok agenter til å

Felt	Beskrivelse
	Støtter alle prognosekrav for begge, sammenligner den prioritetsverdien for hver servicekø og planlegger agenter for servicekøen med høyest prioritet først.
Gjennomsnittlig taletid	Den gjennomsnittlige tiden, i sekunder, som en kontakt varer for dette servicekø. WFM bruker denne informasjonen til å fastslå antall agenter som trengs for å oppfylle kravene når den genererer en distribusjon for denne servicekøen. Du kan velge å la WFM beregne denne verdien for deg automatisk når den genererer en distribusjon, ved å merke av i avmerkingsboksen under Service Queue Standard Times på siden Distribusjonsforespørsel.
Gjennomsnittlig arbeidstid etter kontakt	Den gjennomsnittlige tiden, i sekunder, som en agent tilbringer i etter kontaktarbeid for denne servicekøen. WFM bruker denne informasjonen til å fastslå antall agenter som trengs for å oppfylle kravene når den genererer en distribusjon for denne servicekøen. Du kan velge å la WFM beregne denne verdien for deg automatisk når den genererer en distribusjon, ved å merke av i avmerkingsboksen under Service Queue Standard Times på siden Distribusjonsforespørsel.
Tjenestenivåmål	(Bare interaktive servicekøer) Prosentandelen kontakter som skal være besvart innen et angitt antall sekunder. Antall sekunder må være større enn null. WFM bruker dette målet til å bestemme antall agenter som trengs for å oppfylle krav når det genererer en distribusjon og prognose for servicekøen.
Prosentandel for prognosepresisjonsnivå	(Skrivebeskyttet) Verdien som beregnes når du kjører en forespørsel om beregning av prognosenøyaktighet for tjenestekøen. Hvis du ikke har gjort dette, er verdien som vises, null prosent. Prognosepresisjonsnivået er et mål på hvor nøyaktig en prognose var. Denne verdien beregnes ved å sammenligne forventet kontaktvolum med faktisk kontaktvolum. **EKSEMPEL** Hvis prognosepresisjonsnivået er 105 prosent, var det anslåtte kontaktvolumet 5 prosent større enn det faktiske Kontakt volum.

Åpnings- og stengetider

Dagene og timene for drift av servicekøen. En hake angir at servicekøen er aktiv (eller "åpen") på en bestemt ukedag. Åpningstidene er i 24-timers format, og må være i multipler på fem minutter. Hvis noe annet angis, avrundes verdien til nærmeste fem minutter. Unntaket er verdien 23:59, som betyr midnatt.

Minimum planleggingsblokkvarighet

Merk av for "Fremtving en minimumsvarighet for planleggingsblokk" for å angi minimumsområdet for tiden denne tjenestekøen kan planlegges for. Gyldige verdier går fra fem minutter (00:05) til 16 timer (16:00), i intervaller på fem minutter.

Denne innstillingen er valgfri. Vurder å bruke den hvis du har agenter som støtter flere servicekøer, og du ikke vil at de skal bytte mellom servicekøer for ofte. Du trenger ikke å bruke denne innstillingen hvis agentene støtter én enkelt servicekø, eller hvis de enkelt kan bytte frem og tilbake mellom tjenestekøene de støtter.

Minste varighet for planleggingsblokk gjelder bare for tidsplaner som kjøres ved hjelp av metoden Balansert planlegging. Hvis du kjører en tidsplan ved hjelp av metoden Prioritert planlegging, ignoreres denne innstillingen. Andre tilfeller der minimumsvarigheten for planleggingsblokker ignoreres ved endring av tidsplaner, inkluderer:

- Endringer i agentplan
- Optimalisere tidsplaner
- Endringer som følge av meldingsforespørsler
- Kopiere planlagte aktiviteter

Minimumsvarigheten følges når du kjører en balansert metodeplan, selv om det betyr at en agent ikke kan planlegges for best dekning, for alle agentens servicekøer eller i det hele tatt hvis minimumet ikke kan oppfylles. Dekningen kan påvirkes negativt, spesielt hvis minimumsvarigheten er satt høyere eller nær varigheten av minimum arbeidsskiftlengde.

> **Hvis** du bruker denne innstillingen, forlenges tiden det tar å kjøre tidsplanene, spesielt hvis tidsplanene er komplekse (de inkluderer for eksempel mange agenter, servicekøer og arbeidsforhold.
> Og bruke variable arbeidsskift).

> **Hvis** denne servicekøen er en del av en gruppe med flere ferdigheter, og tjenestekøene i gruppen har forskjellige minimumsvarigheter for blokker, brukes den lengste konfigurerte varigheten for Gruppe med flere ferdigheter.

Maksimal planleggingsprosent etter skift

Merk av for "Fremtving en maksimal planleggingsprosent" for å angi den maksimale prosentandelen av tid i en agents skift som kan tildeles for å støtte denne servicekøen. Gyldige verdier ligger fra 1–99 prosent.

Denne innstillingen er valgfri. Vurder å bruke den hvis du har agenter som støtter flere servicekøer, og du vil angi hvor mye av deres arbeidsskift som kan planlegges for å støtte denne servicekøen. Du trenger ikke å bruke denne innstillingen hvis agentene støtter en enkelt servicekø eller en multikompetansegruppe, eller hvis det ikke er noen grunn til å begrense hvor mye tid de bruker på å støtte denne tjenestekøen.

> **En** agent blir ikke planlagt for uken hvis de eneste tilgjengelige alternativene bryter med den konfigurerte maksimale planleggingsprosenten.

Den maksimale planleggingsprosenten gjelder bare for tidsplaner som kjøres med metoden Balansert planlegging. Hvis du kjører en tidsplan ved hjelp av metoden Prioritert planlegging, ignoreres denne innstillingen. Andre tilfeller der maksimal planleggingsprosent ignoreres ved endring av tidsplaner, inkluderer:

- Endringer i agentplan
- Kopiere planlagte aktiviteter
- Endringer som følge av godkjente rutebilhandler og tilbud
- Oppdatere tidsplaner ved hjelp av Tidsplanlogg og Gjenopprett
- Optimalisere tidsplaner

Grupper med flere ferdigheter

Denne delen viser navnet på hver flerkompetansegruppe som denne tjenestekøen er en del av. Tildel en prioritet (fra 0 til 999, der 0 er den høyeste) til hver flerferdighetsgruppe. Prioriteten du tilordner her, bidrar til å bestemme hvordan agenter planlegges for å støtte servicekøene som utgjør multikompetansegruppene.

Tilordninger av ferdigheter

Tilordner én eller flere kompetansetilordninger til tjenestekøen og angir prioriteringene deres (0–999, der 0 er høyest). Du kan tilordne én, flere eller alle kompetansetilordninger til tjenestekøen.

Kompetansetilordninger kobler agenter til servicekøer. For at agenter skal kunne planlegges for å støtte denne servicekøen, må både agentene og servicekøen være tilordnet til samme kompetansetilordning. Hvis du tilordner en prioritet til hver kompetansetilordning, kan WFM løse planleggingskonflikter når agenter med flere ferdigheter tilhører flere servicekøer.

Virtuell servicekø

Merk av i avmerkingsboksen hvis denne tjenestekøen er en virtuell tjenestekø (se Virtuelle tjenestekøer). Når du har gjort dette, åpnes en valgrute for tjenestekø, slik at du kan tilordne tjenestekøer som skal være medlemmer av den virtuelle tjenestekøen. Alle de tilgjengelige servicekøene har samme serviceskøtype.

> **MERK:** Ikke gjør en synkronisert tjenestekø til en virtuell tjenestekø. Merk av for dette alternativet bare hvis du opprettet tjenestekøen i WFM.

> **Hvis du** vil gjøre endringer i en virtuell tjenestekø, må alle kildetjenestekøene i den virtuelle tjenestekøen være innenfor ditt synsfelt og omfang. Hvis de ikke er det, vises de ikke i Liste over kildetjenestekøer, og du er blokkert fra å gjøre endringer i den virtuelle tjenestekøen.

Hovedtjenestekø

Gjør denne tjenestekøen til hovedtjenestekøen for én eller flere agenter. Du kan søke etter agenter med det grunnleggende eller avanserte filteret, og du kan tilordne én, flere eller alle agenter til hovedtjenestekøen.

> **Hvis** du tilordner en agent til en hovedtjenestekø, fjernes automatisk alle tidligere tilordninger av hovedtjenestekøer for denne agenten.

Planlegging av rekkefølge

Rekkefølgen som agenter er planlagt for servicekøen. WFM sammenligner agentene basert på denne ordren og planlegger agentene med høyest prioritet først. Hvis du vil tilbakestille rekkefølgen til systemstandard, klikker du på knappen Gjenopprett standard.

Kriteriene som brukes er følgende:

- Maksimalt antall tilgjengelige timer – Summen av det maksimale antallet timer en agent kan planlegges hver dag i uken
- Minimum antall timer tilgjengelig – Summen av det minste antallet timer en agent kan planlegges hver dag i uken
- Maksimalt antall timer per uke – maksimalt antall timer per uke konfigurert for agentens arbeidsskift (fra siden Arbeidsskift)
- Minimum timer per uke – Minimum antall timer per uke konfigurert for agentens arbeidsskift (fra siden Arbeidsskift)
- Rangering – Agentens rangering i kontaktsenteret basert på ekspertise (fra siden Agenter)
- Firmaets startdato – Datoen da agenten begynte å arbeide for selskapet (fra siden Agenter)
- Avdelingens startdato – Datoen agenten begynte å arbeide for avdelingen (fra siden Agenter)

Standard krympingsscenario

Velg standard krympescenario, som bruker krympejusteringsfaktoren på prognosen. En servicekø kan bare tilordnes til ett krympingsscenario.

Agenter justeringsfaktor

Angi en verdi for å justere måten systemet forutsier antall agenter som skal planlegges. Denne faktoren er ment å representere effektiviteten til agentene som arbeider i en bestemt servicekø. (Merk at dette er forskjellig fra effektiviteten på grunn av multi-skilling.)

- Eksempel på en situasjon som krever en justeringsfaktor mindre enn 1 – en chat-tjenestekø som lar agenter svare på samtidige chatter. Agentene i denne servicekøen er mer effektive. Hvis de kan svare på dobbelt så mange chatter som telefonsamtaler, kan en passende justeringsfaktor være 0,5.
- Eksempel på en situasjon der det kreves en justeringsfaktor som er større enn 1 – en tjenestekø for innkommende anrop som genererer oppfølgingsarbeid (for eksempel utgående anrop, forskning og e-post) i hvert enkelt tilfelle. Agentene som arbeider med denne servicekøen, er bare delvis tilgjengelige for innkommende telefonsamtaler. I dette tilfellet bør en planlegger angi en verdi som gjenspeiler antall agenter som trengs for å fullføre én time med innkommende telefonsamtaler.

Metadata for aktivitet

(Valgfritt) Tilordner standard metadataverdier til, eller fjerner standard metadataverdier fra, noen eller alle av følgende aktiviteter:

- I drift
- Overtid
- Stengt tjeneste

Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du konfigurerer metadataverdier for aktiviteter, kan du se Administrere metadataverdier for aktivitet.

Farge

Fargen som representerer denne servicekøen i tidsplanen. Denne fargen brukes bare til planlagte aktiviteter under drift. Lukket servicekø og planlagte overtidsaktiviteter for servicekøen bruker standardfarger som ikke kan redigeres.

Behandle servicekøgrupper

En servicekøgruppe er en samling individuelle servicekøer av samme serviceskøtype. Når tjenestekøer kombineres til én servicekøgruppe, samles alle dataene for de individuelle servicekøene sammen til et totaltall for hver måleverdi.

Feltbeskrivelser

Bruk siden Servicekøgrupper til å opprette, redigere og slette servicekøgrupper.

Feltene på siden Servicekøgrupper når du redigerer eller sletter en eksisterende servicekøgruppe, eller når du oppretter en ny servicekøgruppe, er beskrevet nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Farge	Fargen som representerer denne servicekøgruppen i tidsplanen.
Velg type servicekø	Servicekøtypen for servicekøgruppen.
Gruppenavn for servicekø	Navnet på servicekøgruppen.
Servicekøer	Servicekøene du kan tilordne til servicekøgruppen. Du Kan tilordne én, flere eller alle tjenestekøer til servicekøgruppen. De oppførte servicekøene tilhører samme serviceskøtype som den typen du valgte.

Administrere kompetansetilordninger

Kompetansetilordninger gir koblinger mellom servicekøer og agenter. Agentene som er tilordnet en kompetansekartlegging, har vanligvis de samme ferdighetene.

Hvis du vil planlegge at en agent skal støtte en servicekø, må du tilordne agenten til kompetansetilordningen eller flerkompetansegruppen som er knyttet til servicekøen. Du kan tilordne en agent til mer enn én kompetansetilordning.

VIKTIG: Agenter som ikke er tilordnet en kompetansetilordning eller en flerkompetansegruppe, kan ikke planlegges.

MERK Når WFM importerer servicekøinformasjon fra synkroniserte ACD-er, opprettes det automatisk en kompetansetilordning for hver servicekø på én-til-én-basis. Kompetansekartleggingen har samme navn
Som tjenestekøen, og tjenestekøen tilordnes automatisk til den. Synkroniseringen skjer bare én gang. Hvis du sletter kompetansetilordningen, gjenopprettes den ikke neste gang synkroniseringen utføres.

Servicekøene som er tilordnet til kompetansetilordningen, prioriteres. Dette gjør det mulig for WFM å løse planleggingskonflikter når agenter er tilordnet til flere servicekøer. Agenter vil bli planlagt for servicekøen med høyest prioritet først.

EKSEMPEL : Du kan utpeke noen av agentene dine til å støtte to servicekøer og tilordne en prioritet til hver servicekø. Når WFM genererer tidsplanene for de to servicekøene og oppdager Det er ikke nok agenter til å støtte alle prognosekrav for hver serviceskø, den sammenligner prioritetsverdien som er tilordnet servicekøene. WFM planlegger deretter agenter for servicekøen med høyest prioritet først. Hvis en servicekø har mer enn én kompetansetilordning eller flerkompetansegruppe, planlegges agenter som er tilknyttet prioritet for høyere kompetansetilordning eller flerkompetansegruppe, før agenter som er tilknyttet lavere kompetansetilordning eller prioritet for flerkompetansegruppe.

Feltbeskrivelser

Bruk siden Kompetansetilordninger til å opprette, redigere og slette kompetansetilordninger.

I miljøer som synkroniseres med ACD, legges ikke nye kompetansetilordninger du oppretter i WFM, til i ACD igjen.

BESTE PRAKSIS Når du konfigurerer den synkroniserte kompetansetilordningen, endrer du navnet for å skille den fra tjenestekøen. Ikke slett kompetansetilordninger. Hvis du sletter en kompetansetilordning, vises alle de historiske
Data knyttet til den går tapt.

Feltene på siden Kompetansetilordninger er beskrevet nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Navn på kompetansesøk	Det unike navnet på kompetansekartleggingen.
Servicekøer	Tjenestekøene som er tilordnet til kompetansetilordningen.
Prioritet	Den valgte servicekøens prioritet, fra 0 til 999, der 0 er høyeste prioritet. Denne prioriteten gjør det mulig for WFM å løse planleggingskonflikter når agenter tilordnes til flere servicekøer.
Agenter	Agentene som er tilordnet kompetansetilordningen. De tilordnede agentene kan planlegges for de tilordnede servicekøene.

Administrere flerkompetansegrupper

Multikompetansegrupper brukes til å planlegge agenter for å støtte flere servicekøer i samme tidsperiode. En multikompetansegruppe består av en rekke tjenestekøer. Hver servicekø vektes med prosent for å angi hvor mye av en agents tid som brukes på å støtte servicekøen i flerkompetansegruppen.

Planlegging av agenter for multikompetansegrupper gjenspeiles i beregninger som Agenter planlagt og Planlagt servicenivå. Fordi agentene deler tiden sin mellom flere servicekøer, gjenspeiles deres bidrag til hver servicekø i prosent i disse beregningene.

Feltbeskrivelser

Bruk siden Multiskill Groups til å opprette, redigere og slette flerkompetansegrupper.

BESTE PRAKSIS Ikke slett flerkompetansegrupper. Hvis du sletter en flerkompetansegruppe, slettes også alle agentplaner som er knyttet til den.

Feltene på siden Multiskill Groups når du redigerer eller sletter en eksisterende multiferdighetsgruppe, eller når du oppretter en ny multiferdighetsgruppe, er beskrevet nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Metadata for aktivitet	(Valgfritt) Tilordner standard metadataverdier til, eller fjerner standard Metadataverdier fra, noen eller alle av følgende aktiviteter: ▪ I drift ▪ Overtid ▪ Stengt tjeneste Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du konfigurerer metadataverdier, kan du se Administrere metadataverdier for aktivitet.
Agenter	Agentene du kan tilordne til flerkompetansegruppen. Du kan søke etter agenter med det grunnleggende eller avanserte filteret, og du kan tilordne én, flere eller alle agenter til multikompetansegruppen. **En** agent kan bare tilhøre én flerkompetansegruppe. Hvis du tilordner en agent til en multikompetansegruppe, fjernes automatisk eventuelle tidligere tildelinger av flerkompetansegrupper for denne agenten. Du blir ikke advart hvis en agent tilhører en annen flerkompetansegruppe, eller hvis de fjernes fra en flerkompetansegruppe som de tidligere har blitt tilordnet til.
Farge	Fargen som representerer denne flerkompetansegruppen i tidsplanen.
Navn på flerkompetansegruppe	Navnet på gruppen med flere kompetanser.

Felt	Beskrivelse
Servicekøer	Tjenestekøene du kan tilordne til gruppen for flere ferdigheter. Du kan Tilordne én, flere eller alle tjenestekøer til gruppen med flere ferdigheter. Hver serviceskø må tilordnes en vekt (prosentandel). Vekten er den prosentvise tiden en agent som er tilordnet til denne flerkompetansegruppen, bruker på å støtte tjenestekøen. Vektene må summere seg til 100 prosent. **Hvis** en servicekø slettes eller det er merket av for "Ikke generer prognoser eller tidsplaner for denne tjenestekøen", Vektingen omfordeles ikke automatisk til de andre tjenestekøene i gruppen med flere ferdigheter.

Behandle lukkede datoer for tjenestekø

Bruk siden Lukkede datoer for tjenestekø til å angi datoer hvor en servicekø er lukket og derfor ikke kan håndtere kundekontakter. Typiske lukkede datoer er nasjonale helligdager.

Lukkede datoer skal ikke brukes for dager når tjenestekøen er rutinemessig lukket. En servicekø kan for eksempel være åpen mandag til fredag og lukket på lørdag og søndag. Dette er mer hensiktsmessig konfigurert på siden Tjenestekøer i delen Åpningstid og lukketid (se Administrere tjenestekøer).

I WFM antas det at alle servicekøer er åpne hver dag hele året, med mindre noe annet er konfigurert.

Hvis lukkede datoer er de samme fra år til år for en servicekø, eller de samme for flere servicekøer, kan du konfigurere dem for én servicekø og deretter kopiere dem til andre år og andre servicekøer.

Hvis du angir en dag som lukket, endres prognosen for den dagen til null kontakter. Det påvirker imidlertid ikke noen tidsplan som allerede er generert for den dagen. Hvis agenter er planlagt å jobbe med
En dag som er angitt som lukket, forblir de planlagt for den dagen. En løsning på denne situasjonen er å opprette et unntak og tilordne det til servicekøen for den dagen. Hvis en dato er angitt som lukket etter at prognosen er generert, behandler planleggingstjenesten fortsatt prognosen for denne datoen som null selv om prognosen viser positive verdier.

BESTE PRAKSIS Oppdatere lukkedatoene for en servicekø minst én gang i året.

Kopiere lukkede datoer

Når du har konfigurert lukkedatoer for en servicekø og lagret oppføringen, kan du kopiere disse lukkedatoene til et annet år for samme tjenestekø eller til et hvilket som helst år for en annen serviceskø.

Kopiere lukkede datoer for en servicekø til et annet år

1. Velg **Kopier lukkede datoer til en tjenestekø**.
2. Velg tjenestekøen og -året med lukkedatoene du vil kopiere. Datoene som kopieres, vises i **ruten Tilordnede lukkede datoer** .
3. **Velg den samme tjenestekøen som du valgte i trinn én, i delen Kopier til** , og velg deretter målåret.
4. Klikk på **Lagre**.

Kopiere stengte datoer for en servicekø til en annen servicekø

1. Velg **Kopier lukkede datoer til en tjenestekø**.
2. Velg tjenestekøen og -året med lukkedatoene du vil kopiere.
3. Velg måltjenestekø og målår.
4. Klikk på **Lagre**.

Feltbeskrivelser

Bruk siden Lukkede datoer for tjenestekø til å opprette, redigere, fjerne og kopiere lukkede

datoer. Feltene på siden når du tilordner lukkede datoer til en servicekø, er beskrevet

Felt	Beskrivelse
Tilordnede lukkedatoer	Kalenderen du kan bruke til å tilordne lukkede datoer.
Servicekø	Servicekøen du vil tilordne lukkede datoer til.
År	Året du vil tilordne lukkede datoer til.

Feltene på siden når du kopierer lukkede datoer til en servicekø, er beskrevet nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Tilordnede lukkedatoer	(Les bare) De lukkede datoene som vil bli kopiert.
Kopier til kø	Servicekøen du vil kopiere lukkede datoer til. Kopier til
år	Året du vil kopiere lukkede datoer til.

Felt	Beskrivelse
Servicekø	Servicekøen du vil kopiere lukkede datoer for.
År	Året du vil kopiere lukkede datoer for.

Konfigurer krymping

Krymping av kontaktsenter er hvor mye tid som går tapt i kontaktsenteret på grunn av ikke-planlagte aktiviteter. Årsaker til svinn inkluderer et bredt spekter av hendelser som fører til at agenter ikke er tilgjengelige for å hjelpe kunder i løpet av deres normale tidsplan. Avhengig av tidsrammen som evalueres og hva som er planlagt for øyeblikket, kan krympehendelser inkludere (men er ikke begrenset til) ferier, møter, prosjekter, syketid og opplæring.

Krympeprosenten brukes til å ta hensyn til dette når du kjører en tidsplan. Når krympeprosenter brukes, overbemanner tidsplanen servicekøen med krympeprosentene du konfigurerer for hvert intervall.

Antall agenter som er tilgjengelige for arbeid når en tidsplan kjøres, er vanligvis ikke det samme som det faktiske antallet agenter som er tilgjengelige når den fremtidige datoen kommer. Dette skyldes forutsigbare og uforutsigbare aktiviteter som gjør at disse agentene ikke lenger er tilgjengelige for arbeid. Den prosentvise forskjellen mellom de to tallene er krympeprosenten.

> **EKSEMPEL** 1. september kjøres en tidsplan for uken 21. 31. august sendte megler A, B og C avspaseringsbegjæring for 23. Bare agent As forespørsel ble godkjent den
> September før terminlisten ble kjørt, og derfor anses ikke agent A som tilgjengelig for arbeid denne dagen. Agent Bs og agent Cs avspaseringsforespørsler ble ikke godkjent før 3. september, og var derfor planlagt å jobbe 23. september til tross for deres ventende avspaseringsforespørsler da tidsplanen ble kjørt. Når disse forespørslene godkjennes den 3. september, krymper antallet agenter som er planlagt å jobbe 23. september av to agenter.

Med krympefunksjonen kan du konfigurere krympeprosenter etter intervall for gjeldende uke og i opptil 11 uker frem i tid (totalt 12 uker). Hver uke reduseres krympeprosenten når en planlagt uke nærmer seg gjeldende dag. Dette er fordi aktiviteter (for eksempel fritid) som fjerner agenter fra utvalget av tilgjengelige agenter, legges til i tidsplanen, og du trenger ikke å tillate samme mengde krymping hver uke. Du blir mer sikker på antall agenter som er tilgjengelige for planlegging når du nærmer deg den planlagte uken.

Du kan opprette et ubegrenset antall krympekategorier som passer for kontaktsenteret ditt, selv om det er en grense på 10 krympekategorier per krympeuke. En krympeuke beskriver krympeprosenter per intervall per ukedag. Du kan opprette et ubegrenset antall krympeuker. Du kan deretter fortsette å lage krympingsscenarier. Krympingsscenariene gjelder krympeuker i rekkefølge fra gjeldende uke til opptil 11 uker i fremtiden for bestemte servicekøer.

Behandle krympekategorier

Krympekategorier definerer årsakene til at agenter ikke er tilgjengelige for å håndtere kontakter under skiftet. Bruk siden Krympekategorier til å opprette, redigere og slette et ubegrenset antall krympekategorier.

Opptil 10 krympekategorier kan deretter knyttes til en krympeuke (se Behandle krympeuker), og opptil 12 svinningsuker kan tilordnes til et krympescenario (se Håndtere krympescenarier).

Opprette en ny krympekategori

1. Velg alternativet **Opprett en ny krympekategori**.
2. Skriv inn et unikt navn for den nye kategorien.
3. Klikk på **Lagre**.

Redigere eller slette en eksisterende krympekategori

1. Velg alternativet **Rediger eller slett en eksisterende krympekategori**.
2. Velg krympekategorien du vil redigere eller slette fra Velg **krympekategori** rullegardinliste.
3. Rediger krympekategorien etter behov, og klikk **deretter Lagre**, eller klikk **Slett** for å slette den.

Administrer krympeuker

Krympeuker angir hvilke krympekategorier og krympeprosenter som brukes på 30-minuttersintervaller for hver ukedag. Du kan tilordne opptil 10 krympekategorier per dag per uke.

Bruk siden Krympeuker til å opprette, redigere og slette et ubegrenset antall krympeuker. Du kan også kopiere en eksisterende krympeuke og lagre den med et annet navn. En grunn til å bruke kopieringsfunksjonen er hvis en ny krympeuke er nesten identisk med en eksisterende krympeuke og bare krever små endringer av den eksisterende uken for å konfigurere den riktig.

Opprett en ny krympeuke

1. Velg alternativet **Opprett en ny krympeuke**.
2. Skriv inn et unikt navn for krympeuken.
3. Velg en ukedag i delen Valg av ukedag.

   > **MERK** Hvis krympingen flere ukedager er identisk, kan du bruke Ctrl+Klikk til å velge disse dagene. Krympekategoriene og krympeprosentene du konfigurerer, er
   > Brukes på hver dag samtidig.

4. Velg opptil 10 krympekategorier fra ruten Tilgjengelige krympekategorier, og bruk høyrepilen til å flytte dem til ruten Tilordnet.

   Hver krympekategori du velger, legges til som en kolonne i Intervaller-tabellen.

5. For hvert 30-minuttersintervall du vil bruke forminskning på, dobbeltklikker du cellen i den aktuelle kolonnen for krympekategori og angir en prosentverdi fra 1–99.

   > **Ingen** enkelt tabellcelle kan ha en verdi som er større enn 99 prosent, og ingen intervallrad kan overskride 99 prosent.

6. Velg en annen ukedag og konfigurer krympekategorier og prosenter for den dagen til du har konfigurert alle ønskede ukedager. Du trenger ikke å konfigurere krymping for hver ukedag.
7. Klikk på **Lagre**.

Redigere eller slette en eksisterende krympeuke

1. Velg alternativet **Rediger eller slett en eksisterende krympeuke**.
2. Velg krympeuken du vil redigere eller slette fra **rullegardinlisten Navn** .
3. Rediger krympeuken etter behov, og klikk **deretter Lagre**, eller klikk **Slett** for å slette den.

Kopiere en eksisterende krympeuke

1. Velg alternativet **Kopier en krympeuke**.
2. Velg den eksisterende krympeuken du vil kopiere fra **rullegardinlisten Krympeuke** .
3. Skriv inn et unikt navn for den nye krympeuken i Navn-feltet .
4. Klikk på **Lagre**.

Behandle krympingsscenarier

Forminskede scenarier brukes når prognoser kjøres. Et krympingsscenario består av opptil 12 krympeuker i en angitt rekkefølge (fra gjeldende uke, eller uke nummer 0, til tolv uker ute, eller ukenummer 11) som brukes på valgte servicekøer når prognosen kjøres.

Bruk siden Forminskepsscenarier til å opprette, redigere eller slette forminskede scenarier.

Opprette et nytt krympingsscenario

1. Velg alternativet **Opprett et nytt krympescenario**.
2. Skriv inn et unikt navn for scenariet i Navn-feltet .
3. Velg krympeukene for dette scenariet ved å flytte dem fra Tilgjengelig-ruten til ruten Tilordnet. Du kan tildele maksimalt 12 uker (nummerert 0–11), der uke 0 er gjeldende uke. Du kan tilordne samme krympeuke flere ganger, der uken har forskjellige plasseringer i den nummererte listen. Hvis en uke ikke har noen forventet krymping, tilordner du Ingen **krympeuke** .

MERK Hvis prognosen er for en periode som er lengre enn 12 uker, brukes krympeuke nummer 11 på balansen i prognoseperioden.

EKSEMPEL

Følgende er en illustrasjon på hvordan krympeuker kan tildeles. Merk at noen krympeuker gjentas, og at det ikke forventes krymping i uke 0.

Tilordnet	Ukenummer
Ingen krymping	0
Krymping Uke B	1
Krymping uke F	2
Krymping uke G	3
Krymping uke A	4
Krymping Uke C	5
Krymping uke N	6
Krymping Uke M	7

Tilordnet	Ukenummer
Krymping Uke Z	8
Krymping Uke K	9
Krymping uke A	10
Krymping uke D	11

4. Velg tjenestekøene som skal bruke dette krympingsscenariet når det er prognosert.

   Dette krympingsscenariet er standardscenarioet for tjenestekøene du velger, selv om standarden kan overstyres med et annet scenario når du ber om en prognose. A Servicekø kan bare tilordnes til ett krympingsscenario. Hvis du tilordner en servicekø til et annet krympingsscenario, fjernes tjenestekøen automatisk fra det første krympingsscenariet.

5. Klikk på **Lagre**.

Redigere eller slette et eksisterende forminskescenario

1. Velg alternativet **Rediger eller slett et eksisterende krympingsscenario**.
2. Velg krympingsscenariet **du vil redigere eller slette fra rullegardinlisten Krympescenario** .
3. Rediger krympingsscenariet etter behov, og klikk **deretter Lagre**, eller klikk **Slett** for å slette det.

Administrere agentplaner

Med sidene i delen Planleggingsbehandling i Programbehandling kan du administrere agentoppsett.

Integrer med et personalstyringssystem

Bruk siden HRMS-integrering til å aktivere integrering mellom HRMS og WFM og til å velge tidspunktet på dagen for når du vil at data om brukerferie skal eksporteres fra WFM til HRMS.

BESTE PRAKSIS Se referanseveiledningen *for* dataimport før du integrerer et HRMS med WFM.

Når du integrerer HRMS med WFM, utveksles data som følger. På denne måten inneholder ferieinformasjonen aktuell informasjon for hver ferietype.

- Ferieplaner importeres fra HRMS for å WFM i løpet av dagen, når en GIS-fil blir gjort tilgjengelig for Webex WFO. For mer informasjon om når HRMS-data importeres til Webex WFO, se *Webex WFO Data Import / Export Reference Guide*.
- Antall ferietimer som brukes av agenter, eksporteres fra WFM til HRMS én gang per dag, på det tidspunktet som er konfigurert på denne siden. Flere eksporter på samme dag støttes ikke.

> **Alle** agenter må være tilordnet en fulltidsekvivalent (FTE) profil for at ferieplanene skal kunne importeres fra HRMS. Se Administrere fulltidsekvivalente profiler hvis du vil ha mer informasjon.
>
> **Hvis** en importfil inneholder agenter og ferietyper som ikke finnes i Webex WFO, hoppes disse postene over under importen. De hoppede postene vises i importloggen.

For systemer som bruker HRMS-integrering, konfigureres informasjon om ferieplaner med HRMS. Systemer som ikke har HRMS-integrasjon, bruker ferieplaner som er opprettet på siden Ferieplaner (se Behandle ferieplaner).

Prosedyrer

Aktivere HRMS-integrering

- Merk av for **Aktiver HRMS-integrering med WFM** .

Konfigurere når feriedataene WFM eksporteres til HRMS

- **I feltet Eksporttid** angir du tidspunktet for når data om brukerferie skal eksporteres fra WFM til HRMS.

> **MERK:** Hvis denne tiden endres etter den første konfigurasjonen, trer den ikke i kraft før etter 24 timer.

Importere fildetaljer

Tabellen nedenfor viser detaljene for importfilen som er sendt fra HRMS til WFM.

> **VIKTIG Det** kreves at hver kolonneoverskrift finnes i importfilen, selv om det ikke kreves data for kolonnen. Hvis en kolonneoverskrift mangler, mislykkes importen.

Element	Beskrivelse
Filplassering	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data

Element	Beskrivelse
	Server\gis\vacationreports\<tenant>
Filnavn	VacationHours_From_HRMS
Filhode	FERIE FRA HRMS DATO: <dato>
Kolonneoverskrifter	pålogging Data valgfritt. Dette er e-postadressen som brukere oppgir når de logger på Webex WFO. Selv om pålogging og ansatt-ID er valgfritt hver for seg, må du inkludere data i minst én av disse to kolonnene. Ellers blir ikke dataimportfilen behandlet.
	vacationTypeLabel Data kreves. Dataverdien som angis for vacationTypeLabel i alle rader, må samsvare nøyaktig med ferietypenavnet som er konfigurert i Webex WFO (Application Management > Vacation Planning > Vacation Types). Denne verdien kan ikke inneholde komma.
	tilgjengeligTimer Data kreves. Dette er antall timer ferie tilgjengelig for agenten.
	totaltOpptjente timer Data valgfritt. Dette er det totale antall ferietimer opptjent av agenten for året. Hvis det valgfrie totalEarnedHours-feltet ikke er inkludert i filen, standardiserer WFO Webex verdiene til null og overskriver de eksisterende verdiene. Dette kan føre til en negativ verdi ved beregning av timene som brukes for en agent. Hvis feltet er inkludert i filen, kan ikke den angitte verdien overskride 9999.
	ansatt-ID Data valgfritt. Selv om pålogging og ansatt-ID er valgfritt hver for seg, må du inkludere data i minst én av disse to kolonnene. Ellers blir ikke dataimportfilen behandlet.

Følgende er et eksempel på en importfil.

FERIE FRA HRMS DATO: 2018-04-19

login,vacationTypeLabel,availableHours,totalEarnedHours,employeeId
smithj@example.com,Floating Holiday, 16,24,john.smith
smithj@example.com,Vacation,120,160,john.smith
jonest@generic.com,Vacation,70,80,teri.jones
adamsb@generic.com,Vacation,120,120,betty.adams

> **MERK:** Dataelementer er begrenset til 2 sifre til høyre for desimaltegnet. Hvis det er mer enn 2 sifre, blir verdien avrundet til 2 sifre før import. Feil i poster logges i loggen fil.
> Kommaer som er en del av HRMS-importdataene, må fjernes med en omvendt skråstrek (for eksempel "3\000") for å kunne behandles som litteraler og ikke filskilletegn.

Eksportere fildetaljer

Tabellen nedenfor viser detaljene for eksportfilen som er sendt fra WFM til HRMS.

Element	Beskrivelse
Filplassering	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\vacationreports\<leiernavn>
Filnavn	vacation_<dato>_WFM
Filhode	FERIE FRA WFM DATO: <dato>
Kolonneoverskrifter	Dato for innlo ggin g vacationTypeLabel usedHours requestedHours approvedHours employeeId acdId

- Alle agenter som har en ferieplan via importfilen (se Detaljer om importfil), inkluderes i eksportfilen.
- Bare datoer med usedHours de siste 7 dagene inkluderes i eksporten for hver agent.

- Hvis en dato har bruktTimer for en agent for minst én ferietype, vises alle ferietyper i filen, selv om ingen timer ble brukt på denne datoen. I så fall viser usedHours-feltet en tankestrek (—).
- Feltene requestedHours og approvedHours vises bare på den siste datoen som rapporteres for hver agent. Disse verdiene er ikke knyttet til en bestemt dato, siden de er totaler for alle fremtidige datoer.
- Hvis en agent ikke har noen brukte timer for en ferietype i 7-dagersperioden, settes det inn en datorad for i går for hver ferietype, og forespurtTimer og godkjentTimer rapporteres der.

Utdataeksportfilen inneholder følgende for hver ferietype:

- Brukte timer: Timene som brukes for datoen på raden. Denne verdien er basert på varigheten av ferietypeunntak i agentens tidsplan for datoen. Unntak for ferietype konfigureres på siden Webex WFO-ferietyper (Programbehandling > ferieplanlegging > ferietyper).
- Forespurte timer: Totalt antall timer som er ventende og ennå ikke godkjent på gjeldende tidspunkt.
- Godkjente timer: Totalt antall godkjente timer. For deldagsforespørsler brukes varigheten av forespørselen. For heldagsforespørsler beregnes varigheten som Minimumstimer per uke ÷ 5 som definert i agentens profil for fulltidsekvivalenter, konfigurert på siden Webex WFO fulltidsekvivalentprofiler (profiler for programadministrasjon > ferieplanlegging > heltidsekvivalenter).

Følgende er et eksempel på en eksportfil.

```
FERIE FRA WFM DATO: 2018-04-20
    pålogging, dato, vacationTypeLabel, usedHours, requestedHours, approvedHours, employeeId,
    acdId
    smithj@example.com,2018-04-13,Flytende ferie, 8.0,-,-,john.smith,2
    smithj@example.com,2018-04-13,Vacation,-,-,-,john.smith,2
    smithj@example.com,2018-04-15,Flytende ferie,-,-,-,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,Ferie,4.0,-,-,teri.jones,1
    jonest@example.com,2018-04-15,Vacation,8.0,-,-,teri.jones,1
    adamsb@example.com,2018-04-19,Ferie,-,-,-,teri.jones,1
```

I dette eksemplet rapporteres ferietiden som følger.

Arbeidstaker	Bruk av ferietimer
Smithj	▪ Brukte 8 timer flytende ferie 13. ▪ Brukte 8 timer ferie 15. ▪ Har 16 timers forespørsler om ferie som venter på godkjenning på eller etter 20. ▪ Har 8 timer med forespørsler om ferie som er godkjent på eller etter 20. ▪ Har ingen godkjente eller ventende forespørsler om flytende ferie på eller etter 20.
Jonest	▪ Brukt 4 timer ferie 14. ▪ Brukte 8 timer ferie 15. ▪ Har ingen godkjente eller ventende forespørsler om flytende ferie på eller etter 20.
Adamsb	▪ Har ingen brukte timer i 7-dagersperioden fra 13. ▪ Har ingen godkjente eller ventende forespørsler om flytende ferie på eller etter 20.

Tilpasse når tidsplaner frigis

Som standard blir agentens tidsplan synlig basert på Global innstilling: Antall uker synlig i agentens tidsplaner. Bruk siden Schedule Release Profiles (Planlegg utgivelsesprofiler) til å justere den planlagte utgivelsessyklusen for individuelle datoperioder og agenter.

Profiler for planlagt utgivelse overstyrer standard planutgivelse og kan brukes til å forsinke og/eller gi forhåndssynlighet for tidsplaner for ett eller flere datoperioder. Tidsplaner for datoer som ikke er angitt i en profil for planlagt utgivelse, fortsetter å bli synlige i henhold til standard global innstilling: antall uker synlige i agentens tidsplaner.

Opprette og tilordne en profil for planlagt utgivelse

1. Skriv inn et unikt navn for profilen for planlagt utgivelse.
2. Under Administrer planlagte utgivelsesdatoer klikker du **Legg til dato**.
    a. Angi Startdato og Sluttdato for datointervallet du vil justere synligheten for tidsplanen for.

b. Angi utgivelsesdatoen du vil frigi tidsplanen for det angitte datoområdet.

> **MERK:** En plan utgivelsesprofil kan inneholde flere datoperioder med separate utgivelsesdatoer.

3. Under Tilordne agenter velger du én eller flere agenter som skal tilordnes denne profilen for planlagt utgivelse.
4. Klikk på **Lagre**.

> **EKSEMPEL** Hvis i dag er 1. november og Global innstilling: Antall uker synlig i agentplaner er satt til seks uker, er en agents tidsplan for 1. november til 12. desember Synlig som standard. Hvis du vil gi agenter forhåndssynlighet for tidsplan for 18.–31. desember, oppretter du en profil for utgivelse av tidsplan med startdato 2016-12-18 og sluttdato for 2016-12-31. Angi utgivelsesdatoen du vil frigi tidsplanen for disse datoene på. Tidsplaner for alle andre datoer blir fortsatt synlige i henhold til standardinnstillingen på seks uker.

En agent kan bare tilordnes én planlagt utgivelsesprofil, som kan omfatte flere datoperioder med individuelle utgivelsesdatoer. Du kan se hvilken profil for planlagt utgivelse en agent er tilordnet (hvis aktuelt), eller tilordne en ny profil for planlagt utgivelse på Brukere-siden (se Administrere brukere).

Hvis du automatisk vil tilordne en bestemt profil for planlagt utgivelse til nye agenter, kan du velge den i WFM Globale innstillinger: Planlegg utgivelsesprofil (se Konfigurere systemomfattende WFM-innstillinger).

> **MERKNAD** Justering av synlighet for tidsplan kan påvirke en agents mulighet til å be om en planlagt handel, et planlagt tilbud eller en mentorforespørsel. For at en agent skal kunne sende en forespørsel av denne typen, må planleggingsdatoen være
> (eller datoer, hvis handelsplaner for forskjellige dager) må være synlige for både den forespørrende agenten og den responderende agenten.

Feltbeskrivelser

Felt	Beskrivelse
Planlegg utgivelsesprofiler	
Velg Schedule Release Profile (Planlegg utgivelsesprofil)	("Bare redigere eller slette en eksisterende profil for planlagt utgivelse") Navnet på profilen for planlagt utgivelse du vil redigere.
Rediger navn	Et unikt navn for denne profilen for utgivelse av tidsplan.

Felt	Beskrivelse
Administrer utgivelsesdatoer for tidsplaner	
Startdato	Den første dagen i et datointervall som du vil angi planlagt utgivelse for.
Sluttdato	Den siste dagen på et datointervall som du vil angi planlagt utgivelse for.
Utgivelsesdato	Datoen du vil frigi tidsplaner for det angitte området Av datoene. Denne datoen kan være forskjellig for hvert område i tabellen.
Legg til dato	Opprett et ekstra datointervall for denne profilen for planlagt utgivelse.
Slett valgte	Fjern de valgte datointervallene fra tabellen. Hvis du vil merke alle radene, velger du Avmerkingsboksen øverst i tabellen.
Tilordne agenter	
Tilgjengelig/tilordnet	En liste over tilgjengelige og tilordnede agenter for denne planlagte utgivelsen profil. En agent kan bare tilordnes til én profil for planlagt utgivelse om gangen.

Begrense en leders mulighet til å redigere tidsplaner

Det kan være forskjellige grunner til at en administrator vil begrense en leders mulighet til å redigere agentplaner. For eksempel kan en veileder være i opplæring og ennå ikke erfaren nok til å ha full tilgang til tidsplanredigering. På siden Regler for planlegging av redigering kan du tilordne en regel for redigering av tidsplaner til bestemte ledere som administrerer redigeringsfunksjonene deres.

Du kan konfigurere en regel for å hindre ledere fra følgende handlinger:

- Sette inn aktiviteter, eller bare sette inn bestemte typer aktiviteter
- Trading tidsplaner
- Endre tidsplaner ved hjelp av funksjonen Finn optimalt tidspunkt
- Flytte ulike typer aktiviteter (for eksempel lunsjer eller pauser) med mer enn et spesifisert antall minutter
- Endre tidsplaner ved hjelp av funksjonen Optimaliser tidsplaner

- Gjenopprette en tidligere tidsplan ved hjelp av funksjonen Tidsplanhistorikk og gjenoppretting
- Legge til, redigere eller slette aktivitetsnotater om unntak eller prosjekter i agentplaner

En regel for redigering av tidsplan overstyrer tillatelsene Administrer WFM og Administrer tidsplaner. Disse tillatelsene gir for eksempel tilgang til funksjonen Planleggingslogg og gjenoppretting, men hvis du
Bruke en regel som begrenser tilgangen, kan ikke lederen få tilgang til denne funksjonen fra programbehandling eller agentplaner til tross for at han har disse tillatelsene.

Hvis du bare tilordner en regel for redigering av tidsplan til en tilsynsperson, er denne lederen forhindret fra å utføre en oppgave du har satt grenser for eller fra å flytte aktiviteter med mer enn en angitt tid. Du kan imidlertid opprette en arbeidsflyt som gjør det mulig for en leder å utføre en oppgave, men som utsetter at endringene i tidsplanen ikke finner sted til de er godkjent manuelt. Dette gjøres ved hjelp av en arbeidsflyt.

En leder som er underlagt en arbeidsflyt for manuell godkjenning, kan ikke lagre endringer i en tidsplan hvis lederen bruker egendefinert filtrering (alternativet Egendefinert nederst i filterlisten lar deg gjøre følgende:
Velg en kombinasjon av team, servicekøer, servicekøgrupper og kompetansetilordninger for å filtrere siden Agentplan). Lagringshandlingen fungerer hvis lederen filtrerer siden etter bare én gruppe, servicekø eller kompetansetilordning.

MERK Hvis en leder som er underlagt en redigeringsregel for tidsplan, redigerer et unntak eller prosjekt og samtidig redigerer eller legger til et aktivitetsnotat, vises ikke aktivitetsnotatet når Godkjennende leder viser redigeringen for godkjenning. Når redigeringen er godkjent, lagres ikke notatet.

Det er valgfritt å konfigurere en arbeidsflyt. Du trenger ikke en arbeidsflyt for at en endring som oppfyller regelkravene, skal tre i kraft (for eksempel kan en leder som er begrenset til å flytte en pause på ikke mer enn 30 minutter, flytte en pause på 15 minutter), Hvis du konfigurerer en arbeidsflyt, kan WFM imidlertid kontrollere dekning og bemanning. Hvis dette er viktig i kontaktsenteret, konfigurerer du arbeidsflyter sammen med redigeringsregler for tidsplan.

Opprette en arbeidsflyt

Du kan konfigurere en arbeidsflyt for planlagt redigering på Arbeidsflyter-siden (Programbehandling > aktiviteter > arbeidsflyter) som kan godkjenne, nekte eller fremtvinge manuell håndtering for endringer i tidsplanen. Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du konfigurerer en arbeidsflyt, kan du se Automatisere behandling av agentforespørsler.

Når du oppretter en arbeidsflyt for redigering av tidsplaner, bruker du følgende alternativer:

- Velg en Schedule Edit-hendelse.
- Tilordne de aktuelle lederne i delen Tilordne brukere.
- Velg handlingene Manuell håndtering, Godkjenn eller Avslå.

Arbeidsflyten kjører når lederen klikker **Lagre** etter å ha gjort endringer på siden Agentplaner. Hvis handlingen som er valgt for arbeidsflyten, er Manuell behandling, trer ikke endringene i kraft før de er manuelt godkjent av en administrator eller planlegger på siden Planleggingsredigering av administrasjon (se Godkjenn eller avslå endringer i tidsplan som er gjort av ledere).

Behandle regler for redigering av tidsplan

Bruk siden Regler for planlegging av redigering til å opprette, redigere og slette regler for redigering av tidsplan.

Opprette en ny regel for redigering av tidsplan

1. Velg alternativet Opprett ny redigeringsregel **for** tidsplan.
2. Skriv inn et unikt navn for regelen.
3. Velg aktivitetene du vil hindre ledere i å utføre, i ruten Hindre brukere i å utføre. Du kan forhindre at veiledere setter inn alle eller noen typer nye aktiviteter, handelsplaner og finner optimale tider.
4. Velg de eksisterende aktivitetene du vil hindre eller begrense ledere fra å flytte i tidsplanen mer enn et angitt antall minutter. Velg for eksempel "Pauser med mer enn" og skriv inn **15** i minutter-feltet for å hindre at en leder flytter en pause mer enn 15 minutter tidligere eller senere i planen. Hvis du vil hindre at lederen flytter pauser i det hele tatt, skriver du inn **0** i minutter-feltet.
5. Tilordne ledere til regelen ved å velge dem i Tilgjengelig-ruten og flytte dem til Tilordnet-ruten. Bare ledere er oppført i Tilgjengelig-ruten.
6. Klikk på **Lagre**.

Redigere eller slette en eksisterende regel for redigering av tidsplan

1. Velg alternativet Rediger eller slett eksisterende redigeringsregel **for** tidsplan.
2. Velg ønsket regel fra rullegardinlisten Schedule Editing Rule, og gjør ett av følgende:
    a. Rediger regelen etter behov, og klikk **deretter Lagre**.
    b. Hvis du vil slette regelen, klikker du **Slett**, og deretter klikker du **Ja** for å bekrefte slettingen.

Arbeide med historiske data

Med sidene i delen Historiske data i Programbehandling kan du registrere, slå sammen og redigere historiske data.

Vise og redigere historiske data

Bruk siden Vis og rediger historiske data til å vise, angi og redigere historiske data for en bestemt tjenestekø og -dato.

NOTAT

Alle historiske data vises i organisasjonens standard tidssone, som vises øverst i tabellen over historiske data. De historiske dataene vises ikke i tidssonen som er konfigurert for den valgte tjenestekøen.

Webex WFOkonverterer historiske data til riktig tidssone når distribusjoner genereres.

WFM krever historiske data for å generere distribusjoner, prognoser og tidsplaner og for å beregne statistikk. Jo mer nøyaktige de historiske dataene er, desto mer nøyaktige prognoser og tidsplaner vil være. Noen ganger er imidlertid historiske data for en tjenestekø ufullstendige, unøyaktige eller mangler helt. Når dette skjer, kan du angi de manglende dataene manuelt eller redigere unøyaktige eksisterende data.

Årsaker til at du kanskje vil redigere eller angi historiske data, omfatter følgende:

- Slik korrigerer du data som er unøyaktige på grunn av system- eller nettverksproblemer
- Slik justerer du data som er uvanlige på grunn av en sjelden hendelse, for eksempel en markedsføringskampanje
- Slik skriver du inn manglende data når kontaktvolumet er normalt, men ingen data ble registrert fordi systemet eller nettverket var nede
- Slik oppretter du data når historiske data enten ikke er tilgjengelige eller mangler, for eksempel første gang du installerer WFM
- For å støtte prognoser og planlegging for ikke-interaktive servicekøer (for eksempel de som håndterer e-post og sosiale medier)

NOTAT

GIS-API (Generic Interface Services) kan også brukes til å legge til historiske data fra en hvilken som helst ACD i den WFM databasen. GIS-API er en del av WFM og krever ingen separat installasjon eller kjørbar fil for å fungere. Se referanseveiledningen *for dataimport hvis du vil ha* mer informasjon.

Hvis du har en Avaya ACD, har du også muligheten til å vise historiske data for katalognumre (DN-er). Du kan imidlertid ikke redigere DN-data i WFM.

Når du har fullført de historiske dataparameterne, vises en tabell med de forespurte dataene, hvis det finnes. Hvis det ikke finnes noen tjenestekø, kan du angi data for denne tjenestekøen og en bestemt dag på zoomnivået Intervall.

Du kan kopiere og lime inn data i tabellen ved hjelp av standard hurtigtaster i Windows.

- Klikk og dra med musen for å velge bestemte rader og kolonner i tabellen eller et regneark, eller trykk CTRL+A for å merke hele tabellen eller regnearket.
- Bruk CTRL+C til å kopiere de merkede cellene til utklippstavlen i formatet TSV (tabulatorseparert verdi) eller kommadelt (CSV). Denne handlingen kopierer både redigerbare og skrivebeskyttede kolonner hvis du kopierer data fra tabellen.
- Bruk CTRL+V til å lime inn innholdet på utklippstavlen i tabellceller. Du kan lime inn i en spesifikt valgt gruppe med celler, eller bare merke cellen som blir øverste venstre hjørne av de innlimte dataene. Dataene limes inn i de merkede cellene, med mindre den merkede kolonnen er skrivebeskyttet. Du kan ikke lime inn kopierte data i skrivebeskyttede kolonner. Hvis de kopierte dataene er for store til å passe inn i det merkede innlimingsområdet, utvider lim inn det merkede området til størrelsen på dataene på utklippstavlen. Hvis du for eksempel velger et område på 2 × 2, men dataene på utklippstavlen er 3 × 3, limes det inn 3 × 3. De innlimte dataene er uthevet i tabellen.

Feltbeskrivelser

Felt	Beskrivelse
Servicekø	Servicekøen du vil vise og/eller redigere historiske data for.
Katalognummer	(Bare Avaya ACD) Katalognummeret du vil vise data.
Zoomenivå	Detaljnivået du vil bruke til å vise dataene. Alternativene er: ▪ I – Etter intervall ▪ D – Om dagen ▪ W – Etter uke ▪ M – Etter måned ▪ Y – Etter år **MERK:** Data kan bare redigeres på intervallzoomnivå.
Dato	Dagen du vil vise og/eller redigere historiske data for. Vises bare når zoomnivået Intervall er valgt.
Startdato/sluttdato	Start-/sluttdatoen for perioden du vil vise og/eller redigere for Historiske data.

Felt	Beskrivelse
	Vises bare når zoomnivået Dag, Uke, Måned eller År er valgt. **MERK:** Når du viser fremhevede data på ukentlig eller månedlig nivå, er dataene som vises, basert på den konfigurerte startdagen for Uke som datoen du velger faller inn under. Hvis den konfigurerte startdagen i uken er mandag og du velger et datointervall fra onsdag til onsdag, vises dataene fra mandag til mandag.

Tabellfelt for historiske data

Feltene i tabellen over historiske data er beskrevet nedenfor. Tabellen viser definisjonen av feltet for både interaktive servicekøer og ikke-interaktive tjenestekøer.

Hvis du vil ha mer informasjon om interaktive og ikke-interaktive servicekøer, kan du se Behandle servicekøtyper .

Felt	Beskrivelse
Kontakter som tilbys	Antall ACD anrop/kontakter som ble rutet til servicekøen i løpet av mellomrom.
Behandlede kontakter	Antall ACD anrop/kontakter agentene fullførte i løpet av mellomrom.
Kontakter avbrutt	Antall ACD anrop rutet til servicekøen i løpet av intervallet som ble avbrutt (innringeren la på mens han var i kø eller mens han ringte på agentens telefon). Anrop telles for intervallet når innringeren legger på.
Kontakter besvart	Antall ACD anrop/kontakter besvart i tjenestekøen i løpet av intervallet. Anrop telles i intervallet som agenten besvarte dem.
Total svartid	Hvor lenge alle anrop/kontakter var i kø og besvart
	I intervallet.
Gjennomsnittlig taletid	▪ Interaktive servicekøer – gjennomsnittlig tid brukt

Felt	Beskrivelse
	Snakker og er på vent for alle samtaler som er behandlet i intervallet. ▪ Ikke-interaktive servicekøer – Den gjennomsnittlige tiden som brukes på å arbeide med hver kontakt for alle kontakter som er behandlet i intervallet.
Gjennomsnittlig arbeidstid	Gjennomsnittlig mengde etterkontaktarbeid for hver kontakt for alle kontakter Håndtert i intervallet.
Tjenestenivå Prosent	Prosentandelen kontakter som oppfylte tjenestenivåmålet for mellomrom.
Maksimalt antall kontakter i kø	Maksimalt antall kontakter i servicekøen for dagen.

Slå sammen historiske data

Bruk siden Forespørsel om historisk datafletting til å flette de historiske dataene som tjenestekøene i en virtuell tjenestekø hadde samlet inn enkeltvis før de ble lagt til i en virtuell tjenestekø.

En virtuell servicekø begynner å samle inn historiske data fra komponenttjenestekøene etter at du har opprettet den, så du trenger bare å sende en forespørsel om historiske data i følgende situasjoner:

- Komponenttjenestekøene hadde samlet inn historiske data individuelt før du la dem til i en virtuell tjenestekø, og du vil knytte de kumulative historiske dataene til den virtuelle tjenestekøen.
- Du kan enten legge til tjenestekøer med historiske data i, eller slette tjenestekøer med historiske data fra, en virtuell tjenestekø, og du vil beregne de historiske dataene på nytt for den berørte virtuelle tjenestekøen.

De historiske dataene for de enkelte tjenestekøene beholdes etter flettingen, så hvis du sletter en tjenestekø fra den virtuelle tjenestekøen, er den fremdeles tilgjengelig for bruk.

Feltbeskrivelser

Felt	Beskrivelse
Startdato	Startdatoen for forespørselen om historisk datafletting.
Sluttdato	Sluttdatoen for forespørselen om historisk datafletting.

Felt	Beskrivelse
Virtuell servicekø	En liste over tilgjengelige og tilordnede komponenttjenestekøer hvorfra for å slå sammen historiske data. De tilordnede tjenestekøene må ha historiske data for det valgte datointervallet.
Kjøredato	Datoen du vil kjøre forespørselen.
Kjøretid	Klokkeslettet du vil kjøre forespørselen.

Beregn nøyaktigheten av tidligere prognoser

Prognosenøyaktighet er forholdet mellom det prognostiserte kontaktvolumet og det faktiske kontaktvolumet. En forespørsel om kompilering av prognosenøyaktighet beregner dette forholdet for én eller flere tjenestekøer basert på historiske data. Det kan ikke fortelle deg hvor nøyaktig en prognose vil være i fremtiden. Den kan bare evaluere nøyaktigheten av prognoser i fortiden.

EKSEMPEL Hvis prognosepresisjonsnivåprosenten for en servicekø er 105 prosent, betyr det at det prognoserte kontaktvolumet var 5 prosent større enn det faktiske kontaktvolumet.

Verdien som beregnes av denne forespørselen, vises på siden Servicekøer i delen Prosentandel for prognosepresisjonsnivå.

Bruk siden Forespørsel om beregning av prognosenøyaktighet til å generere en forespørsel om kompilering av prognosenøyaktighet.

Feltbeskrivelser

Felt	Beskrivelse
Startdato	Startdatoen for forespørselen om beregning av prognosenøyaktighet.
Sluttdato	Sluttdatoen for forespørselen om beregning av prognosenøyaktighet.
Servicekøer	Servicekøene du vil generere en prognosenøyaktighet for samling. De tilordnede servicekøene må ha prognoser generert for det valgte datointervallet.
Kjøredato	Datoen du vil kjøre forespørselen.
Kjøretid	Klokkeslettet du vil kjøre forespørselen.

Fang opp historiske data

Bruk siden Registrer historiske data til å kjøre en forespørsel om å hente historiske data fra ACD din og importere dem til WFM. Dette kan bli nødvendig i visse tilfeller, for eksempel hvis du vil importere historiske data fra ACD for perioden før du installerte WFM, eller du vil fylle hull i historiske data som oppstod på grunn av avbrudd i tilkoblingen til ACD etter at du installerte WFM.

MERK: Denne funksjonen er ikke tilgjengelig for Avaya ACDer eller ACDer som er klassifisert som "generiske" under en WFM-installasjon.

Når du registrerer historiske data, beregnes ACC-data (past adherence and conformance) bare på nytt hvis tidsplaner eller sanntidsdata er endret siden forrige gang ACC-data ble beregnet.

BESTE PRAKSIS Innsamling av data fra ACD kan legge stor belastning på systemet. Hvis du ber om en stor mengde data, kjør denne forespørselen når kontaktsenteret er stengt eller når det er stille periode.

Forutsetninger

- En WFM-lisens
- Tillatelsen Administrer WFM
- Tillatelsen Administrer tidsplaner
- Tilgang til systemadministrator
- En konfigurert ACD

Sideplassering

Applikasjonsadministrasjon > historiske data > fange historiske data

Prosedyrer

Kjør en forespørsel for å registrere historiske data

1. Velg og konfigurer feltene etter behov.
2. Klikk **Kjør**.

Beslektede emner

- Konfigurere en ACD
- Importere historiske data

Importere historiske data

Bruk siden Importer historiske data til å importere historiske data i form av en CSV-fil til en valgt ACD. Denne siden er et alternativ til å bruke den kjørbare WFM Historical Import Template (WHIT) til å importere historiske data (se Webex *WFO Data Import Reference Guide* for mer informasjon).

MERK: Hvis du er vert for din egen dataserver, kan du bruke WHIT til å importere historiske data til skyen. Hvis du bruker en dataserver som Webex WFO er vert for i skyen, må du bruke denne siden til å importere
Historiske data.

Importere historiske data

1. Klikk **Velg fil**, og naviger deretter til plasseringen der CSV filen er lagret. Klikk **Åpne** for å laste filen inn på siden.
2. Fra **rullegardinlisten Velg mål ACD** felt velger du ACD du vil importere de historiske dataene til.
3. Fra **rullegardinlisten Tidssone** velger du tidssonen du vil bruke på historiske data. Standardverdien er UTC. Alternativet Leier er tidssonen for leieren som er angitt for leieren av systemansvarlig på siden Leietakere.
4. Tilordne feltene i CSV filen til importfeltene som er oppført på siden. Angi datatypen for dato- og periodefeltene.
5. Klikk på **Importer**.

Feltbeskrivelser

Feltene i CSV filen skal inneholde følgende data. Feltet kan få et hvilket som helst navn, siden det blir tilordnet importfeltet før import. Feltene kan være i en hvilken som helst rekkefølge i CSV filen.

VIKTIG Filen må inneholde enten tjenestenavnet eller tjenestenummeret, men ikke begge.

Navn på importfelt	Beskrivelse
Avbrutte samtaler	(Obligatorisk) Totalt antall avbrutte anrop i tjenestekøen I perioden.

Navn på importfelt	Beskrivelse
ASA	(Valgfritt) Gjennomsnittlig svartid i sekunder i tjenestekøen i perioden.
avgACWTime	(Obligatorisk) Gjennomsnittlig arbeidstid etter samtale i sekunder for alle samtaler
	håndtert i servicekøen i perioden. Det inkluderer all tid brukt på samtaler som er håndtert i denne perioden, inkludert tid brukt i andre perioder.
avgTalkTime	(Obligatorisk) Gjennomsnittlig taletid i sekunder for alle anrop som er behandlet i servicekø i perioden. Denne verdien inkluderer all tid brukt på samtaler som er behandlet i denne perioden, inkludert tid brukt i andre perioder. Hvis du for eksempel bare mottok ett anrop i denne perioden og det varte i 45 minutter, er gjennomsnittlig taletid 45 ÷ 1 minutter = 45 minutter = 2700 sekunder.
kontakterInQueue	(Valgfritt) Maksimalt antall kontakter i kø i tjenesten kø i perioden. Dette gjelder bare ikke-interaktive servicekøer.
daddel	(Obligatorisk) Datoen for dataene.
håndterteSamtaler	(Obligatorisk) Totalt antall behandlede anrop i tjenestekøen I perioden.
beleggRatio	(Valgfritt) Beleggsprosenten for servicekøen i perioden. Denne verdien uttrykkes som et heltall fra 1 til 100.
periode	(Obligatorisk) 30-minuttersintervallet på dagen for dataene, i formatet TT:MM.
qtyOfAgents	(Valgfritt) Antall agenter i tjeneste i servicekøen under perioden.
mottattAnrop	(Obligatorisk) Totalt antall anrop som er mottatt i tjenestekøen i løpet av perioden.
tjenestenivå	(Valgfritt) Tjenestenivåprosenten for tjenestekøen i løpet av periode. Denne verdien uttrykkes som et heltall fra 1 til 100.
tjenestenavn	Navnet på tjenestekøen. Dette feltet er obligatorisk hvis serviceNumber er

Navn på importfelt	Beskrivelse
	Ikke inkludert i filen.
tjenestenummer	ID-en til tjenestekøen i ACD. Dette feltet er obligatorisk hvis serviceName er ikke inkludert i filen. **Hvis** denne IDen inneholder foranstilte nuller (for eksempel 00005), kan dette føre til at importen mislykkes. Disse ID-ene skal ikke inneholde Innledende nuller for å hindre at problemet oppstår.
overførteAnrop	(Valgfritt) Totalt antall overførte anrop i tjenestekøen I perioden.

Opprette beskrivelser for årsakskoder

Bruk siden Årsakskodebeskrivelser til å opprette årsakskodebeskrivelsessett, og knytt deretter disse settene til én eller flere tjenestekøer. Årsakskoder (også kjent som "aux-koder" eller "NR-koder") stammer fra ACD ditt. Hvis du har flere ACD-er, må du konfigurere forskjellige årsakskodebeskrivelsessett for tjenestekøene i hver av disse ACD-ene.

Når du har konfigurert beskrivende tekst for årsakskodene, vises disse beskrivelsene i skuffen Agent Schedules Adherence (Oversikt over agentplaner) og i widgeten Real Time Adherence Dashboard i stedet for numeriske årsakskoder.

Årsakskodebeskrivelsene som vises for en agent, er beskrivelser fra tjenestekøen, det vil si denne agentens hovedtjenestekø. Hvis agenten ikke har en hovedtjenestekø, er det ingen årsakskode Beskrivelser vises.

Hvis et årsakskodebeskrivelsessett endres, gjenspeiles endringene både i gjeldende og historiske data. Eldre versjoner av settet arkiveres ikke.

Rollen din krever tillatelsen Administrer WFM for å opprette og behandle årsakskodesett, og tillatelsen Rediger tidsplaner for å vise årsakskoder i skuffen Etterlevelse.

Opprette et sett med årsakskodebeskrivelse

1. Velg alternativet Opprett et nytt sett **med beskrivelse av årsakskode** .
2. Skriv inn et unikt navn for settet med ny årsakskodebeskrivelse.

3. Klikk **Legg til rad**. I den nye raden i tabellen skriver du inn årsakskode-ID og en tekstbeskrivelse. Beskrivelsen kan bestå av maksimalt 20 tegn og inneholde spesialtegn, bortsett fra komma (,) eller et firkanttegn (#).

   MERK: En beskrivelse er ikke nødvendig – du kan legge til en rad med bare årsakskode-ID.

4. Fortsett å legge til rader med årsakskode-ID-er og beskrivelser til settet er fullført.
5. Klikk på **Lagre**.

Redigere et eksisterende årsakskodebeskrivelsessett

1. Velg alternativet Rediger eller slett et settsett **for** årsakskodebeskrivelse.
2. Velg settet du vil redigere, fra rullegardinlisten Navn for årsakskodebeskrivelsessett.
3. Du kan gjøre følgende endringer:
   - Rediger tabellraden for å endre årsakskodenummeret eller beskrivelsen.
   - Slett en rad ved å merke raden og klikke **Slett rad**.
   - Gi nytt navn til beskrivelsessettet for årsakskode.
4. Klikk på **Lagre**.

Slette et eksisterende årsakskodebeskrivelsessett

1. Velg alternativet Rediger eller slett et settsett **for** årsakskodebeskrivelse.
2. Velg settet du vil redigere, fra rullegardinlisten Navn for årsakskodebeskrivelsessett.
3. Klikk på **Slett**.

   MERK: Når et årsakskodebeskrivelsessett slettes, viser historiske, gjeldende og fremtidige årsakskoder årsakskode-ID-en og ikke årsakskodebeskrivelsen for noen tjenester Køer som ble tilordnet til det slettede settet.

Tilordne en årsakskodebeskrivelse angitt til én eller flere tjenestekøer

1. Velg alternativet **Tilordne en årsakskodebeskrivelse til én eller flere tjenestekøer** .
2. Velg et årsakskodebeskrivelsessett fra rullegardinlisten.
3. Velg en ACD fra rullegardinlisten ACD.
4. Tjenestekøene som vises i Tilgjengelig-ruten, er de som er i hovedvisningen og som er knyttet til ACD du valgte. Flytt tjenestekøene du vil tilordne dette settet til, fra Tilgjengelig-ruten til ruten Tilordnet. Servicekøer som allerede er tilordnet til settet

Vises i ruten Tilordnet.

> **Et** årsakskodebeskrivelsessett kan tilordnes til flere tjenestekøer, men en tjenestekø kan bare ha én årsakskodebeskrivelse tilordnet.

5. Klikk på **Lagre**.

Tilpasse tilordninger for etterlevelsestilstand

Bruk siden Tilordning av tilordning av tilstandstilstand til å angi hvilke agenttilstander og årsakskoder som bestemmer om en agent følger en planlagt aktivitet, og hvilke planleggingsaktiviteter som brukes til å beregne prosentandeler for agentoverholdelse.

Standardinnstillingene er den vanligste metoden for å beregne etterlevelse, og det er ikke nødvendig for deg å endre dem. Innstillingene kan imidlertid tilpasses for kontaktsenteret ditt hvis ønskelig.

Agenter vises som i samsvar hvis de er i en av agenttilstandene tilordnet en bestemt planlagt aktivitet. Hvis de er i en agenttilstand som ikke er tilordnet den planlagte aktiviteten, vises de som ikke fulgt.

Forutsetninger

Kontroller at den ACD tilkoblingen er konfigurert og lever sanntidsdata med årsakskodene som skal WFM.

Sideplassering

Programbehandling > WFM > WFM konfigurasjon > tilordning av etterlevelsestilstand

Fremgangsmåte

Gjør følgende for å behandle tilordninger for etterlevelsetilstand.

Behandle tilordninger for etterlevelsestilstand

1. For hver planlagte aktivitet konfigurerer du minst én agenttilstand du vil at skal overholdes. Agenttilstanden brukes til å beregne overholdelse av den planlagte aktiviteten. Hvis du må legge til et agenttilstandsfelt, klikker du **Legg til**. Hvis du må slette et agenttilstandsfelt, merker du feltet og klikker **Slett**.
2. Konfigurer årsakskodene du vil anse som å være i samsvar for planlagte aktiviteter som bruker årsakskoder. Gyldige verdier er alle alfabetiske tegn, tallene 1–65535 og symboler unntatt kommaet.

- Et tomt felt angir at alle årsakskoder er vurdert.
- En bindestrek mellom tall angir et område. «1–3» betyr at årsakskodene 1, 2 og 3 vurderes.
- Et komma mellom tall eller alfastrenger angir bestemte tall og strenger. "1,3,5,e-post,@chat" betyr årsakskodene 1, 3, 5, e-post og @chat vurderes.
- Du kan bruke en kombinasjon av tallområder og bestemte tall og tegnstrenger (for eksempel "1–5,7,9,12,e-post, oppfølgingsarbeid»).
- (Valgfritt) Sett årsakskoden foran med ACD-ID og et firkanttegn for å skille årsakskoder som stammer fra forskjellige ACD-er (se nedenfor for mer informasjon).

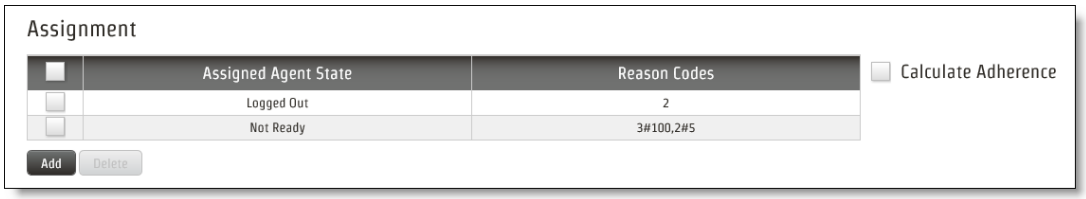
3. Merk av for Beregn etterlevelse ved siden av aktiviteten for å ta med tidsetterlevelsedata for den planlagte aktiviteten når agentens etterlevelsesprosenter beregnes.
4. Klikk **Lagre** for å lagre endringene.

Hvis du vil tilbakestille innstillingene for tilordning av tilordningstilstand til standardkonfigurasjonen, klikker du **Tilbakestill**.

Eksempel

BESTE PRAKSIS

I figuren nedenfor har en administrator tilordnet to ACD agenttilstander, Avlogget (med årsakskode 2) og Ikke klar (med årsakskoder 3#100 og 2#5), til aktiviteten Tilordningsplan. Dette betyr at når en agent er planlagt med en tilordningsaktivitet, må agenten være i tilstanden Avlogget agent med årsakskode 2 eller agenttilstanden Ikke klar med årsakskode 100 (i ACD 3) eller 5 (i ACD 2) for å overholde. Enhver annen agenttilstand eller årsakskode i løpet av den planlagte tiden vil føre til at agenten ikke overholdes.



Administratoren har ikke merket av for Beregn etterlevelse. Dette betyr at uansett om brukere følger aktiviteten Tilordningsplan eller ikke, har det ingen innvirkning på denne agentens poengsum for etterlevelsesprosent.

ACD-ID-er og årsakskoder

Hvis systemet ditt har flere ACD-er, må du kanskje angi hvilken ACD en årsakskode tilhører. For eksempel, hvis årsakskode 6 finnes i både ACD 1 og ACD 2, men betyr noe forskjellig i hver, må du skille mellom dem.

Hvis du vil gjøre dette når du angir en årsakskode for agenttilstandene Ikke klar eller Avlogget, bruker du dette formatet:

<ACD ID>#<årsakskode>

Den ACD-IDen som brukes, er ID-en som er konfigurert på konfigurasjonssiden for ACD (se Konfigurere en ACD).

EKSEMPEL Både ACD 2 og ACD 3 bruker årsakskode 23, men de betyr ikke det samme. Hvis du vil tilordne 23-årsakskoden som er konfigurert i ACD 2, til agenttilstanden Avlogget, angir **du 2#23** i feltet Årsakskoder.

Hvis en årsakskode betyr det samme i flere ACD-er, eller er unik for bare én ACD, er det ikke nødvendig å legge til ACD-IDen i årsakskoden. Hvis du vil angi et område med årsakskoder i en bestemt ACD, legger du ACD til ID- og nummertegnet før det første årsakstegnet i området **3#1–5**.

Årsakskoder vises et annet sted i Cisco, for eksempel i skuffen Etterlevelsesdetaljer på siden Agentplaner, men ACD-IDen du legger til her, gjør det ikke. Den ACD ID-en er nødvendig Bare når du konfigurerer tilordning for etterlevelsestilstand i flere ACD miljøer.

Tilordning av etterlevelsestilstand for ikke-interaktive servicekøer

Du kan beregne Etterlevelse for ikke-interaktive servicekøer (for eksempel de som håndterer kunde-e-post). Fordi standardinnstillingene er ment for servicekøer som støtter interaktive kundekontakter, må du konfigurere egendefinerte tilordninger av alle ACD tilstander som agenter har tillatelse til å være i ved håndtering av ikke-interaktive kontakter.

EKSEMPEL

Kontaktsenteret vil kanskje tilordne følgende agenttilstander til serviceaktiviteten for en servicekø som støtter ikke-interaktive kundekontakter:

- Klar tilgjengelig
- Snakke
- Etter kontaktarbeid
- Sette på vent
- Ikke i drift (årsakskode 10)
- Ikke klar (årsakskode 20)

Konfigurere systemomfattende WFM innstillinger

Bruk siden Globale innstillinger til å definere systemomfattende parametere for WFM. Disse parametrene er beskrevet nedenfor.

> **MERK Brukere** må oppdatere eller starte webleserne på nytt for at globale innstillinger skal tre i kraft.

Første dag i uken

Den første dagen i uken for timeplanen. Standardverdien er søndag.

> **Hvis** du endrer denne innstillingen etter at du allerede har definert og tilordnet arbeidsskiftrotasjoner, må du opprette nye arbeidsskiftrotasjoner for å innlemme endringen.

Hvis agenter har fullført dynamisk planlegging, må du planlegge all dynamisk planlegging på nytt.

Antall planlagte uker synlig for agenter

Antall fremtidige uker som vises når agenter får tilgang til tidsplanene sine.

Ferie Start måned

(Systemer uten kun HRMS-integrasjon) Måneden som er begynnelsen på ferieåret. Den første dagen i denne måneden tilbakestilles tilgjengelige ferietimer til timene som er konfigurert i ferieplanene som er tilordnet til agenter.

Betalte FTE per dag

Standard antall betalte arbeidstimer per dag med en heltidsekvivalent. Denne verdien brukes bare til ferieplanlegging, strategisk planlegging og strategiske prognoseformål.

Betalte FTE per uke

Standard antall betalte timer per uke arbeidet med en heltidsekvivalent. Denne verdien brukes bare til strategisk planlegging og strategiske prognoseformål.

I tjeneste FTE per dag

Standard antall tjenestetimer per dag arbeidet med en heltidsekvivalent. Denne verdien brukes for agentsammendragstotaler i produksjon og navngitte prognoser.

FTE dager i uken

Standard antall timer i tjenesten per uke arbeidet med en heltidsekvivalent. Denne verdien brukes for agentsammendragstotaler i produksjon og navngitte prognoser.

Advarsel om agentplankonflikt

Når det er merket av for Aktiver advarsler for redigeringskonflikter på siden Agentplan, vil foreslåtte endringer av tidsplaner på siden Agentplaner som kan overskrive hele eller deler av en eksisterende aktivitet, utløse en advarsel. Personen som redigerer agentplanen, har muligheten til å fortsette med redigeringen til tross for mulige konflikter, flytte den eksisterende aktiviteten eller avbryte den planlagte redigeringen.

Når det ikke er merket av i avmerkingsboksen (standard), redigeres agentplanen uten advarsel om tidsplankonflikter.

Avspaseringstildelinger

Feltet Visningsenhet angir formatet som brukere ser fritidstildelinger i: enten årsverk (heltidsekvivalenter) eller timer.

Merk av for «Tillat agenter å se fritidstildelinger» hvis du vil la agentene se fritidstildelingene som er tilgjengelige når de ber om fri. Hvis det er merket av i denne avmerkingsboksen, vises knappen "Tildeling av fritid" i dialogboksen Forespørsel om fritid.

> **MERK:** Fritidstildelingene i en forespørsel om fritid vises alltid som FTE-er, selv om visningsenheten er satt til timer.

Tid for ny evaluering av venteliste for arbeidsflyt

Dette angir det daglige tidspunktet da ventelisten for arbeidsflyten evalueres på nytt for mulige tiltak.

Prognoserte kontakter vises som desimaler

Merk av for "Aktiver prognosekontakter som desimaler" for å tillate at verdien som brukes når du importerer, viser og redigerer prognostiserte kontakter, skal inneholde opptil to desimaler. Når det ikke er merket av i avmerkingsboksen (standard), vises prognosekontakter som heltall.

> **Hvis** denne funksjonen deaktiveres etter at data med to desimaler er angitt i en distribusjon eller prognose, avrundes disse verdiene til nærmeste heltall. Hvis funksjonen aktiveres på nytt,
> De angitte desimalene vises igjen, med mindre en verdi ble redigert manuelt, da går desimalene tapt.
> Beregninger utføres ved hjelp av desimaler selv om disse desimalene ikke vises.

Oppdateringsfrekvens for overholdelse i sanntid

Bruk denne innstillingen til å velge hvor ofte sanntidsetterlevelsesdata skal oppdateres i instrumentbordkontrollprogrammer og i dekningsskuffer for agentplan. Standardverdien er 30 sekunder. Intervallet du velger, påvirker ikke sanntidsregistreringen av historiske data.

> **MERK:** Dette kan variere noen sekunder over eller under den konfigurerte oppdateringsfrekvensen på grunn av miljøfaktorer som nettverks- og forespørselsbehandling, ettersom flere forespørsler kan sendes ut på
> Forskjellige tidspunkter, noe som resulterer i forskjellige oppdateringsfrekvenser i Adherence-skuffen.

Innstillinger for etterlevelse og samsvarsberegning

Som standard utføres etterlevelse- og samsvarsberegningen (ACC) hver natt kl. 04:00 AM (kundetid), og beregner de siste fem dagene som standard. Dette gir oppdaterte poengsummer for agentoverholdelse og samsvar basert på nylige endringer i tidsplaner som ble redigert etter at de ble generert. Med denne innstillingen kan du endre disse standardverdiene til verdier som fungerer bedre for kontaktsenteret.

I feltet Historisk beregningsvindu angir du antall dager i fortiden WFM beregner historisk etterlevelse og samsvarsprosenter for. Hvis disse prosentene beregnes på nytt hver dag, kan korrigeringer i agentplaner tas med i beregningen for å sikre at agentprosentene er riktige.
Maksimumsverdi = 45 dager.

> **Hvis** oppbevaringsperioden for agentens etterlevelse er kortere enn antallet dager du konfigurerer for historisk beregning (se Definere den WFM oppbevaringsperioden), beregnes ikke dagene utenfor oppbevaringsperioden på nytt.

I feltet Beregningstid velger du tidspunktet på dagen for når etterlevelse og samsvarsprosenter beregnes.
Standard = 4:00 AM.

Andre agentplandetaljer

Når det er merket av for Begrens tidsplanvisning til bare start-/stopptid, skjules start- og stopptider for agentens planlagte aktivitet for agenter når de viser andre agenters tidsplaner.
Bare agentens start- og stopptider for skift vil være synlige.

Aktivere agent-til-agent-kommentarer

Merk av for «Tillat agent-til-agent-kommentarer» for å gjøre det mulig for agenter å legge inn kommentarer i veiledning, planlegge handel og planlegge tilbudsforespørsler som kan leses av andre agenter.
Kommentarer er aktivert som standard.

Når det ikke er merket av i avmerkingsboksen, kan ikke agenter lenger legge inn kommentarer i denne typen forespørsler eller en beskrivelse i en mentorforespørsel. De kan fremdeles se kommentarer fra brukere på høyere nivå, for eksempel overordnede, og skrive kommentarer til ledere i forespørsler om fritid og unntak. Hvis det ikke er merket av i avmerkingsboksen etter at kommentarer er angitt, vil disse kommentarene fremdeles være synlige, men de kan ikke redigeres.

Del presisjonskø Avbrutte anrop

(Gjelder bare hvis du bruker en Cisco Unified Contact Center Enterprise ACD) Merk av for Del presisjonskø avbrutte anrop for å fordele det totale antallet avbrutte anrop mellom tjenestekøene WFM oppretter når du bruker Unified CCE presisjonskøer. Antall anrop deles så jevnt som mulig mellom tjenestekøene, og de vil alltid summere seg til det totale antallet avbrutte anrop for presisjonskøen. Hvis det ikke er merket av i avmerkingsboksen og du har en Unified CCE ACD og presisjonskøer,

WFM tildeler totalt antall avbrutte anrop til hver servicekø, noe som resulterer i unøyaktige prognoser og rapporter.

iCal-synkronisering med SSO

Hvis miljøet ditt bruker SAML godkjenning, markerer du avmerkingsboksen «iCal-synkronisering med SSO» for å gi agentene tilgang til tidsplanene sine utenfor jobben via et tredjeparts kalenderprogram, for eksempel Microsoft Outlook, Google Calendar eller Apple Calendar. Webex WFO gjør alternativet Mobilkalender tilgjengelig for agenter på verktøylinjen Min tidsplan, som gir dem en unik URL-adresse som de kan bruke til å opprette et abonnement på arbeidsplanen i kalenderprogrammet.

Når du fjerner merket i denne avmerkingsboksen, fjerner WFO Webex alternativet Mobilkalender fra Min kalender-siden, og det deaktiverer alle URL-adresser som agenter bruker for øyeblikket. Agenter kan ikke lenger opprette nye abonnementer, og Webex WFO oppdaterer ikke lenger tredjepartskalenderne sine.

Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du konfigurerer Webex WFO slik at agenter kan få tilgang til tidsplanene sine utenfor arbeidet når SAML godkjenning er aktivert, kan du se Vise tidsplanen i en annen kalenderapp.

Planlegg utgivelsesprofil

(Valgfritt) Profilen for planlagt utgivelse som gjelder for nye agenter som standard. Hvis denne innstillingen står tom, vises alle tidsplaner til nye agenter i henhold til den WFM globale innstillingen Antall uker synlige i agentplaner. Se Tilpasse når tidsplaner frigis.

Maksimalt antall forsøk på optimalisering av tidsplan

Angi maksimalt antall forsøk WFM gjør (1–30) på å flytte aktiviteter for å optimalisere tidsplaner. Planleggingsoptimalisering utløses av handlingen Optimaliser tidsplaner på siden Agentplaner.

Definere oppbevaringsperioden for WFM

Bruk siden Oppbevaring til å definere hvor lenge bestemte typer WFM data skal beholdes. Vær oppmerksom på at lange oppbevaringstider, spesielt for store kontaktsentre, krever mer systemlagring. Se Webex *WFO Design Guide* for retningslinjer for størrelse.

> **MERK:** En oppbevaringsperiode på 0 indikerer at ingen data beholdes. Når du angir en oppbevaringsperiode, aktiveres oppbevaring. Maksimale oppbevaringsperioder konfigureres av systemansvarlig. Du kan
> Konfigurer oppbevaringsperioder fra 0 opp til, men ikke mer enn, disse maksimumsverdiene.

Dataene du kan angi oppbevaringsperioder for, er beskrevet nedenfor.

Detaljer om agentetterlevelse

Agenttilstandsdata som trengs for å beregne etterlevelse. Disse dataene inkluderer hver telefontilstand som angis av hver agent for hver dag. Standard oppbevaringsperiode = 0.

WFM prognose, tidsplan, forespørsel og historiske data

Disse dataene inkluderer:

- Prognoser
- Planer
- Brukerforespørsler (for eksempel meldingsforespørsler fra agenter)
- Tilordnede unntak
- Historiske tjenestedata
- Agentproduktivitetsdata

Standard oppbevaringsperiode =

0.

WFM Feilsøking av data

Disse dataene inkluderer:

- Historiske datafiler for GIS-agentproduktivitet og -tjenester importert til WFM av verktøyet for GIS-kobling
- Ferierapportfiler importert fra HRMS Standard

oppbevaringsperiode = 0.

Planleggingsrevisjonslogg

Logg over endringene som er gjort i alle agentplaner, slik at tidsplaner kan tilbakestilles til tidligere versjoner om nødvendig. Standard oppbevaringsperiode = 7 dager.

Administrere metadataverdier for aktivitet

Verdier for aktivitetsmetadata er tilleggsinformasjon du kan bruke til å kategorisere de ulike aktivitetene som utgjør agentplaner. Disse aktivitetene omfatter lunsjer, pauser, unntak, prosjekter, arbeidsskift av oppdragstypen, overtid, tjenestetid og tid med lukket tjenestetid.

Aktivitetsmetadata vises som forhåndskonfigurerte felt som analytikere senere velger fra en rullegardinliste. Du kan rapportere om aktivitetsmetadata i Data Explorer, men de vises ikke i.

Forutsetninger

Du har tillatelsene Administrer tidsplaner og Administrer WFM.

Sideplassering

Programbehandling > WFM > aktiviteter > aktivitetsmetadata

Prosedyrer

Opprette en ny metadataverdi for aktivitet

1. Velg **Opprett en ny verdi** for aktivitetsmetadata.
2. Skriv inn metadatanavnet i Verdi-feltet .
3. Klikk på **Lagre**. En bekreftelsesmelding vises.

Redigere en eksisterende metadataverdi for aktivitet

1. Velg **Rediger eller slett en eksisterende metadataverdi** for aktivitet.
2. Velg verdien du vil redigere, og rediger den deretter etter behov.
3. Klikk på **Lagre**. En bekreftelsesmelding vises.

> **NOTAT**
> Redigering av metadataverdier endrer ikke metadataverdier for aktiviteter som allerede er lagt til i agentens tidsplan. Hvis du vil endre metadataverdien for en aktivitet som er i tidsplanen til en agent, redigerer du metadataverdien og gjør deretter ett av følgende:
>
> - Send inn en ny tidsplanforespørsel
> - Sette inn en ny aktivitet i agentens tidsplan

Slette en eksisterende verdi for aktivitetsmetadata

> **Du** kan ikke slette metadataverdier som er tilordnet til aktiviteter som er i agentenes tidsplaner.

1. Velg **Rediger eller slett en eksisterende metadataverdi** for aktivitet.
2. Velg metadataverdien du vil slette.
3. Klikk på **Slett**. Dialogboksen Aktivitetsmetadata vises.
4. Klikk **Ja**. Dialogboksen Aktivitetsmetadata lukkes, og en bekreftelsesmelding vises.

Tilordne en standard aktivitetsmetadataverdi til lunsjer og pauser

1. Velg **Tilordne en standard aktivitetsmetadataverdi til lunsjer og pauser**.
2. Velg standard metadataverdi som du vil tilordne til lunsjer og/eller pauser.
3. Klikk på **Lagre**. En bekreftelsesmelding vises.

Fjerne en standard metadataverdi fra en aktivitet

Du fjerner en standard metadataverdi fra en aktivitet på samme side som du tilordnet den.

1. Naviger til siden der du tilordnet standard metadataverdi.
2. Fjern merket for **feltet Aktivitetsmetadata** .
3. Klikk på **Lagre**.

> **NOTAT**
> Hvis du fjerner en standard metadataverdi for aktivitet, fjernes ikke metadataverdien fra aktiviteter som allerede er satt inn i agentens tidsplan. Hvis du vil fjerne en standard metadataverdi fra en aktivitet som er i tidsplanen til en agent, fjerner du aktivitetsmetadataverdien på siden der du tilordnet den, og deretter gjør du ett av følgende:
>
> - Send inn en ny tidsplanforespørsel
> - Sette inn en ny aktivitet i agentens tidsplan

Beslektede emner

Hvis du vil ha mer detaljert informasjon om aktivitetsmetadata, kan du se Metadata for aktivitet. Du kan tilordne en standard metadataverdi til hver enkelt aktivitet du oppretter:

- Behandle unntak – Tilordne en standard metadataverdi til et unntak.
- Behandle flerkompetansegrupper – Tilordne en standard metadataverdi til I tjeneste-, Overtids- eller Lukkede tjenesteaktiviteter for hver flerkompetansegruppe.
- Behandle prosjekter – Tilordne en standard metadataverdi til et prosjekt.
- Behandle tjenestekøer – Tilordne en standard metadataverdi til aktiviteter i tjenesten, Overtid eller Lukket tjeneste for hver servicekø.
- Opprett arbeidsskift – Tilordne en standard metadataverdi til et arbeidsskift.

Om metadata for aktivitet

Blant mange andre bruksområder er aktivitetsmetadataverdier nyttige for å integrere Webex WFO med ditt HRMS (Human Resources Management System).

> **EKSEMPEL** : Du oppretter metadataverdier som er de samme som lønnskodene du bruker i HRMS, og tilordner disse metadataverdiene til aktivitetene i agentenes tidsplaner. Deretter bruker du skiftene Av Agent API, eksporterer du disse dataene fra WFO Webex og importerer dem til HRMS, slik at du betaler agentene riktig for arbeidet de fullfører.

Tilordne metadataverdier for standardaktivitet

Når du har opprettet metadataverdier, kan du tilordne standard metadataverdier til pauser og lunsjer på siden Aktivitetsmetadata. Du kan også tilordne en standard metadataverdi til hver enkelt aktivitet du oppretter:

- Behandle unntak – hver unntaksaktivitet
- Administrere flere kompetansegrupper – i tjeneste-, overtids- og lukketjenesteaktiviteter for hver flerkompetansegruppe
- Administrere prosjekter – hver prosjektaktivitet
- Behandle tjenestekøer – i tjeneste-, overtids- og lukkede tjenesteaktiviteter for hver servicekø
- Opprette arbeidsskift – hvert arbeidsskift av tildelingstype

I motsetning til pauser og lunsjer kan hver enkelt aktivitet du oppretter på sidene ovenfor, ha en annen standard metadataverdi.

> **EKSEMPEL** Du har allerede opprettet to metadataverdier på siden Aktivitetsmetadata, Meet123 og Time456. På Unntak-siden oppretter du to forskjellige unntak, Møter og Fritid.
> Du kan tilordne forskjellige metadataverdier til hver: Møte123 til Møter og Tid456 til Avspasering.

Overstyre standard metadataverdier

Du kan overstyre standard metadataverdier ved å endre eller fjerne dem når du gjør følgende:

- Når du setter inn en aktivitet på siden Agentplaner (se Sette inn en aktivitet).
- Når du legger til en aktivitet av typen pause eller lunsj på siden Arbeidsforhold (se Administrere arbeidsbetingelser).

En metadataverdi som er tilordnet en aktivitet når du setter inn en aktivitet på siden Agentplaner, eller når du legger til en aktivitet på siden Arbeidsbetingelser, blir ikke standard metadataverdi for denne aktiviteten. Du kan bare endre standard metadataverdi for en aktivitet på den aktuelle siden i Programbehandling.

Hvis du ikke tilordner en standard metadataverdi til en aktivitet, er metadataverdifeltet tomt hvis du setter inn aktiviteten på siden Agentplaner, eller hvis du legger til denne aktiviteten på siden Arbeidsbetingelser. Du kan fremdeles tilordne en metadataverdi til en aktivitet som ikke har en standard metadataverdi, men denne metadataverdien gjelder bare for aktiviteten du legger til for øyeblikket, ikke for andre du legger til senere.

Feltbeskrivelser

Tabellen nedenfor beskriver feltene på siden Aktivitetsmetadata når du redigerer, sletter eller oppretter en metadataverdi for aktivitet, eller når du tilordner en standard metadataverdi for aktivitet til lunsjer og pauser. Alle feltene er valgfrie.

Felt	Beskrivelse
Pause	Standard metadataverdi for pauser.
Lunsj	Standard metadataverdi for lunsjer.
Verdi	Navnet på metadataverdien. Maksimalt antall tegn = 50.

Konfigurer Teleopti

Bruk Teleopti-konfigurasjonssiden for å legge til en **Teleopti-WFM** kobling i Webex WFO-toppmeny. Når agenter eller ledere klikker på denne koblingen, går de til Teleopti-nettstedet.

Forutsetninger

- Organisasjonen din har en skyimplementering.
- Organisasjonen din bruker Teleopti for agenter eller ledere.
- Du har tillatelsen Oppdater leier i Webex WFO.

Sideplassering

Application Management > Global > Systemadministrasjon > Teleopti-konfigurasjon

Prosedyrer

Tillat agenter og ledere å koble til Teleopti gjennom Webex WFO

1. Velg den Webex WFO-leieren fra **rullegardinlisten Velg en leier** .
2. Merk av for **Aktiver Teleopti-navigasjon** .
3. Skriv inn leierens Teleopti-URL-adresse i feltet URL-adresse **for** Teleopti.
4. Klikk på **Test URL.** Nettstedet åpnes i en ny fane.
5. Klikk på **Lagre**.

Fjern Teleopti WFM-koblingen

1. Velg den Webex WFO-leieren fra **rullegardinlisten Velg en leier** .
2. Fjern merket for **Aktiver Teleopti-navigasjon** . Teleopti **URL-feltet** forsvinner.
3. Klikk på **Lagre**.

Konfigurer Analytics

Bruk siden Analytics-konfigurasjon til å konfigurere Analytics-parametere for hele kontoen.

Forutsetninger

- Organisasjonen har én av følgende lisenser:
  - Grunnleggende om Analytics
  - Analytics for bedrifter
  - Skrivebordsanalyse
- Du har minst én av disse tillatelsene:
  - Administrere taleanalyse
  - Administrere tale-til-tekstanalyse
  - Administrere Skrivebordsanalyse
  - Administrere tekstanalyse
- Du må ha tilgjengelige Analytics-oversikter hvis du velger å dele dem.

Sideplassering

Konfigurasjon av programadministrasjon > Analytics > Analytics

Prosedyrer

Del instrumentbord

Instrumentbord som deles, kan vises av alle brukere.

1. I delen Del instrumentbord **velger du** Aktiver deling **av**instrumentbord.
2. Klikk på **Lagre**.

Konfigurere lengden på dataoppbevaring

Bruk Analytics-datafeltene til å konfigurere hvor lenge i dager, måneder eller år du vil beholde Analytics-data.

Når oppgaven Indeksvedlikehold kjøres, fjerner WFO Webex Analytics-data som er eldre enn oppbevaringsperioden du angir.

> **Som** standard kjører oppgaven Indeksvedlikehold klokken 2:00 AM. Systemansvarlig kan planlegge indeksvedlikeholdsoppgaven på nytt slik at den kjøres på et annet tidspunkt på siden Oppgavebehandling.

Hvis du reduserer en oppbevaringsperiode etter at den først er angitt, kan det føre til sletting av data. Å øke en oppbevaringsperiode vil resultere i større bruk av lagringsplass. Endring av denne verdien bør vurderes nøye. Standard maksimal dataoppbevaringsperiode er 24 måneder. Systemansvarlig kan imidlertid heve eller senke denne standardverdien etter behov for firmaet.

Angi opptaksintervall for skrivebordet

Bruk Minutter-feltet under Opplasting av skrivebordsdata til å velge intervallet, i minutter, som skrivebordsopptaksdata lastes opp etter. Standardintervallet er 10 minutter.

> **MERK:** Skrivebordsopptaksdata lastes opp med det angitte intervallet, selv om brukeren ikke er logget på.

Beslektede emner

- Oversikt over Analytics-oversikter
- Identifiser nettsteder og apper som skal spores av Analytics

Administrere og vedlikeholde Webex WFO

Administrasjon og vedlikehold av Webex WFO innebærer følgende:

- Overvåk statusen til de konfigurerte dataserverne.
- Konfigurer gamification-funksjonen.
- Etabler mål for KPI-ene (Key Performance Indicators) du vil gjøre tilgjengelig for overvåking i en Data Explorer-rapport eller et instrumentbord.
- Søk, gjennomgå og identifiser endringer som er gjort av brukere eller systemet i Webex WFO, og danner et "revisjonsspor".
- Overvåk klienttilkoblinger til Webex WFO-serveren.
- Overvåke statusen for planlagt eksport av massekontakter.
- Informer brukere om systemhendelser via varsler.

Overvåke dataserverstatus

På statussiden for dataserveren kan du overvåke statusen til de konfigurerte dataserverne. Du kan vise om tilkoblingsstatusen for øyeblikket er tilkoblet eller frakoblet, og du kan vise dato og klokkeslett for den sist mottatte hendelsen for hver dataserver.

Sideplassering

Application Management > Global > overvåking > dataserverstatus

Prosedyrer

Vise status for dataserver

Det vises en liste over konfigurerte dataservere. Klikk **Oppdater** for å oppdatere listen. Blant feltene for hver dataserver er:

- **Tilkobling** – Tilkoblingsstatusen til den konfigurerte dataserveren, som enten kan kobles til eller fra.
- **Aktiverte funksjoner** – En liste over de konfigurerte konfigurasjonsfunksjonene for dataserveren som finnes på siden Konfigurer dataserveren .
- **Dataserver** – Viser den delte server-ID-en fra databasen.
- **Handlinger** – Klikk **på Rediger** for å gå til siden Konfigurasjon av dataserver.

Beslektede emner

- Konfigurer dataserveren – lær hvordan du konfigurerer dataservere for leiere.

Laste ned dataserverlogger

På siden Dataserverlogger kan du be om loggfiler fra dataserverne i systemet, overvåke fremdriften for loggene når de komprimeres til en ZIP-fil, og laste ned loggene når de er klare. Hvis feilmeldingene Retrieve Data Server Logs Error og Retrieve Data Server Logs Success er aktivert, kan du også laste ned loggene fra varselet du mottar når WFO Webex er ferdig med å behandle forespørselen din.

Du kan bare be om logger for én dataserver om gangen.

Forutsetninger

Du har tillatelsen Agentovervåking.

Sideplassering

Application Management > Global > Overvåking > dataserverlogger

Prosedyrer

Laste ned dataserverlogger

Siden Dataserverlogger har tre deler: Dataserverlogger, Loggfilter og Loggforespørsler.

1. I tabellen Dataserverlogger velger du dataserveren med loggene du vil hente.

   Logger kan ha statusen Sann **eller** Usann som Tilkoblet . *Sann* indikerer at dataserveren er tilkoblet. *Usann* indikerer at dataserveren er frakoblet. Du kan ikke be om logger for delte dataservere eller dataservere som har statusen Tilkoblet.

   > **Hvis** versjonen av dataserveren er eldre enn 10.3.4 i **Versjon-feltet** , legger ikke WFO Webex til forespørselen din i tabellen Loggforespørsler. I stedet mottar du et varsel når loggene er klare til å lastes ned. For å bli varslet må du være i stand til å motta
   > Hent feil i dataserverlogger og Hent dataserverlogger er vellykket varslet (se Konfigurer varsler).

2. Konfigurer **datoområdet** Loggfilter(valgfritt, la feltene **Startdato** og **Sluttdato** stå tomme for å be om hele loggen) og **Filtype**.

   Filtypealternativene er som følger:

- **ctiService.dbg** – Feilsøkingsloggfilene for CTI-tjenesten.
- **ctiService.log** – Loggfilene for CTI-tjenesten.
- **dataGathering.dbg** – Feilsøkingsloggfilene for datainnsamlingstjenesten.
- **dataGathering.log** – Loggfilene for datainnsamlingstjenesten.
- **siprec.dbg** – Feilsøkingsloggfilene for SIPREC-tjenesten.
- **siprec.log** – Loggfilene for SIPREC-tjenesten.
- **voiceRecordServer.dbg** – Feilsøkingsfilene for tjenesten Voice Record Server.
- **voiceRecordServer.log** – Loggfilene for tjenesten Voice Record Server.

3. Klikk **på Be om logger**. Webex WFO legger forespørselen din til i tabellen Loggforespørsler. Logger kan ha følgende statuser: **Fullført**, **Tidsavbrutt** og **Pågår**. Du kan også få en feilmelding. Kontroller at dataserveren er tilkoblet hvis du får en feilmelding.
4. Når forespørselen din har statusen Vellykket, klikker du på **Last ned-ikonet** . Loggene lastes ned som en ZIP-fil med navnet data_server_logs_<forespørselsnummer>.zip.

   Du kan laste ned loggene i opptil tre dager etter forespørselen din.

Beslektede emner

- Konfigurer dataserveren – lær mer om konfigurasjon av dataserver for leiere.
- Overvåke dataserverstatus

Konfigurer gamification

Delen Ytelsesstyring i Programbehandling brukes av administratorer til å konfigurere funksjoner for produktytelse. Ytelsesstyring lar deg konfigurere gamification-funksjonen.

Samle inn ytelsesdata for gamification

Du kan bruke agenttilholdelsesdata fra WFM- og agentytelsesdata fra QM evalueringer i gamification.

Forutsetninger

Du har tillatelsen Administrer Gamification og/eller Administrer tidsplaner.

Sideplassering

Application Management > Global > Performance Management > samle inn ytelsesdata

Prosedyrer

Samle inn historiske resultatdata umiddelbart

Følg disse trinnene hvis du kommer i gang med gamification og har eksisterende datamåledata.

1. **Velg alternativet Samle inn data nå** .
2. Velg resultatmålingen du vil samle inn, fra **rullegardinlisten Velg ytelsesmåling** .

   MERK: Kvalitet samler inn data fra agent QM evalueringer. Etterlevelse samler inn data om agentetterlevelse fra WFM.

3. Angi start- og sluttdato for innsamlingsperioden.
4. Velg gruppen, teamet eller agentene du vil registrere data for. Bruk Ctrl+Klikk for å velge flere agenter eller Ctrl+Skift for å velge en rekke agenter.
5. Klikk på **Hent ytelsesdata**. Dialogboksen **Forespørsel i** kø åpnes.
6. Klikk **Lukk**.

Angi regelmessig datainnsamling

Følg disse trinnene for å angi klokkeslettet hver dag når ytelsesdata registreres automatisk.

1. **Velg alternativet Planlegg datainnsamling** .
2. Velg resultatmålingen du vil samle inn, fra **rullegardinlisten Velg ytelsesmåling** .
3. Velg tidspunktet på dagen da du skal samle inn ytelsesdataene.
4. Klikk på **Lagre**. En bekreftelsesmelding vises.

Beslektede emner

- Konfigurer gamification-poeng – Opprett og administrer gamification-poeng
- Konfigurer gamification-nivåer – Opprett og administrer gamification-merkenivåer
- Administrere kategorier for gamification-ytelse – Angi dataene som regelmessig datainnsamling fanger opp

Konfigurere gamification-nivåer

Agenter kan tildeles nye merker når de når den angitte poengverdien for et prestasjonsnivå. På siden Gamification-nivåer kan du opprette nivågrupper, knytte et merke til hvert nivå og definere et periodeområde for hvert nivå. Periodeområdet (i dager) for hvert nivå lar deg kontrollere hvor langt tilbake du skal samle inn data for poengsum.

Sideplassering

Application Management > Global > Performance Management > nivåer

Du kan definere minst tre nivåer og maksimalt ti nivåer. Merk at nivåene er nummerert null til ni. Poengverdien for nivå 0 defineres alltid som "- -", som angir alle punktverdier som er lavere enn nivå 1, inkludert negative poengverdier.

Konfigurere gamification-nivåer

1. Velg **Opprett nytt merkenivå**.
2. Skriv inn et unikt navn for nivåområdene.
3. Angi et periodeområde (i dager) som du vil samle inn poengdata fra.
4. Velg nivået du vil redigere.
5. Angi minste poengverdi for dette nivået i **Poeng-feltet** .
6. Velg merket du vil tildele for dette nivået.
7. Klikk på **Lagre**.

Feltbeskrivelser

Felt	Beskrivelser
Velg nivå	(«Bare rediger eller slett et eksisterende merkenivå») Det eksisterende merket nivået du vil redigere.
Vater	Navnet på dette settet med merkenivåer.
Definisjon av nivåområde	
Angi periodeintervallet for dette nivået	Antallet dager du vil samle inn poengdata fra.

Felt	Beskrivelser
Legg til nivå	Legg til et merkenivå i tabellen.
Vater	(Skrivebeskyttet) Nummeret på merkenivå.
Pens	Antall poeng som kreves for å oppnå dette nivået.
Merke	Merkegrafikken som er knyttet til dette nivået.

Beslektede emner

- Konfigurer gamification-poeng – Opprett og administrer gamification-poeng
- Administrere kategorier for gamification-ytelse – Angi dataene som regelmessig datainnsamling fanger opp
- Samle inn ytelsesdata for gamification

Administrere ytelseskategorier for gamification

På siden Ytelseskategorier kan du definere en gamification-ytelsesgruppe og tilordne agenter til denne ytelsesgruppen.

Sideplassering

Application Management > Global > Performance Management > Performance Kategorier

Opprette en ytelsesgruppe og tilordne agenter

1. Velg **Opprett en ny resultatgruppe**.
2. Skriv inn et unikt navn for ytelsesgruppen.
3. Velg ytelsesmålesystemet som agenter i denne gruppen skal måles etter.
4. Velg nivågruppen du vil bruke til å definere nivåer.
5. Velg punktområdekonfigurasjonen du vil bruke til å definere punktverdier.
6. Velg agentene du vil legge til i denne ytelsesgruppen. Du kan velge grupper og team og bruke filterfeltene til å søke etter navn. Bruk Ctrl+Klikk for å velge flere agenter.
7. Klikk på **Lagre**.

Feltbeskrivels

Felt	Beskrivelse
Velg resultatgruppe	(«Bare rediger eller slett en eksisterende ytelsesgruppe») Den ytelsesgruppen du vil redigere.
Navn på ytelsesgruppe	Navnet på denne ytelsesgruppen.
Gruppeinnstillinger	
Velg resultatmåling	Målingen du vil bruke til å rangere agenter. ▪ Etterlevelse – data om agentetterlevelse fra WFM ▪ Kvalitet – Agentytelsesdata fra QM evalueringer
Velg nivå	De angitte merkenivåene for gamification for denne ytelsesgruppen.
Velg punktområde	Områdene for poengsummer og tildelte poengverdier for dette ytelsesgruppe.
Deltakere i prestasjonsgruppe	
Gruppe/team/agent	Gruppene, teamene og agentene som er tilordnet denne ytelsesgruppen.

Beslektede emner

- Konfigurer gamification-poeng – Opprett og administrer gamification-poeng
- Konfigurer gamification-nivåer – Opprett og administrer gamification-merkenivåer
- Samle inn ytelsesdata for gamification

Konfigurer gamification-poeng

Gamification er basert på agentprestasjoner målt i poeng. Bruk Poeng-siden til å behandle poengverdier. Agenter kan tildeles forskjellige antall poeng for deres etterlevelse og/eller evalueringspoeng som faller inn under spesifiserte områder.

Sideplassering

Application Management > Global > Performance Management > Points

Du må definere to eller flere områder med tilknyttede punktverdier. Du kan definere poeng for opptil 10 områder.

Konfigurere punktverdier

1. Velg **Opprett nye poengområdeverdier for en beregning**.
2. Skriv inn et unikt navn for punktområdeverdiene.
3. Merk området i tabellen du vil redigere.
4. Angi en sluttverdi i **Slutt-feltet** . Start- og sluttverdier kan være positive eller negative og er inkluderende.

   > **Verdien** i startfeltet er skrivebeskyttet. For den første oppføringen i tabellen angir startverdien "--" noe under den første sluttverdien. For etterfølgende områder er startverdien Bestemt av forrige sluttverdi. For den siste oppføringen i tabellen indikerer sluttverdien "--" noe over den siste startverdien.

5. Angi en poengverdi som skal tilordnes for dette poengsumområdet. Poengverdier kan være positive eller negative. Punktverdien for et område må være mellom punktverdiene for foregående og etterfølgende områder.
6. Trykk **Enter**.
7. Klikk **Legg til område** for å legge til flere rader i tabellen.
8. Klikk på **Lagre**.

EKSEMPEL

Tabellen nedenfor er en eksempelkonfigurasjon av punktområder.

Rekkevidde Start	Rekkevidde slutt	Pens
--	10	–5
11	20	–3
21	40	0
41	60	1
61	90	3
91	--	5

Feltbeskrivels

Felt	Beskrivelse
Velg punktområde	("Bare alternativet Rediger eller slett eksisterende punktområdeverdier") Den eksisterende sett med punktområder du vil redigere.
Navn på punktområde	Navnet på dette poengsumområdet og tilordnede poengverdier.
Punktområder	
Start	(Skrivebeskyttet) Den numeriske verdien i begynnelsen av det valgte poengområdet. Det bestemmes av det forrige områdets sluttverdi. Dette tallet kan være positivt eller negativt og er inkluderende.
Slutt	Den numeriske verdien på slutten av det valgte poengområdet. Dette tallet kan være positivt eller negativt og er inkluderende. Den må være større enn startverdien for området.
Pens	Poengverdien for poengsummer i det valgte området. Dette tallet kan være null, negativt eller positivt. **MERK:** Det er en viktig forskjell mellom "0 poeng" og "ingen poeng". En verdi på "0 poeng" betyr at agenten scoret en null, basert på poengsystemet som ble definert. En verdi på "ingen poeng" betyr at det ikke var noen metriske data for en agent på en bestemt dag, og poengsum kunne ikke utføres.
Legg til område	Legg til en ekstra punktområderad i tabellen.

Beslektede emner

- Konfigurer gamification-nivåer – Opprett og administrer gamification-merkenivåer
- Administrere kategorier for gamification-ytelse – Angi dataene som regelmessig datainnsamling fanger opp
- Samle inn ytelsesdata for gamification

Konfigurere KPI-er

Siden Key Performance Indicators (KPIer) brukes til å angi mål for KPI-ene du vil gjøre tilgjengelig for overvåking i en Data Explorer-rapport eller et instrumentbord.

Forutsetninger

- Du har tillatelse til å administrere leier.

Sideplassering

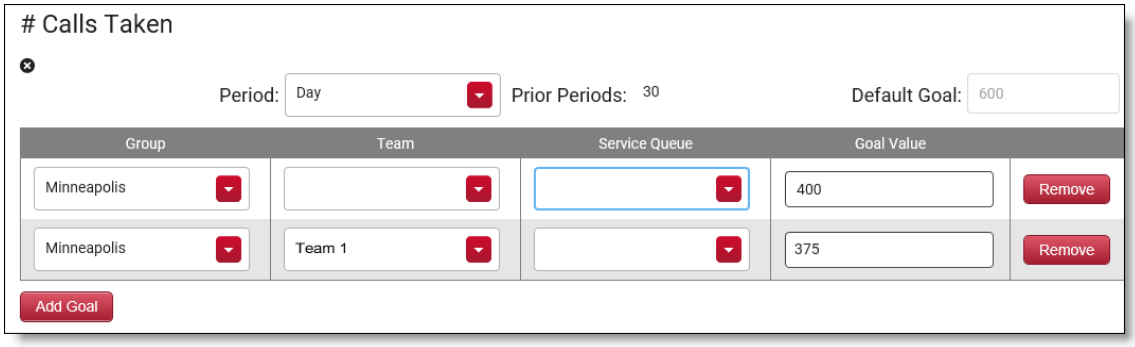
Application Management > Global > Administration > Key Performance Indicators (KPIer)

Alle KPI-er har et standardmål, men dette målet kan være svært bredt, så det kan hende at det ikke tilfører verdi i rapporteringen uten å avgrense det ved å legge til bestemte mål som passer bedre for kontaktsenteret. Når du legger til et mål i en KPI, kan du finjustere målene ytterligere for bestemte områder i kontaktsenteret, for eksempel en gruppe eller et team. Etterlevelsesprosentmålet for Gruppe A kan for eksempel være forskjellig fra det for Gruppe B, siden de håndterer svært forskjellige typer kontakter. En KPI kan ha flere mål, basert på dine unike behov.

En KPI er hierarkisk. Det vil si at når du angir et mål og ikke spesifiserer en gruppe eller et team, gjelder målet for alle grupper og team i hele kontaktsenteret. Hvis du angir en gruppe, gjelder målet bare for denne gruppen og alle lagene som tilhører den. Hvis du spesifiserer både en gruppe og et team, gjelder dette målet bare for det teamet. Et mer spesifikt mål overstyrer et mindre spesifikt mål.

EKSEMPEL

Gruppe Minneapolis består av lag 1, 2 og 3. Som vist i grafikken nedenfor, er det satt et mål på 400 samtaler per dag for gruppen og alle teamene. Team 1 håndterer imidlertid mer komplekse problemer, så et mål på 375 anrop tatt per dag er satt for Team 1 bare. Dette målet overstyrer målet som er satt på gruppenivå. Siden det ikke er satt noen mål spesifikt for lag 2 og 3, arver de gruppens mål om 400 anrop per dag.



KPI-ene som er tilgjengelige for konfigurasjon, er innebygd i Data Explorer som en type mål. Se Opprette en rapport og Konfigurere KPI-er for virksomheter for mer informasjon.

Konfigurere et KPI-mål

1. Velg KPI-en du vil konfigurere, fra **rullegardinlisten Legg til KPI** , og klikk **deretter Legg til KPI.** KPI-en legges til på siden i alfabetisk rekkefølge med én tom rad.
2. Fyll ut feltene for å konfigurere KPI-målet. Det eneste feltet som kreves, er **Målverdi**. Alle andre er valgfrie. Ikke alle felt er tilgjengelige for hver KPI.

Felt	Beskrivelse
Periode	(Valgfritt) Velg tidsenheten ("periode") for KPI-en.
Tidligere perioder	(Valgfritt) Angi antall tidligere perioder for KPI-en. For Hvis for eksempel den valgte perioden er "Dag" og de angitte tidligere periodene er "30", er trendsammenligningen for KPI-en for de foregående 30 dagene.
Standard mål	(Les bare) Standardmålet for KPI-en. Denne verdien angis med KPI-en i Data Explorer. Standardmålet kan være svært bredt, så det kan hende det ikke tilfører verdi i rapporteringen uten å avgrense det ved å legge til bestemte mål.
Gruppe	(Valgfritt) Velg gruppen for målet. De tilgjengelige gruppene er de som er konfigurert på Grupper-siden (se Behandle grupper .
Gruppe	(Valgfritt) Velg laget for målet. De tilgjengelige teamene er de som er konfigurert på Teams-siden (se Administrere team).
Servicekø	(Valgfritt) Velg servicekøen for målet. De tilgjengelige Tjenestekøer er de som er konfigurert på siden Tjenestekøer (se Behandle tjenestekøer).
Skjema	(Valgfritt) Velg evalueringsskjemaet for målet. De tilgjengelige skjemaene er de som er konfigurert på evalueringsskjemaet

Felt	Beskrivelse
	Ledersiden (se Behandle evalueringsskjemaer).
Målverdi	(Obligatorisk) Angi målet for KPI-en.

3. Hvis du vil legge til et annet mål for KPI-en, klikker **du Legg til mål**. Hvis du må fjerne en målrad fra KPI-en, klikker **du Fjern** ved siden av denne raden.
4. Når du er ferdig med å legge til mål, klikker **du Lagre**.

Fjerne en KPI fra siden

- Klikk X-ikonet under KPI-navnet for å fjerne KPI-en fra siden. Når du fjerner KPI-en, tilbakestilles den til å bruke standardmålet i rapporteringen.

> **Hvis** du fjerner hver målrad fra en KPI, fjernes KPI-en automatisk fra siden. En KPI må ha minst én målrad for å forbli på siden.

Overvåke bruker- og systemendringer

Revisjonssiden lar deg søke, gjennomgå og identifisere endringer som er gjort av brukere eller systemet i Webex WFO, og danner et "revisjonsspor". Når en bruker gjør en endring i Webex WFO, legger Webex WFO til en oppføring i revisjonssportabellen. Denne oppføringen registrerer hvem som gjorde endringen (brukeren) og hva brukeren endret (objektet). Webex WFO beholder informasjon i revisjonssportabellen på ubestemt tid.

> **MERK"** Brukere" inkluderer systemoppgaver (for eksempel synkronisering med en ACD) samt påloggede Webex WFO-brukere. "Objekter" inkluderer alt du kan opprette eller redigere i Webex WFO (for
> Eksempel, roller).

> **MERK** Ikke alle objekter i Webex WFO blir revidert, og revisjonssporet utelukker endringer som er gjort av systemoppgaver. Du kan velge **Inkluder systemhendelser** for å inkludere endringer som er gjort av systemoppgaver.

Forutsetninger

Du må ha tilsyns- eller leiertillatelse for å vise revisjonsspor.

Sideplassering

Application Management > Global > Monitoring > Audit

Prosedyrer

Du kan bruke overvåkingsfilteret til å ta med bare endringer som oppfyller bestemte vilkår basert på endringer bestemte brukere har gjort, eller endringer som er gjort i bestemte objekter. Med revisjonsfilteret kan du begrense hvilke oppføringer Webex WFO skal vises i revisjonssportabellen. Tabellen inneholder en oppføring for hver reviderte endring i Webex WFO.

Legg til et filter:

1. Klikk **på Filter**. Filterruten vises.
2. Konfigurer filterfeltene.
   Du kan filtrere oppføringene i revisjonssporet for å finne ett eller alt av følgende:
   - Brukere som har gjort endringer. Du kan filtrere etter fornavn, etternavn, gruppenavn og e-postadresse.
   - APIer som ble kalt for å gjøre endringer. Revisjonssporet omfatter alle endringer som er gjort av API anrop til dette endepunktet.
   - Datoer da endringer ble gjort.
   - Objekter som ble endret. Revisjonssporet inneholder endrede objekttyper og hvordan et objekt ble endret.
3. Klikk **på Filtrer resultater**.

> **For** at oppføringene skal inkluderes i filterresultatene, må de samsvare med verdiene i alle feltene du konfigurerer.

Fjern et filter:

1. Klikk **på Filter**. Filterruten vises.
2. Klikk **Fjern filtre**.

Vis flere detaljer om en endring:

1. Klikk på en oppføring i revisjonssportabellen for å vise flere detaljer om hva som ble endret.
2. Hvis du vil gå tilbake til revisjonssportabellen, klikker du oppføringen på nytt.

Anbefalte fremgangsmåter

- Jokertegn fungerer ikke innenfor feltene. Du må kjenne feltverdien du vil revidere, og angi det fullstendige verdinavnet og passe på at du staver verdinavnet riktig. Forkortede former av et verdinavn fungerer ikke.
- Du bruker feltene Enhetsetikett, Feltetikett og Feltverdi til å finne bestemte objekter som er endret, slik at brukeren som endret dem, kan identifiseres. Du må bruke disse feltene sammen. Du kan ikke bruke dem separat.
  - Enhetsetikett – typen endret objekt.
  - Feltetikett – Identifikasjonsmetoden du vil bruke for å finne det endrede objektet.
  - Feltverdi – Den unike identifikatoren for det endrede

  objektet. EKSEMPEL

  Du vil finne ut hvem som har lagt til en tillatelse for en rolle kalt "Agent", og du vil søke etter denne rollen etter navn. Du kan gjøre følgende:

  - I rullegardinlisten Enhetsetikett velger **du Rolle**.
  - I rullegardinlisten Feltetikett velger **du Navn**.
  - I feltet Feltverdi skriver du inn **Agent**.

  Eksemplene nedenfor viser hvordan du konfigurerer disse feltene til å finne spesifikk kjernekonfigurasjon, WFM og QM objekter.

  - Eksemplet med kjernekonfigurasjon viser hvordan du finner en bruker som endret et felles kjernekonfigurasjonsobjekt.
    - Enhetsetikett: Velg **person**.
    - Feltetikett: Velg **Logg på**.
    - Feltverdi: Skriv inn brukernavnet til brukeren som ble endret.
  - Hvis du vil finne ut hvilken bruker som endret en felles WFM objekt, for eksempel arbeidsskift.
    - Enhetsetikett: Velg enten **Fast arbeidsskift** eller **Variabelt arbeidsskift**, avhengig av typen arbeidsskift du vil finne.
    - Feltetikett: Velg **Navn**.
    - Feltverdi: Skriv inn navnet på arbeidsskiftet som ble endret.

- Slik finner du ut hvilken bruker som endret vanlige QM objekter som oppbevaring eller en ACD konfigurasjon. Oppbevaring:
  - Enhetsetikett: Velg **Oppbevaringspolicy**.
  - Feltetikett: Velg **Navn**.
  - Feltverdi: Skriv inn navnet på oppbevaringspolicyen som ble endret.

  ACD Konfigurasjon:
  - Enhetsetikett: Velg **Server**.
  - Feltetikett: Velg **ID**.
  - Feltverdi: Angi Angi IDen for ACD.

    > **Hvis du** vil finne IDen til en ACD, går du til **Application Management** > **ACD Configuration**. ID-en til en ACD inkluderes etter navnet i Velg ACD **tabellen** .

- Når du ser på flere detaljer om et objekt i revisjonssporet, refererer detaljene til objekter i Webex WFO med en intern ID og ikke et navn. Tabellen nedenfor beskriver vanlige uttrykk som refererer til interne ID-er, og hvor du finner disse ID-ene i Webex WFO.

Vanlig setning	Beskrivelse
«En person identifisert av ID-en til <ID>»	Eksporter brukere på Brukere-siden. I den eksporterte CSV filen vises denne IDen i Bruker-ID-kolonnen. **MERK:** Denne ID-en er en intern Webex WFO-ID, ikke brukerens ACD-ID eller ansatt-ID.
«En gruppe/et team identifisert av ID-en <ID> ble oppdatert»	Eksporter grupper på Grupper-siden. I den eksporterte CSV-filen vises denne IDen i kolonnen Gruppe-ID.
«En gruppe/et team identifisert av ID-en <ID> ble oppdatert»	Eksporter team på Teams-siden. I den eksporterte CSV-filen vises denne ID-en i Team-ID-kolonnen.

Overvåk tilkoblinger til Webex WFO-serveren

Bruk siden Skrivebordsovervåking til å overvåke klienttilkoblinger til den Webex WFO-serveren. Fra siden Skrivebordsovervåking kan du finne tilkoblingsstatusen til flere leiere, laste ned loggene for Smart Desktop-forekomsten og vise andre tilkoblingsdetaljer for å feilsøke kundeproblemer.

Siden Skrivebordsovervåking har ikke skjermovervåkingsfunksjonalitet.

Forutsetninger

- Du har tillatelsen Vis skrivebordsovervåking.
- Én eller flere leiere er konfigurert.
- Feilmeldinger om asynkrone logger for skrivebordsklient og asynkrone logger for skrivebordsklient konfigureres til å hente logger.

Sideplassering

Application Management > Global > Monitoring > Desktop Monitoring

Prosedyrer

Filtrer tilkoblinger

Du kan filtrere informasjonen som vises i tabellen etter leier og tilkoblings- og aktiveringsstatusen for leierens installerte forekomster av Smart Desktop. Du kan også sortere informasjonen som vises, ved å klikke en kolonneoverskrift i tabellen.

1. Klikk på **Vis filtre**.
2. Merk av for eller fjern merket i avmerkingsboksen ved siden av de ønskede filteralternativene. Som standard er alle alternativer valgt, og tidsperioden er angitt for de siste sju dagene.

Hent Smart Desktop-logger

Med **Hent logger-knappen** kan du hente en ZIP-fil av loggene for hver Smart Desktop-forekomst som er koblet til leierens Webex WFO-server.

1. Finn Smart Desktop-forekomsten du vil ha logger fra, og klikk **deretter Hent logger**. Du vil motta et varsel når en ZIP-fil av loggene er klar til å lastes ned.

> **MERK:** For å bli varslet må du være aktivert for å motta feil i asynkroniseringslogger for skrivebordsklienten og suksessvarsler for asynkroniseringslogger for skrivebordsklienten (seKonfigurere varsler). Hvis disse varslene er deaktivert, får du følgende feilmelding:
> Du må abonnere på varslene 'desktop client async logs success' og 'desktop client async logs error' for å motta disse loggene.

2. Åpne varselet, og følg deretter instruksjonene for å laste ned ZIP-filen.

Feltbeskrivelser

Feltene på siden Skrivebordsovervåking er beskrevet nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Velg leier	(Bare systemadministratorer) Velg leieren du har tilkoblinger til Vil vise. Du kan også velge Alle for å vise tilkoblinger for alle leiere.
Velg klientversjon	Velg versjonen av Smart Desktop du vil vise. Du kan også Velg Alle for å vise tilkoblinger for alle versjoner av Smart Desktop.
Tilbakestill	Gjenoppretter standard filtervalg.
Eksporter	Eksporter de viste overvåkingsdataene for skrivebordet som en CSV fil kalt MachineDetails.csv. Du får muligheten til å åpne filen eller lagre den i nedlastingsmappen.
Status	Statusen til en bestemt installasjon av Smart Desktop. ▪ Grønn – Tilkoblet, og den installerte versjonen er den aktive versjonen. ▪ Gul – Tilkoblet og den installerte versjonen er ikke den aktive versjonen. ▪ Rød – Tilkoblet og det vises et varsel. ▪ Grå – frakoblet.
Navn på leier	Navnet på leietaker.
Maskinnavn	Nettverksnavnet for klienten.
Maskin-ID	Den universelt unike identifikatoren (UUID) for brukerens maskin.

Felt	Beskrivelse
IP-adresse	Den IP adressen til brukerens maskin.
Aktivert klientversjon	Smart Desktop-versjonen som for øyeblikket kjører på klientens PC.
Installert klientversjon	Den nyeste Smart Desktop-versjonen lastet ned til agentens PC. Hvis den Aktiv klientversjon og installert klientversjon samsvarer, agenten bruker den nyeste versjonen av Smart Desktop.
Tilkoblet	Angir at Smart Desktop for øyeblikket er koblet til den Webex WFO-serveren.
Logger	Hent logg-knappen genererer en forespørsel om loggene for Smart Desktop-forekomsten.
Config	Med **knappen Rediger konfigurasjon** kan du vise og redigere loggingsnivå, antall feilsøkingsfiler og størrelsen på disse feilsøkingsfilene for denne forekomsten av Smart Desktop.

Beslektede emner

- Konfigurere varsler

Overvåke planlagt eksport av massekontakter

Bruk siden Overvåking av eksport av massekontakt til å overvåke statusen for planlagt eksport av massekontakter.

> **VIKTIG** Webex WFO har gitt ut en oppdatert versjon av overvåkingssiden for massekontakteksport. Overvåkingstabellen du ser på siden, varierer avhengig av om den er oppdatert Versjon er rullet ut til organisasjonen.

En eksport av *massekontakter har to faser: oppgaven* (valgfritt) og *opplastingen*. *I løpet av oppgavefasen* konverterer WFO Webex filer fra formatet de ble spilt inn i, til formatet de skal lagres i på det eksterne lagringsstedet.

Hvis du ikke angir at eksporten skal konvertere filer, hopper Webex WFO over dette trinnet. Under opplastingsfasen flytter Webex WFO filene til den eksterne lagringsplasseringen.

Forutsetninger

- Du har konfigurert en ekstern lagringsplassering som eksporterte kontakter kan gå til.
- Du har opprettet en regelmessig eller ad hoc masseeksport av kontakter. (Opprett disse på Samhandlinger-siden.)
- (For å se eksporter som er opprettet av andre personer i organisasjonen) Du har tillatelsen Vis masseeksport av kontakter.

Sideplassering

Application Management > Global > Monitoring > Bulk Contact Export Audit

Fremgangsmåte

Få tilgang til eksporterte filer

Eksporterte filer ligger i Eksporter-mappen på den konfigurerte eksterne lagringsplasseringen. Filene er ZIP-filer i CSV format. Filnavn bruker følgende navnekonvensjon: <"umiddelbar" eller "planlagt">-<lagret søkenavn>-<datostempel>-<tidsstempel>

Oppdatert overvåkingstabell for massekontakteksport

Søyle	Beskrivelse
Dato	Datoen og klokkeslettet da eksporten ble opprettet.
Navn	Navnet eksporten har fått av personen som opprettet den.
Status	Den gjeldende tilstanden for eksportjobben.
Evaluerte kontakter	Totalt antall kontakter som Webex WFO har behandlet. Webex WFO evaluerer søkeresultatene for å avgjøre hvilke kontakter som er gyldige, noe som betyr at kontaktene har lyd å eksportere. Antall evaluerte kontakter kan avvike fra antall eksporterte kontakter hvis resultatene har gyldige og ugyldige kontakter.
Ugyldige kontakter	Antall kontakter som ble ansett som ugyldige etter evaluering og er ikke sendes til behandling. Et eksempel på en ugyldig kontakt er en kontakt som ikke har medier å eksportere.
Innsendte kontakter	Totalt antall kontakter som er sendt inn for en massekontakteksport.

Søyle	Beskrivelse
Eksporterte kontakter	Antall filer Webex WFO har eksportert til organisasjonens eksterne S3-bøtte.
Jobbeier	Navnet på personen som opprettet eksportjobben for massekontakter.

Klassisk overvåkingstabell for overvåking av massekontakt

Søyle	Beskrivelse
Dato	Når eksporten ble opprettet.
Navn	Navnet eksporten har fått av personen som opprettet den.
Eksportstatus	Statusen for eksporten. **Hvis** statusen er Mislykket, er den vanligste årsaken problemer med å kommunisere med den eksterne lagringsplasseringen. Verifisere at det er mulig å overføre filer basert på legitimasjonen som følger med et tredjepartsverktøy (for eksempel Filezilla).
Antall aktiviteter	Antallet lyd- eller videofiler som WFO Webex har forsøkt for å konvertere, inkludert mislykkede konverteringer.
Oppgaver i kø	Antall filer som venter på å bli konvertert til eksportfilen format.
Oppgaver som pågår	Antall filer som for øyeblikket konverteres til eksportfilen format.
Oppgaver fullført	Filene som ble konvertert til eksportfilformatet.
Opplastinger i kø	Filene som venter på å bli flyttet til den eksterne lagringen plassering.
Opplastinger lyktes	Filene som ble flyttet til den eksterne lagringen plassering.
Opplastinger mislyktes	Filene som Webex WFO ikke kunne flyttes til den eksterne lagringsplass.

Beslektede emner

- Legg til eksterne lagringssteder – Opprett plasseringer som eksporterte filer kan sendes til.
- Masseeksporter kontakter – Opprett masseeksport av kontakter.
- Konfigurere QM arkivinnstillinger
- Konfigurere lagringsprofiler
- Behandle roller og tillatelser – Finn ut mer om tillatelsene Masseeksport av kontakter og Vis masseeksport av kontakter.

Konfigurere varsler

Webex WFO kan informere brukere om systemhendelser via meldinger kalt varsler.

Varslene kan være i sanntid eller leveres i sammendragsform etter en tidsplan du konfigurerer.

Mottakere av varsler organiseres i varslingsgrupper. Gruppen definerer typen hendelse som utløser et varsel, medlemmene i gruppen (bare deg selv eller flere medlemmer), hvor ofte du mottar varsler, og metoden som brukes til å sende dem.

Tilgangen til det du kan konfigurere og leveringsmetoden avhenger av påloggingen din og tillatelsene som er konfigurert for rollen din. Disse tillatelsene definerer hvilke systemhendelser du kan varsles om.

Type pålogging	Hva du kan konfigurere
Brukere som ikke er administratorer	Varsler for deg selv via varsel eller e-post Varsler for deg selv via varsel, e-post eller mobilvarsling. (Mobilvarsler er bare for skydistribusjoner.)
Administratorer	▪ Varsler for deg selv via varsel eller e-post ▪ Varsler for en gruppe via e-post

Feltbeskrivelser

Feltene på Varsler-siden er beskrevet nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Varslingsomfang	Velg omfanget av varslingsgruppen: varsler bare for deg selv eller varsler for flere brukere.
Navn på varslingsgruppe	Et unikt navn for varslingsgruppen.
Varslingstyper	Velg typen varsler du vil motta. Typene som er tilgjengelig for deg, bestemmes av tillatelsene som er angitt for rollen din på Roller-siden.
Varsler i sanntid	Fullfør denne delen for å motta varsler i sanntid.
Sammendrag	Fyll ut denne delen for å motta varsler som sammendrag.
Leveringsmetode	Velg metoden du vil bruke for å motta varsler. Hvis du Velg e-postlevering, og varslene er bare for deg, ikke for flere brukere, e-postadressen som brukes er den som er konfigurert for deg på Brukere-siden i Brukernavn-feltet. For å motta mobilvarsler trenger du tillatelsen "Calabrio ONE mobile app access".
Distribusjonsliste for e-post	(«Disse varslene sendes bare til flere brukere») I den
	Skriv inn en e-postadresse under listeruten, og klikk **deretter Legg til**. Når du er i listenute, kan du klikke blyantikonet for å redigere en adresse eller X-ikonet for å slette en adresse.
Antall varsler	Definerer hvor mange varsler Webex WFO sender for et arrangement. Systemet rapporterer noen hendelser etter hvert som de oppstår, mens andre rapporteres hver gang systemet avstemmer. Ved å angi dette nummeret kan du sikre at du ikke får tilsendt mange varsler for samme hendelse.
Sammendragskonfigurasjon	Velg betingelsene du vil motta et sammendrag under rapport.

Felt	Beskrivelse
Tidsplan	Bruk denne delen til å konfigurere levering av varslingssammendrag.
Send sammendrag hver <tidsperiode>	Skriv inn hvor ofte Webex WFO sender et sammendrag til deg. Standard tidsperiode er hver 24. time.
Startdato og -klokkeslett	Datoen og klokkeslettet for når sammendragsperioden starter.

Varslingstyper

Det finnes tre typer varsler:

- Informasjon – En forventet hendelse har funnet sted
- Advarsel – Det finnes en tilstand som vil føre til at WFO Webex slutter å fungere hvis den ikke blir korrigert
- Feil – Det finnes for øyeblikket en tilstand som kan føre til at WFO Webex slutter

å fungere Varsler kan sendes på følgende måter:

- Varsler som vises i programmet
- E-postmeldinger sendt til en angitt distribusjonsliste
- Mobilvarsler sendt til mobilenheten din (bare skydistribusjoner)

Leieradministrator og brukervarsler

Denne tabellen viser varslingstypene som er tilgjengelige når du logger på Webex WFO som leieradministrator eller annen bruker.

Varsling	Beskrivelse og løsning
Agentpålogging (støtte)	**Informasjon:** En agent har logget på Webex WFO. **Løsning:** Ingen handling nødvendig.
Avlogging av agent (støtte)	**Informasjon:** En agent har logget av Webex WFO. **Løsning:** Ingen handling nødvendig.

Varsling	Beskrivelse og løsning
Analytics-dataserverfeil (støtte)	**Feil:** Analytics-dataserveren er ikke kommunikasjon med Analytics-rutenetttjeneren. **Løsning:** Kontroller Analytics Data Server-loggene, og bekreft tilkoblingen. Sjekk om databasen er tilgjengelig.
Nærmer seg lite diskplass (støtte)	**Løsning:** Frigjør brukt diskplass eller legg til ekstra lagringsplass.
Nærmer seg opptakskapasitet (støtte)	**Løsning:** Legg til en annen postserver.
Feil ved eksport av massekontakt (bedrift)	**Feil:** Webex WFO kunne ikke overføre bulk Kontakt eksportfilen. **Løsning:** Kontroller innstillingene for masseeksport av mål.
Suksess med eksport av massekontakt (bedrift)	**Informasjon:** Din Webex WFO-massekontakt Eksportforespørselen var vellykket. **Løsning:** Ingen handling nødvendig.
Capture Plugin Data Server Error (støtte)	**Feil:** Dataserveren for registrering kommuniserer ikke med Webex WFO-programserveren. **Løsning:** Kontroller dataserverloggene, og bekreft tilkoblingen. Sjekk om databasen er tilgjengelig.
Forespørsel om fangst (Bedrift)	**Informasjon:** Din Webex WFO-fangstforespørsel for WFM historiske dataene var vellykkede. **Løsning:** Ingen handling nødvendig.

Varsling	Beskrivelse og løsning
Feil ved installering av Cisco JTAPI (støtte)	**Feil:** Cisco JTAPI-installasjonen mislyktes. **Løsning:** Se gjennom installasjonsprosedyrene for Cisco JTAPI, og prøv installasjonen på nytt.
Vellykket installering av Cisco JTAPI (støtte)	**Informasjon:** Du har installert Cisco JTAPI. **Løsning:** Ingen handling nødvendig.
Klientinstallasjonsfeil (støtte)	**Feil:** Webex WFO ble ikke riktig installert på skrivebordet. **Løsning:** Kontroller installasjonen av Smart Desktop. Se installasjonsveiledningen *for skydistribusjoner* for mer informasjon.
Kontaktmål Alle brukere fullført (Bedrift)	**Informasjon:** Varsler måloppretteren og alle brukere som er tilordnet et kontaktmål, når alle oppgavene i kontaktmålet er fullført. **Løsning:** Ingen handling nødvendig.
Kontakt Mål fullført (Business)	**Informasjon:** En agent er fullført hans eller hennes Webex WFO QM kontaktmål. **Løsning:** Ingen handling nødvendig.
Kontakt Mål opprettet (Business)	**Informativ:** Du har opprettet en Webex WFO-kontaktmål. **Løsning:** Ingen handling nødvendig.
CTI Plugin Data Server Error (støtte)	**Feil:** CTI dataserveren kommuniserer ikke med den Webex WFO-applikasjonsserveren.

Varsling	Beskrivelse og løsning
	Løsning: Kontroller CTI Data Server-loggene, og bekreft tilkoblingen. Sjekk om databasen er tilgjengelig.
Dataserver tilkoblet (støtte)	**Informasjon:** En dataserver er koblet til Webex WFO. **Løsning:** Ingen handling nødvendig.
Dataserver frakoblet (støtte)	**Feil:** En dataserver kommuniserer ikke med Webex WFO-applikasjonsserver. **Løsning:** Kontroller dataserverloggene og bekreft tilkoblingen. Sjekk om databasen er tilgjengelig.
Tapte hjerteslag for dataserver (støtte)	**Feil:** En CTI-server, SIPREC-signalserver eller Recording Server har vært koblet fra wfoadapter-serveren i minst ti minutter. En leieroppgave kontrollerer servertilkoblingen hvert femte minutt. Hvis tilkoblingen mislykkes i to av disse kontrollene, sender WFO Webex dette varselet og fortsetter å sende varselet hvert femte minutt til serveren er koblet til igjen. **Løsning:** Kontroller at serverdatamaskinen kjører. Kontroller at servertjenesten kjører. Kontroller at serverdatamaskinen er koblet til nettverket og har tilgang til wfoadapter-serveren via nettverket.
Henting av forsinket lagring fullført (bedrift)	**Informasjon:** Dataene dine som er lagret, er hentet. **Løsning:** Ingen handling nødvendig.
Asynkrone logger for skrivebordsklient fullført (støtte)	

Varsling	Beskrivelse og løsning
Feil i asynkrone logger for skrivebordsklient (støtte)	
Distribusjonsforespørsel (bedrift)	**Informasjon:** En Webex WFO WFM bruker har gjort en forespørsel om distribusjon. **Løsning:** Ingen handling nødvendig.
Anmodning om evaluering (virksomhet)	**Informasjon:** Ett av følgende skjedde: ▪ En bruker klaget på en evaluering du fullførte. ▪ En bruker har klaget på en evaluering som er fullført av noen andre, men du har både tilgang til den evaluerte kontakten og tillatelsen Rediger eventuell evaluering. **Løsning:** Se gjennom evalueringen og eventuelle kommentarer som er angitt av brukeren.
Evalueringsrevisjon (virksomhet)	**Informativ:** En evaluering du er tilknyttet er oppdatert. Dette varselet sendes både til agenten som er tilknyttet kontakten, og personen som oppdaterte evalueringen. **Løsning:** Ingen handling nødvendig.
Evaluering må godkjennes (bedrift)	**Informativ:** En Webex WFO QM bruker har gjennomført en evaluering. **Løsning:** Lagre evalueringen.
Overskredet lite diskplass (støtte)	**Løsning:** Frigjør brukt diskplass eller legg til ekstra lagringsplass.
Overskredet opptakskapasitet (Støtte)	**Løsning:** Legg til en annen postserver.

Varsling	Beskrivelse og løsning
externalStorageLocationError (støtte)	**feil:** under kjøring av behandling av arkivkontakt oppgave, Webex WFO oppdaget en feil ved tilkobling til et eksternt lagringssted. **Løsning:** Kontroller konfigurasjonen av den eksterne lagringsplassen og test tilkoblingen til den.
Kunne ikke fange opp skrivebord (støtte)	**Feil:** En Webex WFO QM bruker kan ikke gjøre skrivebordsopptak. **Løsning:** Kontroller Webex WFO Smart Desktop-konfigurasjonen.
Kunne ikke ta opp skjermen (støtte)	**Feil:** Varselet lyder som følger: **EKSEMPEL** Desktop Event: <versjonsnummer> - Skjermopptak kunne ikke starte. Dette varselet vises når en bruker ikke har tatt opp skjermen for en enkelt samtale. Brukeren er riktig konfigurert til å ta opp skjermen, og Smart Desktop forsøkte å ta opp skjermen, men forsøket mislyktes. **Løsning:** Hvis problemet oppstår konsekvent for en enkelt enhet som bruker Desktop Recording, kontrollerer du installasjonen av tjenesten på den PCen. Avinstaller Smart Desktop, start PC-en på nytt og installer Smart Desktop på nytt på den berørte PC-en. Kontakt kundestøtte hvis problemet vedvarer.
Kunne ikke spille inn tale (støtte)	Dette varselet skyldes enten en feil kommer fra Smart Desktop eller fra CTI Signaling.

Varsling	Beskrivelse og løsning
	Smart skrivebord **Feil:** Hvis Smart Desktop er årsaken til feilen, lyder varselet som følger: **EKSEMPEL** Desktop Event: <versjonsnummer> - Taleopptak kunne ikke starte. Dette varselet vises når en bruker ikke klarte å spille inn tale for en enkelt samtale. Brukeren er riktig konfigurert til å spille inn tale, og Smart Desktop forsøkte å spille inn tale, men forsøket mislyktes. **Løsning:** Hvis problemet oppstår konsekvent for en enkelt enhet som bruker Desktop Recording, kontrollerer du installasjonen av tjenesten på den PCen. Avinstaller Smart Desktop, start PC-en på nytt og installer Smart Desktop på nytt på den berørte PC-en. Kontakt kundestøtte hvis problemet vedvarer. Hvis dette problemet oppstår på mange telefoner i et serveropptaksmiljø, må du kontrollere at tjenesten ikke kjører nær kapasiteten, og at konfigurasjonen er riktig. Kontakt kundestøtte hvis problemet vedvarer. **CTI Signalisering** **Feil:** Hvis CTI signalisering er årsaken til feilen, lyder varselet som følger: **EKSEMPEL** Signaliseringsserverhendelse: Taleopptak kunne ikke starte. Dette varselet vises når CTI-signalserveren

Varsling	Beskrivelse og løsning
	Kan ikke starte et anrop med en tilknyttet opptaksserver. Linjen "Detaljer" i hendelsesmeldingen angir én av to kategorier for denne feilen: "Detaljer: Ingen SIP-INVITASJON" - Denne feilen oppstår når CTI Signaling-serveren ikke mottok en SIP INVITE-melding fra CTI signaliserer JTAPI kilde. ▪ **Løsning**: Hvis dette problemet vedvarer, kontrollerer du CTI-dataserverloggene for å sikre at den CTI dataserveren mottar SIP-signalmeldinger fra den CTI signalkilden. "Detaljer: Ingen tilkoblet klient" – Denne feilen oppstår når signalserveren ikke er koblet til noen opptaksserver som er tilknyttet enheten. ▪ **Løsning**: Kontroller CTI dataserverlogger for å finne ut hvilke opptaksservere som er knyttet til denne enheten. Forsikre deg om at de kjører, og at signalserveren og opptaksserverne er koblet til.
Forespørsel om prognosenøyaktighet (Business)	**Informasjon:** En Webex WFO WFM bruker har gjort en forespørsel om prognosenøyaktighet. **Løsning:** Ingen handling nødvendig.
Prognoseforespørsel (Business)	**Informasjon:** En Webex WFO WFM bruker har gjort en prognoseforespørsel. **Løsning:** Ingen handling nødvendig.
FTP Plugin Data Server Error (støtte)	**Feil:** Webex WFO kunne ikke overføre data fra Dataserveren.

Varsling	Beskrivelse og løsning
	Løsning: Kontroller feilloggene for dataserveren. Bekreft kommunikasjonen med dataserveren.
Importfeil for historiske data (støtte)	**Feil:**Webex WFO oppdaget en feil under forsøk på å Last inn historiske data. **Løsning:** Kontroller feilloggene for dataserveren, kontakt systemansvarlig og start tjenesten på nytt.
Forespørsel om historisk sammenslåing (Business)	**Informasjon:** En Webex WFO WFM bruker har gjort En forespørsel om historisk datafletting. **Løsning:** Ingen handling nødvendig.
Stor overbelastning av plateserver (støtte)	**Løsning:** Legge til en annen postserver eller kontakt Webex WFO-støtte.
Sikkerhetskopiering av større opptak (støtte)	**Løsning:** Legg til en annen postserver eller kontakt Webex WFO-støtte.
Meldingsforespørsel (bedrift)	**Informasjon:** En meldingsforespørsel som du Innsendte er godkjent eller avslått. Dette inkluderer når et hendelsesvalg for intradag dynamisk planlegging er godkjent. **Løsning:** Ingen handling nødvendig.
Metrisk statistikk (støtte)	**Informasjon:** En Webex WFO WFM bruker har gjort En forespørsel om beregningsstatistikk. **Løsning:** Ingen handling nødvendig.
Overbelastning av mindre postserver (støtte)	**Løsning:** Hvis du mottar dette varselet ofte, legge til en annen postserver eller kontakt Webex WFO-støtte.

Varsling	Beskrivelse og løsning
Mindre sikkerhetskopiering av opplasting av opptak (støtte)	**Løsning:** Hvis du mottar dette varselet ofte, legger du til en annen postserver eller kontakter Webex WFO-støtte.
Min Scored Evaluering (Business)	**Informativ:** En evaluering av en kontakt som du Håndtert er fullført eller redigert. **MERK** Hvis evalueringen krever godkjenning, mottar du dette varselet når evalueringen har Blitt godkjent. **Løsning:** Ingen handling nødvendig.
Ingen telefon funnet (støtte)	**Feil:** Smart Desktop lyttet etter en tusenfryd-Ringte telefon, men fant ikke en etter seks minutter. Dette fører til at tjenesten ikke tar opp. Den mest sannsynlige årsaken er at telefonen ikke er riktig seriekoblet til PC-en, eller at enheten ikke er konfigurert til å sende sin RTP trafikk til PC-en. Dette er en nyttig melding ved distribusjoner eller hvis telefonene kontinuerlig er koblet til PCene som registrerer dem. Hvis PCer rutinemessig kobles fra telefonene, vil du kanskje vurdere å deaktivere dette problemet. **Løsning:** Deaktiver dette problemet hvis PCer er koblet fra telefoner. Ellers, sjekk konfigurasjonen av enheten i Unified CM og kontroller at 'SPAN til PC-port'er satt til'Aktivert». Kontroller den fysiske tilkoblingen mellom PC-en og telefonen for å bekrefte at de er seriekoblet riktig. Se Webex WFO-installasjonsveiledning*for skydistribusjoner* for informasjon om konfigurering av maskinvaren for skrivebordsopptak.

Varsling	Beskrivelse og løsning
QM Stemmebehandling (bedrift)	**Informasjon:** En agent har logget seg på Webex WFO. **Løsning:** Ingen handling nødvendig.
Avstemming fullført (Business)	**Informasjon:** Dette varselet varsler deg hver gang En avstemmingsjobb fullføres. Det inkluderer jobbnummeret og jobbens start- og sluttid. **Hvis** du vil tilordne dette varselet, må du ha Administrer QM og Motta forretninger Tillatelser: Varsler. Tilordne dette varselet bare hvis kontaktsenteret har en innspillingsarkitektur som krever avstemming. **Løsning:** Ingen handling nødvendig.
Innspillingseksport (bedrift)	**Informasjon:** Din forespørsel om kontakteksport fullført vellykket, og kontakten din er klar for nedlasting. **Løsning:** Ingen handling nødvendig.
Opptaksfeil med maksimal lengde (støtte)	**Feil:** Et opptak har nådd organisasjonens maksimale anropslengde som konfigurert på siden QM Globale innstillinger. **Løsning:** Gå gjennom opptaket for å finne ut om kontakten faktisk var lengre enn den maksimale anropslengden, eller om opptakslengden er en feil, og opptaket burde ha stoppet tidligere. Hvis opptakslengden er en feil, betyr det vanligvis at WFO Webex ikke mottok en samtaleslutthendelse fra signalleverandøren din. Hvis du får dette varselet

Varsling	Beskrivelse og løsning
	Flere ganger kan det være et problem med signalleverandøren din.
Feil i henting av dataserverlogger (støtte)	**Feil:** Forespørselen din om Webex WFO Data Server-logger kunne ikke fullføres. **Løsning:** Kontroller tilkoblingen til dataserveren. Sjekk om databasen er tilgjengelig. Hvis problemet vedvarer, kontakter du kundestøtte.
Hent dataserverlogger vellykket (støtte)	**Informational:** Din forespørsel om Webex WFO Data Server-logger fullført. **Løsning:** Ingen handling nødvendig.
Planlegg endring (Business)	**Informasjon:** Noen (for eksempel en planlegger eller analytiker) har gjort en endring i timeplanen din, for eksempel flyttet pausetiden din. **Løsning:** Ingen handling nødvendig.
Planlegg påminnelse (Bedrift)	**Informativ:** Dette er en påminnelse om en kommende planlagt aktivitet. Påminnelser sendes bare til Webex WFO-brukere som for øyeblikket er logget på. De sendes 15 minutter før aktiviteten skal starte. **Løsning:** Ingen handling nødvendig.
Planlegg forespørsel (Business)	**Informasjon:** Dette er et varsel til en Webex WFO-bruker som sendte inn en tidsplanforespørsel om at forespørselen er godkjent eller avslått. **Løsning:** Ingen handling nødvendig.
Forespørsel om analyse av skiftbudsjett	**Informasjon:** En Webex WFO WFM bruker har gjort

Varsling	Beskrivelse og løsning
(VG Nett)	En forespørsel om analyse av skiftbudsjett. **Løsning:** Ingen handling nødvendig.
Signalserver aktiv (støtte)	**Informasjon:** En signalserver har blitt aktiv. **Løsning:** Ingen handling nødvendig.
Signalserver tvunget standby (støtte)	**Feil:** Signalserveren har gått inn i tvungen standby og er inaktiv. **Løsning:** Sjekk signalserverloggene for mer informasjon.
Signalserver ukontrollert failover (støtte)	**Feil:** Den aktive signalserveren mislyktes, og standby-signalserveren er nå aktiv. **Løsning:** Sjekk signalserverloggene for mer informasjon.
Failover for signalservervedlikehold (støtte)	**Feil:** Den aktive signalserveren gikk inn i vedlikeholdsmodus, og standby-signalserveren er nå aktiv. **Løsning:** Sjekk signalserverloggene for mer informasjon.
Signalservertelefonileverandør mislyktes (støtte)	**Feil:** Signalserveren har mistet forbindelsen til telefonileverandøren og er inaktiv. **Løsning:** Sjekk signalserverloggene for mer informasjon.
stagedUploadServerConnectionFailure (støtte)	
Strategisk prognoseforespørsel (virksomhet)	**Informasjon:** En Webex WFO WFM bruker har gjort

Varsling	Beskrivelse og løsning
	En strategisk prognoseforespørsel. **Løsning:** Ingen handling nødvendig.
Sync Plugin Data Server Error (støtte)	**Feil:** Synkroniseringstjenesten mislyktes. **Løsning:** Utfør følgende trinn: 1. Kontroller at synkroniseringstjenesten kjører. 2. Kontroller at du kan kommunisere med serveren der synkroniseringstjenesten er installert. 3. Sjekk synkroniseringstjenesteloggene.
To-trinns plugin-dataserverfeil (støtte)	**Feil:** Det har oppstått en feil i totrinns dataopplastingsprosess. **Løsning:** Kontroller dataserverloggene. Hvis problemet vedvarer, kontakter du kundestøtte.
Uventet feil på skrivebordet (støtte)	**Feil:** Det oppstod en uventet feil under kjøring av en oppgave. **Løsning:** Kontroller feilsøkingsfilen på skrivebordet for årsaken som er knyttet til denne feilen. Start agentens skrivebord på nytt. Hvis problemet vedvarer, kontakter du kundestøtte.
Talepakker ikke mottatt (støtte)	**Feil:** Webex WFO har ikke mottatt pakker på SPAN-porten. Når du overvåker en agents kundekontakt, hører du ingenting. Etter 15 sekunder angir en feilmelding at ingen pakker mottas. Forsøket på å registrere agentens kundekontakt resulterer i et tomt opptak. **Løsning:** Kontroller følgende:

Varsling	Beskrivelse og løsning
	▪ PC-port ▪ PC Voice VLAN Access (Tilgang til Tale-VLAN for PC) ▪ Span til PC-port ▪ Sikkerhetsmodus for enheter Kontroller også konfigurasjonen av agentens telefonkodeker.

Slette eller oppdatere flere kontakter samtidig

Bruk siden Massekontaktoperasjoner til å slette flere kontakter, endre oppbevaringspolicyer for flere kontakter eller oppdatere egendefinerte metadata for flere kontakter samtidig i stedet for å arbeide med én kontakt om gangen på Samhandlinger-siden.

> **Dette** er en ny funksjon som ennå ikke er allment tilgjengelig. Hvis du vil ha tidlig tilgang til denne funksjonen, kan du kontakte din Cisco Account Manager.

Forutsetninger

- Organisasjonen din bruker Webex WFO Cloud. Massekontaktoperasjoner er ikke tilgjengelig for lokale distribusjoner.
- Siden Massekontaktoperasjoner er aktivert for organisasjonen.
- Du har minst én av disse tillatelsene:
  - Massesletting
  - Oppbevaring av masseoppdatering
  - Metadata for masseoppdatering
- Du har en CSV fil som inneholder en liste over kontakt-IDer du vil arbeide med. Denne filen må minst inneholde en kolonneoverskrift for kontakt-ID. Den kan inkludere andre kolonneoverskrifter, men disse er ikke obligatoriske. Én måte å opprette denne filen på er å eksportere en liste over kontakter du vil arbeide med, fra Samhandlinger-siden. Se Eksportere metadata for kontakter hvis du vil ha instruksjoner. Eksporten må inkludere kolonnen Kontakt-ID.

- (For å oppdatere oppbevaringspolicyer for kontakter) Organisasjonen har opprettet minst én oppbevaringspolicy på siden for oppbevaring. Du finner mer informasjon i Administrer policyer for dataoppbevaring for QM og Analytics .
- (For å oppdatere eller fjerne egendefinerte metadata for kontakter) Organisasjonen har opprettet egendefinerte metadata på siden Metadatabehandling. Se Behandle egendefinerte metadatafelt hvis du vil ha mer informasjon.

Sideplassering

Programbehandling > QM > QM kontaktflyter > massekontaktoperasjoner

Prosedyrer

Slette flere kontakter

VIKTIG: Sletting av kontakter er permanent. Du kan ikke angre denne handlingen.

1. Velg **Massesletting av kontakter**.
2. Klikk **Velg fil** , og last opp regnearket med kontakter du vil slette. En liste over kontaktene vises til høyre på siden.
3. I Årsak-feltet angir du hvorfor du sletter kontaktene. Denne grunnen vil være synlig for alle som kjører en rapport om flere oppgaver.
4. Klikk på **Send inn**. Slette **kontaktene?** Vinduet åpnes.
5. Klikk på **Bekreft**. Vinduet lukkes, og en bekreftelsesmelding vises.

Oppdatere oppbevaringspolicyen for flere kontakter

1. Velg **Oppdater policy** for masseoppdatering av kontaktbevaring.
2. Klikk på **Velg fil** , og last opp regnearket med kontakter du vil oppdatere. En liste over kontaktene vises til høyre på siden.
3. Velg oppbevaringspolicyen som skal gjelde for kontaktene, **fra rullegardinlisten Oppbevaringspolicy** .
4. I Årsak-feltet angir du hvorfor du tilordner oppbevaringspolicyen til kontaktene. Denne grunnen vil være synlig for alle som kjører en rapport om flere oppgaver.
5. Klikk på **Send inn**. Oppdatere **policyer for oppbevaring av kontakter?** Vinduet åpnes.
6. Klikk på **Bekreft**. Vinduet lukkes, og en bekreftelsesmelding vises.

Oppdatere egendefinerte metadata for flere kontakter

VIKTIG! Oppdatering av egendefinerte metadata er permanent. Du kan ikke angre denne handlingen.

1. Velg **Masseoppdater metadata** for kontakter.
2. Klikk på **Velg fil** , og last opp regnearket med kontakter du vil oppdatere. En liste over kontaktene vises til høyre på siden.
3. **I delen Oppdater metadata** velger du metadatafeltet du vil oppdatere, fra **rullegardinlisten Metadatafelt** . Alternativene i denne listen kommer fra siden Metadatabehandling.
4. Skriv inn verdien du vil tildele, i **feltet Metadataverdi** .

   EKSEMPEL Organisasjonen bruker et egendefinert metadatafelt kalt "Kundelojalitetsnivå" som hjelper med å tilordne kunder som har det høyeste lojalitetsnivået, til concierge-støtte. Du må tilordne Silver-lojalitetsnivået til et sett med kontakter. **I delen Oppdater metadata** kan du
   Velg Kundelojalitetsnivå fra **rullegardinlisten Metadatafelt** , og skriv inn Sølv i **Feltet Metadataverdi** .

5. (Valgfritt) Hvis du vil oppdatere flere metadata for disse kontaktene, gjentar du trinn 3 og 4.
6. I Årsak-feltet angir du hvorfor du oppdaterer metadataene for disse kontaktene. Denne grunnen vil være synlig for alle som kjører en rapport om flere oppgaver.
7. Klikk på **Send inn**. Oppdatere metadata for **kontakt?** Vinduet åpnes.
8. Klikk på **Bekreft**. Vinduet lukkes, og en bekreftelsesmelding vises.

Fjerne metadata for flere kontakter

Fjern eventuelle verdier for et bestemt metadatafelt fra kontakter.

VIKTIG: Det er permanent å fjerne et metadatafelt. Du kan ikke angre denne handlingen.

1. Velg **Masseoppdater metadata** for kontakter.
2. Klikk på **Velg fil** , og last opp regnearket med kontakter du vil oppdatere. En liste over kontaktene vises til høyre på siden.
3. **I delen Fjern metadata** velger du metadatafeltet du vil fjerne verdien for, fra **Rullegardinliste for feltet Metadata.** Alternativene i denne listen kommer fra siden Metadatabehandling.

   EKSEMPEL Organisasjonen bruker et egendefinert metadatafelt kalt "Kundelojalitetsnivå" som hjelper med å tilordne kunder som har det høyeste lojalitetsnivået, til concierge-støtte. Du trenger

for å fjerne lojalitetsnivået fra et sett med kontakter. **I delen Fjern metadata** velger du Kundelojalitetsnivå fra **rullegardinlisten Metadatafelt** . Når denne jobben er fullført, er feltet Kundelojalitetsnivå for disse kontaktene tomt.

4. I Årsak-feltet angir du hvorfor du fjerner metadatafeltet for disse kontaktene. Denne grunnen vil være synlig for alle som kjører en rapport om flere oppgaver.
5. Klikk på **Send inn**. Oppdatere metadata for **kontakt?** Vinduet åpnes.
6. Klikk på **Bekreft**. Vinduet lukkes, og en bekreftelsesmelding vises.

Vise en oversikt over masseoppgaver

Kjør en rapport som viser flere kontaktoppdateringer, hvem som kjørte dem, og hvorfor.

1. Velg **Rapporter for massejobber**.
2. **I Datoperiode-feltene** velger du start- og sluttdato for tidsperioden du vil rapportere for.
3. Klikk **Kjør**. En liste over massejobber vises til høyre på siden.
4. (Valgfritt) Hvis du vil laste ned en liste over kontakt-ID-ene som er inkludert i en jobb, klikker du på jobbnummeret i **JobbID-kolonnen** .

Beslektede emner

- Tilpass kolonnene på Samhandlinger-siden – Kontroller at kolonnen Kontakt-ID er en del av den eksporterte filen.
- Eksporter metadata for kontakter – Opprett listen over kontakter du vil behandle samtidig.
- Administrer policyer for dataoppbevaring for QM og Analytics – Opprett regler som styrer hvordan kontaktdata lagres.
- Behandle egendefinerte metadatafelt – Opprett informasjon som skal knyttes til kontakter.

Administrere brukere

Slik fungerer lisenser

Lisenser gir deg lovlig tilgang til å bruke Webex WFO. Du bruker lisenser til å koble funksjonaliteten til WFO Webex med rollene og tillatelsene.

Lisensieringsmodell

Cisco har en lisensieringsmodell med abonnementsfakturering og uforpliktede lisenser for Webex distribusjoner som driftes av WFO.

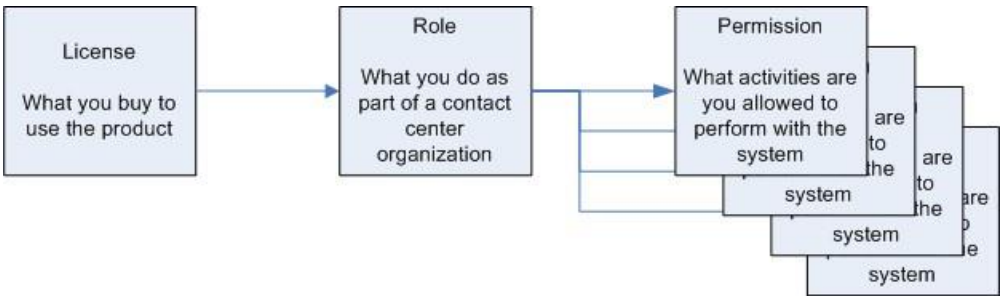
Når du kjøper et abonnement på Webex WFO, godtar du det Cisco kaller en "minimum månedlig forpliktelse": et minimum antall lisenser kjøpt til en bestemt pris. Hvis du bruker flere lisenser enn du godtar i den månedlige forpliktelsen, fakturerer Cisco deg for hver av dem. Dette kalles en "uforpliktet lisens".

Cisco fakturerer deg med jevne mellomrom, månedlig, kvartalsvis eller årlig.

> **EKSEMPEL** Du har en minimum månedlig forpliktelse på 100 QM seter, som tilfredsstiller dine krav fra februar til oktober. Kontaktsenteret ditt er travlere i høytiden (November til januar). I denne perioden bruker du 150 QM lisenser, og for disse tre månedene blir du fakturert for 100 lisenser etter den forpliktet lisenssatsen og for 50 lisenser etter satsen for ikke-forpliktet lisens.

Lisensiering, roller og tillatelser

Lisenser er knyttet til rollene som brukere har i systemet. Tilgangen som brukere har til å Webex WFO-funksjonalitet, er basert på deres rolle og tillatelsene som er knyttet til deres rolle. Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du tilordner roller og tillatelser, kan du se Behandle roller og tillatelser .



Hver aktive Webex WFO-bruker er tilknyttet én eller flere lisenser og kan ha én eller flere roller. Hver enkelt lisens kalles et sete. Lisensplasser telles etter antall aktive brukere med den lisensierte rollen. Alle kunder må ha et angitt antall lisenser og lisenser for hver aktive bruker.

Aktive brukere kan være lisensiert og ha tilgang til Webex WFO. Inaktive brukere kan ikke være lisensiert eller ha tilgang til Webex WFO. Når du setter en aktiv bruker til inaktiv, blir vedkommendes lisens tilgjengelig, og du kan tilordne den på nytt til andre brukere.

Følgende lisenstyper er tilgjengelige:

- Datalisenser
- Webex WFO Access-lisenser
- Administrasjonslisenser
- Brukslisenser
- Bot Analytics-lisenser
- Insights-lisenser

Datalisenser

Webex WFO-brukere som har opptaksfunksjoner (primært kontaktsenteragenter) er tilknyttet en datalisens. Standard agentrolle knyttes automatisk til denne lisenstypen. Datalisenser inkluderer følgende:

- Samsvarsregistrering (CR) – Brukere kan bli tatt opp med lyd og se gjennom sine egne kontakter.
- Kvalitetsstyring (QM) – Brukere kan registreres og evalueres og kan se gjennom sine egne kontakter og evalueringer (QM datalisenser inkluderer CR).
- Workforce Management (WFM) – Brukere kan planlegges og har tilgang til funksjoner for endring av tidsplanen.

- Analytics Essentials – Brukere kan analyseres og gå gjennom analysedata som er opprettet av kontaktene deres. Brukernes lydkontakter transkriberes og oppsummeres automatisk med Interaksjonssammendrag. Brukere kan se agent- og kundesentiment og AI-resonnement.
- Analytics Enterprise – omfatter alt Analytics Essentials, og brukerne har også tilgang til Automatisk QM og populære emner. I tillegg har brukere trendanalyse, som lar deg spore endringer i sentiment under en interaksjon.
- Skrivebordsanalyse – Brukere kan overvåke agentenes skrivebordsaktivitet og programbruk. Denne lisensen er tilgjengelig som et tillegg til Cisco Compliance Recording (CR), Quality Management (QM) eller Workforce Management (WFM).
- Overvåking – Brukere kan vise agentenes skjermer direkte. Denne lisensen er tilgjengelig som et tillegg til Cisco Compliance Recording (CR) eller Workforce Management (WFM).
- Databehandling – Denne lisensen selges ikke lenger.

MERK: Brukere med datalisenser har begrenset tilgang til Webex WFO-funksjonalitet. De er begrenset til å gjennomgå sine egne data.

Webex WFO-tilgangslisenser

For hvert system gir Cisco opptil fem Webex WFO-tilgangslisenser. Webex WFO-tilgangslisens gir et flertall av tillatelser som gir disse rollene tilgang til hele programmet.

Bot Analytics-lisens

Med en Bot Analytics-lisens kan brukere overvåke og forbedre ytelsen og kvaliteten på samtaleproduktene for kunstig intelligens.

Insights-lisenser

Insights er Ciscos fremste business intelligence-produkt. Insights-lisenser gir brukere tilgang til Insights. Alle som trenger å opprette eller se innsiktsinnhold, må ha en innsiktslisens. Én enkelt rolle trenger bare én av de to Insights-lisensene som er oppført nedenfor, men hver lisens må være tilordnet til minst én rolle.

- Insights Reader – Brukere kan vise Insights-instrumentbord som opprettes og deles med dem av noen med en Insights Author-lisens.
- Forfatter av innsikt – Brukere kan opprette og dele innsiktsanalyser og instrumentbord.

Brukereksempler med flere roller

Følgende er eksempler på lisensiering for brukere som har mer enn én rolle.

Eksempel 1: En QM agent som også er evaluator

En bruker har en Service Checker-rolle knyttet til en Webex WFO-tilgangslisens og en agentrolle tilknyttet en kvalitetsstyringslisens for å registrere sine egne kontakter. Service Checker-rollen har noe agentfunksjonalitet og noe lederfunksjonalitet. Denne brukeren bruker to lisenser: én for kvalitetsstyring og én for Webex WFO-tilgang. I dette tilfellet reduseres antall tilgjengelige lisenser for kvalitetsstyringslisensen og antall lisenser for Webex WFO-tilgangslisens med én. Hvis denne brukeren bare trenger taleopptak, kan en lisens for samtaleopptak brukes i stedet for en kvalitetsstyringslisens.

Eksempel 2: En QM agent som også er planlagt ved hjelp av WFM

En bruker har en agentrolle som er knyttet til en kvalitetsstyringslisens og en Workforce Management-lisens. Dette gjør det mulig å registrere agentens kontakter, og gjør det mulig å planlegge agentens arbeidstid. Det gjør det også mulig for agenten å se gjennom sine egne kontakter og evalueringer eller gjøre endringer i tidsplaner. Denne brukeren bruker to lisenser.

Funksjoner som er tilgjengelige med QM- og Analytics-lisenser

Tabellen nedenfor viser funksjonene som er tilgjengelige med ulike lisenser.

Funksjon	Registrering av samsvar (VG Nett)	Kvalitetsstyring (QM)	Analytics Nødvendigheter	Analytics Bedrift	Skrivebord Analytics	Overvåker
Ta opp lyd eller importere Lyd fra en ACD	X	X				
Importer samhandlinger fra det digitale Kanaler	X	X	X	X		
Skjerm innspilling		X				
Evalueringer		X				
Rapportering i enten Data Utforsker eller	X	X	X	X	X	

Funksjon	Registrering av samsvar (VG Nett)	Kvalitetsstyring (QM)	Analytics Nødvendigheter	Analytics Bedrift	Skrivebord Analytics	Overvåker
Innsikt						
Live-skjerm overvåking		X				X
Skrivebord overvåking	X	X			X	X
kontakt Kø		X				
Automatisert pause og Gjenopptakelse av innspilling		X				
Opprett og Rediger egendefinert Metadata assosiert med kontakter		X				
Opprett og Rediger evaluering Skjemaer		X				
Vis standard Evalueringer		X				
Opprett og Vise ettersamtale Undersøkelser		X				
Eksporter Kontakter	X	X				

Funksjon	Registrering av samsvar (VG Nett)	Kvalitetsstyring (QM)	Analytics Nødvendigheter	Analytics Bedrift	Skrivebord Analytics	Overvåker
QM visninger	X	X				
QM arbeidsflyter	X	X				
kontakt Merking	X	X				
Agent Utforsker			X	X	X	
Transkripsjon			X	X		
Følelser analyse						
Følelser analyse-Agent og Kunde			X	X		
Sentiment analyse - Trend analyse*				X		
Interaksjon Sammendrag			X	X		
Skrivebord aktivitet sporing og Analytics			X	X	X	
Program bruk			X	X	X	

Funksjon	Registrering av samsvar (VG Nett)	Kvalitetssikring (QM)	Analytics Nødvendigheter	Analytics Bedrift	Skrivebord Analytics	Overvåker
Desktop manager			X	X	X	
Automatisk QM				X		
Trending Emner				X		

*Trendanalyse lar deg spore endringer i sentiment under en interaksjon.

Beslektede emner

- Administrere roller og tillatelser – Opprett roller og angi tillatelser for tilgang til Webex WFO

Opprette og redigere brukere

Velg "Opprett en ny bruker" for å opprette en ny bruker i Webex WFO. Du kan også velge "Rediger en eksisterende bruker" for å redigere eller deaktivere alle brukere som allerede er i systemet. Feltene på Opprett/rediger brukersider er beskrevet nedenfor.

Sideplassering

Application Management > Global > User Configuration > Users

Hvis du vil deaktivere en bruker i synkroniserte systemer, må du først slette brukeren i ACD og deretter deaktivere brukeren i Webex WFO. Synkroniseringstjenesten deaktiverer ikke brukere fra Webex WFO når de slettes i ACD, så det må gjøres manuelt.

VIKTIG: En brukers e-postadresser må være gyldige og konfigurerte på kundens SMTP før Webex legger til en ny bruker i WFO eller oppdaterer en eksisterende brukers e-postadresse i Webex WFO. Ellers kan Webex WFO ikke sende e-post til brukerens e-postadresse. Denne meldingen gjelder bare for organisasjoner som har konfigurert brukere til å motta aktiverings- og velkomstmeldinger for å angi passord.

Felt	Beskrivelse
Velg bruker	(«Bare rediger en eksisterende bruker») Brukeren du vil redigere. Ved Som standard viser listen bare aktive brukere. Hvis du vil vise både aktive og inaktive brukere, merker du av for «Vis inaktive brukere».
Fornavn	Brukerens fornavn.
Etternavn	Brukerens etternavn.
Brukernavn	Brukerens e-postadresse.
Windows-pålogging	Brukerens påloggingsnavn for Microsoft Windows. Hvis du bruker Active Directory, inkluderer domenenavnet: <domenenavn>\<påloggingsnavn>
Ansatt-ID	(Valgfritt) Brukerens ansatt-ID. Hvis du trenger å integrere med et HRMS som ikke bruker en ACD-ID eller en e-postadresse som unik identifikator, kan du identifisere brukere ved å legge til ansatt-ID-en i dette feltet.
Kontostatus	Låse opp en brukerkonto. En brukers konto låses når denne brukeren Overskrider maksimalt antall tillatte påloggingsforsøk. Se Konfigurere passordpolicyen.
Passord	Opprett et passord for brukeren. Når dette passordet er angitt, kan brukeren tilbakestille det for å være mer personlig eller minneverdig, ved hjelp av "logget inn" -knappen på verktøylinjen. Når du angir passordet, viser Webex WFO en passordstyrkelinje under dette feltet. Passord bør være minst "sterke". Hvis du vil ha mer informasjon om passordkompleksitetskrav og hvordan du konfigurerer regler for passord, kan du se Konfigurere passordpolicyen .

Felt	Beskrivelse
Bekreft passord	Skriv inn passordet på nytt nøyaktig slik du skrev det inn i passordet felt.
Brukerprofiler	(Skrivebeskyttet) Denne tabellen oppsummerer brukerens identitet i eksterne kilder. Se Behandle brukerprofiler .
Aktivere denne brukeren	Merk av i denne avmerkingsboksen for å aktivere brukeren. Brukeren kan ikke logge på før brukerkontoen er aktivert. Fjern merket i avmerkingsboksen for å deaktivere brukeren. Brukeren kan ikke logge på når brukerkontoen er deaktivert.
Gjenbruk ACD-ID	(Bare Avaya ACD-synkroniserte brukere) Klikk denne knappen for å fjerne ACD ID-tilknytning fra en inaktiv bruker. Dette gjør at du kan tilordne ACD-ID-en på nytt til en ny bruker.
Fjern kobling av agent	(Bare AD-synkroniserte brukere) Hvis du ikke lenger vil ha en Webex WFO-bruker Hvis du vil kobles til en AD-bruker, kan du koble dem fra. Når en Webex WFO-bruker kobles fra en AD-bruker, slutter Webex WFO å oppdatere brukeren og brukerens opptaksbrukerprofil når egenskaper endres i AD, og det aktiverer brukerens Windows-pålogging for redigering. Se Koble til en Active Directory-server.
Opprettelsesdato	(Skrivebeskyttet) Datoen da brukeroppføringen ble opprettet.
Deaktiveringsdato	(Skrivebeskyttet) Datoen brukeroppføringen ble deaktivert. Så lenge en posten er aktiv, dette feltet er ikke synlig. Når dette feltet er synlig, vises datoen for den siste deaktiveringen. Dette feltet vises bare når du fjerner merket for Aktiver denne brukeren.
Roller	Hvis du vil tilordne roller, må du ha tillatelsen Tilordne brukerroller. Hvis du

Felt	Beskrivelse
	Ikke har tillatelsen Tilordne brukerroller og du oppretter en ny bruker, Webex WFO automatisk gir den nye brukeren standard agentrolle. Bare brukere med tillatelsen Tilordne brukerroller kan endre denne tilordningen. Velg én eller flere roller for denne brukeren. I et synkronisert system tilordnes brukeren automatisk agentrollen. En leieradministrator kan tilordne administratorrollen til en eksisterende eller ny bruker. Denne brukerens omfang kan ikke overskride leieradministratorens omfang. En administrator kan bare tilordne et omfang som de selv har. Dette gjelder for alle nivåer, enten rollen er leieradministrator, gruppeadministrator eller teamadministrator. Hvis du merker av for "Aktiver planlegging for denne brukeren" (WFM bare), kan du konfigurere disse ekstra elementene. Hvis en bruker er en aktiv agent og deretter tilordnes en ekstra rolle (for eksempel forfremmes til overordnet), og brukeren ikke lenger trenger å arbeide som agent, bør du deaktivere brukerens agentpost og fjerne tilordningen av brukerens agentrolle. Ellers kan det hende at WFO Webex ikke fungerer som den skal.
Gruppe	Tilordne brukeren til et team.
Tilknyttede grupper og team	(Bare QM og Analytics) Velg gruppene og teamene som er innenfor brukerens omfang. Du må velge minst én gruppe og ett team. Brukeren må tilhøre gruppen og teamet. Omfang definerer gruppene og teamene som er innenfor rollens kontroll. For WFM defineres omfanget også av visningen som er tilordnet brukeren. Se Behandle grupper, Administrere grupper og Administrere visninger . **EKSEMPEL** Hvis en tilsynsperson er tilordnet gruppe A og B, vises

Felt	Beskrivelse
	Tilsynsførerens omfang omfatter alle agentene i begge gruppene. Grupper og team er hierarkiske. Hvis en gruppe er innenfor en brukers omfang, er alle team under den gruppen innenfor sitt omfang. Gruppe 1 består av lag 1 og 2. Hvis du tilordner gruppe 1 til en bruker, er team 1 og 2 automatisk i brukerens omfang. Hvis du eksplisitt tilordner Team 1 og Team 2 til en bruker under Tilknyttede team, endres det ingenting fordi teamene allerede er innenfor brukerens omfang. Hvis du fjerner Gruppe 1 fra Tilknyttede team, forblir Gruppe 1 i brukerens omfang fordi Team 1 tilhører Gruppe 1. Hvis en gruppe er angitt som en brukergruppe, har brukeren lese-skrivetilgang til tidsplaner i programmet Agentplaner. Hvis en agents team er en del av arbeidsgruppen til en leder, har lederen også tilgang til denne agentens forespørsler i meldingsprogrammet.
WFM Visninger	Hvis du vil tilordne WFM visninger på Brukere-siden, må du ha Rediger WFM Visningstillatelse. WFM visningene brukes til å administrere innsyn i WFM aktiviteter. Hvis du bruker WFM funksjonene, må brukeren være tilordnet til én visning, og én visning må være angitt som hovedvisning. Ellers er dette feltet valgfritt.
QM Visninger	Hvis du vil tilordne QM visninger, må du ha tillatelsen Rediger QM visninger. QM visningene brukes til å administrere omfanget av kontakter som filtreres etter visningen (i tillegg til kontakter som returneres av brukerens gruppe- eller teamomfang).
Agentens anrop krever	Merk av i denne avmerkingsboksen hvis:

Felt	Beskrivelse
Avstemming	▪ Agenten bruker gateway-opptak, ikke endepunktopptak eller Smart Desktop, for alle lydopptak ▪ Agenten er ikke knyttet til en enhet som er oppført på siden Enhetstilknytninger. I denne konfigurasjonen må alle agentens anrop avstemmes for at metadataene for anropet skal knyttes til opptaket.
Vis tidssone	Velg tidssonen for denne brukeren fra rullegardinlisten. Brukeren vil se følgende sider i denne tidssonen: ▪ Agentens tidsplaner ▪ Prognoser ▪ Kopier planlagte aktiviteter ▪ Meldinger Velg brukerens lokale tidssone. Vis tidssone bruker organisasjonens tidssone som standard, som er konfigurert på siden Globale innstillinger (se Konfigurere globale innstillinger). Hvis det er merket av for Vis kontakter i brukerens tidssone, vil brukeren også se feltene Dato, Klokkeslett og Tidssone på sidene Samhandlinger og Kontaktkø i denne tidssonen.
Aktiver planlegging for denne brukeren	Merk av for dette alternativet for å aktivere denne brukeren for planlegging. Brukere kan ikke planlegges med mindre planlegging er aktivert for dem.
ACD-ID	Agentens ID som tilordnet i ACD. Dette nummeret brukes til å koble synkroniserte agentoppføringer mellom ACD og WFM, og WFM bruker dette nummeret til å identifisere agenten. I synkroniserte systemer kommer denne verdien fra ACD og bør ikke endres.

Felt	Beskrivelse
	Hvis agenten er en ACD agent i et ikke-synkronisert system, angir du agentens ID som tilordnet i ACD. Hvis agenten ikke er en ACD agent, angir du et unikt nummer i et område som aldri kommer i konflikt med ID-er som er tilordnet en ACD agent.
ACD-server	Den ACD serveren brukeren er konfigurert på.
Tidssone for planlegging	Tidssonen som brukes til å planlegge agenten. Hvis ikke angitt, tidssonen brukes til planlegging er kundens tidssone, som er konfigurert på siden Globale innstillinger (se Konfigurere innstillinger for hele systemet WFM). Hvis du vil ha mer informasjon om planlegging av tidssoner, kan du se Om tidssoner. En brukers tidssone for planlegging bør konfigureres så snart som mulig, siden endring av den senere kan ha innvirkning på tidsplaner. Hvis du endrer tidssonen for planlegging etter at den først er konfigurert, må brukeren sende dynamisk tilgjengelighet, dynamisk planlegging, dynamisk planlegging intradag på nytt og forespørsler som ennå ikke er godkjent. Alle tilordnede unntak bør også slettes og tilordnes på nytt.
Selskapets startdato	Datoen agenten begynte å jobbe i selskapet. WFM Bruker denne verdien til å definere planleggingsprioriteter. Agenten vil ikke bli planlagt før denne datoen.
Selskapets sluttdato	(Valgfritt) Datoen agenten avslutter arbeidsforholdet med firma. Agenten vil ikke bli planlagt etter denne datoen. Bruk dette feltet når du vet agentens oppsigelsesdato.
Avdelingens startdato	Datoen agenten begynte å arbeide i kontaktsenteret. WFM bruksområder Denne verdien for å definere planleggingsprioriteter.
Rang	(Valgfritt) Et heltall fra 0 til 99999 som brukes til å rangere agenter

Felt	Beskrivelse
	basert på ansiennitet og kompetanse. WFM bruker denne verdien til å definere planleggingsprioriteter. Den nøyaktige betydningen av rang avhenger av tjenesten som kontaktsenteret ditt tilbyr. Hvis du ikke angir en rangering, behandler WFM den som 99999.
Hovedtjenestekø	Agentens primære servicekø.
Arbeidsbetingelsesprofil	Arbeidsbetingelsesprofilen som bestemmer hvilke arbeidsbetingelser kan brukes på denne agentens tidsplan.
Tilordninger av ferdigheter	Tilordne agenten til én eller flere kompetansetilordninger. Kompetansetilordningene som du velger, bestemmer hvilke servicekøer agenten kan planlegges for. Både agenten og servicekøen må være tilordnet til samme ferdighetstilordning for at agenten skal kunne planlegges for denne servicekøen. Kompetansetilordninger brukes ikke hvis agenten er tilordnet en flerkompetansegruppe.
Standard arbeidsskiftrotasjon	Tilordne arbeidsskiftrotasjoner til agenten. Når du oppretter en arbeidsskiftrotasjon, dateres det første arbeidsskiftet som flyttes til ruten Tilordnet, med startdatoen for gjeldende uke. Alle påfølgende tildelte arbeidsskift er datert med neste ukes dato. Det kan ikke være noe gap i uker fra ett arbeidsskift til det neste. En agents dynamiske planleggingsarbeidsskift ignoreres av WFM når du utfører arbeidsskiftrotasjoner. Hvis automatisk arbeidsskiftrotasjon ikke er aktivert når du kjører en plan, må det være konfigurert et arbeidsskift for den bestemte uken i tidsplanen for at denne agenten skal planlegges. Bruk pil opp og pil ned for å endre rekkefølgen på arbeidsskiftene i rotasjonen. Arbeidsskiftene beveger seg opp og ned med halve trinn. Én

Felt	Beskrivelse
	Klikk opp, og det valgte arbeidsskiftet er samtidig med arbeidsskiftet ovenfor, noe som gjør det til et delt skift. Klikk opp igjen, og arbeidsskiftet flyttes til uken før arbeidsskiftet ovenfor og antar at arbeidsskiftets dato, og alle arbeidsskift under redaterer seg tilsvarende. Det samme gjelder bruk av pil ned. Hvis agenten har fullført dynamisk planlegging for en bestemt uke, brukes det dynamiske planleggingsarbeidsskiftet for denne uken i stedet for disse tilordnede/roterte arbeidsskiftene. Se eksempel på arbeidsskiftrotasjon.
Kopiere arbeidsskiftrotasjoner	Kopier denne agentens arbeidsskiftrotasjon til én eller flere valgte Agenter. Dette vil erstatte disse agentenes tidligere arbeidsskiftrotasjoner. Du må først lagre denne agentposten før du kan utføre kopien.
Andre arbeidsskift	Andre typer arbeidsskift tilordnet til agenten som bidrar til opprettelsen av agentens tidsplan.
Tilordnede unntak	Denne tabellen viser alle unntak som er tilordnet til agenten. Hvis en tilordnet unntak redigeres eller slettes på siden Agentplaner, gjenspeiles disse endringene (med unntak av mentoraktiviteter) i denne tabellen. Som standard er tabellen sortert etter dato i synkende rekkefølge, så den nyeste datoen er øverst. Tabellen kan sorteres etter hvilken som helst kolonne. Unntak som har merknader tilknyttet, har en skyggelagt trekant øverst til høyre i unntaksnavnfeltet. Hold markøren over navnet for å lese notatet. Du kan slette unntak fra tabellen ved å merke av i avmerkingsboksen ved siden av unntaket og klikke Slett. Sletting er ikke aktivert

Felt	Beskrivelse
	til du velger minst ett unntak. Slett tilordnede unntak fra siden Agentplaner fordi sletting av et tilordnet unntak her sletter unntaket fra gjeldende agentplan og fra fremtidige tidsplaner. Når agenten slettes fra gjeldende tidsplan, står den imidlertid igjen med et gap der det tilordnede unntaket hadde vært. For at agenten skal planlegges kontinuerlig, må du kjøre tidsplanen på nytt eller fylle ut gapet med en annen aktivitet på siden Agentplaner. Tilordnede unntak oppdateres ikke i denne tabellen hvis en tidsplan gjenopprettes fra loggen (se Angre en tidsplanendring).
Ferie Timer	Denne tabellen viser agentens gjeldende status for ferietimer. Hvis Webex WFO er integrert med et HRMS, er totalsummene fra og med siste import av feriedata fra HRMS. ▪ Opptjente timer – kommer fra ferieplanen som er tilordnet til agenten, eller, hvis HRMS-integrering er aktivert, fra HRMS (se Integrere med et system for personaladministrasjon). ▪ Brukte timer – Beregnet ut fra unntakene som er tilordnet til ferietypene som er brukt og godkjent for agenten. ▪ Timer godkjent, men ennå ikke brukt – Beregnet ut fra unntakene som er tilordnet til ferietypene som er brukt og godkjent for agenten. FTE brukes når forespørselen er en heldagsforespørsel og faller på en dag som ikke er planlagt ennå (det vil si at en tidsplan ennå ikke er for uken og agenten). Når dette skjer, er timene minimumstimene for uken fra agentens FTE profil, delt på 5. ▪ Gjenværende timer – Beregnet ved å trekke fra brukte timer og godkjente timer, men ennå ikke tatt, fra opptjente timer. Hvis Webex WFO er integrert med et HRMS, trekkes det ikke fra

Felt	Beskrivelse
	unntak som manuelt settes inn i tidligere tidsplaner fra Timer igjen.
Planlegg utgivelsesprofil	(Valgfritt) Profilen for planlagt utgivelse som denne agenten er tilknyttet Tilordnet. Hvis denne innstillingen står tom, vises alle tidsplaner til denne agenten i henhold til denne WFM globale innstillingen: Antall uker som er synlige i agentens tidsplaner. Se Tilpasse når tidsplaner frigis.
Maksimal bemanningsgruppe	(Valgfritt) Den maksimale bemanningsgruppen som denne agenten er tilknyttet Tilhører. Se Begrense antall agenter til planlegging hvis du vil ha mer informasjon.

Opprette en API bruker

Hvis du planlegger å bruke Webex WFO-API-er for tredjepartsintegrasjoner, anbefaler Cisco at du oppretter en API brukerkonto. Du konfigurerer en API bruker på samme måte som en systemadministrator, men formålet med denne brukeren er å aktivere tredjepartsprogrammer for godkjenning med Webex WFO.

Hvis du vil opprette denne brukeren, må du ha standard systemadministratorrolle eller en rolle med tilsvarende tillatelser. Denne rollen bruker én systemadministratorlisens.

Hvis du vil ha mer informasjon om autorisasjon og godkjenning av en bruker med Webex WFO, kan du se Godkjenne API i referanseveiledningen for API.

Hvis det oppstår problemer, kan du kontakte kundestøtte for å få hjelp.

Opprett en API brukerkonto

1. Start Webex WFO og logg inn som systemadministrator.

   Hvis du logger på produktet for første gang, oppretter du en ekstra administratorkonto.

2. Naviger til Application Management > Global > User Configuration > Users.
3. Velg alternativet Opprett en ny bruker **,** og fyll ut følgende felt i delen Brukerinformasjon.

- **Fornavn** og **etternavn** – Skriv inn et fornavn og etternavn som identifiserer formålet med brukeren. Skriv for eksempel inn API som fornavn og **bruker** som etternavn.
- **Brukernavn** – Skriv inn en gyldig e-postadresse. Dette er brukerens Webex WFO-brukernavn som skal brukes til å logge på.

4. Skriv inn et passord som oppfyller leierens krav til passordkompleksitet, i Passord-feltet .
5. I Roller-feltet tilordner du brukeren til standard systemadministratorrolle.
6. Sett Team-feltet til Standardteam. Du kan sette denne verdien til et alternativt team hvis du foretrekker det.
7. Velg de tilknyttede gruppene og teamene som denne kontoen skal ha omfang over. Du kan velge individuelle team, et gruppenavn eller et leiernavn som en gruppe. Når du velger et leiernavn, utheves alle teamene i gruppen.

11. I feltet WFM visninger tilordner **du EnterpriseView** som hovedvisning. Dette lar brukeren se alle brukere.
12. Klikk **Lagre** øverst til høyre i brukergrensesnittet.

Beslektede emner

Se Webex *WFO API Reference Guide*.

Importere og eksportere brukere

Velg alternativet "Importer og eksporter brukere" for å importere nye eller redigerte brukere eller eksportere eksisterende brukere. Import- og eksportdataene er i CSV format.

NOTAT

Datoformatet i CSV filer kan endres av et regnearkprogram som Microsoft Excel til formatet som er angitt i programmet som standard. Vær oppmerksom på denne muligheten, og kontroller at datokolonnene er konfigurert slik at datoformatet er riktig. Datoformatene som støttes, er:

- DD/MM/ÅÅÅÅ
- MM/DD/ÅÅÅÅ
- ÅÅÅÅ-MM-DD
- ÅÅÅÅ/MM/DD

Når du har konfigurert hvordan importfilfeltene tilordnes til de Webex WFO-feltene, kan du lagre denne tilordningen for gjenbruk.

Forutsetninger

- Hvis du vil importere brukere, må du ha tillatelsen Tilordne brukerroller.
- Hvis importfilen inneholder verdier i kolonnen Visninger, må du ha tillatelsen Rediger WFM visninger.
- Hvis filen inneholder verdier i kolonnen QM visninger, må du ha tillatelse til å redigere QM visninger.

Prosedyrer

Eksportere brukerdata

- Klikk på **Eksporter**. Webex WFO laster ned filen til PC-en din. Som standard heter **filen people.csv**.

Importere brukerdata

1. Klikk **Velg fil**, naviger til den CSV filen som inneholder importdataene, og klikk **deretter Åpne** for å vise filkolonneoverskriftene. Se CSV filformat hvis du vil ha mer informasjon om filkravene for CSV.
2. Tilordne de nødvendige Webex WFO-importfeltene til det aktuelle feltet i CSV-filen, og konfigurer deretter datatypen for dette feltet.
3. Klikk på **Importer**.

> **MERK:** Data fra eksisterende brukere oppdateres med verdiene i hver kolonne. Hvis en kolonne står tom eller kolonnen slettes fra importfilen, slettes eventuelle eksisterende data i kolonnen
> I Webex WFO.

Lagre et tilordningsskjema for gjenbruk

1. Klikk **Velg fil**, naviger til CSV filen, og klikk **deretter Åpne** for å vise kolonneoverskriftene i filen.
2. Tilordne de nødvendige Webex WFO-importfeltene til det aktuelle feltet i CSV-filen, og konfigurer deretter datatypen for dette feltet.
3. Skriv inn et navn på tilordningen i feltet Tilordningsnavn .
4. Klikk på **Lagre**. Dette tilordningsskjemaet vil deretter være tilgjengelig for gjenbruk i en fremtidig import.

CSV filformat

Den CSV filen kan inneholde kolonner for følgende data i en hvilken som helst rekkefølge. Kolonnene E-post, Fornavn og Etternavn er obligatoriske. Alle andre er valgfrie. Kolonnene er oppført i alfabetisk rekkefølge i denne tabellen.

Kolonnene i CSV filen kan bruke navnene som er oppført i denne tabellen, eller navnene du velger. Eksempel: **E-post** kan være **e-postadresse**. Kolonnenavnene som er oppført her, er de som brukes i Webex WFO-databasen. Hvis du bruker forskjellige kolonnenavn, må du tilordne hvert egendefinert navn til riktig Webex WFO-navn.

> **VIKTIG:** En brukers e-postadresser må være gyldige og konfigurerte på kundens SMTP før Webex legger til en ny bruker i WFO eller oppdaterer en eksisterende brukers e-postadresse i Webex WFO. Ellers kan Webex WFO ikke sende e-post til brukerens e-postadresse. Denne meldingen gjelder bare for organisasjoner som har konfigurert brukere til å motta aktiverings- og velkomstmeldinger for å angi passord.

Kolonneoverskriften	Beskrivelse
ACD-ID	Brukerens ID i ACD.
ACD server-ID	ID-en for ACD som er datakilden for brukeren. Aktivert
	Datoen da brukeren ble aktivert.
Selskapets sluttdato	Datoen brukeren forlot firmaet. Selskapets
startdato	Datoen brukeren startet med firmaet.
Deaktivert	Datoen da brukeren ble deaktivert. Hvis du vil aktivere en deaktivert bruker ved import av brukere, setter du denne datoen til **12/31/2999**.
Avdelingens startdato	Datoen brukeren startet med avdelingen.
Vis tidssone	Brukerens visningstidssone. Hvis du vil se en liste over gyldige navn som kan brukes ved import av brukere, kan du se Tidssonenavn.
E-post	(Obligatorisk) Brukerens e-postadresse.
Ansatt-ID	Brukerens ansatt-ID.

Kolonneoverskriften	Beskrivelse
Aktiver planlegging	Angir om brukeren kan planlegges. Sant/usant.
Fornavn	(Obligatorisk) Brukerens fornavn.
Fullt omfang	Når satt til SANN, har brukeren omfang over alle grupper, team og Brukere. Når angitt til USANN, er brukerens omfang som konfigurert i feltene Omfangsteam og Omfangsgrupper.
Etternavn	(Obligatorisk) Brukerens etternavn.
Nasjonal innstilling	Språket som brukes av brukeren.
Pålogging	Brukerens påloggings-ID.
Hovedutsikt	Brukerens hovedvisning i WFM.
Maks bemanningsgruppe	Den maksimale bemanningsgruppen som brukeren er
tilordnet. Medlemsgruppe	Gruppen som brukeren tilhører.
QM Visninger	Visningene som er tilordnet brukeren i QM.
Rang	Brukerens rangering i kontaktsenteret.
Roller	Rollene som er tilordnet brukeren. Flere roller skilles med et semikolon.
Planlegg utgivelsesprofil	Profilen for planlagt utgivelse som er tilordnet til denne brukeren.
Tidssone for planlegging	Tidssonen som brukes til å planlegge agenten.
Omfang Grupper	Gruppene innenfor brukerens omfang. Flere grupper skilles ved semikolon.
Omfang Teams	Teamene innenfor brukerens omfang. Flere team skilles med Semikolon.
Tilordninger av ferdigheter	Kompetansetilordningene som er tilordnet til denne brukeren.

Kolonneoverskriften	Beskrivelse
Gruppe	Brukerens tilordnede team.
Bruker-ID	Brukerens ID i Webex WFO. Du kan identifisere ID-nummeret ved å eksportere brukerdata og vise dem i den resulterende CSV filen. Hvis brukeren er en ny bruker, må bruker-IDen settes til 0 (null) for at importen mislykkes.
Visninger	Visningene som brukeren er tilordnet i WFM.
Arbeidsbetingelsesprofil	Arbeidsbetingelsesprofilen som er tilordnet til denne brukeren.

Navn på tidssone

Følgende er en liste over tillatte tidssonenavn som kan angis i brukerens import/eksport CSV-fil.

AKT	EEO	Afrika/Abidjan
Afrika/Accra	Afrika/Addis_Ababa	Afrika/Alger
Afrika/Asmara	Afrika/Asmera	Afrika/Bamako
Afrika/Bangui	Afrika/Banjul	Afrika/Bissau
Afrika/Blantyre	Afrika/Brazzaville	Afrika/Bujumbura
Afrika/Kairo	Afrika/Casablanca	Afrika/Ceuta
Afrika/Conakry	Afrika/Dakar	Afrika/Dar_es_Salaam
Afrika/Djibouti	Afrika/Douala	Afrika/El_Aaiun
Afrika/Freetown	Afrika/Gaborone	Afrika/Harare
Afrika/Johannesburg	Afrika/Juba	Afrika/Kampala
Afrika/Khartoum	Afrika/Kigali	Afrika/Kinshasa
Afrika/Lagos	Afrika/Libreville	Afrika/Lome
Afrika/Luanda	Afrika/Lubumbashi	Afrika/Lusaka
Afrika/Malabo	Afrika/Maputo	Afrika/Maseru

Afrika/Mbabane	Afrika/Mogadishu	Afrika/Monrovia
Afrika/Nairobi	Afrika/Ndjamena	Afrika/Niamey
Afrika/Nouakchott	Afrika/Ouagadougou	Afrika/Porto-Novo
Afrika/Sao_Tome	Afrika/Timbuktu	Afrika/Tripoli
Afrika/Tunis	Afrika/Windhoek	AGT
Amerika/Adak	Amerika/Anchorage	Amerika/Anguilla
Amerika/Antigua	Amerika/Araguaina	Amerika/Argentina/Buenos_ Aires
Amerika/Argentina/Katamarca	Amerika / Argentina / ComodRivadavi en	Amerika/Argentina/Cordoba
Amerika/Argentina/Jujuy	Amerika/Argentina/La_Rioja	Amerika/Argentina/Mendoza
Amerika/Argentina/Rio_ Gallegos	Amerika/Argentina/Salta	Amerika/Argentina/San_Juan
Amerika/Argentina/San_Luis	Amerika/Argentina/Tucuman	Amerika/Argentina/Ushuaia
Amerika/Aruba	Amerika/Asuncion	Amerika/Atikokan
Amerika/Atka	Amerika/Bahia	Amerika/Bahia_Banderas
Amerika/Barbados	Amerika/Belem	Amerika/Belize
Amerika/Blanc-Sablon	Amerika/Boa_Vista	Amerika/Bogota
Amerika/Boise	Amerika/Buenos_Aires	Amerika/Cambridge_Bay
Amerika/Campo_Grande	Amerika/Cancun	Amerika/Caracas
Amerika/Katamarca	Amerika/Cayenne	Amerika/Cayman
Amerika/Chicago	Amerika/Chihuahua	Amerika/Coral_Harbour
Amerika/Cordoba	Amerika/Costa_Rica	Amerika/Creston
Amerika/Cuiaba	Amerika/Curacao	Amerika/Danmarkshavn
Amerika/Dawson	Amerika/Dawson_Creek	Amerika/Denver

Amerika/Detroit	Amerika/Dominica	Amerika/Edmonton
Amerika/Eirunepe	Amerika/El_Salvador	Amerika/Ensenada
Amerika/Fort_Wayne	Amerika/Fortaleza	Amerika/Glace_Bay
Amerika/Godthab	Amerika/Godthab	Amerika/Goose_Bay
Amerika/Grand_Turk	Amerika/Grenada	Amerika/Guadeloupe
Amerika/Guatemala	Amerika/Guayaquil	Amerika/Guyana
Amerika/Halifax	Amerika/Havanna	Amerika/Hermosillo
Amerika/Indiana/Indianapolis	Amerika/Indiana/Knox	Amerika / Indiana / Marengo
Amerika/Indiana/Petersburg	Amerika/Indiana/Tell_City	Amerika / Indiana / Vevay
Amerika/Indiana/Vincennes	Amerika/Indiana/Winamac	Amerika/Indianapolis
Amerika/Inuvik	Amerika/Iqaluit	Amerika/Jamaica
Amerika/Jujuy	Amerika/Juneau	Amerika / Kentucky / Louisville
Amerika/Kentucky/Monticello	Amerika/Knox_IN	Amerika/Kralendijk
Amerika/La_Paz	Amerika/Lima	Amerika/Los_Angeles
Amerika/Louisville	Amerika/Lower_Princes	Amerika/Maceio
Amerika/Managua	Amerika/Manaus	Amerika/Marigot
Amerika/Martinique	Amerika/Matamoros	Amerika/Mazatlan
Amerika/Mendoza	Amerika/Menominee	Amerika/Merida
Amerika/Metlakatla	Amerika/Mexico_City	Amerika/Miquelon
Amerika/Moncton	Amerika/Monterrey	Amerika/Montevideo
Amerika/Montreal	Amerika/Montserrat	Amerika/Nassau
Amerika/New_York	Amerika/Nipigon	Amerika/Nome
Amerika/Noronha	Amerika/North_Dakota/Beulah	Amerika/North_ Dakota/Center
Amerika/North_Dakota/New_	Amerika/Ojinaga	Amerika/Panama

Salem

Amerika/Pangnirtung	Amerika/Paramaribo	Amerika/Phoenix
Amerika/Port-au-Prince	Amerika/Port_of_Spain	Amerika/Porto_Acre
Amerika/Porto_Velho	Amerika/Puerto_Rico	Amerika/Rainy_
Amerika/Rankin_Inlet	Amerika/Recife	Amerika/Regina
Amerika/Resolute	Amerika/Rio_Branco	Amerika / Rosario
Amerika/Santa_Isabel	Amerika/Santarem	Amerika/Santiago
Amerika/Santo_Domingo	Amerika/Sao_Paulo	Amerika/Scoresbysund
Amerika/Shiprock	Amerika/Sitka	Amerika/St_Barthelemy
Amerika/St_Johns	Amerika/St_Kitts	Amerika/St_Lucia
Amerika/St_Thomas	Amerika/St_Vincent	Amerika/Swift_Current
Amerika/Tegucigalpa	Amerika/Thule	Amerika/Thunder_Bay
Amerika/Tijuana	Amerika/Toronto	Amerika/Tortola
Amerika/Vancouver	Amerika/Jomfru	Amerika/Whitehorse
Amerika/Winnipeg	Amerika/Yakutat	Amerika/Yellowknife
Antarktis/Casey	Antarktis/Davis	Antarktis/DumontDUrville
Antarktis/Macquarie	Antarktis/Mawson	Antarktis/McMurdo
Antarktis/Palmer	Antarktis/Rothera	Antarktis/South_Pole
Antarktis/Syowa	Antarktis/Vostok	Arktis/Longyearbyen
KUNST	Asia/Aden	Asia/Almaty
Asia/Amman	Asia/Anadyr	Asia/Aqtau
Asia/Aqtobe	Asia/Asjkhabad	Asia/Ashkhabad
Asia/Bagdad	Asia/Bahrain	Asia/Baku
Asia/Bangkok	Asia/Beirut	Asia/Bisjkek

Asia/Brunei	Asia/Calcutta	Asia/Choibalsan
Asia/Chongqing	Asia/Chungking	Asia/Chungking
Asia/Colombo	Asia/Dacca	Asia/Damaskus
Asia/Dhaka	Asia/Dili	Asia/Dubai
Asia/Dusjanbe	Asia/Gaza	Asia/Harbin
Asia/Hebron	Asia/Ho_Chi_Minh	Asia/Hong_Kong
Asia/Hovd	Asia/Irkutsk	Asia/Istanbul
Asia/Jakarta	Asia/Jayapura	Asia/Jerusalem
Asia/Kabul	Asia/Kamtsjatka	Asia/Karachi
Asia/Kashgar	Asia/Katmandu	Asia/Katmandu
Asia/Kolkata	Asia/Krasnojarsk	Asia/Kuala_Lumpur
Asia/Kuching	Asia/Kuwait	Asia/Macao
Asia/Macao	Asia/Magadan	Asia/Makassar
Asia/Manila	Asia/Muskat	Asia/Nikosia
Asia/Novokuznetsk	Asia/Novosibirsk	Asia/Omsk
Asia/Muntlig	Asia/Phnom_Penh	Asia/Pontianak
Asia/Pyongyang	Asia/Qatar	Asia/Qyzylorda
Asia/Qyzylorda	Asia/Rangoon	Asia/Riyadh
Asia/Riyadh87	Asia/Riyadh88	Asia/Riyadh89
Asia/Saigon	Asia/Sakhalin	Asia/Samarkand
Asia/Seoul	Asia/Shanghai	Asia/Singapore
Asia/Taipei	Asia/Tasjkent	Asia/Tbilisi
Asia/Teheran	Asia/Tel_Aviv	Asia/Thimbu
Asia/Thimphu	Asia/Tokyo	Asia/Ujung_Pandang

Asia/Ulaanbaatar	Asia/Ulan_Bator	Asia/Urumqi
Asia/Vientiane	Asia/Vladivostok	Asia/Jakutsk
Asia/Jekaterinburg	Asia/Jerevan	AST
Atlanterhavet/Azorene	Atlanterhavet/Bermuda	Atlanterhavet/Kanariøyene
Atlanterhavet/Cape_Verde	Atlanterhavet/Færøyene	Atlanterhavet/Færøyene
Atlanterhavet/Jan_Mayen	Atlanterhavet/Madeira	Atlanterhavet/Reykjavik
Atlanterhavet/South_Georgia	Atlanterhavet/St_Helena	Atlantic/Stanley
Australia/ACT	Australia/Adelaide	Australia/Brisbane
Australia/Broken_Hill	Australia/Canberra	Australia / Currie
Australia/Darwin	Australia/Lindeman	Australia/Hobart
Australia/LHI	Australia/Nord	Australia/Lord_Howe
Australia/Melbourne	Australia/Queensland	Australia/NSW
Australia/Perth	Australia/Tasmania	Australia/Sør-Norge
Australia/Sydney	Australia/Yancowinna	Australia/Victoria
Australia/Vest	Brasil/DeNoronha	VEDDE
Brasil/Acre	BST	Brasil/Øst
Brasil/Vest	Canada/Øst-Saskatchewan	Canada/Atlanterhavet
Canada/Sentral-Norge	Canada/Newfoundland	Canada/Øst-Norge
Canada/Fjell	Canada/Yukon	Canada/Stillehavet
Canada/Saskatchewan	Chile/Kontinentalt	KATT
CET	CST	Chile/Påskeøya
CNT	Cuba	CST6CDT
CTT	EET	SPISE
Etc	EST	Egypt

Eire	Osv/GMT+0	EST5EDT
Osv/GMT	Osv/GMT+11	Osv/GMT+1
Osv/GMT+10	osv/GMT+3	Osv/GMT+12
Osv/GMT+2	Osv/GMT+6	Osv/GMT+4
Osv/GMT+5	Osv/GMT+9	Osv/GMT+7
Osv/GMT+8	Osv/GMT-10	Osv/GMT-0
Osv/GMT-1	Osv/GMT-13	Osv/GMT-11
Osv/GMT-12	Osv/GMT-3	Osv/GMT-14
Osv/GMT-2	Osv/GMT-6	Osv/GMT-4
Osv/GMT-5	Osv/GMT-9	Osv/GMT-7
Osv/GMT-8	Osv/UCT	Osv/GMT0
Etc / Greenwich	Osv/Zulu	Osv/Universell
Etc / UTC	Europa/Athen	Europa/Amsterdam
Europa/Andorra	Europa/Berlin	Europa/Belfast
Europa/Beograd	Europa/Bucuresti	Europa/Bratislava
Europa/Brussel	Europa/København	Europa/Budapest
Europa/Chisinau	Europa/Guernsey	Europa/Dublin
Europa/Gibraltar	Europa/Istanbul	Europa/Helsingfors
Europa/Isle_of_Man	Europa/Kiev	Europa/Jersey
Europa/Kaliningrad	Europa/London	Europa/Lisboa
Europa/Ljubljana	Europa/Malta	Europa/Luxembourg
Europa/Madrid	Europa/Monaco	Europa/Mariehamn
Europa/Minsk	Europa/Oslo	Europa/Moskva
Europa/Nikosia	Europa/Praha	Europa/Paris

Europa/Podgorica	Europa/Samara	Europa/Riga
Europa/Roma	Europa/Simferopol	Europa/San_Marino
Europa/Sarajevo	Europa/Stockholm	Europa/Skopje
Europa/Sofia	Europa/Tiraspol	Europa/Tallinn
Europa/Tirane	Europa/Vatikanet	Europa/Uzjgorod
Europa/Vaduz	Europa/Volgograd	Europa/Wien
Europa/Vilnius	Europa/Zaporozhye	Europa/Warszawa
Europa/Zagreb	GB-Eire	Europa/Zürich
GB	Greenwich	GMT
GMT0	Island	Hongkong
HST	Indisk/Chagos	IET
Indisk/Antananarivo	Indisk/Komorene	Indisk/jul
Indisk/Kokos	India/Maldivene	Indisk/Kerguelen
Indisk/Mahe	Indisk/Reunion	Indisk/Mauritius
Indisk/Mayotte	IST	Iran
Israel	JST	Jamaica
Japan	MØTTE	Kwajalein
Libya	Mexico/Generelt	Mexico/BajaNorte
Mexico/BajaSur	Midtøsten/Riyadh89	Midtøsten/Riyadh87
Midtøsten/Riyadh88	MST7MDT	MIT
MST	NST	Navajo
NETT	Stillehavet/Apia	NZ
NZ-CHAT	Stillehavet/Tsjuuk	Stillehavet/Aucklan d
Stillehavet/Chatham	Pacific/Enderbury	Stillehavet/påsken

Stillehavet/Efate	Stillehavet/Funafuti	Stillehavet/Fakaofo
Stillehavet/Fiji	Stillehavet/Guadalcanal	Stillehavet/Galapagos
Stillehavet/Gambier	Pacific/Johnston	Stillehavet/Guam
Stillehavet/Honolulu	Stillehavet/Kwajalein	Stillehavet/Kiritimati
Stillehavet/Kosrae	Stillehavet/Midtveis	Stillehavet/Majuro
Stillehavet/Marquesas	Stillehavet/Norfolk	Stillehavet/Nauru
Stillehavet/Niue	Stillehavet/Palau	Stillehavet/Noumea
Stillehavet/Pago_Pago	Stillehavet/Ponape	Stillehavet/Pitcairn
Stillehavet/Pohnpei	Stillehavet/Saipan	Stillehavet/Port_Moresby
Stillehavet/Rarotonga	Stillehavet/Tarawa	Stillehavet/Samoa
Stillehavet/Tahiti	Stillehavet/Wake	Stillehavet/Tongatapu
Stillehavet/Truk	PLT	Stillehavet/Wallis
Stillehavet/Yap	Portugal	PNT
Polen	PST	PRC
PRT	Singapore	PST8PDT
ROK	SystemV/AST4ADT	SST
SystemV/AST4	SystemV/EST5	SystemV/CST6
SystemV/CST6CDT	SystemV/MST7	SystemV/EST5EDT
SystemV/HST10	SystemV/PST8PDT	SystemV/MST7MDT
SystemV/PST8	Tyrkia	SystemV/YST9
SystemV/YST9YDT	USA/Alaska	UCT
Universell	USA/Sentral	USA/Aleutene
USA/Arizona	USA/Hawaii	USA/Øst-Indiana
USA/Øst	US/Fjell	US/Indiana-Starke

USA/Michigan	USA/Samoa	USA/Stille havet
USA/Stillehavs-Nytt	W-SU	UTC
VST		VÅT
Zulu		

Administrere flere brukere

Bruk alternativet "Administrer flere brukere" for å endre aktiveringsstatusen og tilordne roller til flere brukere samtidig.

Administrere aktiveringsstatusen til flere brukere

1. Fra Handling-feltet velger du **Administrer aktiveringsstatus**.
2. Flytt brukere mellom rutene Inaktiv og Aktiv etter ønske for å endre aktiveringsstatusen.
3. Klikk på **Lagre**.

Tilordne roller til flere brukere

Hvis du vil tilordne roller til flere brukere, må du ha tillatelsen Tilordne brukerroller.

1. Fra Handling-feltet velger du **Tilordne roller**.
2. Fra feltet Tilordne roller velger du rollen du vil tilordne til brukere.
3. Flytt brukere fra Tilgjengelig-ruten til Tilordnet-ruten etter ønske for å tilordne rollen du valgte, til disse brukerne.
4. Klikk på **Lagre**.

Behandle brukerprofiler

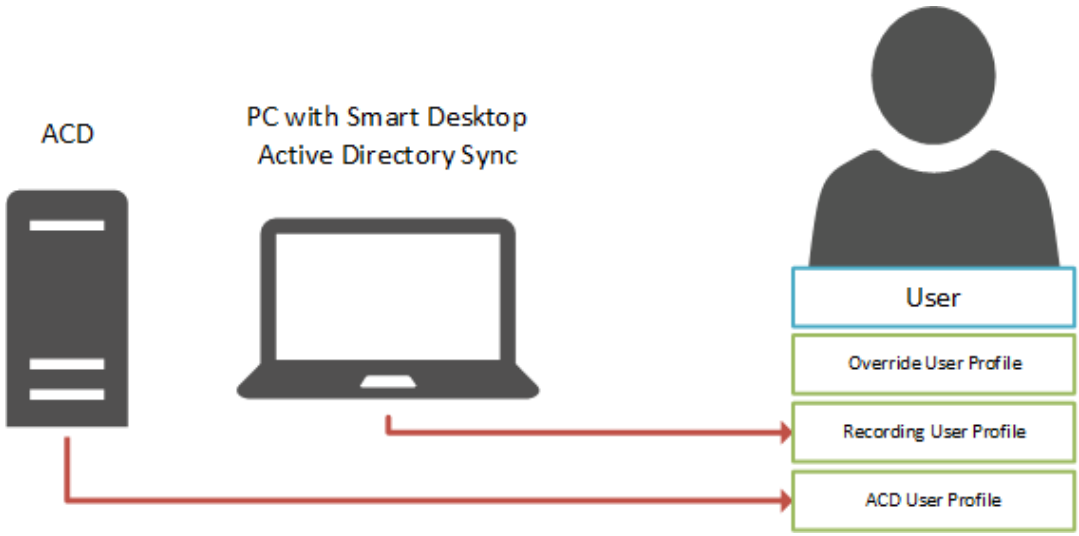
Brukerprofiler inneholder flere felt (inkludert fornavn, etternavn og ekstern ID) som summerer en brukers identitet i eksterne kilder, for eksempel en ACD, en PC med Smart Desktop eller Active Directory. Når en Webex WFO-bruker legges til fra en ekstern kilde, velger WFO Webex verdier fra disse feltene og overfører den identiteten til den nye Webex WFO-brukeren.

Det finnes tre kategorier av brukerprofiler:

- ACD brukerprofiler
- Registrere brukerprofiler
- Overstyre brukerprofiler

En enkelt Webex WFO-bruker kan ha alle tre brukerprofilene samtidig. En bruker kan imidlertid ikke ha mer enn én ACD brukerprofil, selv om brukeren slås sammen med en annen bruker som har en ACD brukerprofil (se Slå sammen brukere).

Brukerprofiler har "forrang". Deres betydning er rangert i brukerprofiltabellen fra høyeste (topp) til laveste (nederst). Når en bruker har mer enn én brukerprofil, og disse brukerprofilene inneholder motstridende verdier i samme felt, bestemmer denne prioriteten hvilke verdier Webex WFO velger for å identifisere den brukeren i Webex WFO (se eksempel på brukerprofiler).



ACD brukerprofiler

Brukere som legges til gjennom synkronisering med en ACD, har ACD brukerprofiler. En ACD brukerprofil oppsummerer en brukers identitet i ACD og overfører denne identiteten til den tilknyttede Webex WFO-brukeren.

Når det gjøres endringer i en bruker i ACD, oppdateres verdiene i den ACD brukerprofilen til den tilknyttede Webex WFO-brukeren neste gang synkroniseringen utføres. Disse endringene overføres også til den Webex WFO-brukeren, med mindre den Webex WFO-brukeren har en annen brukerprofil (Opptak eller Overstyring) som har høyere prioritet og inneholder motstridende verdier i ett eller flere felt.

Webex oppretter WFO en egen ACD brukerprofil for hver ACD den importerer brukere fra. Den skiller mellom flere ACD brukerprofiler ved å legge til navnet på ACD (som angitt på konfigurasjonssiden for ACD) til brukerprofilkilden.

EKSEMPEL

Webex WFO importerer brukere fra en Amazon Connect-ACD som heter "Amazon" og en Cisco Webex Contact Center ACD som heter "Cisco." Dette resulterer i to brukerprofiler som har følgende kilder:

- ACD - Cisco
- ACD - Amazon

En ACD brukerprofil kan ha høyere eller lavere prioritet enn en annen ACD brukerprofil eller en opptaksbrukerprofil. Denne prioriteten kan endres i tabellen Brukerprofilprioritet på siden Globale innstillinger (se Konfigurere globale innstillinger). ACD brukerprofiler kan ikke ha høyere prioritet enn Overstyr brukerprofiler.

Registrere brukerprofiler

En opptaksbrukerprofil oppsummerer en brukers identitet i Active Directory og overfører denne identiteten til den tilknyttede Webex WFO-brukeren.

Brukerprofiler for opptak legges til i følgende situasjoner:

- En ny bruker legges til ved å logge på en PC med Smart Desktop
- En eksisterende bruker synkroniseres med Active Directory
- En ny eller eksisterende bruker får en Windows-pålogging

En innspillingsbrukerprofil kan ha høyere eller lavere prioritet enn en ACD brukerprofil. Denne prioriteten kan endres i tabellen Brukerprofilprioritet på siden Globale innstillinger (se Konfigurere globale innstillinger). Registrering av brukerprofiler kan ikke ha høyere prioritet enn Overstyr brukerprofiler.

Overstyre brukerprofiler

En Overstyr brukerprofil bevarer alle endringer du gjør i brukere med identiteter som er opprettet fra ACD eller Opptak-brukerprofiler, slik at verdiene du skriver inn i Webex WFO, erstatter (eller "overstyrer") de som importeres fra ACD, PC med Smart Desktop eller Active Directory.

En bruker har en Overstyr brukerprofil etter at ett av følgende har skjedd:

- Brukeren har allerede en brukerprofil for opptak eller en ACD, og du redigerer en av verdiene som kom fra en av disse brukerprofilene.

  Du kan ikke redigere fornavnet eller etternavnet til en bruker som er synkronisert med en ACD. Hvis ACD synkroniserer relasjonen mellom brukere og team, kan du heller ikke redigere teamet.

- Du slår sammen en bruker som du manuelt opprettet i WFO Webex med en bruker som har en innspillings- eller ACD-brukerprofil.

  > **MERK** Webex WFO fjerner alle eksisterende overstyringsbrukerprofiler fra både den primære brukeren og den sekundære brukeren før de slås sammen. Hvis du vil ha mer informasjon om sammenslåing av brukere,
  >
  > Se Slå sammen brukere .

- Du oppdaterer en eksisterende bruker via brukerimport.

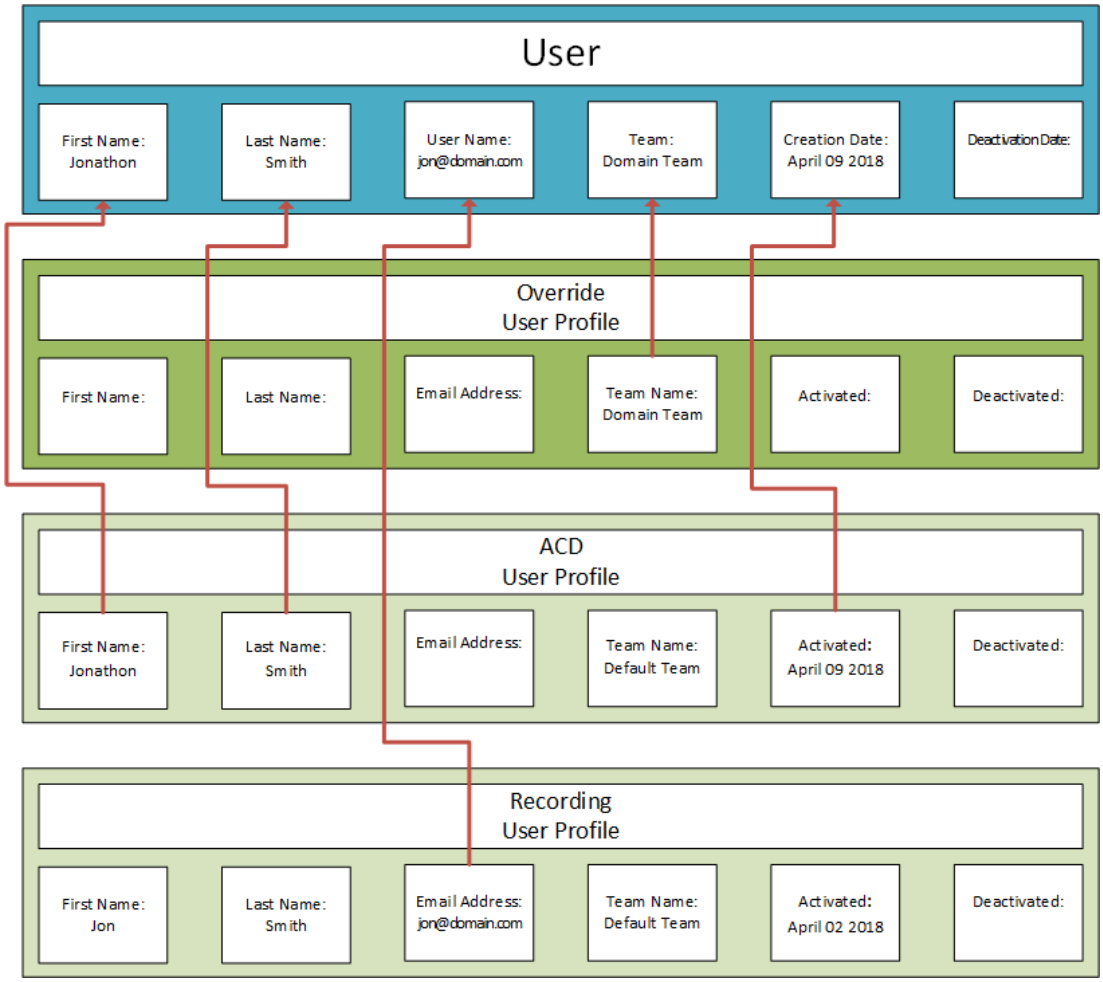
En bruker kan ikke bare ha en Overstyr brukerprofil.

Overstyr brukerprofiler har som standard høyest prioritet. Du kan ikke senke denne prioriteten. Hvis du vil identifisere en bruker med verdiene som er lagret i en ACD- eller opptaksbrukerprofil i stedet for verdiene som er lagret i en Overstyr bruk-profil, må du manuelt slette brukerens Overstyr brukerprofil.

Eksempel på brukerprofiler

Det følgende bildet viser hvordan en Webex WFO-brukers identitet opprettes fra verdiene i tre brukerprofiler. Brukerprofilene rangeres i henhold til prioriteten, slik de er i tabellen Brukerprofiler: fra høyeste (Overstyring) til laveste (Opptak). For å opprette den Webex WFO-brukerens identitet, velger Webex WFO den første ikke-tomme verdien for hvert felt fra profilen med høyest prioritet.

> **Prioriteten** til brukerprofiler påvirker ikke hvilken verdi som velges fra feltet ID for ekstern bruker, selv om en bruker har både en brukerprofil for innspilling og en ACD brukerprofil. Webex WFO
>
> Tilordner den eksterne bruker-IDen fra opptaksbrukerprofilen til brukerens Windows-pålogging, og den tilordner den eksterne bruker-IDen fra den ACD brukerprofilen til brukerens ACD-ID.



Hvis du vil endre prioriteten for brukerprofilene ACD og Opptak, kan du omorganisere dem i tabellen Brukerprofilprioritet på siden Globale innstillinger (se Konfigurere globale innstillinger).

BESTE PRAKSIS Omorganisering av prioriteten til brukerprofiler påvirker alle brukere som har disse brukerprofilene. Angi prioritet for brukerprofiler én gang første gang du konfigurerer Webex WFO.

Feltbeskrivelser

Følgende felt vises i tabellen Brukerprofiler. Alle feltene er skrivebeskyttet.

Verdiene i en ACD brukerprofil avhenger av ACD. Ikke alle brukerprofilene ACD inneholder verdier for alle felt.

Felt	Beskrivelse
Fornavn	ACD og Innspilling – Fornavnet til brukeren i den eksterne kilden. Overstyring – Fornavnet til en bruker som ble opprettet i Webex WFO, ikke lagt til fra en ekstern kilde.
Etternavn	ACD og Innspilling – Etternavnet til brukeren i den eksterne kilden. Overstyring – Etternavnet til en bruker som ble opprettet i Webex WFO, ikke lagt til fra en ekstern kilde.
E-postadresse	ACD og Opptak – E-postadressen til brukeren i det eksterne kilde. Overstyring – E-postadressen som ble angitt og lagret for brukeren på Brukere-siden.
Teamnavn	ACD – I ACD-er som synkroniserer forholdet mellom brukere og team, vises Team av brukeren i ACD. I ACD-er som ikke synkroniserer forholdet mellom brukere og team, standardteamet. Innspilling – standardteamet. Overstyring – Navnet på teamet som ble valgt og lagret for brukeren på Brukere-siden.
Aktivert	ACD og opptak – Datoen da brukeren ble lagt til Webex WFO fra den eksterne kilden. Overstyring – Datoen da en bruker som ble opprettet i Webex WFO, ikke lagt til fra en ekstern kilde, ble aktivert.
Deaktivert	ACD og Innspilling – Datoen brukeren ble deaktivert eller slettet i Den eksterne kilden. Overstyring – Datoen da brukeren ble deaktivert i Webex WFO.
Ekstern bruker-ID	ACD – Den unike identifikatoren for brukeren i ACD. Innspilling – Brukerens påloggingsinformasjon for Windows. Overstyring – ID-en ACD til en bruker som ble opprettet i Webex WFO, ikke

Felt	Beskrivelse
	Lagt til fra en ekstern kilde.
Kilde	Opprinnelsen til brukerprofilen: ACD, Opptak eller Overstyring.

Slå sammen brukere

Du kan slå sammen brukere når du vil gjøre følgende:

- Koble brukere med PC-påloggingger til brukere opprettet av ACD eller opprettet manuelt i Webex WFO
- Koble brukere som er opprettet manuelt i WFO Webex til brukere opprettet av ACD
- Koble ACD-synkroniserte brukere som er slettet eller deaktivert med ACD-synkroniserte brukere som nylig har blitt lagt til

I hvert tilfelle, etter sammenslåingen, vil en av brukerne forbli aktiv og den andre vil være inaktiv.

BESTE PRAKSIS Hvis en PC har Webex WFO Smart Desktop installert, opprettes en tilsvarende bruker i Webex WFO med agentrollen når noen logger på den PCen hvis de ikke allerede gjør det Finnes i Webex WFO. Dette gjøres slik at brukere kan registreres uten ekstra konfigurasjon. Hvis disse brukerne skal synkroniseres, er det imidlertid best å synkronisere dem og konfigurere dem med ACD kontoen, slik at en sammenslåing ikke kreves senere.

Forutsetninger

- Du har tillatelsene Administrere leieren og Administrer org. Strukturere

Sideplassering

Programbehandling > Global > brukerkonfigurasjon > sammenslåing av brukere

Prosedyrer

Webex WFO støtter følgende typer sammenslåinger:

- Slå sammen en aktiv ACD-synkronisert bruker med en annen aktiv ikke-ACD-synkronisert bruker til én bruker
- Slå sammen en aktiv ACD-synkronisert bruker med en annen deaktivert ACD-synkronisert bruker til én bruker
- Slå sammen mange aktive, individuelle ACD-synkroniserte brukere, hver med en relatert aktiv ikke-ACD-synkronisert bruker, samtidig

Slå sammen to brukere

Hvis begge brukerne er aktive, må *den ene ikke* synkroniseres fra en ACD. Du kan slå sammen to ACD-synkroniserte brukere hvis den ene er aktiv og den andre er deaktivert.

1. Velg **Slå sammen dupliserte brukere til én enkelt bruker**.
2. **I feltet Primærbruker** klikker du personikonet og velger brukeren du vil holde aktiv.
3. **I feltet Dupliser bruker** klikker du på personikonet og velger duplikatbrukeren som skal slås sammen med primærbrukeren.
4. Klikk på **Lagre**. En bekreftelsesdialogboks åpnes.
5. Klikk **Ja**.

Slå sammen flere dupliserte brukere

Begge settene med brukere må være aktive. Ett sett med brukere må *ikke* synkroniseres fra en ACD.

1. Velg **Slå sammen flere dupliserte brukere samtidig**. Webex ser WFO etter mulige treff basert på fornavn og etternavn. Resultatene vises i tabellen. Pilen peker på primærbrukeren, som vil forbli aktiv etter flettingen. Denne brukerens navn vises også i fet skrift.
2. (Valgfritt) Hvis du vil fjerne et sett med duplikater fra flettingen, fjerner du merket i avmerkingsboksen ved siden av navnet.
3. (Valgfritt) Hvis du vil endre hvilken bruker som er primærbruker, klikker du pilen. Pilen endrer retning, og den andre brukerens navn vises nå i fet skrift.
4. Klikk på **Lagre**. En bekreftelsesdialogboks åpnes.
5. Klikk **Ja**.

Slå sammen to ACD-synkroniserte brukere

Du kan bare slå sammen to ACD-synkroniserte brukere hvis du gjør ett av følgende først:

- Deaktiver duplikatbrukeren på Brukere-siden (Application Management > Global > User Configuration > Users)
- Slette duplikatbrukeren i ACD

BESTE PRAKSIS Slett dupliserte brukere i ACD i stedet for å deaktivere dem på Brukere-siden. Deaktivering av brukere sletter dem ikke i ACD. Hvis du slår sammen en duplikatbruker som du Har deaktivert i Webex WFO, men ikke slettet i ACD, vil den brukeren dukke opp igjen i Webex WFO neste gang ACD synkroniseres med Webex WFO.

Hvis både den primære og den dupliserte brukeren er aktive og synkronisert fra ACD, viser Webex WFO en feilmelding og forhindrer sammenslåingen.

1. Velg **Slå sammen dupliserte brukere til én enkelt bruker**.
2. **I feltet Primærbruker** klikker du personikonet og velger brukeren du vil holde aktiv.
3. Velg **Vis inaktive brukere**.
4. **I feltet Dupliser bruker** klikker du på personikonet og velger duplikatbrukeren som skal slås sammen med primærbrukeren.
5. Klikk på **Lagre**. En bekreftelsesdialogboks åpnes.
6. Klikk **Ja**.

Slik fungerer sammenslåing av brukere

Delene nedenfor beskriver hva som skjer med brukerinformasjon og brukerdata når du slår sammen brukere.

Brukerinformasjon

Hvis brukerne du velger, har motstridende brukerinformasjon, overskriver og sletter den dupliserte brukerens informasjon bortsett fra ACD-IDen. All informasjon unntatt ACD-ID-en fjernes fra duplikatbrukeren, som også deaktiveres.

> **Hvis** både primærbrukeren og duplikatbrukeren synkroniseres med en ACD, beholder begge brukerne sine opprinnelige IDer for ACD. Den primære brukerens ACD-ID blir ikke overskrevet og slettet, og duplikatet
> Brukerens ACD-ID fjernes ikke.

Tabellen nedenfor beskriver hva som skjer med informasjon om de primære og dupliserte brukerne når de slås sammen.

Brukerinformasjon	Primærbruker Før sammenslåing	Duplisert bruker Før sammenslåing	Primærbruker etter Slå sammen (aktiv)	Duplisert bruker etter sammenslåing (Inaktiv)
Fornavn	Bob	Robert	Robert	—
Etternavn	S	Smed	Smed	—
Gruppe	Lag A	Lag B	Lag B	—
(Kun ACD-synkroniserte brukere) ACD-ID	5000	5001	5000	5001

Brukerdata

Når du slår sammen brukere, vil dataene til den dupliserte brukeren enten overskrive og slette dataene til den primære brukeren, eller de kombineres med dataene til den primære brukeren.

Endringen som skjer, avhenger av om dataene er fra QM eller WFM:

- QM – Alt unntatt tilknytningen til primærbrukerens enheter kombineres med dataene til den dupliserte brukeren. Den dupliserte brukerens enhetstilknytninger overskriver og sletter den primære brukerens enhetstilknytninger.
- WFM – Alt unntatt den primære brukerens forespørsler, varsler, visninger, tidsplantilbud og tidsplanhandler overskrives og slettes av dataene til den dupliserte brukeren. Den primære brukerens brukerforespørsler, varsler, visninger, tidsplantilbud og tidsplanhandler kombineres med dupliserte brukerens data.

Følgende eksempel illustrerer hva som skjer når den dupliserte brukerens QM data slås sammen med primærbrukerens QM data.

QM brukerdata	Primærbruker Før sammenslåing	Duplisert bruker Før sammenslåing	Primærbruker etter Slå sammen (aktiv)	Duplisert bruker etter sammenslåing (Inaktiv)
Samtaleopptak	Primærbrukerens Samtaleopptak	Duplisere brukerens Samtaleopptak	Primærbrukerens og duplikat brukerens anrop Innspillinger	—
Skjema for evaluering	Primærbrukerens Evalueringsskjema	Duplisere brukerens Evalueringsskjema	Primærbrukerens og duplikat Brukerens evaluering Skjemaer	—
Enhet Foreninger	Primærbrukerens innretning Foreninger	Duplisere brukerens innretning Foreninger	Duplisere brukerens innretning Foreninger	—

Følgende eksempel illustrerer hva som skjer når den dupliserte brukerens WFM data slås sammen med primærbrukerens WFM data.

WFM brukerdata	Primærbruker Før sammenslåing	Duplisert bruker Før sammenslåing	Primærbruker etter Slå sammen (aktiv)	Duplisert bruker etter sammenslåing (Inaktiv)
Arbeid skift	Hovedbrukerens arbeidsskift	Duplisere brukerens arbeidsskift	Duplisere brukerens arbeidsskift	—
Kompetansetilordninger	Kompetansetilordninger for primærbrukeren	Duplisere brukerens kompetansetilordninger	Duplisere brukerens kompetansetilordninger	—
Varsler	Varsler for primærbruker	Duplisere brukerens varsler	Primærbrukerens varsler og dupliserte brukervarsler	—

MERK: Hvis duplikatbrukeren er konfigurert i kontrollprogrammet Sanntids etterlevelse, stopper agenttilstandsendringer oppdateringen i widgeten etter flettingen. Du må erstatte duplikatbrukeren med den primære brukeren

for å se oppdaterte agenttilstander i widgeten for den brukeren. (Se Tilgjengelige WFM widgeter

For mer informasjon om widgeten.)

VIKTIG! Data Explorer støtter ikke brukersammenslåing. Vi anbefaler ikke sammenslåing av brukere som er ansvarlige for å opprette rapporter og instrumentbord i Data Explorer. Hvis du slår sammen en bruker som

Eier rapporter eller instrumentbord i Data Explorer med en bruker som ikke gjør det, Webex WFO overfører ikke eierskap av rapportene eller instrumentbordene fra den deaktiverte brukeren til den aktive brukeren.

Overstyre brukerprofiler

Webex WFO fjerner eksisterende overstyringsbrukerprofiler fra både primærbrukeren og sekundærbrukeren før de slås sammen.

Beslektede emner

- Opprette og redigere brukere
- Importere og eksportere brukere
- Konfigurere en ACD

Administrere hotellbrukere

En hotellbruker er en generell profil som er tilordnet en enhet (se Knytte telefoner til agenter, opptaksgrupper og opptakstyper) hvis ingen brukere logger på. Hvis du velger ikke å tilordne en enhet til en bestemt agent, kan du tilordne den til en hotellbruker.

Felt	Beskrivelse
Velg bruker	("Bare redigere eller slette en eksisterende bruker") Hotellbrukeren du ønsker for å redigere.
Fornavn	Fornavnet til hotellbrukeren.
Etternavn	Hotellbrukerens etternavn.
Brukernavn	Brukerens e-postadresse. Dette blir brukerens Webex WFO brukernavn og brukes til å logge inn.
Windows-pålogging	Brukerens Windows-påloggingsinformasjon. I en Active Directory -miljø, er dette brukerens Active Directory-brukernavn.
Kontostatus	Brukerens kontostatus (låst eller ulåst). Bruk dette feltet til å Endre en brukers kontostatus hvis kontoen har blitt låst på grunn av mislykkede påloggingsforsøk.
Gruppe	Teamet for hotellbrukeren.

Behandle roller og tillatelser

En rolle er en samling av tillatelser.

En tillatelse kontrollerer sidene og handlingene som er tilgjengelige for en bruker som er tilordnet en rolle. Hvis for eksempel en bruker er tilordnet lederrollen, og lederrollen inkluderer tillatelsen Opprett kontakt, kan denne brukeren opprette kontakter. Brukere kan tilordnes én eller flere roller, og dermed få tilgang til alle funksjonene som er knyttet til disse rollene og tillatelsene.

Webex WFO inkluderer tre standardroller: administrator, agent og overordnet. Du kan ikke slette standardroller, men du kan gi dem nytt navn og endre de valgfrie tillatelsene som er knyttet til dem.

Noen tillatelser kreves for standardrollene. Disse kan ikke endres.

Forutsetning

- Du har tillatelse til å administrere roller

Sideplassering

Programbehandling > globale > brukerkonfigurasjon > roller

Webex WFO-lisensiering

En lisens definerer hvilke roller som har rett til å bruke bestemte Webex WFO-funksjonalitet. Hvis for eksempel Access-lisensen er tilordnet lederrollen, kan ledere overvåke og evaluere agenter.

Alle roller må være tilknyttet én eller flere lisenstyper.

Et bestemt antall lisenser eller brukerlisenser er tilgjengelige for hvert produkt, hver rolle og hver lisenstype. Hver aktive Webex WFO-bruker er tilknyttet én eller flere lisenser, og hver aktive bruker kan ha én eller flere roller. Lisensplasser telles etter antall aktive brukere som er angitt med den lisensierte rollen.

MERK: Fra og med Webex WFO versjon 10.0 må alle kunder ha et angitt antall lisenser og lisenser for hver aktive bruker.

Følgende lisenstyper er tilgjengelige, avhengig av brukerens rolle:

- Datalisens
- Få tilgang til lisens
- Lisens for administrasjon
- Brukslisens
- Performance Coaching lisens

  VIKTIG Performance Coaching er for øyeblikket ikke tilgjengelig for kjøp.

- Bot Analytics-lisens
- Insights-lisenser

Se Hvordan lisenser fungerer for mer informasjon om lisensiering.

Prosedyrer

Opprett en ny rolle

1. Klikk på **Opprett ny rolle**.
2. Skriv inn navnet på rollen.
3. Klikk på **Lagre**.

Nye roller du oppretter, legges til i listen over roller.

Endre navnet på en rolle

1. Velg en rolle fra Roller-tabellen, og klikk **deretter Rediger** (blyantikonet).
2. Skriv inn det nye navnet på rollen.
3. Klikk på **Lagre**.

Slette en rolle

- Velg en rolle fra Roller-tabellen, og klikk **deretter Slett** (X-ikonet).

  Standardroller kan ikke slettes.

Knytte en rolle til en lisenstype

- Merk av for eller fjern merket for hver lisenstype under kolonnen for en bestemt rolle du vil knytte til denne lisenstypen, i Lisenser-tabellen.

  MERK: Feltene **Brukt** og **Tilgjengelig** angir antall lisenser du har brukt, og det totale antallet lisenser du har krav på.

  Hvis organisasjonen har en sammendragslisens for samhandling, **vises Interaksjonssammendrag** i denne tabellen. Du trenger ikke å tilordne denne lisensen til noen roller for å bruke samhandlingssammendrag.

Redigere tillatelser for en rolle

- I Tillatelser-tabellen merker du av for (tilordner) eller fjerner merket for hver tillatelse under kolonnen for en bestemt rolle.

Hvis du velger en tillatelse som krever andre tillatelser, velges de nødvendige tillatelsene automatisk.

Tillatelser

I tillatelser-tabellen kan du tilordne bestemte tillatelser til standardroller og egendefinerte roller.

Tillatelser-tabellen skiller tillatelser etter kategori. Overskriftene nedenfor tilsvarer kategoriene i tillatelsestabellen.

Programbehandling

Tillatelse	Detaljer	
Administrere QM	Beskrivelse	Lar deg administrere QM applikasjoner.
	Sidetilgang	Programadministrasjon > QM konfigurasjon > globale innstillinger Programbehandling > QM kontaktflyter > oppbevaring
	Lisenser	Webex WFO-tilgang
	Beslektet Tillatelser og merknader	—
Overvåkin g av agent	Beskrivelse	Lar deg overvåke skjermen og/eller lyden til en aktiv agent, samt samle inn agentlogger.
	Sidetilgang	Programadministrasjon > overvåking > agentovervåking
	Lisenser	Webex WFO-tilgang, overvåking
	Relaterte tillatelser og merknader	For å overvåke agenter i sanntid trenger du også tillatelse til Live Audio Monitoring (for lydovervåking) og/eller Live Screen Monitoring-tillatelsen (for skjermovervåking).

Tillatelse	Detalj	
Administre re WFM	Beskrivelse	Lar deg administrere WFM applikasjoner.
	Sidetilgang	Visninger for programbehandling > brukerkonfigurasjon >visninger Programbehandling > tjenestekøer Applikasjonsbehandling > prognoser Programbehandling > tidsplan Konfigurasjon Programadministrasjon > Planleggingsadministrasjon Programadministrasjon > dynamisk planlegging Applikasjonsbehandling > aktiviteter Applikasjonsbehandling > historiske data Applikasjonsadministrasjon > WFM konfigurasjon Applikasjonsadministrasjon > ferieplanleggingApplikasjonsadministrasjon > strategisk planlegging Tidsplaner og planlegging > tidsplan Rediger administrasjon
	Lisenser	Webex WFO-tilgang
	Beslektet Tillatelser og merknader	—
Administre re WFM Arbeidsfly ter	Beskrivelse	Gir deg tilgang til Arbeidsflyter-siden og gir Enterprise-visning for den siden bare slik at administratorer som vanligvis ikke har Enterprise-visningen, kan administrere arbeidsflytene WFM.
	Sidetilgang	Programbehandling > brukerkonfigurasjon > aktiviteter > arbeidsflyter
	Lisenser	Webex WFO-tilgang
	Relaterte tillatelser og merknader	Denne tillatelsen er uavhengig av tillatelsen Administrer WFM, men du bør tilordne denne tillatelsen sammen med Administrer WFM eller Administrer tidsplaner

Tillatelse	Detaljer	
		tillatelse.
Administrere roller	Beskrivelse	Lar deg opprette roller og endre tillatelser som er knyttet til disse rollene.
	Sidetilgang	Programbehandling > brukerkonfigurasjon > roller
	Lisenser	Webex WFO-tilgang
	Relaterte tillatelser og merknader	—
Administrere Leier	Beskrivelse	Lar deg utføre administrative oppgaver for leieren.
	Sidetilgang	Programbehandling > brukerkonfigurasjon > slå sammen brukere Programadministrasjon > administrasjon > globale innstillinger Programadministrasjon > administrasjon > nedlastinger Programadministrasjon > administrasjon > KPI-er (Key Performance Indicators) Programadministrasjon > systemkonfigurasjon > konfigurasjon av dataserver Programadministrasjon > systemkonfigurasjon > ekstern lagring Konfigurasjon av programadministrasjon > Analytics > Analytics
	Lisenser	—
	Relaterte tillatelser og merknader	Du må også ha tillatelsen Administrer Analytics for å få tilgang til Analytics-konfigurasjonssiden.
Administrer org.	Beskrivelse	Lar deg administrere gruppene, teamene og brukerne som er

Tillatelse	Detalj
Struktur	Innenfor ditt omfang.

Tillatelse	Detalj	
	Sidetilgang	Programadministrasjon > brukerkonfigurasjon > grupper Programadministrasjon > brukerkonfigurasjon > Teams Programadministrasjon > brukerkonfigurasjon > brukere Programadministrasjon > brukerkonfigurasjon > slå sammen brukere
	Lisenser	Webex WFO-tilgang
	Relaterte tillatelser og merknader	Du må ha flere tilleggstillatelser for å utføre følgende handlinger på Brukere-siden: ▪ Hvis du vil tilordne roller, må du ha tillatelsen Tilordne brukerroller. Hvis du ikke har tillatelsen Tilordne brukerroller og oppretter en ny bruker, gir Webex WFO automatisk den nye brukeren standard agentrolle. Bare brukere med tillatelsen Tilordne brukerroller kan endre denne tilordningen. ▪ Hvis du vil tilordne WFM visninger på Brukere-siden, må du ha tillatelsen Rediger WFM visninger ▪ Hvis du vil tilordne QM visninger, må du ha tillatelsen Rediger QM visninger ▪ Hvis du vil importere brukere, må du ha tillatelsen Tilordne brukerroller. Hvis importfilen inneholder verdier i kolonnen Visninger, må du ha tillatelsen Rediger WFM visninger. Hvis filen inneholder verdier i kolonnen QM visninger, må du ha tillatelse til å redigere QM visninger. ▪ Hvis du vil tilordne roller til flere brukere, må du ha tillatelsen Tilordne brukerroller Hvis en bruker er tilordnet Adadministration Org. Structure permission før Webex oppgraderes WFO til Webex WFO-versjon 10.4.3 eller nyere, tilordnes også tillatelsene Tilordne brukerroller, Rediger WFM visninger og Rediger QM visninger til denne brukeren av

Tillatelse	Detalj	
		standard.
Motta bedriftsvarsler	Beskrivelse:	Lar deg abonnere på bedriftsvarsler. Disse varslene gjelder daglig drift i et kontaktsenter.
	Sidetilgang	(bare bedriftsvarsler) Programadministrasjon > overvåking > varsler
	Lisenser	Samsvarsregistrering, kvalitetsstyring, arbeidsstyrkeadministrasjon, analyse, skrivebordsanalyse, overvåking Webex WFO-tilgang
	Relatert tillatelse og merknader	Se Konfigurere varsler for en fullstendig liste over forretningsvarsler.
Motta støttevarsler	Beskrivelse	Lar deg konfigurere hvordan støttevarsler sendes for feilsøkingsformål.
	Sidetilgang	(Bare støttevarsler) Applikasjonsadministrasjon > overvåking > varsler
	Lisenser	Administrativ lisens: Systemadministrator
	Beslektet Tillatelser og merknader	—

Tillatelse	Detalj	
Vis API dokumentasjon	Beskrivelse	Lar deg se den API dokumentasjonen.
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Webex WFO-tilgang
	Beslektet Tillatelser og merknader	—
Administrere ACD konfigurasjon	Beskrivelse	Lar deg sette opp en forbindelse mellom Webex WFO og ACD.
	Sidetilgang	Programadministrasjon > systemkonfigurasjon > ACD konfigurasjon
	Lisenser	—
	Beslektet Tillatelser og merknader	—
Administrere distribusjonsliste	Beskrivelse	Lar deg administrere distribusjonslister.
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Administrativ lisens: Systemadministrator
	Beslektet Tillatelser og merknader	—

Tillatelse	Detalj	
Vise informasjon om revisjon	Beskrivelse	Lar deg vise serverstatus og varsler.
	Sidetilgang	—
	Lisenser	—
	Beslektet Tillatelser og merknader	—
Masseimport	Beskrivelse	Lar deg importere data ved hjelp av de ulike import-API-ene.
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Webex WFO-tilgang
	Relaterte tillatelser og merknader	Se Webex *WFO API Reference Guide* for flere detaljer.
Administrere passordpolicy	Beskrivelse	Lar deg administrere innstillinger for passordpolicy og låse opp brukerkontoer.
	Sidetilgang	Retningslinjer for programadministrasjon > administrasjon > passord
	Lisenser	—
	Beslektet Tillatelser og merknader	—

Tillatelse	Detalj	
Vis skrivebordsovervåking	Beskrivelse	Lar deg vise siden Skrivebordsovervåking.
	Sidetilgang	Applikasjonsadministrasjon > overvåking > skrivebordsovervåking
	Lisenser	Overvåking, Skrivebordsanalyse, Analytics
	Beslektet Tillatelser og merknader	—
Administrere krypteringsnøkler	Beskrivelse	Lar deg generere nye krypteringsnøkler for lagringsfiler.
	Sidetilgang	Lisenser for programbehandling > administrasjon > globale
	innstillinger	—
	Beslektet Tillatelser og merknader	—
Administrere Active Directory-godkjenning	Beskrivelse	Lar deg opprette og redigere Active Directory-tilkoblinger.
	Sidetilgang	Programbehandling > Active Directory-
	konfigurasjonslisenser	
	Beslektet Tillatelser og merknader	—

Tillatelse	Detalj	
Administrere Gamification	Beskrivelse	Lar deg administrere gamification for agenter.
	Sidetilgang	Lisenser for programstyring > ytelsesstyring
		Webex WFO-tilgang
	Beslektet Tillatelser og merknader	—
Vis gamification	Beskrivelse	Lar deg se gamification.
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Webex WFO-tilgang
	Beslektet Tillatelser og merknader	—
Tilgang til mobile enheter	Beskrivelse	Lar deg aktivere tilgang til en begrenset mobilversjon av Webex WFO-nettstedet. Denne tillatelsen påvirker ikke mobilappen (se Tilgang til mobilapp).
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Samtaleopptak, kvalitetsstyring, arbeidsstyrkeadministrasjon, skrivebordsanalyse, analyse Webex WFO-tilgang
	Beslektet Tillatelser og merknader	—

Tillatelse	Detalj	
Vise/oppdatere hotellbrukere	Beskrivelse	Lar deg vise, redigere og opprette hotellbrukere
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Webex WFO-tilgang
	Beslektet Tillatelser og merknader	—
Se detaljer om Service Checkeren	Beskrivelse	Lar deg se følgende detaljer om en kontakts evaluator: ▪ Service Checkerens fornavn ▪ Service Checkerens etternavn ▪ Evalueringsdato ▪ Evaluering godkjent av
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Datalisenser: Kvalitetsstyring Webex WFO-tilgang
	Beslektet Tillatelser og merknader	—
Tilordne brukerroller	Beskrivelse	Lar deg tilordne roller til brukere på Brukere-siden på en av følgende måter: ▪ Redigere en eksisterende bruker ▪ Opprette en ny bruker ▪ Tilordne roller til flere brukere ▪ Importere brukere

Tillatelse	Detalj	
		Hvis importfilen inneholder verdier i kolonnen Visninger, må du ha Rediger WFM visninger tillatelse. Hvis filen inneholder verdier i kolonnen QM visninger, må du ha tillatelse til å redigere QM visninger.
	Sidetilgang	Programadministrasjon > brukerkonfigurasjon > destinasjonsside **Dette** er en ny funksjon som ennå ikke er allment tilgjengelig. Hvis du vil ha tidlig tilgang til denne funksjonen, Kontakt din Cisco Account Manager.
	Lisenser	—
	Relaterte tillatelser og merknader	Hvis du vil ha tilgang til Brukere-siden, må du ha tillatelsen Administrere org. Struktur
Redigere WFM visninger	Beskrivelse	Gjør at du kan tilordne WFM visninger til brukere på Brukere-siden på en av følgende måter: ▪ Redigere en eksisterende bruker ▪ Opprette en ny bruker ▪ Importere brukere
	Sidetilgang	—
	Lisenser	—
	Relaterte tillatelser og merknader	Hvis du vil ha tilgang til Brukere-siden, må du ha tillatelsen Administrere org. Struktur Hvis du vil importere brukere, må du ha tillatelsen Tilordne brukerroller. Hvis importfilen inneholder verdier i kolonnen Visninger, må du ha tillatelsen Rediger WFM visninger.

Tillatelse	Detalj	
		Hvis du vil se Visninger-siden og velge en WFM visning du vil redigere, må du ha tillatelsen Administrer WFM.
Redigere QM visninger	Beskrivelse	Gjør at du kan tilordne QM visninger til brukere på Brukere-siden på en av følgende måter: ▪ Redigere en eksisterende bruker ▪ Opprette en ny bruker ▪ Importere brukere
	Sidetilgang	—
	Lisenser	—
	Relaterte tillatelser og merknader	Hvis du vil ha tilgang til Brukere-siden, må du ha tillatelsen Administrere org. Struktur Hvis du vil importere brukere, må du ha tillatelsen Tilordne brukerroller. Hvis importfilen inneholder verdier i kolonnen Visninger, må du ha tillatelsen Rediger QM visninger.
Tilgang til mobilapp	Beskrivelse	Lar deg logge på og bruke Webex WFO-mobilappen. Denne tillatelsen påvirker ikke mobilversjonen av Webex WFO-nettsted (se Tilgang til mobilenhet).
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Datalisenser: Registrering av samsvar, kvalitetsstyring, arbeidsstyrkeadministrasjon og analyse Webex WFO-tilgang Administrativ lisens: Leieradministrator
	Beslektet Tillatelser og merknader	—

Tillatelse	Detalj	
Administrere WFM agenter	Beskrivelse	Lar deg redigere WFM agentplanleggingsattributter på Brukere-siden hvis en bruker er aktivert for planlegging og ikke er inaktiv. Attributter du kan redigere, er: ▪ Tidssone for planlegging ▪ Ansiennitet ▪ Hovedtjenestekø ▪ Arbeidsbetingelsesprofil ▪ Tilordninger av ferdigheter ▪ Standard arbeidsskiftrotasjon ▪ Kopiere arbeidsskiftrotasjoner ▪ Andre arbeidsskift ▪ Tilordnede unntak ▪ Ferie Timer ▪ Planlegg utgivelsesprofil ▪ Maks bemanningsgrupper Med denne tillatelsen kan du også vise attributter som påvirker alle brukere og QM brukerattributter.
	Sidetilgang	Programbehandling > brukerkonfigurasjon > brukere
	Lisenser	Datalisenser: Workforce Management Webex WFO-tilgang
	Relaterte tillatelser og merknader	Denne tillatelsen aktiveres ikke automatisk i noen av standardrollene. Hvis en rolle inkluderer tillatelsen Administrere organisasjonsstruktur, trenger du ikke å aktivere denne tillatelsen fordi tillatelsen Administrere organisasjonsstruktur gir full tilgang til Brukere-siden. Tillatelser som lar deg redigere generelle, QM eller WFM brukere

Tillatelse	Detaljer	
		-attributter (Rediger WFM visninger, Rediger QM visninger, Administrer passordpolicy og Administrer organisasjonsstruktur) erstatter denne tillatelsen. Denne tillatelsen lar deg ikke opprette en ny bruker, velge eller redigere en inaktiv bruker, redigere eller opprette en ny hotellbruker, administrere flere brukere eller importere/eksportere brukere.

Instrumentbord

Tillatelse	Detaljer	
Vis QM Dashbord	Beskrivelse	Lar deg vise QM widgeter i Data Explorer-instrumentbordene.
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Datalisenser: Kvalitetsstyring Webex WFO-tilgang
	Relaterte tillatelser og merknader	Hvis du vil vise noen QM widgeter, trenger du også tillatelsene Vis evalueringsresultater og Vis kontaktmål.
Administrere instrumentbord	Beskrivelse	Lar deg konfigurere instrumentbordene Analytics, QM og WFM.
	Sidetilgang	—
	Lisenser	—
	Relaterte tillatelser og merknader	Du må også ha tillatelsene Vis QM instrumentbord og Vis WFM instrumentbord.
Vis WFM	Beskrivelse	Lar deg vise de WFM widgetene i Data Explorer

Tillatelse	Detalj	
Instrumentbord		Oversikter. Du kan også redigere Plantillatelse som kreves for to WFM widgeter.
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Datalisenser: Workforce Management Webex WFO-tilgang
	Beslektet Tillatelser og merknader	—

Innspillinger Admin

Tillatelse	Detaljer	
Vis papirkurven	Beskrivelse	Lar deg søke i papirkurvens innhold fra Samhandlingssiden og gjenopprett kontakter slik at opptakene kan spilles av.
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Webex WFO-tilgang
	Beslektet Tillatelser og merknader	—
Slett kontakt	Beskrivelse	Lar deg slette kontakter.
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Webex WFO-tilgang
	Relaterte tillatelser og merknader	Du må også ha tillatelsen Vis papirkurv.

Tillatelse	Detaljer	
Administrere arbeidsflyt	Beskrivelse	Gir deg tilgang til og konfigurering av arbeidsflyter for QM
	Sidetilgang	Administrasjon av programbehandling > QM konfigurasjon > arbeidsflytadministrasjon
	Lisenser	Webex WFO-tilgang
	Beslektet Tillatelser og merknader	—
Administrere metadatafelt	Beskrivelse	Lar deg få tilgang til og konfigurere metadata.
	Sidetilgang	Programbehandling > QM konfigurasjon > metadatabehandling
	Lisenser	Webex WFO-tilgang
	Beslektet Tillatelser og merknader	—
Administrere evalueringsskjemaer	Beskrivelse	Lar deg konfigurere evalueringsskjemaer.
	Sidetilgang	Application Management > QM Configuration > Evaluation Form Manager
	Lisenser	Webex WFO-tilgang
	Beslektet Tillatelser og merknader	—
Administrere innspillingssteder	Beskrivelse	Lar deg velge et innspillingssted for et team, hvis brukeren har flere nettsteder.
	Sidetilgang	—

Tillatelse	Detalj	
	Lisenser	Webex WFO-tilgang
	Beslektet Tillatelser og merknader	—
Administrere kontaktmål	Beskrivelse	Lar deg vise kontaktmål på siden Administrasjon av kontaktmål.
	Sidetilgang	Programbehandling > QM kontaktflyter > kontaktmåladministrasjon
	Lisenser	Webex WFO-tilgang
	Relaterte tillatelser og merknader	Hvis du vil opprette eller redigere kontaktmål, trenger du også tillatelsene Opprett kontaktmål.
Konfigurere telefonigrupper	Beskrivelse	Lar deg konfigurere telefonigrupper, signalgrupper og opptaksgrupper.
	Sidetilgang	Programbehandling > QM konfigurasjon > telefonigrupper
	Lisenser	Webex WFO-tilgang
	Beslektet Tillatelser og merknader	—

Tillatelse	Detaljer	
Konfigurere enhetstilknytninger	Beskrivelse	Lar deg konfigurere enheter i telefonsenteret ditt.
	Sidetilgang	Tilknytninger for programbehandling > QM konfigurasjon > enheter
	Lisenser	Webex WFO-tilgang
	Beslektet Tillatelser og merknader	—
AdminReconTasks	Denne tillatelsen brukes ikke for øyeblikket.	

Desktop-klient

Tillatelse	Detaljer	
Registrer Skrivebordsanalyse	Beskrivelse	Tillater at agenters skrivebordsaktivitet registreres automatisk.
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Samsvarsregistrering, kvalitetsstyring, skrivebordsanalyse, Analytics Essential, Analytics Enterprise Webex WFO-tilgang
	Relaterte tillatelser og merknader	Agenter må også ha tillatelsen Capture Desktop Events.

Tillatelse	Detalj	
Ta opp skjerm	Beskrivelse	Registrerer automatisk skjermaktivitet på brukerens skrivebord.
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Datalisenser: Kvalitetsstyringsanalyse Viktig, Analytics Enterprise
	Relaterte tillatelser og merknader	Agenten må også ha tillatelsen Ta opp kontakter. For å aktivere skjermopptak på en brukers skrivebord, må Smart Desktop være installert, og du må også aktivere en av følgende tillatelser: ▪ Ta opp stemme – kreves når du automatisk vil ta opp både tale og skjerm under en samtale ▪ Startskjermbilde for opptak - Kreves når du vil at brukeren skal kontrollere når skjermopptak starter og stopper ved hjelp av opptakskontroller
Ta opp stemme	Beskrivelse	Tar automatisk opp lyd. Denne tillatelsen er nødvendig for alle arkitekturer for taleopptak, ikke bare de som bruker Smart Desktop. Uten denne tillatelsen blir ikke brukernes lyd tatt opp.
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Datalisenser: Samsvarsregistrering, Kvalitetsstyring
	Relaterte tillatelser og merknader	Agenten må også ha tillatelsen Ta opp kontakter. Med arkitekturer som bruker Smart Desktop, må Smart Desktop også installeres på brukerens skrivebord for at opptak skal skje.
Live skjermovervåking	Beskrivelse	Lar deg overvåke en brukers skjerm i sanntid. Gjør det mulig å overvåke agentenes skjermer via siden Agentovervåking. Både agenten og skjermen må ha denne tillatelsen for at direkte skjermovervåking skal fungere.

Tillatelse	Detaljer	
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Datalisenser: Kvalitetsstyring, Overvåking Webex WFO-tilgang
	Beslektet Tillatelser og Notater	Skjermer trenger også tillatelsen Agentovervåking.
Live lyd Overvåker	Beskrivelse	Lar deg live audio overvåke en brukers samtaler. Tillater agenter ' lyd som skal overvåkes via siden Agentovervåking. Begge Agenten og skjermen må ha denne tillatelsen for Live Audio overvåking til arbeid.
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Datalisenser: Kvalitetsstyring Webex WFO-tilgang
	Beslektet Tillatelser og Notater	Skjermer trenger også tillatelsen Agentovervåking.
Ta opp på Etterspørsel (RTP Signalisering)	Beskrivelse	Aktiverer opptaksmodus for Record On Demand i Smart Skrivebord. Denne modusen gjør det mulig for agenten å registrere bare Segmenter av anrop som er eksplisitt angitt ved bruk Innspilling kontroller.
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Datalisenser: Samsvarsregistrering og kvalitetsstyring Webex WFO-tilgang
	Beslektet Tillatelser	—

Tillatelse	Detalj	
	og Notater	
Capture Desktop Events	Beskrivelse	Tillater at skrivebordshendelser på agenters skrivebord registreres automatisk.
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Samsvarsregistrering, kvalitetsstyring, skrivebordsanalyse, Analytics Essential, Analytics Enterprise Webex WFO-tilgang
	Relaterte tillatelser og merknader	Agenter må også ha tillatelsen Capture Desktop Analytics.

Spille inn kontakter

Tillatelse	Detaljer	
Vis kontakter	Beskrivelse	Lar deg søke i alle opptakskontakter innen omfanget ditt fra Samhandlinger-siden.
	Sidetilgang	Interaksjoner
	Lisenser	Datalisenser: Registrering av samsvar, kvalitetsstyring og analyse Webex WFO-tilgang
	Beslektet Tillatelser og merknader	—
Vis scorede kontakter	Beskrivelse	Lar deg bare søke etter kontakter som har blitt scoret (evaluert) fra Samhandlinger-siden.
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Datalisenser: Kvalitetsstyring Webex WFO-tilgang

Tillatelse	Detaljer	
	Relaterte tillatelser og merknader	—
Eksportere opptak	Beskrivelse	Lar deg eksportere opptak fra Samhandlinger-siden.
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Datalisenser: Kvalitetsstyring Webex WFO-tilgang
	Relaterte tillatelser og merknader	Du må også ha tillatelsen Vis kontakter.
Vise egendefinerte metadata	Beskrivelse	Lar deg vise egendefinerte metadata på Samhandlinger-siden og i Media Player.
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Datalisenser: Samsvarsregistrering og kvalitetsstyring Webex WFO-tilgang
	Relaterte tillatelser og merknader	Du må også ha tillatelsen Vis kontakter.
Redigere egendefinerte metadata	Beskrivelse	Lar deg redigere egendefinerte metadata på Samhandlinger-siden og i Media Player.
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Datalisenser: Samsvarsregistrering og kvalitetsstyring

Tillatelse	Detalj	
		Webex WFO-tilgang
	Beslektet Tillatelser og Notater	Du må også ha Vis kontakter og Vis Egendefinerte metadatatillatelser.
Tagg kontakt	Beskrivelse	Lar deg merke en kontakt ved hjelp av opptaket Kontroller.
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Datalisenser: Registrering av samsvar og kvalitet Ledelse Webex WFO-tilgang
	Beslektet Tillatelser og Notater	Hvis du vil merke en kontakt med opptakskontrollene, Smart Skrivebordet må være installert.
Opprett kontakt	Beskrivelse	Lar deg opprette en ikke-samtalekontakt på Samhandlinger-siden.
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Datalisenser: Registrering av samsvar og kvalitet Ledelse Webex WFO-tilgang
	Beslektet Tillatelser og Notater	Du må også ha tillatelsen Vis kontakter.
Se Analytics-data for Kontakter	Beskrivelse	Lar deg se Analytics Net Promoter-poengsummene (NPS) og Eval Predictive Scores (EPS) data for kontakter innenfor omfanget på Samhandlinger-siden.

Tillatelse	Detaljer	
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Webex WFO-tilgang
	Relaterte tillatelser og merknader	—
Vis rotopptak	Beskrivelse	Lar deg se rotopptak.
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Datalisenser: Samsvarsregistrering og kvalitetsstyring Webex WFO-tilgang
	Relaterte tillatelser og merknader	—
Fjern merking av kontakt	Beskrivelse	Gjør det mulig å fjerne merkingen av en kodet kontakt.
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Datalisenser: Samsvarsregistrering og kvalitetsstyring Webex WFO-tilgang
	Relaterte tillatelser og merknader	—

Tillatelse	Detalj	
Merk for trening	Beskrivelse	Lar deg merke en kontakt for gjennomgang under opplæring.
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Datalisenser: Samsvarsregistrering og kvalitetsstyring Webex WFO-tilgang
	Relaterte tillatelser og merknader	Som standard kan alle brukere merke en kontakt for opplæring. Hvis du ikke krever at alle brukere skal merke kontakter for opplæring, fjerner du merket i denne avmerkingsboksen. Du må også ha tillatelsene Vis kontakter og Tagg kontakter eller Fjern merking av kontakter.
Vis alle opplæringskontakter	Beskrivelse	Lar deg vise alle kontakter som er merket for opplæring på tvers av leieren.
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Webex WFO-tilgang
	Relaterte tillatelser og merknader	Du må også ha tillatelsen Vis kontakter.
Eksport av massekontakt	Beskrivelse	Lar deg eksportere lydfiler, kontaktdetaljer og metadata fra Samhandlinger-siden på planlagt eller ad hoc-basis. Du kan bare vise og samhandle med dine egne massekontakteksporter.
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Datalisenser: Samtaleopptak, kvalitetsstyring Webex WFO-tilgang

Tillatelse	Detaljer	
	Relaterte tillatelser og merknader	Deaktivert som standard. Tillatelsene Massekontakteksport og Vis massekontakteksport gjør det mulig å opprette din egen eksport av massekontakter og vise all eksport av massekontakter for organisasjonen.
Vis ikke-avstemte rotopptak	Beskrivelse	Lar deg se alle rotopptak betingelsesløst.
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Datalisenser: Samtaleopptak, kvalitetsstyring Webex WFO-tilgang
	Relaterte tillatelser og merknader	Deaktivert som standard. Du må også ha tillatelsen Vis rotopptak.
Vise eksport av massekontakter	Beskrivelse	Lar deg vise massekontakteksportene for alle i organisasjonen. Du kan ikke opprette masseeksport av kontakter med denne tillatelsen.
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Datalisenser: Samtaleopptak, kvalitetsstyring Webex WFO-tilgang
	Relaterte tillatelser og merknader	Deaktivert som standard. Tillatelsene Massekontakteksport og Vis massekontakteksport gjør det mulig å opprette din egen eksport av massekontakter og vise all eksport av massekontakter for organisasjonen.

Tillatelse	Detalj	
Massesletting	Beskrivelse	Lar deg slette kontakter i bulk.
	Sidetilgang	Programbehandling > QM kontaktflyter > massekontaktoperasjoner **Dette** er en ny funksjon som ennå ikke er allment tilgjengelig. Hvis du vil ha tidlig tilgang til denne funksjonen, kontakt din Cisco Account Manager.
	Lisenser	Datalisenser: Samtaleopptak, Kvalitetsstyring
	Relaterte tillatelser og merknader	Hvis du vil bruke alle funksjonene på siden Massekontaktoperasjoner, kombinerer du denne tillatelsen med tillatelsene Oppbevaring av masseoppdatering og Metadata for masseoppdatering.
Ta opp kontakter	Beskrivelse	Tillater import av alle typer agenters kontakter til Webex WFO. Denne tillatelsen kreves for alle typer kontaktopptak eller -opptak.
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Datalisenser: Samtaleopptak, Kvalitetsstyring
	Relaterte tillatelser og merknader	Denne tillatelsen er en forutsetning for tillatelsene Record Voice og Record Screen.
Vis alle HR-kontakter	Beskrivelse	Lar deg vise alle kontakter som er merket for HR på tvers av leieren.
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Datalisenser: Kvalitetsstyring Webex WFO-tilgang
	Relaterte tillatelser og merknader	Du må også ha tillatelsen Vis kontakter.

Tillatelse	Detaljer	
Merk for HR	Beskrivelse	Lar deg merke en kontakt for gjennomgang i HR.
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Datalisenser: Kvalitetsstyring Webex WFO-tilgang **Krever** minst én av disse lisensene.
	Relaterte tillatelser og merknader	Gjør det mulig for administratorer å definere hvilke roller som har muligheten til å merke en kontakt for gjennomgang i HR. Hvis du ikke krever at alle brukere skal merke kontakter for HR, fjerner du merket for Merk for HR. Du må også ha tillatelsen Vis kontakt.
ViewNotProcessedReason	Beskrivelse	Denne tillatelsen brukes ikke for øyeblikket.
Inkluder egenomfang i QM visninger	Beskrivelse	Hvis tilgangen din til Webex WFO styres av QM visninger, lar denne tillatelsen deg se og spille av dine egne kontakter, pluss kontakter som oppfyller QM View-kriteriene. Se Behandle visninger .
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Datalisenser: Samtaleopptak, Kvalitetsstyring
	Relaterte tillatelser og merknader	Du må også ha tillatelsen Vis kontakter. Denne tillatelsen er som standard ikke tilordnet til noen roller.
Oppbevaring av masseoppdatering	Beskrivelse	Lar deg oppdatere oppbevaringspolicyen for flere Kontakter samtidig.
	Sidetilgang	Programbehandling > QM kontaktflyter > massekontaktoperasjoner **Dette** er en ny funksjon som ennå ikke er allment tilgjengelig. Hvis du vil ha tidlig tilgang

Tillatelse	Detalj	
		til denne funksjonen, kontakt din Cisco Account Manager.
	Lisenser	Datalisenser: Samtaleopptak, Kvalitetsstyring
	Relaterte tillatelser og merknader	Hvis du vil bruke alle funksjonene på siden Massekontaktoperasjoner, kombinerer du denne tillatelsen med tillatelsene Massesletting og Masseoppdatering av metadata.
Metadata for masseoppdatering		Beskrivelse Lar deg oppdatere de egendefinerte metadataene som er Tilknyttet flere kontakter samtidig.
	Sidetilgang	Programbehandling > QM kontaktflyter > massekontaktoperasjoner **Dette** er en ny funksjon som ennå ikke er allment tilgjengelig. Hvis du vil ha tidlig tilgang til denne funksjonen, kontakt din Cisco Account Manager.
	Lisenser	Datalisenser: Samtaleopptak, Kvalitetsstyring
	Relaterte tillatelser og merknader	Hvis du vil bruke alle funksjonene på siden Massekontaktoperasjoner, kombinerer du denne tillatelsen med tillatelsene Massesletting og Masseoppdatering av oppbevaring.

Registrere kontaktevalueringer

Tillatelse	Detaljer	
Opprett evaluering skomment ar	Beskrivelse	Lar deg opprette kommentarer i vinduet Evalueringsskjema i mediespilleren.
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Datalisenser: Kvalitetsstyring Webex WFO-tilgang
	Beslektet	Du må også ha Vis kontakter og Vis evalueringer

Tillatelse	Detaljer	
	Tillatelser og merknader	Tillatelser.
Godkjenn kontaktevaluering	Beskrivelse	Lar deg godkjenne evalueringen for en kontakt fra mediespilleren.
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Datalisenser: Kvalitetsstyring Webex WFO-tilgang
	Relaterte tillatelser og merknader	Du må også ha tillatelsene Vis kontakter og Vis evalueringer.
Evaluer kontakt	Beskrivelse	Lar deg evaluere en kontakt i mediespilleren og vise evalueringspanelet for kontakter uten poengsum.
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Datalisenser: Kvalitetsstyring Webex WFO-tilgang
	Relaterte tillatelser og merknader	Du må også ha tillatelsene Vis kontakter og Vis evalueringer.
Rediger evalueringskommentar	Beskrivelse	Lar deg redigere kommentarer i et evalueringsskjemavindu i mediespilleren.
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Datalisenser: Kvalitetsstyring Webex WFO-tilgang
	Beslektet	Du må også ha tillatelsene Vis kontakter, Opprett evalueringskommentar og Vis evalueringer.

Tillatelse	Detaljer	
	Tillatelser og merknader	
Vis evalueringer	Beskrivelse	Lar deg vise kontaktevalueringer i mediespilleren.
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Datalisenser: Kvalitetsstyring Webex WFO-tilgang
	Relaterte tillatelser og merknader	Du må også ha tillatelsen Vis kontakter
Selvevaluering kontakt	Beskrivelse	Lar deg evaluere dine egne kontakter.
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Datalisenser: Kvalitetsstyring Webex WFO-tilgang
	Relaterte tillatelser og merknader	Du må også ha tillatelsene Vis kontakter og Evaluer kontakt.
Selvgodkjent kontaktevaluering	Beskrivelse	Lar deg godkjenne din egen kontaktevaluering.
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Datalisenser: Kvalitetsstyring
	Relaterte tillatelser og merknader	Du må også ha tillatelsene Vis kontakter og Vis evalueringer.
Rediger Enhver evaluering	Beskrivelse	Lar deg redigere en evaluering du har fullført, og se følgende detaljer om en kontakts evaluator:

Tillatelse	Detaljer	
		▪ Service Checkerens navn ▪ Evaluering godkjent av
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Datalisenser: Kvalitetsstyring Webex WFO-tilgang
	Beslektet Tillatelser og merknader	—

Registrere kontaktkalibreringer

Tillatelse	Detaljer	
Kalibrer kontakt	Beskrivelse	Lar deg merke en kontakt for kalibrering på Samhandlinger-siden og utføre en kalibreringsevaluering.
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Datalisenser: Kvalitetsstyring Webex WFO-tilgang
	Relaterte tillatelser og merknader	Du må også ha tillatelsen Vis kontakter.
Selvkalibrer kontakt	Beskrivelse	Lar deg kalibrere dine egne kontakter.
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Datalisenser: Kvalitetsstyring Webex WFO-tilgang
	Relaterte tillatelser og merknader	

Du må også ha tillatelsene Vis kontakter og Kalibrer Kontakt

Kontakt Mål

Tillatelse	Detaljer	
Opprett evaluering smål	Beskrivelse	Lar deg opprette og tilordne evalueringsoppgaver (ad hoc) og kontaktmål.
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Datalisenser: Kvalitetsstyring Webex WFO-tilgang
	Relaterte tillatelser og merknader	Hvis du vil opprette kontaktmål, trenger du også tillatelsen Administrer kontaktmål.
Opprett kalibrering smål	Beskrivelse	Lar deg opprette og tilordne kalibreringsoppgaver (ad hoc) og kontaktmål.
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Datalisenser: Kvalitetsstyring Webex WFO-tilgang
	Relaterte tillatelser og merknader	Hvis du vil opprette kontaktmål, trenger du også tillatelsen Administrer kontaktmål.
Opprett gjennomgangsmål	Beskrivelse	Lar deg opprette og tilordne gjennomgangsoppgaver (ad hoc) og kontaktmål.
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Datalisenser: Kvalitetsstyring Webex WFO-tilgang
	Relaterte tillatelser og merknader	Hvis du vil opprette kontaktmål, trenger du også tillatelsen Administrer kontaktmål.

Tillatelse	Detaljer	
Vis kontaktmål	Beskrivelse	Gir deg tilgang til kontaktkøen og viser widgeten Fremdrift for kontaktmål.
	Sidetilgang	Kontaktkø Kontrollprogram for > kontaktmål Fremdrift
	Lisenser	Datalisenser: Kvalitetsstyring Webex WFO-tilgang
	Relaterte tillatelser og merknader	—

Undersøkelse

Tillatelse	Detaljer	
Administrere QM Undersøkelser	Beskrivelse	Lar deg konfigurere eksterne leverandører av spørreundersøkelser etter samtale.
	Sidetilgang	Programbehandling > QM kontaktflyter > spørreundersøkelse etter samtale
	Lisenser	Webex WFO-tilgang
	Relaterte tillatelser og merknader	—
Vis undersøkelses resultater	Beskrivelse	Gjør det mulig å vise resultatdata for kundeundersøkelser i mediespilleren, kontakttabellen og rapportene.
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Datalisenser: Kvalitetsstyring Webex WFO-tilgang
	Beslektet	Du må også ha tillatelsen Vis kontakter.

Tillatelse	Detaljer
	Tillatelser og merknader

Planlegge

Tillatelse	Detaljer	
Vis tidsplaner	Beskrivelse	Tillater brukere å vise sidene Min tidsplan og Min tilgjengelighet.
	Sidetilgang	Tidsplaner og planlegging > Mine tidsplaner og planlegging > min tilgjengelighet
	Lisenser	Datalisenser: Workforce Management Webex WFO-tilgang
	Relaterte tillatelser og merknader	—
Redigere tidsplaner	Beskrivelse	Lar brukere vise agentplaner og utføre følgende handlinger: Sett inn aktivitet, Handelsplan, Finn optimalt tidspunkt og Optimaliser tidsplaner. Tillater at brukere viser årsakskoder i Adherence-skuffen.
	Sidetilgang	Tidsplaner og planlegging > agentplaner
	Lisenser	Webex WFO-tilgang
	Relaterte tillatelser og merknader	Du må også ha tillatelsen Vis tidsplaner.
Planlegge rutetider	Beskrivelse	Gir brukeren tilgang til siden Planlegging (inkludert sidene Prognose, Distribusjon og Tidsplan) og til å opprette en Intradag dynamisk planleggingshendelse.

Tillatelse	Detaljer	
	Sidetilgang	Tidsplaner og planlegging > planlegging Tidsplaner og planlegging > dynamisk planlegging i løpet av dagen
	Lisenser	Webex WFO-tilgang
	Relaterte tillatelser og merknader	Du må også ha tillatelsen Vis tidsplaner. Hvis brukere vil konfigurere elementene i en tidsplan (inkludert arbeidsskift, unntak, krympekategorier, krympeuker og krympescenarioer), trenger brukerne tillatelsene Administrer WFM og Administrer tidsplaner.
Administrere tidsplaner	Beskrivelse	Gjør det mulig for planleggere og analytikere å redigere tidsplaner og konfigurere tidsplanelementer.
	Sidetilgang	Applikasjonsadministrasjon > administrasjon Applikasjonsadministrasjon > systemkonfigurasjon Applikasjonsadministrasjon > ytelsesstyring Applikasjonsadministrasjon > overvåking Programbehandling > tjenestekøer (unntatt siden Tjenestekøtyper) Applikasjonsbehandling > prognoser Programbehandling > Planlegge konfigurering Programbehandling > Planleggingsbehandling Programadministrasjon > Dynamisk planlegging Programbehandling > aktiviteter (unntatt sidene Unntakstyper og Arbeidsflyter) Application Management > historiske data Programbehandling > WFM konfigurasjon (unntatt sidene Globale innstillinger, HRMS-konfigurasjon og Oppbevaring; skrivebeskyttet tilgang til siden Tilordninger for tilordninger for etterlevelsetilstand) Programbehandling > ferieplanlegging (unntatt siden Ferietyper)

Tillatelse	Detaljer	
		Application Management > Strategisk planlegging tidsplaner og planlegging > Schedule Edit Management Tillatelsen Administrer tidsplaner gir skrivebeskyttet tilgang til siden Adherence State Mapping. Applikasjonsbehandling > strategisk planlegging Applikasjonsadministrasjon > ferieplanlegging (unntatt siden Ferietyper) Tidsplaner og planlegging > Tidsplan Rediger administrasjon
	Lisenser	Webex WFO-tilgang
	Relaterte tillatelser og merknader	Denne tillatelsen kan kombineres med andre tillatelser (for eksempel Administrere meldinger, Planlegge tidsplaner og Administrere organisasjonsstruktur) for å opprette en egendefinert planleggerrolle. Du må også ha tillatelsen Rediger tidsplaner for å kunne vise siden Agentplaner.

Meldinger

Tillatelse	Detaljer	
Oppdatere meldingsforespørsler	Beskrivelse	Lar deg sende inn og oppdatere en meldingsforespørsel.
	Sidetilgang	Meldinger
	Lisenser	Datalisenser: Workforce Management Webex WFO-tilgang
	Relaterte tillatelser og merknader	Oppdatere meldingsforespørsler er nødvendig for å samhandle med meldinger.

Tillatelse	Detaljer	
Administrere meldinger	Beskrivelse	Lar deg godkjenne og administrere forespørsler.
	Sidetilgang	Meldinger
	Lisenser	Webex WFO-tilgang
	Beslektet Tillatelser og merknader	—

Analytics

Tillatelse	Detaljer	
Vis systemanalyse	Beskrivelse	Med denne funksjonen kan du opprette og administrere datasett i Analytics-oversikter.
	Sidetilgang	Instrumentbord i Analytics
	Lisenser	Skrivebordsanalyse, Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO-tilgang
	Relaterte tillatelser og merknader	—
Administrere skrivebord Analytics	Beskrivelse	Med denne funksjonen kan du opprette, vise, redigere og slette Desktop Analytics-oppgaver på Oppgavebehandling-siden i
	Sidetilgang	Programbehandling > Analytics > Oppgavebehandling Programbehandling > Analytics > Desktop Manager Programbehandling > Analytics > Field Manager Programbehandling > Analytics > Analytics-konfigurasjon
	Lisenser	Skrivebordsanalyse, Analytics Essentials, Analytics Enterprise,

Tillatelse	Detalj	
		Webex WFO-tilgang
	Beslektet Tillatelser og merknader	—
Administrere taleanalyse	Beskrivelse	Gjør at du kan vise og slette Fonetikkanalyse-oppgaver på siden Oppgavebehandling i Analytics. **Siden** Fonetikkanalyse er avviklet, kan du ikke opprette eller redigere Fonetikkanalyser-oppgaver selv om du har denne tillatelsen.
	Sidetilgang	Application Management > Analytics > Oppgavebehandling Programbehandling > Analytics > Analytics-konfigurasjon
	Lisenser	Analytics, Webex WFO-tilgang
	Beslektet Tillatelser og merknader	—
Administrere tale-til-tekstanalyse	Beskrivelse	Gjør det mulig å opprette, vise, redigere og slette tale-til-tekst-oppgaver (transkripsjon) på Oppgavebehandling-siden i Analytics.
	Sidetilgang	Application Management > Analytics > Oppgavebehandling Konfigureringslisenser for programadministrasjon > Analytics >
	Analytics	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO-tilgang
	Beslektet Tillatelser og merknader	—
Administrere	Beskrivelse	Lar deg opprette, vise, redigere og slette tekstanalyseoppgaver

Tillatelse	Detaljer	
Tekstana lyse		på Oppgavebehandling-siden i Analytics.
	Sidetilgang	Application Management > Analytics > Oppgavebehandling Programbehandling > Analytics > Analytics-konfigurasjon
	Lisenser	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO-tilgang
	Beslektet Tillatelser og merknader	—
Vis Skrivebo rdsanalys e	Beskrivelse	Med denne funksjonen kan du se funksjonene i Skrivebordsanalyse. Sidetilgang Agent Explorer Instrumentbord i Analytics
	Lisenser	Skrivebordsanalyse, Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO-tilgang
	Beslektet Tillatelser og merknader	—
Vis taleanalyse	Beskrivelse	Lar deg se taleanalysefunksjonene.
	Sidetilgang	Instrumentbord i Analytics
	Lisenser	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO-tilgang
	Beslektet Tillatelser og merknader	—
Vis tale-til-tekst-analyse	Beskrivelse	Lar deg vise transkripsjonspanelet i mediespilleren og søke etter ord i transkribert lyd.

Tillatelse	Detalj	
	Sidetilgang	Instrumentbord i Analytics
	Lisenser	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO-tilgang
	Beslektet Tillatelser og merknader	—
Vis populære emner	Beskrivelse	Lar deg vise alle sider med populære emner.
	Sidetilgang	Populære emner i Analytics >
	Lisenser	Analytics Enterprise, Webex WFO-tilgang
	Beslektet Tillatelser og merknader	—
Rediger populære emner	Beskrivelse	Gjør det mulig å redigere (for eksempel gruppere og dele opp grupper med emner) i verktøyet Populære emner.
	Sidetilgang	Populære emner i Analytics >
	Lisenser	Analytics Enterprise, Webex WFO-tilgang
	Beslektet Tillatelser og merknader	—

Tillatelse	Detalj	
Vis varsel om populære emner	Beskrivelse	Lar deg konfigurere betingelsene som utløser daglige varsler.
	Sidetilgang	Populære emner i Analytics >
	Lisenser	Analytics Enterprise, Webex WFO-tilgang
	Beslektet Tillatelser og merknader	—
Rediger varsel om populære emner	Beskrivelse	Lar deg redigere betingelsene som utløser daglige varsler.
	Sidetilgang	Populære emner i Analytics >
	Lisenser	Analytics Enterprise, Webex WFO-tilgang
	Beslektet Tillatelser og merknader	—
Vis tekstanalyse	Beskrivelse	Lar deg vise tekstanalysefunksjonene.
	Sidetilgang	Instrumentbord i Analytics
	Lisenser	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO-tilgang
	Beslektet Tillatelser og merknader	—

Tillatelse	Detalj	
Vis Analytics	Beskrivelse	Med dette kan du se alle aspekter ved Analytics-funksjonene.
	Sidetilgang	Instrumentbord i Analytics
	Lisenser	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO-tilgang
	Beslektet Tillatelser og Notater	—
Administrere Analytics	Beskrivelse	Gir deg tilgang til enkelte API-er fra Analytics. Når kombinert med Administrer leiertillatelse, lar deg konfigurere Analytics.
	Sidetilgang	Konfigurasjon av programadministrasjon > Analytics > Analytics
	Lisenser	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO-tilgang
	Beslektet Tillatelser og Notater	For å få tilgang til Analytics-konfigurasjonssiden trenger du også Administrere leiertillatelse.
Administrere prediktiv analyse	Beskrivelse	Gjør det mulig å opprette, vise, redigere og slette oppgaver av typen prediktiv evalueringspoengsum (PES) og PNPS (Predictive Net Promoter Score) på siden Analytics Task Manager.
	Sidetilgang	Application Management > Analytics > Oppgavebehandling
	Lisenser	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO-tilgang
	Relaterte tillatelser og merknader	—
Administrer Analytics-uttrykk	Beskrivelse	Lar deg opprette og redigere setninger og setningskategorier på Phrase Manager-siden.

Tillatelse	Detalj	
	Sidetilgang	Lisenser for programbehandling > Analytics > Phrase Manager
		Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO-tilgang
	Beslektet Tillatelser og merknader	—

Rapportering

Tillatelse	Detaljer	
Vise QM rapporter	Beskrivelse	Gjør det mulig å vise QM rapporter.
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Datalisenser: Samsvarsregistrering og kvalitetsstyring Webex WFO-tilgang
	Relaterte tillatelser og merknader	Du må også ha tillatelsen Vis organisasjon.
Administrere QM rapporter	Beskrivelse	Gjør det mulig å administrere QM rapporter.
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Webex WFO-tilgang
	Beslektet Tillatelser og merknader	—

Tillatelse	Detalj	
Vis WFM Rapporter	Beskrivelse	Gjør det mulig å vise WFM rapporter.
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Datalisenser: Workforce Management Webex WFO-tilgang
	Beslektet Tillatelser og merknader	—
Vis WFM Admin-rapporter	Beskrivelse	Lar deg vise WFM strategiske planleggingsrapporter.
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Webex WFO-tilgang
	Beslektet Tillatelser og merknader	—
Vise overordnede rapporter	Beskrivelse	Gir deg mulighet til å vise WFM overordnede rapporter.
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Webex WFO-tilgang
	Beslektet Tillatelser og merknader	—

Tillatelse	Detalj	
Vis QM Evalueringsrapporter	Beskrivelse	Lar deg vise QM evalueringsrapporter.
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Webex WFO-tilgang
	Beslektet Tillatelser og merknader	—
Vis QM Systemrapporter	Beskrivelse	Lar deg vise QM systemrapporter.
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Webex WFO-tilgang
	Beslektet Tillatelser og merknader	—
Vise QM undersøkelsesrapporter	Beskrivelse	Lar deg vise QM undersøkelsesrapporter.
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Webex WFO-tilgang
	Beslektet Tillatelser og merknader	—
Avansert rapportering API	Beskrivelse	Gir deg tilgang til API som trengs for Data Explorer.
	Sidetilgang	—
	Lisenser	—
	Beslektet Tillatelser	—

Tillatelse	Detalj	
	og Notater	
Hjemmeside	Beskrivelse	Gir deg skrivebeskyttet tilgang til startsidens dashbord og innholdet.
	Sidetilgang	Hjemmeside
	Lisenser	Datalisenser: Kvalitetsstyring og arbeidsstyrkeadministrasjon Webex WFO-tilgang
	Relaterte tillatelser og merknader	Denne tillatelsen er bakoverkompatibel med de eldre tillatelsene den erstatter: Vis QM instrumentbord, Vis WFM instrumentbord og Administrer instrumentbord.
Data Explorer	Beskrivelse	Gir deg skrivebeskyttet tilgang til nettlesersiden for Data Explorer-ressursen.
	Sidetilgang	Data Explorer
	Lisenser	Webex WFO-tilgang
	Relaterte tillatelser og merknader	—
Skaping av innhold	Beskrivelse	Gjør det mulig å opprette, oppdatere og slette Data Explorer-rapporter og -instrumentbord.
	Sidetilgang	Data Explorer >-rapporter
	Lisenser	Webex WFO-tilgang
	Relaterte tillatelser og merknader	Data Explorer

Tillatelse	Detalj	
Publisering av innhold	Beskrivelse	Gjør det mulig å dele rapporter og instrumentbord som du eier, med delingsgrupper du tilhører.
	Sidetilgang	Programbehandling > databehandlings- > delingsgrupper
	Lisenser	Webex WFO-tilgang
	Relaterte tillatelser og merknader	Skaping av innhold

Innspillingskontroller

Tillatelse	Detaljer	
Send Pause / Gjenoppta-kommando	Beskrivelse	Pauser og gjenopptar brukerens samtaleopptak. Denne tillatelsen er nødvendig for alle pause-og-gjenoppta-arkitekturer for opptak, både automatiserte og manuelle (via siden Opptakskontroller).
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Datalisenser: Samsvarsregistrering og kvalitetsstyring
	Beslektet Tillatelser og merknader	—
Send innlogging / Logg av-kommandoen	Beskrivelse	Knytter og opphever tilknytningen til brukeren til en enhetsutvidelse for nettverksopptak. Denne tillatelsen er nyttig i situasjoner som hot-desking der en agent kanskje ikke bruker den samme telefonen hver dag.
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Datalisenser: Samsvarsregistrering og kvalitetsstyring relatert
		—

Tillatelse	Detaljer	
	Tillatelser og merknader	
Send metadata, kommando	Beskrivelse	Legger til metadata i en brukers samtaleopptak. Denne tillatelsen er nødvendig for alle opptaksarkitekturer som legger til metadata i samtaler, både automatiserte og manuelle (via siden Opptakskontroller).
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Datalisenser: Samsvarsregistrering og kvalitetsstyring
	Relaterte tillatelser og merknader	—
Send kode, kommando	Beskrivelse	Koder en brukers samtaleopptak. Denne tillatelsen er nødvendig for alle opptaksarkitekturer som merker samtaler, både automatiserte og manuelle (via siden Opptakskontroller).
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Datalisenser: Samsvarsregistrering og kvalitetsstyring
	Relaterte tillatelser og merknader	—
Send segment og slett/lagre Kommando	Beskrivelse	Starter og stopper registrering av samtalesegmenter (og lagrer og sletter anropssegmenter). Denne tillatelsen er nødvendig for alle opptaksarkitekturer som bruker disse handlingene, både
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Datalisenser: Samsvarsregistrering og kvalitetsstyring

Tillatelse	Detaljer	
	Relaterte tillatelser og merknader	—
Send startskjerm / stoppskjerm Kommando	Beskrivelse	Starter og stopper et opptak med bare skjerm. Denne tillatelsen er nødvendig for alle opptaksarkitekturer som bruker disse handlingene, både automatiserte og manuelle (via siden Opptakskontroller).
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Datalisenser: Kvalitetsstyring
	Relaterte tillatelser og merknader	—
Pause / Gjenoppta Knapper	Beskrivelse	Lar deg bruke pause- og fortsett-knappene på siden Opptakskontroller.
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Datalisenser: Samsvarsregistrering og kvalitetsstyring
	Relaterte tillatelser og merknader	Du må også ha tillatelsen Send pause / gjenoppta kommando.
Knapper for innlogging/utlogging	Beskrivelse	Lar deg bruke knappene Logg på og Logg av på siden Opptakskontroller.
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Datalisenser: Samsvarsregistrering og kvalitetsstyring
	Relaterte tillatelser og merknader	Du må også ha tillatelsen Send påloggings-/utloggingskommando.

Tillatelse	Detaljer	
Legg til metadata -knappen	Beskrivelse	Lar deg bruke Legg til metadata-knappen på siden Opptakskontroller.
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Datalisenser: Samsvarsregistrering og kvalitetsstyring
	Relaterte tillatelser og merknader	Du må også ha tillatelsen Send metadata-kommandoen.
Kodeknapp	Beskrivelse	Lar deg bruke Kode-knappen på siden Opptakskontroller.
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Datalisenser: Samsvarsregistrering og kvalitetsstyring
	Relaterte tillatelser og merknader	Du må også ha tillatelsen Send kodekommando.
Segment- og Slett/lagre-knapper	Beskrivelse	Lar deg bruke knappene "Segmenter og slett" og "Segmenter og lagre" på siden Opptakskontroller.
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Datalisenser: Samsvarsregistrering og kvalitetsstyring
	Relaterte tillatelser og merknader	Du må også ha tillatelsen Send segment og kommandoen Slett / lagre.
Start- /stoppskjermknapper	Beskrivelse	Lar deg bruke knappene Startskjerm og Stoppskjerm på siden Opptakskontroller.
	Sidetilgang	—

Tillatelse	Detaljer	
	Lisenser	Datalisenser: Kvalitetsstyring
	Relaterte tillatelser og merknader	Du må også ha tillatelsen Send startskjerm / Stopp skjermkommando.

Robotanalyse

Tillatelse	Detaljer	
Vis automatisering av opplevelses opplevelse	Beskrivelse	Se toppnivåberegninger som BES / BAS / $ per automatisert samtale
	Sidetilgang	Erfarings- og
	automatiseringslisenser	Robotanalyse
	Relaterte tillatelser og merknader	Konfigurere automatisering av opplevelsesopplevelse
Konfigurere automatisering av opplevelses opplevelse	Beskrivelse	Konfigurer målene for BES/BAS/$ per automatisert samtale, emner
	Sidetilgang	Konfigurasjon > opplevelse og automatisering
	Lisenser	Robotanalyse
	Relaterte tillatelser og merknader	Vis automatisering av opplevelsesopplevelse
Vis samtaledistribusjon	Beskrivelse	Se totalt antall samtaler og hvordan de fordeles mellom digital assistent og live agenter
	Sidetilgang	Distribusjon av samtale
	Lisenser	Robotanalyse

Tillatelse	Detalj	
	Relaterte tillatelser og merknader	
Vis samtaleemner	Beskrivelse	Vis alt innhold på siden Samtaleemner
	Sidetilgang	Samtaleemner
	Lisenser	Robotanalyse
	Relaterte tillatelser og merknader	Redigere samtaleemner
Redigere samtaleemner	Beskrivelse	Svarteliste, slå sammen og gi nytt navn til emner
	Sidetilgang	Konfigurasjons- > samtaleemner
	Lisenser	Robotanalyse
	Relaterte tillatelser og merknader	Vis samtaleemner
Vis analyse av samtaleemner	Beskrivelse	Se fordelingen av BES- og BAS-signaler for hvert emne
	Sidetilgang	Kategorien Samtaleemner > beregningsanalyse
	Lisenser	Robotanalyse
	Relaterte tillatelser og merknader	Vis samtaleemner

Tillatelse	Detaljer	
Vis samtaleemner Transkripsjoner	Beskrivelse	Se transkripsjoner innen emner
	Sidetilgang	Kategorien Samtaleemner > transkripsjoner
	Lisenser	Robotanalyse
	Relaterte tillatelser og merknader	Vis samtaleemner
Vis samtaleemner Beslektede emner	Beskrivelse	Vise flere samtaleemner som ble identifisert etter hovedemnet
	Sidetilgang	Samtaleemner > beslektede emner
	Lisenser	Robotanalyse
	Relaterte tillatelser og merknader	Vis samtaleemner
Vis samtaleemner Grupperte emner	Beskrivelse	Vise emner som er slått sammen, og definer ett hovedemne
	Sidetilgang	Samtaleemner > grupperte emner
	Lisenser	Robotanalyse
	Relaterte tillatelser og merknader	Vis samtaleemner

Tillatelse	Detalj	
Vise samtaleemner og enheter	Beskrivelse	Vise enheter (nøkkelord) som kom opp i transkripsjoner i emnet
	Sidetilgang	Samtaleemner > enheter
	Lisenser	Robotanalyse
	Relaterte tillatelser og merknader	Vis samtaleemner
Vise samtaleemner	Beskrivelse	Vise hensiktene som ble utløst i emnet
	Sidetilgang	Samtaleemner > hensikter
	Lisenser	Robotanalyse
	Relaterte tillatelser og merknader	Vis samtaleemner
Vis konsekvensanalyse	Beskrivelse	Se side-ved-side-sammenligningen av flere beregninger for ett eller flere emner mellom to datoperioder
	Sidetilgang	Konsekvensanalyse
	Lisenser	Robotanalyse
	Relaterte tillatelser og merknader	

Tillatelse	Detaljer	
Vis Aggregert Metrikk	Beskrivelse	Se vanlige aggregerte beregninger
	Sidetilgang	Aggregerte beregninger
	Lisenser	Robotanalyse
	Beslektet Tillatelser og Notater	
Vis transkripsjon Søk	Beskrivelse	Se søk i transkripsjon
	Sidetilgang	Transkripsjon Søk
	Lisenser	Robotanalyse
	Beslektet Tillatelser og Notater	
Vis VAA Oversikt	Beskrivelse	Vise oversikten over Virtual Agent Analytics med alle meldingsnivåer Beregninger
	Sidetilgang	Oversikt
	Lisenser	Robotanalyse
	Beslektet Tillatelser og Notater	Konfigurere VAA

Tillatelse	Detalj	
Se sammenligning av VAA-ytelse	Beskrivelse	Vise måledata for meldingsnivå daglig, månedlig, kvartalsvis eller årlig
	Sidetilgang	Sammenligning av ytelse
	Lisenser	Robotanalyse
	Relaterte tillatelser og merknader	Konfigurere VAA
Vis VAA-responsytelse	Beskrivelse	Vise svar og neste handlinger etter at svar ble vist
	Sidetilgang	Ytelse ved respons
	Lisenser	Robotanalyse
	Relaterte tillatelser og merknader	Konfigurere VAA
Vis uklassifiserte VAA-meldinger	Beskrivelse	Se meldinger som forårsaker at hensikten ikke samsvarer, kategorisert etter emne
	Sidetilgang	Uklassifiserte meldinger
	Lisenser	Robotanalyse
	Relaterte tillatelser og merknader	Konfigurer VAA, rediger VAA uklassifiserte meldinger
Rediger VAA uklassifiserte meldinger	Beskrivelse	Kategoriser meldinger uten samsvar med intensjonsmeldinger i eksisterende hensikt eller nye hensikter
	Sidetilgang	Uklassifiserte meldinger
	Lisenser	Robotanalyse
	Beslektet	Konfigurer VAA, vis VAA uklassifiserte meldinger

Tillatelse	Detaljer	
	Tillatelser og merknader	
Vis VAA-intensjonsytelse	Beskrivelse	Se beregninger for intensjonsnivå
	Sidetilgang	Intensjonsytelse
	Lisenser	Robotanalyse
	Relaterte tillatelser og merknader	Konfigurere VAA
Vise rapport for robotbehandling	Beskrivelse	Se opplastede rapporter for robotadministrasjon
	Sidetilgang	Rapport for robotbehandling
	Lisenser	Robotanalyse
	Relaterte tillatelser og merknader	
Vise rapport om robotytelse	Beskrivelse	Se opplastede robotytelsesrapporter
	Sidetilgang	Rapport om robotytelse
	Lisenser	Robotanalyse
	Relaterte tillatelser og merknader	

Tillatelse	Detalj	
Konfigurere VAA	Beskrivelse	Konfigurere mål i VAA
	Sidetilgang	Konfigurasjon > Virtual Agent Analytics
	Lisenser	Robotanalyse
	Relaterte tillatelser og merknader	Se VAA-oversikt, vis sammenligning av VAA-ytelse, vis ytelse for VAA-respons, vis uklassifiserte VAA-meldinger, vis VAA-intensjonsytelse
Vise firmakonfigurasjoner	Beskrivelse	Vise firmaspesifikke terskler
	Sidetilgang	Firmakonfigurasjoner
	Lisenser	Robotanalyse
	Relaterte tillatelser og merknader	Redigere firmakonfigurasjoner
Redigere firmakonfigurasjoner	Beskrivelse	Konfigurere firmaspesifikke terskler
	Sidetilgang	Firmakonfigurasjoner
	Lisenser	Robotanalyse
	Relaterte tillatelser og merknader	Vise firmakonfigurasjoner

Tillatelse	Detaljer	
Vis varsel	Beskrivelse	Vise varsler-fanen når en signalterskel utløses
	Sidetilgang	Kategorien Varsler
	Lisenser	Robotanalyse
	Relaterte tillatelser og merknader	Konfigurere varsling
Konfigurere varsling	Beskrivelse	Konfigurere tersklene for varsler
	Sidetilgang	Konfigurasjon > generelle beregninger for roboter, konfigurasjon > emnemålinger
	Lisenser	Robotanalyse
	Relaterte tillatelser og merknader	Vis varsel
Vis sammendrag av transkripsjon	Beskrivelse	Vis oppsummerte transkripsjoner
	Sidetilgang	Transkripsjon Søk
	Lisenser	Robotanalyse
	Relaterte tillatelser og merknader	Konfigurere sammendrag av transkripsjon

Tillatelse	Detalj	
Konfigurer transkripsjon Sammendrag	Beskrivelse	Konfigurer ledeteksten som genererer sammendragsutskriftene
	Sidetilgang	Ledetekst for konfigurasjon > sammendragsgenerering
	Lisenser	Robotanalyse
	Beslektet Tillatelser og Notater	Vis sammendrag av transkripsjon
Vis aktivitetsvarsler	Beskrivelse	Se aktivitetsvarsler, for eksempel når en handling utføres, som svarteliste, slå sammen, gi nytt navn
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Robotanalyse
	Beslektet Tillatelser og Notater	

Innsikt

Tillatelse	Detaljer	
Vis innhold	Beskrivelse	Lar deg vise innsiktsinstrumentbord som deles av andre personer i organisasjonen din.
	Sidetilgang	Innsikt > favoritter Innsikt > nylige Innsikt > Mine mapper Innsikt > delte mapper Innsikt > instrumentbord
	Lisenser	Forfatter av innsikt, Insights Reader

Tillatelse	Detaljer	
	Relaterte tillatelser og merknader	Du må ha Insights Reader-lisensen og minst én «Vis [produkt]data»-tillatelse.
Se Analytics-data	Beskrivelse	Med denne funksjonen kan du se oversikter og analyser som er opprettet med Analytics-data. Når du kombinerer med tillatelsen Opprett innhold, kan du bruke Analytics-datasett til å opprette analyser.
	Sidetilgang	Innsikt > favoritter Innsikt > nylige Innsikt > Mine mapper Innsikt > delte mapper Innsikt > instrumentbord
	Lisenser	Forfatter av innsikt, Insights Reader
	Relaterte tillatelser og merknader	Du må også ha tillatelsen Vis innhold. Organisasjonen må ha en Cisco Analytics-lisens.
Vis klassiske WFM-data	Beskrivelse	Lar deg vise instrumentbord og analyser som er opprettet med klassiske WFM-data. Når du kombinerer med tillatelsen Opprett innhold, kan du bruke datasett med klassisk WFM til å opprette analyser.
	Sidetilgang	Innsikt > favoritter Innsikt > nylige Innsikt > Mine mapper Innsikt > delte mapper Innsikt > instrumentbord
	Lisenser	Forfatter av innsikt, Insights Reader
	Relaterte tillatelser	Du må også ha tillatelsen Vis innhold. Organisasjonen må ha en Cisco Classic WFM-lisens.

Tillatelse	Detalj	
	Og Notater	
Vise QM data	Beskrivelse	Lar deg vise instrumentbord og analyser som er opprettet med QM data. Når du kombinerer med tillatelsen Opprett innhold, kan du bruke datasettene QM til å opprette analyser.
	Sidetilgang	Innsikt > favoritter Innsikt > nylig Innsikt > Mine mapper Innsikt > delte mapper Innsikt > instrumentbord
	Lisenser	Forfatter av innsikt, Insights Reader
	Relaterte tillatelser og merknader	Du må også ha tillatelsen Vis innhold. Organisasjonen må ha en Cisco QM-lisens.
Vise WFM data	Beskrivelse	Lar deg vise instrumentbord og analyser som er opprettet med WFM data. Når du kombinerer med tillatelsen Opprett innhold, kan du bruke datasettene WFM til å opprette analyser.
	Sidetilgang	Innsikt > favoritter Innsikt > nylig Innsikt > Mine mapper Innsikt > delte mapper Innsikt > instrumentbord
	Lisenser	Forfatter av innsikt, Insights Reader
	Relaterte tillatelser og merknader	Du må også ha tillatelsen Vis innhold. Organisasjonen må ha en Cisco WFM-lisens.

Tillatelse	Detaljer	
Lag innhold	Beskrivelse	Lar deg lage analyser og dashboards.
	Sidetilgang	Innsikt > favoritter Innsikt > nylige Innsikt > Mine mapper Innsikt > delte mapper Innsikt > instrumentbord Innsikt > analyser Innsikt > datasett
	Lisenser	Forfatter av innsikt
	Relaterte tillatelser og merknader	Du må ha forfatterlisensen for innsikt og minst én «Se [produkt]data»-tillatelse. Når du legger til denne tillatelsen i en rolle, får rollen automatisk også tillatelsen Vis innhold.
Beskrivelse av deling av innhold	Gjør det mulig å dele analyser og instrumentbord som du oppretter, med andre Personer i organisasjonen.	
	Sidetilgang	Innsikt > favoritter Innsikt > nylig Innsikt > Mine mapper Innsikt > delte mapper Innsikt > instrumentbord
	Lisenser	Forfatter av innsikt
	Relaterte tillatelser og merknader	Du må også ha tillatelsen Opprett innhold og minst én «Se [produkt]data».

Tillatelse	Detalj	
Administre re innsikt	Beskrivelse	Denne tillatelsen brukes ikke for øyeblikket.
	Sidetilgang	—
	Lisenser	Forfatter av innsikt
	Beslektet Tillatelser og merknader	—

Datahåndtering

Tillatelse	Detaljer	
Administrasjon av leveranser	Beskrivelse	Lar deg se informasjon om det gjeldende informasjonsområdet og velge å motta planlagte rapporter via e-post fra andre brukere.
	Sidetilgang	Innstillinger for Data Explorer->
	Lisenser	Datahåndtering
	Beslektet Tillatelser og Notater	
Levering av rapporter	Beskrivelse	Gjør det mulig å konfigurere og administrere når og til hvem en rapport du eier, sendes via e-post.
	Sidetilgang	Del-alternativet på hurtigmenyen som vises når du høyreklikker en rapport du eier, på siden Datautforsker > Rapporter.
	Lisenser	Datahåndtering
	Beslektet Tillatelser og Notater	
Databibliotek	Beskrivelse	Gir deg skrivebeskyttet tilgang til databiblioteksiden for å vise

Tillatelse	Detaljer	
		Detaljer om samlinger og deres datasett.
	Sidetilgang	Databibliotek for > Data Explorer
	Lisenser	Datahåndtering
	Beslektet Tillatelser og Notater	
Design av databibliotek	Beskrivelse	Lar deg opprette, lese, oppdatere og slette databiblioteker som eies av deg.
	Sidetilgang	
	Lisenser	Datahåndtering
	Beslektet Tillatelser og Notater	
Publisering av databibliotek	Beskrivelse	Lar deg dele datainnsamlinger til delingsgrupper du er medlem av.
	Sidetilgang	
	Lisenser	Datahåndtering
	Beslektet Tillatelser og Notater	
Administrasjon av dataoppgaver	Beskrivelse	Gjør det mulig å administrere agenter og oppgaver i et hvilket som helst informasjonsområde du eier.
	Sidetilgang	Application Management > Data Management > Data Task Management

Tillatelse	Detalj	
	Lisenser	Datahåndtering
	Beslektet Tillatelser og Notater	
Deling av grupper Administrasjon	Beskrivelse	Lar deg opprette og administrere grupper av brukere som er opprettet for Formål med å dele innhold.
	Sidetilgang	Programbehandling > databehandlings- > delingsgrupper
	Lisenser	Datahåndtering
	Beslektet Tillatelser og Notater	
Datahåndtering System Administrasjon	Beskrivelse	Lar deg opprette og administrere sanntidsoppgaver
	Sidetilgang	Applikasjonsbehandling > databehandling > sanntid (RT) Jobbledelse
	Lisenser	Datahåndtering
	Beslektet Tillatelser og Notater	
Data UDM Administrasjon	Beskrivelse	Lar deg legge til og administrere leiere i Unified Data Mart.
	Sidetilgang	Applikasjonsbehandling > databehandling > Unified Data Mart
	Lisenser	Datahåndtering
	Beslektet Tillatelser og Notater	

Tillatelse	Detaljer	
Behandle informasjonsområde	Beskrivelse	Gir tilgang til funksjonene for administrasjon av livssyklus for forretningsintelligens.
	Sidetilgang	Innstillinger
	Lisenser	Datahåndtering
	Relaterte tillatelser og merknader	Distribuere infoområde
Distribuere infoområde	Beskrivelse	Gir brukere som kan administrere informasjonsområder, rett til å distribuere informasjonsområder til andre brukerkontoer.
	Sidetilgang	Innstillinger
	Lisenser	Datahåndtering
	Relaterte tillatelser og merknader	Behandle informasjonsområde

Automatisk QM

Tillatelse	Detaljer	
Vis automatiske QM	Beskrivelse	Lar deg vise de automatiske QM-panelene i mediespilleren.
	Sidetilgang	Analytics > automatiske QM
	Lisenser	Analytics Enterprise, Webex WFO-tilgang
	Beslektet Tillatelser og	—

Tillatelse	Detalj

Rediger automatisk QM	Beskrivelse	Lar deg kjøre Auto QM oppgaver og overstyre AI-poengsummen.
	Sidetilgang	Analytics > automatiske QM
	Lisenser	Analytics Enterprise, Webex WFO-tilgang
	Beslektet Tillatelser og merknader	—
Vis automatiske QM Instrumentbord	Beskrivelse	Lar deg vise Auto QM instrumentbord.
	Sidetilgang	Analytics > automatiske QM
	Lisenser	Analytics Enterprise, Webex WFO-tilgang
	Beslektet Tillatelser og merknader	—
Redigere automatiske QM instrumentbord	Beskrivelse	Lar deg redigere Auto QM instrumentbord.
	Sidetilgang	Analytics > automatiske QM
	Lisenser	Analytics Enterprise, Webex WFO-tilgang
	Beslektet Tillatelser og merknader	—

Tillatelse	Detalj	
Vis automatiske QM Varsling	Beskrivelse	Lar deg se alle daglige varsler i Auto QM-dashbordet.
	Sidetilgang	Analytics > automatiske QM
	Lisenser	Analytics Enterprise, Webex WFO-tilgang
	Beslektet Tillatelser og merknader	—
Rediger automatisk QM Varsling	Beskrivelse	Lar deg konfigurere betingelsene som utløser daglige varsler.
	Sidetilgang	Analytics > automatiske QM
	Lisenser	Analytics Enterprise, Webex WFO-tilgang
	Beslektet Tillatelser og merknader	—

Tilordne destinasjonssider til brukere

Velg siden som folk ser første gang de logger på Webex WFO. Denne siden kan være en Webex WFO-side eller et innsiktsinstrumentbord.

> **Dette** er en ny funksjon som ennå ikke er allment tilgjengelig. Hvis du vil ha tidlig tilgang til denne funksjonen, kan du kontakte din Cisco Account Manager.

Forutsetninger

- Organisasjonen din bruker Webex WFO Cloud. Denne siden er ikke tilgjengelig for lokale distribusjoner.
- Du har tillatelsen Tilordne brukerroller.
- For å se en Webex WFO-side som destinasjonsside, må brukerne ha tillatelse til å få tilgang til den siden. Se Behandle roller og tillatelser .

- Hvis du vil tilordne et Innsikt-instrumentbord som målside, må du ha tilgang til Innsikt. Se Gi brukere tilgang til innsikt.
- Slik viser du et Innsikt-instrumentbord som målside:
  - Brukere må ha tilgang til Insights. Se Gi brukere tilgang til innsikt.
  - Instrumentbordet må deles med deg (hvis du ikke opprettet det) og med personene som skal få det som destinasjonsside. Se Gi brukere og grupper med individuell innsikt tilgang til et instrumentbord i Innsikt.

Sideplassering

Programadministrasjon > global > brukerkonfigurasjon > destinasjonsside

Prosedyrer

Tilordne en Webex WFO-side som destinasjonsside for en brukerrolle

1. Velg rollen i Roller-tabellen .
2. Velg siden i **Målsider-tabellen** . Sidenavnet vises ved siden av rollen i rollene bord.

   MERK: Ikke alle Webex WFO-sider kan være en destinasjonsside. De tilgjengelige sidene er en kuratert liste.

3. Klikk på **Lagre**. Når personer med denne rollen neste gang logger Webex WFO, vil de lande på denne siden. Hvis en bruker er tilordnet flere roller som har forskjellige målsider, vil de se målsiden tilordnet rollen som sist ble opprettet.

Tilordne et Innsikt-instrumentbord som målside for en brukerrolle

1. Velg rollen i Roller-tabellen .
2. Klikk på **Insights Dashboards**. Det vises en liste over instrumentbord du har opprettet, eller som har blitt delt med deg.
3. **Velg instrumentbordet i Målsider-tabellen** . Navnet på instrumentbordet vises ved siden av rollen i Roller-tabellen .
4. (Valgfritt) Hvis du vil vise instrumentbordet, klikker du øyeikonet ved siden av navnet. Instrumentbordet åpnes i en ny fane.

5. Klikk på **Lagre**. Når personer med denne rollen neste gang logger på WFO Webex, vil de lande på dette dashbordet. Hvis en bruker er tilordnet flere roller som har forskjellige målsider, vil de se målsiden tilordnet rollen som sist ble opprettet.

Fjerne en målside fra en rolle

Hvis en rolle ikke er tilordnet en destinasjonsside, ser personer med den rollen den første siden i Webex WFO-toppmeny (fra venstre til høyre) som de har tillatelse til å se.

1. Klikk papirkurvikonet ved siden av rollenavnet i Roller-tabellen .
2. Klikk på **Lagre**.

Beslektede emner

- Behandle roller og tillatelser – opprette roller
- Opprette og redigere brukere – Tilordne roller til brukere
- Gi brukere tilgang til innsikt
- Gi brukere og grupper med individuell innsikt tilgang til et instrumentbord i Insights

Gi brukere tilgang til Data Explorer

Med tilgang til Cisco Data Explorer kan personer vise tilordnede rapporter og instrumentbord, vise delte rapporter og instrumentbord som er opprettet av andre, og opprette egne rapporter og instrumentbord. Du kan variere tilgangsnivået etter rolle.

Forutsetninger

- Brukere og roller er opprettet.
- du har tillatelse til å administrere roller.

Sideplassering

Diverse. Se prosedyrene nedenfor for sideplasseringer.

Prosedyrer

Tilordne Data Explorer-tillatelser til brukerroller

1. Gå til Programbehandling > brukerkonfigurasjon > roller.
2. Velg følgende tillatelser du vil tilordne til roller etter behov:

Tillatelse	Beskrivelse
Data Explorer	Gir personer skrivebeskyttet tilgang til Data Explorer-ressursen nettleserside (listen over rapporter og instrumentbord).
Skaping av innhold	Gjør det mulig for brukere å opprette, oppdatere og slette Data Explorer rapporter og instrumentbord.
Publisering av innhold	Gjør det mulig for personer å dele rapporter og instrumentbord som de eier, til delingsgrupper de tilhører.

3. Klikk på **Lagre**.

Gjøre et instrumentbord til standard startside for en rolle

Når personer med en bestemt rolle logger på WFO Webex, vil dette instrumentbordet være det første de ser. Hvis du merker flere instrumentbord med samme rolle, kan personer med denne rollen navigere mellom de forskjellige instrumentbordene.

FORUTSETNING

- Rollen har ikke tillatelsene Datautforsker, Innholdsoppretting eller Innholdspublisering.
- (For kunder som går over fra versjon 10.4 til skyen) Rollen er tilordnet til instrumentbord på startsiden for Datautforsker: På Programbehandling > Globale > Globale innstillinger > Instrumentbordadministrasjon flytter du rollen til **Data Explorer**.
- Du eier instrumentbordet. Hvis du vil gjøre et instrumentbord du ikke eier, om til en standardhjemmeside, kopierer du instrumentbordet.

1. Høyreklikk instrumentbordet på siden Datautforsker, og velg **Kode** fra rullegardinlisten. Den Vinduet for koder åpnes.
2. Skriv inn **c1_role_** og deretter navnet på rollen.

> **VIKTIG:** Rollenavnet må samsvare med navnet som organisasjonen bruker. En liste over roller er tilgjengelig på Application Management > Global > User Configuration > Roles.

Hvis du vil legge til en rolle med ett ord, skriver du inn navnet.

> **EKSEMPEL** **c1_role_Agent**

Hvis du vil legge til en rolle med flere ord atskilt med mellomrom, setter du koden i doble anførselstegn.

> **EKSEMPEL"** **c1_role_East Coast Team Leader"**

Hvis du vil legge til flere roller samtidig, angir du dem etter hverandre atskilt med et mellomrom.

> **EKSEMPEL** **c1_role_Evaluator "c1_role_East Coast Agent"**

3. Klikk på **Legg til kode**.
4. Klikk **OK.** **Kodevinduet** lukkes.

Beslektede emner

- Administrer roller og tillatelser – en liste over alle tillatelsene som gjelder for QM og Analytics, og hva de gjør.
- Behandle listen over instrumentbord og rapporter i Datautforsker – Lær hvordan du begrenser tilgang til bestemte rapporter og instrumentbord etter rolle.

Slå av Data Explorer

Hvis organisasjonen har gått over til Insights og er klar til å fjerne Data Explorer før Cisco automatisk tar den ut av drift, følger du fremgangsmåten nedenfor.

Forutsetninger

- Hvis du vil deaktivere Data Explorer for brukere av samtaleopptak, QM, analyse og klassisk WFM, har du tillatelsen Administrer roller.

Sideplassering

Diverse. Se prosedyrene nedenfor for sideplasseringer.

Prosedyrer

Slå av Data Explorer for brukere av samtaleopptak, QM, analyse og klassisk WFM

1. Gå til **Programbehandling** > **global** > **brukerkonfigurasjon** > **roller**.
2. **Fjern merket for følgende tillatelser for hver rolle i Tillatelser-tabellen** :
    - I Instrumentbord-delen :
    - Vise QM instrumentbord
        - Administrere instrumentbord
        - Vise WFM instrumentbord
    - I Rapportering-delen :
        - Avansert rapportering API
        - Data Explorer
        - Skaping av innhold
    - Publisering av innhold
    - I Databehandling-delen : Fjern alle tillatelsene i denne delen.
3. Klikk på **Lagre**. Når brukere logger inn neste gang, vil de lande på den første siden i toppmenyen (fra venstre til høyre) som de har tillatelse til å få tilgang til. For de fleste er dette Interaksjoner-siden. De vil ikke se **Data Explorer** i toppmenyen.

> **Du** kan ikke fjerne noen tillatelser fra superadministratorrollen. Denne rollen er innebygd i WFM og kan ikke redigeres.

Beslektede emner

- Gi brukere tilgang til innsikt
- Behandle roller og tillatelser

Administrere team

Et team er en samling av én eller flere agenter.

Teams-siden lar deg administrere team for synkroniserte og ikke-synkroniserte systemer. Du kan også importere og eksportere team.

I et synkronisert system opprettes team i ACD og synkroniseres til Webex WFO. Synkroniseringen er en vei fra ACD til Webex WFO. Hvis et team er tilordnet agenter i ACD, blir disse agentene tilordnet dette teamet i Webex WFO. For disse teamene kan du ikke endre teamnavnet eller agentene som er tilordnet teamet.

BESTE PRAKSIS Når ACD synkroniseres med Webex WFO, må du ikke opprette team i Webex WFO fordi disse teamene ikke blir synkronisert med ACD.

I et ikke-synkronisert system kan du opprette og administrere team i Webex WFO etter ønske.

Feltdefinisjoner

Bruk Teams-siden til å opprette, redigere, importere eller eksportere team. Hvis ACD synkroniserer teamdata med WFO Webex kan du se dokumentasjonen for å forstå hvordan det påvirker eventuelle endringer du gjør her.

Feltene på Teams-siden er beskrevet nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Teamnavn	Skriv inn et navn på teamet. Lagnavnet kan ikke være navnet en eksisterende gruppe, et eksisterende team eller navnet på leieren dette teamet er en del av. Synkroniserte teamnavn er skrivebeskyttet.
Velg team	Velg et eksisterende team. Listen viser aktive team som standard.
Vis inaktive team	Merk av i denne avmerkingsboksen for å vise både aktive og inaktive team i feltet Velg lag. "Inaktiv" vises ved siden av inaktive team i listen Velg lag. Når dette er fjernet, vises bare aktive team i feltet Velg lag. Dette feltet vises bare når du redigerer et eksisterende team.
Aktiver dette teamet	Hvis du vil aktivere teamet, merker du av i denne avmerkingsboksen. Team aktiveres av standard. Fjern merket i denne avmerkingsboksen for å deaktivere teamet.
Opprettelsesdato	(Skrivebeskyttet) Datoen lagrekorden ble opprettet.
Deaktiveringsdato	(Skrivebeskyttet) Datoen lagrekorden ble deaktivert. Så lenge Teamoppføringen er aktiv, dette feltet er ikke synlig. Når dette feltet er synlig, vises datoen for den siste lagoppføringen

Felt	Beskrivelse
	Deaktivering. Dette feltet vises bare når du fjerner merket for "Aktiver dette teamet".
Gruppe	Velg gruppen som dette teamet skal plasseres i.
Agenter	Tilordne de ønskede agentene til teamet. I et synkronisert system kan du ikke endre listen over agenter som er tilordnet til det synkroniserte teamet.
Inkluder dette teamet i produktivitetsrapporter	Merk av i denne avmerkingsboksen hvis du vil at dette teamets statistikk skal inkluderes når den Webex WFO-registreringstjenesten samler produktivitetsstatistikk.
Plassering for opplasting av fase	Merk av i denne avmerkingsboksen for å tilknytte teamet og faseopplastingsdata Server. Denne avmerkingsboksen er bare tilgjengelig hvis komponenten Trinnvis opplasting er aktivert for en dataserver i systemet. Brukere som er tilordnet til denne gruppen, bruker bare trinnvis opplasting hvis de også er knyttet til en riktig konfigurert daglig arbeidsflythendelse for QM. Hvis du vil ha mer informasjon om totrinns opplasting, kan du se "Konfigurere komponenten for trinnvis opplasting" i utformingsveiledningen *for skydistribusjoner*.
Lagringsprofiler	Velg en lagringsprofil som skal knyttes til dette teamet. Standarden lagringsprofilen for dette feltet er standardangitt i lagringsprofiler (programbehandling > systemkonfigurasjon > lagringsprofiler). Hvis du endrer lagringsprofilen for teamet, lagres nye opptak i den nye lagringsprofilen, men eksisterende opptak forblir i den opprinnelige lagringsprofilen.

Import- og eksportgrupper

Velg alternativet "Importer og eksporter team" for å importere nytt eller redigert team eller eksportere eksisterende team. Import- og eksportdataene er i CSV format.

Kolonnene kan bruke feltnavnene nedenfor som overskriftsnavn, eller du kan bruke feltnavn du velger ("Navn" kan for eksempel være "Teamnavn"). Kolonnenavnene som er oppført her, er navnene som brukes i Webex WFO-databasen. Hvis du bruker forskjellige kolonnenavn, må du tilordne hvert egendefinert navn til riktig Webex WFO-navn.

Når du har konfigurert hvordan importfilfeltene tilordnes til de Webex WFO-feltene, kan du lagre denne tilordningen for gjenbruk.

Eksportere teamdata

- Klikk på **Eksporter**. Webex WFO laster ned filen (kalt teams.csv) til PCen din i CSV format.

Importere teamdata

1. Klikk **Velg fil**, naviger til gruppen CSV filen, og klikk **deretter Åpne** for å vise kolonneoverskriftene i filen. Filen kan bruke standard kolonneoverskriftsnavn nedenfor, eller du kan bruke topptekstnavn du velger (for eksempel kan "Navn" være "Teamnavn"). Hvis du bruker forskjellige kolonneoverskriftsnavn, må du tilordne hvert egendefinert navn til riktig Webex WFO-navn.

Kolonneoverskriften	Beskrivelse
Team-ID	Lagets ID i ACD. Du kan identifisere ID-nummeret ved å eksportere teamdata og vise dem i den resulterende CSV filen. Hvis du importerer et team med en team-ID som allerede finnes i databasen, overskriver de importerte dataene for denne team-ID-en dataene i databasen. Hvis teamet er et nytt team, må ID-en settes til 0 (null) ellers mislykkes importen.
Navn	Navnet på gruppen.
Aktivert dato	Datoen da teamet ble aktivert.

Kolonneoverskriften	Beskrivelse
Deaktivert dato	Datoen da teamet ble deaktivert.
Overordnet gruppe-ID	Gruppen som teamet tilhører.
Produktivitet Compilation	(Usann/sann) Indikerer om lagets statistikk skal inkluderes når Capture-tjenesten utarbeider produktivitetsstatistikk.

2. Tilordne de nødvendige Webex WFO-importfeltene til det aktuelle feltet i CSV-filen, og konfigurer deretter datatypen for dette feltet.
3. Klikk på **Importer**.

Lagre et tilordningsskjema for gjenbruk

1. Klikk **Velg fil**, naviger til gruppen CSV filen, og klikk **deretter Åpne** for å vise kolonneoverskriftene i filen.
2. Tilordne de nødvendige Webex WFO-importfeltene til det aktuelle feltet i CSV-filen, og konfigurer deretter datatypen for dette feltet.
3. Skriv inn et navn på tilordningen i **feltet Tilordningsnavn** , og klikk **deretter Lagre**. Dette tilordningsskjemaet vil være tilgjengelig for gjenbruk i en fremtidig import.

Behandle grupper

En gruppe er en samling av ett eller flere team.

Feltdefinisjoner

Bruk Grupper-siden til å opprette, redigere, importere og eksportere grupper.

> **MERK:** Grupper kan deaktiveres, men ikke fjernes. De beholdes for historiske formål og er tilgjengelige i rapporter, kontakter, analyser og så videre.

Feltene på Grupper-siden er beskrevet nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Gruppenavn	Skriv inn et navn på gruppen. Gruppenavnet kan ikke være navnet på en eksisterende gruppe, et eksisterende team eller navnet på leieren dette

Felt	Beskrivelse
	gruppe er en del av.
Velg gruppe	Velg en eksisterende gruppe. Listen viser aktive grupper som standard.
Vis inaktive grupper	Merk av i denne avmerkingsboksen for å vise både aktive og inaktive grupper i feltet Velg gruppe. "Inaktiv" vises ved siden av inaktive grupper i listen over grupper. Når merket er fjernet, vises bare aktive grupper i feltet Velg gruppe. Dette feltet vises bare når du redigerer en eksisterende gruppe.
Aktiver denne gruppen	Merk av i denne avmerkingsboksen for å aktivere gruppen. Grupper aktiveres av standard. Fjern merket i denne avmerkingsboksen for å deaktivere gruppen.
Team	Tilordne ett eller flere team til denne gruppen.
Opprettelsesdato	(Skrivebeskyttet) Datoen da gruppeposten ble opprettet.
Deaktiveringsdato	(Skrivebeskyttet) Datoen da gruppeoppføringen ble deaktivert. Når en posten er aktiv, dette feltet er ikke synlig. Når dette feltet er synlig, vises datoen for gruppens siste deaktivering. Dette feltet vises bare når du fjerner merket for Aktiver denne gruppen.
Team	Tilordne ett eller flere team til denne gruppen ved å flytte teamene fra Tilgjengelig-ruten til ruten Tilordnet.

Import- og eksportgrupper

Velg alternativet "Importer og eksporter grupper" for å importere nye eller redigerte grupper eller eksportere eksisterende grupper. Import- og eksportdataene er i CSV format.

Eksportere gruppedata

- Klikk på **Eksporter**. Webex WFO laster ned filen (kalt groups.csv) til PCen.

Importere gruppedata

1. Klikk **Velg fil**, naviger til gruppen CSV fil, og klikk **deretter Åpne** for å vise kolonneoverskriftene i filen. Filen må inneholde kolonner for følgende data i en hvilken som helst rekkefølge. Kolonnene kan bruke disse navnene som overskrift, eller et navn du velger ("Navn" kan for eksempel være "Gruppenavn"). Hvis du bruker forskjellige kolonnenavn, må du tilordne hvert egendefinert navn til riktig Webex
WFO-navn.

Kolonneoverskriften	Beskrivelse
Gruppe-ID	Gruppens ID i ACD. Du kan identifisere ID-nummeret ved å eksportere gruppedata og vise dem i den resulterende CSV filen. Hvis gruppen er en ny gruppe, må ID-en settes til 0 (null) for at importen mislykkes.
Navn	Navnet på gruppen.
Aktivert dato	Datoen gruppen ble aktivert.
Deaktivert dato	Datoen gruppen ble deaktivert.

2. Tilordne de nødvendige Webex WFO-importfeltene til det aktuelle feltet i CSV-filen og konfigurer feltets datatype, eller velg en eksisterende tilordning fra **rullegardinfeltet Bruk eksisterende tilordning** .

> **Hvis** du oppretter en ny tilordning, kan du gi tilordningen et navn og lagre den i de Webex WFO-feltene etter at du har konfigurert hvordan importfilfeltene tilordnes til de WFO-feltene gjenbruk.

3. Klikk på **Importer**.

> **Hvis** du importerer en gruppe med en gruppe-ID som allerede finnes i databasen, overskriver de importerte dataene for denne gruppe-IDen dataene i databasen.

Behandle visninger

En visning kontrollerer tilgangsomfanget en bruker har i WFM og QM. I WFM har en bruker som er tilordnet en visning, bare tilgang til enhetene (for eksempel kontakter, team, servicekøer, servicekøgrupper, flerkompetansegrupper, tilordninger av kompetanse, arbeidsbetingelser, arbeidsskift, unntak og prosjekter) som er tilordnet til denne visningen, i henhold til

Tillatelser for sin rolle.

En brukers omfang bestemmes ved pålogging. Hvis nye enheter opprettes etter pålogging (for eksempel brukere eller team som er lagt til ved synkronisering med ACD), vil brukerens omfang bare omfatte disse enhetene etter at de har logget av og logget på igjen.

Sideplassering

Visninger for programbehandling > global > brukerkonfigurasjon > visninger

Kontakter som tidligere er registrert og kodet med metadata som brukes til en QM visning, inkluderes i de returnerte resultatene for visningen. Første gang du åpner kontakter ved hjelp av en QM visning, vises

Det oppstår en forsinkelse ettersom programmet utfører det første databasesøket etter den visningen.

NOTAT

Hvis organisasjonen bruker QM visninger i stedet for å konfigurere brukeromfang via Brukere-siden, fungerer organisasjonsfilteret på Samhandlinger-siden slik for brukere som har en QM tilordnet visning, men ikke noe tilordnet omfang:

- Rullegardinlistene Gruppe og Team er satt til Alle og kan ikke endres.
- Rullegardinlisten Agent viser navnene på alle agentene.

Hvis du vil la agenter vise og spille av sine egne kontakter i tillegg til kontakter som oppfyller kriteriene i QM View, tilordner du dem tillatelsen Inkluder selvomfang i QM visninger. Se Administrere roller og Tillatelser .

En enhet kan inkluderes i flere visninger, og en bruker kan tilordnes til flere visninger.

Systemvisningen WFM kalles EnterpriseView. Denne visningen kan ikke gis nytt navn eller slettes. Du kan bruke dette som hovedvisning eller opprette nye visninger etter behov. QM har ikke systemvisning.

Feltbeskrivelser

Bruk Visninger-siden til å opprette, redigere og slette WFM eller QM visninger. Feltene på Visninger-siden er beskrevet nedenfor.

Felt for WFM visninger

Felt	Beskrivelse
Vis navn	Velg et unikt navn for visningen, eller velg en eksisterende visning. EnterpriseView er en systemvisning og kan ikke gis nytt navn eller slettes.
Aktiver	Merk av for Aktiver for å aktivere visningen. En visning kan ikke brukes med mindre den er aktivert.
Brukere	Velg brukerne du vil tilordne til visningen.
Team	Velg teamene du vil tilordne til visningen.
Grupper med flere ferdigheter	Velg flerkompetansegruppene du vil tilordne til
visningen. Servicekøer	Velg tjenestekøene du vil tilordne til visningen.
Servicekøgrupper	Velg servicekøgruppene du vil tilordne til visningen.
Tilordninger av ferdigheter visningen.	Velg kompetansetilordningene du vil tilordne til
Arbeidsforhold	Velg arbeidsbetingelsene du vil tilordne til
visningen. Arbeid skift visningen.	Velg arbeidsskiftene du vil tilordne til
Unntak	Velg unntakene du vil tilordne til visningen.
Unntakstyper	Velg unntakstypene du vil tilordne til visningen. Unntakstyper er obligatoriske slik at agenter kan sende inn forespørsler (se Forespørsler).
Prosjekter	Velg prosjektene du vil tilordne til visningen.
Ferie Typer	Velg ferietypene du vil tilordne til visningen. Agenter må ha Alle ferietypene i deres syn som er i ferieplanen. Ellers kan de ikke velge den manglende ferietypen når de sender inn en forespørsel om fritid.
Dynamiske arbeidsregler	Velg de dynamiske arbeidsreglene du vil tilordne til visningen.

Felt	Beskrivelse
Dynamiske planleggingshendelser	Velg de dynamiske planleggingshendelsene du vil tilordne til visningen.
Omfangsbetingelser	Bruk feltene i denne delen til å opprette regler for å definere metadata for å begrense omfanget for denne visningen.
Samsvar med alle eller samsvar med alle	Angir om regelen er en logisk OR (samsvar med noen) eller en logisk OG (Match Alle).
Legg til regel	Legger til en betingelseslinje for å definere regelen.
Metadatafelt	Velg et metadatafelt fra rullegardinlisten. Du kan bruke dette -feltet for å angi et omfang utenfor gruppen og gruppen.
Betingelse	Velg operasjonen som skal brukes på betingelsen, fra rullegardinlisten.
Verdi	Skriv inn verdien du vil filtrere metadataene med. Du kan ikke bruke jokertegn når du går inn i denne visningen.

Felt for QM visninger

Felt	Beskrivelse
Vis navn	Velg et unikt navn for visningen, eller velg en eksisterende visning. **MERK:** EnterpriseView er en systemvisning og kan ikke gis nytt navn eller slettes.
Aktiver	Merk av for Aktiver for å aktivere visningen. En visning kan ikke brukes med mindre den er aktivert.
Omfangsbetingelser	Bruk feltene i denne delen til å opprette regler for å definere metadataene for Begrense omfanget av denne visningen. ▪ Rullegardinlisten Samsvar med hvilken som helst eller Samsvar med alle – Angir om regelen er en logisk OR (samsvar med hvilken som helst) eller en logisk AND (Match All).

Felt	Beskrivelse
	▪ Legg til regel-knappen – Legger til en linje med betingelser for å definere regelen. Du kan legge til flere regler. ▪ Metadatafelt – Velg et metadatafelt fra rullegardinlisten. Bruk dette feltet til å angi et omfang utenfor gruppen og gruppen. ▪ Betingelse – Velg operasjonen som skal brukes på vilkåret, fra rullegardinlisten. ▪ Verdi – angi verdien du vil filtrere metadataene med. Merk at du ikke kan bruke jokere når du skriver inn denne verdien. Hvis du vil slette en regel, klikker du X **ved siden av** den ønskede regelen.

Ta opp og evaluer kontakter

Registrering og evaluering av kontakter innebærer følgende:

- Finn kontakter innenfor omfanget ved hjelp av ett eller flere filtre.
- Spille kontakter med mediespilleren
- Tilordne og dele kontakter.
- Evaluer kundesamtaler (både lydopptak og ikke-samtalekontakter).
- Analysere evalueringsdata
- Se statusen til en agent, lytt til en samtale, og vis agentens skjerm i sanntid.
- Opprett kontakter manuelt.

Ta opp kontakter

Opptak av kontakter innebærer følgende:

- Bestem hvilke opptak som skal beholdes og slettes, basert på arbeidsflytregler, og angi hvor lenge opptakene skal beholdes.
- Fjern opptak fra agent-PCer umiddelbart etter at en kontakt er ferdig, og lagre dem på en dataserver i kontaktsenteret til et planlagt tidspunkt, når en QM arbeidsflythendelse kjører og laster dem opp til skyen.
- Administrer proaktivt hvilke kontakter som registreres automatisk, og hvilke kontakter som automatisk utelates fra å bli registrert.
- Registrer en kontakt manuelt.

Hvis du bruker flere metoder for å utløse pause og gjenoppta (for eksempel opptakskontroller, webhendelser, API-er og tredjepartssignalisering) samtidig, kan det føre til uforutsigbar virkemåte. Til Unngå disse problembrukene, bare én metode i en samtale om gangen.

Automatiser QM arbeidsflyter

Bruk siden Arbeidsflytadministrasjon til å bestemme hvilke opptak som skal beholdes og hvilke opptak som skal slettes, basert på arbeidsflytregler, og til å angi hvor lenge opptakene skal beholdes. Du kan også bruke arbeidsflyter til å utføre andre oppgaver, for eksempel tilordne evalueringer.

Slutt på samhandling og daglig er de to hendelsestypene som angir når en arbeidsflyt skal kjøres. Når du har valgt en hendelsestype, konfigurerer du arbeidsflytens regler ytterligere. Regler evalueres og følges i den rekkefølgen de vises på siden Arbeidsflytadministrasjon til en samsvarende regel blir funnet. Det finnes en standard (låst) **regel som alltid er den siste regelen** i listen. Den kan endres, men den kan ikke slettes.

Når reglene er angitt, oppretter du én eller flere betingelser som regelen må følge. Når betingelsene for en regel er oppfylt, følges handlingene som er konfigurert for denne betingelsen. Disse handlingene kan variere fra å sette inn metadata, resirkulere kontakter, beholde en prosentandel av opptak og mer.

Forutsetninger

- Du har tillatelsen Administrere arbeidsflyt
- Opprett et aktivt evalueringsskjema hvis du vil tilordne et standard evalueringsskjema som en arbeidsflythandling

Sideplassering

Programbehandling > QM > QM kontaktflyter > arbeidsflytadministrasjon

Prosedyrer

Hvis du vil opprette en fullstendig arbeidsflyt, må du opprette en regel, opprette betingelser for denne regelen og deretter definere handlinger for betingelsene du opprettet.

Opprette en ny regel

Når du oppretter en regel, oppretter du en beholder for betingelsene du vil bruke for arbeidsflyten.

1. Velg **Slutt på samhandlingshendelse** eller **Daglig hendelse**.

   Slutt på interaksjonshendelse – Arbeidsflyten behandler opptaket på slutten av en samtale.

   Daglig hendelse – Arbeidsflyten behandler alle opptak én gang om dagen. Hvis det fortsatt spilles inn samtaler når arbeidsflyten for daglige hendelser utføres, lastes disse anropene opp når neste daglige hendelse kjøres.

2. (Bare daglige hendelser) Angi tidspunktet for når den daglige hendelsen skal kjøres **, i Tid-feltet** .

Tid – tidspunktet for når arbeidsflytbehandlingen starter. Dette er også starttidspunktet for oppbevaringsperioden for opptakene. Hvis klokkeslettet endres, trer det nye tidspunktet i kraft umiddelbart, og anrop behandles ved hjelp av det nye tidspunktet.

3. Skriv inn et navn på regelen i Navn-feltet .
4. Klikk **Lagre regel**. Regelen legges til i arbeidsflyten.

> **Hvis** du velger **Lagre regel** , lagres ikke hele arbeidsflyten. Lagre arbeidsflyter ved å klikke på **Lagre-knappen** .

5. Velg regelen fra Regler-listen .
6. (Valgfritt) Bruk tastaturpilene til å endre rekkefølgen på reglene. Regler følges vanligvis i den rekkefølgen de vises på siden Arbeidsflytadministrasjon.

Slette en regel

Du kan slette én regel om gangen.

1. Velg en regel fra Regler-listen .
2. Klikk **Fjern regel**.
3. Klikk på **Lagre**.

Opprette betingelser for en regel

Hver regel følger et sett med betingelser.

1. I Betingelser-delen velger du **Alle** eller **Hvilken som helst** fra **rullegardinlisten Samsvar** . Når ett eller flere vilkår er satt til en **Hvilken som helst** eller **Alle samsvarer-kategori** , danner disse vilkårene en betingelsesgruppe.

   Alle – Arbeidsflyten må samsvare med alle vilkårene i betingelsesgruppen.

   Hvilken som helst – Arbeidsflyten må samsvare med et av de angitte vilkårene i betingelsesgruppen.

2. I Betingelser-delen velger du et alternativ fra **rullegardinlisten Betingelse** .

   - **Agent**, **gruppe** eller **team** – Du kan velge navnet på en agent, gruppe eller team som verdi. Vilkåret gjelder bare samtaleopptak for denne bestemte agenten, gruppen eller teamet. Hvis navnet på agenten, gruppen eller teamet redigeres, oppdaterer WFO Webex automatisk verdien i tilstanden din slik at den samsvarer med det nye navnet.
   - **Anropsretning** – du kan velge **Innkommende** eller **Utgående** som verdi. Vilkåret gjelder for alle innkommende eller utgående samtaleopptak.

- **Kontakttype** – du kan velge **Anrop**, **Bare** skjerm, **E-post**, **Tekst**, **Chat** eller **SMS** som verdi.
- Alle andre – Du kan angi en streng som verdi. Betingelsen gjelder for alle samtaleopptak som inneholder den angitte strengen i metadataene.

3. Velg et alternativ fra **rullegardinlisten Operatør** .

   - **Inneholder** – Søk etter verdier som inneholder strengen i Verdi-feltet. Dette feltet skiller ikke mellom store og små bokstaver. Inneholder implisitte jokertegn før og etter den angitte teksten. Stjerne (*) og spørsmålstegn (?) Jokertegn er tillatt.
   - **Listeinnhold –** Laster inn verdier fra en fil i én enkelt kolonne med verdier (eller CSV). Dette oppretter automatisk en hvilken som helst betingelsesgruppe med verdiene. Hver verdi tillater stjernen (
     *) og spørsmålstegnet (?) jokertegn.
   - **Er** – Søk etter et nøyaktig treff. Stjernen (*) og spørsmålstegnet (?) Jokertegn er tillatt.
   - **Lik** – Søk etter poengverdier som samsvarer med den angitte verdien. Tallbetingelser tillater operatorene "Mindre enn" (<), "Større enn" (>) og "Er lik" (=).

     > **Når** du bruker operatoren Er lik, skiller Verdi-feltet mellom store og små bokstaver. Hvis du er usikker på om strengen i Verdi-feltet er, bruker du operatoren Inneholder.

   - **Begynner med** – Søk etter verdier som begynner med strengen i Verdi-feltet.
   - **Mindre enn** – Søk etter poengverdier som er mindre enn den angitte verdien.
   - **Større** enn – Søk etter poengverdier som er større enn den angitte verdien.
   - **<metadataoperator>** – Velg metadatafeltet du vil bruke. Verdien fungerer som en "Is"-operator som tillater stjerne (*) og spørsmålstegn (?) jokertegn.

4. Velg et alternativ fra **rullegardinlisten Verdi** . Du kan enten velge et alternativ eller angi en streng, avhengig av betingelsen.

   Jokertegn kan brukes for operatorene "Er" og "Inneholder". "Inneholder" har implisitte jokertegn med stjerne i begynnelsen og slutten av teksten.

   - Jokertegnet med stjerne (*) kan representere et hvilket som helst antall av et hvilket som helst tegn, så lenge de andre tegnene i strengen samsvarer.

     > **EKSEMPEL** 61* samsvarer med alle tall som begynner med 61, for eksempel 6124, 61555 og 613.

- Spørsmålstegnet jokertegn (?) kan erstatte ett enkelt tegn i en streng.

  EKSEMPEL 61?? svarer til et tall som begynner med 61 og består av fire sifre, for eksempel 6124, 6125 og 6126.

5. (Valgfritt) Klikk + for å legge til en betingelse, **for** å slette en betingelse, eller Slik oppretter du en ny vilkårsgruppe og gjentar trinn 1 til 4 for den nye vilkåret eller vilkårsgruppen.
6. Klikk på **Lagre**.

Opprette handlinger for en betingelse

Handlinger definerer hva som skjer når betingelsene for en regel oppfylles.

1. Velg og konfigurer én eller flere av følgende handlinger.
   - **Retningslinjer** for oppbevaring – Et alternativ for **Behold <n> % av tilfeldig stemme**, **samsvarende skjerm** og **uovertrufne skjermopptak**. Velg oppbevaringspolicy for kontaktene som oppfyller arbeidsflytreglene. Oppbevaringspolicyen bestemmer hvor lenge opptak lagres. Oppbevaringstiden starter basert på kontaktens starttid.

     Bare én oppbevaringspolicy er tillatt per kontakt.
   - **Retningslinjer** for oppbevaring – Et alternativ for **Behold <n> % av tilfeldige taleopptak**, **samsvarende skjermopptak,** skjermopptak uten sidestykke og **tekstsamhandlinger**. Velg oppbevaringspolicy for kontaktene som oppfyller arbeidsflytreglene. Oppbevaringspolicyen bestemmer hvor lenge opptak eller tekstposter oppbevares. Oppbevaringstiden starter basert på kontaktens starttid.

     Bare én oppbevaringspolicy er tillatt per kontakt.
   - **Behold <n> % av tilfeldige taleopptak Behold <n> % av <type> taleopptak** — Beholder den angitte prosentandelen taleopptak som samsvarer med den angitte kontakttypen.
   - **Behold <n> % av skjermopptak som samsvarer tilfeldig Behold <n> % av <type> skjermopptak** – Beholder den angitte prosentandelen av samsvarende skjermopptak som samsvarer med den angitte kontakttypen.
   - **Behold <n> % av tilfeldige, umatchede skjermopptak Behold <n> % av <type> uovertrufne skjermopptak** – En skjerm som ikke overtruffen tas opp uten lyd for kontakter med bare skjerm. Denne handlingen beholder den angitte prosentandelen av uovertrufne skjermopptak som samsvarer med den angitte kontakttypen.

- **Behold 100 % av tekstsamhandlinger** – Bruk denne handlingen for tekstkontakter. Innstillingen 100 % kan ikke endres.
- **Umiddelbar opplasting** – Et alternativ for **Behold <n>% av tilfeldig stemme**, **matchende skjerm** og **uovertrufne skjermopptak**. Lydopptak og skjermopptak (matchet eller uovertruffen) som er knyttet til denne arbeidsflyten, lastes opp umiddelbart etter at arbeidsflyten er fullført. I en arbeidsflyt for slutt på samhandling lastes opptaket opp umiddelbart etter at opptaket er avsluttet. I en daglig arbeidsflyt lastes opptaket opp når den daglige arbeidsflyten er planlagt å kjøre. Hvis det ikke er merket av for dette alternativet, gjelder de vanlige reglene for opplastingsinnstillinger. Dette alternativet gjelder for alle opptakstyper. Hvis du endrer dette alternativet i løpet av dagen, trer endringen i kraft umiddelbart.

  Filer som lastes opp umiddelbart, kan påvirke båndbredden.

  > **BESTE PRAKSIS** Hvis du bruker skrivebordsopptak uten en trinnvis opplastingsserver, velger du Umiddelbar opplasting for å begrense det potensielle tapet av lydopptak som er
  > Venter på å bli lastet opp når en agents PC slås av.

- **Resirkuler umiddelbart** – Taleopptak, skjermopptak og tekstopptak sendes umiddelbart til papirkurven og behandles ikke av noen annen hendelse.

  Et typisk eksempel er for Ikke behold telefonnumre i hendelsen Slutt på samhandling. Kontakter som har disse telefonnumrene som Anroper/Ringt, skal ikke registreres. Hvis du velger Resirkuler umiddelbart, sendes de til papirkurven, og de behandles ikke igjen i den daglige hendelsen. Dette forhindrer at en Ikke behold-liste opprettholdes både i samhandlingsslutthendelser og daglige hendelser.

- **Sett inn metadata** – Lar deg sette inn teksten som er angitt i feltet, i feltet for brukerdefinerte metadata for kontaktene som oppfyller arbeidsflyten. Du kan behandle egendefinerte metadatafelt fra siden Metadatabehandling.
- **Sett evalueringsskjemaet til <Evalueringsnavn>** – Velg evalueringsskjemaet du vil knytte til kontakter som oppfyller arbeidsflyten.
- **Sett årsaken for samhandlingen til <Årsak>** – Velg årsaken som skal knyttes til dette opptaket. Hvis du ikke velger en årsak, tilordnes Arkiv som standard.
- **Sett evalueringsskjemaet til <Undersøkelsesnavn>** – Velg evalueringsskjemaet du vil knytte til kontakter som oppfyller arbeidsflytbetingelsene.

Du må også velge spørsmålet Kundens mening (VoC) og evalueringsterskelen for det spørsmålet. VoC-spørsmålet må ha et numerisk svarformat. Hvis kundens svar for VoC oppfyller evalueringsterskelen du definerer, blir den tilknyttede kontakten merket for evaluering.

Undersøkelsesskjemaer sendes via e-post. Skriv inn Send fra e-post, svar på e-post, avsendernavn og e-postemne. Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du sender evalueringsskjemaer, kan du se Konfigurere nettbaserte evalueringsleverandører.

> **Hvis** verdien i dette feltet er satt til IVR, er feltene **Send fra e-post**, **Svar på e-post**, **Avsendernavn** og **E-postemne** ikke tilgjengelige.

2. Klikk på **Lagre**.

Feltbeskrivelser

Bruk siden Arbeidsflytbehandling til å opprette, redigere eller slette en arbeidsflyt.

Konfigurere regler

Konfigurer reglene for arbeidsflyten.

Felt	Beskrivelse
Tilbakestill	Gjenopprett de sist lagrede endringene i inndelingen.

Konfigurere betingelser

Konfigurer betingelsene for arbeidsflyten. Betingelsene avgjør hvilken kontakt som oppfyller en regel.

Felt	Beskrivelse
Importer	Bla til en CSV- eller TXT-fil som inneholder én enkelt kolonne med data basert på den valgte betingelsen. Denne knappen vises bare når operatøren er "Innenfor i listen".
<nummer> rader	(Skrivebeskyttet) Viser antall rader i den importerte CSV filen.
CSV	(Eksporter tabelldata til CSV) Eksporter de valgte dataene til CSV.

Følgende betingelser er tilgjengelige som standard. Du kan også velge eventuelle egendefinerte metadata du legger til.

Betingelse	Beskrivelse
Agent	Gjelder bare for den bestemte agenten du velger som en verdi. Operatoren er som standard lik og kan ikke endres.
Gruppe	Gjelder bare for den bestemte gruppen du velger som verdi. Operatoren er som standard lik og kan ikke endres.
Gruppe	Gjelder bare for det bestemte teamet du velger som en verdi. Operatoren er som standard lik og kan ikke endres.
Agentens fornavn	Gjelder alle brukeres fornavn som samsvarer med operatoren du velger og verdien du angir.
Agentens etternavn	Gjelder alle brukeres etternavn som samsvarer med operatoren du velger og verdien du angir.
Agentens brukernavn	Gjelder alle brukeres Windows-påloggingen som samsvarer med operatøren du Velg og verdien du angir. I et Active Directory-miljø er denne betingelsen Active Directory-påloggingen for brukerne.
Agent-e-post	Gjelder alle brukernes brukernavn som samsvarer med operatoren du velger og verdien du angir. I Webex WFO er denne betingelsen e-postadressen til brukerne dine.
Teamnavn	Gjelder alle team som samsvarer med operatøren du velger, og verdi du angir.
Gruppenavn	Gjelder for alle grupper som samsvarer med operatoren du velger, og verdi du angir.
Anropsretning	Gjelder alle anrop som samsvarer med retningen du velger: innkommende eller Utgående.
Samtalevarighet (sekunder)	Gjelder alle anrop med samme lengde som operatøren du velger og verdien du angir.

Betingelse	Beskrivelse
Anropende nummer	Gjelder alle anrop som har anropsnummer som samsvarer med operatøren du har Velg og verdi du angir.
Ringte nummer	Gjelder alle anrop med anropt nummer som samsvarer med operatøren du har Velg og verdien du angir.
Telefonnummer	Gjelder alle anrop som har anropsnummer eller nummer Samsvarer med operatoren du velger, og verdien du angir.
Agentens ansettelsestid (dager)	Gjelder alle agenter som har en ansettelsestid som samsvarer med operatøren du velger og verdien du angir.
Kontakt Type	Gjelder for alle kontakter av typen som samsvarer med verdien du velger.

Konfigurere handlinger

Konfigurer handlingene for arbeidsflyten. Handlingene definerer hva som skjer med kontakter som oppfyller reglene.

Felt eller knapp	Beskrivelse
Konverter ved opplasting	Et alternativ for Behold <n> % av tilfeldig stemme, samsvarende skjerm og uovertruffen skjermopptak. Serveren konverterer opplastede opptak fra opptaksformatet til lagringsformatet. Hvis du ikke velger dette alternativet, konverteres ikke opptaket før det spilles av. Skjermopptak og lagringsformater er de samme som standard (WebM Video - VP8). For lydopptak er opptaksformatet kryptert OPUS, og lagringsformatet er WebMA Audio - Vorbis.

Beslektede emner

- Slik fungerer arbeidsflytadministrasjon – Finn ut mer om hendelsestyper for arbeidsflyt og hvordan WFO Webex håndterer motstridende arbeidsflyter.

Slik fungerer arbeidsflytadministrasjon

Finn ut mer om arbeidsflytene QM, inkludert forskjellene mellom hendelsestypene Slutt på samhandling (EOI) og Daglige hendelser, og hvordan Webex WFO håndterer motstridende arbeidsflyter.

Hendelsestyper

Hendelsestypene EOI og Daglig bestemmer på hvilket tidspunkt etter en kontakt arbeidsflytprosessen finner sted. Når du har valgt en hendelsestype, kan du konfigurere arbeidsflyter til å utføre en rekke handlinger. Se Automatisere QM arbeidsflyter for en fullstendig liste over arbeidsflythandlinger.

Logikken som brukes på de tre handlingene som er oppført nedenfor, varierer avhengig av om handlingen brukes på en daglig hendelse eller EOI-hendelse. Du finner mer informasjon om den forskjellige logikken i avsnittene om daglige hendelser og hendelser ved samhandlingsslutt.

- Behold <n> % av tilfeldige taleopptak
- Behold <n> % av skjermopptak som samsvarer tilfeldig
- Behold <n> % av tilfeldige, uovertrufne skjermopptak

Der <n> angir et tekstfelt, en avmerkingsboks eller en rullegardinliste der en unik verdi kan angis.

Daglige hendelser

Daglige hendelser er når en arbeidsflyt behandler alle opptak én gang om dagen. Hvis det fortsatt spilles inn samtaler når en daglig arbeidsflyt utføres, lastes disse anropene opp når neste daglige arbeidsflyt kjører. Daglige arbeidsflyter kan konfigureres for handlinger som lar deg beholde en viss prosentandel av tale- eller skjermopptak. Webex WFO beregner daglige arbeidsflyter ved hjelp av en nøyaktig prosentandel. Det betyr at hvis du konfigurerer en arbeidsflyt for å beholde 20 % av tilfeldige taleopptak, vil 20 % av tilfeldige stemmeopptak bli beholdt når arbeidsflyten behandles.

Hendelser ved samhandlingsslutt

EOI-hendelser (End of Interaction) er når arbeidsflyten behandler opptaket på slutten av hver enkelt samtale. I motsetning til daglige arbeidsflyter beregnes EOI-arbeidsflyter på slutten av hver kontakt ved hjelp av en beregnet omtrentlig prosentandel. Webex WFO beregner prosentandelen for alle kontakter fordi bare dataene for den nåværende kontakten og tidligere kontakter er tilgjengelige på behandlingstidspunktet. For å beregne denne prosentandelen bruker systemet logikk som ligner på en stokkemodell for kortstokking til å bestemme hva som skal skje med kontakten.

I deck shuffle-modellen tildeles en teoretisk kortstokk til hver agent. Denne kortstokken består av kort som skal beholdes og kort som skal kastes i forhold til den konfigurerte beholdningen <n> % av mediehandlingen, for eksempel å beholde <n> % av taleopptakene. Der <n> angir et tekstfelt, en avmerkingsboks eller en rullegardinliste der en unik verdi kan angis. Webex WFO stokker kortstokken, og deretter trekker WFO kortet fra toppen av Webex for hver kontakt

Kortstokken og beholder eller forkaster kontakten basert på det kortet. Dekket stokkes om når Webex WFO når enden av dekket. Deck shuffle-modellen sikrer at kontakter ikke overrepresenteres eller underrepresenteres i forhold til prosentandelen kontakter du konfigurerte Webex WFO til å beholde.

VIKTIG Hvis en agent tar færre enn 10 anrop på en dag, er det ikke garantert at den faktiske prosentandelen samsvarer med prosentandelen du konfigurerte for EOI-arbeidsflyten.

QM arbeidsflytkonflikter

For de fleste arbeidsflyter kan du velge flere samtidige handlinger. Det kan imidlertid oppstå konflikter når du konfigurerer handlinger som ikke er kompatible. Alle handlinger som potensielt kan utløse konflikter, er oppført nedenfor.

MERK: Disse handlingene alene utløser ikke konflikter. Det er bare noen få utvalgte kombinasjoner av disse handlingene som kan utløse konflikter.

- Behold <n> % av tilfeldige taleopptak
- Behold <n> % av skjermopptak som samsvarer tilfeldig
- Behold <n> % av tilfeldige, uovertrufne skjermopptak
- Resirkuler umiddelbart taleopptak
- Resirkuler umiddelbart skjermopptak.

EKSEMPEL En arbeidsflyt er konfigurert til å **beholde 10 % av tilfeldige taleopptak** og **umiddelbart resirkulere taleopptak**. Systemet blir bedt om å gjøre to motstridende handlinger, som er å beholde og resirkulere taleopptak. Dette skaper en konflikt.

Betingede setninger

De betingede setningene nedenfor viser alle de spesifikke scenariene som utløser konflikter, ved å vise konfigurasjonene av to motstridende handlinger i direkte kampoppsett og det endelige resultatet av hvilke av de konkurrerende handlingene som vinner. Når en handling vinner, følger WFO Webex den vinnende handlingen og ser bort fra den tapende handlingen.

Hvis:	Da:
Det er en EOI Recycle Umiddelbart-arbeidsflyt og Daily Keep <n>% av mediearbeidsflyten.	EOI Recycle Umiddelbart-arbeidsflyten følges.
Det er en EOI Recycle Umiddelbart arbeidsflyt og daglig resirkulering umiddelbart	EOI Recycle Umiddelbart-arbeidsflyten følges.

Hvis:	Da:
arbeidsflyt.	
Det er en EOI Keep <n>% av mediearbeidsflyten og Daily Recycle Umiddelbart-arbeidsflyten.	EOI Keep <n> % av mediearbeidsflyten følges. Den EOI-konfigurerte opplastingstiden og oppbevaringspolicyen følges.
Det er en EOI Keep <n>% av mediearbeidsflyten og Daily Keep <n>% av mediearbeidsflyten.	EOI Keep <n> % av mediearbeidsflyten følges. Den EOI-konfigurerte opplastingstiden følges, og retningslinjene for daglig oppbevaring følges.

VIKTIG Hvis det er en konflikt mellom to arbeidsflyter, følges vanligvis arbeidsflyten som er konfigurert til å kjøre først.

VIKTIG Hvis det er to arbeidsflyter med motstridende oppbevaringspolicyer, følges vanligvis arbeidsflyten som sist ble oppdatert.

Beslektede emner

- Automatiser arbeidsflyter QM – Finn ut mer om hvordan du konfigurerer arbeidsflyter.

Administrer retningslinjer for dataoppbevaring for QM og Analytics

Bruk siden Oppbevaring til å opprette en oppbevaringspolicy som definerer hvor lenge hver kontakt beholdes, og tilordne deretter policyen til en arbeidsflyt (se Automatisere QM arbeidsflyter). Som standard er maksimal oppbevaringstid for tale- og skjermopptak to år. Systemansvarlig kan angi en annen maksimal oppbevaringstid.

Du kan angi oppbevaringstider for taleopptak, skjermopptak og tekstoppføringer for disse kontaktkategoriene:

- Arkiv kontakt
- Ikke skåret kontakt
- Skåret kontakt
- HR-kontakt

- Opplæringskontakt
- Kodet kontakt

Hver komponent i en kontakt (lydopptak, skjermopptak eller rotopptak) kan ha sine egne retningslinjer for oppbevaring. Webex WFO sletter lagringsfilene for opptak når alle gjeldende lagringspolicyer utløper. En lagringsfil for opptak kan være tilknyttet null eller flere kontakter, i tillegg til null eller ett rotopptak. (Se Konfigurer QM globale innstillingene for å angi oppbevaringspolicy for rotopptak.)

Forutsetninger

- Du har tillatelsen Administrere QM

Sideplassering

Programbehandling > QM > QM kontaktflyter > oppbevaring

Prosedyrer

Opprette en oppbevaringspolicy

1. Velg **Opprett en ny oppbevaringspolicy**.
2. Skriv inn policynavnet i feltet Oppbevaringspolicy **.**
3. I Innstillinger-delen velger du oppbevaringsperioder for hver kontakttype.
4. Klikk på **Lagre**.
5. Gå til siden Arbeidsflytadministrasjon (Programbehandling > QM > QM kontaktflyter > Arbeidsflytadministrasjon) for å tilordne oppbevaringspolicyen til en arbeidsflyt (se Automatisere QM arbeidsflyter).

Redigere en oppbevaringspolicy

> **Hvis** oppbevaringsperioden forkortes eller forlenges, påvirker det ikke eksisterende samtaleopptak som tidligere var underlagt disse retningslinjene. Den nye, kortere eller lengre lengden gjelder bare samtaler som
> Registreres etter endringen.

1. Velg **Rediger en eksisterende oppbevaringspolicy**.
2. Velg policyen **fra rullegardinlisten Oppbevaringspolicyer** .
3. Rediger policyen etter behov, og klikk **deretter Lagre**.

Hvis et anrop er merket, sletter Webex WFO sine skjerm- og taleopptak på slutten av de merkede oppbevaringstidene for skjerm og tale. Webex WFO sletter metadata knyttet til et anrop når den lengste kodede oppbevaringstiden er nådd.

Team som er tilordnet til en arbeidsflyt, deler samme oppbevaringsperiode. Når Webex WFO tilordner en oppbevaringsperiode til en samtale, endres ikke perioden hvis et team flyttes fra en arbeidsflyt til en annen. Bare samtaler som registreres etter byttet til den nye arbeidsflyten, bruker oppbevaringsperioden for den nye arbeidsflyten.

Beslektede emner

- Automatiser QM arbeidsflyter – Tilordne kontakter til oppbevaringspolicyer via arbeidsflyter
- Konfigurer QM globale innstillinger – Angi oppbevaringspolicy for rotopptak
- Slett eller oppdater flere kontakter samtidig – Tilordne en ny oppbevaringspolicy til flere kontakter samtidig.

Konfigurere trinnvis opplasting

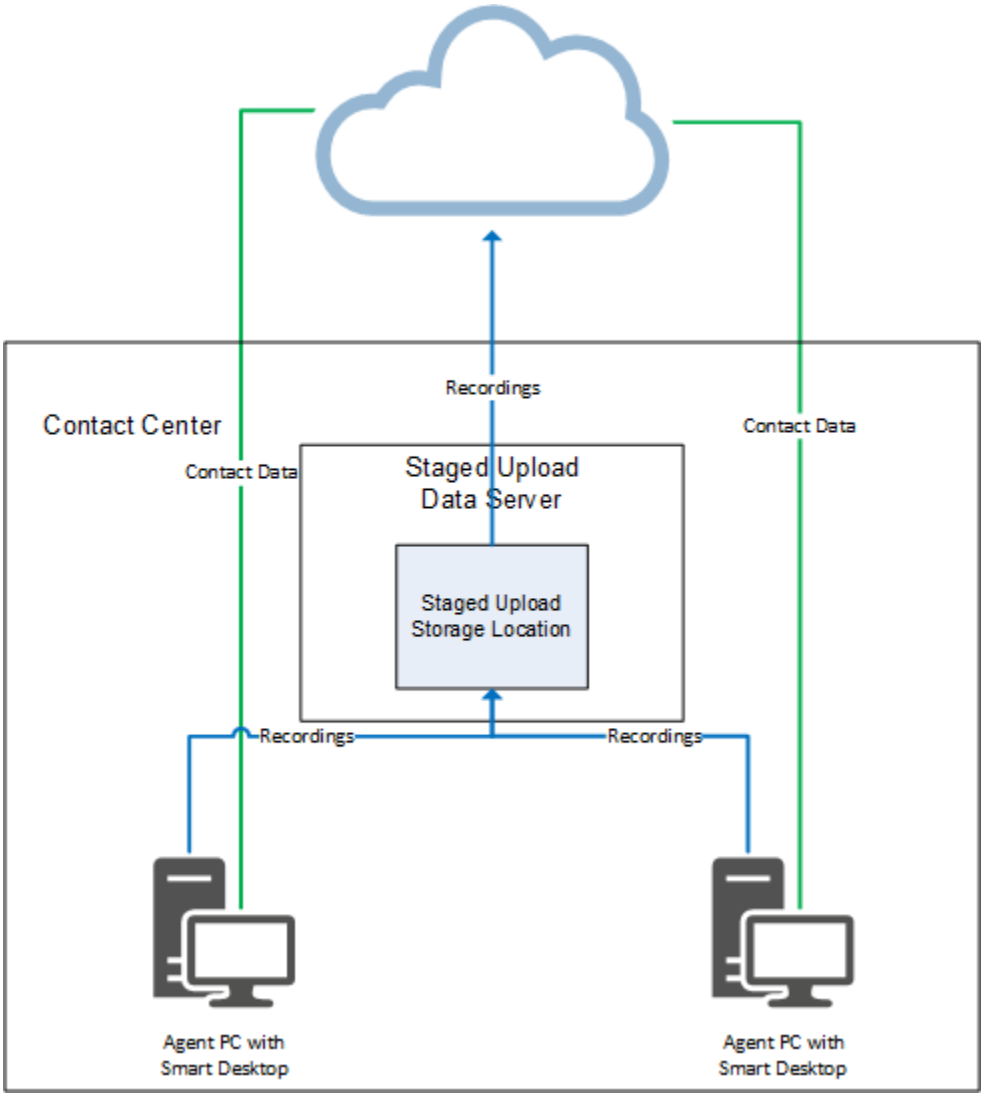
Opptak kan flyttes fra agent-PC-er til skyen på tre forskjellige måter. Alle tre metodene krever QM arbeidsflythendelser og agent-PC-er med Smart Desktop.

- Last opp opptak til skyen umiddelbart etter at en kontakt er ferdig.
- Lagre opptak på en agents PC og last dem deretter opp til skyen én gang om dagen.
- Last opp opptak til en dataserver i kontaktsenteret ditt umiddelbart etter at en kontakt er fullført (trinn én), og flytt dem deretter til skyen én gang om dagen (trinn to).

Dette emnet dekker bare det tredje alternativet, kalt trinnvis opplasting. Trinnvis opplasting lar deg oppbevare opptakene dine på et sikkert sted uten å overbelaste Internett-båndbredden.

Kontakter som behandles med trinnvis opplasting, vises på Samhandlinger-siden når de er ferdige med innspillingen, men de har filopplastingsstatusen «Ennå ikke lastet opp» til den trinnvise opplastingsprosessen er fullført.

Bildet nedenfor viser dataflyten for en grunnleggende trinnvis opplastingskonfigurasjon.



Forutsetninger

- Agenter er aktivert for lyd- og/eller skjermopptak.
- Agent-PC-er har Smart Desktop installert.
- Du har alle disse tillatelsene:
  - Administrere leieren
  - Administrere org.struktur (nødvendig for å bruke team til å knytte agenter til dataserveren for trinnvis opplasting)
  - Administrere arbeidsflyt

Sideplassering

Varierer. Se prosedyrene nedenfor for detaljer.

Prosedyrer

Det er fire trinn for å konfigurere trinnvis opplasting:

- Trinn 1: (Valgfritt) Identifiser agenter som skal bruke trinnvis opplasting
- Trinn 2: Konfigurere komponenten for trinnvis opplasting
- Trinn 3: Knytte agenter til dataserveren for trinnvis opplasting
- Trinn 4: Konfigurere en arbeidsflytregel for daglig hendelse for trinnvis opplasting

Trinn 1: (Valgfritt) Identifiser agenter som skal bruke trinnvis opplasting

Trinn 1 er et planleggingstrinn, ikke et konfigurasjonstrinn. Først må du identifisere agentene som skal bruke trinnvis opplasting, slik at du kan opprette de nødvendige konfigurasjonene med disse agentene i tankene. Alle agenter i kontaktsenteret kan bruke trinnvis opplasting, eller bare noen av dem.

Trinn 2: Konfigurere komponenten for trinnvis opplasting

Konfigurere dataserveren for trinnvis opplasting

- Aktiver funksjonen SMB 1.0 File Sharing Support på serveren du vil bruke til trinnvis opplasting.

Opprett lagringsplassen for trinnvis opplasting

1. Opprett en mappe på plasseringen der du vil lagre opptak før de lastes opp til skyen. Denne plasseringen kan være på dataserveren, eller den kan være på et annet sted (for eksempel NAS).
2. Konfigurer mappens delingsegenskaper slik at agent-PCer kan få tilgang til den. Hvis mappen ikke ligger på dataserveren, må du også konfigurere delingsegenskapene slik at dataserveren får tilgang til den.
3. Kopier UNC-banen til mappen. Du vil bruke dette senere.

Aktivere komponenten for trinnvis opplasting

1. Naviger til Application Management > Global > System Configuration > Data Server Configuration.
2. Velg dataserveren som skal brukes til trinnvis opplasting, fra **rullegardinlisten Velg konfigurasjon av dataserver** .
3. Under **Innstillinger for** trinnvis opplasting av regional dataserver velger du **Aktiver trinnvis opplasting**. Flere felt vises.

4. Konfigurer feltene som følger.

Felt	Konfigurasjon
Plassering	UNC-banen til lagringsplassen for trinnvis opplasting som du kopierte tidligere. Agent-PCer må ha tilgang til denne plasseringen. **EKSEMPEL** \\ServerName\FolderName
Brukernavn	Brukernavnet til personen som administrerer dataserveren for trinnvis opplasting. **EKSEMPEL** Domene\user.name
Passord	Passordet til personen som administrerer dataserveren for trinnvis opplasting.

5. Klikk på **Lagre**.

Trinn 3: Knytte agenter til dataserveren for trinnvis opplasting

Dette trinnet gjør det mulig for agent-PCer å sende opptak til lagringsplassen for trinnvis opplasting, der opptakene lagres til den daglige hendelsen QM arbeidsflyt (konfigurert i trinn 4) kjøres, og laster dem opp til skyen.

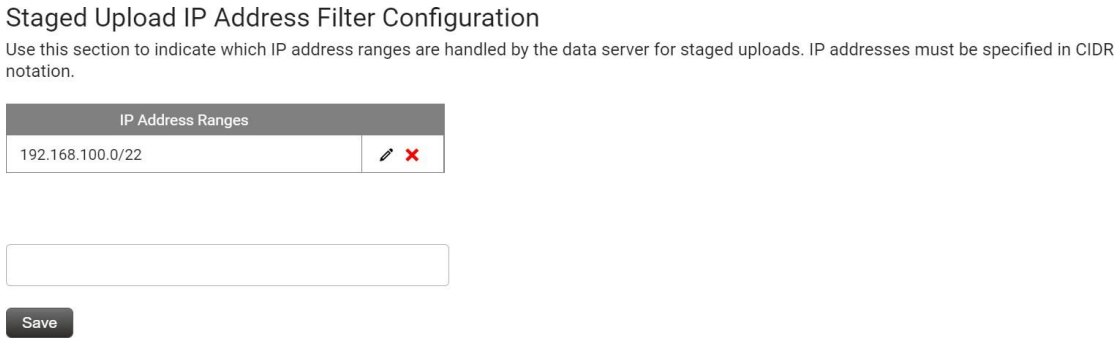
> **Opptak** for agenter som ikke er tilknyttet serveren for trinnvise opplastingsdata, lastes opp i henhold til den første QM arbeidsflythendelsen med samsvarende betingelser. Dette kan resultere i Umiddelbar opplasting til skyen eller forsinket opplasting til skyen der opptak forblir på agentens PC lenger enn ønsket.

Du kan knytte agenter til dataserveren for trinnvis opplasting på én av tre måter: IP adresser, team eller begge IP adresser og team.

Bruke adressene IP til å knytte agenter til dataserveren for trinnvis opplasting

1. Naviger til Application Management > Global > System Configuration > Data Server Configuration.
2. Velg serveren for trinnvis opplasting av data fra **rullegardinlisten Velg konfigurasjon av dataserver** .
3. **Under Konfigurasjon** av trinnvis opplasting IP adressefilter angir du minst ett område med IP adresser i CIDR-notasjon. Alle agenter som har en PC med en IP-adresse som samsvarer med dette området, er knyttet til dataserveren for trinnvis opplasting.

> **VIKTIG!** Dette IP adresseområdet må inneholde de IP adressene til alle PCene til alle agenter som skal bruke trinnvis opplasting. Adressen må identifisere det offentlige eller eksterne nettverket som
> Agentenes skrivebord kommuniserer fra. Hvis organisasjonen bruker en NAT-brannmur, må du ikke bruke adressen for det lokale eller interne undernettverket.



4. Klikk på **Lagre**.

Bruke team til å knytte agenter til dataserveren for trinnvis opplasting

Du kan tilordne dataserveren for trinnvis opplasting til én eller flere team, og deretter tilordne alle agentene som skal bruke trinnvis opplasting, til ett av disse teamene.

1. Naviger til Application Management > Global > User Configuration > Teams.
2. Velg teamet som skal knyttes til dataserveren for trinnvis opplasting, fra **rullegardinlisten Velg et team** .
3. Under **Brukere** flytter du agentene som skal tilordnes til dette teamet, fra **Tilgjengelig** til **Tilordnet**.

   > **Du** kan også tilordne enkeltbrukere til team på Brukere-siden.

4. Under **Plassering** for trinnvis opplasting velger du dataserveren for trinnvis opplasting.
5. Klikk på **Lagre**.

Bruk både IP adresser og team til å knytte agenter til dataserveren for trinnvis opplasting

1. Knytt agentenes IP adresser til dataserveren for trinnvis opplasting som beskrevet i en av de tidligere prosedyrene.
2. Knytt agentene til et team for trinnvis opplasting av dataserver som beskrevet i en av de tidligere prosedyrene.

Ulike konfigurasjoner med agentteam og IP adresser gir forskjellige resultater. Tabellen nedenfor viser om en agent bruker trinnvis opplasting basert på disse konfigurasjonene eller ikke.

Agentteam tilknyttet med Data Server?	PC i IP filter	PC ikke i IP filter	Ingen IP filter
Ja	Bruker trinnvis opplasting	Bruker ikke trinnvis opplasting	Bruker trinnvis opplasting
Nei	Bruker trinnvis opplasting	Bruker ikke trinnvis opplasting	Bruker ikke trinnvis opplasting

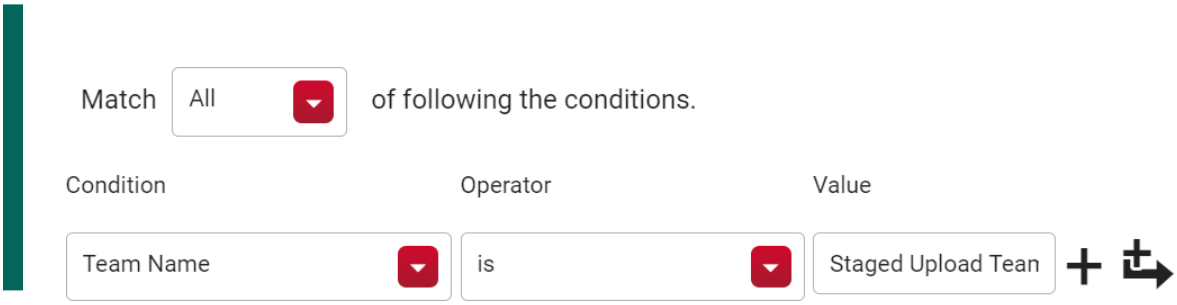
Trinn 4: Konfigurere en arbeidsflytregel for daglig hendelse for trinnvis opplasting

Regler er sammensatt av handlinger og betingelser. En handling er hva Webex WFO gjør med et opptak. Betingelser er kriterier som et opptak må oppfylle for at handlingen skal skje. Denne regelen sender opptak fra agent-PCer til lagringsplassen for trinnvis opplasting (konfigurert i trinn 2) i stedet for å lagre dem på agent-PC-er eller laste dem opp umiddelbart til skyen. Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du konfigurerer regler for QM arbeidsflythendelser, kan du se Automatisere QM arbeidsflyter.

Opprette en regel for trinnvis opplasting

1. Gå til Programbehandling > QM > QM kontaktflyter > Administrasjon av arbeidsflyt.
2. Velg **Daglig hendelse**.
3. Under **Tid** velger du tidspunktet for å laste opp opptak fra lagringsplassen for trinnvis opplasting til skyen.
4. Skriv inn et unikt navn for regelen i Navn-feltet .
5. Klikk **Lagre regel**.
6. Velg regelen fra Regler-listen .
7. I Betingelser-delen angir du kriterier som gjelder for alle opptak som er tatt opp av PC-ene til alle agenter som skal bruke trinnvis opplasting.

> **EKSEMPEL**
> Alle agenter som skal bruke trinnvis opplasting, tilordnes til teamet for trinnvis opplasting. Tilstanden ser slik ut:

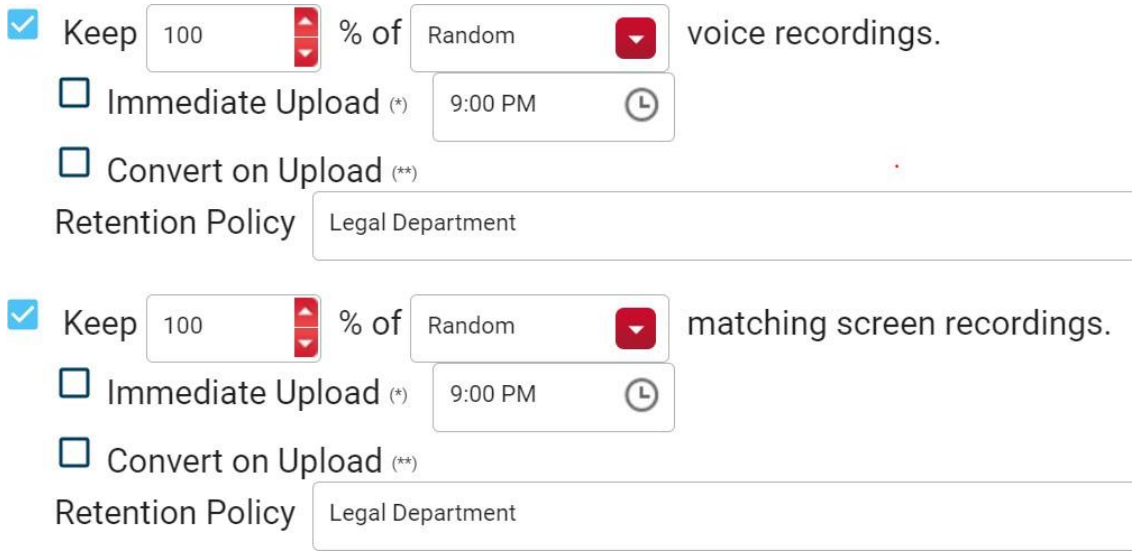


8. I Handlinger-delen oppretter du en handling som forhindrer at tale- og skjermopptak lastes opp umiddelbart.

VIKTIG Du må som et minimum fjerne **merket for Umiddelbar opplasting** for tale- og skjermopptak. En arbeidsflytregel som konfigureres med umiddelbar opplasting, laster alltid opp opptak til skyen umiddelbart, selv om en dataserver for trinnvis opplasting er Konfigurert og agenter er tilknyttet.

EKSEMPEL

Alle tale- og skjermopptak som oppfyller kriteriene du har angitt i Betingelser-delen, behandles trinnvis opplasting. Handlingene ser slik ut:



9. (Valgfritt) Avgrens forholdene og handlingene ytterligere om nødvendig. Trinn 7 og 8 inneholder minimumskonfigurasjonen som er nødvendig.

10. Hvis du bruker regler til andre formål enn trinnvis opplasting, bør du ordne reglene for å forhindre eventuelle konflikter. Webex behandler WFO hvert opptak i henhold til den første regelen i listen hvis forhold samsvarer med

det. Se Hvordan arbeidsflytadministrasjon fungerer hvis du vil ha mer informasjon om potensielle konflikter mellom arbeidsflytregler.

11. Klikk på **Lagre**.

Beslektede emner

- Behandle roller og tillatelser – Finn ut mer om tillatelsene som kreves for å aktivere agenter for opptak.
- Konfigurer dataserveren – Mer informasjon om innstillingene som er tilgjengelige for dataservere.
- Administrere team – Mer informasjon om hvordan du konfigurerer team.
- Automatiser QM arbeidsflyter – Detaljert informasjon om automatisering av hvordan Webex WFO håndterer opptak.
- Hvordan arbeidsflytadministrasjon fungerer – tilleggsinformasjon om hvordan arbeidsflyter fungerer.

Styre hvilke kontakter som registreres

Bruk siden Inkludering/ekskludering til proaktivt å administrere hvilke Webex kontakter WFO registrerer automatisk, og hvilke kontakter som automatisk utelukkes fra registrering. Du kan ha flere inkluder- og ekskluderingsregler.

EKSEMPEL : Opprett regler for å utelate alle utgående kontakter fra opptak, registrere alle kontakter som begynner med "612822", eller ta opp alle samtaler fra Storbritannia.

Forutsetninger

- Du har tillatelsen Administrer QM.

Sideplassering

Applikasjonsbehandling > QM > QM kontaktflyt > inkludering/ekskludering

Prosedyrer

VIKTIG Som standard registrerer Webex WFO alle anrop. Hvis feltene i utelukkelsesregelen (for eksempel mønstertype eller retning) mangler, er ufullstendige eller bruker jokertegn unøyaktig, Webex
WFO registrerer disse samtalene.

EKSEMPEL Du oppretter en inkluderingsregel for å ta opp bare samtaler med et oppringt nummer 1234567. Et anrop kommer inn, men ACD leverer ikke et oppringt nummer. Du har ikke opprettet en utelukkelsesregel
For å utelukke anrop med et tomt anropt nummer. Webex WFO tar opp denne samtalen.

Opprette en opptaksregel

1. Klikk Legg **til**.
2. Skriv inn telefonnummeret i Mønster-feltet . Ikke bruk bindestreker. Du kan bruke jokertegn i dette feltet til å opprette regler som gjelder for flere tall:
   - ? — Et enkelt siffer

     EKSEMPEL 612822???? = Alle tall som begynner med 612-822.
   - * — Et hvilket som helst antall sifre

     EKSEMPEL 612* = alle tall som begynner med 612.
   - + — Landskodeindikator (må være det første tegnet i feltet)

     EKSEMPEL +44* = kontakter i Storbritannia.
   - EMPTY – ACD leverer ikke data for dette feltet.
3. Velg egenskapene til anropet fra Mønstertype-feltet .
   - Anropsnummer – ANI
   - Ringt nummer – DNIS
   - Utvidelse
   - Telefonnummer – Noen ACD-er fyller ut data i et felt kalt Telefonnummer hvis anropsnummeret eller det oppringte nummeret er tomt. Du kan opprette regler med denne mønstertypen hvis ACD gjør dette.
   - Hvilken som helst – Noen ACD-er fyller ut data i et felt kalt Hvilken som helst hvis anropsnummeret eller det oppringte nummeret er tomt. Du kan opprette regler med denne mønstertypen hvis ACD gjør dette.
4. Velg anropsretning .
5. Klikk Legg **til**. Regelen vises på siden.

Redigere en regel

1. Klikk blyantikonet ved siden av regelen.
2. Rediger regelen etter behov.

3. Klikk på **Oppdater**.

Slette en regel

1. Klikk på papirkurvikonet ved siden av regelen. Vinduet **Bekreft sletting** åpnes.
2. Klikk på **Slett**. Regelen forsvinner fra listen.

Importere en liste over innspillingsregler

BESTE PRAKSIS Hvis du vil forsikre deg om at importen er riktig formatert, må du først eksportere en liste over opptaksregler, redigere listen etter behov og importere den.

1. Klikk **på Importer** øverst til høyre på siden. Importvinduet åpnes.
2. Klikk **Velg fil**.
3. Velg filen du vil laste opp. Importvinduet forhåndsviser de nye og eksisterende reglene som er i filen.
4. Klikk på **Importer**. De nye reglene vises på siden.

Eksportere en liste over innspillingsregler

VIKTIG Hvis du eksporterer en liste som inneholder en internasjonal anropskode med plusstegnet (+), behandles tallet som et matematisk uttrykk. Hvis du vil bruke disse listene, konverterer du den eksporterte . CSV
-fil til tekst (.TXT), åpner filen i Excel, og definerer den som en tekstformatert kolonne.

- Klikk **på Eksporter** øverst til høyre på siden. Filen lastes inclusion_exclusion_list.csv ned til enheten.

Beslektede emner

- Automatiser arbeidsflytene QM – Opprett regler som forteller WFO Webex hva de skal gjøre med opptak.

Eksportere metadata for kontakt

Du kan eksportere metadata for alle kontaktene i filterresultatene som en CSV fil.

MERK Webex WFO-administratorer bestemmer hvilke metadata som kan eksporteres. Webex WFO inkluderer bare eksporterbare metadata i CSV filen.

Forutsetninger

- Du har tillatelsen Vis kontakter.
- Du har opptak innenfor omfanget ditt.

Sideplassering

Interaksjoner

Prosedyrer

Eksportere metadata for kontakt

1. Filtrer kontakter etter behov. Se Finne kontakter.
2. (Valgfritt) Legg til eller fjern kolonner fra siden. Den CSV nedlastingen inneholder informasjon bare fra kolonnene som er synlige på siden. Se Tilpasse kolonnene på Samhandlinger-siden .
3. Klikk på **ikonet Listealternativer** .
4. Klikk **Eksporter tabelldata til CSV**. Filen lastes ned til enheten din.

Beslektede emner

- Tilpasse kolonnene på Samhandlinger-siden – informasjon om kolonnene du kan inkludere i eksporten
- Finn kontakter – Slik finner du kontaktene som har data du vil laste ned.
- Masseeksporter kontakter – Eksporter opptak, metadata og transkripsjoner for flere kontakter til en ekstern lagringsplassering.
- Slett eller oppdater flere kontakter samtidig – Oppdater eller fjern metadatafelt fra flere kontakter samtidig.

Ta opp på forespørsel

Arbeidsflyter for kvalitetsstyring kan håndtere de fleste opptakssituasjoner, men det kan oppstå en situasjon som ikke dekkes av en arbeidsflyt. På siden Opptakskontroller kan du overstyre disse arbeidsflytene og arbeide direkte med samtaler.

Forutsetninger

- Du har tillatelsene angitt med opptakskontroller.
- Organisasjonen har konfigurert metadata for kontakter (nødvendig for å knytte metadata til en kontakt).
- Organisasjonen har konfigurert merking (nødvendig for å merke et anrop for en annen oppbevaringstid).

Sideplassering

Innspillingskontroller

Prosedyrer

Logge på opptakskontroller

Dette er alltid det første trinnet i bruk av opptakskontroller.

1. Klikk på **Logg på**.
2. Skriv inn internnummeret **i feltet Internnummer** .
3. Klikk på **Send inn**.

Ta opp skjermen

Disse trinnene registrerer bare skjermen din, ikke lyd. Du kan ta opp skjermen selv om du ikke er i en samtale, så denne funksjonen lar deg ta opp chat- eller e-postkontakter.

1. Klikk **Startskjerm**.
2. Klikk **Stopp skjerm** når du er ferdig med innspillingen.

Sett opptaket på pause

Det kan være lurt å sette et opptak på pause hvis du håndterer sensitiv informasjon, for eksempel kredittkortnumre. Denne prosedyren setter både skjerm- og lydopptak på pause. Når du spiller av kontakten, er lyden stille under pausen, og skjermen viser et *pausesymbol* .

1. Klikk **Stans midlertidig**.
2. Klikk **Fortsett** for å fortsette innspillingen.

Slette en del av et opptak umiddelbart

Denne prosessen ligner på Sett opptaket på pause, men den sletter automatisk den delen av samtalen du ikke vil ta opp, i stedet for å holde en del av opptaket stille.

1. Mens samtalen spilles inn, klikker du **Segmenter og lagre** før den konfidensielle delen av kontakten begynner.

   > **EKSEMPEL** : Du hjelper en kunde med å legge inn en bestilling. Du klikker **på Segmenter og Lagre** rett før kunden oppgir kredittkortnummeret sitt.

2. Klikk på **Segmenter og slett** når den konfidensielle delen av samtalen er over.

   > **VIKTIG** Når du klikker **på Segmenter og slett**, sletter WFO Webex umiddelbart den konfidensielle delen av samtalen. Dette segmentet går ikke til papirkurven.

3. Klikk **Stopp skjerm** når du er ferdig med innspillingen.

Markere et segment av en samtale

Å merke et anropssegment er som å sette et bokmerke inne i samtalen. Det finnes to situasjoner der du kanskje vil merke et anropssegment:

- Hvis du er i en samtale som normalt ikke ville blitt tatt opp, kan du starte både lyd- og skjermopptak.
- Hvis du er i en overføring eller konferansesamtale, kan du markere når anropet ble overført, eller når en annen person ble lagt til i samtalen.

1. Klikk **på Segmenter og lagre**.
2. Klikk **Stopp skjerm** når du er ferdig med innspillingen.

Knytte metadata til en kontakt

Hvis organisasjonen bruker metadata for kontakter, kan du knytte metadata til kontakter som du registrerer med opptakskontroller. Du kan knytte metadata til en aktiv samtale og til den siste samtalen. Du kan ikke knytte metadata til samtaler som er eldre enn det.

1. Klikk **Legg til metadata**.
2. Velg metadatatypen fra **rullegardinlisten Metadatanøkkel** .
3. Skriv inn metadataverdien i **feltet Metadataverdi** .

   > **EKSEMPEL** Du må legge til en kommentar i kontaktopptaket. Du velger Kommentar fra rullegardinlisten Metadatanøkkel **og skriver inn kommentaren** i feltet Metadataverdi **.**

4. Klikk på **Send inn**.

Merk et anrop for en annen oppbevaringstid

Din Webex WFO-administrator kontrollerer hvor lenge opptak er tilgjengelige. Du kan imidlertid gi en kontakt en annen oppbevaringstid ved å kode den. Koding av en kontakt gjelder for den oppbevaringsperioden organisasjonen har konfigurert for kodede kontakter.

- Klikk **på Kode**.

Beslektede emner

- Hvordan opptakskontroller fungerer – detaljert informasjon om hvordan opptakskontroller fungerer.
- Automatiser arbeidsflytene QM – Innstillinger for hvilke opptak som skal beholdes og slettes.
- Administrer hvilke kontakter som skal registreres – Innstillinger for automatisk opptak av kontakter.
- Behandle egendefinerte metadatafelt – bakgrunnsarbeid for å knytte metadata til en kontakt.
- Kode en kontakt – Bakgrunnsarbeid for koding av kontakter.
- Behandle roller og tillatelser – Informasjon om tillatelsene for opptakskontroller.

Slik fungerer opptakskontroller

Denne delen gir deg mer informasjon om hvordan opptakskontrollknappene fungerer.

Pålogging

Når du klikker **på Logg på** , knyttes du til den spesifikke utvidelsen for hotell, og du logges på Opptakskontroller.

Startskjerm

Hvis QM for øyeblikket ikke spiller inn en aktiv samtale, starter et opptak med bare skjerm når du klikker **på Startskjerm** . Hvis du mottar et anrop eller foretar et anrop i løpet av denne tiden, kan det opprettes en separat tale- og skjermkontakt i henhold til arbeidsflytkriteriene (eller du kan bruke **Segmenter og lagre** og **segmenter og slett** til å opprette kontakten). Når den aktive samtalen avsluttes, opprettes en annen skjermkontakt som fortsetter til du klikker **på Stopp skjerm**.

Hvis QM tar opp en aktiv samtale, vil ikke det gjeldende opptaket gjøres når du klikker **på Startskjerm** , men opptaket med bare skjerm begynner etter at den aktive samtalen er over (hvis du ikke klikker **Stopp skjerm**). Samtaleopptaket og opptaket med bare skjerm lagres som separate kontaktopptak.

Stopp skjerm

Stoppskjerm fungerer bare hvis du tidligere har klikket **Startskjerm**. Hvis du ikke klikker **Stopp skjerm** etter **startskjermbildet**, er maksimal opptakslengde for kontakt fire timer.

Segmenter og lagre

Når du klikker **på Segmenter og lagre** , starter lyd- og skjermopptaket av en aktiv samtale. Hvis QM ikke tar opp samtalen automatisk (for eksempel hvis telefonnummeret til den som ringer, står på utelukkelseslisten, eller at samtalen ikke oppfyller arbeidsflytkriteriene for å bli tatt opp), kan du bruke denne knappen til å ta det opp og behandle det som en vanlig kontakt. Segmentering og lagring overstyrer utelukkelseslisten (konfigurert i Programbehandling > QM Kontaktflyter > Inkludering/ekskludering) fordi rotanropet ikke kjenner agentens identitet under opptak (se Slik fungerer rotanrop og avstemming).

Hvis QM spiller inn en aktiv samtale, gjør ikke Segmenter og lagre noe.

Segmenter og slett

Hvis du klikker på **Segmenter og slett** , stoppes lyd- og skjermopptaket for en aktiv samtale. Opptaket som er gjort frem til det punktet, forkastes umiddelbart. Opptaket fortsetter når du klikker **Segmenter og slett** , og lagres i henhold til arbeidsflytkriteriene som en ny kontakt.

Pause

Pause hjelper deg med å overholde Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) for å beskytte forbrukerdata.

Pause påvirker både tale- og skjermopptak og fungerer bare for aktive samtaler. Hvis du klikker **Pause** for en samtale som allerede er satt på pause, gjøres ingenting. Du må klikke **Fortsett** for å fortsette innspillingen. Pause påvirker ikke overvåking av sanntid.

Samtaler er tilgjengelige for avspilling før avstemming, med stillhet der du brukte Pause.

Gjenoppta

CV påvirker både tale- og skjermopptak og fungerer bare for aktive samtaler. Hvis samtalen ikke er midlertidig stanset, gjør ikke Gjenoppta noe. Hvis du ikke klikker **Fortsett**, er punktet der du stanset opptaket midlertidig, slutten av lydopptaket.

Under behandling etter samtalen vises ikke klikking på **Gjenoppta** som en gjensidig stillhetshendelse eller en samtale over hendelse.

Hvis du bruker flere metoder for å utløse pause og gjenoppta (for eksempel opptakskontroller, webhendelser, API-er og tredjepartssignalisering) samtidig, kan det føre til uforutsigbar virkemåte. Til Unngå disse problemene ved å bruke bare én metode i en samtale om gangen.

Metadata

Når du klikker **Metadata** , legges metadataene til en aktiv samtale. Hvis QM ikke laster opp gjeldende oppfordring til arkivering på grunn av arbeidsflytkriterier, lastes metadataene opp til databasen, men de vises ikke i grensesnittet. Du kan bare knytte metadata til et anrop hvis metadataene er definert på siden Metadatabehandling (Programbehandling > QM Konfigurasjon > Metadatabehandling).

Du kan knytte maksimalt 100 metadataelementer til et anrop. Du kan klikke **Metadata** 100 ganger hver gang ved hjelp av ett nøkkel-/verdipar, eller klikke **Metadata** én gang og bruke 100 nøkkel-/verdipar. Hvis du angir en tom verdi for en nøkkel, fjernes denne metadatafelttilknytningen for anropet.

Gyldige formater for metadata er som følger.

Metadatatype	Dataformat
Dato	ÅÅÅÅ-MM-DD
Numre	▪ Kan starte med og inneholde et desimaltegn ▪ Kan ikke avsluttes med et desimaltegn eller inneholde komma
Tekst	Kan inkludere alle alfanumeriske tegn bortsett fra tegnet ampersand (&), mindre enn (<), eller større enn (>) tegn

Sikkerhetsfunksjoner for opptak

Alle opptak har følgende sikkerhetsfunksjoner:

- Kryptering – Alle data krypteres og transporteres via HTTPS/SSL fra kundens lokaler til Webex WFO-skyplattform for behandling og lagring.
- Rollebaserte tillatelser – Bare autoriserte brukere kan spille av eller eksportere opptak.
- Revisjonsspor – Systemet sporer hvem som har tilgang til opptak, hva de har tilgang til, og når de får tilgang til det.
- PCI-samsvar (Payment Card Industry) – Webex WFO oppfyller bransjestandardens omfattende krav for å forbedre datasikkerheten for betalingskontoer.

I skydistribusjoner er den tilgjengelige krypteringsmetoden RSA-2048 (med asymmetriske nøkler) og AES-256 for medier som er tatt opp av Webex WFO.

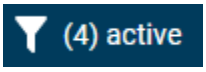
Vise opptaksrapporter

Hvis du vil ha informasjon om standardrapportene for QM og WFM som følger med Webex WFO, og instruksjoner om hvordan du kjører en standardrapport, kan du se QM standardrapporter og WFM standardrapporter.

> **MERK:** Disse standard Webex WFO-rapportene viser en agents nåværende team, ikke teamet agenten tilhørte da et opptak ble gjort. Rapporter opprettet med Data Explorer og kontaktene Oppført på Samhandlinger-siden viser teamet en agent tilhørte da opptaket ble gjort.

Finn kontakter

Du kan finne kontakter innenfor omfanget ved hjelp av ett eller flere filtre. Du kan for eksempel bruke filtre til å finne alle kontakter som er behandlet av en bestemt person eller registrert i et bestemt datoområde. Filterikonet (øverst til venstre på siden) viser antall filtre du bruker for øyeblikket.



Hvert filter har minst ett kriterium. Filteret Service Checkernavn har for eksempel to kriterier: Fornavn og Etternavn. For å vises i filterresultatene må en kontakt oppfylle alle kriteriene for hvert filter du bruker. Hvis du vil ha informasjon om tilgjengelige filtre og tilhørende kriterier, kan du se Filterbeskrivelser.

Forutsetninger

- Du har tillatelsen Vis kontakter.
- Du har opptak innenfor omfanget ditt.
- Noen filtre krever spesifikke tillatelser. Se Filterbeskrivelser hvis du vil ha mer informasjon.
- Noen filtre krever Webex WFO Analytics. Se Filterbeskrivelser hvis du vil ha mer informasjon.

Sideplassering

Interaksjoner

Prosedyrer

Filtrere kontakter

1. Klikk på **filterlisteikonet** (øverst til venstre på siden). Filtre-panelet åpnes og viser enten de siste filtrene du brukte, eller standard filtersett.

   Tabellen nedenfor viser standard filtersett. Hvis du vil laste inn dette settet når som helst, klikker du på **Tilbakestill**.

Filtrer	Kriterier
Datointervall	Siste måned
Organisasjon	Gruppe: Alle team: Alle Agent: Alle (aktive agenter)
Søkeomfanget	Alle evalueringer

2. Klikk på **Legg til filter**. Dialogboksen Velg filtre åpnes.
3. Klikk et filter i Tilgjengelig-kolonnen for å legge det til, eller klikk et filter i kolonnen **Valgt** for å fjerne det.

   > **Du** må inkludere minst ett av følgende obligatoriske filtre: Kontakt-ID, Datoområde eller Bestemt dato. Hvis filtersettet bare inneholder ett obligatorisk filter, kan du ikke fjerne Som kreves filteret med mindre du legger til et ekstra obligatorisk filter.

4. Klikk på **Oppdater filtre**. Dialogboksen Velg filtre lukkes.
5. Klikk på hvert filter, og velg kriteriene.
6. Klikk på **Bruk**. Opptak som oppfyller alle kriteriene i filtersettet, vises. Øyeblikksbildet av filterkontakter (øverst til høyre på siden) oppdateres med gjennomsnittlig taletid (ATT) for opptakene som vises. ATT er gjennomsnittstiden det tok en agent å behandle et anrop. Taletiden begynner når en agent besvarer et anrop, og slutter når agenten kobler fra eller overfører det, inkludert ventetid.

   ATT: 00:02:58

Lagre et filtersett

En gruppe filtre og kriterier som du bruker sammen, kalles et "filtersett". Du kan lagre et filtersett og bruke det igjen senere.

1. Filtrer kontakter for å velge filtrene og kriteriene du vil lagre (se Filtrere kontakter for detaljer).
2. Klikk på Lagre-ikonet . Dialogboksen Lagre filtersett åpnes.
3. Skriv inn et navn på filtersettet i **feltet Nytt filtersettnavn** .
4. Klikk på **Lagre**. Dialogboksen Lagre filtersett lukkes, og navnet vises i rullegardinlisten Filtersett.

Bruke et lagret filtersett

1. Klikk på **filterlisteikonet** (øverst til venstre på siden). Filtre-panelet åpnes.
2. Velg filtersettet fra **rullegardinlisten Filtersett** . Filtrene og kriteriene for settet vises.
3. Klikk på **Bruk**. Opptak som oppfyller alle kriteriene i filtersettet, vises.

Redigere et lagret filtersett

1. Velg filtersettet fra **rullegardinlisten Filtersett** .
2. Rediger filtersettet.
3. Klikk på **Bruk**.
4. Klikk på Lagre-ikonet . Dialogboksen Lagre filtersett åpnes.
5. Velg **Overskriv filtersett**. Navnet på filtersettet vises i rullegardinlisten Eksisterende filtersett.
6. Klikk på **Lagre**. Dialogboksen Lagre filtersett lukkes.

Endre datoformatet

Som standard viser Webex WFO datoer i formatet MM/DD/ÅÅÅÅ.

1. Klikk på navnet ditt øverst til høyre på siden.
2. Velg **Velg språk**. Vinduet **Velg språk** åpnes.
3. Velg ett av følgende språk:

For å se datoer i denne	Velg ett av disse språkene:
MM/DD/ÅÅÅÅ	Norsk
DD/MM/ÅÅÅÅ	Engelsk (Storbritannia &; AUS)

For å se datoer i denne	Velg ett av disse språkene:
	Fransk (Frankrike) Spansk Portugisisk (Portugal) Portugisisk (Brasil) Italiensk
ÅÅÅÅ-MM-DD	Svensk Fransk (Canada)
DD.MM. ÅÅÅÅ	Finsk, norsk, dansk, tysk, polsk
ÅÅÅÅ/MM/DD	Japansk Kinesisk (tradisjonell) Kinesisk (forenklet)
DD-MM-ÅÅÅÅ	Nederlandsk
YYYY.MM.DD	Koreansk

4. Klikk **Endre språk**. Vinduet **Velg språk** lukkes.
5. Oppdater siden. Datoformatet endres basert på språket du valgte.

Beskrivelse av filtre

Tabellen nedenfor beskriver filtre og deres kriterier.

NOTAT

Du kan bruke jokertegn i kriteriene for flere filtre. Kombiner et jokertegn med minst én bokstav eller ett tall.

- Jokertegnet * representerer et hvilket som helst antall tegn. Hvis du for eksempel skriver inn 612* som et kriterium for telefonnummerfilteret, filtrerer du alle telefonnumre som begynner med 612, men som inneholder et hvilket som helst antall tegn etterpå.
- Den? Jokertegn representerer ett tegn. Hvis du for eksempel skriver inn 612555???? som et kriterium for Telefonnummer-filteret, filtrerer du alle telefonnumre som inneholder ti tegn, og begynner med 612555.

Filtrer	Beskrivelse
Godkjent av	Filtrerer kontakter etter navnet på personen som godkjente evalueringene. Du kan bruke jokertegn. Dette filteret er tilgjengelig hvis du har tillatelse til å se evaluatordetaljer.
Tilknyttet kontakt-ID	Filtrerer kontakter etter deres tilknyttede kontakt-ID. Du kan bruke jokertegn.
Kalibrert	Filtrerer kontaktene etter deres marked for kalibreringsstatus. Velg ett av følgende kriterier: ▪ Ja, kontaktene er merket for kalibrering. ▪ Nei, kontaktene er ikke merket for kalibrering.
Innhold for kontakt	Filtrerer kontakter basert på innholdstypene de inneholder. Velg ett eller flere av kriteriene. Dette filteret viser deg alle kontaktene som har innholdstypene du velger, ikke kontakter som bare har disse innholdstypene. **NOTAT** Et av kriteriene er Har transkripsjon. Antall anrop du ser med dette kriteriet, kan variere fra antallet anrop du ser i et Analytics-instrumentbord som bruker datasettet Transkribert antall anrop, av flere årsaker: ▪ QM data og Analytics-data oppdateres på ulike tidspunkter. ▪ QM merker et anrop med Har transkripsjon hvis en transkripsjonsfil

Filtre	Beskrivelse
	for anropet lastes opp, men Analytics merker et anrop som transkribert etter at anropet er indeksert. Indekseringen skjer etter at transkripsjonsfilen er lastet opp, så rapporter om transkriberte anrop kan vise et høyere tall i QM enn i Analytics hvis indekseringen ikke er utført ennå. ▪ QM og Analytics kan ha ulike retningslinjer for oppbevaring.
Kontakt-ID	Filtrerer kontakter etter deres unike ID. Du må angi den nøyaktige IDen til kontakten du vil finne. Du kan ikke bruke jokertegn.
Kontakt Type	Filtrerer kontakter etter kontakttype. Velg ett av følgende kriterier: ▪ Samtale – En kontakt med opptak av en samtale. ▪ Ikke-samtale – En kontakt uten samtaleopptak som noen opprettet ved å klikke Opprett kontakt på Samhandlinger-siden. ▪ Bare skjerm – En skjermopptakskontakt uten samtaleopptak. ▪ E-post – En e-postkontakt uten samtaleopptak. Denne kontakttypen vises bare når organisasjonen bruker både kvalitetsstyring og analyse. ▪ Tekst – Avhengig av hvordan organisasjonen importerer skrevne kontakter til Webex WFO, kan dette inkludere e-postmeldinger, chatmeldinger eller andre tekstkontakter. ▪ Chat – En skriftlig kontakt som har skjedd i organisasjonens chatteprogram. Dette kan være med en menneskelig agent eller med en chatbot. ▪ SMS En skriftlig kontakt som skjedde i organisasjonens tekstmeldingsprogram.
Egendefinerte data	Filtrerer kontakter med egendefinerte metadata som oppfyller vilkårene du angir. Hvilke kriterier som er tilgjengelige, avhenger av typen egendefinerte metadata. Du kan ikke bruke et jokertegn som første eller siste tegn.
Dato evaluert	Filtrerer kontakter som ble evaluert innenfor datoområdet du angir. Begge kriteriene er standard gjeldende dato. Dette filteret er tilgjengelig hvis du

Filtre	Beskrivelse
	har tillatelsen Vis evaluator detalj. **Hvis** du leter etter opptak som er evaluert på en bestemt dag, må du kanskje også søke etter opptakene for forrige dag eller neste dag, avhengig av tidssonen din. For å beregne evalueringsdatoen bruker Webex WFO UTC-tiden (Universal Time Coordinated) pluss eller minus en forskyvningsverdi knyttet til tidssonen din. 24. mars konverteres for eksempel 2022 2:00 AM UTC til 23. mars, 2022 9:00 PM Central Daylight Time (CDT). Et anrop evaluert sent på kvelden i CDT-tidssonen 23. mars 2022 kan filtreres som et anrop som ble evaluert 24.
Datointervall	Filtrerer kontakter som ble registrert i et forhåndsdefinert datoområde. Velg ett av kriteriene. Standard er Siste måned. **MERK:** Dette filteret søker alltid etter kontakter i tidssonen for opptakskilden (for eksempel postserveren eller PC-en med Smart Skrivebord), selv om det er merket av for Vis kontakter i brukerens tidssone (se Konfigurere QM globale innstillinger). **NOTAT** Antall anrop du ser når du bruker dette filteret, kan av ulike årsaker variere fra antallet anrop du ser når du bruker datoperiodefilteret i Analytics: ▪ QM data og Analytics-data oppdateres på ulike tidspunkter. ▪ QM og Analytics kan ha ulike retningslinjer for oppbevaring.
Retning	Filtrerer kontakter etter retning. Velg ett av kriteriene.
Varighet (Duration)	Filtrerer kontakter som har en varighet som er større enn, mindre enn eller lik antallet sekunder du angir.
E-post	Filtrerer e-postkontakter etter avsender, mottaker eller emne. Angi verdier for ett eller flere av kriteriene. Disse kriteriene skiller ikke mellom store og små bokstaver. Du kan bruke jokertegn.

Filtre	Beskrivelse
	NOTAT E-postfilteret er bare tilgjengelig når Analytics er installert.
Evalueringsskjema	Filtrerer kontakter etter skjemaet de ble evaluert med.
Evalueringsrespons	Filtrerer kontakter etter agentens svar på evalueringen. Velg ett eller flere av følgende kriterier: ▪ Venter på svar – Agenten har ennå ikke svart. ▪ Erkjent – Agenten har erkjent evalueringen. ▪ Anket: Prosessfullmektigen har anket evalueringen.
Evaluator Navn	Filtrerer kontakter etter navnet på personen som evaluerte dem. Du kan bruke jokertegn. Dette filteret er tilgjengelig hvis du har tillatelse til å se evaluatordetaljer.
Eksterne parter	(Chat og SMS kontakter) Filtrerer kontakter etter identifikatoren som brukes av personen agenten samhandlet med. Denne identifikatoren er vanligvis en e-postadresse eller et telefonnummer, men dette varierer avhengig av chatten eller meldingsverktøyet organisasjonen bruker. Du kan bruke jokertegn.
Linje	Filtrerer kontakter etter utvidelse.
Organisasjon	Filtrerer kontakter etter gruppen, teamet eller agenten som behandlet dem. **NOTAT** Hvis organisasjonen bruker QM visninger i stedet for å konfigurere brukeromfang via Brukere-siden, fungerer organisasjonsfilteret slik for brukere som har en QM visning tilordnet, men ikke tilordnet omfang: ▪ Rullegardinlistene Gruppe og Team er satt til Alle og kan ikke endres. ▪ Rullegardinlisten Agent viser navnene på alle agentene.
Telefonnummer	Filtrerer samtaler etter telefonnummer. Filteret returnerer alle kontakter som har anropsnummer eller oppringt nummer som samsvarer med nummeret du angir. Du kan angi følgende:

Filtre	Beskrivelse
	▪ Konkrete tall ▪ Tallområder som bruker jokertegn ▪ Jokertegnet * for å returnere alle kontakter med et oppringt nummer eller et anropende nummer Tallene kan ikke inneholde bindestreker eller parenteser.
Prediktiv evalueringspoengsum	Filtrerer kontakter med en prediktiv evalueringspoengsum som er større enn, mindre enn eller lik tallet du angir. Dette filteret er tilgjengelig hvis du har tillatelse til å se Analytics. Se Konfigurere prognoser for mer informasjon om prediktiv poengsum.
Prediktiv Net Promoter-poengsum	Filtrerer kontakter som har en prediktiv Net Promoter-poengsum som er større enn, mindre enn eller lik tallet du angir. Dette filteret er tilgjengelig hvis du har tillatelse til å se Analytics. Se Konfigurere prognoser for mer informasjon om prediktiv poengsum.
Innspillingsflagg	Filtrerer kontakter som er merket eller kodet. Velg ett eller flere av kriteriene. Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du merker kontakter, kan du se Merke en kontakt og Merk kontakter for opplæring eller HR. **Hvis** du vil se alle kontakter som er merket for opplæring på tvers av organisasjonen, trenger du tillatelsen Vis alle opplæringskontakter. **Hvis** du vil se alle kontakter som er merket for HR i hele organisasjonen, må du ha tillatelsen Vis alle HR-kontakter.
Type innspilling	Filtrerer kontakter etter opptakstype.
Score	Filtrerer kontakter med evalueringspoeng som er større enn, mindre enn eller lik tallet du angir.
Søkeomfanget	Filtrerer kontakter etter omfang. Velg ett av følgende kriterier:

Filtre	Beskrivelse
	▪ Alle evalueringer – alle kontakter innenfor ditt omfang. ▪ Mine evalueringer – Alle kontakter som du har fått i oppdrag å evaluere, eller som du har startet eller fullført evalueringer for. ▪ Mine ventende kalibreringer – kontakter innenfor ditt omfang som er merket for kalibrering. ▪ Root Calls - Lydrotopptak. Skjermrotopptak er ikke tilgjengelige på Samhandlinger-siden. **MERK** Hvis du vil vise rotopptak, trenger du tillatelsen Vis rotopptak. ▪ Papirkurven Kontakter – Kontakter i papirkurven.
Følelser	Filtrerer kontakter etter sentimentpoengsummen. Velg ett av kriteriene. Dette filteret er tilgjengelig hvis du har tillatelse til å se Analytics.
Spesifikk dato	Filtrerer kontakter som er registrert innenfor et bestemt datoområde. **MERK:** Dette filteret søker alltid etter kontakter i tidssonen for opptakskilden (for eksempel postserveren eller PC-en med Smart Skrivebord), selv om det er merket av for Vis kontakter i brukerens tidssone (se Konfigurere QM globale innstillinger).
Tale Energi	Filtrerer kontakter etter taleenergihendelse. ▪ Hvis du vil filtrere kontakter etter hvor mange av hendelsene de inneholder, velger du Demp hendelser, Snakk om hendelser, Sett hendelser på pause eller Hold hendelser. ▪ Hvis du vil filtrere kontakter der varigheten av en hendelse er større enn, mindre enn eller lik et antall sekunder du angir, velger du Varighet av stillhet, Varighet for samtale, Varighet på pause eller Ventevarighet. **MERK:** Kriteriene Stillhetshendelser og Varighet for stillhet returnerer bare kontakter som har markører for stillhetshendelser i Lyd-panelet. Det gjør de ikke returnere kontakter der lydopptaket er stille av andre grunner (for eksempel fordi kunden er på vent eller fordi det har oppstått en pause/gjenoppta-hendelse).

Filtre	Beskrivelse
	Hvis du vil ha mer informasjon om taleenergihendelser, kan du se Lytte til en lydkontakt og Om stillhet og snakke over hendelser.
Tilstand	Filtrerer kontakter etter tilstanden i evalueringsskjemaet. Velg ett eller flere av kriteriene.
Navn på undersøkelse	Filtrerer kontakter etter navnet på den tilknyttede evalueringen etter samtalen.
Resultater fra undersøkelsen	Filtrerer kontakter med en evalueringspoengsum som er større enn, mindre enn eller lik tallet du angir.
Tekstsøk	Filtrerer kontakter basert på teksten i kontakten. Teksten kan vises i en samtaletranskripsjon eller i brødteksten i en tekstmelding, e-post, chat eller SMS melding. En forhåndsvisning av søkeresultatene vises i kolonnen Forhåndsvisning av tekst. Hvis du vil se søkeresultater fra transkripsjoner, må du ha tillatelsen Vis tale til tekstanalyse. Som standard søker Webex WFO etter ord og uttrykk som ligner på søkeordene du angir. Hvis du bare vil søke etter den nøyaktige teksten i søketermene, velger du **Nøyaktig samsvar**. Nøyaktig samsvar overstyrer alle språk du velger fra **rullegardinlisten Språk** , og finner resultater på alle språk. **EKSEMPEL** : Du skriver inn ordet *behandler* i Tekstsøk-feltet og velger ikke Nøyaktig samsvar. Webex WFO finner kontakter som omfatter: *manager* og inkluderer også ord som *administrert*, *ledere* , *ledelse* og så videre. Du velger Nøyaktig samsvar. Webex WFO finner bare kontakter som inkluderer *leder*. I tillegg til et enkelt tekstsøk kan du utføre mer komplekse søk ved å skrive spørringer. Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du skriver søkespørringer, kan du se Hvordan syntaks for tekstsøk fungerer. **MERK:** Tekstsøkfilteret er bare tilgjengelig for skydistribusjoner.
Tidsintervall	Filtrerer kontakter som ble registrert innenfor det angitte tidsområdet, uavhengig av dato. Hvis starttiden er større enn sluttidspunktet, vises filteret

Filtre	Beskrivelse
	gjelder kontakter over midnatt. **MERK:** Dette filteret søker alltid etter kontakter i tidssonen for opptakskilden (for eksempel postserveren eller PC-en med Smart Skrivebord), selv om det er merket av for Vis kontakter i brukerens tidssone (se Konfigurere QM globale innstillinger).
Tidssone	Filtrerer kontakter etter tidssonen for opptakskilden. **MERK:** Dette filteret søker alltid etter kontakter i tidssonen for opptakskilden (for eksempel postserveren eller PC-en med Smart Skrivebord), selv om det er merket av for Vis kontakter i brukerens tidssone (se Konfigurere QM globale innstillinger).

Når du finner en kundesamtale for evaluering, bør du vurdere følgende informasjon:

- En agent må være tilknyttet et team hvis du vil at agentens kontakter skal registreres.
- En agent som for øyeblikket ikke er på et lag, kan søke etter og spille av sine egne resultater (og alle treningsregistreringer). Cellen i Team-kolonnen som er knyttet til den valgte kundesamtalen, er tom.
- Hvis den er konfigurert til, kan en bruker søke, spille av og rangere kontakter for en agent som for øyeblikket ikke er i en gruppe eller gruppe. Hvis agenten ikke tilhører et team eller en gruppe, vises cellen i kolonnen Team eller Gruppe som er knyttet til det valgte kundeopptaket, tom.
- Hvis en bruker er konfigurert til, kan han søke, spille av og rangere kontakter for en agent som tilhører et team som overvåkes av denne brukeren, når teamet ikke tilhører en gruppe. Et team må være tilknyttet en gruppe for kvalitetsstyringsformål.

Beslektede emner

- Spill av kontakter
- Slette eller gjenopprette en kontakt
- Tilpasse kolonnene på Samhandlinger-siden
- Eksporter flere kontakter samtidig

- Eksportere metadata for kontakt
- Opprett en kontakt

Slik fungerer syntaksen for tekstsøk

Søk etter ord i kontakter med tekstsøkfilteret på Samhandlinger-siden. Du kan skrive inn et enkelt søk som om du søkte på Google, men du kan også skrive et søk som bruker standard syntaksoperatorer for å gjøre søket mer presist.

Eksempler

Eksemplene nedenfor viser hvilke typer spørringer du kan bruke med tekstsøkfilteret.

> **MERK:** Tekstsøk søker ikke etter følgende ord. Disse ordene er heller ikke uthevet i søkeresultatene:
> A, an, og, er, som, på, være, men, ved, for, hvis, i, inn, er, det, nei, ikke, av, på, eller, slikt, det, det, deres, da, der, disse, de, dette, til, var, vil, med

Søke etter ett enkelt ord

> **EKSEMPEL** veileder

Resultatet er en liste over alle kontakter som inneholder ordet "overordnet" eller "overordnede".

Søk etter flere ord

> **EKSEMPEL** veileder snakker

Dette søket består av to eller flere ord uten operator mellom seg og uten anførselstegn. Søket utføres som om det finnes en OR-operator. Resultatet er en liste over kontakter som inneholder ordet "overordnet", ordet "tale" eller begge ordene i ingen spesiell rekkefølge.

Text Preview
They are depot right now as we speak wh
I want to speak with your supervisor. Of C
But first I'll need to verify your identity to
Speaking, I lived in Chicago to spend som

Søk etter et eksakt uttrykk

EKSEMPEL" avslutte abonnementet"

Dette søket består av to eller flere ord i anførselstegn uten operator mellom seg. Dette søket utføres som om det finnes en AND-operator. Resultatet er en liste over kontakter som inneholder ordene "avbryt abonnementet" i den nøyaktige rekkefølgen.

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...

Søk etter flere eksakte uttrykk

EKSEMPEL "snakke med din overordnede", "si opp abonnementet mitt"

Dette søket plasserer anførselstegn rundt to separate uttrykk. Resultatet er en liste over kontakter som inneholder ett av disse nøyaktige uttrykkene.

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

Søk med et jokertegn med ett tegn

EKSEMPEL te?t

Jokertegnet spørsmålstegn (?) søker etter en erstatning av ett tegn. Dette søket finner treff med "telt", "test" og "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,

Søk med et jokertegn med flere tegn

EKSEMPEL test*

Jokertegnet stjerne (*) søker etter flere tegn. Dette søket finner treff med «test», «tester», «testet», «tester», «testing» og til og med «vitnet».

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

Nærhetssøk

EKSEMPEL "taler veileder"~2

Dette nærhetssøket ser etter ordene "snakk" og "veileder" i maksimalt to ord. Dette eksemplet viser resultater som identifiserer de to ordene det søkes etter, med to ord fra hverandre.

Text Preview
I want to speak with your supervisor.
Gonna speak with your supervisor. Of

BESTE PRAKSIS Når du skriver et nærhetssøk, skriver du inn søkeordene i den rekkefølgen du forventer å finne dem i transkripsjonen. Hvis du leter etter setninger som "snakk med din overordnede"

og "snakk med en veileder", skriv spørringen som "snakk veileder"~2, ikke "veileder snakker"~2. Nærhetssøk med tilfeldig ordnede søkeord kan gi deg uforutsigbare resultater.

BESTE PRAKSIS Begrens nærhetssøkene til en avstand på to ord. Nærhetssøk av ~ 3 eller høyere kan gi deg uforutsigbare resultater.

Ekskluder ord

EKSEMPEL(avbryt || fornye)!abonnement

Dette søket ser etter kontakter med ordet "avbryt" eller ordet "forny", men uten ordet "abonnement".

MERK: Du kan ikke starte en spørring med! (IKKE)-operatør. Den! Operatoren må følge en term i spørringen.

For å demonstrere hvordan IKKE logikk fungerer, viser bildet nedenfor resultatene av en spørring som inneholder ordet "abonnement" ved hjelp av OG logikk (&&) i stedet for IKKE logikk.
(avbryte || fornye) &&; 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

Hvis vi endrer OG-logikken tilbake til IKKE logikk, (avbryt || forny)!abonnement, viser søkeresultatene bare kontakter som har ordet "avbryt", "forny" eller begge deler, og ordet "abonnement" er ikke i resultatene.

Text Preview
There's government troops renew attemp
So in other words, even have canceled wl
Just use this on the Mesa to cancel....Wit

Tabellen nedenfor definerer hver av de støttede operatorene og gir korte eksempler på hvordan du bruker operatorene til å danne en søkespørring.

Operator	Definisjon	Eksempel på spørring	Forklaring av spørring
~	Bruk denne nærhetsoperatoren for å finne ord eller uttrykk innenfor et bestemt antall Ord. Ingen plass før eller etter denne operatøren. OG Logikk brukes på alle ord i anførselstegnene for et nærhetssøk.	"Snakk veileder"~2	Ordene "snakke" og "veileder" søkes innenfor to ord av hverandre, med "Snakk" før "veileder". Den Tallet 2 indikerer maksimumet Antall ord som kan vises mellom "snakk" og "Veileder."
&&	Fungerer som en boolsk OG logisk operator. Legg til en plass før og etter.	«Avbryt abonnement"~2 &&&; "Fornye abonnement"~2	Denne spørringen søker etter forekomster av ordene "Avbryt" og "Abonnement" innen to ord fra hverandre, som finnes sammen med forekomster av ordene "Forny" og "Abonnement" med to ords mellomrom.
||	Fungerer som en boolsk ELLER logisk operator. Bruk mellomrom før og etter. OR-logikken er standardlogikken som brukes når du søker etter to uavhengige ord.	snakke veileder "Avbryte abonnement"~2 || "Forny abonnement"~2	Det første eksemplet søker etter ett eller begge ordene "snakk" eller "veileder". Det andre eksemplet søker etter forekomster av ordene "avbryt" og "abonnement" i løpet av to ord, eller forekomster av ordene "forny" og "abonnement" i to ord, eller begge ordparene.

Operatør	Definisjon	Eksempel på spørring	Forklaring av spørring
!	Fungerer som en boolsk IKKE-operatør (utfører et negativt søk). Ikke legg til mellomrom før eller etter denne operatoren. Du kan ikke bruke denne operatoren og tilhørende term eller uttrykk alene. Du må kombinere denne operatoren med et positivt søk, der spesifikke termer eller uttrykk er plassert. Det tilhørende ordet du angir, blir et stamord, og andre varianter av ordet oppdages.	(oppgradere eller fornye)!free Velkommen !" takk samtale "~ 2	Søket finner kontakter som har ordene "oppgrader" eller "forny" uten ordet "ledig" noe sted i kontakten. Det andre eksemplet viser et søk etter ordet "hei" uten forekomst av "takk" og "ring" innen to ord fra hverandre.
()	Parentesen brukes til å gruppere eller hekke ord.	(premium || gull) &&; (oppgradering || fornye)	Søket søker etter en av følgende kombinasjoner av to ord: ▪ Premium-oppgradering ▪ premium fornye ▪ Oppgradering til gull ▪ gull fornye

Jokertegn

Du kan endre spørringstermer med jokertegn med ett eller flere tegn innenfor enkelttermer (men ikke i fraser).

? (enkelttegn)	TE? T finner TEST og TEKST
* (flere tegn)	TEST* finner TESTER, TESTER, TESTING og TEST

VIKTIG: Jokertegn kan gi deg uventede resultater hvis du setter dem inn i ord som har suffikser. For eksempel legger "tester", "tester" og "testing" alle forskjellige suffikser til samme rot:
"Test." Et søk etter "te*ting" finner kanskje ikke alle forekomster av ordene "teksting" og "testing". Hvis du får uventede resultater med jokertegn, kan du prøve å fjerne suffikset og bruke bare rotordet i stedet.

MERK: Du kan ikke bruke noen av jokertegnsymbolene som første tegn i et søk.

Tilpasse kolonnene på Samhandlinger-siden

Kontakter-tabellen har kolonner med informasjon om hver kontakt. Du kan tilpasse hvilke kolonner du ser og rekkefølgen de vises på siden.

Forutsetninger

- Du har tillatelsen Vis kontakter.
- Du har opptak innenfor omfanget ditt.
- Noen kolonner krever spesifikke tillatelser. Se Kolonnebeskrivelser for mer informasjon.
- Noen kolonner krever Webex WFO Analytics. Se Kolonnebeskrivelser for mer informasjon.

Sideplassering

Interaksjoner

Prosedyrer

Vise eller skjule kolonner

1. **Klikk på ikonet for listealternativer** (øverst til høyre på siden), og velg **Vis/skjul kolonner** fra rullegardinlisten. Vinduet **Vis/skjul kolonner** åpnes.
2. Hvis du vil vise en kolonne, klikker du kolonnenavnet i **ruten Skjulte kolonner** . Hvis du vil skjule en kolonne, klikker du kolonnenavnet i **ruten Viste kolonner** .
3. Klikk på **Bruk**. Vinduet **Vis/skjul kolonner** lukkes.

Omorganisere kolonner

- Klikk og dra kolonner for å omorganisere dem.

Kolonnebeskrivelser

Tabellene nedenfor beskriver alle kolonnene du kan vise i kontakttabellen. Hvis kontakten resirkuleres, men ennå ikke slettes permanent, viser alle felt unntatt kontakt-ID "######".

Organisasjon

Kolonnenavn	Beskrivelse
Agent ACD-ID	Agentens ID i ACD.
Fornavn	Agentens fornavn. **Hvis** feltene Fornavn, Etternavn, Gruppe og Gruppe er Tomt, opptaket er et rotanrop. Et rotanrop er en ikke-avstemt kontakt som vises som en arkivkontakt. Anropet tilordnes en agent når det er avstemt (se Hvordan rotanrop og avstemming fungerer).
Gruppenavn	Navnet på gruppen.
Etternavn	Agentens etternavn.
Teamnavn	Navnet på teamet agenten tilhørte da kontakten ble registrert.

Vurdering

Kolonnenavn	Beskrivelse
Godkjent av	Personen som godkjente evalueringen. Denne verdien vises hvis du er evaluatoren eller hvis du har tillatelsen Vis detaljer om evaluatoren.
Kalibrert	Om kontakten er merket for kalibrering.
Dato evaluert	Datoen da kontakten ble evaluert. Denne verdien vises hvis du er evaluatoren eller hvis du har tillatelsen Vis detaljer om evaluatoren. Hvis du ikke har denne tillatelsen, vises denne kolonnen #####. **MERK** Hvis du leter etter opptak evaluert på en bestemt dag,

Evaluering (forts.)

Kolonnenavn	Beskrivelse
	Du må kanskje også søke etter opptakene for dagen før eller neste dag, avhengig av tidssonen din. For å beregne evalueringsdatoen bruker Webex WFO UTC-tiden (Universal Time Coordinated) pluss eller minus en forskyvningsverdi knyttet til tidssonen din. 24. mars konverteres for eksempel 2022 2:00 AM UTC til 23. mars, 2022 9:00 PM Central Daylight Time (CDT). Et anrop evaluert sent på kvelden i CDT-tidssonen 23. mars 2022 kan filtreres som et anrop som ble evaluert 24.
Dato reagert	Datoen agenten svarte på evalueringen. **MERK** Hvis du leter etter svar på en bestemt dag, må du kanskje også søke i opptakene for forrige dag eller neste dag, avhengig av tidssonen din. For å beregne svardatoen bruker Webex WFO UTC-tiden (Universal Time Coordinated) pluss eller minus en forskyvningsverdi knyttet til tidssonen din. 24. mars konverteres for eksempel 2022 2:00 AM UTC til 23. mars, 2022 9:00 PM Central Daylight Time (CDT). Et svar gjort sent på kvelden i CDT-tidssonen 23. mars 2022 kan filtreres som et svar gjort 24.
Evalueringsskjema	Evaluerings- eller kalibreringsskjemaet som brukes til å rangere
samtalen. Evalueringsrespons	Agentens svar på evalueringen: ▪ Venter – Agenten har ennå ikke svart. ▪ Erkjent – Agenten har erkjent evalueringen. ▪ Anket: Prosessfullmektigen har anket evalueringen.
Evaluator Navn	Service Checkeren eller kalibratoren. Denne verdien vises hvis du er evaluatoren eller hvis du har tillatelsen Vis detaljer om evaluatoren.
Score	Evalueringspoengsummen som gis til kontakten. **Kalibreringsresultater** vises ikke i dette feltet. For kalibreringsresultater bruker du evalueringskalibreringen .

Dato

Kolonnenavn	Beskrivelse
Dato	Datoen da kontakten ble registrert. Formatet varierer avhengig av språket du velger på påloggingsskjermen eller rullegardinlisten for innstillinger.
Tidspunkt	Starttiden for kontakten i HT:MM. Som standard viser Webex WFO dette tidspunktet i tidssonen for opptakskilden (for eksempel postserveren eller PC-en med Smart Desktop). Hvis det er merket av for Vis kontakter i brukerens tidssone på siden QM globale innstillinger, viser Webex WFO dette tidspunktet i brukerens visningstidssone. Se Konfigurere QM globale innstillinger.
Tidssone	Tidssonen for dato- og klokkeslettfeltene. Som standard bruker Webex WFO tidssonen til opptakskilden (for eksempel postserveren eller PC-en med Smart Desktop). Hvis det er merket av for Vis kontakter i brukerens tidssone på siden QM Globale innstillinger, bruker Webex WFO brukerens visningstidssone. Se Konfigurere QM globale innstillinger.

kontakt

Kolonnenavn	Beskrivelse
Tilknyttet kontakt-ID	ID-en til en kontakt som er knyttet til denne kontakten.
Status for opplasting av lydfil	Statusen til kontaktens lydfil. Mulige verdier for denne kolonnen er som følger: ▪ Null/tom – Det finnes ingen registrering for denne kontakten. ▪ Fil venter på opplasting – Lyd er tatt opp, men er ennå ikke lastet opp. ▪ Fil lastes opp – Lyd er lastet opp og kan spilles av. ▪ Fil er fjernet – Lyd er spilt inn, men opptaket er tatt opp

Kontakt (forts.)

Kolonnenavn	Beskrivelse
	Fjernet. ▪ Filen er ugyldig – Opptaksfilen er ugyldig og kan ikke spilles av. ▪ Filen er resirkulert - Lydfilen er merket for å bli fjernet, men kan fortsatt gjenopprettes. **MERK:** Denne kolonnen kan ikke sorteres.
Ringte nummer	DNIS-nummeret (Direct Inward Dialing) eller DNIS-nummeret (Dialed Number Identification Service) til telefonen som mottok anropet. Viser "ukjent" hvis det anropte nummeret ikke er oppført eller blokkert. Dette feltet gjelder bare for anrop.
Anropende nummer	Anroper-IDen eller ANI-en (Automatic Number Identification – Automatisk nummeridentifikasjon). Viser "ukjent" hvis anropsnummeret ikke er oppført eller blokkert. Dette feltet gjelder bare for anrop.
Kanal	Kanalen der samhandlingen fant sted. Denne kolonnen vises hvis organisasjonen bruker en støttet integrering for kontakter på sosiale medier. De mulige verdiene for dette feltet varierer avhengig av hvilke typer sosiale medier organisasjonen bruker.
Kontaktens varighet	Tiden mellom besvart anrop og avslutning av anropet, inkludert ringetid og utvidet skjermtid (hvis aktuelt) i TT:MM:SS. Denne informasjonen kommer fra signaltjenesten. Dette feltet gjelder bare for anrop. Samtalevarigheten som vises i tabellen kontakter, er kanskje ikke den samme som varigheten som vises i mediespilleren, fordi "hendelsesvarighet" (tiden mellom hendelser) og "opptaksvarighet" (varigheten i den faktiske innspilte filen) kan være forskjellig. Disse scenariene fører til at samtalevarigheten blir forskjellig: ▪ Hvis du bruker opptakskontrollene API til å pause, gjenoppta eller starte på nytt

Kontakt (forts.)

Kolonnenavn	Beskrivelse
	Opptak, er opptaksvarigheten kortere enn den faktiske samtalevarigheten. Hvis opptaket for eksempel settes på pause i ett minutt, er opptaksvarigheten ett minutt kortere enn samtalevarigheten. ▪ Hvis du arkiverer eller fjerner en samtale med lang ringetid, viser kontakttabellen hendelsens varighet, og Media Player viser opptakets varighet.
Kontakt-ID	Samtalens unike ID. Kontakt Type
er:	Mulige verdier for denne kolonnen ▪ Samtale – En kontakt med opptak av en samtale. ▪ Chat – En skriftlig kontakt som har skjedd i organisasjonens chatteprogram. Dette kan være med en menneskelig agent eller med en chatbot. ▪ E-post – En e-postkontakt uten samtaleopptak. Denne kontakttypen vises bare når organisasjonen bruker både kvalitetsstyring og analyse. ▪ Ikke-samtale – En kontakt uten samtaleopptak som noen opprettet ved å klikke Opprett kontakt på Samhandlinger-siden. ▪ Bare skjerm – En skjermopptakskontakt uten samtaleopptak. ▪ SMS En skriftlig kontakt som skjedde i organisasjonens tekstmeldingsprogram. ▪ Tekst – Avhengig av hvordan organisasjonen importerer skrevne kontakter til Webex WFO, kan dette inkludere e-postmeldinger, chatmeldinger eller andre tekstkontakter.
Daglig arbeidsflyt	Navnet på den daglige arbeidsflyten som er knyttet til denne kontakten (se Automatisere QM arbeidsflyter).
Retning	Kontaktens retning: innkommende eller utgående.
Arbeidsflyt for slutt på samhandling	Navnet på arbeidsflyten for samhandling som er knyttet til denne kontakten (se Automatisere arbeidsflyter QM).

Kontakt (forts.)

Kolonnenavn	Beskrivelse
Eksterne parter	(Bare chat- og SMS kontakter) E-postadressen, telefonnummeret eller annen identifikator for personen som samhandlet med agenten.
Fra-adresse	(Bare e-postkontakter) E-postadressene i Fra-feltet. Denne kolonnen er bare tilgjengelig med Analytics.
HR	Om kontakten er merket som en HR-kontakt.
Forhåndsvisning av samhandling	En kobling som åpner et vindu med informasjon om kontakten, agenten og (hvis du har brukt tekstsøkfilteret) en forhåndsvisning av kontaktens tekst. Hvis organisasjonen har Ciscos samhandlingssammendrag, inneholder vinduet et sammendrag av kontakten.
Årsak	Årsaken til at samtalen ble tatt opp. Denne årsaken er angitt i opptaksregelen (se Automatisere QM arbeidsflyter).
Type innspilling	Opptakstypen som er tilknyttet denne enheten.
Oppbevaringspolicy	Retningslinjene som styrer hvor lenge Webex WFO vil beholde denne kontakten (se Administrer retningslinjer for dataoppbevaring for QM og Analytics).
Tilstand	Tilstanden til kontaktens evalueringsskjema. Mulige verdier for denne kolonnen er: ▪ Poengsum – Kontakter som kreves av en evaluator, har fått full poengsum og er godkjent (hvis godkjenning kreves). ▪ Uten poengsum – Kontakter som for øyeblikket ikke er gjort krav på av en evaluator og uten poengsum. ▪ Pågår – Kontakter som gjøres krav på av en evaluator, men som ennå ikke har fått fullstendig poengsum. ▪ Kan ikke gi poeng – Kontakter som kreves av en evaluator, men som ikke kan vurderes. Evalueringer med denne tilstanden er ikke inkludert i rapporterings- eller resultatberegninger. ▪ Må godkjennes – Kontakter som hentes av en evaluator, får full poengsum og venter på godkjenning.

Kontakt (forts.)

Kolonnenavn	Beskrivelse
	▪ Behov kan ikke score godkjenning – Kontakter som hevdes av en evaluator, ikke kan scores, og venter på godkjenning for evaluatorens manglende evne til å score.
Emne	(Bare kontakter uten anrop) E-postadressene i Til-feltet. Denne kolonnen er bare tilgjengelig med Analytics.
Navn på undersøkelse	Kontaktens undersøkelsesskjema etter samtalen.
Poengsum for undersøkelsen	Kontaktens fullførte poengsum for undersøkelsen.
Forhåndsvisning av tekst	En forhåndsvisning av søkeresultatene for søket med tekstsøkfilteret.
Til adresse	(Bare kontakter uten anrop) E-postadressene i Til-feltet. Denne kolonnen er bare tilgjengelig med Analytics.
Opplæring	Om kontakten er merket som opplæringskontakt.
Status for opplasting av videofil	Statusen for kontaktens videofil. Mulige verdier for disse kolonnene er som følger: ▪ Null/tom – Det finnes ingen registrering for denne kontakten. ▪ Fil venter på opplasting – Video er spilt inn, men er ennå ikke lastet opp. ▪ Filen lastes opp – Video er lastet opp og kan spilles av. ▪ Fil er fjernet – Video er spilt inn, men opptaket er fjernet. ▪ Filen er ugyldig – Opptaksfilen er ugyldig og kan ikke spilles av. ▪ Filen er resirkulert - Videofilen er merket for å bli fjernet, men kan fortsatt gjenopprettes. **Disse** kolonnene kan ikke sorteres.

Talefelt

Kolonnenavn	Beskrivelse
% Hold	Prosentandelen av samtalen som er tilbrakt i ventetilstand.
% pause	Prosentandelen av samtalen som ble brukt i pausetilstand.
% stillhet	Prosentandelen av samtalen som tilbringes i stillhetstilstand (der verken innringeren eller agenten snakker).
% Snakk om	Prosentandelen av samtalen som tilbringes i en talk over-tilstand (der både innringeren og agenten snakker).
AVG Hold-varighet	Gjennomsnittlig ventetid i HH:MM:SS.
Gj.sn. pausevarighet	Gjennomsnittlig pausetid i HH:MM:SS.
Gj.sn. stillhet	Den gjennomsnittlige varigheten av stillhetshendelser i
TT:MM:SS. AVG snakke over HH:MM:SS.	Gjennomsnittlig samtale over tid i
Hold arrangementer	Antall oppdagede ventende hendelser.
Maks ventetid	Varigheten av den lengste ventehendelsen i TT:MM:SS.
MAKS pausevarighet	Varigheten av den lengste pausehendelsen i TT:MM:SS.
MAKS stillhet	Varigheten av den lengste stillhetshendelsen i TT:MM:SS.
MAX snakke over	Varigheten av den lengste samtalehendelsen i HH:MM:SS.
Varighet for MIN-venting	Varigheten av den korteste ventehendelsen i
TT:MM:SS. Varighet av MIN-pause	Varigheten av den korteste pausehendelsen i
TT:MM:SS. MIN-stillhet	Varigheten av den korteste stillhetshendelsen i
TT:MM:SS. MIN-snakk over	Varigheten av den korteste samtalehendelsen i
HH:MM:SS. Sett hendelser på pause	Antall oppdagede pausehendelser.

Talefelt (forts.)

Kolonnenavn	Beskrivelse
Stillhet hendelser	Antallet oppdagede
stillehendelseshendelser.	Snakk om hendelser Antall registrerte samtaler om hendelser.
Total ventevarighet	Den totale ventetiden i TT:MM:SS. Total
pausevarighet	Den totale varigheten av pausetid i TT:MM:SS.
Total stillhetsvarighet	Den totale varigheten av stillhetstid i TT:MM:SS.
Total samtale over varighet	Den totale varigheten av samtalen over tid i TT:MM:SS.

Analytics

Kolonnenavn	Beskrivelse
Prediktiv evalueringspoengsum	Den forventede evalueringspoengsummen for en kontakt, uten poengsum. Webex WFO baserer denne anslåtte poengsummen på Analytics-data (inkludert anrops- og agentattributter, taletreff og skrivebordsaktivitet) og tidligere evalueringsresultater.
Prediktiv Net Promoter-poengsum	Den anslåtte net promoter-poengsummen for kontakten.
Følelser	Den generelle emosjonelle tonen i kontakten. Mulige verdier er Positiv, Nøytral og Negativ.

Egendefinerte metadata

Kolonnenavn	Beskrivelse
Variabel tekst	De egendefinerte metadataene som er tilgjengelige i Webex WFO, varierer etter konfigurasjonen av ACD din og siden Metadata Manager. Du kan redigere verdiene i egendefinerte metadatafelt. Se Redigere egendefinerte metadata som er knyttet til en kontakt.

Beslektede emner

- Hvordan rotanrop og avstemming fungerer
- Automatiser QM arbeidsflyter
- Konfigurere QM globale innstillinger
- Redigere egendefinerte metadata som er knyttet til en kontakt
- Slette eller oppdatere flere kontakter samtidig

Slette eller gjenopprette en kontakt

Dette emnet forklarer hvordan du sletter eller gjenoppretter registrerte kontakter.

Forutsetninger

- Du har en rolle og et omfang som lar deg vise opptak.
- Du har tillatelsene Vis papirkurv og Slett kontakter.

Sideplassering

Interaksjoner

Prosedyrer

Slette en kontakt

Denne fremgangsmåten flytter en kontakt til papirkurven. Du kan slette én kontakt om gangen.

1. Velg kontakten ved å klikke avmerkingsboksen til venstre på Samhandlinger-siden.
2. Klikk på **Slett** (øverst til høyre på siden). En bekreftelsesdialogboks åpnes.
3. Klikk på **Slett**. Bekreftelsesdialogboksen lukkes.

Gjenopprette en kontakt

Denne fremgangsmåten flytter en kontakt fra papirkurven tilbake til Samhandlinger-siden. Du kan gjenopprette én kontakt om gangen.

1. Klikk **Filterliste** (øverst til venstre på siden). Filtre-panelet åpnes.
2. Hvis filteret Søkeomfang ikke vises i panelet, klikker du **Legg til filter**. Vinduet **Velg filtre** åpnes. (Hvis Søkeomfang er oppført, går du til trinn 5.)
3. **I kolonnen Tilgjengelig** klikker du **Søkeomfang**.
4. Klikk på **Oppdater filtre**. Vinduet **Velg filtre** lukkes.
5. Klikk **Søkeomfang** , og velg **Papirkurvkontakter** fra rullegardinlisten.
6. Klikk på **Bruk**. Kontakter i papirkurven.
7. Velg kontakten ved å klikke i avmerkingsboksen til venstre på siden.
8. Klikk på **Gjenopprett** (øverst til høyre på siden).

Slette en kontakt permanent

Du kan slette én kontakt om gangen.

VIKTIG Du kan ikke gjenopprette en permanent slettet kontakt.

1. Finn kontakten i papirkurven (se trinn 1–6 under Gjenopprette en kontakt for informasjon om hvordan du får tilgang til papirkurven).
2. Velg kontakten ved å klikke i avmerkingsboksen til venstre på siden.
3. Klikk på **Slett** permanent(øverst til høyre på siden). En bekreftelsesdialogboks åpnes.
4. Klikk på **Slett**. Dialogboksen lukkes.

Beslektede emner

- Finn kontakter – Finn ut mer om filtrering av kontakter.
- Automatiser arbeidsflytene QM – Lær hvordan du automatisk sender opptak til papirkurven i stedet for å flytte dem manuelt.

Spill av kontakter

Forutsetninger

- Du har tillatelsen Vis kontakter.
- Noen paneler i Media Player krever ytterligere tillatelser, data eller Webex WFO-funksjoner. Se emnene som er oppført i delen "Beslektede emner" nedenfor for mer informasjon.

Sideplassering

Samhandlinger > Dobbeltklikk en kontakt

Du kan også åpne mediespilleren ved å klikke en kontakt på ett av disse stedene:

- Agentutforsker-siden
- I detaljruten i et Analytics-kontrollprogram
- I Data Explorer

NOTAT

Hvis du prøver å åpne en kontakt som er lagret i Amazon Glacier, åpnes et vindu som ber deg gjenopprette mediefilene som kreves for å spille av opptaket.

- Hvis du vil hente kontakten, klikker du **Gjenopprett**.
- Hvis du vil lukke vinduet uten å gjenopprette kontakten, klikker du **OK.**

Prosedyrer

Spille av en kontakt

Klikk Spill **av**.

Spill av kontakten raskere eller langsommere

Velg en hastighet fra rullegardinlisten Avspillingshastighet.

Zoome inn på en kontakt

Klikk på Zoom inn-ikonet for å se flere detaljer i panelene Lyd, Sentiment, Setningstreff og Skrivebord.

Klikk på Zoom ut-ikonet for å gå tilbake til det opprinnelige detaljnivået.

Vise tilknyttede kontakter

Klikk på Neste- og Forrige-ikonet for å gå til kontakter som er relatert til den som er åpen.

Krymp mediespilleren

Klikk på Compact View-ikonet for å gjøre Media Player mindre og vise Samhandlinger-siden.

Klikk på Full View-ikonet for å gå tilbake til mediespilleren i full størrelse.

Vise informasjon om agenten som behandlet kontakten

Klikk på **Profilkort**.

Dette kortet viser agentens roller, gruppe, team, kompetansetilordninger og følgende statistikk:

- Net Reputation Score – Et tall som kvantifiserer hvor positivt eller negativt agenten har påvirket kontaktsenteret ditt de siste 30 dagene. Poengsummene varierer fra 1,00 til −1,00, der 1,00 er mest positivt og −1,00 er mest negativt. Webex WFO beregner denne poengsummen i henhold til følgende formel:

  (A ÷ C) − (B ÷ C) = Netto omdømmescore

  Hvor

  A = Antall agentkontakter med positiv sentimentpoengsum de siste 30 dagene
  B = Antall agentkontakter de siste 30 dagene med negativ sentimentpoengsum
  C = Antall agentens kontakter de siste 30 dagene med en hvilken som helst sentimentpoengsum: positiv, negativ eller nøytral

- Gjennomsnittlig prediktiv NPS – Agentens gjennomsnittlige prediktive Net Promoter Score (NPS) i løpet av de siste 30 dagene. Webex WFO beregner dette gjennomsnittet i henhold til følgende formel:

  A ÷ B = Gjennomsnittlig prediktiv NPS

  Hvor

  A = Totalt av alle prediktive NPS-poengsummer gitt til agentens kontakter de siste 30 dagene
  B = Antall agentens kontakter de siste 30 dagene med en prediktiv NPS-poengsum

- Fullførte kundekontakter – Hvor mange kontakter agenten har behandlet de siste 30 dagene.

  > **Dette** nummeret samsvarer kanskje ikke med antallet kontakter du ser for agenten på Samhandlinger-siden. Det inkluderer kontakter som ikke har blitt lastet opp, har blitt resirkulert eller
  > Slettet, og så videre, som ikke vises på Samhandlinger-siden.

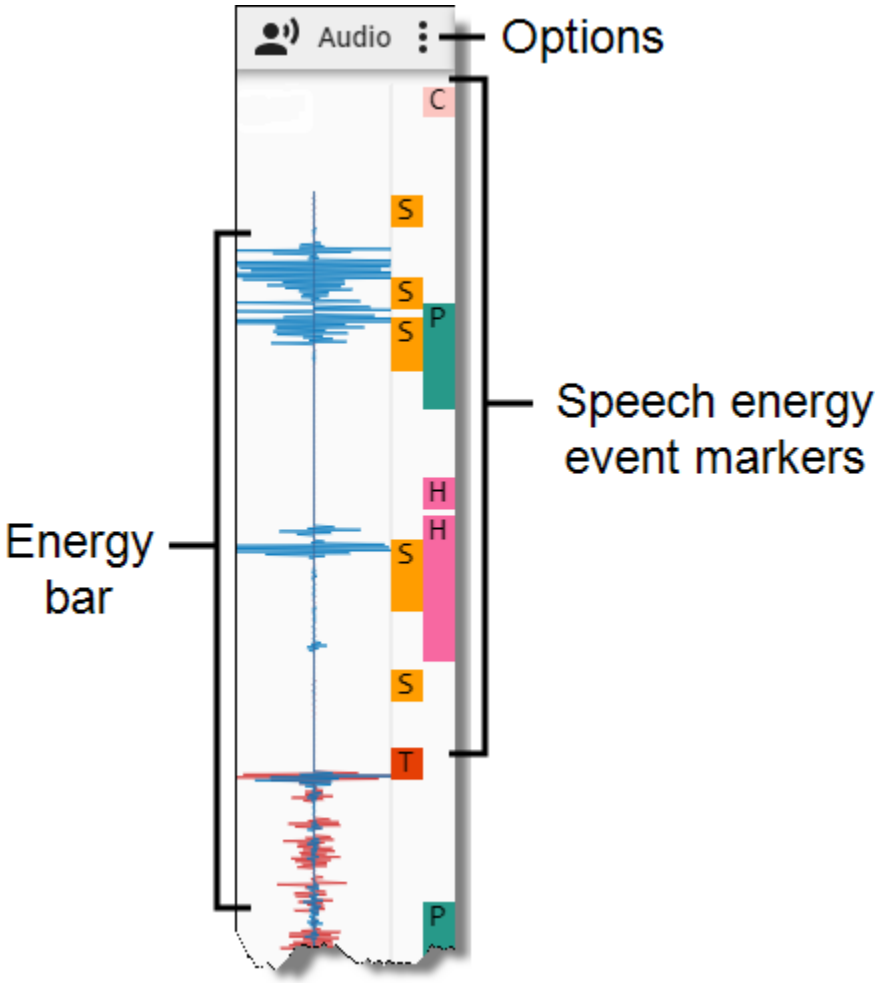
Netto omdømmepoeng og Gjennomsnittlig prediktiv NPS krever tillatelsen Se Analytics-data for kontakter og avanserte analysefunksjoner. Kompetansetilordninger vises hvis agenten er tilknyttet minst én kompetansetilordning.

Beslektede emner

- Lytte til en lydkontakt
- Se på skjermbildet av en kontakt
- Hoppe frem og tilbake i et opptak
- Vise agenthandlinger for en kontakt
- Vise data som er knyttet til en kontakt
- Lese en e-postkontakt
- Lese en tekstkontakt
- Lese sammendraget av en kontakt
- Les transkripsjonen av et lydopptak
- Vise setningsanalyse for en kontakt
- Vise sentimentet for en kontakt
- Merk kontakter for opplæring eller HR
-

Lytte til en lydkontakt

Lydpanelet i Media Player visualiserer lydopptaket.



Forutsetninger

- Organisasjonen har WFO-lisensene QM, CR og Webex WFO.
- Du har tillatelsen Vis kontakter.
- Kontaktens kontakttype er "Samtale", og kontaktinnholdet inkluderer "Har stemme".

Sideplassering

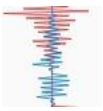
Samhandlinger > Dobbeltklikk en kontakt > lydpanelet

Vis taleaktivitet

Energibaren viser hvor lydaktiviteten (agenten og kunden snakket) forekom gjennom hele kontakten. Du kan dra tidslinjeglidebryteren til et sted der energien interesserer deg og lytte til den delen av lyden.

> **MERK:** Hvis en agents skjermaktivitet ble tatt opp før en samtale startet eller etter at en samtale ble avsluttet (for eksempel på grunn av en konfigurasjon av skjermopptaksutvidelse), er energibaren tom under dette
> Del av opptaket.

Fargen på lydstrømmene avhenger av opptakstypen.

Energi Stolpe	Type innspilling	Beskrivelse
	Stereoanlegg	Den inngående lydstrømmen er blå. Den utgående strømmen er rød.
	Mono	Lydstrømmen er rød.

Se hendelser

Hendelsesmarkører for taleenergi merker hvor Webex WFO oppdager viktige lydhendelser, for eksempel hvor både agenten og kunden snakket samtidig.

Klikk på en hendelsesmarkør for å flytte glidebryteren for tidslinjen til den, eller hold markøren over en hendelsesmarkør for å se flere detaljer. Tabellen nedenfor beskriver alle hendelsesmarkører.

Ikon	Type	Beskrivelse
	Kommentar	Noen kommenterte evalueringen mens de spilte kontakten. **MERK:** Kommentarer som legges inn i evalueringsskjemaer som er i kalibreringsmodus, vises ikke som hendelsesmarkører.
	Sette på vent	Agenten satte samtalen på vent.

Ikon	Type	Beskrivelse
P	Pause	Opptaket ble satt på pause fordi agenten gjorde noe som ba WFO Webex om å stoppe opptaket (se Identifisere nettsteder og apper som skal spores av Analytics).
S	Stillhet	Verken agenten eller kunden snakket (se Om taushet og samtale om hendelser). **MERK:** Korte bakgrunnsstøy kan vises som lydenergi, men Webex WFO vurderer fortsatt disse stillheten.
T	Drøfte	Både agenten og kunden snakket samtidig (se Om stillhet og samtale om hendelser).

Filtrere hendelser

Klikk Alternativer-ikonet for å velge hendelsestypene som vises.

Beslektede emner

- Spill av kontakter
- Om stillhet og samtale om hendelser – Finn ut mer om hvordan Webex WFO identifiserer stillhet og snakk om.
- Identifiser nettsteder og apper som skal spores av Analytics – Angi agenthandlinger som ber WFO Webex om å sette opptaket på pause og gjenoppta opptaket.
- Konfigurer QM globale innstillingene – Angi hvor lenge stillhet eller samtale må skje for at Webex WFO skal merke det som en hendelse.

Om stillhet og prat om hendelser

Et samtaleopptak inneholder to lydstrømmer som representerer de to sidene i en samtale. I Media Player viser lydpanelet den innkommende strømmen i blått og den utgående strømmen i rødt. I en vanlig samtale veksler energien mellom det utgående anropet og det innkommende anropet.

Når det inngående anropet og den utgående samtalen øker samtidig, er det en samtale over hendelse. Lyd-panelet viser et Snakk over-ikon i energibaren der en samtale over-hendelse finner sted. Når begge parter er stille under en samtale, er det en stillhetshendelse. Under en stillhetshendelse er linjen i energibaren flat. Lydpanelet viser et stillhetsikon på energistolpen der en stillhetshendelse inntreffer.

Vanligvis inneholder hver strøm stemmen til en enkelt person: enten agenten eller kunden. Noen ganger inneholder en strøm flere stemmer. En telefonkonferanse inneholder for eksempel agentstrømmen der du hører agentens stemme, og en annen strøm der du hører stemmene til alle andre parter i konferansesamtalen.

Anrop kan inkludere ikke-talelyder (for eksempel vind, skriving, bakgrunnskonverteringer eller bjeffende hunder). Webex WFO behandler disse lydene i tillegg til tale når de søker etter stillhet og snakker om hendelser i en samtale. Korte bakgrunnsstøy kan vises som lydenergi, men Webex WFO vurderer fortsatt denne stillheten.

Webex bruker WFO en VAD-modul (Voice Activity Detection) for å klassifisere lyd som stillhet eller tale. VAD er designet for å analysere telefonsamtaler der du forventer å høre to eller flere personer snakke med hverandre. VAD analyserer separate blokker med lyddata og beregner et gjennomsnittlig lydvolum for hver blokk. Blokkene kalles rammer. (En rammestørrelse måles i millisekunder med lyd. VAD bruker samme rammestørrelse ved behandling av all lyd i en fil.) VAD bruker sin beslutningsterskel for å avgjøre om hver ramme indikerer stillhet eller tale. Hvis gjennomsnittsvolumet for rammen faller under VAD-beslutningsgrensen, markeres rammen som gjensidig stillhet. VAD behandler hvert bilde i hver strøm, sammenligner rammene fra strøm 1 og strøm 2, og tilordner en lydtype til hvert par med rammer. Lydtypene er som følger:

- Gjensidig stillhet (MS) – Begge bildene er stille.
- Normal (N) – Det ene bildet inneholder tale, og det andre bildet er stille. Dette indikerer normal samtale.
- Snakk om (TO) – Begge delbildene inneholder tale.

VAD bruker en heuristisk algoritme som tilpasser seg basert på kvaliteten på lyddataene. I støyende omgivelser stiger terskelen for VAD-avgjørelser for å markere bare de høyeste lydene som tale. Ellers vil hele telefonsamtalen bli merket som konstant tale, selv om støyen er forårsaket av en bilmotor eller en annen form for bakgrunnsstøy som ikke er tale. I rolige omgivelser der personen ikke snakker høyt, faller VAD-beslutningsterskelen slik at den korrekt kan identifisere tale med lavt volum. Dette gjør at hele samtalen kan merkes som vanlig tale i stedet for stillhet.

Denne tilpasningsevnen gjør at VAD kan være mer nøyaktig når det oppdages tale eller stillhet, men det er ikke alltid 100 % nøyaktig. Fordi VAD bruker gjennomsnittlig lydvolum for å fortelle forskjellen mellom tale og stillhet, vil det alltid være tilfeller der det feilaktig identifiserer normal tale eller gjensidig stillhet i en lydramme. Når bakgrunnsstøynivået endres, trenger VAD noen sekunder på å tilpasse seg. I løpet av denne tiden kan det markere lyd som normal tale når ingen snakker, eller det kan markere gjensidig stillhet når noen snakker. Under gjensidig stillhet, for eksempel, kan en plutselig lyd som å skrive på tastaturet eller hoste være høy nok til å få VAD til å identifisere en ramme som snakker selv om ingen snakker. I hovedsak vet ikke VAD forskjellen mellom menneskelig tale og lyden av en bilmotor.

Det er også mulig at VAD kanskje ikke identifiserer en samtale om eller stillhet. Det kan for eksempel gå glipp av en samtale over hendelse selv når to personer tydelig snakker med hverandre i en samtale samtidig. Hvis en av foredragsholderne under samtalen over arrangementet tar en tenkepause eller trekker pusten i minst et kvart sekund, kan VAD markere rammen som et tilfelle av stillhet. Fra talerens perspektiv snakket de hele tiden; du forventer at VAD indikerer en samtale over hendelse. Fra VADs perspektiv var det imidlertid en periode med stillhet under samtalen, så det kan ikke betraktes som en samtale over hendelse.

På siden Application Management > QM > QM Configuration > Global Settings kan du angi minimumsvarigheten for stillhet eller snakke over for å bli betraktet som en hendelse. For hver hendelse lagrer Webex WFO typen (stillhet eller snakk over), varigheten av hendelsen i millisekunder og starten av hendelsen som en forskyvning fra begynnelsen av lyden.

Se på skjermbildet av en kontakt

Skjermdump-panelet gir en omfattende oversikt over agentens handlinger gjennom en kontakt. Du kan spille av programmer agenten åpnet, knapper agenten klikket på, og tekst agenten skrev inn.

Kontakttype: Anrop, Bare skjerm

Kontaktinnhold: Har skjerm

Lisenser kreves: QM, Webex WFO-tilgangstillatelser

kreves: Vis kontakter

Screen Capture-panelet kan vise opptak av både enkelt- og flerskjermoppsett. Ved opptak av oppsett med flere skjermer viser panelet én skjerm om gangen. Hvis du vil vise en annen skjerm, holder du musepekeren over panelet og klikker på ønsket skjerm.

Du kan vise skjermdump-panelet i Media Player eller i et eget nettleservindu.

- Hvis du vil åpne panelet i et eget nettleservindu, klikker du på Koble fra-ikonet.
- Hvis du vil returnere panelet til mediespilleren, klikker du på Dock-ikonet eller lukker nettleservinduet.

MERK: Du kan ikke koble fra paneler hvis du bruker popup-blokkering. Deaktiver popup-blokkeringen for å koble fra paneler.

Skjermstørrelsen for avspilling av skjermopptak er 1920 × 1088. Hvis den totale skjermstørrelsen for skjermopptaket er større enn 1920 × 1088, blir den redusert for å vises i skjermopptakspanelet. Hvis du kobler fra panelet og endrer størrelsen på nettleservinduet, endres skjermopptaket tilsvarende. Opptak med flere skjermer er minst dobbelt så store som opptak med én skjerm.

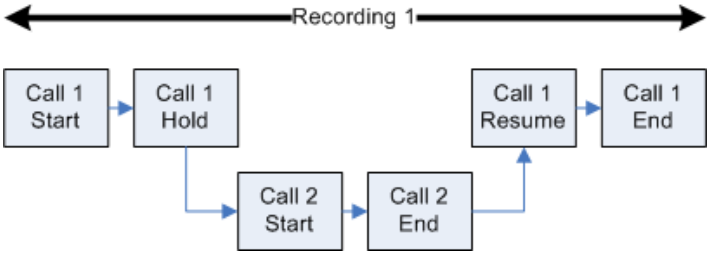
Eksempler på kontaktscenarier

Følgende emner beskriver hvordan agenter håndterer to samtaler samtidig, blinde anropsoverføringer og konferansesamtaler.

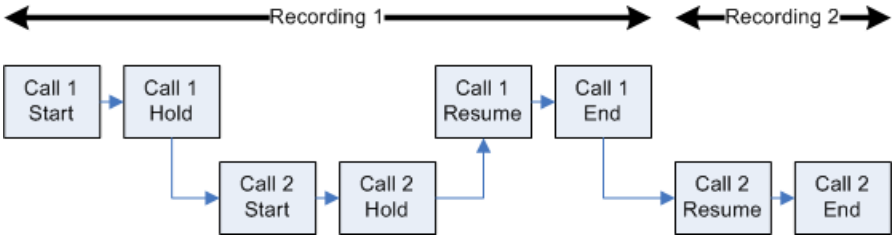
Opptak av klammeparentes og sammenflettet samtale

Når en agent eller kunnskapsmedarbeider håndterer to anrop samtidig ved å sette en på vent og bytte mellom dem, kan resultatet bli ett eller to opptak, avhengig av om samtalene har parentes eller sammenfletting.

I figuren nedenfor opprettes opptak 1 for anrop 1. Den inneholder også hele lyden fra Ring 2. Samtale 2 er i parentes i samtale 1.



I figuren nedenfor opprettes opptak 1 for anrop 1. Den inneholder også delen med lyd fra samtale 2 i løpet av den tiden begge samtalene er aktive. Opptak 2 opprettes for samtale 2 etter at samtale 1 er avsluttet. Opptak 2 inneholder bare den delen av lyden fra samtale 2 som begynner etter at samtale 1 er avsluttet. Samtale 1 er sammenflettet med samtale 2. Varigheten som er rapportert for anrop 2, er fra det tidspunktet anrop 2 starter til tidspunktet anrop 2 avsluttes. Den faktiske varigheten av opptak 2 er imidlertid fra det tidspunktet samtale 1 slutter til tidspunktet samtale 2 slutter.



Ved hjelp av kategorien Tilknyttede kontakter i Media Player-ruten kan du spille av et hvilket som helst segment av en samtale mellom tidspunktet den kommer inn i kontaktsenteret og tidspunktet den avsluttes. Hvis du klikker på Tilknyttede kontakter, kan du se hvert anropssegment som er knyttet til en samtale. Se Spille av alle segmenter i en samtale hvis du vil ha mer informasjon om tilknyttede kontakter.

Blind overføring

En blind overføring skjer under følgende omstendigheter:

- Et anrop rutes til en tredjepart
- Det opprinnelige anropet avsluttes, og det kontrolleres ikke om det overførte anropet blir besvart
- Tredjepartstelefonnummeret er opptatt

> **EKSEMPEL** Opptaket for den første agenten stopper når agenten overfører samtalen. Opptaket fortsetter når den andre agenten svarer på det overførte anropet. Hvis den andre agenten
> Ikke svarer på anropet, avsluttes opptaket når den første agenten overfører samtalen.

Konferansesamtaler

Konferansesamtaler håndteres annerledes enn solosamtaler i medieopptakeren. Dette emnet beskriver telefonkonferanser.

Overvåket konferanse

En overvåket telefonkonferanse foretas når en agent legger til en tredjepart i samtalen. Agenten kan velge å legge til tredjeparten i samtalen uten først å snakke med tredjeparten eller å snakke med tredjeparten før konferansesamtalen faktisk fullføres.

> **EKSEMPEL** : Innringeren settes på vent når den første agenten starter en telefonkonferanse til den andre agenten. Mens innringeren er på vent, registreres diskusjonen mellom de to agentene. Når oppringeren
> Legges til i konferansen, fortsetter samtalen å bli spilt inn. Opptaket for den første agenten stopper når agenten legger på, og samtalen mellom den andre agenten og oppringeren fortsetter opptaket.

Vent med samtale på andre linje

En samtale på vent på en annen linje oppstår når en agent setter oppringeren på vent mens han snakker med en tredjepart på en annen linje.

> **EKSEMPEL** : QM8-brukeren setter anroperen på vent. En flat linje representerer lasterommet i energibaren for kontakt-ID 1344. Mens på vent, plukker QM8 brukeren opp en annen linje og ringer QM1 bruker på
> 2471827118. Anropet på den andre linjen vises ikke i de tilknyttede kontaktene for kontakt-ID 1344 fordi det er et separat anrop.

Hoppe frem og tilbake i et opptak

Tidslinjepanelet lar deg kontrollere avspillingen av et lyd- eller skjermopptak. Kontakttype:

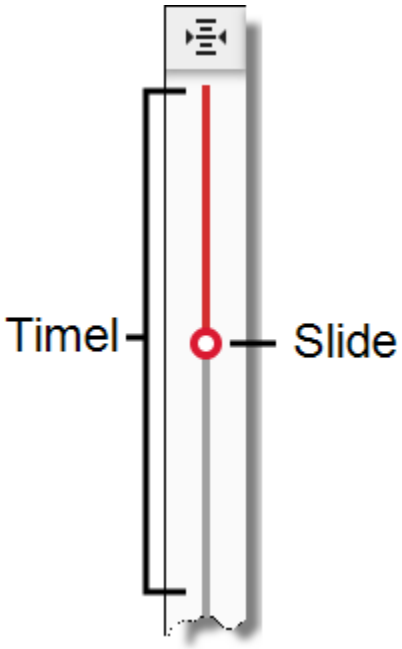
Anrop, Bare skjerm

Kontaktinnhold: Har stemme, Har skjerm

Lisenser som kreves: CR, QM, Webex WFO

Tilgangstillatelser: Vis kontakter

Dra glidebryteren på tidslinjen for å gå fremover eller bakover til bestemte punkter i opptaket.



En rød fremdriftslinje i energilinjen er på linje med glidebryteren mens opptaket spilles av. Dette lar deg se hvordan opptaket samsvarer med dataene i et av følgende paneler som er tilgjengelige for deg:

- lyden
- Følelser
- Setningstreff
- Skrivebord

Vise agenthandlinger for en kontakt

Skrivebord-panelet oppsummerer handlingene som agenter utførte på telefonene og datamaskinene sine. Dette gjør at du kan identifisere og analysere beslutninger som påvirket deres håndtering av kontakten.

> **P**å grunn av måten skrivebordsdata behandles på, viser ikke dette panelet informasjon om organisasjonen integreres med Cisco Webex Contact Center.

Kontakttype: Anrop, Bare skjerm

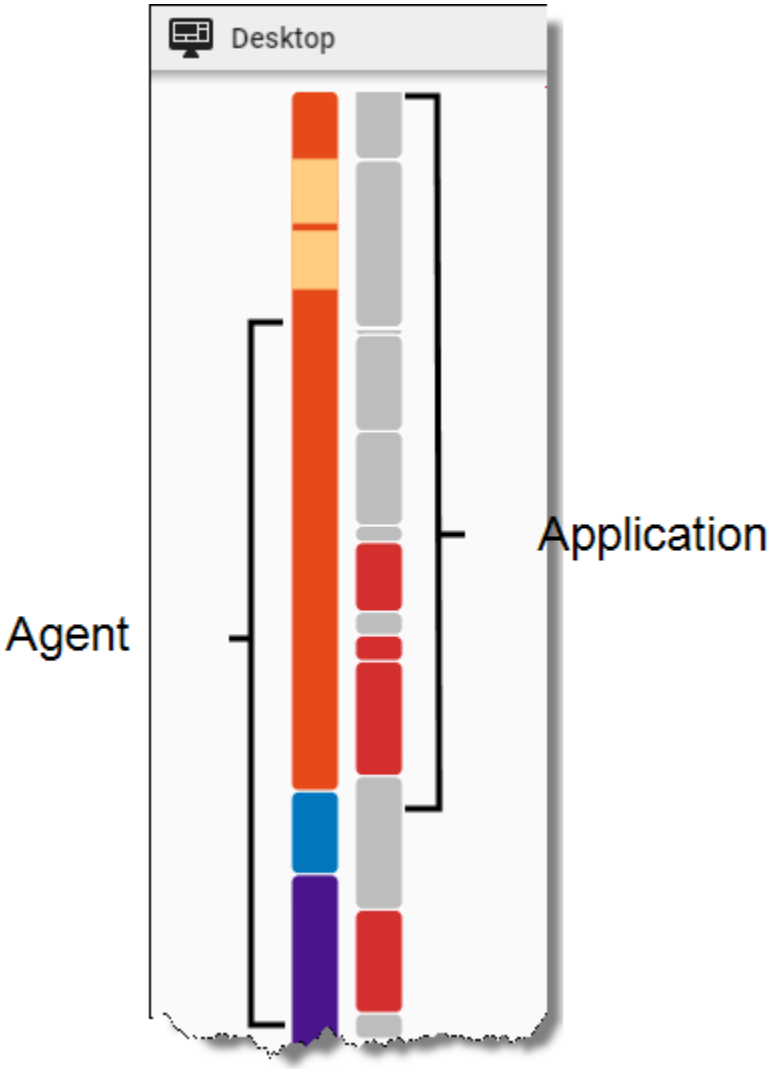
Kontaktinnhold: Har tale, Har

skjermlisenser som kreves: Webex

WFO-tilgang

Tillatelser kreves: Vis kontakter, Vis Skrivebordsanalyse

Panelet inneholder agentkontaktlinjen og brukslinjen for programmet.



Agentens kontaktlinje

Agentkontaktlinjen deler kontakten inn i fargekodede segmenter etter varigheten for hver agentkontakt. Gule bånd angir varigheten av eventuelle skrivebordshendelser som oppstod under hver tilstand.

Du kan klikke på en hendelse eller tilstand for å flytte glidebryteren for tidslinje til den, eller du kan holde markøren over en hendelse eller tilstand for å se et verktøytips som inneholder flere detaljer.

Tabellen nedenfor beskriver fargene på segmentene på agentkontaktlinjen.

Farge	Type stat	Beskrivelse
	Aktive (Active)	Agenten snakket med kunden.
	På vent	Agenten satte kunden på vent.
	Arbeid etter samtale	Agenten ble koblet fra kunden, men fullførte arbeid relatert til kontakten.
	Hendelse	Agenten utløste en skrivebordshendelse. Skrivebordshendelser er øyeblikk der WFO Webex griper inn i et opptak når en agent utfører en forhåndsdefinert oppgave i et program eller nettsted. En administrator kan for eksempel konfigurere Webex WFO til å sette opptaket på pause når en agent klikker på et bestemt felt (se Konfigurere hendelser for skrivebordselement).

Brukslinje for program

Programbrukslinjen deler kontakten inn i segmenter etter programmene og nettstedene som agenten har tilgang til overalt.

MERK: Brukslinjen for programmet viser bare programmer og webområder som var aktive og i fokus under kontakten.

Du kan klikke på et programsegment for å flytte glidebryteren for tidslinje til det, eller holde musepekeren over et program for å se et verktøytips som inneholder flere detaljer. Hvis du klikker Zoom inn-ikonet på verktøylinjen i Media Player, viser panelet også navnet på hvert program eller webområde.

Programmene fargekodes etter godkjenningsstatus (se Legge til et nytt skrivebordselement).

Farge	Status	Beskrivelse
	Godkjent, Ignorert eller Ny	Agenten brukte et program som de har tillatelse til, som ennå ikke har en godkjenningsstatus, eller som ignoreres.
	Ikke godkjent	Agenten brukte et program som de ikke har lov til.

Beslektede emner

- Overvåk agentenes fokus og aktivitet – Vis appene og nettstedene en agent brukte på en bestemt dato, inkludert når de ikke var i en samtale

Vise data som er knyttet til en kontakt

Med Detaljer-panelet i Media Player kan du utforske flere kategorier av data som er knyttet til kontakten. Hvilke deler som er tilgjengelige, avhenger av rollen din, kontakttypen og innholdet, og funksjonene som er aktivert i Webex WFO.

Forutsetninger

- Organisasjonen din har en QM- eller CR-lisens
- Du har tillatelsen Vis kontakter

Sideplassering

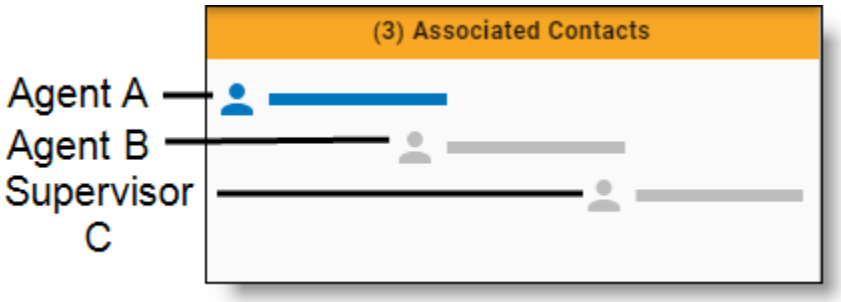
Samhandlinger > Dobbeltklikk en kontakt > Detaljer-panelet

Tilknyttede kontakter

Når flere agenter håndterer det samme kundeanropet (for eksempel når én agent overfører samtalen til en annen), oppretter WFO Webex en separat kontakt for hver agent som er involvert, og gir disse kontaktene samme tilknyttede kontakt-ID. Delen Tilknyttede kontakter viser slike kontakter, slik at du kan se alle segmenter av en samtale, fra når den kommer inn i kontaktsenteret til den slutter.

EKSEMPEL

En kunde ringer agent A. Agent A overfører kunden til agent B, og agent B overfører kunden til overordnet C. Webex WFO oppretter tre separate kontakter og gir dem samme tilknyttede kontakt-ID.



Hvis du vil ha flere eksempler, kan du se Se på skjermbildet av en kontakt.

Webex WFO bestiller tilknyttede kontakter kronologisk og fremhever den nåværende belastede kontakten i blått. Gjør ett av følgende for å laste inn en tilknyttet kontakt:

- Klikk den tilknyttede kontakten du vil laste inn.
- Klikk Forrige- eller Neste-knappen i mediespilleren (se Spille av kontakter).

Du kan også holde pekeren over en tilknyttet kontakt for å se et verktøytips som inneholder flere detaljer.

Tilknyttede kontakter justeres kanskje ikke riktig. For eksempel kan systemklokketiden på hver PC med Smart Desktop variere hvis skrivebordene ikke synkroniseres til samme tidsserver. Systemet Klokketiden kan også variere på hver PC mellom synkroniseringer til samme tidsserver.

NOTAT

Du kan kanskje ikke spille av enkelte tilknyttede kontakter. Dette skyldes ulike årsaker:

- De ble slettet.
- De oppfylte ikke arbeidsflytkriteriene.
- De var under minimumslengden.

Med denne typen kontakt er energibaren tilknyttet kontakten tom, og opptaket er ikke tilgjengelig. Du kan ikke lytte til disse delene av samtalen, men du kan vise dem slik at du kan følge med på hvordan samtalen beveget seg gjennom kontaktsenteret. Når du bruker Neste- og Forrige-knappene til å gå gjennom listen over kontakter, hopper mediespilleren automatisk over kontakter du ikke kan lytte til.

MERK: Du kan bare spille av tilknyttede kontakter som er innenfor omfanget ditt. Det vises en feilmelding for anrop som er utenfor omfanget ditt.

Kontaktinformasjon

Delen Kontaktinformasjon viser kontaktdata. Hvilke data som vises, avhenger av kontakttypen. Informasjon for samtaler er forskjellig fra informasjon for e-post, for eksempel.

Tabellene nedenfor beskriver alle mulige kontaktdata som kan vises i delen Kontaktinformasjon i detaljpanelet. Hver tabell sorterer kontaktdata alfabetisk.

kontakt

Kontaktinfor	Beskrivelse
Status for opplasting av lydfil	Statusen til kontaktens lydfil. Mulige verdier for dette feltet er som følger: ▪ Null/tom – Det finnes ingen registrering for denne kontakten. ▪ Fil venter på opplasting – Lyd er tatt opp, men er ennå ikke lastet opp. ▪ Fil lastes opp – Lyd er lastet opp og kan spilles av. ▪ Fil er fjernet – Lyd er spilt inn, men opptaket er fjernet. ▪ Filen er ugyldig – Opptaksfilen er ugyldig og kan ikke spilles av. ▪ Filen er resirkulert - Lydfilen er merket for å bli fjernet, men kan fortsatt gjenopprettes.
Ringte nummer	Direkte innadgående oppringing (DID) eller identifikasjon av oppringt nummer Servicenummer (DNIS) til telefonen som mottok anropet. Viser "ukjent" hvis det anropte nummeret ikke er oppført eller blokkert. Dette feltet gjelder bare for anrop.
Anropende nummer	Anroper-ID eller automatisk nummeridentifikasjon (ANI) til ringende part. Viser "ukjent" hvis anropsnummeret ikke er oppført eller blokkert. Dette feltet gjelder bare for anrop.
Kanal	Kanalen der samhandlingen fant sted. Dette feltet vises hvis organisasjonen bruker en støttet integrering for kontakter på sosiale medier. De mulige verdiene for dette feltet varierer avhengig av hvilke typer sosiale medier organisasjonen bruker.
Kontakt retning	Kontaktens retning: innkommende eller utgående.
Kontaktens varighet	Tiden mellom anropet som besvares og anropet

Kontaktinfor	Beskrivelse
	blir droppet, inkludert ringetid og utvidet skjermtid (hvis noen) i TT:MM:SS. Samtalevarigheten mottas fra signaltjenesten. Samtalevarigheten som vises i tabellen kontakter og Media Player, er kanskje ikke den samme på grunn av forskjellene i "hendelsesvarighet" (tiden mellom hendelser) og "opptaksvarighet" (varigheten i den faktiske opptaksfilen). I disse scenariene vil samtalevarigheten være annerledes: ▪ Når du bruker Opptakskontroller API til å pause, gjenoppta eller starte opptaket på nytt, vil opptaksvarigheten være kortere enn den faktiske samtalevarigheten. Hvis et opptak for eksempel startes på nytt ett minutt inn i samtalen, vil samtalevarigheten være ett minutt lenger enn opptakets varighet. ▪ Når du arkiverer eller rengjør en samtale med lang ringetid, viser kontakttabellen hendelsesvarigheten i feltet for samtalevarighet, mens Media Player viser opptaksvarigheten i feltet for samtalevarighet. Dette feltet gjelder bare for anrop.
Kontakt-ID	Samtalens unike ID.
Kontakt Type	Kontakttypen. De mulige verdiene for dette feltet er: ▪ Samtale – En kontakt med opptak av en samtale. ▪ Chat – En skriftlig kontakt som har skjedd i organisasjonens chatteprogram. Dette kan være med en menneskelig agent eller med en chatbot. ▪ E-post – En e-postkontakt uten samtaleopptak. Denne kontakttypen vises bare når organisasjonen bruker både kvalitetsstyring og analyse. ▪ Ikke-samtale – En kontakt uten samtaleopptak som noen opprettet ved å klikke Opprett kontakt på Samhandlinger-siden.

Kontaktinfor	Beskrivelse
	▪ Bare skjerm – En skjermopptakskontakt uten samtaleopptak. ▪ SMS – En skriftlig kontakt som skjedde i organisasjonens tekstmeldingsprogram. ▪ Tekst – Avhengig av hvordan organisasjonen importerer skrevne kontakter til Webex WFO, kan dette inkludere e-postmeldinger, chatmeldinger eller andre tekstkontakter.
Daglig arbeidsflyt	Navnet på den daglige arbeidsflyten som er knyttet til denne kontakten (se Automatiser QM arbeidsflyter).
Arbeidsflyt for slutt på samhandling	Navnet på arbeidsflyten for samhandling som er knyttet til denne kontakten.
Eksterne parter	(Bare chat- og SMS kontakter) Telefonnummeret, e-postadressen eller andre Identifikator for personen som samhandlet med agenten.
Fra-adresse	(Bare e-postkontakter) E-postadressene i Fra-feltet. Denne Dette alternativet er bare tilgjengelig når Analytics er slått på.
HR	Angir om kontakten er merket som en HR-kontakt.
Årsak	Årsaken til at samtalen ble tatt opp. Denne årsaken er angitt i opptaksregelen (se Vise data som er knyttet til en kontakt).
Type innspilling	Opptakstypen som er tilknyttet denne enheten.
Tilstand	Den gjeldende evalueringsstatusen for kontakten. De mulige verdiene for dette feltet er: ▪ Poengsum – Kontakter som kreves av en evaluator, har fått full poengsum og er godkjent (hvis godkjenning kreves). ▪ Uten poengsum – Kontakter som ikke er gjort krav på av en evaluator og ikke scoret. ▪ Pågår – kontakter som kreves av en evaluator, men som ennå ikke har fått fullstendig poengsum.

Kontaktinfor	Beskrivelse
	▪ Kan ikke gi poeng – Kontakter som kreves av en evaluator, men som ikke kan vurderes. Evalueringer med denne tilstanden er ikke inkludert i rapporterings- eller resultatberegninger. ▪ Må godkjennes – Kontakter som hentes av en evaluator, har full poengsum og venter på godkjenning. ▪ Behov kan ikke score godkjenning – Kontakter som hevdes av en evaluator, ikke kan scores, og venter på godkjenning for evaluatorens manglende evne til å score.
Emne	Filtrerer e-post som er knyttet til kontakter som ikke er anropskontakter, basert på e-postadressene i Til-feltet. Dette alternativet er bare tilgjengelig når Analytics er slått på.
Navn på undersøkelse	Navnet på en undersøkelse.
Poengsum for undersøkelsen	Poengsummen til en fullført undersøkelse.
Til adresse	Filtrerer e-post knyttet til kontakter som ikke er anropskontakter, basert på e-posten -adressene i Til-feltet. Dette alternativet er bare tilgjengelig når Analytics er slått på.
Opplæring	Angir om kontakten er merket som opplæringskontakt.
Status for opplasting av videofil	Statusen til video- eller lydfilen. Mulige verdier for dette feltet er: ▪ Null/tom – Det finnes ingen registrering for denne kontakten. ▪ Fil venter på opplasting – Video er spilt inn, men er ennå ikke lastet opp. ▪ Filen lastes opp – Video er lastet opp og kan spilles av. ▪ Fil er fjernet – Video er spilt inn, men opptaket er fjernet. ▪ Filen er ugyldig – Opptaksfilen er ugyldig og kan ikke spilles av

Kontaktinformasjon	Beskrivelse
	tilbake. ▪ Filen er resirkulert - Videofilen er merket for å bli fjernet, men kan fortsatt gjenopprettes.

Organisasjon

Kontaktinformasjon	Beskrivelse
Agent ACD-ID	ID-en til agenten i ACD.
Fornavn	Agentens fornavn. **Hvis** feltene Fornavn, Etternavn, Gruppe og Team er tomme, er opptaket et rotanrop. Et rotanrop er en uavstemt Kontakt som vises som en QM arkivkontakt. Når samtalen er avstemt, tilordnes en bruker (se Slik fungerer rotanrop ogavstemming).
Gruppe	Navnet på gruppen.
Etternavn	Agentens etternavn.
Gruppe	Navnet på teamet agenten tilhørte da kontakten ble registrert.

Vurdering

Kontaktinformasjon	Beskrivelse
Godkjent av	Navnet på personen som godkjente evalueringen. Du kan se denne informasjonen hvis ett av følgende er sant: ▪ Du er evaluatoren. ▪ Du har tillatelse til å se evaluatordetaljer. ▪ Du har tillatelsen Rediger eventuell evaluering.

Kontaktinfor	Beskrivelse
Kalibrert	Angir om kontakten er merket for kalibrering.
Dato evaluert	Datoen da kontakten ble evaluert. Denne verdien vises hvis du er Service Checkeren eller når tillatelsen View Evaluator Details er aktivert. Hvis denne tillatelsen ikke er aktivert, vises verdien #####. **Datoen** og klokkeslettet som brukes til å beregne verdien for evaluert dato, beregnes ved hjelp av UTC (Universal Time Coordinated) Tid pluss eller minus en forskyvningsverdi knyttet til tidssonen din. 09/22/2019 2:00 AM UTC konverteres for eksempel til 09/21/2019 9:00 PM Central Daylight Time (CDT). Filteret Dato evaluert bruker UTC-tidspunktet for når anropet evalueres. Det betyr, avhengig av tidssonen din, at et anrop som tas opp sent på kvelden i CDT-tidssonen den 21.09.2019, filtreres som et anrop som ble spilt inn 22.09.2019. Hvis du søker i opptakene som fant sted 21.09.2019 ved hjelp av filteret Dato evaluert, kan det hende du også må søke i opptakene etter forrige eller neste dag, avhengig av tidssonen din.
Dato reagert	Datoen agenten svarte på evalueringen.
Evalueringsskjema	Navnet på evaluerings- eller kalibreringsskjemaet som brukes til å gi poeng til kunde samtale.
Evalueringsrespons	Angir svarstatusen for kontakten: ▪ Venter – Agentens svar på evalueringen med poengsummen er obligatorisk, men er ennå ikke gitt. ▪ Erkjent – Agenten har erkjent svaret på poengsummen. ▪ Anket: Agenten har anket evalueringen.
Evaluator Navn	Navnet på evaluatoren eller kalibratoren. Du kan se dette Informasjon hvis ett av følgende er sant:

Kontaktinformasjon	Beskrivelse
	▪ Du er evaluatoren eller kalibratoren. ▪ Du har tillatelse til å se evaluatordetaljer. ▪ Du har tillatelsen Rediger eventuell evaluering.
Score	Evalueringspoengsummen som gis til kontakten. **Kalibreringsresultater** vises ikke i dette feltet. For kalibreringsresultater bruker du evalueringskalibreringen .

Tale, talefelt (kontakttabell)

Kontaktinformasjon	Beskrivelse
% Hold	Prosentandelen av samtalen som er tilbrakt i ventetilstand.
% pause	Prosentandelen av samtalen som ble brukt i pausetilstand.
% stillhet	Prosentandelen av samtalen som tilbringes i en stillhetstilstand (der verken innringeren eller agenten snakker).
% Snakk om	Prosentandelen av samtalen som ble tilbrakt i en talkover-tilstand (der både innringeren og agenten snakker).
Hold arrangementer	Antall oppdagede ventende hendelser.
Sett hendelser på pause	Antall oppdagede pausehendelser.
Stillhet hendelser	Antallet oppdagede
stillehendelseshendelser. Snakk om hendelser	Antallet oppdagede talkover-hendelser.
Total ventevarighet	Den totale varigheten av ventetiden. Format = TT:MM:SS.
Total pausevarighet	Den totale varigheten av pausetiden. Format = TT:MM:SS.
Total stillhetsvarighet	Den totale varigheten av stillhetstiden. Format = TT:MM:SS.
Total samtale over varighet	Den totale varigheten av talkover-tiden. Format = TT:MM:SS.

Analytics

Kontaktinformasjon	Beskrivelse
Prediktiv evalueringspoengsum	Den predikerte evalueringspoengsummen for en kontakt uten poengsum. Webex WFO baserer denne anslåtte poengsummen på Analytics-data og tidligere evalueringsresultater. Webex WFO bruker følgende Analytics-data: anrops- og agentattributter, taletreff og datamaskinaktivitet.
Prediktiv Net Promoter-poengsum	Den prediktive net promoter-poengsummen for kontakten.
Følelser	Sentimentpoengsummen for kontakten. Mulige verdier er Positiv, Nøytral og Negativ.

Metadata, egendefinerte metadata (kontakttabell)

Kontaktinformasjon	Beskrivelse
Variabel tekst	De egendefinerte metadataene som er tilgjengelige i WFO Webex varierer etter konfigurasjon av ACD og siden Metadatabehandling. Du kan redigere verdiene i egendefinerte metadatafelt. Se Redigere egendefinerte metadata som er knyttet til en kontakt.

Undersøkelse etter samtale

Delen Undersøkelse etter samtale viser resultatene av en undersøkelse som kunden har fullført etter at kontakten er avsluttet. Data for evaluering etter samtale vises bare når systemet er konfigurert til å levere evalueringer og kunden har sendt inn et svar.

Beslektede emner

- Finn kontakter
- Spill av kontakter

Redigere egendefinerte metadata som er knyttet til en kontakt

Hvis det er egendefinerte metadata knyttet til kontakten, kan du redigere metadataene med mindre de er kryptert. I så fall deaktiveres de egendefinerte metadatafeltene.

Maksimal tegnlengde varierer etter type.

Metadatatype	Maksimal tegnlengde
Data	2056 tegn
Dato	Basert på standard datoformat
Hyperkobling	2056 tegn
Nummer	—

Redigere egendefinerte metadata som er knyttet til en kontakt

1. Klikk kontakten du vil redigere metadataene for. Mediespilleren åpnes.
2. I delen Kontaktinformasjon i detaljpanelet klikker du **kategorien Metadata** . Kategorien Metadata åpnes.
3. Angi de ønskede verdiene i metadatafeltene.
4. Klikk **Lagre metadata**.

Beslektede emner

- Slett eller oppdater flere kontakter samtidig – Rediger egendefinerte metadata for flere kontakter samtidig.

Lese en e-postkontakt

I E-post-panelet kan du se gjennom e-postene som agentene dine mottok fra kunder.

Kontakttype: E-post

Kontaktinnhold: I/T

Lisenser kreves: QM, CR Webex WFO-tilgang. Sentimentanalyse krever tekstanalyse. Tillatelser kreves:

Vis kontakter

Kontakter som vises i dette panelet, har kontakttypen e-post. Setningstreff fra tekstanalyseoppgaver er uthevet i gult.

Lese en tekstkontakt

I Tekst-panelet kan du se gjennom tekstbaserte kontakter som agentene dine

behandlet. Kontakttype: Tekst

Kontaktinnhold: I/T

Lisenser kreves: CR, QM, Webex WFO-tilgang. Sentimentanalyse krever tekstanalyse. Tillatelser kreves:

Vis kontakter

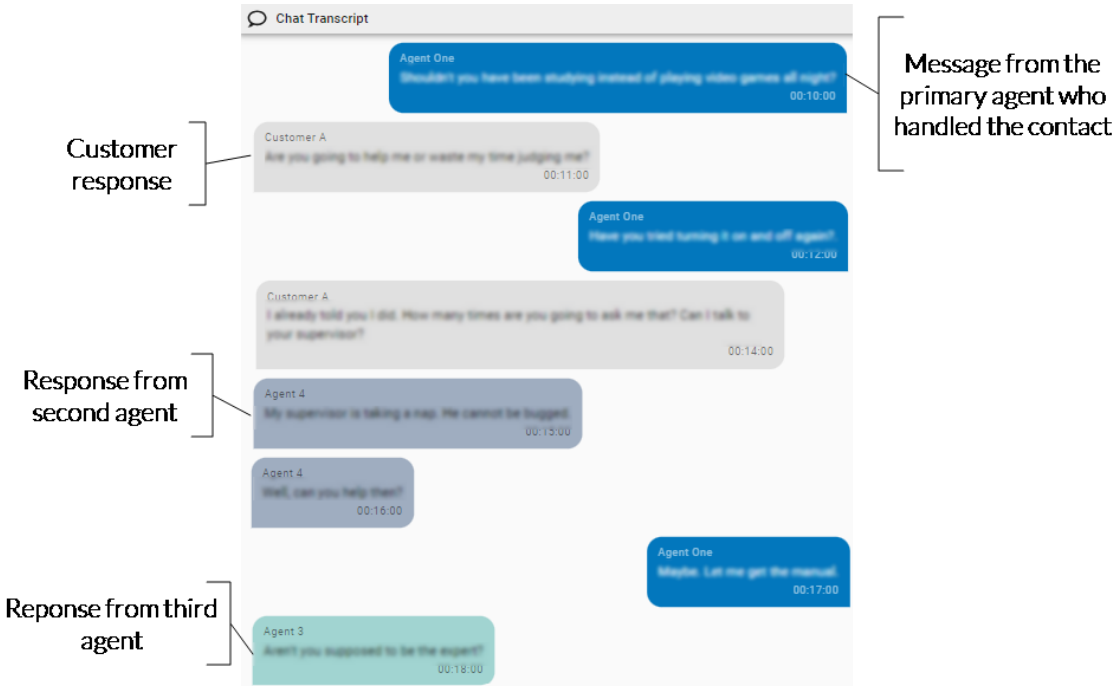
Kontakter som vises i dette panelet, har en kontakttype tekst. Setningstreff fra tekstanalyseoppgaver er uthevet i gult.

Les en chatkontakt

Panelet Samtaleutskrift inneholder chatsamtaler. Svarene fra agenten som håndterte kontakten, vises til høyre, og svar fra kunden og eventuelle andre agenter som var involvert i samtalen, vises til venstre. Meldingene fra hver person i samtalen har forskjellig farge for opptil fire forskjellige deltakere. (Hvis en samtale har fem eller flere deltakere, gjentas fargene.)

Det kan hende du ser "Systembruker" som deltaker. Disse meldingene genereres automatisk av chatteprogrammet organisasjonen bruker, og sier vanligvis ting som «Agent Jane Nordmann har blitt med i chatten» eller «Chatteøkten er stengt kl. 10.36 AM».

Hvis du klikker på en melding, utheves det tilsvarende ikonet i Tekstkart-panelet.



Forutsetninger

- Organisasjonen din importerer chatkontakter til Webex WFO via en støttet integrasjon.
- Du har tillatelsen Vis kontakter.

Sideplassering

Samhandlinger > dobbeltklikk på en kontakt > panelet Samtaleutskrift

Prosedyrer

Søke etter ord i en chat-samtale

1. Klikk på alternativikonet ⋮ øverst til høyre i panelet.
2. Velg **Søk**.
3. Skriv inn søket ditt i Søk-feltet . Tekst som samsvarer med søket, utheves.

Skrive ut en chatsamtale

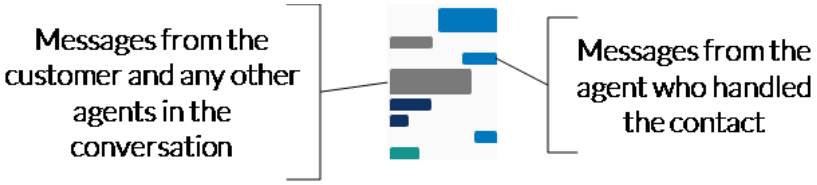
1. Klikk på alternativikonet øverst til høyre i panelet.
2. Velg **Skriv ut**. Nettleserens utskriftsvindu åpnes. Herfra kan du også lagre samtalen som en PDF.

Beslektede emner

- Finn kontakter
- Vise oversikten over en chatkontakt

Vise oversikten over en chatkontakt

Tekstkart-panelet inneholder fargede rektangler som representerer meldingene i en chatkontakt. Dette panelet gir deg et overordnet bilde av samtalen uten å måtte bla. Svarene fra agenten som håndterte kontakten, vises til høyre, og svar fra kunden og eventuelle andre agenter som var involvert i samtalen, vises til venstre. Meldingene fra hver person i samtalen har forskjellig farge for opptil fire forskjellige deltakere. (Hvis en samtale har fem eller flere deltakere, gjentas fargene.)



Forutsetninger

- Organisasjonen din importerer chatkontakter til WFO Webex via en støttet integrering, ikke via Generic Text Import API.
- Du har tillatelsen Vis kontakter.

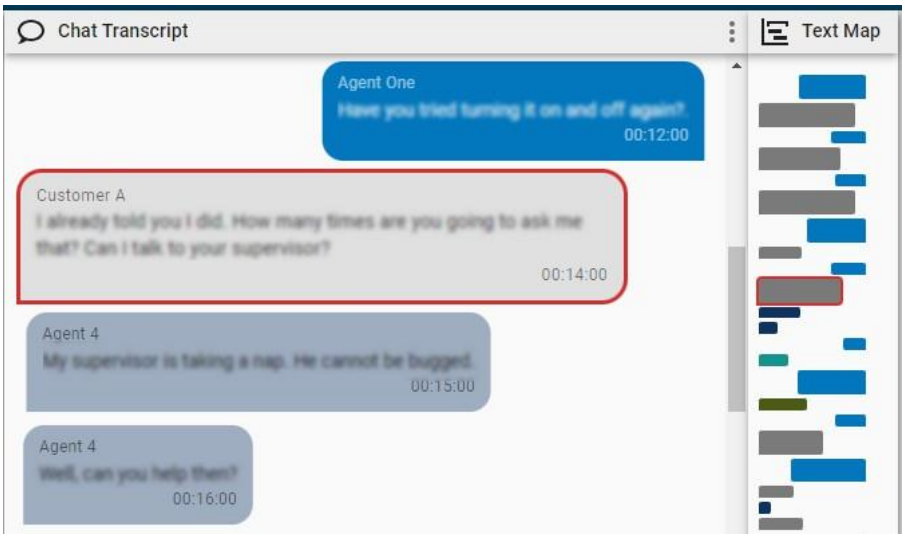
Sideplassering

Samhandlinger > dobbeltklikke en kontakt > Tekstkart-panelet

Fremgangsmåte

Gå til et bestemt sted i samtalen

- Klikk et rektangel for å gå til den tilsvarende meldingen i samtalen. Meldingen er markert med rødt i panelet Samtaleutskrift.



Beslektede emner

- Finn kontakter
- Les en chatkontakt

Lese sammendraget av en kontakt

Data Insights-panelet i Media Player oppsummerer anrop med 150 ord eller færre.

Forutsetninger

- Organisasjonen din har en Analytics Essentials- eller Analytics Enterprise-lisens
- En administrator har opprettet en pågående tale-til-tekst-oppgave i Analytics med Sammendrag av AI-samhandling aktivert (se Opprette Analytics-oppgaver).
- Du har tillatelsene Vis kontakter og Vis tale til tekst-analyse.

- Du har opptak innenfor omfanget ditt.
- Kontakten har en transkripsjon.

Sideplassering

Du kan få tilgang til et samhandlingssammendrag på to måter:

- Samhandlinger > Dobbeltklikk en kontakt > Datainnsikt-panelet
- Samhandlinger > samhandling Forhåndsvisningskolonne > Visning

Prosedyrer

Kopiere et sammendrag

- Klikk på Kopier-ikone

Beslektede emner

- Spill av kontakter
- Les transkripsjonen av et lydopptak
- Opprett Analytics-oppgaver – Opprett en pågående oppgave med AI-interaksjonssammendrag aktivert.

Les transkripsjonen av et lydopptak

I transkripsjonspanelet kan du se gjennom transkripsjonen av et lydopptak.

Kontakttype: Samtale

Kontaktinnhold: Har transkripsjon

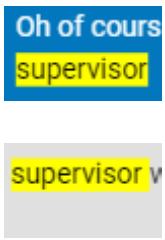
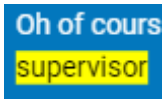
Lisenser kreves: Webex WFO-tilgang, Analytics Essentials eller Analytics Enterprise-

tillatelser kreves: Vis kontakter, Vis tale-til-tekst-analyse

Denne transkripsjonen vises som tekstbobler i panelet. Når du spiller av et opptak, uthever WFO Webex tekstboblen til den gjeldende høyttaleren. Du kan klikke en bestemt tekstboble for å hoppe til den. Du kan også klikke på Alternativer-ikonet for å gjøre følgende:

- Finn – Søk i transkripsjonen.
- Skriv ut – Skriv ut transkripsjonen.

Setningstreff fra tale-til-tekst-oppgaver i Analytics er uthevet i gult. Fargen og plasseringen til tekstboblene varierer avhengig av opptakstypen.

Farge	Type innspilling	Beskrivelse
	Stereoanlegg	Tekstbobler for den inngående lydstrømmen er blå og høyrejustert, og tekstbobler for den utgående strømmen er grå og venstrejustert.
	Mono	Tekstbobler for lydstrømmen er blå og venstrejustert.

Hvis du har Cisco Analytics-funksjoner installert, inneholder tekstboblene også ikoner som representerer eventuelle tilknyttede negative eller positive sentimentpoengsummer.

Beslektede emner

- Opprett analyseoppgaver – Konfigurer Webex WFO til å transkribere kontakter

Vise setningsanalyse for en kontakt

Panelet Setningstreff viser hvor i kontakten kunden eller agenten nevner ord eller uttrykk som er viktige for kontaktsenteret ditt. Disse ordene eller uttrykkene finnes i Analytics-oppgaver, og de kalles «setningstreff».

MERK: Setningstreff er også uthevet i gult i transkripsjonen, hvis det er en.

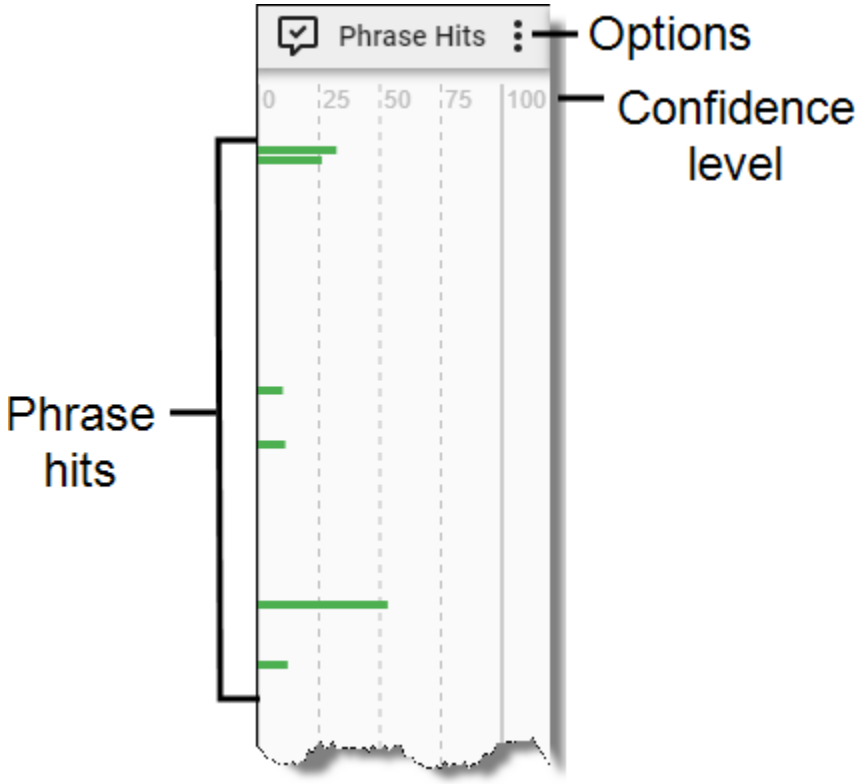
Kontakttype: Samtale

Kontaktinnhold: Har transkripsjon

Lisenser kreves: Analytics eller Webex WFO-tilgangstillatelser

kreves: Vis kontakter, Vis taleanalyse

Webex WFO tilordner et konfidensnivå til hvert setningstreff. Dette konfidensnivået viser, på en skala fra 0–100, hvor sikker Webex WFO er oppgaven som nøyaktig oppdaget uttrykket. Setningstreff med høyere konfidensnivå ser lengre ut enn setningstreff med lavere konfidensnivåer.



Du kan klikke på et setningstreff for å flytte glidebryteren for tidslinje til det, eller du kan holde markøren over et setningstreff for å se et verktøytips som inneholder flere detaljer. Hvis du klikker Zoom inn-ikonet på verktøylinjen i Media Player, viser hvert setningstreff ordet eller uttrykket som WFO Webex oppdaget.

Bruk Alternativer-ikonet til å velge hvilke kategorier av setningstreff som skal vises.

Oppdager setningstreff

Uttrykk konfigureres og kategoriseres på siden Uttrykksbehandling (se Opprette og behandle uttrykk og uttrykkskategorier), og det søkes etter oppgaver som er planlagt på Oppgavebehandling-siden (se Opprette Analytics-oppgaver).

Hvert uttrykk har en tekstverdi. Det kan også ha en fonetisk verdi, hvis en er konfigurert.

- Tale-til-tekst-oppgaver transkriberer lydopptak og søker etter tekstverdier i den resulterende transkripsjonen.
- Fonetikkanalyseoppgaver søker etter fonetiske verdier i lydopptak.

Resultatene av begge oppgavene vises i panelet Setningstreff.

> **MERK:** Panelet viser ikke treff med et konfidensnivå som er lavere enn det laveste konfidensnivået som ble tilordnet uttrykket under konfigurasjonen. Hvis du for eksempel tilordnet et konfidensnivå på 20 Til uttrykket "dårlig kundeservice" viser panelet setningstreff for "dårlig kundeservice" bare der konfidensnivået er 20 eller høyere.

Hvert setningstreff starter to sekunder før setningen treffer og slutter to sekunder etter den. Konfidensnivået er basert på sannsynlighet, så det er ikke sikkert at det nøyaktige treffet samsvarer nøyaktig med det uthevede området. Webex WFO kan løse flere setningstreff. Hvis to like uttrykk oppdages med 200 millisekunders mellomrom, blir uttrykket som treffer med høyest konfidensnivå, det primære treffet, og alle andre treff blir sekundære treff, og de indekseres forskjellig.

Verktøytipsets overskrift inneholder uttrykket som oppgaven oppdaget. Tabellen nedenfor beskriver de andre feltene i verktøytipset.

Felt	Beskrivelse
Kategori	Kategorien som uttrykket tilhører, som tilordnet på siden Phrase Manager.
Kilde	Typen Analytics-oppgave som oppdaget uttrykkstreffet. De mulige verdiene er som følger: ▪ Fonetikk – Uttrykket ble funnet i et lydopptak. ▪ Tale-til-tekst – Uttrykket ble funnet i transkripsjonen av et lydopptak.
Start	Forskyvningen fra begynnelsen av lyden til det øyeblikket uttrykket ble funnet. Formatet er HH:MM.
Varighet (Duration)	Varigheten av uttrykket. Formatet er HH:MM:SS. **MERK:** Dette feltet viser ikke verdier i millisekunder. Hvis varigheten er mindre enn ett sekund, vises feltet 00:00:00.
Tillit	Konfidensnivået på uttrykket traff.
Kanal	Lydstrømmen der uttrykket traff, ble oppdaget. For stereoopptak er følgende verdier mulige: ▪ 1 – Den utgående strømmen. ▪ 2 – Den inngående strømmen.

Beslektede emner

- Opprette og behandle uttrykk og uttrykkskategorier – Konfigurer uttrykkene du skal se etter i kontakter
- Opprett analyseoppgaver – Konfigurer Webex WFO til å analysere kontakter for setningstreff

Vise sentimentet for en kontakt

Sentiment er den generelle emosjonelle tonen (positiv, negativ eller nøytral) i agentens og kundens samtale gjennom hele kontakten. Webex WFO støtter sentimentanalyse for engelske samtaler, e-postmeldinger og tekstkontakter. For samtaler krever sentiment tale-til-tekst-transkripsjon. For e-post og tekstkontakter krever sentiment tekstanalyse.

Kontakttype: Samtale

Kontaktinnhold: Har transkripsjon

Lisenser kreves: Analytics eller Webex WFO-tilgang

Tillatelser kreves: Vis kontakter, Vis tale-til-tekst-analyse

Sentiment for samtaler

Sentimentpanelet viser sentiment for samtaler. Panelet viser ytringer som har en positiv eller negativ sentimentpoengsum som fargekodede segmenter i lydstrømmen der de ble uttalt.

> **MERK:** En ytring er en ubrutt rekke ord som snakkes av en enkelt person. En ytring kan inneholde flere setninger.

Klikk på en ytring for å flytte glidebryteren for tidslinjen til den. Når du gjør dette, uthever WFO Webex tekstboblen i transkripsjonen som sentimentoppgaven analyserte for å produsere den positive eller negative poengsummen. Tekstboblen inneholder et ikon som også angir sentimentpoengsummen (se tabellen nedenfor). Hold markøren over en ytring for å se en forhåndsvisning av denne teksten.

Ytringer og kanalbeskrivelser

Tabellen nedenfor beskriver fargene på ytringssegmenter og deres tilknyttede ikoner.

Sentimentpanelet viser ikke ytringer som har en nøytral sentimentpoengsum.

Farge	Beskrivelse	
	Detaljer	Ytringen har en positiv sentimentscore.
	Tekstbobleikon	☺

Farge	Beskrivelse	
	Detaljer	Ytringen har en negativ sentimentscore.
	Tekstbobleikon	☹

Hvilke strømmer som er tilgjengelige, avhenger av innspillingstypen.

Innspilling Type	Beskrivelse
Stereoanlegg	Ytringer deles inn med følgende lydstrømmer: ▪ 1 – Ytringen skjer i den inngående lydstrømmen. ▪ 2 – Ytringen skjer i den utgående lydstrømmen.
Mono	Den eneste lydstrømmen er 1. Alle inngående og utgående ytringer forekommer i denne strømmen.

Sentiment for e-post og tekstkontakter

Skriftlige kontakter har en samlet sentimentpoengsum i Analyse-delen av detaljpanelet.

Beslektede emner

- Les transkripsjonen av et lydopptak
- Opprett analyseoppgaver – Konfigurer Webex WFO til å analysere kontakter for sentiment

Last ned kontakter på forespørsel

Enkelte samtalekontaktdata (lyd- og/eller skjermopptak) er kanskje i utgangspunktet ikke tilgjengelige når du dobbeltklikker for å spille av en samtale på grunn av datalagringstilstanden.

Hvis noen av eller alle samtaleopptakene ikke er tilgjengelige, blir du bedt om å velge om du vil spille av den delen som er umiddelbart tilgjengelig, eller om du vil laste ned den delen som ikke er tilgjengelig. En dialogboks med informasjon om Lydlagring og Skjermlagring angir tilstanden til hver komponent:

- I/T – Det er ingen lyd- eller skjermdata knyttet til denne kontakten.
- Kjølelagring – Dataene lagres i kjølerom. Det kan være en forsinkelse for henting av data.

- Umiddelbar lagring – Dataene er tilgjengelige for umiddelbar avspilling.

Hvis du velger å laste ned de delene som ikke er tilgjengelige, blir du varslet når opptaket er tilgjengelig.

Tilordne og dele kontakter

Tildeling og deling av kontakter innebærer følgende:

- Se gjennom opptak som er tilordnet deg.
- Opprett en URL-adresse (Uniform Resource Locator) for et opptak, og send det som en hyperkobling til andre via en chatmelding eller e-post.
- Eksporter mediefilene som er knyttet til en kontakt.
- Eksporter flere kontakter til en ekstern lagringsplassering.

Få tilgang til kontakter som er tilordnet deg

Siden Kontaktkø viser alle kontakter som er tilordnet til deg for kalibrering, evaluering eller gjennomgang. Kontakter kan tilordnes til deg gjennom *kontaktmåloppgaver* eller *ad hoc-oppgaver*.

Aktivitetstype	Definisjon
Måloppgave for kontakt	Hvis administratoren din har opprettet et kontaktmål for deg, Webex WFO Tilordner deg automatisk et antall kontakter som skal fullføres hver dag, uke eller måned. Du kan også få tilordnet et kontaktmål for en bestemt dato.
Ad-hoc oppgave	Kontakter som en gruppeleder eller administrator har tilordnet spesifikt til du.

> **Kontakter** må være mindre enn ett år gamle for at de skal vises i kontaktkøen din. Hvis en administrator tilordner deg en ad hoc-oppgave for kontakter som er eldre enn ett år, vises de ikke i kø.

Forutsetninger

- Organisasjonen bruker Ciscos kvalitetsstyring.
- Du har disse tillatelsene:

  - Vis kontakter
  - Vis kontaktmål
  - Evaluer kontakt (nødvendig for å fullføre evalueringsmål)
  - Kalibrer kontakt (nødvendig for å fullføre kalibreringsmål)
- En teamleder har tilordnet kontakter til deg i en ad hoc-oppgave, eller en administrator har opprettet et kontaktmål og tilordnet det til deg.

Sideplassering

Kontaktkø

Prosedyrer

Arbeide med opptak som er tilordnet deg

1. Les informasjonen i kolonnene **Handling**, **Forfallsdato** og **Instruksjoner** . Du må kanskje rulle sidelengs for å se disse kolonnene. Dette er handlingstypene:

Handling	Hva du trenger å gjøre
Kalibrering	Evaluer kontakten. Din evaluering sammenlignes med andre evaluatorers innleveringer for å sikre konsistens blant evaluatorer.
Vurdering	Vurder kontakten for kvalitet.
Anmeldelse	Spill av opptaket eller deler av opptaket slik instruert av personen som opprettet oppgaven.

2. Dobbeltklikk aktiviteten. Kontakten åpnes i en ny fane.
3. Spill av og evaluer kontakten etter behov, og lukk fanen.
4. Gå tilbake til siden Kontaktkø, og klikk **Oppdater** . Hvis du har fullført oppgaven, forsvinner den fra siden.

> **MERK: Kontaktmål** kan inneholde mer enn én kontakt. Siden Kontaktkø viser én kontakt om gangen for hvert mål som er tilordnet til deg. Når du er ferdig med å arbeide med den første kontakten
> Fra målet, tildeler Webex WFO deg en annen kontakt til du har fullført alle oppgavene for det kontaktmålet.

Legge til eller fjerne kolonner på siden Kontaktkø

1. Klikk på **Innstillinger** . Vinduet **Configure Fields** åpnes.
2. Hvis du vil legge til en kolonne, merker du av for den i avmerkingsboksen. Hvis du vil fjerne en kolonne, fjerner du merket i avmerkingsboksen.
3. Klikk på **Bruk**. Vinduet **Configure Fields** lukkes.

Kontaktkøen inneholder de samme kolonnene som Samhandlinger-siden (se Tilpasse kolonnene på Samhandlinger-siden) pluss følgende felt:

Kolonnenavn	Beskrivelse
Handling	Type oppgave
Ad hoc-oppgave-ID	IDen til ad hoc-oppgaven for denne kontakten
Forfallsdato	Datoen du må fullføre denne oppgaven
Navn på oppgave	Navnet på oppgaven eller kontaktmålet
Instruks	Eventuelle spesifikke instruksjoner for oppgaven gitt av personen som opprettet oppgaven

Beslektede emner

- – Informasjon om fullføring og innsending av evalueringer og kalibreringer.
- Tilpasse kolonnene på Samhandlinger-siden – Definisjoner for de andre kolonnene som vises i kontaktkøen.
- Tilordne gjennomgang, evalueringer og kalibreringer manuelt – Instruksjoner for teamledere om å opprette en ad hoc-oppgave.
- Tilordne gjennomgang, evalueringer og kalibreringer automatisk – Instruksjoner for administratorer om å opprette et kontaktmål.

Merk kontakter for opplæring eller HR

Ved å merke kontakter for opplæring eller HR kan du enkelt finne disse kontaktene senere for å bruke dem som opplæringseksempler eller for å eskalere til personalavdelingen.

Merking av kontakter sender ikke automatisk kontakter til et opplærings- eller HR-system. Hva som skjer med disse kontaktene, avhenger av hvordan organisasjonen bruker Webex WFO.

Forutsetninger

- Du har tillatelsen Vis kontakter.
- Du har tillatelsen for Training og/eller tillatelsen for HR.
- Du har opptak innenfor omfanget ditt.

Sideplassering

Samhandlinger > Dobbeltklikk en kontakt

Du kan også åpne mediespilleren ved å klikke en kontakt på ett av disse stedene:

- Agentutforsker-siden
- I detaljruten i et Analytics-kontrollprogram
- I Data Explorer

Prosedyrer

Merk en kontakt for opplæring

1. Dobbeltklikk kontakten for å åpne den.
2. Klikk på Alternativer-ikonet (øverst til høyre på siden).
3. Velg **Merk for opplæring**.

Merke en kontakt for HR

1. Dobbeltklikk kontakten for å åpne den.
2. Klikk på Alternativer-ikonet (øverst til høyre på siden).
3. Velg **Merk for HR.**

Beslektede emner

- Finn kontakter – Finn merkede kontakter senere ved hjelp av filteret Opptaksflagg.
- Spill av kontakter
- Kode en kontakt – Merking av kontakter er en annen måte å legge til side kontakter som du vil finne senere.

Merke en kontakt

Den Webex WFO-administratoren kontrollerer hvor lenge kontakter er tilgjengelige på Samhandlinger-siden. Hvis du imidlertid vil beholde en kontakt lenger enn organisasjonens standard oppbevaringsperiode, kan du kode den. Når du koder en kontakt, brukes en ny oppbevaringstid på opptaket. Avhengig av hvordan organisasjonen bruker koding, beholder Webex WFO kodede kontakter i lengre eller kortere tid enn ikke-kodede kontakter (se Administrere dataoppbevaringspolicyer for QM og Analytics).

> **Hvis** du koder en kontakt, overstyres noen QM arbeidsflytregler. Hvis du bruker en kode før en QM arbeidsflyt kjører, beholder WFO Webex kontakten og alle tilknyttede medier, for eksempel lyd og Skjermopptak, uavhengig av arbeidsflytens oppbevaringspolicyer. Hvis du bruker en kode etter at en QM arbeidsflyt er kjørt, påvirker koden bare lyden til denne kontakten, ikke skjermopptaket. Dette betyr at arbeidsflytpolicyen for QM gjelder for skjermopptaket for den kontakten, men koding overstyrer arbeidsflytpolicyen for lyden. Hvis Webex WFO har resirkulert lydopptaket fordi en QM arbeidsflyt har kjørt, gjenopprettes lyden. Se Automatisere arbeidsflyterQM hvis du vil ha mer informasjon om QM arbeidsflyter.

Forutsetninger

- Du har tillatelsen Tagg kontakt og/eller tillatelsen Fjern merking av kontakt.
- Din rolle og omfang lar deg se opptak.

Sideplassering

Interaksjoner

Prosedyrer

Merke en kontakt

1. Velg kontakten (ikke åpne den).
2. Klikk **Kode kontakt** (øverst til høyre på siden). Ikonet endres til ikonet Fjern kode kontakt.

Fjerne merking av en kontakt

Når du fjerner kodingen for en kontakt, brukes organisasjonens standard oppbevaringsperiode på kontakten.

1. Velg kontakten (ikke åpne den).
2. Klikk **Fjern kode for kontakt** (øverst til høyre på siden). Ikonet endres til ikonet for taggkontakt.

Beslektede emner

- Administrer dataoppbevaringspolicyer for QM og Analytics – Etabler organisasjonens oppbevaringsperioder for kodede og ukodede kontakter.
- Automatiser arbeidsflytene QM – Opprett regler for Webex WFO til å administrere opptak automatisk.

Opprette hyperkoblinger til opptak

Du kan opprette en URL-adresse (Uniform Resource Locator) for et opptak og sende det som en hyperkobling til andre via en chattemelding eller e-post. Koblingen peker mottakerens nettleser til Interaksjoner når mottakeren er autentisert gjennom Webex WFO-påloggingsside. Når mottakeren er autentisert, åpnes opptaket i mediespilleren.

Det grunnleggende URL-formatet er som følger:

http://<web server>/index.html#/recordings/<contactID>

eller

https://<web server>/index.html#/recordings/<contactID>

hvor:

<webserver> er vertsnavnet eller IP adressen til serveren som er vert for Webex WFO

<kontaktID >er kontakt-IDen for opptaket.

> **URL-adresser for MERK** har /ccr etter ID-en for alle opptak unntatt rotopptak. Et rotopptak er en administratorvisning for leiere som bare bruker gateway-opptak. En URL uten /ccr på slutten omdirigerer til en med /ccr på slutten.

Eksportere en kontakt

Du kan laste ned en kontakt for å spille den utenfor den Webex WFO-mediespilleren. Webex WFO eksporterer opptak i WebM-format. Disse opptakene kan spilles av automatisk på enheten din, eller du må kanskje laste ned en mediespiller med åpen kildekode som VLC Media Player (tilgjengelig fra videolan.com).

Sideplassering

Interaksjoner

Forutsetninger

- Du har tillatelse til å eksportere opptak.
- Du abonnerer på varselet om eksport av opptak.
- Enheten din kan spille av WebM-filer.

Prosedyrer

Eksportere et opptak

1. Velg et opptak.
2. Klikk **Eksporter kontakt** . Vinduet **Eksporter kontakt** åpnes.
3. Velg formatet for å eksportere mediefilene.
4. Klikk på **Eksporter**.
5. Klikk **OK.** Du mottar et varsel når kontakteksporten er fullført.

   > **MERK:** Tiden det tar å eksportere en kontakt, avhenger av lengden på opptaket og om det inneholder et skjermopptak.

6. Åpne varsellisten (bjelleikonet) øverst i vinduet, **og velg Eksport av kontakt <ID> er klar for nedlastingsvarsling** . Vinduet **Varselvarsel** åpnes.
7. Følg instruksjonene for å laste ned innspillingen.

Beslektede emner

- Behandle roller og tillatelser – Mer informasjon om tillatelser.
- Konfigurer varsler – Mer informasjon om varsler.

Eksporter flere kontakter samtidig

Eksporter flere kontakter til en ekstern lagringsplassering ved hjelp av masseeksport av kontakter. Når en lisens er tilordnet til leieren, kan alle med tillatelse for masseeksport opprette en eksport. Denne funksjonen oppretter en katalog på et valgt eksternt lagringssted som inneholder lydfiler eller videofiler i formatet du angir, en CSV-fil med kontaktmetadata og, hvis aktuelt, Analytics-data med transkripsjoner.

MERK: Den Webex WFO-administratoren bestemmer metadataene som kan eksporteres. Bare eksporterbare metadata lagres i CSV format.

Massekontakteksport av rotopptak støttes ikke.

VIKTIG! Du kan eksportere opptil 1 000 kontakter totalt per dag per leier med massekontakteksport. Hvis du vil eksportere mer enn 1 000 kontakter per dag, legger du til en lisens for avansert massekontakteksport til
Leieren din. Kontakt din kundeansvarlige for å be om denne lisensen.

Forutsetninger

- Du har tillatelse til å eksportere massekontakter. Se Behandle roller og tillatelser .
- Du har en konfigurert ekstern lagringsplassering. Se Legge til eksterne lagringssteder.

Sideplassering

Interaksjoner

Prosedyrer

Planlegg at massekontakteksportfunksjonen skal kjøres automatisk med jevne mellomrom du angir, eller kjør en massekontakteksport umiddelbart. Overvåk statusen for en eksportforespørsel på siden Revisjon av massekontakteksport (Application Management > Global > Monitoring > Bulk Contact Export Audit).

Planlegge regelmessig masseeksport av kontakter

1. Opprett og lagre et filtersett på Samhandlinger-siden (se Søke etter kontakter).

   VIKTIG: Du må konfigurere alle filtrene du legger til i filtersettet. Hvis du ikke konfigurerer alle filtrene fullstendig, mislykkes masseeksporten av kontekst.

   EKSEMPEL : Du legger til filteret **Prediktiv Net Promoter-poengsum** i filtersettet. Du velger **Er lik** fra **rullegardinlisten Operator** , men angir ikke et tall i **Poengsum-feltet** . Hvis dette filteret ikke konfigureres fullstendig, vil massekontakteksporten mislykkes.

2. Klikk Alternativer-ikonet **, og klikk** deretter Masseeksport **av**kontakter.
3. Klikk kategorien **Ny eksport** .
4. Konfigurer eksporten som definert i de beskrevne feltene nedenfor.

   Eksporter navn – Skriv inn et navn for eksportfilen for massekontakter.

   Lagret søk – Velg det lagrede filtersettet.

   Lagringssted – Velg den eksterne lagringsplassen du vil eksportere kontaktene til.

   Medietype - Velg filformatet som Webex WFO eksporterer lyd- og videofiler i.

   - **Lyd-/videoformater** – Velg filformatet som lyd-/videomediet skal eksporteres i. Kun tilgjengelig for kontakter med både lyd- og skjermopptak.
   - **Rene lydformater** – Velg filformatet som mediet som bare lyden skal eksporteres i. Bare tilgjengelig for kontakter med lydopptak.
   - **Ingen** – Velg **Transkripsjoner Bare** for å eksportere transkripsjoner.

   Utdataformat for Analytics – Velg filformatet du vil eksportere transkripsjonsdata fra Analytics i: JSON eller XML. Hvis du velger **Ingen**, eksporterer ikke WFO Webex noen Analytics-transkripsjonsdata. Velg Ingen **hvis du** bare vil eksportere en CSV fil med metadata.

5. Velg **Send planlagt eksport**, og planlegg deretter eksporten som beskrevet nedenfor.

   Ukentlig – Velg én eller flere ukedager, og velg deretter tidspunktet på de dagene WFO Webex eksporterer kontaktene.

   Månedlig – Velg dagen i måneden, og velg deretter tidspunktet på den dagen Webex WFO eksporterer kontaktene.

6. Klikk på **Opprett**.

Når du oppretter en planlagt eksport av massekontakter, lagrer Webex WFO eksporten. Hvis du vil redigere eksporten, klikker du **på kategorien Lagret kontakteksport** og velger eksporten fra **rullegardinlisten Lagret eksportfilnavn** .

> **Den** første planlagte eksporten (ukentlig eller månedlig) må skje etter neste planlagte kjøring av oppgaven App Dynamic Refresher. Ellers vil den første planlagte eksporten ikke skje, Selv om fremtidig eksport vil. Som standard kjører oppgaven App Dynamic Refresher hvert kvarter. Kontakt systemansvarlig for å kontrollere denne tidsplanen.

Eksporter kontakter umiddelbart

1. Opprett og lagre et filtersett på Samhandlinger-siden (se Søke etter kontakter).

   > **VIKTIG:** Du må konfigurere alle filtrene du legger til i filtersettet. Hvis du ikke konfigurerer alle filtrene fullstendig, mislykkes masseeksporten av kontekst.

   > **EKSEMPEL** : Du legger til filteret **Prediktiv Net Promoter-poengsum** i filtersettet. Du velger **Er lik** fra **rullegardinlisten Operator** , men angir ikke et tall i **Poengsum-feltet** . Hvis dette filteret ikke konfigureres fullstendig, vil massekontakteksporten mislykkes.

2. Klikk Alternativer-ikonet **, og klikk** deretter Masseeksport **av**kontakter.
3. Klikk kategorien **Ny eksport** .
4. Konfigurer eksporten som beskrevet nedenfor.

   Eksporter navn – Skriv inn et navn for eksportfilen for massekontakter.

   Lagret søk – Velg det lagrede filtersettet.

   Lagringssted – Velg den eksterne lagringsplassen du vil eksportere kontaktene til.

   Medietype - Velg filformatet som Webex WFO eksporterer lyd- og videofiler i.

   - **Lyd-/videoformater** – Velg filformatet som lyd-/videomediet skal eksporteres i. Kun tilgjengelig for kontakter med både lyd- og skjermopptak.
   - **Rene lydformater** – Velg filformatet som mediet med bare lyd skal eksporteres i. Bare tilgjengelig for kontakter med lydopptak.
   - **Ingen** – Velg **Transkripsjoner Bare** for å eksportere transkripsjoner.

   Utdataformat for Analytics – Velg filformatet du vil eksportere transkripsjonsdata fra Analytics i: JSON eller XML. Hvis du velger **Ingen**, eksporterer ikke WFO Webex noen Analytics-transkripsjonsdata. Velg Ingen **hvis du** bare vil eksportere en CSV fil med metadata.

5. Velg **Send eksport umiddelbart**.
6. Klikk på **Opprett**.

Lisensieringskrav for eksport av massekontakter

Cisco krever at du velger en lisenstype for eksport av massekontakter.

- **Standardlisens** – Eksporter opptil 1 000 kontakter daglig via brukergrensesnittet.
- **Ytelseslisens** – Eksporter kontakter samtidig ved å konfigurere flere kontakteksportjobber regelmessig i løpet av hver dag.

> **Som** standard er hver eksportbunke begrenset til 10 000 per jobb, med et maksimalt antall kontakter per dag på 40 000 med ytelseslisensen. Hvis det er behov for en økning i disse
> Kontakt: Cisco Professional Services eller Cisco Support Services.

Data som er inkludert i CSV filen for massekontakteksport

Tabellen nedenfor beskriver datafeltene som er inkludert i CSV fil for massekontakteksport. Hvis kontakten resirkuleres, men ennå ikke slettes permanent, viser alle felt unntatt kontakt-ID "######".

Felt	Type	Maks Lengde	Beskrivelse
Kontakt-ID	Heltall	64	Den unike ID-en til kontakten.
Etternavn	Streng	60	Agentens fornavn.
Fornavn	Streng	60	Agentens etternavn.
Gruppenavn	Streng	60	Navnet på agentens gruppe.
Teamnavn	Streng	60	Navn på agentens team.
Anropende nummer	Streng	64	Anroper-IDen eller ANI-en (Automatic Number Identification – Automatisk nummeridentifikasjon). Viser "ukjent" hvis anropsnummeret ikke er oppført eller blokkert. Dette feltet gjelder bare for anrop.
Ringte nummer	Streng	64	DID-nummeret eller DNIS-nummeret (Dialed Number Identification Service) til telefonen som mottok anropet.

Felt	Type	Maks Lengd	Beskrivelse
			Viser "ukjent" hvis det anropte nummeret ikke er oppført eller blokkert. Dette feltet gjelder bare for anrop.
Dato	Dato	10	Dato for kontakten. Formatet er DD/MM/ÅÅÅÅ.
Tidspunkt	Tidspunkt	5 + 2	Starttid for kontakten. Formatet er HT:MM AM eller PM.
Tidssone	Streng	60	Tidssonen der kontakten ble opprettet og samtalen ble spilt inn. **EKSEMPEL Amerika** /Chicago **MERK:** Dette feltet er ikke i UTC-format.
Score	Heltall	64	Evalueringspoengsummen som gis til kontakten.
Årsak	Streng	64	Årsaken til at samtalen ble tatt opp. Denne grunnen er angitt i opptaksregelen.
Type innspilling	Streng	64	Opptakstypen som er tilknyttet denne enheten. Gyldig Verdier: ▪ AACC MLS-opptak ▪ Acme-pakkeopptak ▪ Innspilling av lydkoder ▪ AWS Connect-opptak ▪ BroadSoft-opptak ▪ CUBE-opptak ▪ Opptak av sluttpunkt ▪ Varsling om hendelse ▪ Fem 9 VCC-opptak

Felt	Type	Maks Lengde	Beskrivelse
			▪ Genesys-innspilling ▪ IP Office-opptak ▪ MediaSense-opptak ▪ Flere registreringsopptak ▪ Nettverksopptak ▪ Ingen ▪ Avstemming ▪ RTP Logger-innspilling ▪ Serenova-innspilling ▪ Konferanseopptak med ett trinn ▪ Sonus-innspilling ▪ Ukjent innspillingstype Det er ikke sikkert at alle opptakstyper er tilgjengelige for deg.
Samtalevarighet	Varighet (Duration)	8	Hvor lang tid det tar fra anropet blir besvart og samtalen som blir droppet, inkludert ringetid og utvidet skjermtid (hvis noen) i TT:MM:SS. Samtalevarigheten mottas fra signaltjenesten. Dette feltet gjelder bare for anrop. Samtalevarigheten som vises i tabellen Kontakter og Media Player, er kanskje ikke den samme på grunn av forskjellene i "hendelsesvarighet" (tiden mellom hendelser) og "opptaksvarighet" (varigheten i den faktiske opptaksfilen). I disse scenariene vil samtalevarigheten være annerledes: ▪ Når du bruker Opptakskontroller API til å stanse midlertidig,

Felt	Type	Maks Lengd	Beskrivelse
			gjenoppta eller starte opptaket på nytt, vil opptaksvarigheten være kortere enn den faktiske samtalevarigheten. Hvis for eksempel et opptak startes på nytt ett minutt inn i samtalen, er samtalevarigheten ett minutt lengre enn Innspillingens varighet. ▪ Når du arkiverer eller fjerner en samtale med lang ringetid, viser tabellen Kontakter hendelsesvarigheten i feltet for samtalevarighet, mens mediespilleren viser opptaksvarigheten i feltet for samtalevarighet.
Agent-ID	Streng	64	Agentens system-ID.
HR	Boolsk	3	Angir om kontakten er merket for HR. Formatet er Ja/Nei.
Opplæring	Boolsk	3	Angir om kontakten er merket for opplæring. Formatet er Ja/Nei.
Tilstand	Streng	32	Den gjeldende evalueringsstatusen for kontakten. Gyldig Verdier: ▪ Ikke scoret ▪ Scoret ▪ Pågår ▪ Må godkjennes
Kontakt Type	Streng	60	Type kontakt. Mulige verdier: ▪ KALLE ▪ NON_CALL ▪ SCREEN_ONLY ▪ E-POST

Felt	Type	Maks lengde	Beskrivelse
			▪ TEKST ▪ PRATE ▪ SMS
Ekstern part	Streng		For chat- eller SMS kontakter, e-postadressen, telefonnummeret eller annen identifikator for personen som samhandlet med agenten.
Fra-adresse	Streng	512	Filtrerer e-post knyttet til ikke-anropskontakter basert på e-postadressene i Fra-feltet. **NOTAT** Dette alternativet er bare tilgjengelig når Analytics er slått på.
Til adresse	Streng	Ingen grense	Filtrerer e-post knyttet til ikke-anropskontakter basert på e-postadressene i Til-feltet. **NOTAT** Dette alternativet er bare tilgjengelig når Analytics er slått på.
Emne	Streng	1000	Filtrerer e-post som er knyttet til kontakter som ikke er anropskontakter, basert på emnefeltet.
Evaluator Navn	Streng	256	Navnet på personen som evaluerte kontakten.
Dato evaluert	Streng	10	Datoen da kontakten ble evaluert. Formatet er MM/DD/ÅÅÅÅ.
Godkjent av	Streng	256	Navnet på personen som godkjente evalueringen.
Evalueringsskjema	Streng	64	Navnet på evaluerings- eller kalibreringsskjemaet som brukes til å rangere kundesamtalen.
Kalibrert	Boolsk	3	Angir om kontakten er merket for kalibrering. Formatet er Ja/Nei.

Felt	Type	Maks Lengd	Beskrivelse
MAKS stillhet	Varighet (Duration)	8	Maksimal lengde på en stillhetshendelse i kontakten. Formatet er HH:MM:SS.
MIN-stillhet	Varighet (Duration)	8	Minste lengde på en stillhetshendelse i kontakten. Formatet er HH:MM:SS.
Gj.sn. stillhet	Varighet (Duration)	8	Gjennomsnittlig lengde på en stillhetshendelse i kontakten. Formatet er HH:MM:SS.
Total stillhetsvarighet	Varighet (Duration)	8	Total lengde på alle stillhetshendelser i kontakten. Formatet er HH:MM:SS.
Stillhet hendelser	Heltall	64	Antall stillhetshendelser i kontakten.
% stillhet	Desimal	3	Prosentandelen av samtalen som tilbringes i en stillhetstilstand (der verken innringeren eller agenten snakker). Formatet er .99.
MAX snakke over	Varighet (Duration)	8	Maksimal lengde på en samtale over-hendelse i kontakten. Formatet er HH:MM:SS.
MIN-snakk over	Varighet (Duration)	8	Minimum lengde på en samtale over-hendelse i kontakten. Formatet er HH:MM:SS.
AVG snakke over	Varighet (Duration)	8	Gjennomsnittlig lengde på samtalen over hendelser i kontakten. Formatet er HH:MM:SS.
Total samtale over varighet	Varighet (Duration)	8	Total lengde på all samtale over hendelser i kontakten. Formatet er HH:MM:SS.
Snakk om hendelser	Heltall	64	Antall samtaler om hendelser i kontakten.
% Snakk om	Desimal	3	Prosentandelen av en samtale som det snakkes om. Formatet er .99.

Felt	Type	Maks Lengde	Beskrivelse
Hold arrangementer	Heltall	—	Antall oppdagede ventende hendelser.
Varighet for MIN-venting	Varighet (Duration)	—	Varigheten av den korteste ventehendelsen. Format = TT:MM:SS.
Maks ventetid	Varighet (Duration)	—	Varigheten av den lengste ventehendelsen. Format = TT:MM:SS.
Total ventevarighet	Varighet (Duration)	—	Den totale varigheten av ventetiden. Format = TT:MM:SS.
AVG Hold-varighet	Varighet (Duration)	—	Gjennomsnittlig ventetid i HH:MM:SS.
% Hold	Desimal	—	Prosentandelen av samtalen som er tilbrakt i ventetilstand.
Slutten av Interaksjon Arbeidsflyt	Streng	64	Navnet på arbeidsflyten for samhandlingsslutt som brukes for kontakt.
Daglig Arbeidsflyt	Streng	64	Navnet på den daglige arbeidsflyten som brukes for kontakten.
Prediktiv Vurdering Score	Desimal	3	Den anslåtte poengsummen til en kontakt uten evaluering score. Webex WFO baserer denne predikerte poengsummen på Analysedata og tidligere evalueringspoeng. Webex WFO bruker følgende deler av Analytics-data: anrop attributter, agentattributter, taletreff og skrivebord aktivitet. Formatet er .99.
Net Promoter Score	Desimal	—	Net Promoter-poengsummen for kontakten som oppgis av Ringer.
Prediktiv nettoformue Promoter Score	Desimal	3	Den anslåtte poengsummen til en kontakt uten en net promoter score. Webex WFO baserer denne predikerte poengsummen på

Felt	Type	Maks lengde	Beskrivelse
			Analysedata og tidligere Net Promoter-poengsummer. Webex WFO bruker følgende deler av Analytics Data: Anropsattributter, Agentattributter, Skrivebord programmer, skrivebordsaktivitet, taletreff og samtale metadata. Formatet er .99.
Følelser Score	Streng	—	Kontaktens sentimentpoengsum: positiv, negativ eller nøytral.
Poengsum for undersøkelsen	Desimal	3	Hvis kontakten har en tilknyttet undersøkelse, gir følgende Poengsum for undersøkelsen, uttrykt som en prosentandel i desimal skjema.
Navn på undersøkelse	Streng	255	Hvis kontakten har en tilknyttet undersøkelse, gir følgende Navn på undersøkelsen.
Agent ACD-ID	Streng	256	ACD-ID for agenten.
Tilknyttet anrop ID	Streng	256	Hvis samtalen innebærer en konferanse eller overføring, skal ID-en til den andre agenten.
Forhåndsvisning av tekst	Streng	—	En forhåndsvisning av søkeresultatene for søket med tekstsøkfilteret.
<tilpasset metadata>	Varierer	—	De egendefinerte metadataene som er knyttet til kontakten.

Beslektede emner

- Legg til eksterne lagringssteder – Lær hvordan du konfigurerer en ekstern lagringsplassering.
- Finn kontakter – Lær hvordan du oppretter og lagrer et filtersett.
- Overvåke planlagt massekontakteksport – Vis statusen for eksporten.

Evaluere kontakter

Behandle evalueringsskjemaer

Service Checkere bruker evalueringsskjemaer til å vurdere agenters kontakter med kunder for å sikre at agenter kommuniserer effektivt og følger selskapets retningslinjer.

Forutsetninger

- Du har tillatelsen Administrere evalueringsskjemaer.
- For hvert skjema har du en plan for delene, spørsmålene i hver seksjon og alle mulige svar for hvert spørsmål.
- Hvis du vekter skjemaer manuelt, vet du hvor mye vekt hver seksjon bidrar til den totale evalueringen og hvor mange poeng hvert spørsmål er verdt.

Sideplassering

Application Management > QM > QM Configuration > Evaluation Form Manager

Prosedyrer

Evalueringsskjemaer har tre hovedkomponenter: deler, spørsmål i seksjonene og svaralternativer for hvert spørsmål.

BESTE PRAKSIS Klikk **Lagre utkast** ofte. Forhåndsvisningen av skjemaet oppdateres når du klikker **Lagre utkast**.

Trinn 1: Opprette et evalueringsskjema (obligatorisk)

Hvis du vil fylle ut skjemaet, følger du disse trinnene og fortsetter deretter til Trinn 2: Opprett inndelinger (obligatorisk), trinn 3: Opprett spørsmål (obligatorisk) og Trinn 4: Opprette svar på spørsmålene (obligatorisk).

1. Klikk **Nytt skjema**.
2. Skriv inn skjemanavnet i Navn-feltet .
3. Skriv inn en beskrivelse i Beskrivelse-feltet .
4. (Valgfritt) Hvis du vil kreve godkjenning for fullførte evalueringer, velger du **Godkjenning kreves**. Hvis du ikke vil kreve godkjenning, lar du denne boksen være umerket.

5. Velg et evalueringssvaralternativ.
   - Ingen agentrespons på evalueringer med poengsum – Agenter kan ikke svare på evalueringer som er poengbeskrevet.
   - Tillat agenten å bekrefte evalueringer med poengsum – Agenter kan angi at de har mottatt evalueringene.
   - Tillat agenten å anerkjenne og anke evalueringer med poengsum – Agenter kan be om at en evaluering får ny poengsum hvis de er uenige i poengsummen.
6. En agents samlede poengsum faller inn i én av tre kategorier: Oppfyller forventninger, Overgår forventningene eller Må forbedres. Hvis du vil justere cutoff-poengsummene mellom disse kategoriene (valgfritt), klikker og drar du glidebryterne **i delen Poengintervallområder** .
7. Velg en skjematype.
   - Prosent – evalueringen får poeng basert på en prosentandel. Seksjoner og spørsmål er vektet (0-100 %), og den endelige poengsummen er en prosentandel.

     EKSEMPEL En agent scorer fire av fem spørsmål riktig, og spørsmålene vektes likt. Agentens endelige poengsum er 80 %.
   - Poeng – Evalueringen gis poeng basert på et poengsystem. Seksjoner er ikke vektet; I stedet bestemmer antall poeng en seksjon er verdt, vekten.
8. (Valgfritt, bare prosentpoeng) Hvis du vil vekte seksjons- og spørsmålsverdier manuelt, velger du **Manuell vekting**. Hvis du vil at WFO skal Webex beregne vekting automatisk, hopper du over dette trinnet.

Trinn 2: Opprett seksjoner (obligatorisk)

Seksjoner er grupper av spørsmål. Et evalueringsskjema kan for eksempel ha deler kalt Hilsen, Sikkerhet, Løsning og Lukking. Et skjema kan ha flere inndelinger eller bare én. Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du oppretter effektive deler, kan du se Råd for evalueringsskjemaer.

1. Klikk **på Legg til inndeling**.
2. Skriv inn navnet på den første delen i **feltet Seksjonstittel** .
3. (Kun manuell vekting) Angi hvor mye denne delen påvirker skjemaets totale poengsum i **feltet Seksjonsvekt%.** Vektene for alle seksjoner må utgjøre 100 %.
4. Gjenta trinn 1–3 til du er ferdig med å legge til inndelinger.
5. (Valgfritt, kun manuell vekting) Hvis du vil gi alle seksjonene samme tykkelse, klikker du **Saldoinndelingstykkelse**.

Trinn 3: Lag spørsmål (obligatorisk)

1. Klikk på **Legg til spørsmål**.
2. Skriv inn spørsmålsteksten **i feltet Nytt spørsmål** .
3. (Valgfritt, kun manuell vekting) Skriv inn hvor mye dette spørsmålet påvirker seksjonens totale poengsum i **feltet Spørsmålsvekt%** -feltet. Vekten for alle spørsmålene i denne delen må summere seg til 100 %.
4. (Valgfritt) Skriv inn en beskrivelse for spørsmålet i Beskrivelse-feltet . Service Checkere ser denne beskrivelsen når de bruker skjemaet til å evaluere kontakter.
5. Gjenta trinn 1–4 til du er ferdig med å legge til spørsmål i alle delene.
6. (Valgfritt, kun manuell vekting) Hvis du vil gi alle spørsmålene i en del med samme vekt, klikker du **Vekting** av balansert spørsmål.

Trinn 4: Lag svar på spørsmålene (obligatorisk)

I dette trinnet oppretter du alternativene som evaluatorer kan velge mellom når de svarer på spørsmål i evalueringsskjemaer. Du kan legge til mulige svar på spørsmål på to måter: ved å legge til hvert svar manuelt eller ved å velge en forhåndsdefinert gruppe svar.

Alternativ 1: Legg til svar manuelt

1. Klikk på **Legg til svar**.
2. Skriv inn svarteksten i **feltet Alternativ 1 Nytt svar** .
3. (Valgfritt) Hvis du vil opprette et alternativ for ikke aktuelt svar, velger du **I/T**. Ikke aktuelle svaralternativer har ingen prosent- eller poengverdi og påvirker ikke den totale poengsummen for en del eller et skjema.
4. (Valgfritt) Hvis du vil gjøre et svar til en KPI (Key Performance Indicator), velger du **KPI.**

   > **Hvis** skjemaet har flere KPI-svar, må du angi prioritet for hvert alternativ. Se Prioriter KPI-svar (obligatorisk for skjemaer med flere KPI-svaralternativer).

5. Angi prosent- eller poengverdien for svaralternativet i **feltet Prosent** eller **Poeng** .

   > **MERK** Med prosentskjemaer gir en prosentandel på 100 agenten full kreditt for sitt arbeid relatert til dette spørsmålet. En prosentandel på 0 gir agenten ingen kreditt. En prosentandel fra 1 til 99
   > Gir agenten delvis kreditt.

6. Gjenta trinn 1–5 til du er ferdig med å legge til svar.
7. (Valgfritt) Hvis du vil endre standardsvaret på spørsmålet, velger du svaret fra **standardsvaret** rullegardinliste.

MERK: Alle spørsmål har standardsvar. Service Checkere kan svare på alle spørsmålene i et skjema med standardsvarene sine mens de evaluerer en kontakt.

Alternativ 2: Legge til svar fra en svargruppe

En svargruppe er et forhåndsdefinert sett med svaralternativer.

- Velg gruppen fra **rullegardinlisten Legg til svargruppe** .

Trinn 5: Publisere et evalueringsskjema (obligatorisk)

VIKTIG Publiser et skjema bare når du er helt ferdig med å opprette det. Du kan ikke redigere et publisert skjema.

- Klikk på **Publiser**. Skjemaet publiseres umiddelbart og er tilgjengelig for evaluatorer.

Opprette en ny svargruppe

Svargrupper du oppretter, er synlige for alle andre som oppretter evalueringsskjemaer. Webex WFO kommer med fem standard svargrupper:

- Opprett ny svargruppe – To tomme svar, med mulighet for å legge til flere.
- Standard enkeltsvar – Ett tomt svar, med mulighet for å legge til flere.
- Standard Ja/nei-svar – svarene er Ja og Nei.
- Standard Hvordan gikk det med agenten? – Svarene overgår forventningene, Oppfyller forventningene og Må forbedres.
- Skala (1–5) Spørsmål – Svar gjør det mulig for agenter å tjene delvis kreditt. Du kan justere skalaen slik at den bruker flere eller færre nivåer.

1. Velg **Opprett ny svargruppe** fra **rullegardinlisten Legg til svargruppe** . Du kan også velge en eksisterende svargruppe og redigere den.
2. Skriv og konfigurer svaralternativene etter behov.
3. Klikk på diskettikonet.
4. Skriv inn navnet på den nye svargruppen i **feltet Svargruppenavn** .
5. Klikk på **Lagre**.

Prioritere KPI-svar (obligatorisk for skjemaer med flere KPI-svaralternativer)

Hvis et skjema har flere alternativer for KPI-svar, må du rangere dem etter prioritet. Det høyest prioriterte svaret som en evaluator velger, blir agentens endelige poengsum.

EKSEMPEL Et skjema har to KPI-svaralternativer: oransje og gul. Oransje er høyere i KPI-prioritetslisten enn gul, men evaluatoren velger ikke oransje når en kontakt evalueres. Evaluatoren velger imidlertid gul. Agentens endelige poengsum for denne kontakten blir prosent- eller poengverdien som er tilordnet gul.

1. Rull ned til **delen KPI-prioritet** nederst på siden.
2. Klikk pilene for å flytte spørsmål opp eller ned i prioritetslisten.

Flytte en inndeling

- Klikk pilene ved siden av inndelingstittelen.

Flytte et spørsmål i en inndeling

- Klikk pilene ved siden av spørsmålstittelen.

Flytte et spørsmål til en annen inndeling

1. Klikk på de tre prikkene ved siden av spørsmålstittelen.
2. Velg **Flytt til [seksjonstittel]**.

Slette en inndeling

1. Klikk på de tre prikkene ved siden av seksjonstittelen.
2. Klikk **på Slett inndeling**.
3. Klikk på **Bekreft**.

Slette et spørsmål

1. Klikk på de tre prikkene ved siden av spørsmålstittelen.
2. Velg **Slett spørsmål**.
3. Klikk på **Bekreft**.

Redigere et evalueringsskjema

VIKTIG Publiserte skjemaer kan ikke redigeres. Hvis du må redigere et publisert skjema, kloner du det og redigerer klonen. Se Klone et evalueringsskjema.

1. Fra listen over skjemaer klikker du **Rediger skjema** (blyantikonet).
2. Rediger skjemaet etter behov.

Klone et evalueringsskjema

Hvis du må opprette et nytt evalueringsskjema som ligner på et eksisterende skjema, er det mye enklere å klone skjemaet enn å opprette skjemaet fra bunnen av.

1. Fra listen over skjemaer klikker du **Klon skjema** (rektangelikonet).
2. Skriv inn klonens navn i feltet.
3. Klikk på **Lagre**.

Arkivere et evalueringsskjema

Du kan arkivere skjemaer som er publisert. Arkiverte skjemaer kan ikke brukes til fremtidige evalueringer.

1. Fra listen over skjemaer klikker du **Arkiver skjema** (filboksikonet).
2. Klikk **Ja**.

Slette et evalueringsskjema

Du kan slette skjemaer som kan redigeres. Hvis et skjema er publisert, kan du ikke slette det. Hvis du vil deaktivere et publisert skjema, kan du se Arkivere et evalueringsskjema.

1. Fra listen over skjemaer klikker du **Slett skjema** (papirkurvikonet).
2. Klikk **Ja**.

Filtrere evalueringsskjemaer

1. Fra listen over skjemaer klikker du **Filtre** (traktikonet øverst til venstre på siden). Filtre-panelet åpnes.
2. Klikk på **Legg til filter**. Dialogboksen **Velg filtre** åpnes.
3. Klikk et filter i Tilgjengelig-kolonnen for å legge det til, eller klikk et filter i kolonnen **Valgt** for å fjerne det.
4. Klikk på **Oppdater filtre**. Dialogboksen **Velg filtre** lukkes.
5. Klikk på hvert filter, og velg kriteriene.
6. Klikk på **Bruk**. Evalueringsskjemaer som oppfyller alle kriteriene i filtersettet, vises.

Hvis du vil fjerne alle filtre og vise alle skjemaer, klikker du **Tilbakestill**.

Beskrivelse av filtre

Tabellen nedenfor beskriver filtre og tilhørende kriterier.

Filtrer	Beskrivelse
Opprettet av	Personen som opprettet skjemaet.
Dato opprettet	Da skjemaet ble opprettet.
Navn på skjema	Skjemaets tittel.
Sist oppdatert	Når skjemaet sist ble endret.
Sist oppdatert av	Personen som sist redigerte skjemaet. Status
Publisert.	Skjemaets tilstand: Redigerbar, Arkivert eller

Eksportere evalueringsskjemaer som en CSV-fil

Hvis du vil arbeide med evalueringsskjemaer frakoblet, kan du eksportere evalueringsskjemaet CSV-filen, legge til eller redigere skjemaer og importere filen.

1. Fra listen over skjemaer klikker du på de tre prikkene øverst på siden.
2. Velg **Eksporter**. En CSV-fil som inneholder informasjon om alle evalueringsskjemaer, lastes ned til enheten din.

Importere et evalueringsskjema

1. Fra listen over skjemaer klikker du på de tre prikkene øverst på siden.
2. Velg **Importer**.
3. Velg filen du vil importere. Importerte skjemaer vises i listen.

En importert fil må ha alle kolonnene i tabellen nedenfor, sortert fra venstre mot høyre. Først eksporterer du evalueringsskjemaer som en CSV-fil, redigerer du den eksporterte filen og importerer den.

> **VIKTIG**
> Hvis du legger til et nytt evalueringsskjema via CSV import, må alle felt som inneholder IDer (formId, sectionId, questionId og answerId), være 0 (null). Webex WFO legger til disse IDene automatisk når du importerer skjemaet.
>
> Hvis du redigerer et eksisterende skjema, må du ikke endre IDene.

Søyle	Beskrivelse
formId	Evalueringsskjemaets ID. Dette er et tall.

Søyle	Beskrivelse
formName	Navnet på evalueringsskjemaet.
formBeskrivelse	Teksten som beskriver evalueringsskjemaet.
formStatus	▪ Aktiv – Skjemaet er publisert: det er tilgjengelig for evaluering og kan ikke redigeres. ▪ Kan redigeres – Skjemaet kan redigeres. ▪ Inaktiv – Skjemaet arkiveres: Det kan ikke brukes til evalueringer.
formApprovalRequired	▪ SANN – Evalueringer som fylles ut med dette skjemaet må være godkjent. ▪ USANN – Godkjenning er ikke nødvendig.
formScoreType	▪ Prosent – Evaluering skåres basert på en prosentandel. ▪ Poeng – Evaluering gis poeng basert på et poengsystem.
formResponseType	▪ Bekreftelse – Agenter kan indikere at de har mottatt sine Evalueringer. ▪ Klage – Agenter kan be om at evalueringen får ny poengsum hvis de er uenige i poengsummen. ▪ Ingen – Agenter kan ikke svare på evalueringer som er poengbeskrevet.
formBandBreakOne	Den laveste poengsummen for "oppfyller forventningene."
formBandBreakTwo	Den høyeste poengsummen for "oppfyller forventningene."
manualWeighting	▪ USANN – Skjemaet bruker ikke manuell vekting. ▪ SANN – Skjemaet bruker manuell vekting.
seksjonId	Seksjonens ID. Dette er et tall.
sectionName	Navnet på seksjonen.
seksjonBestill	Et tall som bestemmer rekkefølgen inndelingen vises i. Seksjoner er sortert etter laveste nummer først.

Søyle	Beskrivelse
seksjonVekt	Vekten tilordnet en seksjon fra 0–100.
spørsmåls-ID	Spørsmålets ID. Dette er et tall.
spørsmålTekst	Teksten til spørsmålet.
spørsmålBeskrivelse	Beskrivelsen av spørsmålet.
spørsmålRekkefølge	Et tall som bestemmer rekkefølgen spørsmålet vises i. Spørsmålene sorteres etter laveste tall først.
spørsmålVekt	Vekten på et spørsmål fra 0–100. svar-ID
	Svaret er ID. Dette er et tall.
svarType	▪ Akkumulerende – Poeng for dette alternativet legges sammen for å få den endelige poengsummen, forutsatt at ingen KPI-alternativer er valgt. ▪ KPI – Hvis en Service Checker velger dette alternativet, endres den endelige poengsummen for skjemaet til denne verdien. ▪ Gjelder ikke – Dette alternativet har ingen prosent- eller poengverdi og påvirker ikke den totale poengsummen for inndelingen eller skjemaet.
answerLabel	▪ Y - Ja. ▪ N—Nei. ▪ I/T – Ikke aktuelt. ▪ <tekst> – Et tilpasset svar.
answerIsDefault	▪ USANN – Dette svaret er ikke standardsvaret på spørsmålet. ▪ SANN – Dette svaret er standardsvaret på spørsmålet.
svarRekkefølge	Et tall som bestemmer rekkefølgen svaret vises i. Svarene er sortert etter laveste tall først.
answerPoints	Antall poeng som er tilordnet til svaret.

Beslektede emner

- Råd for evalueringsskjemaer – Detaljert informasjon om hvordan evalueringsskjemaer fungerer og anbefalinger for å lage effektive evalueringer.
- Konfigurer KPI-er – hvordan du definerer KPI-mål og tilordner dem til grupper og team.

Råd til evalueringsskjema

Retningslinjer for effektive evalueringer

En evaluering er sluttresultatet du mottar fra en registreringsløsning for kvalitetsstyring. "Kvaliteten" i kvalitetsstyring kommer fra å evaluere metodene og språket agentene bruker mens de jobber med kunder. Evalueringer fremhever elementene du vil at agentene skal bruke i en samtale.

> **EKSEMPEL** Agenten svarer på et anrop ved å si "God morgen, dette er Bob hos XYZ Company, hvordan kan jeg hjelpe deg i dag?" Evalueringsskjemaet har tre innledende spørsmål: Brukte agenten en hilsen? Identifiserte agenten seg selv og selskapet? Stilte agenten et åpent spørsmål? Service Checkeren svarer på hvert av disse spørsmålene med "ja".

Evalueringen indikerer utmerket agentatferd og områdene der agenter trenger forbedring eller opplæring. Når du implementerer evalueringer, bør du vurdere følgende anbefalte fremgangsmåter:

- Prioriter initiativene dine – Start med høyest verdi eller høyeste prioritet.
- Finn ut hvordan suksess ser ut – Dette er den ønskede virkemåten.
- Opprett en logg over målinger og sammenlign poengsummer over tid – Velg et evalueringsskjema og hold deg til det i minst et kvartal, slik at du kan måle forbedring over tid og kontrollere om treningen og opplæringen forbedrer ytelsen.
- Gå gjennom agentevalueringer og spill av anrop for å finne de grunnleggende årsakene til problemene – Finn ut hvor du har problemer, og forbedre opplæringen gjennom rotårsaksanalyse.
- Foreta sammenligninger mellom agenter, team og organisasjoner – Mål fremgang på alle nivåer.
- Gå videre når du har etablert suksess – Når du ikke lenger har problemer i én del av evalueringen (for eksempel agenthilsener), kan du fjerne den fra evalueringen. Etter hvert som kontaktsenterets forretningsmål endres, kan du legge til nye inndelinger i skjemaet for kontinuerlig å forbedre ytelsen til agentene.

Retningslinjer for spørsmål om evalueringsskjema

Vurder følgende tips når du skriver spørsmål om evalueringsskjema.

Bruk enkle spørsmål. Enkle spørsmål gjør det mulig for ledere og ledere å undersøke årsaken til en agents lave poengsum.

- Gjør hvert spørsmål til ett enkelt spørsmål (ikke bruk spørsmål i spørsmål).
- Begrens omfanget av et spørsmål til én enkelt målbar hendelse.

  EKSEMPEL: "Gikk agenten den ekstra milen?" er et dårlig spørsmål. Hva betyr det å gå den ekstra milen? Ser det likt ut å gå den ekstra milen for hver kontakt? Sannsynligvis ikke. Identifiser i stedet spesifikke handlinger som agenter som går den ekstra milen, kan gjøre. Tilbød agenten for eksempel å følge opp innringeren for å sikre at problemet ble løst? Dette spørsmålet spør om en bestemt handling, og alle vil vite hva et "ja" eller "nei" svar betyr.

- Skriv spørsmålet slik at både evaluatoren og agenten tydelig forstår hvordan agenten presterte.

Bruk spørsmål som krever et **ja- eller nei-svar** når det er mulig. Ja eller nei spørsmål gir klare og konsise svar. De krever også mindre dokumentasjon og samarbeidsinnsats for å få konsistente evalueringsmålinger. Denne typen svar er mer objektive. Numeriske områder krever derimot at du etablerer kriterier for hvert tall i området. Dette gjør samarbeid mellom flere evaluatorer vanskelig.

Organiser spørsmålene dine ved å plassere dem i **forskjellige deler**. Ved å kategorisere spørsmål kan du lage detaljerte rapporter om agent- og teamprestasjoner i hver kategori.

- Tilpass spørsmål og deler til flyten i et typisk anrop for å gjøre det enklere for evaluatorer å score agentytelse.

  EKSEMPEL Du oppretter tre inndelinger kalt Hilsen, Ordreoppføring og Lukking.

- Når du bruker prosentbasert poengsum, kan du legge høyere vekt på de viktigste spørsmålene og delene.
- Ikke bruk mer enn ti inndelinger i et evalueringsskjema.
- Ikke bruk mer enn ti spørsmål i en del.

Bestem om det er noen **viktige feilpunkter**. Merk spørsmål som adresserer kritisk atferd (for eksempel høflighet) som KPI-er (Key Performance Indicators). Hvis et slikt spørsmål blir scoret negativt, mislykkes hele evalueringen.

Hvis du bruker **prediktive evalueringspoeng,** skriv spørsmål som er relatert til den typen data som WFO trekker og analyserer Webex. Se Konfigurere spådommer hvis du vil ha mer informasjon.

EKSEMPEL: Du bruker QM til å måle mengden stillhet i hver kontakt. Evalueringsskjemaet spør: "Ga agenten rask oppmerksomhet til kunden?"

EKSEMPEL : Du har en Analytics-setningskategori kalt «Hilsen» med setninger som «takk for at du ringte», «Jeg heter det» og «Hvordan kan jeg hjelpe deg i dag». Evalueringsskjemaet spør: "Gjorde
Hilser du riktig på innringeren?»

Spørsmål om KPI-spørsmål (Key Performance Indicator)

Hvis du vil bruke KPI-spørsmål, må du først identifisere forretningsmålene for kontaktsenteret. Når du bryter ned forretningsmålene, må du identifisere de utfordrende områdene og hvordan du kan måle suksess i å nå disse målene. Du kan for eksempel dele forretningsmålene inn i følgende:

- Løsning ved første kontakt (FCR)
- Salgsprosess og kompetanse
- Produktkunnskap – Du kan bruke kontaktevalueringer til å identifisere agenter som ikke har tilstrekkelig produktkunnskap, og deretter gi opplæring for å forbedre produktkunnskapen. Du kan for eksempel vurdere følgende spørsmål når du vurderer en agent:
  - Har agenten dyp produktkunnskap?
  - Er dette en kritisk indikator eller et utfordringsområde?
- Agentferdigheter med verktøy – Agenter må noen ganger håndtere en rekke verktøy når de håndterer en kunde (for eksempel verktøy for ordreregistrering, agentproduktivitetsverktøy, databaseverktøy eller egendefinerte programvareverktøy som er utformet for organisasjonen). Du kan bruke evalueringen til å overvåke agentkompetanse med kontaktsenterets verktøy og deretter gi opplæring for å forbedre verktøyferdighetene.
- Gjennomsnittlig samtalevarighet – Noen samtaler er lengre enn andre. Du kan bruke evalueringen til å forstå hvilke faktorer som fører til lengre samtaler, og deretter tilby løsninger som resulterer i færre lange samtaler og forbedrer den gjennomsnittlige samtalevarigheten.

Når du vet hva forretningsmålene dine er, kan du innlemme disse målene som svar på spørsmål i evalueringsskjemaet og tilordne KPI-er til disse spørsmålene. Dette gjør at du kan justere agentenes mål med forretningsmålene for kontaktsenteret. Du kan deretter bruke evalueringsskjemaene til å måle agentenes ytelse mot kontaktsenterets forretningsmål.

En KPI kan ha en positiv eller negativ innvirkning på kontaktsenterets forretningsmål. Verdien som er tilordnet KPI-svaret, gjenspeiler denne innvirkningen.

> **EKSEMPEL** Kontaktsenterets forretningsmål er å øke inntektene, forbedre kundetilfredsheten og redusere de totale kostnadene. En agent som gjør en misfornøyd kunde til en fornøyd kunde
> Har en positiv innvirkning på kontaktsenterets forretningsmål. En agent som taper et potensielt salg, har en negativ innvirkning på kontaktsenterets forretningsmål.

Hvordan KPI-spørsmål scores

Et spørsmål med ett eller flere KPI-svar er merket med "KPI" i Type-feltet . En KPI overstyrer den endelige evalueringspoengsummen. Hvis du har flere KPI-svar, prioriterer du KPI-svarene når du oppretter skjemaet, for å bestemme hvilket KPI-svar som bestemmer sluttresultatet.

Når et KPI-spørsmål vises i en del, scorer QM KPI-spørsmålet på samme måte som alle andre spørsmål. Den totale verdien for den delen vises i seksjonspoengsummen, inkludert KPI-spørsmålet. QM beholder poengsummene du tilordner til alle spørsmål og seksjoner. Disse resultatene er tilgjengelige for gjennomgang.

Du må fortsette å score hele evalueringen når et KPI-svar utløser en endelig poengsum.

Prosentbasert poengsum

Når du oppretter et evalueringsskjema, må du velge enten prosentbasert poengsum eller poengbasert poengsum. Prosentbasert poengsum er basert på et område med hele tall fra 0 til 100. Når evaluatoren scorer en del på et prosentbasert evalueringsskjema, vises en rullerende total og prosent på den delen.

Om prosentbaserte inndelinger

Hver prosentbaserte del har sin egen vekt som bestemmer hvor mye det påvirker totalpoengsummen for evalueringsskjemaet. Hver inndelingsfane viser inndelingsvekten. Summen av alle seksjonsvektene må være 100. Disse vektene brukes etter at alle seksjonene er scoret for å komme frem til den samlede poengsummen, i prosent, for evalueringen. Den samlede poengsummen beregnes som følger:

Seksjonspoengsum i prosent × seksjonsvekt = vektet seksjonspoengsum Summen av alle vektede seksjonspoeng = total poengsum i prosent

> **EKSEMPEL**
> Skjemaet har to seksjoner kalt Greet og Assess. Hilsen-delen har en mulig total på 15 poeng og er verdt 40 % av den totale poengsummen. Agenten har tjent 8 av de mulige 15 poengene, eller 60 %, for denne delen. Vurderingsdelen har en mulig total på 10 poeng og er verdt 60 %.
> Agenten har tjent 8 poeng, eller 80 %, for denne delen. Den samlede poengsummen beregnes som følger:
>
> Hilsen del = 60 % × 0,4 = 24%
>
> Vurder seksjon = 80 % × 0,6 = 48%

24 % + 48 % = 72 % total poengsum

Om prosentbaserte spørsmål

Hvert prosentbaserte spørsmål har sin egen vekt som bestemmer hvor mye det påvirker totalpoengsummen for seksjonen. Vekten konverteres til poeng. Den maksimale poengsummen for en del er 100 % (eller 100 poeng), uansett hvor mange spørsmål den inneholder. Webex bruker WFO denne formelen som brukes til å beregne den vektede poengsummen for et enkelt prosentbasert spørsmål:

(faktisk poengsum ÷ maksimal poengsum) × vekt = vektet poengsum

EKSEMPEL I en seksjon med tre spørsmål har spørsmål 1 en vekt på 50 %. Spørsmål 2 og 3 har hver en vekt på 25 %. Dette betyr at spørsmål 1 er verdt maksimalt 50 poeng og spørsmål 2 Og 3 er hver verdt maksimalt 25 poeng.

Tabellen nedenfor viser de potensielle poengene som et spørsmål med en skala for 0–5 svar kan oppnå hvis det har en vekt på 25 % eller 50 %. Hvis en evaluator svarer I/T, behandler Webex WFO seksjonspoengsummen som om spørsmålet ikke eksisterer.

Skala Svare	**Opptjente poeng (spørsmålsvekt på 25 %)**	**Opptjente poeng (spørsmålsvekt på 50 %)**
Ikke tilgjengelig	—	—
0	0	0
1	5	10
2	10	20
3	15	30
4	20	40
5	25	50

Følgende tabell viser de potensielle poengene som et Ja/nei-spørsmål kan oppnå hvis det veier 25 % eller 50 %.

Svare	**Opptjente poeng (spørsmålsvekt på 25 %)**	**Opptjente poeng (spørsmålsvekt på 50 %)**
Ja	25	50

Svare	Opptjente poeng (spørsmålsvekt på 25 %)	Opptjente poeng (spørsmålsvekt på 50 %)
Nei	0	0
Ikke tilgjengelig	—	—

Tabellene nedenfor viser resultatene for flere deler i et eksempel på et evalueringsskjema.

Scoret eksempel på en tre-spørsmålsdel

Spørsmål	Vekt	Type	Score	Vektet poengsum
1	50%	skala 0–5	4	40
2	25%	skala 0–5	3	15
3	25%	Ja eller nei	Ja	25
Seksjon Score				**80%**

Eksempel på en inndeling med fire spørsmål

Spørsmål	Vekt	Type	Score	Vektet poengsum
1	60%	skala 0–5	3	36
2	15%	skala 0–5	4	12
3	20%	Ja eller nei	Nei	0
4	5%	Ja eller nei	Ja	5
Seksjon Score				**53%**

Scoret eksempel med "ikke aktuelt" (I/T) som svar

Spørsmål	Vekt	Type	Score	Vektet poengsum
1	60%	skala 0–5	Ikke tilgjengelig	—
2	15%	skala 0–5	4	12
3	20%	Ja eller nei	Nei	0

Spørsmål	Vekt	Type	Score	Vektet poengsum
4	5%	Ja eller nei	Ja	5
Seksjon Score				**42.5%**

MERK: Et svar på I/T fjerner det spørsmålet fra den totale mulige poengsummen. Så for dette eksemplet er poengsummen på 43 % basert på en poengsum på 17 av totalt 40 i stedet for totalt 100.

Hvordan prosentbaserte evalueringer skåres

Når du lagrer et evalueringsskjema, beregner skjemaet Mulige poeng, Opptjente poeng og Prosent (eller poengsum). Disse formlene er basert på antall seksjoner i et evalueringsskjema.

Mulige poeng

Totalt antall mulige poeng for et evalueringsskjema er summen av hver seksjons mulige poeng multiplisert med totalt antall poeng:

Form Mulige poeng =
§ 1 vekt × § 1 Mulige punkter
+ § 2 vekt × § 2 Mulige poeng
+ § 3 vekt × § 3 Mulige poeng
+ § 4 vekt × § 4 Mulige poeng

Følgende eksempel viser hvordan WFO Webex beregner totalt mulig antall poeng for et scoret evalueringsskjema med fire seksjoner:

Seksjon	Vekt	Mulige poeng for seksjonen	Punkter seksjonen bidrar til skjemaet
1	25%	100	25
2	25%	75	18.75
3	25%	80	20
4	25%	100	25
Totalt antall mulige poeng			**88.75**

Opptjente poeng

Totalt antall poeng opptjent på en evaluering med poengsum beregnes ved hjelp av følgende formel:

Skjema Totalt antall opptjente poeng =
Del 1 Vekt × Seksjon 1 Totalt antall opptjente poeng
+ Seksjon 2 vekt × Seksjon 2 Opptjente poeng totalt
+ § 3 vekt × § 3 Totalt antall opptjente poeng
+ § 3 vekt × § 3 Totalt antall opptjente poeng

Følgende eksempel viser hvordan Webex WFO beregner antall poeng opptjent på et evalueringsskjema med fire seksjoner:

Seksjon	Vekt	Opptjente poeng	Punkter seksjonen bidrar til den totale poengsummen
1	25%	85	21.25
2	25%	60	15
3	25%	65	16.25
4	25%	90	22.5
Totalt antall opptjente poeng			**75**

Prosentpoengsum

Prosenten for et evalueringsskjema med poengsum beregnes ved hjelp av følgende formel:

Skjemaprosent =
Skjemapoeng opptjent ÷ danne mulige poeng

Følgende eksempel viser hvordan Webex WFO beregner prosentpoengsummen fra de to foregående tabellene:

75 ÷ 88.75 = 84.51%

Poengbasert poengberegning

Når du oppretter et evalueringsskjema, må du velge enten poengbasert poengsum eller prosentbasert poengsum. Poengbasert poengsum er basert på en rekke hele tall. Minimumstallet kan være mindre enn null.

EKSEMPEL Minste antall poeng i et skjema er −50, og maksimalt antall poeng er 150. En score på 0 anses som tilstrekkelig eller gjennomsnittlig. Positive poeng tildeles for eksepsjonell Tjeneste når agenten yter utover det normale forventede resultatet. Negative poeng trekkes for dårlig service og indikerer at agenten trenger ekstra coaching.

Minimumspoengsummen for et poengbasert evalueringsskjema er summen av alle minimumspoengsummene som er tilordnet spørsmål.

Den maksimale poengsummen for et poengbasert evalueringsskjema er summen av alle maksimale poengsummer som er tilordnet spørsmål.

Tilordne gjennomgang, evalueringer og kalibreringer automatisk

Et kontaktmål er en liste over kontakter som er tilordnet evaluatorer for gjennomgang, evaluering eller kalibrering. Når du oppretter et mål, angir du kriteriene for kontaktene og forfallsdatoen. Mål vises på evaluatorenes kontaktkøside.

Forutsetninger

- Organisasjonen bruker Ciscos kvalitetsstyring
- Noen kontaktkriterier krever Cisco Analytics (se trinn 10 nedenfor)
- Du har tillatelsene Administrer kontaktmål og minst én av disse tillatelsene:
  - Opprett evalueringsmål (nødvendig for å opprette evalueringsmål)
  - Opprett kalibreringsmål (nødvendig for å opprette kalibreringsmål)
  - Opprett gjennomgangsmål (nødvendig for å opprette gjennomgangsmål)
- Personer som er tilordnet målene, har disse tillatelsene:
  - Vis kontakter
  - Vis kontaktmål
  - Evaluer kontakt (nødvendig for å fullføre evalueringsmål)
  - Kalibrer kontakt (nødvendig for å fullføre kalibreringsmål)

Sideplassering

Programbehandling > QM > QM kontaktflyter > kontaktmåladministrasjon

Prosedyrer

Vis alle mål

- Velg **Vis kontaktmål**. Mål sorteres etter mål-ID.

Opprett et mål

1. Velg **Opprett et nytt mål**.
2. Skriv inn målnavnet i Navn-feltet .
3. Velg oppgavetypen fra **rullegardinlisten Handling** .
4. Skriv inn antall kontakter som er inkludert i målet, i feltet **Antall kontakter** .
5. Velg kontakttypen fra rullegardinlisten Kontakttype .
6. Fra **rullegardinlisten Kontaktnivå** velger du om antall kontakter i målet skal være per agent eller per team.

   EKSEMPEL: Målet er å evaluere 10 kontakter per team. Du velger Team fra rullegardinlisten Kontaktnivå.

7. Velg målets leveringsdato fra **rullegardinlisten Målfrekvens** . Dette er alternativene:
   - Dag, uke eller måned – Webex WFO tilordner målet hver dag, uke eller måned.
   - Spesifikk dato – Service Checkeren må nå målet innen en spesifikk dato og klokkeslett. Etter denne datoen blir målet inaktivt. Dato- og klokkeslettfelt vises hvis du velger dette alternativet.
   - Datointervall – Service Checkeren må oppfylle målet mellom en bestemt datoperiode. Etter sluttdatoen blir målet inaktivt. Feltene Effektiv startdato og Effektiv sluttdato vises hvis du velger dette alternativet.
8. (Valgfritt) Hvis du vil begrense målet til kontakter som mottas innen en bestemt tidsramme, velger du **Tilordne bare en kontakt mellom disse datoene** og velger startdato og sluttdato.
9. (Valgfritt) Legg inn instruksjoner for evaluatorene i instruksjonsfeltet .
10. Fra **rullegardinlisten Klassifisering** velger du det første kriteriet for Webex WFO som skal brukes når du velger kontakter for målet. Ytterligere felt vises basert på valget ditt. Dette er alternativene:
    - Samtaler mindre enn – (bare anrop) Samtaler som er kortere enn en bestemt varighet. Skriv inn varigheten eller klikk på klokkeikonet for å velge det.
    - Større samtaler enn (bare anrop) Samtaler som er lengre enn en bestemt varighet. Skriv inn varigheten eller klikk på klokkeikonet for å velge det.
    - Har metadatafelt – Kontakter som har et bestemt metadatafelt, uansett hvilken verdi som er i feltet. Velg metadatafeltet.

- Har metadatafelt med verdi – Kontakter som har et bestemt metadatafelt med en bestemt verdi. Velg metadatafeltet, og angi verdien.
- Til – (bare tekst og e-post) Kontakter som er sendt til en bestemt mottaker. Skriv inn mottakeren.
- Fra – (bare tekst og e-post) Kontakter mottatt fra en bestemt avsender. Skriv inn avsenderen.
- Emne – (bare e-post) Kontakter med et bestemt nøkkelord i emnelinjen. Skriv inn nøkkelordet.
- Tilfeldig anrop/tekstmelding/e-post – Alle kontakter som er innenfor evaluatorens omfang.
- Årsak – (bare anrop) Kontakter med en bestemt verdi i Årsak-feltet. Velg årsaken.
- Prediktiv Net Promoter-poengsum er mindre enn – kontakter med en anslått Net Promoter-poengsum som er mindre enn et bestemt antall. Skriv inn poengsummen. (Krever Cisco Analytics)
- Prediktiv Net Promoter-poengsum større enn – kontakter med en anslått Net Promoter-poengsum som er større enn et bestemt antall. Skriv inn poengsummen. (Krever Cisco Analytics)
- Prediktiv evalueringspoengsum mindre enn – kontakter med en anslått evalueringspoengsum som er mindre enn et bestemt tall. Skriv inn poengsummen. (Krever Cisco Analytics)
- Prediktiv evalueringspoengsum større enn – kontakter med en anslått evalueringspoengsum som er mindre enn et bestemt tall. Skriv inn poengsummen. (Krever Cisco Analytics)
- Kanal – (bare e-post, chat og SMS) Kontakter som har skjedd i en bestemt kanal. Velg kanal. Dette alternativet vises hvis organisasjonen bruker en støttet integrering for kontakter på sosiale medier. Kanalalternativene varierer avhengig av hvilke typer sosiale medier organisasjonen bruker.

11. Klikk Legg **til**.
12. (Valgfritt) Velg flere kriterier fra **rullegardinlisten Klassifisering** , og klikk **Legg til**. Hvis Webex WFO ikke finner noen kontakter som oppfyller den første klassifiseringen du valgte, vil den se etter kontakter som oppfyller den andre klassifiseringen, og så videre, til den finner minst én kontakt. Hvis den finner minst én kontakt som oppfyller en klassifisering, slutter den å lete etter kontakter som oppfyller andre klassifiseringer som er lavere på listen.

> **MERK** Hvis Webex WFO ikke finner noen kontakter som oppfyller noen av klassifiseringene for et mål, tilordner den ikke målet til evaluatorer. Hvis en kontakt som oppfyller en målklassifisering, blir tilgjengelig
> Senere, da Webex WFO tildeler målet til evaluatorer. Denne forsinkelsen i tildeling av mål kan hindre evaluatorer i å møte dette målet for en bestemt tidsperiode.

13. (Valgfritt) Hvis du vil endre rekkefølgen på klassifiseringene, velger du en klassifiserer og klikker på opp- eller nedoverpilene. Hvis du vil slette en klassifisering, merker du den og klikker **Fjern**.
14. I Brukere-delen flytter du evaluatorene som må fullføre målet, fra **Tilgjengelig til** Tilordnet .
15. Velg **Aktiv i Målstatus-delen .**

    VIKTIG: Aktiver et mål først når du er helt ferdig med å opprette det. Du kan ikke redigere et aktivt mål.

16. Klikk på **Lagre**.

Kopiere et mål

Hvis du må opprette et nytt mål som ligner på et eksisterende mål, er det enklere å kopiere målet enn å opprette målet fra bunnen av.

1. Velg **Kopier et eksisterende mål**.
2. Velg det opprinnelige målet fra **rullegardinlisten Velg et eksisterende mål som skal kopieres** .
3. Rediger kopien om nødvendig.
4. Velg **Aktiv i Målstatus-delen .**

    VIKTIG: Aktiver et mål først når du er helt ferdig med å opprette det. Du kan ikke redigere et aktivt mål.

5. Klikk på **Lagre**.

Endre personene som er tilordnet et aktivt mål

Det eneste du kan endre ved et aktivt mål, er personene som er tilordnet det.

1. Velg **Rediger et eksisterende mål**.
2. Velg målet fra **rullegardinlisten Velg et eksisterende mål å redigere** .
3. I Brukere-delen flytter **du personer til eller fra Tilordnet-kolonnen .**
4. Klikk på **Lagre**.

Redigere et mål

Du kan bare redigere mål med statusen Redigerbar.

1. Velg **Rediger et eksisterende mål**.
2. Velg målet fra **rullegardinlisten Velg et eksisterende mål å redigere** .
3. Rediger målet, og klikk på **Lagre**.

Slette et mål

Du kan ikke slette mål, men du kan deaktivere det. Deaktiverte mål sender ikke lenger kontakter til evaluatorenes kontaktkøer.

> **VIKTIG** Deaktivering av et mål er permanent. Du kan ikke aktivere eller redigere et inaktivt mål på nytt, men du kan kopiere det. Se Kopiere et mål.

1. Velg **Rediger et eksisterende mål**.
2. Velg målet fra **rullegardinlisten Velg et eksisterende mål å redigere** .
3. I Målstatus-delen **velger du** Inaktiv .
4. Klikk på **Lagre**.

Beslektede emner

- Få tilgang til kontakter som er tildelt deg – Informasjon om kontaktmål fra Service Checkerens perspektiv

Tilordne gjennomgang, evalueringer og kalibreringer manuelt

Du kan opprette en oppgave der én eller flere brukere kan kalibrere, evaluere eller se gjennom én eller flere kontakter. Webex WFO legger til kontaktene som er tilordnet av denne oppgaven, i kontaktkøen for disse brukerne (se Få tilgang til kontakter som er tilordnet til deg).

> **Kontaktene du bruker til å opprette oppgaver,** må være mindre enn ett år gamle. Kontakter som er eldre enn ett år, vises ikke i kontaktkøen. Hvis du vil dele en kontakt som er mer enn ett år gammel, kan du se Opprette hyperkoblinger til opptak.

Opprette en ad hoc-oppgave

1. Velg én eller flere kontakter.
2. Klikk **Opprett oppgave**. Siden Ad hoc-oppgavekonfigurasjon vises.
3. Skriv inn et navn for ad hoc-oppgaven.
4. Velg aktivitetstypen. Oppgaven du velger, bestemmer hvilke brukere som er tilgjengelige i **Tilordne til-feltet** . Webex WFO viser bare brukere som har tillatelse til å utføre den angitte oppgaven.

- **Kalibrer** – Flere brukere kan få i oppgave å kalibrere de valgte kontaktene. **Feltet Evalueringsskjema** vises når du velger **Kalibrer**. Velg skjemaet du vil bruke til å kalibrere kontakten.

  > **Hvis** du velger dette alternativet, vil alle kontakter som ikke allerede er merket for kalibrering, bli merket for kalibrering etter at du har opprettet oppgaven.

- **Evaluer** – Bare én bruker kan tilordnes til å evaluere de valgte kontaktene. **Feltet Evalueringsskjema** vises når du velger **Evaluer**. Velg skjemaet du vil bruke til å evaluere kontakten.
- **Gjennomgang** – Flere brukere kan bli satt til å se gjennom (lytte til) samtalen. Glidebryteren **Konfigurasjon** av avspillingsvarighet vises når du velger **Se gjennom**. Glidebryteren bestemmer prosentandelen av anropet (fra begynnelsen) den tilordnede må gjennomgå for å fullføre oppgaven. Standard er 100 %. Du kan velge prosentandelen i trinn på 10 %.

5. Velg brukerne du tilordner oppgaven til. Hvis du tilordner en kalibrering eller gjennomgang, klikker du **Merk alt for å legge til alle** brukerne i gruppen i oppgaven.
6. Angi en fullføringsdato for oppgaven, eller klikk kalenderikonet og velg en fullføringsdato.
7. (Valgfritt) Merk av **for Varsle** når fullført hvis du vil motta et varsel når hver tilordnet person fullfører oppgaven.

   > **MERK** For å bli varslet må du også være tilordnet varselet Kontaktmål fullført.

8. (Valgfritt) Angi eventuelle spesifikke instruksjoner for mottakerne.
9. Klikk **Opprett oppgave**.

Merke en kontakt for kalibrering

Når du merker en kontakt for kalibrering, kan alle brukere som har rollen Kalibrer kontakt, og som har omfang over kontakten, evaluere kontakten i kalibreringsmodus.

Poengsummene fra en evaluering som er fullført i kalibreringsmodus, er inkludert i evalueringskalibreringsrapporten, der du kan sammenligne og kontrastere poengsummene som alle evaluatorene ga kontakten. Dette lar deg se om evaluatorene dine gir konsistente poengsummer.

Hvis du vil ha mer informasjon om kalibrering, kan du se Kalibrere evaluatorer.

Merke en kontakt for kalibrering

1. Velg en kontakt i kontakttabellen på Samhandlinger-siden.
2. Klikk på **ikonet Merk for kalibrering** .
3. Velg ønsket evalueringsskjema.
4. Klikk på **OK**.

Evaluere en kontakt

Service Checkere bruker evalueringspanelet i Media Player til å rangere agentenes arbeidshåndteringskontakter. Når du svarer på spørsmål i et evalueringsskjema, genereres en poengsum for agentens arbeid med én enkelt kontakt. Kontakter av alle typer og med alle typer innhold (tale, skjerm, tekst og så videre) kan evalueres. Resultatstatistikken i rapportene QM, Data Explorer og Insights er basert på disse poengsummene.

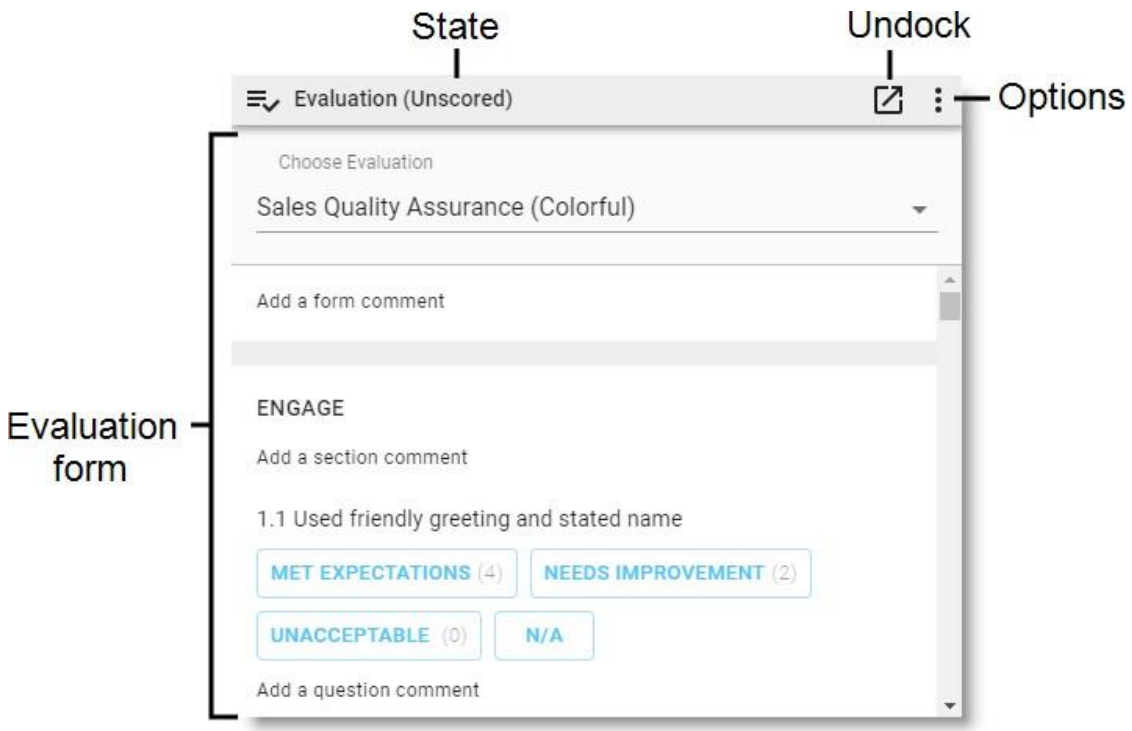
Forutsetninger

- Organisasjonen din har QM og Webex WFO Access-lisenser.
- Organisasjonen har opprettet og publisert evalueringsskjemaer (se Behandle evalueringsskjemaer).
- Din rolle og omfang lar deg se opptak.
- Du har tillatelse til å vise evalueringer (gir deg skrivebeskyttet tilgang til utfylte evalueringsskjemaer).
- Du har tillatelsen Evaluer kontakter.
- Noen handlinger krever flere tillatelser. Se avsnittet Prosedyrer nedenfor for mer informasjon.

Sideplassering

Du får tilgang til Evaluering-panelet på to måter:

- Samhandlinger > dobbeltklikke en kontakt > Evaluering-panelet
- Kontaktkø > Dobbeltklikk en kontakt > Evaluering-panelet



Prosedyrer

Vise en evaluering i et større vindu

- Klikk på frakoblingsikonet . Hvis du vil returnere skjemaet til den opprinnelige plasseringen, klikker du på dokkingikonet eller lukker vinduet.

> **Du** kan ikke koble fra skjemaer hvis du bruker popup-blokkering. Hvis du vil koble fra skjemaer, deaktiverer du popup-blokkeringen.

Evaluere en kontakt manuelt

1. I kategorien **Manuell evaluering** velger du et evalueringsskjema fra **rullegardinlisten Velg evaluering** . Noen ganger er evalueringsskjemaet allerede valgt.

   > **Du** kan ikke bytte evalueringsskjema hvis evalueringen ble startet av en annen person eller er i tilstanden Må godkjennes eller Poengberegnes. Hvis du vil endre skjemaet for en evaluering i
   > Tilstanden Må godkjennes eller Har poengsum, må noen med tillatelsen Godkjenn kontaktevaluering avvise evalueringen for å returnere den til tilstanden Pågår.

2. Klikk **Spill av** og **Pause** etter behov for å se gjennom kontakten.

3. Svar på spørsmålene i evalueringsskjemaet. Gjeldende **poengsum** og **seksjonspoengsum**oppdateres mens du arbeider.
   - Hvis du ikke kan gi poeng til kontakten, klikker du på alternativikonet ⋮ og velger **Kan ikke gi poengsum**. Tilstanden endres til **Kan ikke score** eller **Trenger kan ikke score godkjenning**.
   - Hvis du vil endre alle de ubesvarte spørsmålene til organisasjonens standardsvar, klikker du på alternativikonet ⋮ og velger **Sett ubesvarte spørsmål til standard**.
4. (Valgfritt) Slik legger du til en kommentar:
   - Om kontakten som helhet klikker du **Legg til en skjemakommentar**, skriver inn kommentaren og klikker på **Legg til kommentar**.
   - Om en del i evalueringsskjemaet klikker du **Legg til en inndelingskommentar**, skriver inn kommentaren og klikker Legg **til kommentar**.
   - Om et spørsmål i skjemaet klikker du **Legg til en spørsmålskommentar**, skriver inn kommentaren og klikker på **Legg til kommentar**.

   Hvis du vil legge til en kommentar til et bestemt tidspunkt i en lydkontakt, skriver du inn tidsstempelet i **Plasseringsfelt** før du klikker Legg **til kommentar**. Et **C-ikon** vises i Lyd-panelet på plasseringen du angir.

   MERK: Du trenger tillatelsen Opprett evalueringskommentar for å legge til kommentarer i evalueringer.
5. For å fullføre evalueringen, klikk på alternativikonet ⋮ og velg **Fullfør**. Tilstanden endres til **Scored** eller **Må godkjennes**, og den **gjeldende poengsummen** endres til **Endelig poengsum**.

Hvis du lukker kontakten før du fullfører evalueringen, lagrer WFO Webex automatisk skjemaet og merker det som Pågår. Agenten vil ikke se evalueringen før den er fullført.

Vise en AI-evaluert kontakt

- **I kategorien Automatisk evaluering** viser du poengsummene som ble generert automatisk.

Redigere en AI-evaluert kontakt

1. Hvis du vil overstyre en poengsum generert av kunstig intelligens, i fanen **Automatisk evaluering** , klikker du **på Rediger poengsum**.
2. Velg **Ja 100 %, Nei 0 %** eller **I/T**.
3. Legg til en kommentar.

4. Klikk **på Lagre poengsum**. Dette vil også oppdatere den samlede poengsummen.

   MERK: Du kan bare bruke denne funksjonen hvis du har redigeringstillatelser.

Redigere en fullført evaluering

Du kan endre svarene for alle vurderinger du har fullført. Hvis du vil endre en evaluering som er fullført av noen andre, trenger du tillatelsen Rediger eventuell evaluering.

1. Klikk på alternativikonet ⋮ og velg **Rediger**. Tilstanden endres fra **Poengsum** til **Pågår**.
2. Rediger evalueringen etter behov.
3. Klikk på alternativikonet og velg **Fullfør**. Tilstanden endres fra **Pågår** til **Poengberegnet**.

Redigere en kommentar i en evaluering

Du trenger tillatelsen Rediger evalueringskommentar for å gjøre dette.

1. Klikk på kommentaren.
2. Klikk på **Rediger**.
3. Rediger kommentaren etter behov.
4. Klikk på **Oppdater kommentar**.

Slette alle svar fra en vurdering

Du kan fjerne svar fra enhver evaluering du har fullført. Hvis du vil fjerne svar fra en evaluering som er fullført av noen andre, trenger du tillatelsen Rediger eventuell evaluering. Hvis evalueringens tilstand er Poengsum, slettes også data relatert til poengsummen når du sletter svarene (for eksempel måledata i Data Explorer-rapporter).

- Klikk på alternativikonet ⋮ og velg **Tilbakestill skjema**. Tilstanden endres fra **Pågår** eller **Poengsum** til **Uten scoring**.

Evaluere en kontakt for en kalibreringsøvelse

I en kalibreringsøvelse skårer flere evaluatorer den samme kontakten og sammenligner deretter poengsummene sine. Kalibreringsøvelser bidrar til å sikre at agenter får konsekvente poengsummer, uavhengig av hvem som evaluerer kontaktene deres. Dette er kravene for å være en del av en kalibreringsøvelse:

- Du har tillatelsen Kalibrer kontakt.
  - Hvis du vil kalibrere en kontakt du behandlet, trenger du tillatelsen Selvkalibrer kontakt.
- Kontakten er merket for kalibrering.
- Agenten du evaluerer kontakten til, er innenfor omfanget ditt (se Merke en kontakt for kalibrering).

1. Klikk på alternativikonet ⋮ og velg **Modus**.
2. Klikk på **Velg en modus,** og velg **Kalibrering**. Evalueringsstatusen endres til **Kalibrering (uten poengsum).**

   MERK: Som standard er alle kontakter i evalueringsmodus, selv om de er merket for kalibrering.

3. Vurder kontakten som normalt. Tilstanden endres til **Kalibrering (pågår).**
4. Klikk på alternativikonet og velg **Fullfør**. Tilstanden endres til **Kalibrering (Scored).**

Skrive ut en evaluering

- Klikk på alternativikonet ⋮ og velg **Skriv ut**. Nettleserens utskriftsvindu åpnes. Herfra kan du også lagre evalueringen som en PDF.

Bekreft en evaluering av arbeidet ditt

(For agenter) Avhengig av hvordan organisasjonen din bruker WFO Webex, kan det hende du må gjennomgå og godkjenne evalueringene dine. Dette alternativet er tilgjengelig hvis personen som opprettet skjemaet, valgte alternativet "Tillat agent å anerkjenne poengberegnede evalueringer" i skjemaet.

- Klikk på alternativikonet ⋮ og velg **Bekreft evaluering**. Et banner med ditt navn og dagens dato vises under navnet på evalueringsskjemaet.

Klage på en evaluering av arbeidet ditt

(For agenter) Hvis du er uenig i en evaluering, kan du kanskje be om at arbeidet ditt blir scoret på nytt. Dette alternativet er tilgjengelig hvis personen som opprettet skjemaet, valgte alternativet "Tillat agent å anerkjenne og anke resultatevalueringer" i skjemaet.

1. Klikk på alternativikonet ⋮ og velg **Klagevurdering**.
2. Angi problemet med evalueringen i **feltet Oppgi årsak til anke** .
3. Klikk på **Anke**. Et banner med ditt navn og dagens dato vises under navnet på evalueringsskjemaet. Hvis du får varsler eller e-poster om nye evalueringer, vil du motta en oppdatering når noen vurderer klagen din.

Gå gjennom en påklaget evalueringspoengsum

For å bli varslet når en agent klager på en evaluering du har fullført, må du være tilordnet varselet om forespørsel om evalueringsanke (seKonfigurere varsler). Når du mottar et ankevarsel, gjør du én av to ting:

- Revider evalueringen, og klikk **deretter Fullfør**.
- Klikk **på Fullfør** uten å endre noe.

Godkjenne en fullført evaluering

Dette alternativet er tilgjengelig hvis personen som opprettet skjemaet, valgte alternativet "Godkjenning kreves" i skjemaet. Du trenger tillatelsen Godkjenn kontaktevaluering for å godkjenne en evaluering som er fullført av noen andre. For å godkjenne en evaluering du har vurdert, må du ha tillatelsen Selvgodkjent kontaktevaluering. Hvis du vil bli varslet når en evaluering må godkjennes, må du være tilordnet varselet om godkjenning av evalueringsbehov (seKonfigurere varsler).

- Klikk på alternativikonet ⋮ og velg **Godkjenn**. Tilstanden endres fra **Må godkjennes** til **Poengsum**.

Avvise en fullført evaluering

Dette alternativet er tilgjengelig hvis personen som opprettet skjemaet, valgte alternativet "Godkjenning kreves" i skjemaet. Du trenger tillatelsen Godkjenn kontaktevaluering for å gjøre dette. Hvis du vil bli varslet når en evaluering må godkjennes, må du være tilordnet varselet om godkjenning av evalueringsbehov (se Konfigurerevarsler).

- Klikk på alternativikonet ⋮ og velg **Avvis**. Tilstanden endres fra **Må godkjennes** til **Pågår**.

Beslektede emner

- Behandle evalueringsskjemaer – Opprett, rediger, publiser og arkiver skjemaene som brukes til evalueringer.
- Merk en kontakt for kalibrering – Gjør en kontakt til en del av en kalibreringsøvelse.
- Konfigurer varsler – Abonner på varsler, eller tilordne varslinger til andre.
- Behandle roller og tillatelser – Opprett roller og tilordne tillatelser til dem.

Kalibrer evaluatorer

En kalibrering er en spesiell type evaluering som gjør det mulig for flere brukere å evaluere én enkelt kontakt. Kalibrering bidrar til å sikre konsistens blant evaluatorer ved at du kan sammenligne hvordan forskjellige evaluatorer fullførte den samme evalueringen.

Hvis en kontakt er merket for kalibrering, kan en evaluator fylle ut evalueringsskjemaet som en kalibrering samt en standard kvalitetsevaluering. Pass på at du velger riktig modus når du evaluerer en kontakt.

Bare evalueringskalibreringsrapporten inkluderer kalibreringspoengsummen. Verken team- eller agentresultater i instrumentbord eller rapporter inkluderer kalibreringspoengsummen.

Når en kontakt får poeng som en standard kvalitetsevaluering, vises den som poengsum når du søker etter Alle evalueringer eller Mine evalueringer. Når den skåres som en kalibrering, vises den som en poengsum
Når du søker etter Mine ventende kalibreringer.

Finne kontakter som er merket for kalibrering

1. På Samhandlinger-siden klikker du Filterliste-ikonet . Filtre-panelet åpnes.
2. Konfigurer et filtersett som inkluderer søkeomfangsfilteret , med kriteriene **for Mine ventende kalibreringer**.
3. Klikk på **Bruk**. Filterresultatene viser alle kontakter innenfor omfanget som er merket for kalibrering.

Kalibreringsrapport for evaluering

Evalueringsrapporten viser kalibrerte resultater av evalueringspoengsummen. Den rapporterer bare scorede evalueringer merket for kalibrering. Den viser ikke standard evalueringspoeng. Bruk denne rapporten til å evaluere evaluatorene dine.

MERK: Du må ha tillatelsen Vis evaluatordetaljer aktivert for å få tilgang til denne rapporten.

Det kan ta flere minutter å generere denne rapporten.

Analysere evalueringsdata

I tillegg til standard evalueringsrapporter kan du også bruke Analytics til å forutsi net promoter-poengsummer eller evalueringsresultater.

Vis evalueringsrapporter 554
Konfigurere prediksjoner 555

Vis evalueringsrapporter

I Webex WFO er tiden knyttet til en kontakt tidspunktet da kontakten oppstod hos agenten. Hvis tidssonen som er knyttet til kontakten, er ukjent for Webex WFO, vises tiden i Greenwich Mean Time (GMT).

Poengsummene avrundes for individuelle seksjoner i evaluerings- og undersøkelsesskjemaer. I rapporter som viser delgjennomsnitt for agenter, team og grupper, blir imidlertid delresultatene først lagt til og gjennomsnittet før de rundes opp. Derfor vil gjennomsnittet som vises i rapportene, variere litt fra antallet som beregnes, ved å legge sammen delpoengsummer som vist i et evaluerings- eller spørreundersøkelsesskjema og deretter beregne gjennomsnitt av dem.

Hvis du vil ha informasjon om standardrapportene for QM og WFM som følger med Webex WFO, og instruksjoner om hvordan du kjører en standardrapport, kan du se QM standardrapporter og WFM standardrapporter.

Konfigurere prediksjoner

Med prognoser kan du konfigurere Webex WFO til å beregne en kontakts Net Promoter-poengsum eller evalueringspoengsum. Basert på den forutsagte poengsummen kan du deretter opprette en automatisert arbeidsflyt som sender kontakten til en evaluator. Prognoser hjelper evaluatorene dine med å fokusere på kontakter som mest sannsynlig vil resultere i agentcoaching.

Den prediktive motoren kombinerer poengsummene fra kontakter de siste seks månedene med Analytics-data og oppretter en ny modell hver uke. Standarddagen for å opprette en ny modell er søndag, men en systemansvarlig kan velge en annen dag.

Forutsetninger

- Organisasjonen din har en Analytics Essentials- eller Analytics Enterprise-lisens.
- Du har tillatelsen Administrer prediktiv analyse.
- Du har omfang over agentgruppen som prediksjonen er for. Du må ha omfang over gruppen, ikke bare team i gruppen.
- For prediktive Net Promoter-poengsummer har du minst 1 000 kontakter med tilknyttede Net Promoter-poengsummer.
- For prediktive evalueringer har du minst 1 000 kontakter evaluert med samme skjema.

Sideplassering

Varierer. Se prosedyrene nedenfor for mer informasjon.

Prosedyrer

Det er to trinn for å konfigurere de prediktive funksjonene i Webex WFO: opprette en modell og bruke modellen. Hvis du vil opprette modellen, må du først angi poengsummer for eksisterende kontakter i den prediktive motoren.

Prediktive Net Promoter-poeng

Modellen for prediktiv Net Promoter-poengsum bruker kundekontakter, agentytelse, taletreff og andre faktorer til å bestemme en sannsynlig Net Promoter-poengsum for kontakten. Poengsummene som modellen oppretter, vises i feltet Prediktiv Net Promoter-poengsum på Samhandlinger-siden og i instrumentbordet Prediktiv Net Promoter-poengsum i Data Explorer. Du kan også legge dem til instrumentbord i både Data Explorer og Cisco Data Management.

Webex WFO oppretter prediktive net promoter-poeng bare for lydkontakter. Andre typer kontakter støtter ikke prediktive Net Promoter-poengsummer.

Konfigurere modellen for prediktiv Net Promoter-poengsum

1. Opprett et nytt metadatafelt på siden Metadatabehandling (Application Management > QM > QM Configuration > Metadata Manager). Se Behandle egendefinerte metadatafelt hvis du vil ha mer informasjon.

   VIKTIG Skriv inn "Net Promoter Score" i **feltet Metadata Label** . Denne etiketten skiller ikke mellom store og små bokstaver.

2. Konfigurer metadatafeltet for Net Promoter-poengsum som du nettopp opprettet, med informasjon om Net Promoter-poengsum fra kundene dine.

   MERK: Se Legge til evalueringer etter samtale i kontakter for å integrere Net Promoter-poengsummer som registreres i evalueringer etter samtalen.

   Den prediktive motoren vil trekke den nødvendige informasjonen og lage en modell neste søndag.

Bruk modellen for prediktiv Net Promoter-poengsum

- Opprett en ny oppgave på Oppgavebehandling-siden (Application Management > Analytics > Task Manager). Velg **Prediktiv Net Promoter-poengsum** fra **rullegardinlisten Type** . Se Opprette Analytics-oppgaver hvis du vil ha mer informasjon.

Prediktive evalueringsresultater

Modellen for prediktiv evalueringspoengsum bruker en rekke faktorer til å bestemme en sannsynlig evalueringspoengsum (i et bestemt evalueringsskjema) for kontakten. Predikerte resultater vises i feltet Prediktiv evalueringspoengsum på Samhandlinger-siden og på instrumentbordet Prediktive evalueringer i Datautforsker. Du kan også legge dem til instrumentbord i både Data Explorer og Cisco Data Management.

Webex WFO oppretter prediktive evalueringsresultater bare for lydkontakter. Andre typer kontakter støtter ikke prediktive evalueringsresultater.

Hvert evalueringsskjema trenger sin egen modell. Hvis du vil opprette modeller for flere skjemaer, følger du fremgangsmåten nedenfor for hvert skjema.

Konfigurere modellen for prediktiv evalueringspoengsum

1. På siden Evalueringsskjemabehandling (Application Management > QM > QM Configuration > Evaluation Form Manager) oppretter du et aktivt evalueringsskjema. Se Behandle evalueringsskjemaer og

Råd til evalueringsskjema for mer informasjon.

2. På Phrase Manager-siden (Application Management > Analytics > Phrase Manager) oppretter du uttrykk og kategorier som er nært knyttet til spørsmålene som evalueringsskjemaet stiller. Se Opprette og behandle uttrykk og uttrykkskategorier eller hvis du vil ha mer informasjon.

   > **EKSEMPEL** Evalueringsskjemaet spør: "Hilste agenten riktig på innringeren?" Du har en Analytics-setningskategori kalt «Hilsen» med setninger som «takk for at du ringte», «min Navnet er," og "hvordan kan jeg hjelpe deg i dag."

3. Bruk evalueringsskjemaet til å evaluere minst 1 000 kontakter manuelt.
4. På siden Arbeidsflytadministrasjon (Programbehandling > QM > QM Kontaktflyter) oppretter du en arbeidsflyt som bruker skjemaet på innkommende anrop.

   > **VIKTIG:** Arbeidsflyten må bruke evalueringsskjemaet enten før eller samtidig som kontaktlyden lastes opp til Webex WFO. Kontakter mottar ikke prediktiv Evalueringspoeng hvis evalueringsskjemaet brukes etter at lyden er lastet opp. Se Automatisere QM arbeidsflyter hvis du vil ha mer informasjon.

Bruke modellen for prediktiv evalueringspoengsum

- Opprett en ny oppgave på Oppgavebehandling-siden (Application Management > Analytics > Task Manager). Velg **Prediktiv evalueringspoengsum** fra **rullegardinlisten Type** . Merk av for **Pågående** . Se Opprette Analytics-oppgaver hvis du vil ha mer informasjon.

Anbefalte fremgangsmåter

Generelt

Prediktive poengsummer er ment å supplere (ikke erstatte) kontakter med manuell poengsum.

Selv om det ikke er noe ideelt antall poeng som vil skape en perfekt modell, er det nødvendig å opprettholde et stort antall scorede kontakter (minst 1000) for at modellen skal bli mer nøyaktig over tid. Den prediktive modellen fortsetter å lære etter hvert som den mottar mer data, men den bruker ikke data som er eldre enn seks måneder. For å holde modellen nøyaktig, må du fortsette å gi den data, enten ved å trekke inn flere Net Promoter Scores eller ved å fortsette å bruke evalueringsskjemaet for manuelle evalueringer. Hvis antall tilgjengelige poengsummer faller under 50, slutter modellen å fungere.

Du kan opprette en ad hoc Analytics-oppgave ved hjelp av de prediktive funksjonene. De prediktive modellene bruker imidlertid data fra bare de siste seks månedene. Hvis du kjører en ad hoc-oppgave på kontakter som er eldre enn seks måneder, er det mindre sannsynlig at du får nøyaktige data.

De beste resultatene får du ved å oppbevare Analytics (angitt på siden for Analytics-konfigurasjon) være minst seks måneder. Se Konfigurere analyse.

Juster setningene og kategoriene dine med jevne mellomrom. Justering bidrar til å sikre at kategoriene og uttrykkene dine er relevante og returnerer samtalene du trenger for analyse. Følg anbefalte fremgangsmåter for innstilling.

Prediktive Net Promoter-poeng

WFM dataene forbedrer nøyaktigheten til Predictive Net Promoter Score-modellen.

Prediktive evalueringer

Opprett uttrykk og kategorier ved hjelp av språket som agenter er det mest sannsynlig at agenter bruker.

Lag uttrykk og kategorier som dekker en rekke mulige uttrykk som agenter kan si. Agenter gjentar vanligvis ikke skript ordrett. Bruk av flere setninger bidrar til å øke sannsynligheten for at Webex WFO returnerer et setningstreff.

I tillegg til å opprette uttrykk og kategorier relatert til spørsmålene evalueringsskjemaet stiller, kan du vurdere å opprette uttrykk og kategorier for svarene som innringerne sannsynligvis vil gi. For eksempel, som svar på spørsmålet, "Har du hatt noen ulykker de siste fem årene?" vil innringernes svar sannsynligvis være noe sånt som: "Nei, jeg har ikke hatt noen ulykker" eller "Ja, jeg har hatt en ulykke." Hvis agenten avviker betydelig fra skriptet, kan innringerens svar hjelpe Webex WFO til å gjenkjenne et setningstreff.

Hvis du må revidere evalueringsskjemaet som Webex WFO bruker til å opprette en prediktiv evalueringspoengmodell, oppretter du et nytt skjema i stedet for å redigere det eksisterende skjemaet. Hvis evalueringsskjemaet endres og skjemaets ID forblir den samme, oppdateres ikke modellen for å ta hensyn til endringen. Som et resultat vil de forutsagte poengene være mindre nøyaktige. Se Behandle evalueringsskjemaer

Kalibrer evaluatorene dine ved hjelp av evalueringsskjemaene som brukes til prediktive poengsummer. Modellen for prediktiv evalueringspoengsum blir mer nøyaktig over tid hvis dataene den er basert på, er nøyaktige og konsistente. For eksempel, hvis det er en forskjell på 10 % til 15 % i de manuelle evalueringspoengene dine, vil de prediktive evalueringspoengene dine ha en enda større forskjell. Se Kalibrer evaluatorer.

I mange kontaktsentre er det vanlig at en kontakt oppnår enten en svært høy poengsum eller en svært lav poengsum. Mangel på poengsummer i mellomklassen kan imidlertid føre til mindre nøyaktige forutsigelser fordi modellen ikke har nok informasjon til å lære hvordan en kontakt i mellomklassen ser ut. Coach evaluatorene dine til å gi mellomtonepoeng når de passer i stedet for å score en kontakt enten veldig høyt eller veldig lavt.

For at en kontakt skal motta en prediktiv evalueringspoengsum, må den behandles med en QM arbeidsflyt som tilordner et evalueringsskjema enten før eller samtidig som lyden lastes opp. Hvis lyden til en kontakt lastes opp til WFO Webex før kontakten mottar et evalueringsskjema, må du bruke ad hoc oppgaver for prediktiv evalueringspoengsum til å generere en prediktiv poengsum for denne kontakten. Se Opprette Analytics-oppgaver.

Forskjeller mellom prediktive poengsummer og manuelle poengsummer

Hvis du ser betydelige forskjeller mellom prediktive poengsummer og poeng gitt av menneskelige evaluatorer, kan årsaken være ett av to problemer.

Forskjeller blant menneskelige evaluatorer

Fordi modellen for prediktiv evalueringspoengsum bruker score fra menneskelige evaluatorer for å lære over tid, kan inkonsekvenser i score blant evaluatorer forvirre modellen. For å korrigere denne inkonsekvensen anbefaler vi følgende:

- Som organisasjon må du bestemme hvor mye variasjon blant menneskelige evaluatorer som er akseptabelt. Husk at modellen for prediktiv evaluering vil variere mer.
- Kalibrer evaluatorene dine regelmessig for å opprettholde konsistens i poengberegning.
- Kontroller at kategorier og uttrykk samsvarer med evalueringsspørsmål. Se etter ofte forekommende falske positiver eller negativer, og juster etter behov.

Forskjeller i evaluerte anrop

Webex oppretter WFO en prediktiv evalueringspoengsum for alle anrop som er knyttet til evalueringsskjemaene som brukes til å opprette modellene. Hvis de menneskelige evaluererne manuelt vurderer bestemte typer anrop i stedet for tilfeldige anrop, kan det hende du ser forskjeller i poengsummer fordi de to samtalegruppene som sammenlignes, er forskjellige. Med andre ord sammenligner du epler og appelsiner. Tenk på disse eksemplene:

- Du bruker arbeidsflyter til å velge samtaler med lange eller korte behandlingstider og anrop behandlet av nye agenter for manuell evaluering. Disse er alle forskjellige fra gjennomsnittlige anrop og blir scoret annerledes.
- Dine evaluatorer evaluerer ikke veldig lange eller svært korte samtaler. Disse samtalene vil ha svært forskjellige poengsummer fra gjennomsnittlige samtaler.
- Når det er mange anrop i køen, håndterer teamledere eller ledere samtaler for å redusere ventetiden. Service Checkere evaluerer ikke samtaler som håndteres av teamledere eller veiledere.
- Du har nylig omskolert dine agenter eller dine evaluatorer. Manuelle poengsummer er forskjellige med en gang som svar på treningen, men det kan ta litt tid å ta igjen prediktive poengsummer. Hvis du vil se virkningen av den nye opplæringen, justerer du datoperioden for de forutsigende poengsummene slik at de samsvarer med datoen da den nye opplæringen trådte i kraft.

Hvis du vil sammenligne manuelle og prediktive poengsummer nøyaktig, må du sørge for at du sammenligner poengsummer for lignende datoer og anropstyper.

Beslektede emner

- Behandle egendefinerte metadatafelt
- Legge til undersøkelser etter samtale i kontakter
- Konfigurer Analytics
- Opprett Analytics-oppgaver
- Behandle evalueringsskjemaer
- Råd til evalueringsskjema
- Opprett og administrer uttrykk og uttrykkskategorier
- Automatiser QM arbeidsflyter
- Kalibrer evaluatorer

Overvåk agenter i sanntid

På siden Agentovervåking kan du lytte til en samtale og vise skjermen til en agent i sanntid. Bruk live overvåking for å sikre kundeservicekvalitet og agentenes ferdigheter i å håndtere kundekontakter og tilhørende verktøy.

Med live lydovervåking kan du høre (men ikke samhandle med) alle parter i en samtale. Med overvåking av skjerm i sanntid kan du vise en agents skjermaktivitet, uansett om agenten er i en samtale eller ikke. Du kan bare overvåke én agent om gangen.

> **MERK:** Feltet Smart Desktop Client - Skjermopptaksprioritet på siden QM Globale innstillinger lar deg angi hvor skjermopptaket skal finne sted (på tynnklienten eller endepunktet/PCen) når en agent er en agent
>
> er logget på begge. (Se Konfigurer QM globale innstillinger.)

Forutsetninger

- Organisasjonen har en av disse lisenskombinasjonene:
  - Kvalitetsstyring (QM) – Gir overvåking av skjermer og lyd
  - Samsvarsregistrering (CR) med den ekstra overvåkingslisensen – gir skjermovervåking
  - Workforce Management (WFM) med tilleggslisensen for overvåking – gir skjermovervåking
- Du har tillatelsen Agentovervåking.
- Du bruker Chrome, Firefox eller Edge Chromium som nettleser.
- (for live skjermovervåking) Både du og agenten har tillatelse til Live Screen Monitoring.
- (for live skjermovervåking) Smart Desktop er installert på agent-PC-er.
- (for live lydovervåking) Både du og agenten har tillatelse til å overvåke lydopptaket.
- (for live lydovervåking) Agenten er i en samtale.
- (for live lydovervåking) Webex WFO tar opp agentenes samtaler via skrivebordsopptak (endepunkt) eller serveropptak (Cisco BiB eller Avaya DMCC). Live lydovervåking er ikke tilgjengelig hvis systemet bruker gateway-opptak eller CCaaS-opptaksløsninger der CCaaS-leverandøren tar opp lyden.
- (bare for NAT-miljøer) Det Webex WFO-miljøet inkluderer en konfigurert STUN/TURN-server.
- Portene TCP/UDP 49152–65535 er åpne i brannmuren.

Sideplassering

Application Management > Global > Monitoring > Agent Monitoring

Prosedyrer

Filtrere listen over agenter

- Siden viser som standard alle tilkoblede agenter innenfor omfanget sammen med gjeldende status. Hvis du vil finne agenten du vil overvåke, enklere kan du bruke **rullegardinfiltrene Gruppe , Team** og **Agent** til å begrense listen over agenter.

- Du kan begrense listen over agenter ytterligere ved å velge Vis **bare tilkoblede brukere** eller **Skrivebordsklient** Avmerkingsboksene.

Avmerkingsboks	Hva den viser deg
Vis bare tilkoblede brukere	Agenter som kan overvåkes akkurat nå. De er enten ▪ Logget på en datamaskin som har Smart Desktop Capture installert og er koblet til Webex WFO app-server *eller* ▪ Tatt opp via nettverksopptak og tilknyttet en enhet via siden Enhetstilknytninger (se Knytte telefoner til agenter, opptaksgrupper og opptakstyper)
Desktop-klient	Agenter som er logget på en datamaskin som har Smart Desktop Capture installert.
Live skjerm	Agenter som har Live Screen Monitoring og/eller Live Audio Tillatelse til overvåking.

- Du kan også begrense resultatene ved å velge antall data fra de siste dagene som skal vises.
- Klikk **på Tilbakestill** når som helst for å gå tilbake til standard filterinnstillinger.

Overvåk lyden til en agent

Du hører bare lyd hvis agenten er i en samtale.

FORUTSETNING Lydovervåking krever en QM lisens. Den er ikke tilgjengelig med overvåkingslisensen.

MERK: Før du starter en live audio monitor, må du alltid kontrollere at agenten er logget på.

MERK: Hvis du bruker en Cisco-telefon uten hodetelefoner, må du kanskje løfte håndsettet før du begynner med lydovervåking.

1. Klikk på agentens lydovervåkingsikon . Ikonets farge indikerer agentens overvåkingsstatus.

Farge	Hva det betyr
Svart	Agenten kan overvåkes. ▪ Agenten er konfigurert for skrivebordsopptak og har Smart Desktop Client kjørende på PC-en med de riktige tillatelsene for live lydovervåking. ▪ Agenten er konfigurert for serveropptak og tilordnes til en overvåket enhet på siden Enhetstilknytninger (Application Management > QM > QM Configuration > Device Associations).
Grått	Agenten kan ikke overvåkes. ▪ Agenten er konfigurert for skrivebordsopptak, men er ikke logget på, har ikke Smart Desktop Client kjørende på sin PC, eller har ikke de riktige tillatelsene for live overvåking. ▪ Agenten er konfigurert for serveropptak og er frakoblet eller ikke tilordnet til en overvåket enhet på siden Enhetstilknytninger (Application Management > QM > QM Configuration > Device Associations).
Grønt	Agenten overvåkes.
Blinker gult	Agenten er tilgjengelig, men kan av en eller annen grunn ikke
overvåkes. Rødt	Det er en tilkoblingsfeil, og agenten kan ikke overvåkes.

Webex WFO verken sporer eller gir samtalekontroll for økten, men du kan overføre samtalen til en annen enhet på samme måte som en vanlig samtale.

2. For å avslutte overvåkingsøkten, klikk på lydovervåkingsikonet igjen.

Overvåke skjermen til en agent

1. Klikk på agentens skjermovervåkingsikon . Vinduet**Live Screen Monitoring**åpnes. Ikonets farge indikerer agentens overvåkingsstatus.

Farge	Hva det betyr
Svart	Agenten kan overvåkes. De har Smart Desktop Client kjører på sin PC med de riktige tillatelsene.
Grått	Agenten kan ikke overvåkes. De er frakoblet eller har ikke riktige tillatelser.

2. Klikk **Skjerm** for å starte overvåkingsøkten. Klikk **Lyd** for å overvåke agentens samtale.
   - Hvis agenten låser skjermen, viser fremdriftslinjen nederst i vinduet pauseikonet.
   - Hvis agentens PC går i hvilemodus, slutter vinduet å vise aktivitet.
   - Overvåking gjenopptas ikke automatisk når agenten logger på PC-en igjen. Hvis du vil gjenoppta overvåkingen når agenten er logget på igjen, lukker du det gjeldende vinduet og kobler til igjen.
3. Hvis du vil avslutte overvåkingen, klikker du **Koble fra**.

Overvåkingsdata for eksportagent

- Klikk **Eksporter** for å eksportere alle overvåkingsdataene for agenten som vises på siden, i CSV format. Eksportfilen heter **agents.csv**.

Beslektede emner

- Knytte telefoner til agenter, opptaksgrupper og opptakstyper
- Konfigurere QM globale innstillinger

Opprett en kontakt

Hvis agentene samhandler med kunder på andre måter enn over telefon, kan du fremdeles evaluere deres ikke-anropsaktiviteter ved å opprette en kontakt manuelt.

Eksempler på ikke-anropsaktiviteter inkluderer:

- Overvåke skjermen til en agent
- Utføre kundeservice tellerarbeid
- Chatting

- Sende e-post
- Samhandling på sosiale medier

En evaluator kan tilordne et evalueringsskjema, evaluere kontakten og sette inn kontaktmetadata.

Hvis du har tenkt å evaluere en manuelt opprettet kontakt, bør du også bruke et evalueringsskjema som er spesielt opprettet for ikke-anropsaktiviteter. Dette gjør at instrumentbord og rapporter kan rapportere ikke-anropsaktiviteter nøyaktig. Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du konfigurerer evalueringer, kan du se Råd for evalueringsskjemaer.

Opprett en kontakt

1. Klikk på **ikonet Listealternativer** .
2. Klikk **Opprett kontakt**.
3. Angi eller velg datoen og klokkeslettet da kontakten oppstod. Standard er dagens dato.

   > **Samme** bruker kan ikke knyttes til flere manuelt opprettede kontakter som forekommer samtidig.

4. Velg et team-, agent- og evalueringsskjema.
5. Klikk på **Opprett**.

Planlegge personer

Opprette tidsplaner

En tidsplan viser tidspunktene når agenter er i tjeneste for en servicekø. For hver agent inkluderer en tidsplan start- og sluttider for arbeidsskift, pauser, lunsjer, unntak, overtid og prosjekter.

> **Det** finnes to måter å kjøre en tidsplan på: standardmåten (beskrevet i dette emnet) og ad hoc-måten. Se Legge til en agent i en eksisterende tidsplan hvis du vil ha mer informasjon.

Tidsplaner er basert på agentenes arbeidsskift. Når WFM genererer en tidsplan, tar den hensyn til agentenes arbeidsskift og prognosen som er knyttet til agentenes servicekø. WFM ser på kravene og agentenes tilgjengelighet for å lage de mest optimale tidsplanene for kontaktsenteret og dets agenter.

> **MERK:** Tidsplaner genereres midnatt til midnatt for uken i agentenes planleggingstidssoner.

WFM kan også bruke krympingsberegninger når du oppretter tidsplaner. Krymping brukes mot en full 24-timers periode og øker antall planlagte faktiske FTE (årsverk).

Når du oppretter en tidsplan, sorterer WFM tjenestekøene (både de som er individuelt valgt og de som er tilordnet de valgte flerferdighetsgruppene) etter servicekøprioritet. Deretter sorterer den agentene etter prioritet for kompetansetilordning og prioritet for flere kompetansegrupper, etterfulgt av planleggingsrekkefølgen for servicekø.

Agenter som er tilordnet faste og dynamisk planlagte arbeidsskift, planlegges før agenter tilordnes til variable arbeidsskift. Agenter som er tilordnet til tilordningsarbeidsskift, planlegges sist. Etter sortering av agenter planlegger WFM den første agenten basert på agentens arbeidsskiftpreferanser og optimaliserer agentenes pauser, lunsjer og prosjekter basert på angitte minimums- og maksimumsforsinkelser. Arbeidsskift, pauser, lunsjer og prosjekter påvirkes av dekningskrav. Når du har planlagt den første agenten, planlegger WFM neste agent osv.

Lukkede datoer og faste arbeidsskift

Når WFM planlegger en agent med et fast eller dynamisk planlagt arbeidsskift, planlegges agenten for dager, timer og ankomsttider nøyaktig som angitt i arbeidsskiftkonfigurasjonen. Den tar ikke hensyn til en lukket dato for en servicekø. Som et resultat kan en agent med et fast arbeidsskift planlegges å arbeide på en dag når kontaktsenteret er stengt (for eksempel en midtukeferie).

Hvis du vil unngå denne situasjonen, oppretter du et unntak og tilordner det til agenter med faste arbeidsskift som vanligvis arbeider på den lukkede dagen.

Planleggingsrekkefølge

WFM lar kontaktsentre definere planleggingsrekkefølgen for hver servicekø etter disse kriteriene:

- Maksimalt antall timer tilgjengelig
- Minimum antall timer tilgjengelig
- Maks antall timer per uke
- Minimum timer per uke
- Rang
- Selskapets startdato
- Avdelingens startdato

Dette gjør at du kan administrere kundekontaktoperasjoner samtidig som du maksimerer de tilgjengelige agentene for de viktigste aktivitetene.

MERK: Planleggingsrekkefølge konfigureres på siden Servicekøer (se Behandle tjenestekøer).

Avhengig av kontaktsenterets policyer kan du planlegge agenter basert på tilgjengeligheten deres for et arbeidsskift, ansiennitet eller rangering i kontaktsenteret.

Servicekøprioritet

Hvis du tilordner et prioritetsnummer til en servicekø, kan WFM løse planleggingskonflikter når agenter er tilordnet flere servicekøer. Null (0) er høyeste prioritet.

Hvis du vil generere en tidsplan for en servicekø, finner WFM agentene som er tilordnet en kompetansetilordning som er knyttet til ønsket servicekø. Når du skal generere en tidsplan for en flerkompetansegruppe, finner WFM agentene som er tilordnet til flerkompetansegruppen. WFM bestemmer deretter hvilke agenter som har et arbeidsskift med tilgjengelige timer på den angitte dagen. Hvis agenten støtter flere servicekøer, bruker WFM servicekøprioritet til å bestemme hvilken servicekø som skal tilordnes til agenten for denne tidsplanen.

EKSEMPEL : Du kan utpeke noen av agentene dine til å støtte to servicekøer og tilordne en prioritet til hver servicekø. Hvis WFM genererer tidsplanene for de to servicekøene og oppdager der Ikke er nok agenter til å støtte alle prognosekrav på tvers av begge tjenestekøene, sammenligner den prioritetsverdien for de to servicekøene og tidsplanagentene for servicekøen med høyest prioritet først.

Om planleggingsprosessen

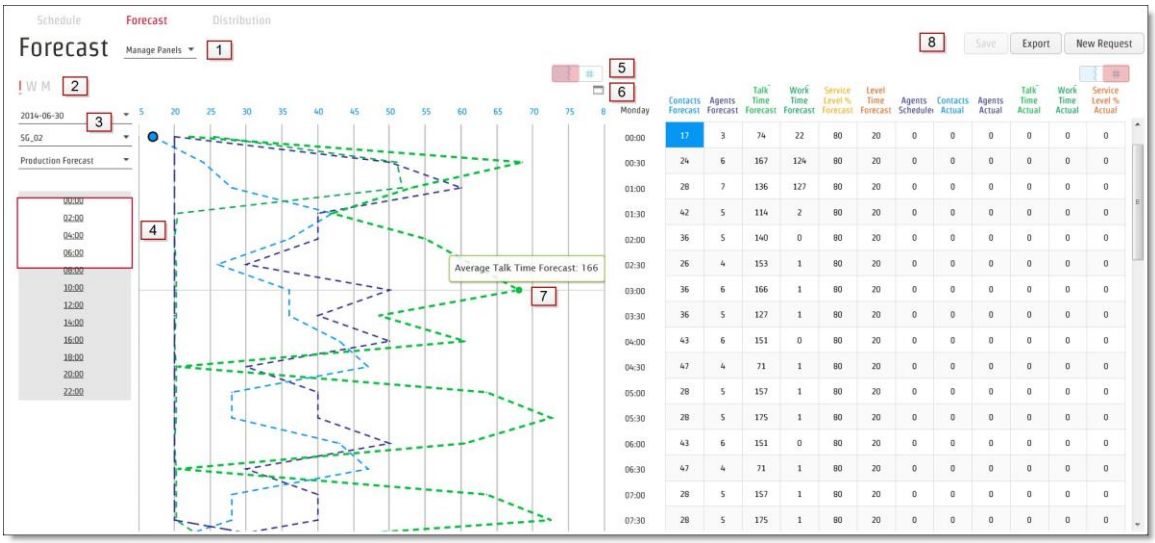
Planlegging-delen brukes til å generere distribusjoner, prognoser og tidsplaner.

Planleggingsprosessen følger disse trinnene:

- Historiske data brukes til å generere en distribusjon (se Opprette en distribusjon).
- Distribusjonsdataene og historiske data brukes til å generere en prognose (se Opprette en prognose).
- Prognosen brukes til å opprette en tidsplan (se Opprette tidsplaner).

Om siden Planlegging

Siden Planlegging viser prognoser og distribusjoner i både tabellformat og grafisk format.



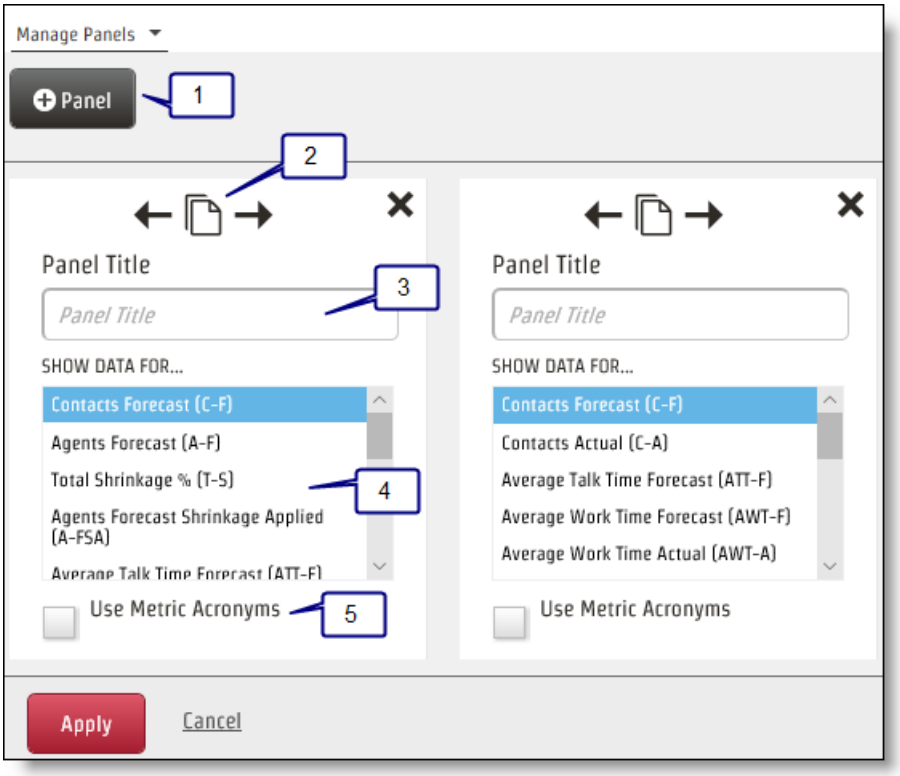
Tabellen nedenfor beskriver hvert nummererte område i denne figuren på Prognose-siden.

Forklaring	Beskrivelse
1	Klikk på Administrer paneler for å konfigurere grafene og tabellene som vises på siden (se Panel

Forkla	Beskrivelse
	Leder).
2	Kontroller zoomnivået her. Klikk på D, W eller M for å vise dataene dine ved å: ▪ Dag (D) – Data vises med et halvtimesintervall på én dag ▪ Uke (W) – Data vises i tretimersintervaller i sju dager ▪ Måned (M) – Data vises etter dag for hver dag i måneden Zoomnivåkontrollen finnes bare i prognosevisningen.
3	Velg prognosetypen, servicekøen, den bestemte prognosen eller distribusjonen, datoen (prognosen) eller dagen (distribusjon) og tidssonen du vil vise fra disse rullegardinlistene.
4	Glidebryteren for lang visning viser dataområdet du ser på. Skyv den opp og ned for å endre datoene som vises (uke- eller månedsvisning) eller timene som vises (intervallvisning).
5	Graf/tabell-kontroll. Klikk på venstre knapp (graf) eller høyre knapp (tabell) for å veksle mellom de to visningene av dataene i panelet.
6	Zoom-knappen. Klikk på denne knappen for å vise diagrammet i full bredde på skjermen i horisontalt format i stedet for i standard vertikalt format. Hvis du vil gå tilbake til vanlig visning, klikker du rektangelet øverst til høyre på skjermen.
7	Datapunkter. Velg et punkt på en linje i grafen, og den tilsvarende verdien i tabellen er uthevet (omvendt er også sant: velg en verdi i tabellen og det tilsvarende punktet på en linje er uthevet). Linjene har samme farge som kolonneoverskriften for dataene som er tilknyttet den i tabellen. Pekerfølsom tekst viser informasjon om datapunktet. I intervallvisning kan du dra datapunkter mot venstre og høyre for å endre verdiene.
8	Handlingsknapper. ▪ Lagre – Lagre eventuelle endringer du gjør i distribusjonen eller prognosen som vises. ▪ Lagre som – Lagre distribusjonen som vises, under et nytt navn. ▪ Eksporter – Eksporter den viste distribusjonen eller prognosen i CSV format. ▪ Ny forespørsel – Opprett en ny distribusjons- eller prognoseforespørsel.

Panelleder

Bruk paneladministratoren til å konfigurere hva som vises på en prognose- eller distribusjonsside.



Følgende tabell beskriver hvert nummererte område i denne figuren av panellederen.

Forklaring	Beskrivelse
1	Klikk på knappen for å legge til et nytt panel.
2	Disse ikonene lar deg flytte og kopiere et panel. Fra venstre til høyre er de: ▪ Flytt dette panelet til venstre ▪ Legg til en kopi av dette panelet ▪ Flytt dette panelet til høyre
3	Skriv inn et navn for å identifisere panelet.
4	Dette er en liste over alle beregningene som er tilgjengelige for visning i panelet. De merkes når teksten utheves.

Forkla	Beskrivelse
5	Merk av i denne avmerkingsboksen for å bruke metriske akronymer i stedet for fullstendige navn som kolonneoverskrifter i tabellen. Merk at å velge dette for en graf ikke har noen innvirkning på grafen. Den gjelder bare tabeller.

Om planleggingstyper

Når du planlegger agenter, har du muligheten til å bruke enkeltstående tjenestekøer, virtuelle tjenestekøer og multikompetansegrupper. Hver har attributter som gjør den egnet for forskjellige situasjoner.

- Enkle servicekøer er egnet i kontaktsentre der agenter med én kompetanse støtter en servicekø. Det kan for eksempel være en engelsk taletjenestekø og en spansk taletjenestekø. Agentene som er tilordnet den engelske taletjenestekøen, håndterer anrop fra engelsktalende kunder hele dagen, hver dag.
- Virtuelle tjenestekøer passer når du ønsker å kombinere lignende tjenestekøer av samme kontakttype (interaktive eller ikke-interaktive). Du kan for eksempel kombinere flere taletjenestekøer med lavt volum i én virtuell servicekø. Dette aggregerer nok volum til at nøyaktige prognoser og planlegging kan forekomme. Statistikk for de enkelte tjenestekøene med lavt volum vil ikke være tilgjengelig via WFM (men kan fås fra ACD). Vær oppmerksom på at denne utilgjengeligheten kanskje ikke er av betydning i kontaktsenteret ditt.
- Multikompetansegrupper passer når du vil samle flere tjenestekøer og flere kontakttyper, og planlegge agenter proporsjonalt for å støtte dem. En gruppe med flere ferdigheter kan for eksempel omfatte tjenestekøer for engelske talekontakter og e-postkontakter for produkt A, i tillegg til spanske talekontakter og e-postkontakter for produkt A. Fordi flerkompetansegruppen er konfigurert til å tildele bestemte prosentandeler av en agents tid til hver enkelt servicekø, vil dekningsprognoser og tidsplaner være mer nøyaktige for hver servicekø. Agentstatistikken tildeles også prosentvis til hver servicekø, og er dermed mer nøyaktig.

Begge typer planleggingsmetoder (balansert og prioritert) kan bruke blokkplanlegging (tidligere kjent som multiskill agent queuing, eller MSAQ). I blokkplanlegging utfører en agent flere aktiviteter, hver aktivitet i løpet av et angitt tidsområde. I ikke-blokkplanlegging utfører en agent derimot bare én aktivitet for hele tidsplanen.

Agentens tidsplan kan inneholde en kombinasjon av enkeltstående tjenestekøer, virtuelle tjenestekøer og flerkompetansegrupper. En agent kan for eksempel støtte én enkelt servicekø fra kl. 08.00 til 23.00 AM og en virtuell servicekø fra kl. 13.00 til 16.00.

Kontaktsenterets behov vil veilede deg i valg av hvilket planleggingsalternativ du bruker. Det kan hende du finner ut at en virtuell servicekø tjener formålet ditt best, eller at du vil tildele agenter til flere kontakttyper og flere tjenestekøer i løpet av samme tidsområde, og derfor velger å bruke flerkompetansegrupper.

VIKTIG: Vektene som tildeles tjenestekøene som utgjør en flerkompetansegruppe, bør være så nøyaktige som mulig. Hvis de ikke er nøyaktige, vil dekningen for spesifikke servicekøer være For høyt eller for lavt i den genererte tidsplanen.

Konfigurere dynamisk planlegging

Funksjonen for dynamisk planlegging gjør det mulig for agenter som er en del av en dynamisk planleggingshendelse, å velge sine egne tidsplaner. Disse tidsplanene vises på siden Agentplaner når arrangementet er over og en tidsplanforespørsel er sendt for perioden.

Før agentene kan planlegge seg selv, må du konfigurere WFM på følgende måte:

1. Opprett en dynamisk planleggingsarbeidsregel. Arbeidsregelen angir parameterne for arbeidsskiftet agenten skal planlegge: arbeidstimer per uke, starttider, arbeidsdager og så videre.
2. Konfigurer de dynamiske planleggingstilknytningene mellom en arbeidsregel, en bestemt arbeidsuke og en agent. Denne tilknytningen gir agenten muligheten til å opprette en tidsplan for den angitte arbeidsuken. Vær oppmerksom på at en dynamisk planleggingshendelse kan dekke flere uker enn agenten har en tilknytning til. Hvis for eksempel en agent har en tilknytning for uke 1 og uke 2, men den dynamiske planleggingshendelsen dekker uke 1, uke 2 og uke 3, kan agenten bare opprette en tidsplan for uke 1 og uke 2.
3. Konfigurer den dynamiske planleggingshendelsen. Velg ukene som agentene kan planlegge selv for, og konfigurer deretter unntaket for dynamisk planleggingshendelse som skal legges til i de valgte agentenes tidsplaner, slik at de har et bestemt tidspunkt til å opprette sine egne tidsplaner.

Når du bruker dynamisk planlegging, bør tidssonene for planlegging og visning være de samme. Arbeidsreglene for dynamisk planlegging tolkes i tidssonene for agentplanlegging, mens Valg som gjøres av agentene, gjøres i visningstidssonene. Hvis disse tidssonene var forskjellige, er det mulig at skiftetider faller utenfor planleggingsuken, noe som kan forårsake problemer. Derfor bør visnings- og planleggingstidssonene være de samme.

Et unntak for planleggingshendelse legges til i hver agents tidsplan i henhold til agentens rangering eller ansiennitet og tilgjengelighet i kontaktsenteret. Den høyest rangerte agenten får den første muligheten til å planlegge seg selv, den nest høyeste agenten får andre mulighet, og så videre nedover listen over utvalgte agenter.

Det finnes faktorer som påvirker når unntaket for planleggingshendelsen passer inn i agentens tidsplan. Du kan konfigurere hvilke aktiviteter som kan overskrives av hendelsesunntaket, og om unntaket kan planlegges i en periode der agenten ikke er tilgjengelig. Hvis en agents tidsplan er slik at unntaket ikke kan legges til den, planlegges agenten automatisk av WFM som vanlig.

Du kan også angi hvor lang avstand det kan være mellom unntak for sekvensielle hendelser. Hvis Agent B ikke er tilgjengelig umiddelbart etter tidspunktet da Agent As unntak er planlagt og det finnes et opphold på mer enn det konfigurerte antallet minutter, hoppes Agent B over og Agent C planlegges neste i stedet. Agent Bs arrangementsunntak vil bli lagt til i tidsplanen så snart som mulig, men agent B vil ikke få sjansen til å opprette en tidsplan i rekkefølgen etter hans eller hennes rang.

Administrere arbeidsregler for dynamisk planlegging

En dynamisk planleggingsarbeidsregel brukes til å angi parameterne for arbeidsskiftene for dynamisk planlegging. Arbeidsregler tilordnes til agenter for bestemte uker.

Feltbeskrivelser

På siden Arbeidsregler for dynamisk planlegging kan du opprette, redigere og slette arbeidsregler som gjelder for dynamisk planlegging.

MERK: Dynamisk planlegging støtter ikke delte skift (arbeidsskift som krysser midnatt).

Feltene på siden når du oppretter, redigerer eller sletter en arbeidsregel, er beskrevet nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Navn på arbeidsregel	Et unikt navn på arbeidsregelen.
Aktiver denne arbeidsregelen	Merk av i denne avmerkingsboksen for å aktivere arbeidsregelen. Du må aktivere arbeidsregelen for at den skal være tilgjengelig for bruk.
Type arbeidsregel	Velg typen arbeidsregel dette er. ▪ Uniform – Agentens arbeidsskift starter til samme tid hver dag. Timer per dag og per uke er faste. ▪ Hybrid – Agentens arbeidsskift kan starte på et annet tidspunkt hver dag. Timer per dag og per uke er faste. ▪ Variabel – Agenten velger starttid, skiftlengde og ukentlige timer innenfor de definerte parameterne.

Felt	Beskrivelse
Parametere for arbeidsregel	Parameterne for arbeidsregelen avhenger av typen arbeidsregel du
valgte. Skift lengde	(Uniform, Hybrid) Lengde på skiftet, i timer.
Timer per uke	(Uniform, Hybrid) Beregnet skrivebeskyttet felt: Skiftlengde × antall valgte arbeidsdager
Tidligste starttidspunkt	(Uniform, Hybrid, Variabel) Det tidligste tidspunktet skiftet kan være Planlagt å starte.
Siste starttidspunkt	(Uniform, Hybrid, Variabel) Den siste gangen skiftet kan være Planlagt å starte.
Minimum timer per skift	(Variabel) Minimum antall timer agenten kan arbeide i skiftet. Maksimalt
antall timer per skift	(Variabel) Maksimalt antall timer agenten kan arbeide i skiftet. Minimum
timer per uke	(Variabel) Minimum antall timer agenten kan jobbe i løpet av en uke.
Maks antall timer per uke	(Variabel) Maksimalt antall timer agenten kan jobbe i løpet av en uke.
Minimum sammenhengende planlagte dager	(Variabel) Minimum antall påfølgende dager agenten er pålagt å jobbe.
Minimumsintervall mellom arbeidsskift	(Uniform, Hybrid, Variabel) Minimum antall timer mellom slutten av ett arbeidsskift og starten på neste arbeidsskift.
Ikke-sammenhengende fridager / påfølgende fridager	(Variabel) Velg om fridager i løpet av uken kan være ikke-sammenhengende eller må være sammenhengende.
Arbeidsdager	(Uniform, Hybrid) Ukedagene agentene må planlegges for å arbeide. Som standard er mandag til fredag valgt.
Arbeidsforhold	Velg arbeidsbetingelsene som skal brukes på arbeidsskiftet. Hvis du ikke gjør det Tilordne eventuelle arbeidsbetingelser, og ingen generelle betingelser gjelder, vil agenter bli planlagt uten pauser eller lunsjer.

Administrere dynamiske planleggingstilknytninger

På siden Tilknytninger til dynamisk planlegging kan du definere og administrere en tilknytning mellom en bestemt arbeidsuke, en arbeidsregel og agenter. Når disse agentene får muligheten til å opprette sine egne tidsplaner for en bestemt arbeidsuke, bestemmer arbeidsregelen som er knyttet til denne uken og disse agentene, hvilke alternativer disse agentene skal ha når de velger sine tidsplaner. En agent kan bare være tilknyttet én arbeidsregel per uke.

Agenter-tabellen viser agentene som er tilordnet en arbeidsregel for den valgte uken, arbeidsregelen de vil bruke til å planlegge seg selv, og rangeringen og firmaets startdato (brukes til å bestemme rekkefølgen de kan planlegge seg i). Du kan sortere tabellen etter en hvilken som helst kolonne i stigende/synkende rekkefølge ved å klikke på kolonneoverskriften, eller filtrere tabellen etter agentnavn.

> **EKSEMPEL** Velg arbeidsregel A og knytt agenter 1, 2, 3 og 4 til den ved å flytte navnene deres til ruten Tilordnet. Deretter velger du arbeidsregel B og knytter agenter 5, 6, 7 og 8 til det arbeidet Regel ved å flytte navnene til Tilordnet-ruten.

Når du har konfigurert og lagret de dynamiske planleggingstilknytningene for en bestemt uke, kan du kopiere dem til andre uker ved hjelp av funksjonen Kopier. Du kan konfigurere tilknytninger for så mange uker i fremtiden som du velger.

Feltbeskrivelser

Feltene på siden er beskrevet nedenfor.

Arbeidsuke

Velg startdatoen for uken der du vil at agentene skal velge sine egne tidsplaner. Hvis du velger en dato som ikke er den konfigurerte første dagen i uken, endrer WFM automatisk valget til den første dagen i uken i den valgte uken.

Foreninger

Velg arbeidsregelen du vil bruke, fra rullegardinlisten Navn på arbeidsregel. Arbeidsreglene som er oppført i rullegardinlisten, er de som er konfigurert og aktive på siden Arbeidsregler for dynamisk planlegging.

I Agenter-tabellen velger du agentene som skal planlegge seg selv i henhold til den valgte arbeidsregelen for den valgte uken, og flytte navnene deres til Tilordnet-ruten.

Kopier

Velg startdatoen for én eller flere andre uker enn den du konfigurerte i feltet Planleggingsdato, og klikk deretter Kopier. Dette kopierer arbeidsregelen og agentene du konfigurerte, til disse ukene. Kopieringsfunksjonen aktiveres ikke før du har lagret de konfigurerte tilknytningene.

Administrere dynamiske planleggingshendelser

Bruk siden Dynamiske planleggingshendelser til å opprette, redigere, slette og gå gjennom en dynamisk planleggingshendelse. Du kan også bruke den til å generere en rapport over eventuelle planleggingsinsentiver som tilbys for et angitt datointervall.

Hendelsesunntaket brukes på tidsplanene til de valgte agentene så snart du lagrer hendelsen.

> **Hvis** en tidsplan kjøres på nytt, overskrives unntakene for dynamisk planlegging-hendelsen. Du kan sette dem inn i agentenes tidsplaner på nytt ved å lagre hendelsen på nytt. (Gjør en liten endring i tilfelle til
> Aktiver Lagre-knappen, for eksempel å legge til et tegn i hendelsesnavnet.)

Opprette et nytt arrangement

Opprette en dynamisk planleggingshendelse

1. Velg alternativet "Opprett en ny dynamisk planleggingshendelse".
2. Fullfør delene på siden. Se nedenfor for en forklaring av avsnittene.
3. Klikk på **Lagre**.

Hendelsesnavn

Skriv inn et unikt navn for den nye hendelsen, eller velg en eksisterende hendelse fra rullegardinfeltet Velg hendelse.

Planlagt periode

Velg startdatoen for perioden som skal planlegges, i feltet Planlagt startdato. Startdatoen er som standard den konfigurerte første dagen i uken som inneholder datoen du velger. I Varighet-feltet angir du antall uker du vil planlegge.

Unntak

Velg unntaket du vil bruke for hendelsen. Dette er unntaket som vises i agentplaner.

Planlegg ineffektivitet

Angi en prosentverdi for å øke prognosekravene for alle intervaller for å forhindre underbemanning. Bruk dette alternativet til å modellere effekten av tapt tid fra den ideelle FTE på grunn av normal forretningsdrift, for eksempel pauser, planlagte aktiviteter eller oppgavebytte for agenter med flere faglærde. Denne verdien er som standard 20 prosent. Det maksimale du kan angi er 50 prosent.

> **EKSEMPEL** Standardinnstillingen på 20 prosent betyr at WFM tar høyde for 1,6 timer ikke-produktiv tid hver gang en åttetimersplan velges.

Vis gjennomsnittlig antall ansatte

Merk av for dette alternativet hvis du vil at det dynamiske planleggingsrutenettet som agenten ser, skal vise bemanningsbehov som tall i tillegg til ikoner.

MERK: Analytikere vil alltid se tallene for bemanningsbehov, uansett hvilken innstilling du velger her.

Tillat overbemanning

Merk av i denne avmerkingsboksen hvis du vil at alle agenter skal ha minst ett skiftalternativ, selv om bemanningskravene er oppfylt. Agenter presenteres med minst overbemannet skift (eller skift, hvis det er uavgjort).

Bemanningsbehov for justering

Du kan aktivere en blanding av tradisjonelle arbeidsskift, eksisterende tidsplaner eller tidsplaner som er opprettet utenfor den dynamiske planleggingshendelsen, ved å balansere bemanningsbehovet med en fast prosentandel. Hvis for eksempel 40 prosent av de FTE agentene deltar i den dynamiske planleggingshendelsen, og 60 prosent er planlagt utenfor denne dynamiske planleggingshendelsen, angir du 40 (prosent) i dette feltet.

Insentiv for planlegging

(Valgfritt) Skriv inn en beskrivelse av et insentiv du vil tilby for å oppmuntre agenter til å planlegge seg for et mindre ønskelig arbeidsskift. Maksimalt antall tegn = 60.

Agenter

Agenter-tabellen viser agentene som er tilordnet en aktiv dynamisk planleggingsarbeidsregel for ukene du valgte i feltene Planlagt startdato og Varighet, og som ennå ikke er tilordnet en dynamisk planleggingshendelse.

Beregn registreringstider-knappen

Klikk denne knappen for å vise en popup-dialogboks der du kan konfigurere registreringshendelsen som er lagt til i agentens tidsplan. Registreringshendelsen er tidsperioden hvor agenten kan velge sin egen tidsplan. Det er tre kategorier i denne dialogboksen. Når du har fylt ut feltene i alle tre fanene, klikker du **på Bruk**.

Kategorien Varighet

Felt	Beskrivelse
Startdato for arrangement	Angi startdatoen for arrangementet. Dette er den første datoen som unntaket Kan vises i agentplaner.
Starttidspunkt for arrangement	Angi starttidspunktet for arrangementet. Dette er den tidligste tiden at Unntak kan vises i agentplaner på startdatoen. **EKSEMPEL** : Hvis startdatoen er 23. september og starttidspunktet er

Kategorien Varighet (forts.)

Felt	Beskrivelse
	08:00, kan du velge 07:00 den 24. september så lenge det er innenfor sluttdato og -klokkeslett.
Sluttdato for hendelse	Sluttdatoen for arrangementet. Dette er den siste datoen unntaket kan Vises i agentplaner.
Sluttidspunkt for hendelse	Sluttiden for arrangementet. Dette er siste gang unntaket kan Vises i agentplaner på sluttdatoen.
Hendelseslengde (minutter)	Lengden på arrangementet, i minutter. Dette er tiden som Agenten må opprette sin tidsplan.
Gap (minutter)	Det maksimale antallet minutter som kan eksistere mellom slutten av en Unntak og starten på neste unntak for sekvensielt rangerte agenter. Hvis agentens tidsplan er slik at unntaket ikke kan legges til i hans eller hennes tidsplan innenfor det konfigurerte tidsrommet etter Agent As unntak, vil Agent Bs unntak bli planlagt ved første tilgjengelige tidsluke, og Agent Cs unntak vil bli planlagt i Agent Bs opprinnelig tiltenkte tidsluke.

Aktiviteter-fanen

Felt	Beskrivelse
Aktiviteter som kan overskrives	Velg de planlagte aktivitetene som kan overskrives av hendelsesunntaket. Hvis du velger Ikke tilgjengelig, må du fylle ut feltene Starttid og Sluttid.
Starttidspunkt	(Ikke bare tilgjengelig aktivitet) Starttidspunktet for området der aktiviteten Ikke tilgjengelig kan overskrives.
Sluttklokkeslett	(Ikke bare tilgjengelig akivitet) Sluttidspunktet for området der aktiviteten Ikke tilgjengelig kan overskrives.

Fanen Planlegg agenter i grupper

Felt	Beskrivelse
Maksimal agentprosent for gruppeplanlegging	Den maksimale prosentandelen agenter som kan planlegges i grupper. Dette betyr at disse agentene vil ha en dynamisk planleggingshendelse lagt til i sine tidsplaner i samme tidsluke, og disse agentene vil alle opprette sine egne tidsplaner samtidig. **EKSEMPEL** : Skriv inn 75 i feltet for å planlegge 75 prosent av agentene dine i grupper. Dette betyr at 25 prosent av agentene dine vil Planlegges som enkeltpersoner.
Maksimal gruppestørrelsesprosent	Den maksimale størrelsen på planleggingsgruppen som en prosentandel av det totale antallet agenter som planlegges. **EKSEMPEL** Du vil planlegge 100 agenter i grupper, men du vil at hver gruppe ikke skal være mer enn 20 agenter. For å få dette resultatet, Du angir 20 (prosent) i dette feltet.

Gjennomgang av statusen for et arrangement

Planleggere og administratorer kan bruke alternativet "Se gjennom, rediger eller slett en eksisterende dynamisk planleggingshendelse" til å overvåke gjeldende status for en dynamisk planleggingshendelse og se gjennom og redigere sendte agentplaner. Agenter-tabellen viser alle agentene som er tilordnet hendelsen, og hver agents hendelsesstatus.

Du kan endre listen over tilordnede agenter hvis du ønsker det, og deretter beregne unntakstidene for agenter som nylig tilordnede agenter og agenter som gikk glipp av hendelsen, eller alle tilordnede agenter. Når du har valgt hvilke agenter du vil inkludere i den reviderte hendelsen, går du gjennom fanene i popup-vinduet Beregn registreringstider og reviderer informasjonen der etter behov. Når du klikker på Beregn registreringstider i popup-vinduet, genereres nye registreringshendelser for de valgte agentene.

Du kan også se gjennom tidsplaner for innsendte agenter og redigere dem. Redigering av tidsplanene må gjøres før den faktiske tidsplanen kjøres. Hvis du vil se gjennom eller redigere en tidsplan, klikker du agentens Ventende eller Fullført-kobling i Status-kolonnen for å vise siden Dynamisk planlegging for agent. Hvis du redigerer tidsplanen, klikker du Send når du er ferdig.

Hvis en agent har gått glipp av en hendelse, kan du opprette en tidsplan for denne agenten og sende den inn ved å klikke på koblingen Ubesvart status.

Generere en planleggingsinsentivrapport

Bruk alternativet «Generer en rapport om planleggingsinsentiver» for å vise en liste over alle planleggingsinsentiver som tilbys og godtas for et angitt datointervall, og for angitte agenter.

Rapporten kan vises på siden Dynamiske planleggingshendelser eller eksporteres som et regneark i CSV format.

Generere en planleggingsinsentivrapport

1. På siden Hendelser for dynamisk planlegging velger du **rapporten Generer et planleggingsinsentiv** opsjon.
2. Velg et datointervall og agentene du vil rapportere for.
3. Klikk på Vis rapport **for å vise rapporten på siden, eller** Eksporter **som CSV** for å generere en fil som kan åpnes i Excel eller andre regnearkprogrammer.

Redigere en agents dynamiske planleggingsside

Hvis agenter er konfigurert til å opprette sine egne tidsplaner ved hjelp av funksjonen for dynamisk planlegging, kan administratorer og planleggere se gjennom og redigere tidsplanene som agenter ber om, før de kjører den faktiske tidsplanen.

Slik ser du gjennom og redigerer en agents dynamiske planleggingsside:

1. På verktøylinjen velger du **Tidsplaner og planlegging > Min tidsplan**.
2. Velg agenten du vil vise den dynamiske planleggingssiden for, og naviger deretter til tidsplanen den dagen agenten mottok unntaket for dynamisk planleggingshendelse.
3. Klikk på koblingen i unntaket for å vise siden.
4. Se gjennom og rediger etter ønske, og klikk **deretter Send**.

Hvis du vil ha mer informasjon om dynamisk agentplanlegging, kan du se Dynamisk planlegging for agenter.

Konfigurere dynamisk tilgjengelighet

Dynamisk tilgjengelighet gjør det mulig for agenter å konfigurere sin egen arbeidstilgjengelighet for bestemte uker.

En dynamisk tilgjengelighetsregel brukes til å angi parameterne for agenttilgjengelighet. Dynamiske tilgjengelighetsregler tilordnes til agenter for bestemte uker eller fra en bestemt uke og forlenges på ubestemt tid.
Agentene konfigurerer tilgjengeligheten for disse periodene i henhold til parameterne som er angitt av regelen. Når disse tilgjengelighetene er godkjent, brukes de som en variabel type arbeidsskift for å planlegge agenter sammen med deres tilordnede min/maks timeforhold.

Administrere regler for dynamisk tilgjengelighet

På siden Regler for dynamisk tilgjengelighet kan du opprette, redigere, slette, tilordne og administrere arbeidsregler som gjelder for agenttilgjengelighet.

Feltene på siden når du oppretter, redigerer eller sletter regler, er beskrevet nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Regelnavn	Skriv inn et unikt navn for regelen.
Bruk på	Velg én eller flere ukedager du konfigurerer. Bruk Ctrl+Klikk for å velge flere ikke-sammenhengende dager.
Type	Konfigurer om agenten må arbeide, kan arbeide eller ikke kan arbeide på de valgte ukedagene. Dagene en agent må arbeide, vises mørkegrå, dagene en agent kan arbeide, vises lysegrå og dagene en agent ikke kan jobbe, står tomme. Valgte dager er uthevet i blått i diagrammet.
Varighet (Duration)	Konfigurer tidligste starttidspunkt og seneste sluttidspunkt for arbeidsskiftet på den valgte dagen. Skriv inn klokkeslettet i 24-timers format. Når du klikker utenfor start- og sluttidspunktfeltene, vises en stolpe som viser varigheten på skiftet, i diagrammet. Vises hvis typen er "Kan fungere" eller "Må fungere". **MERK** Når du konfigurerer varighet, må du kontrollere at det er nok tid til forlengelse av skiftet på grunn av ubetalte arbeidsforhold Aktiviteter.
Minste tillatte skiftlengde	Angi den korteste tillatte skiftlengden på en hvilken som helst dag i timer med intervaller på 15 minutter.
Maksimalt antall skift	Angi antall skift på én dag som en agent kan arbeide (delt skift).
Minimum tid mellom skift	Angi hvor lang tid som må forekomme mellom skift på samme dag. Vises hvis maksimalt antall skift er større enn ett.

Tilordne regler til agenter

Når en regel er konfigurert, kan den tilordnes til agenter.

En agent kan bare ha én regel for dynamisk tilgjengelighet for en bestemt uke. Hvis en dynamisk tilgjengelighetsregel er tilordnet til en uke som allerede har en dynamisk tilgjengelighetsregel tilordnet, vises

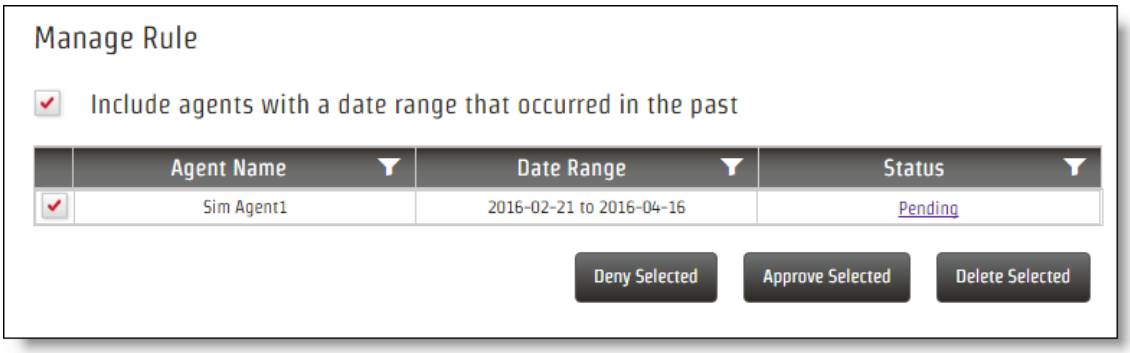
Ny oppgave vil bli brukt for de angitte ukene.

Feltene på siden når du velger å tilordne en regel til agenter, er beskrevet nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Regelnavn	Velg regelen du vil tilordne til agenter.
Agenter	Flytt agentene du vil tilordne regelen til, fra Tilgjengelig-ruten til Tilordnet-ruten.
Startdato	Velg en startdato for regelen. Hvis du velger en dato som ikke er begynnelsen på en arbeidsuke, settes den valgte datoen automatisk som standard til den første dagen i uken som er valgt.
Regelen pågår	Merk av for dette alternativet hvis du ikke vil at regelen skal ha en bestemt slutt daddel. Når dette er valgt, forsvinner Sluttdato-feltet.
Sluttdato	Velg en sluttdato for regelen. Hvis du velger en dato som ikke er slutten på en arbeidsuke, brukes automatisk den siste dagen i uken som standard.
Godkjenn forespørsel om dynamisk tilgjengelighet for agent automatisk	Merk av for dette alternativet hvis du vil at forespørsler som oppfyller parameterne som er konfigurert for regelen, skal godkjennes automatisk. Hvis dette ikke er merket, må alle forespørsler om dynamisk tilgjengelighet godkjennes av en administrator, planlegger eller leder.

Behandle tilordnede regler

Bruk alternativet «Administrer tilordnede regler» for å vise en tabell over alle agenter som er tilordnet en valgt regel for dynamisk tilgjengelighet for en datoperiode i fremtiden. Du kan også velge å føre opp agenter som er tilordnet regelen for et datointervall tidligere.



I denne tabellen kan du se hver agents status for forespørsel om dynamisk tilgjengelighet. Når du klikker på statusen, kommer du til agentens Min tilgjengelighet-side for å vise alle detaljene i forespørselen.

Når du velger en agent i tabellen, vises det knapper under tabellen som gjør det mulig å avslå, godkjenne eller slette den valgte agentens tilgjengelighetsforespørsel. Hva du kan gjøre, avhenger av statusen for forespørselen til den valgte agenten. Hvis statusen for eksempel er Godkjent, kan du utføre handlingene Avslå valgte og Slett valgte. Hvis du velger flere forespørsler med ulik status, kan du utføre handlingene som er felles for alle de valgte statusene. Hvis du for eksempel velger forespørsler med statusene Godkjent og Avslått, er Slett valgte den eneste handlingen fordi handlingen er tilgjengelig for både godkjente og avslåtte forespørsler.

Du kan filtrere tabellen etter en hvilken som helst kolonne ved å klikke Bruk filter-ikonet i kolonneoverskriften.

Om min tilgjengelighet

Funksjonen Min tilgjengelighet (også kjent som "dynamisk tilgjengelighet") lar agenter angi ukedagene og timene på dagen de er tilgjengelige for arbeid. Denne informasjonen brukes som et variabelt arbeidsskift for å planlegge agenter innenfor tilgjengeligheten for å oppfylle servicebehov.

> **MERK:** Denne funksjonen kan ikke brukes til å planlegge agenter med mindre minimums-/makstimebetingelser er konfigurert og tilordnet agentene. Selve siden er tilgjengelig for agenter så snart den er dynamisk
> Tilgjengelighetsregel er tilordnet til dem for et bestemt datoområde.

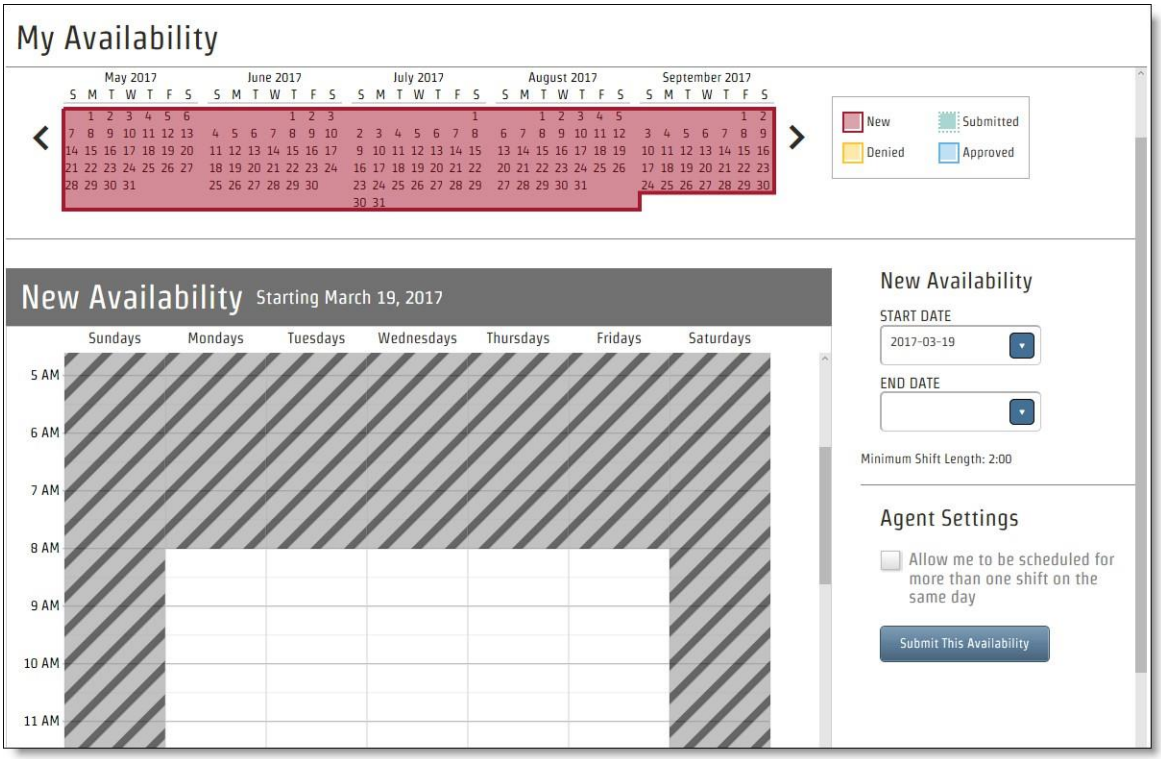
En administrator eller planlegger oppretter en dynamisk tilgjengelighetsregel (se Konfigurere dynamisk tilgjengelighet) som angir parameterne for dagene og timene agenten kan arbeide. Regelen tilordnes deretter til agenter for et bestemt datoområde eller for en ubestemt periode. Min tilgjengelighet-funksjonen blir deretter tilgjengelig for agenten under ikonet Tidsplaner og planlegging.

Dynamiske tilgjengelighetsregler kan konfigureres slik at forespørsler om agenttilgjengelighet godkjennes automatisk, så lenge forespørselen samsvarer med regelparameterne. Ellers må tilgjengelighetsforespørsler godkjennes av en administrator, planlegger eller leder for å tre i kraft.

Min tilgjengelighet for agenter

Når en dynamisk tilgjengelighetsregel er tilordnet til deg, blir alternativet Min tilgjengelighet synlig under Tidsplaner og planlegging på verktøylinjen.

Ukene du må velge tilgjengelighet for, er farget i rødt (ny tilgjengelighet) eller gult (nektet tilgjengelighet). Klikk i det røde området for å vise et diagram som viser ukedagene og timene som er tilgjengelige for valg. Ikke tilgjengelige timer er skyggelagt med grått. Begrensninger på hvordan du kan velge dager og klokkeslett er notert til høyre for grafikken.

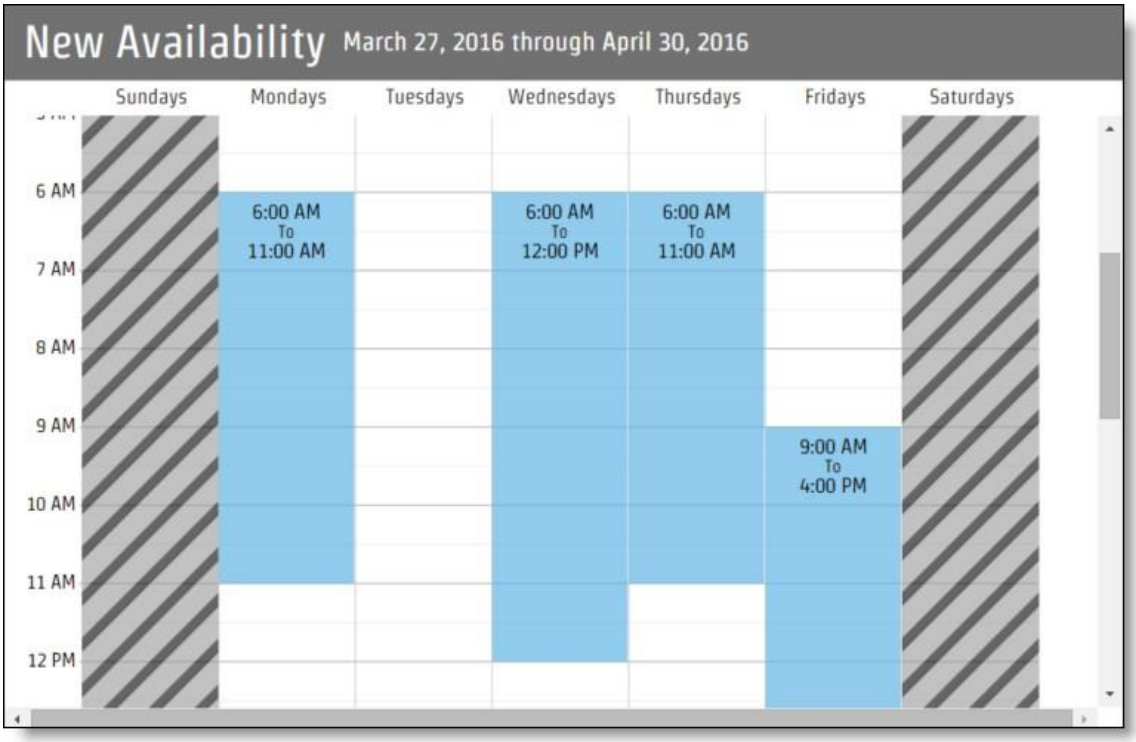


Du trenger ikke å konfigurere samme tilgjengelighet for hele perioden. Du kan konfigurere forskjellige tilgjengeligheter for delsett av hele perioden ved å velge start- og sluttdatoer for de ønskede ukene. Tilgjengelighet starter alltid den første dagen i uken og slutter på den siste dagen i uken. Du kan ikke starte eller avslutte et tilgjengelighetsvalg midt i en uke.

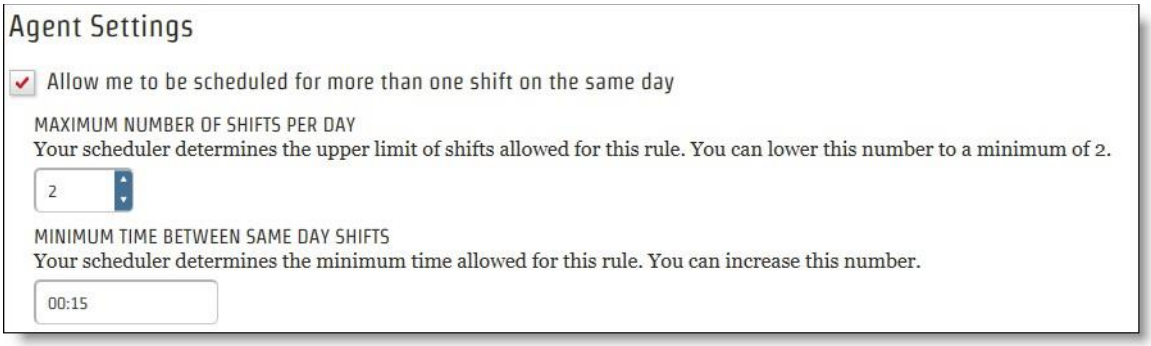
Du kan ikke velge datoer utenfor datointervallet i den opprinnelige oppgaven.

Konfigurer dagene og timene du er tilgjengelig for å arbeide på diagrammet. Klikk på en dags kolonne, og dra deretter endene av den resulterende blå linjen til de valgte start- og sluttidene. Hvis det er en begrensning, kan du ikke forkorte baren på en måte som bryter begrensningen. Hvis det for eksempel er en begrensning som angir minste skiftlengde til to timer, kan du ikke forkorte stangen til mindre enn to timer.

Grafikken nedenfor viser et diagram med fullførte tilgjengelighetsvalg. Denne agenten har valgt å ikke jobbe på tirsdager i ukene som omfattes av denne tilgjengelighetsregelen.



Hvis den dynamiske tilgjengelighetsregelen som er tilordnet til deg, tillater delte skift, vises delen Agentinnstillinger. Hvis du merker av for "La meg bli planlagt for mer enn ett skift på samme dag", kan du velge maksimalt antall skift per dag og minimumstiden mellom samme dagskift. Maksimalt antall skift per dag må være mindre enn eller lik det som er konfigurert i regelen, og minimumstiden mellom skift samme dag må være større enn eller lik det som er konfigurert i regelen.



Du har muligheten til å legge ved en kommentar til tilgjengelighetsforespørselen din når som helst. Skriv inn kommentaren din i feltet Legg igjen en kommentar, og klikk på Legg til kommentar.

Når du er ferdig med å velge tilgjengelighet, klikker du på Send inn denne tilgjengeligheten. I kalenderområdet endres ukene som dekkes av tilgjengelighetsforespørselen din fra rødt til grønt for å angi at de er sendt inn. Hvis de godkjennes, enten automatisk eller av en administrator, planlegger eller leder, blir ukene blå. Hvis de blir nektet, blir de gule.

Hvis tilgjengeligheten din blir avvist, må du sende inn et nytt valg av tilgjengelighet på nytt. Sjekk kommentarene som er knyttet til siden for informasjon om hvorfor din første forespørsel ble avslått. I de fleste tilfeller, hvis du ikke har din tilgjengelighet godkjent, vil du ikke bli planlagt å jobbe.

Du kan gå tilbake når som helst og redigere eller slette hele eller deler av den innsendte tilgjengeligheten, selv om den er godkjent. Hvis du redigerer tilgjengeligheten din, kan du endre et delsett av det du sendte inn tidligere, eller tilgjengeligheten for hele perioden.

Innsendte, godkjente og avslåtte forespørsler om tilgjengelighet (men ikke dine nye forespørsler) vises i Meldinger ut-boksen. Du kan spore statusen deres der eller se statusen deres på Min tilgjengelighet-siden.

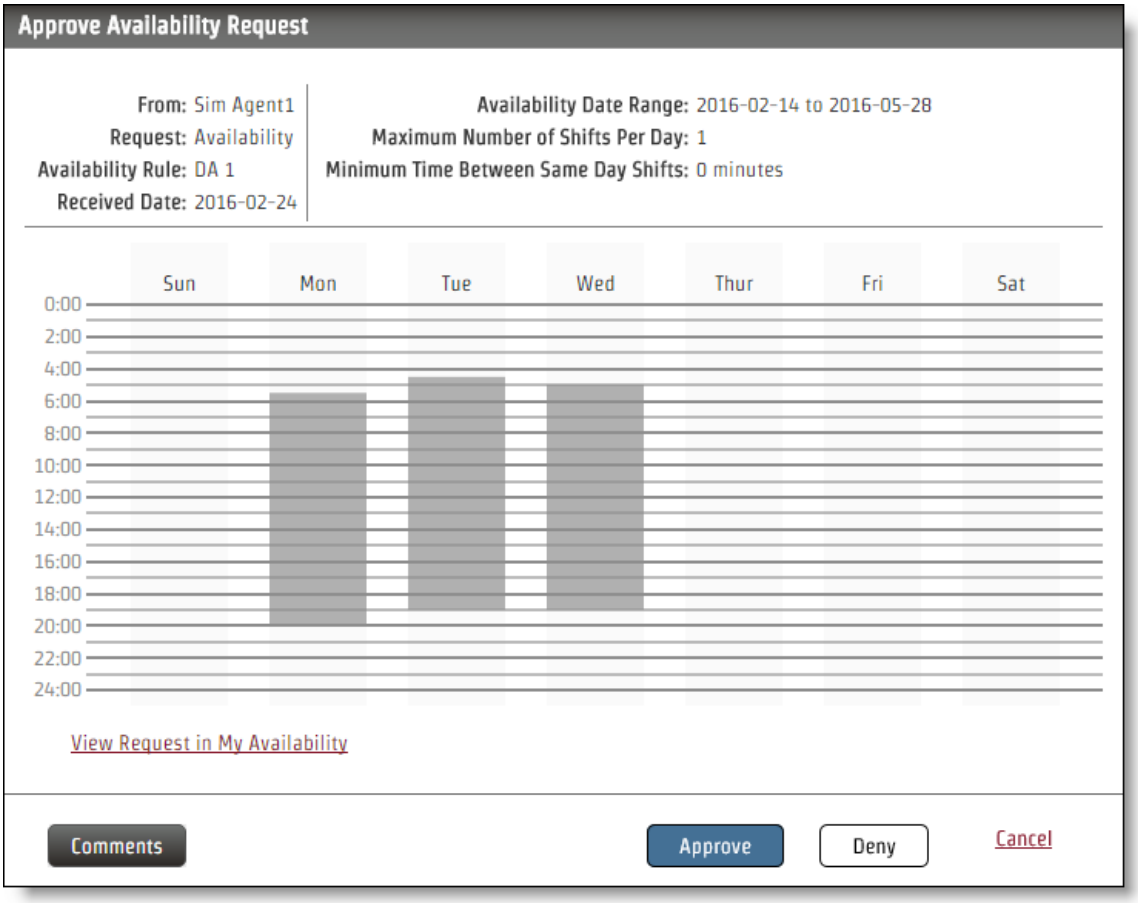
Min tilgjengelighet for administratorer, planleggere og ledere

Når agentene har fullført tilgjengelighetsvalgene, må forespørselen om dynamisk tilgjengelighet godkjennes før den kan brukes i planleggingen. Hvis den dynamiske tilgjengelighetsregelen er konfigurert for å tillate automatisk godkjenning, godkjennes forespørselen hvis den oppfyller parameterne i regelen. Siden forespørsler ikke kan sendes med mindre de oppfyller regelparameterne, godkjennes de alltid automatisk.

Hvis regelen for dynamisk tilgjengelighet ikke er konfigurert for automatisk godkjenning, må hver forespørsel godkjennes av en administrator, planlegger eller leder.

> **MERK: Ledere** kan bare godkjenne eller avslå forespørsler fra medlemmer i teamene sine. Veiledere som også er agenter, kan ikke godkjenne egne forespørsler.

Du blir varslet om forespørsler om dynamisk tilgjengelighet i gjøremålsboksen for meldinger hvis meldingsvarsler er aktivert på Varsler-siden (seKonfigurere varsler). Når du åpner en forespørsel, vises et sammendrag av forespørselen.



Du kan godkjenne eller avslå forespørselen i denne dialogboksen, eller du kan klikke koblingen Vis forespørsel i min tilgjengelighet for å bli omdirigert til Min tilgjengelighet-siden med agenten valgt og denne forespørselen vist.

Du kan deretter godkjenne eller avslå forespørselen fra siden Min tilgjengelighet. Du har også muligheten til å redigere valgene og deretter godkjenne den endrede forespørselen.

Du kan vise en agents tilgjengelighet når som helst ved å velge Min tilgjengelighet på menyen Tidsplaner og planlegging og deretter velge agenten. Når denne agentens Min tilgjengelighet-side vises første gang, vises bare kalenderlinjen med de skyggelagte områdene som angir statusen for hver dynamiske tilgjengelighetsregel som er tilordnet agenten.

Klikk på et av de skyggelagte områdene for å vise detaljer om tilgjengelighetsforespørselen. Du har muligheten til å godkjenne, nekte eller redigere den valgte tilgjengeligheten, avhengig av gjeldende status. Tabellen nedenfor beskriver handlingene du kan utføre for hver gjeldende status.

Hvis gjeldende status er:	Du kan:
Nytt	Send
Sendt inn	Godkjenn, avslå, rediger
Godkjent	Avslå, rediger
Nektet	Rediger, godkjenn

Opprette arbeidsskift

WFM lar deg opprette arbeidsskift som samsvarer med agentenes tilgjengelighet, foretrukne fridager, starttid og lengden på arbeidsdagen. Et arbeidsskift identifiserer timene og dagene agentene kan jobbe. WFM vil deretter planlegge at disse agentene passer best mulig til deres arbeidsskiftpreferanser og forretningskrav. Det er ingen grense for antall arbeidsskift du kan opprette, og WFM beholder den forrige tidsplanloggen for hver agent i den WFM databasen.

Når du konfigurerer et arbeidsskift, må du bestemme hvilken type arbeidsskift det er. Det er tre typer arbeidsskift:

- Faste arbeidsskift
- Arbeidsskift for tildeling
- Variable arbeidsskift

Du kan tilordne agenter og arbeidsbetingelser til et skift for bestemte uker.

Du kan opprette flere arbeidsskift og deretter tilordne dem til en agents arbeidsskiftrotasjon. Hvis du bruker arbeidsskiftrotasjoner (en agent arbeider forskjellige skift over flere uker), må du definere skift- og rotasjonssekvensen (se Administrere brukere og eksempel på arbeidsskiftrotasjon).

Arbeidsskift og tidssoner

Arbeidsskift er tidssonenøytrale. Dette betyr at hvis du definerer et arbeidsskift som starter klokken 08:00 AM og slutter klokken 17:00, og deretter tilordner dette arbeidsskiftet til agenter i to forskjellige tidssoner, går arbeidsskiftet fra 8:00 AM til 17:00 i hver agents lokale tidssone. Agentenes lokale tidssoner konfigureres som deres "planleggingstidssone" på Brukere-siden (se Administrere brukere).

Arbeidsskift og dynamisk planlegging

Hvis en agent oppretter en dynamisk tidsplan som faller innenfor en arbeidsskiftrotasjon, overstyrer den dynamiske tidsplanen rotasjonen for denne uken. Rotasjonen gjenopptas etter den dynamiske tidsplanen. WFM bruker disse prioriteringene når du setter arbeidsskift:

1. Dynamisk planlegging
2. Dynamisk tilgjengelighet
3. Tradisjonelle arbeidsskift

EKSEMPEL

Hvis en agent har en arbeidsskiftrotasjon på tre arbeidsskift, men oppretter en dynamisk tidsplan som faller på den andre uken i en rotasjon, overstyrer den dynamiske tidsplanen arbeidsskiftrotasjonen for den andre uken. Rotasjonen gjenopptas for den tredje uken, og neste rotasjon gjenopptar den normale tre-ukers rotasjonen.

Rotasjon 1	Rotasjon 2 med dynamisk Tidsplan lagt til	Rotasjon 3
Arbeid skift 1	Arbeid skift 1	Arbeid skift 1
Arbeid skift 2	Dynamisk tidsplan	Arbeid skift 2
Arbeid skift 3	Arbeid skift 3	Arbeid skift 3

Hvis et arbeidsskift slettes, slettes også agentens arbeidsskifttilordning. Etterfølgende agentarbeidsskifttilordninger justeres ikke automatisk slik at de ligger ved siden av tidligere tilordnede arbeidsskift
Datoer. Dette kan føre til uker der agenten ikke har tilordnet noe arbeidsskift.

Agenter kan handle arbeidsskift. Disse handlene må godkjennes av veiledere, planleggere eller administratorer. Ledere, planleggere og administratorer kan også utføre ad hoc-tidsplanhandler basert på forretningskrav og behovene til kontaktsenteret.

Faste arbeidsskift

En fast arbeidsvakt er en arbeidsvakt som dekker krav til faste timer og dager og aldri varierer. Bruk denne typen arbeidsskift til å planlegge agenter for å støtte krav for hele dager eller uker.

Et fast arbeidsskift har følgende egenskaper:

- Arbeidsdager i løpet av uken er faste
- Arbeidstimer hver dag er faste, men trenger ikke å være de samme for hver dag

- Skiftets starttid hver dag er fast, men trenger ikke å være den samme for hver dag
- Antall timer per uke som er angitt for arbeidsskiftet (timer per uke), må tilsvare totalt antall timer planlagt for ukedagene i arbeidsskiftet (totalt antall timer)

Hvis du tilordner et fast arbeidsskift til en agent, endres aldri agentens tidsplan. Hvis du tilordner faste arbeidsskift til alle agenter, kan du ikke optimalisere tidsplaner for å sikre tilstrekkelig dekning til enhver tid.

Arbeidsskift for tildeling

Et oppdragsarbeidsskift er en type fast arbeidsskift som ikke dekker krav. Bruk et tilordningsarbeidsskift til å planlegge agenter for aktiviteter utenfor service, for eksempel prosjekter for hele dager eller uker.

Variable arbeidsskift

Et variabelt arbeidsskift er et arbeidsskift som dekker krav til variable timer og dager. Bruk denne typen arbeidsskift til å planlegge agenter for å støtte en servicekø for variable dager og uker.

I motsetning til et fast arbeidsskift gir et variabelt arbeidsskift fleksibilitet på minst en av følgende måter:

- Du kan tilordne én eller flere dager i uken som en valgfri arbeidsdag.
- Du kan tilordne den totale arbeidstiden for én eller flere dager per uke som variabel.
- Du kan tilordne ankomsttiden for én eller flere dager i uken som variabel.

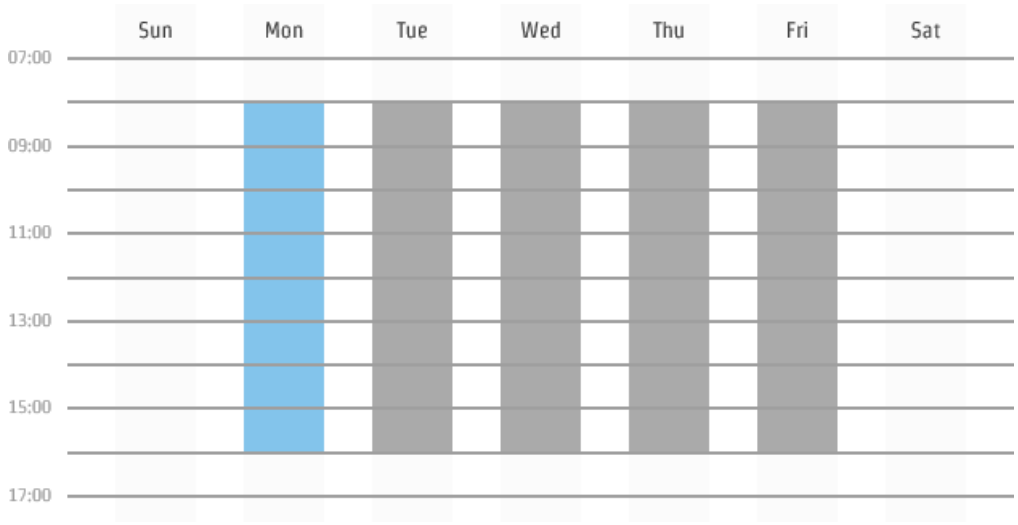
En eller flere av følgende egenskaper er forskjellige i et variabelt arbeidsskift:

- Minimum og maksimum dager per uke og timer per uke - Med et variabelt skift kan det være lurt å begrense maksimalt antall dager og timer per uke for å begrense overtid og garantere en rimelig uthvilt ansatt. Det kan også hende at du må bruke minst antall timer per dag og dager per uke for agenten. Du angir minimum og maksimum antall dager per uke og timer per uke for arbeidsskiftet. Deretter angir du minimum og maksimum antall timer for hver ukedag agenten kan arbeide for dagen. Du kan også angi ukedagene som er potensielle fridager for agenten.
- Tidligste og seneste starttidspunkt – Bestem det tidligste tidspunktet du kanskje vil at agenten skal starte arbeidet, og når agenten kan starte arbeidet. Når du kjenner de tidligste og seneste mulige starttidspunktene, konfigurerer du de tidligste og siste starttidspunktene for en agent i WFM for hver dag i et arbeidsskift.

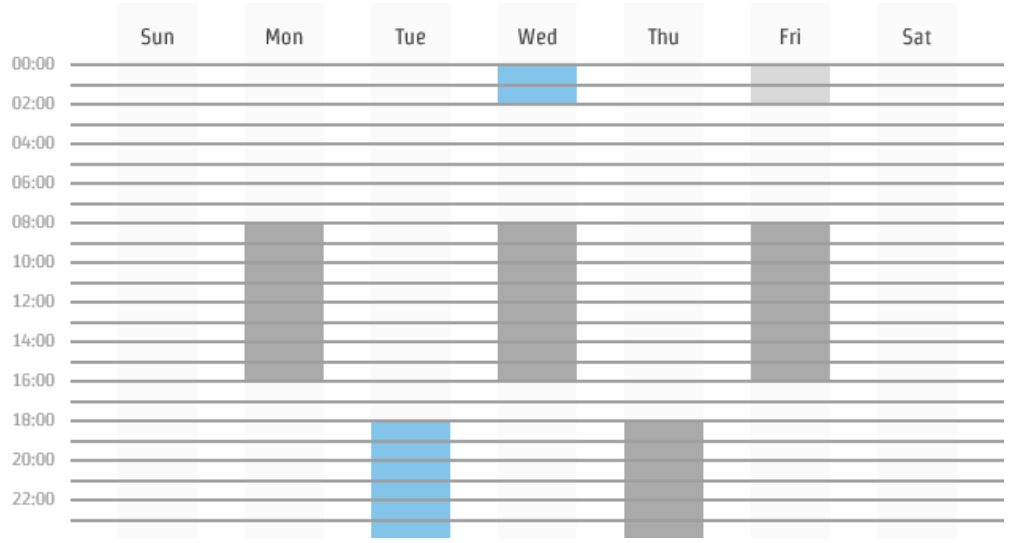
Forstå parametergrafen for arbeidsskift

Parametergrafen for arbeidsskift er en visuell fremstilling av arbeidsskiftet du konfigurerer. Den viser en linje for hver dag du konfigurerer, og viser starttider og varighet. For faste skift og arbeidsskift for tildelinger viser diagrammet en grå stolpe for hver planlagte ukedag. Den valgte dagen vises i blått.

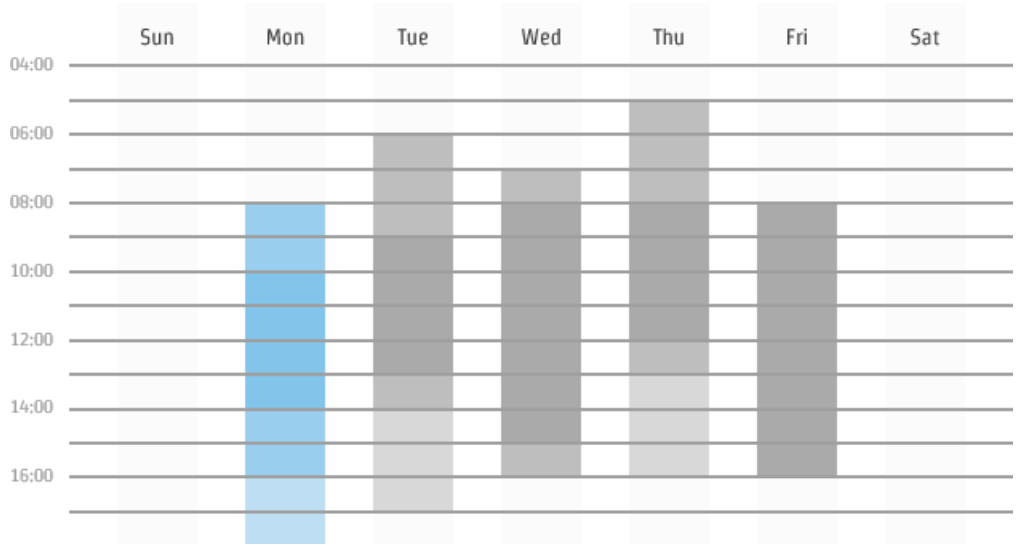
Følgende graf viser et fast skift som starter kl. 08:00 mandag til fredag og har en varighet på åtte timer daglig.



Følgende graf viser også et fast arbeidsskift, men det inkluderer to dager hvor det planlagte arbeidsskiftet krysser midnatt. Tirsdag og torsdag starter arbeidet kl. 18.00 og avsluttes kl. 02.00 neste morgen. Dette vises visuelt ved at linjen for tirsdag (dagen er valgt i daglinjen, slik at den vises som blå i grafen) fortsetter inn i onsdag.



Følgende graf viser en variabel arbeidsforskyvning. Kjernetimene agenten jobber hver dag, vises i mørkegrå eller blå. De variable starttidene og skiftvarigheten er angitt med lysere grå eller blå. På mandag kan agenten for eksempel starte arbeidet fra 08.00 til 10.00, og skiftvarigheten er mellom fire og åtte timer lang. Den mørkeblå indikerer at uansett når agenten starter eller hvor lenge skiftet er, er agenten i kontaktsenteret fra 08:00 til 14:00.



Vise tildelte arbeidsskift

Bruk alternativet "Vis tilordnede arbeidsskift" for å se en liste over tilordnede arbeidsskift for uken som inkluderer en valgt dato.

Vise tilordnede arbeidsskift

1. **Velg alternativet Vis tilordnede arbeidsskift.**
2. Velg en dato. Tabellen Tilordnede arbeidsskift vises, og viser alle planlagte arbeidsskift for uken som inkluderer den valgte datoen, og antall agenter som er tilordnet hvert arbeidsskift.
3. Velg et arbeidsskift, og klikk **Vis agenter** for å vise navnene på agentene som er tilordnet dette arbeidsskiftet.

Feltbeskrivelser

På siden Arbeidsskift kan du opprette, redigere og slette arbeidsskift. Du kan også vise tilordnede arbeidsskift.

Feltene på siden når du oppretter, redigerer eller sletter et arbeidsskift, er beskrevet nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Navn på arbeidsskift	Det unike navnet på arbeidsskiftet.
Aktiver	Merk av i denne avmerkingsboksen for å aktivere arbeidsskiftet. Den må være aktivert for at den skal være tilgjengelig for bruk. **Når** du deaktiverer et arbeidsskift, vises det ikke lenger i agentens tidsplaner, og det vil ikke bli brukt i nye tidsplanforespørsler. Agenter som er tilordnet til dette arbeidsskiftet, må tilordnes på nytt til forskjellige aktive arbeidsskift, ellers blir de ikke planlagt for uken.
Arbeidsskifttype	Type arbeidsskift. Når du redigerer et eksisterende arbeidsskift, er det begrensninger for å endre arbeidsskiftet til en annen arbeidsskifttype, som følger: ▪ En fast arbeidsvakt kan endres til et oppdragsarbeidsskift ▪ Et variabelt arbeidsskift kan ikke endre arbeidsskifttype ▪ Et arbeidsskift for tildeling kan endres til et fast arbeidsskift
Ukentlig forekomst	(Bare variable arbeidsskift) Minimum og maksimum antall timer og dager i uken kan en agent planlegges. Disse verdiene må være konsistente med skiftparametrene. Du kan for eksempel ikke angi minst fem dager i uken når bare én dag er konfigurert i skiftparametrene.
Parametere for forskyvning	Skiftparametrene avhenger av hvilken type arbeidsskift du valgte. Som du angir parametere for hver ukedag, vises de grafisk i parametergrafen for arbeidsskift (se Forstå parametergrafen for arbeidsskift). Faste og oppdragsarbeidsskift: ▪ Bruk på – Velg en dag fra daglinjen for å konfigurere parameterne for den dagen. ▪ Skiftstart – Angi tidspunktet skiftet starter. ▪ Skiftlengde – Angi lengden på skiftet.

Felt	Beskrivelse
	▪ Dager i uken – (skrivebeskyttet) Denne verdien beregnes basert på antallet dager du konfigurerer. ▪ Timer per uke – (skrivebeskyttet) Denne verdien beregnes basert på antall dager du konfigurerer og lengden på skiftet hver dag. Variable arbeidsskift: ▪ Bruk på – Velg en dag fra daglinjen for å konfigurere parameterne for den dagen. ▪ Skiftstart – Angi de tidligste og siste tidspunktene agentens skift kan starte for den dagen. ▪ Skiftlengde – Angi minimum og maksimum skiftlengde for den dagen. ▪ Minimumsintervall – Angi minimumstiden mellom arbeidsskift. ▪ Tillatte fridager – Merk av i denne avmerkingsboksen hvis agenten kan ha denne fridagen. Hvis klarert, vil agenten bli pålagt å jobbe denne dagen hvis det er timer tilgjengelig.
Planlagt økning	(Bare variable arbeidsskift) Ønsket økning i skiftlengde. Den Standardverdien er 30 minutter.
Optimering	(Bare variable arbeidsskift) Den ønskede optimaliseringstypen: ▪ Optimal – WFM planlegger agenter med faste arbeidsskift først. Deretter planlegges de tilgjengelige agentene med variable arbeidsskift slik at de best oppfyller kravene for resten av dagen. ▪ Multilineær – WFM planlegger agenter med faste arbeidsskift først. Deretter undersøker den krav som starter på begynnelsen av dagen for alle som ikke dekkes av agenter med faste skift, og den planlegger agenter med variable skift uten å ta hensyn til behov senere på dagen.
Arbeidsforhold	Arbeidsbetingelsene som gjelder for arbeidsskiftet (se Administrere arbeid

Felt	Beskrivelse
	forhold).
Metadata for aktivitet	(Bare tildelingsarbeidsskift) Tilordner en standard metadataverdi til, eller Fjerner en standard metadataverdi fra Work Shift. Denne verdien er valgfri. Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du konfigurerer metadataverdier, kan du se Administrere metadataverdier for aktivitet.

Eksempel på turnustjeneste

Tabellen nedenfor viser hva som skjer når du flytter arbeidsskift opp og ned i ruten Tilordnet på siden Agenter.

Handling	Effekt på skiftrotasjon	Kommentar
Velg Skift 3	Uke A | Skift 1 Uke B | Skift 2 **Uke C | Skift 3** Uke D | Skift 4	-
Klikk Opp	Uke A | Skift 1 Uke B | Skift 2 **Uke B | Skift 3** Uke C | Skift 4	Skift 2 og 3 er nå delte skift for uke B.
Klikk Opp	Uke A | Skift 1 **Uke B | Skift 3** Uke C | Skift 3 Uke D | Skift 4	Uke B har ikke lenger et delt skift.
Klikk Opp	**Uke A | Skift 3** Uke A | Skift 1	Skift 3 og 1 er nå delte skift for uke A.

Handling	Effekt på skiftrotasjon	Kommentar
	Uke B | Skift 2 Uke C | Skift 4	
Klikk Opp	**Uke A | Skift 3** Uke B | Skift 1 uke C | Skift 2 Uke D | Skift 4	Skift 3 er nå først i rotasjonen og alle andre vakter er flyttet ned en uke.

MERK: Et delt arbeidsskift er en situasjon der en agent jobber to forskjellige skift i løpet av samme dag. Før du deler et arbeidsskift, må du opprette to arbeidsskift som starter og slutter på forskjellige Tider eller dager, og som ikke overlapper.

EKSEMPEL Hvis en agent arbeider fire timer om morgenen og fire timer om kvelden, må du opprette ett arbeidsskift som dekker morgentimene og et annet arbeidsskift som dekker kvelden Timer.

Administrer arbeidsforhold

WFM skiller mellom rutinemessige og ikke-rutinemessige aktiviteter. Den kategoriserer aktiviteter som oppstår under hvert arbeidsskift (for eksempel pauser og lunsjer) som rutine. Disse rutinemessige aktivitetene kalles arbeidsforhold. En arbeidsbetingelse er et sett med regler som brukes til å identifisere rutinemessige aktiviteter som hindrer agenten i å svare kontakter.

Det er to typer arbeidsforhold:

- Betalte timer – Skiftlengden forlenges på grunn av ubetalte pauser og lunsjer
- Skiftlengde – Skiftlengden forlenges ikke på grunn av ubetalte pauser og lunsjer

Planleggingstjenesten bruker bare arbeidsbetingelser med betalte timer. Intradag dynamisk planlegging og delvis dagshandel og tilbud bruker bare arbeidsforhold med skiftlengde.

Et arbeidsvilkår kan være koblet til faste arbeidsskift, tilordningsskift eller variable arbeidsskift eller arbeidsbetingelsesprofiler som er tilordnet til agenter. Hvis agenten kan arbeide fire og en halv til seks timer i løpet av et arbeidsskift og planleggingen er i halvtimesintervaller, kan du konfigurere arbeidsbetingelser for 4,5, 5, 5,5 og 6 timer og tilordne dem til agentens arbeidsskift, eller bruke dem som generelle betingelser. Du kan også konfigurere et områdebasert arbeidsvilkår som dekker et område fra 4,5 til 6 timer.

> **MERK** WFM oppretter agentplaner uten pauser eller lunsjer hvis du ikke tilordner arbeidsbetingelser og ikke har noen generelle arbeidsbetingelser. Hvis du ikke vil tildele spesifikt arbeid Betingelser for bestemte arbeidsskift eller arbeidsbetingelsesprofiler, oppretter generelle arbeidsforhold.

> **Bare** generelle betingelser og arbeidsbetingelser som er tilordnet til arbeidsbetingelsesprofiler som er tilordnet til agenter, brukes i dynamiske tilgjengelighets- og delvise dagtilbud og handler.

For hver arbeidsbetingelsesaktivitet må du angi følgende informasjon:

- Navn
- Varighet (Duration)
- Den minste forsinkelsen mellom starten av arbeidsskiftet og starten på denne arbeidsbetingelsesaktiviteten. Hvis for eksempel arbeidsskiftet starter kl. 08.00 og denne arbeidsbetingelsesaktiviteten ikke kan starte tidligere enn kl. 09.00, må minimumsforsinkelsen være 1:00.

  > **MERK:** Forsinkelsen må passe inn i den mindre lengden på en områdebasert tilstand.

- Den maksimale forsinkelsen mellom starten av arbeidsskiftet og starten på denne arbeidsbetingelsesaktiviteten. Hvis for eksempel arbeidsskiftet starter kl. 08.00 og denne arbeidsbetingelsesaktiviteten ikke kan starte senere enn 09.20, må maksimal forsinkelse være 1:20.
- Minimumsintervallet mellom slutten av den forrige arbeidsbetingelsesaktiviteten og starten på denne arbeidsbetingelsesaktiviteten. Hvis for eksempel den forrige arbeidsbetingelsesaktiviteten er en pause på 15 minutter, og denne arbeidsbetingelsesaktiviteten er en lunsj på én time, og det må være minst halvannen time mellom pausen og lunsjen, må minimumsintervallet være 90 minutter.
- Intervallet i minutter som WFM bruker til å planlegge arbeidsbetingelsesaktiviteten. Mulige verdier er 00:05, 00:10, 00:15, 00:20 og 00:30.
- Den delen som er betalt. Du kan for eksempel angi at det betales 15 minutters pause og at én times lunsj er ubetalt.

Vær oppmerksom på at når du oppretter tidsplaner, kontrollerer planleggingstjenesten at alle arbeidsbetingelsesaktivitetene kan brukes som konfigurert. Hvis det ikke finnes et gyldig tidspunkt der alle arbeidsbetingelsesaktivitetene kan brukes som konfigurert, ignorerer planleggingstjenesten arbeidsbetingelsesaktiviteten med en advarsel i logg- og feilsøkingsfilene.

Planleggingstjenesten bruker arbeidsbetingelsesaktivitetene for et arbeidsvilkår i følgende rekkefølge. Alle verdier er i stigende rekkefølge, unntatt der det er angitt.

1. Minimal forsinkelse
2. Maksimal forsinkelse

3. Varighet (Duration)
4. Betalt del
5. Minimumsintervaller
6. Økning
7. Pause type (Lunsj før pause)
8. Bryt navn
9. Farge-ID

Den foretrekker å følge konfigurasjonen av arbeidsbetingelsen i stedet for servicekøbehovet.

Arbeidsbetingelsen som brukes på en agents arbeidsskift på en bestemt dato, velges på følgende grunnlag:

- Listen over arbeidsbetingelser for betalte timer som er knyttet til betingelsesprofilen (hvis angitt for agenten), arbeidsskiftet (hvis tilordnet) og listen over generelle arbeidsbetingelser for betalte timer, sorteres separat som følger:
    1. Minimum betalte timer (synkende rekkefølge)
    2. Maksimalt antall betalte timer (synkende rekkefølge)
    3. Starttid (stigende rekkefølge)
    4. Arbeidsbetingelses-ID (stigende rekkefølge)
- Søk etter arbeidsbetingelser for betalte timer som er knyttet til arbeidsbetingelsesprofilen (hvis angitt for agenten), før arbeidsbetingelsene for betalte timer knyttet til arbeidsskiftet (hvis tilordnet), før du søker blant generelle arbeidsbetingelser for betalte timer.

  Søkekriterier for arbeidsforhold er:

    - Er aktivert på ukedagen
    - Har starttid tidligere eller det samme som starttiden for arbeidsskift
    - Har samme minimums- og maksimumslengde på skift som den planlagte arbeidsskiftlengden
    - Planlagt arbeidsskiftlengde er innenfor minimum og maksimum skiftlengde

Etter sortering og filtrering ovenfor for gyldige treff, velges arbeidsbetingelser i henhold til følgende tabell. I denne tabellen,

- "Rekkevidde" refererer til et arbeidsforhold der minimum og maksimum betalte timer ikke er de samme.
- "Ikke-rekkevidde" refererer til et arbeidsforhold der minimum og maksimum betalte timer er de samme.
- "Ingen" betyr at ingen arbeidsbetingelse er konfigurert.

Kilde for arbeidsforhold			
Generelt	**arbeidsbetingelsesprofil**	**Arbeid skift**	**Kilde brukt**
Ikke-rekkevidde, rekkevidde, ingen	Ikke-rekkevidde	Ikke-rekkevidde	Arbeidsbetingelsesprofil
	Ikke-rekkevidde, rekkevidde	Område	Arbeidsbetingelsesprofil
	Område	Ikke-rekkevidde	Arbeidsskift
	Område	Ingen	Arbeidsbetingelsesprofil
	Ingen	Ikke-rekkevidde, rekkevidde	Arbeidsskift
Ikke-rekkevidde, rekkevidde	Ingen	Ingen	Generell arbeidstilstand

Én måte å unngå planleggingskonflikter på, er å bruke følgende parametertilordninger:

Maksimal forsinkelse ved morgenpause = minimum lunsjforsinkelse - minimum lunsjintervall - varighet av morgenpausen

Minimum lunsjforsinkelse = maksimal forsinkelse i morgenpausen + varighet av morgenpausen + minimumsintervall for lunsj

Eksempel 1: Arbeidsforhold uten ulønnede aktiviteter

Et kontaktsenter har opprettet tre arbeidsbetingelsesaktiviteter: Morgenpause, Lunsj og Ettermiddagspauser. Arbeidsskift er åtte timer lange. Start- og sluttidspunktet for arbeidsskift varierer: starttider kan være så tidlig som 07:30 og sluttid så sent som 17:30.

Arbeidsbetingelsesaktivitetene konfigureres som følger.

Aktivitet	**Min. forsinkelse**	**Maks forsinkelse**	**Varighet (Duration)**	**Min. intervall**
Morgenpause	01:30	03:00	00:15	00:00
Lunsj	03:00	05:00	00:30	01:30
Ettermiddagspause	05:30	06:45	00:15	01:30

Hvis en agents arbeidsskift begynner klokken 08.00 AM, kan denne agentens morgenpause starte når som helst mellom 9.30 AM og 11.00 AM. Agentens lunsj kan starte når som helst mellom 23.00 AM og 13.00. Agentens ettermiddagspause kan starte når som helst mellom kl. 13.30 og 14.45.

Anta for eksempel at WFM for å håndtere forventet anropsvolum må planlegge at en agent skal begynne arbeidet klokken 08.00 AM og ta en lunsjpause fra 11.00 til 11.30 AM. WFM planlegger deretter agentens morgenpause fra 9:30 til 9:45 AM for å oppfylle minimumsforsinkelsen på 01:30 for den arbeidsforholdsaktiviteten.

Det tidligste lunsjen kan starte er imidlertid 11:15 AM (9:45 AM pluss 1:30, minimumsintervallet mellom denne og forrige aktivitet). WFM kan ikke opprette en tidsplan som tilfredsstiller alle parametrene slik de er konfigurert. Denne situasjonen kan korrigeres ved å redusere minimumsforsinkelsen for morgenpausen fra 01:30 til 01:15 eller ved å redusere minimumsintervallet for lunsj til 01:15.

Eksempel 2: Arbeidsbetingelse med ubetalte aktiviteter

Et kontaktsenter har opprettet tre arbeidsbetingelsesaktiviteter: Morgenpause, Lunsj og Ettermiddagspauser. Lunsjpausen er ubetalt tid. Arbeidsskift er åtte timer lange, men siden det er en times ubetalt lunsj, strekker arbeidsskiftet seg faktisk over ni timer. Planleggingstjenesten planlegger ni timer for agenten.

Start- og sluttidspunktene for arbeidsskift varierer: starttider kan være så tidlig som 7:30 AM og sluttid så sent som 18:30.

Aktivitet	Min. forsinkelse	Maks forsinkelse	Varighet (Duration)	Min. intervall
Morgenpause	01:15	03:00	00:15	00:00
Lunsj	03:00	05:00	01:00 (ubetalt)	01:30
Ettermiddagspause	08:00	08:30	00:15	01:30

Hvis en agents arbeidsskift begynner klokken 08.00 AM, kan agentens morgenpause starte når som helst mellom 9.30 AM og 11.00 AM. Agentens lunsj kan starte når som helst mellom 23.00 AM og 13.00.

Agentens ettermiddagspause kan starte når som helst mellom kl. 16.00 og 16.30. Dette gir mulighet for en times ubetalt lunsj. Det legger til timen og lar deg legge inn en forsinkelse på 08:00, noe du ikke kunne gjøre hvis lunsjen var en betalt aktivitet. Du kan ikke ha en forsinkelse som er like lang som arbeidsskiftet med mindre det er ubetalt tid inkludert, i dette tilfellet strekker agentens tidsplan seg over en periode på ni timer.

Planlegging og ubetalte aktiviteter

Arbeidsforholdene strekker ikke alltid skift for å imøtekomme ubetalte aktiviteter.

For normal planlegging (standard arbeidsskift, dynamisk tilgjengelighet og dynamisk planlegging) vil arbeidsbetingelsene som brukes, forlenge skiftet slik at det oppfyller de betalte og ubetalte timene for skiftet. Hvis for eksempel en agent er planlagt for et åtte-timers skift, og arbeidsbetingelsen på åtte timers betalte timer som brukes, inkluderer en ubetalt lunsjpause på én time, er skiftet planlagt å dekke en faktisk periode på ni timer for å imøtekomme en times ubetalt lunsjpause pluss åtte timer med betalte aktiviteter.

For andre typer hendelser som arbeidsforholdene gjelder for, for eksempel dynamisk planlegging gjennom dagen og deldagtilbud og handler, forlenger ikke arbeidsvilkårene skift for ubetalte aktiviteter. Hvis en agent for eksempel henter to timer overtid i en intradagplanleggingshendelse fra kl. 15.00 til 17.00, kan det brukes et arbeidsvilkår på to timers skiftlengde, og hvis dette totimers arbeidsvilkåret inneholder en ubetalt lunsjpause på 30 minutter, plasseres den innenfor totimerssegmentet og ikke forlenges. Overtidsskiftet vil fortsatt være 15:00-17:00 og ikke utover, og agenten vil bli betalt for en og en halv time, ikke to timer.

Feltbeskrivelser

Bruk siden Arbeidsforhold til å opprette, redigere og slette

arbeidsbetingelser. Feltene på siden Arbeidsvilkår er beskrevet nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Navn på arbeidsbetingelse	Navnet på arbeidsbetingelsen. Navnet skal gjøre det enkelt å identifisere arbeidsbetingelsen når du tilordner den til agenter, for eksempel "Kundeservice - 4, 5 timer." Du kan også bruke dette feltet til å endre navnet på et eksisterende arbeidsvilkår.
Type arbeidsbetingelse	Type arbeidsbetingelse: ▪ Betalte timer – (standard) Når du velger betalte arbeidsbetingelser, utvider systemet skiftlengden på grunn av ubetalte pauser og lunsjer. ▪ Skiftlengde – Når du velger arbeidsbetingelser basert på skiftlengde, forlenger ikke systemet skiftlengden på grunn av ubetalte pauser og lunsjer.
La betalte timer være en rekkevidde	(Vises bare hvis Betalte timer i Arbeidsbetingelsestype er valgt) Merk av i denne avmerkingsboksen for å angi et minimum og maksimum antall betalte timer.
Betalte timer	(Vises bare hvis avmerkingsboksen Tillat betalte timer å være et område ikke er

Felt	Beskrivelse
	valgt) Totalt antall betalte timer (i TT:MM) for arbeidsforholdet.
Minimum betalte timer	(Vises bare hvis "Tillat at betalte timer er et område" er valgt) Den Minimum antall betalte timer (i TT:MM) for arbeidsforholdet.
Maksimalt antall betalte timer	(Vises bare hvis "Tillat at betalte timer er et område" er valgt) Den Maksimalt antall betalte timer (i TT:MM) for arbeidsforholdet.
La skiftlengden være et område	(Vises bare når Skiftlengde i Arbeidsbetingelsestype er valgt) Merk av i denne avmerkingsboksen for å angi en minimum og maksimal skiftlengde.
Skift lengde	(Vises bare hvis "Tillat at skiftlengde er et område" ikke er valgt) Den Total skiftlengde (i TT:MM) for arbeidsforholdet.
Minimum skiftlengde	(Vises bare hvis "Tillat at skiftlengde er et område" er valgt) Den Minimum skiftlengde (i HT:MM) for arbeidsforholdet.
Maksimal skiftlengde	(Vises bare hvis "Tillat at skiftlengde er et område" er valgt) Gå inn i Maksimal skiftlengde (i TT:MM) for arbeidsforholdet.
Dette er en generell tilstand	Merk av for dette alternativet hvis denne arbeidsbetingelsen gjelder for hvert arbeidsskift Med samme antall timer eller arbeidstidsintervall per dag, og hvis ingen andre arbeidsbetingelser er knyttet til disse arbeidsskiftene. Hvis du ikke merker av for en arbeidsbetingelse, og ingen andre arbeidsbetingelser er koblet til en arbeidsskift- eller arbeidsbetingelsesprofil som er knyttet til agenten, vil WFM ikke planlegge pauser eller lunsjer til agenter som er tilordnet dette arbeidsskiftet. **MERK:** Det kan bare være ett generelt vilkår per planlagt skiftlengde eller betalte timer som arbeidsskiftet brukes på. Bare Generelle betingelser og arbeidsbetingelser knyttet til arbeidstilstandsprofiler som er tilordnet agenter, brukes i dynamiske tilgjengelighets- og delvise dagtilbud og handler.
Bruk arbeidsbetingelse på arbeidsskift med eventuell ankomsttid	Merk av for dette alternativet hvis du vil at arbeidsbetingelsen skal gjelde for arbeidsskift med eventuell ankomsttid. Hvis det ikke er merket av i avmerkingsboksen, angir du et tidspunkt hvis du vil at arbeidsbetingelsen skal gjelde for arbeidsskift som begynner på eller senere

Felt	Beskrivelse
	enn den angitte ankomsttiden. Disse alternativene utelukker hverandre: du kan bare velge én av dem.
Dager som skal inkluderes	Dagene som dette arbeidsvilkåret gjelder for. Som standard er hver dag utvalgt. Minst en dag må velges.
Aktiviteter	Klikk Legg til for å legge til en rad i Aktiviteter-tabellen, og angi deretter detaljene for aktiviteten. Disse inkluderer: ▪ Navn – Skriv inn et navn for å beskrive pausen eller lunsjen. Hvis du lar dette feltet stå tomt, fyller WFM det med Pause. ▪ Type – Pause eller lunsj. ▪ Min. forsinkelse – Den minste tiden i formatet TT:MM som må gå mellom skiftets starttid og starten på denne aktiviteten. Denne verdien må være i multipler på fem minutter. Hvis noe annet angis, avrundes verdien til nærmeste fem minutter. ▪ Maks forsinkelse – Den maksimale tiden i formatet TT:MM som kan gå mellom skiftets starttid og starten på denne aktiviteten. Denne verdien må være i multipler på fem minutter. Hvis noe annet angis, avrundes verdien til nærmeste fem minutter. ▪ Varighet - Hvor lenge aktiviteten varer i formatet TT:MM. Denne verdien må være i multipler på fem minutter. Hvis noe annet angis, avrundes verdien til nærmeste fem minutter. Aktiviteter med verdien null (0) ignoreres. ▪ Økning – Økningen i løpet av en time når aktiviteten kan begynne. Hvis aktiviteten for eksempel kan starte én time etter skiftstarten 08:00 og du velger 15-minuttersintervallet, kan aktiviteten starte kl. 09:15, 09:30 eller 09:45. ▪ Min.intervall – Den minste tiden mellom denne og den forrige aktiviteten. Denne verdien må være i multipler på fem minutter. Hvis noe annet angis, rundes verdien av til nærmeste fem

Felt	Beskrivelse
	referat. ▪ Betalt del – Den delen av aktiviteten i formatet TT:MM som betales. Aktiviteter som ikke er betalt, forlenger arbeidsskiftet med ulønnet varighet for betalte timers arbeidsforhold. For eksempel vil et åtte timers arbeidsskift med en times ubetalt lunsj bli et arbeidsskift som strekker seg over ni timer. Det er en grense på 48 timer i arbeidsforhold. ▪ Farge-ID – Fargen som representerer denne aktiviteten i tidsplanen. Farge-ID er hex-koden for den valgte fargen. ▪ Aktivitetsmetadata – (valgfritt) Tilordner en metadataverdi til, eller fjerner en metadataverdi fra, pauser eller lunsjer. Hvis du tilordner eller fjerner en metadataverdi her, overstyres eventuelle standard metadataverdier du har tilordnet på siden Aktivitetsmetadata. Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du konfigurerer metadataverdier og tilordner dem til pauser og lunsjer, kan du se Behandle aktivitetsmetadataverdier.
Maksimal optimaliseringsjustering	Lar deg kontrollere hvor lenge funksjonen Optimaliser tidsplaner kan flytte en pause eller lunsj fremover eller bakover innenfor aktivitetsbegrensningene. Hvis verdien er tom, kan optimalisereren flytte aktiviteten så langt aktivitetsbegrensningene tillater. Hvis verdien er null (0), kan ikke aktiviteten flyttes. **Maksimumsverdien** for dette feltet er 23:59.
Tilordne arbeidsbetingelsesprofiler	Én eller flere arbeidsbetingelsesprofiler som er tilordnet arbeidsbetingelsen.
Tilordne arbeidsskift	(Vises bare når Arbeidsbetingelsestype er Betalte timer) En eller flere Arbeidsskift som skal bruke denne arbeidsbetingelsen.

Definisjoner for arbeidsbetingelsesknapper

Knapp	Beskrivelse
Lagre	Klikk for å lagre den nye eller endrede arbeidsbetingelsen. Denne knappen er deaktivert

Knapp	Beskrivelse
	Til en arbeidsbetingelse er navngitt eller valgt, og alle utfylte felt er gyldige.
Slett	Klikk for å slette arbeidsbetingelsen. Denne knappen er deaktivert til en arbeidsbetingelse er navngitt eller valgt.
Avbryt	Klikk for å avbryte endringer i arbeidsbetingelsen.

Behandle arbeidsbetingelsesprofiler

Med arbeidsbetingelsesprofiler kan du knytte ikke-generelle arbeidsbetingelser til agenter i stedet for bare å knytte dem til arbeidsskift. Ved hjelp av arbeidsbetingelsesprofiler kan du optimalisere en agents intradaglunsjer og pauser og automatisere flytting av agentens pauser og lunsjer for å forbedre dekningen av servicekø.

Bare administratorer og planleggere kan opprette og administrere arbeidstilstandsprofiler.

Du bør opprette arbeidsbetingelsesprofiler som inkluderer arbeidsbetingelser for betalte timer (skiftlengder utvides på grunn av ubetalte pauser og lunsjer) og arbeidsbetingelsesprofiler som inkluderer arbeidsbetingelser for skiftlengde (skiftlengder forlenges ikke på grunn av ubetalte pauser og lunsjer). Profiler med arbeidsbetingelser for skiftlengde er nyttige hvis agenter kanskje utfører delvise daghandler og -tilbud eller dynamisk planlegging intrady. Se Administrere arbeidsforhold.

Hver arbeidsbetingelsesprofil inkluderer et sett med agenter og arbeidsbetingelser. Det kreves ikke at en agent eller en arbeidsbetingelse inkluderes i en arbeidsbetingelsesprofil.

> **MERK:** En agent kan bare inkluderes i én enkelt arbeidsbetingelsesprofil. Flere arbeidsbetingelser kan imidlertid inkluderes i en arbeidsbetingelsesprofil, og et arbeidsvilkår kan være medlem av Flere arbeidstilstandsprofiler.

Planlegging med arbeidsbetingelsesprofiler

Planleggingstjenesten kan bruke arbeidsbetingelser i agentens arbeidsbetingelsesprofil til å planlegge agentens lunsjer og pauser. Arbeidsbetingelsene brukes på agentens arbeidsskift på en bestemt dato.

Feltbeskrivelser

Bruk siden Arbeidsbetingelsesprofiler til å opprette, redigere og slette

arbeidsbetingelsesprofiler. Feltene på siden Arbeidsforholdsprofil er beskrevet nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Navn på profil for arbeidsvilkår	Et unikt navn på arbeidsbetingelsesprofilen.
Tilordne arbeidsbetingelser	Velg og tilordne bestemte arbeidsbetingelser til arbeidsbetingelsesprofilen. Det samme arbeidsvilkåret kan inkluderes i flere arbeidsbetingelsesprofiler.
Tilordne agenter	Velg og tilordne agenter til arbeidsbetingelsesprofilen. Både aktive og Inaktive agenter kan velges. **En** agent kan bare tilordnes til én arbeidsbetingelsesprofil.

Administrer min/maks timeforhold

På siden Min/maks time kan du begrense tiden agentene arbeider ved å angi følgende parametere:

- Minimum og maksimum antall dager agentene dine jobber hver uke
- Minimum og maksimum antall betalte timer som agentene dine jobber hver uke
- Minimum og maksimum antall betalte timer som agentene dine jobber hver dag i uken

Konfigurering av min/maks timeforhold er valgfritt. Det er obligatorisk hvis du vil at agenter skal planlegges ved hjelp av dynamisk tilgjengelighet (se Om Min tilgjengelighet).

MERK: Vilkår for Min/maks time tilordnes til agenter som bruker profiler for min/maks time (se Tilordne vilkår for min/maks time til agenter).

Arbeid skift og tidsplaner

Min/maks timeforhold spiller inn i følgende planleggingsmetoder:

- Faste, tildelingsskift og variable arbeidsskift

  Du kan også begrense minimum og maksimum antall dager og betalte timer som agentene arbeider hver uke gjennom variable arbeidsskift. Hvis du tilordner en agent til både en Variabelt arbeidsskift og en betingelse for min/maks time i samme uke (enten ved å bruke en betingelse for min/maks time som standard eller bruke en betingelse på et bestemt datoområde), bruker WFM konfigurasjonen fra vilkåret Min/maks time i stedet for konfigurasjonen fra det variable arbeidsskiftet.

- Dynamisk planlegging

- Dynamisk tilgjengelighet
- Dynamisk planlegging i løpet av dagen
- Manuelt redigerte tidsplaner
- Handler, tilbud, unntak, veiledning og avspasering

Når du tilordner en min/maks-profil til en agent, vil minimum/maks-betingelsene gjelde for hvert arbeidsskift som er tilordnet agenten på alle ukedager. Min/maks-betingelser begrenser bare betalte timer. Ubetalte aktiviteter teller ikke mot de ukentlige eller daglige parameterne du konfigurerer på denne siden.

Tidsdefinisjoner

Grensene du angir på denne siden, gjelder for uker og dager slik de er definert av WFM, ikke nødvendigvis slik de vises i en kalender.

- "Uke" refererer til den planlagte uken i WFM slik den er definert i feltet Første dag i uken på siden Globale innstillinger (se Konfigurere systemomfattende WFM innstillinger). "Uke" inkluderer alle timer i hvert arbeidsskift som begynner i en planlagt uke, selv i arbeidsskift som krysser midnatt til neste planlagte uke. "Uke" inkluderer ikke noen timer fra et arbeidsskift i en tidligere uke som krysser midnatt inn i den.
- "Dag" refererer til dagen som et arbeidsskift begynner på, og det inkluderer alle timer i arbeidsskiftet, selv om arbeidsskiftet krysser midnatt til neste dag. "Dag" inkluderer ikke noen timer fra et arbeidsskift i en tidligere dag som krysser midnatt inn i den.

> **EKSEMPEL**
> En agent har følgende arbeidsskift på mandag og tirsdag:
>
> - Mandag 20:00–tirsdag 16:00 AM
> - Tirsdag 14:00–22:00
>
> WFM deler ikke de åtte timene i det første skiftet mellom mandag og tirsdag. Siden arbeidsskiftet begynner på mandag, teller WFM alle åtte timene som en del av mandagens arbeidsvakt.

Både "dag" og "uke" refererer til dager og uker slik de vises i en agents tidssone for planlegging (se Om tidssoner).

Vurderinger ved planlegging av konfigurasjon

Enkelte tidsplanelementer som du konfigurerer i andre deler av WFM, kan opprette tidsplaner som bryter med Min/maks-betingelsene som er tilordnet til agentene. I noen tilfeller kan dette føre til at agenter ikke blir planlagt.

Disse elementene inkluderer følgende.

Unntak

Hvis en agents tidsplan inkluderer et delvis eller heldags betalt eller ubetalt unntak, vil WFM prøve å opprette en tidsplan som oppfyller eventuelle vilkår for min/maks timer som er tilordnet til agenten på siden Min/maks time profiler som standard eller for et bestemt datointervall.

Tilordning av betalte eller ubetalte unntak kan imidlertid noen ganger fortsatt føre til tidsplaner som bryter vilkårene for min/maks time. En agent vil fortsatt bli planlagt hvis et betalt eller ubetalt unntak oppretter en tidsplan som bryter agentens vilkår for min/maks time.

Eksempel 1: Betalt unntak

En agent er tilordnet til en min/maks time-profil med en betingelse for min/maks time som begrenser agenten til å arbeide maksimalt 10 timer på onsdager, og denne agenten har også et arbeidsskift på onsdager fra kl. 08.00 AM til 16.00. En veileder har imidlertid også tildelt et betalt unntak til agenten onsdag fra kl. 16.00 til 20.00.

Dette betyr at agenten har tilsvarende en 12-timers arbeidsvakt på onsdag, fra 8:00 AM til 8:00. Agentens tidsplan bryter derfor agentens vilkår for min/maks time, men agenten er fortsatt planlagt.

Eksempel 2: Ubetalt unntak

En agent er tilordnet en min/maks timeprofil med en betingelse for min/maks time som begrenser agenten til å jobbe minst seks timer på onsdager, og denne agenten har også et arbeidsskift på onsdager fra kl. 08.00 AM til 16.00. En veileder har imidlertid også tildelt et betalt unntak til agenten onsdag fra kl. 08.00 AM til 13.00.

Det betyr at agenten har tilsvarende tre timers arbeidsskift onsdag, fra klokken 13.00 til 16.00. Agentens tidsplan bryter derfor agentens tilstand på seks timer min/maks time, men agenten er fortsatt planlagt.

Overlappende arbeidsskift

Arbeidsskift som begynner på en dag, kan noen ganger krysse midnatt og overlappe arbeidsskift som begynner neste dag. Når dette skjer, teller WFM ikke hvor lenge tidsplanene overlapper to ganger. I stedet beholder den hele arbeidsskiftet på den overlappende dagen, og det forkorter arbeidsskiftet på den overlappede dagen.

Dette kan føre til at agentens tidsplan bryter en betingelse for tilordnet min/maks time. En agent blir ikke planlagt hvis overlappende arbeidsskift oppretter en tidsplan som bryter agentens vilkår for min/maks timer.

EKSEMPEL

En agent tilordnes en min/maks-time-profil med en betingelse for min/maks time som begrenser agenten til å arbeide minst åtte timer på mandag og tirsdag.

Agenten har følgende arbeidsskift på disse dagene:

- Mandag 10:00–tirsdag 18:00 AM
- Tirsdag 2:00 AM–10:00 AM

Denne agentens vakter overlapper i fire timer tirsdag, fra klokken 02.00 AM til 06.00 AM. WFM teller disse fire timene som en del av mandagens arbeidsvakt, ikke tirsdagens.

Det betyr at agenten nå har tilsvarende fire timers vakt tirsdag, fra klokken 06.00 AM–10.00 AM. Agentens tidsplankonfigurasjon bryter derfor agentens tilstand på åtte timer min/maks time, og agenten er ikke planlagt.

Feltbeskrivelser

Bruk siden Vilkår for min/maks time til å opprette, redigere og slette min/maks. timeforhold.

Feltene på siden er beskrevet nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Tilstandsnavn for Min/maks time	Et unikt navn på tilstanden.
Minste betalte timer per uke	Minimum antall betalte timer per uke som en agent kan jobbe. Disse timene må være lik eller mindre enn det maksimalt antall timer som agentenes konfigurasjoner for dynamisk planlegging, dynamisk tilgjengelighet og arbeidsskift tillater dem å arbeide i løpet av en uke.
Maks betalte timer per uke	Maksimalt antall betalte timer per uke som en agent kan jobbe. Disse timene må være større enn eller lik det minst mulige antallet timer som agentenes dynamiske planlegging, dynamiske tilgjengelighet og arbeidsskiftkonfigurasjoner tillater dem å arbeide i løpet av en uke.
Min dager per uke	Minimum antall dager per uke som en agent kan jobbe. Disse Dagene må være mindre enn eller lik det totale antallet dager agentenes konfigurasjoner for dynamisk planlegging, dynamisk tilgjengelighet og arbeidsskift tillater dem å arbeide i løpet av en uke.

Felt	Beskrivelse
Maks dager per uke	Maksimalt antall dager per uke som en agent kan jobbe. Disse Dagene må være større enn eller lik det totale antallet dager agentenes konfigurasjoner for dynamisk planlegging, dynamisk tilgjengelighet og arbeidsskift krever at de arbeider i løpet av en uke. **EKSEMPEL** En leder tilordner en agent til et femdagers variabelt arbeidsskift. På to dager har veileder valgt fridager Avmerkingsboks for tillatt (to dager er valgfritt). På tre dager har ikke tilsynsføreren merket av for Fridager tillatt (tre dager kreves). Hvis lederen også tilordner en betingelse for min/maks time til denne agenten, må lederen angi et tall som er lik eller større enn tre i feltet Maks dager i uken.
Bruk på	Ukedagen eller -dagene du vil konfigurere parameterne for. Bruk SKIFT+KLIKK til å merke flere sammenhengende dager, eller CTRL+KLIKK for å merke flere dager som ikke er sammenhengende.
Betalte timer	Min – Minste betalte timer for den valgte ukedagen. Disse timene må være mindre enn eller lik det maksimalt antall timer som agentenes konfigurasjoner for dynamisk planlegging, dynamisk tilgjengelighet og arbeidsskift tillater dem å arbeide på den valgte dagen. Maks – maksimalt antall betalte timer for den valgte ukedagen. Disse timene må være større enn eller lik det minst mulige antallet timer som agentenes konfigurasjoner for dynamisk planlegging, dynamisk tilgjengelighet og arbeidsskift tillater dem å arbeide på den valgte dagen.
Minimumsintervall mellom skift	Den minste tiden som kan eksistere mellom skift på forskjellige dager. **MERK** Minimumsintervallet mellom skift brukes og valideres på det tidspunktet du kjører planen, og ikke for tidsplanen Redigeringer gjort senere.

Tilordne betingelser for min/maks time til agenter

Profiler for Min/maks time brukes til å knytte tilstandene Min/maks time til bestemte agenter for bestemte uker. Agenter må enten være tilknyttet standard min/maks-timeprofil eller en bestemt min/maks-timeprofil som skal planlegges ved hjelp av arbeidsskift med dynamisk tilgjengelighet.

Feltene på siden er beskrevet nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Min/maks time profilnavn	Skriv inn et unikt navn for profilen.
Bruk standardbetingelse	Merk av i denne avmerkingsboksen for å angi en standard min/maks-time-betingelse og Velg den betingelsen fra rullegardinlisten. Standardbetingelser gjelder når det ikke er tilordnet en betingelse til et bestemt datointervall for agenten. **Hvis** du ikke konfigurerer en standardbetingelse og det ikke er konfigurert noen betingelser for et bestemt datointervall for en agent, Den agenten vil bli planlagt uten minimums- eller maksimumsbegrensninger for timen.
Betingelser for datoområde	Klikk Legg til for å konfigurere en startuke, sluttuke og min/maks time Vilkår som gjelder for dette datointervallet. Merk av i avmerkingsboksen til venstre for en eksisterende linje for å slette denne linjen fra tabellen.
Tilordne agenter	Flytte agenter fra rutene Tilgjengelig til Tilordnet for å tilordne dem til profilen.

Begrens antall agenter som skal planlegges

På siden Maksimale bemanningsgrupper kan du angi et tak for hvor mange av agentene som er tilordnet til gruppen, som kan planlegges å arbeide samtidig.

EKSEMPEL : Kontaktsenteret ditt har 200 agenter tilgjengelig for arbeid, men plass til bare 100 agenter. Du kan ikke planlegge mer enn 100 agenter samtidig. For å sikre at tidsplaner imøtekommer Denne grensen, definerer du en maksimal planleggingsgruppe som inkluderer dine 200 agenter, og som setter den samtidige planleggingsgrensen til 100 agenter.

Hvis du bruker Maksimal bemanningsgrupper, bør du også bruke balansert planlegging.
Når du kjører en tidsplan for agenter som er underlagt begrensningen for en maksimal bemanningsgruppe, og grensen er nådd, kan ingen flere agenter planlegges. Det opprettes ikke en tidsplan den uken for agenter utenfor maksimumsgrensen, selv om den bryter med disse agentenes personlige min/maks-timeprofil eller arbeidsskiftrotasjon. Tidsplanen kjører normalt for andre agenter, og kan fullføres med statusen Delvis fullført. Detaljsiden for brukerforespørsel (se Vise serverforespørsler fra WFM brukere) viser agentene som ikke kunne planlegges på grunn av den maksimale bemanningsbegrensningen.

Når en maksimal bemanningsgruppe er konfigurert, tas det hensyn til begrensningen den setter i alle områder som oppretter eller endrer tidsplaner. Disse områdene omfatter følgende:

- Kjøre en tidsplan
- Opprette en dynamisk planlagt hendelse
- Godkjenne tidsplanhandler og tilbud
- Godkjenne forespørsler om veiledning, unntak og avspasering
- Kopiere planlagte aktiviteter
- Automatisk eller manuell godkjenning av dynamisk intradagplanlegging
- Redigere agentplaner på siden Agentplan
- Endringer som gjøres via siden Behandling av tidsplanredigering

Systemet avviser forsøk på å endre tidsplaner som vil bryte med begrensningen for maksimal bemanningsgrense. Hvis du likevel vil endre tidsplanen, kan du gjøre andre endringer i tidsplanen som løser problemet (for eksempel flytte aktivitetene til andre agenter) og prøve den opprinnelige tidsplanendringen på nytt.

Agentskift som er underlagt en begrensning for maksimal bemanningsgruppe, omfatter alle aktiviteter bortsett fra aktivitetene Ingen tidsplan, Ikke tilgjengelig og Tilgjengelig.

Unntak, som tas med ved vurdering av maksimalbegrensning av bemanningsgruppe, er et særtilfelle. Noen unntak, for eksempel ferier, krever ikke at en agent opptar et kontaktsentersete. Denne agentens tilstedeværelse skal ikke telle med i grensen for maksimal bemanningsgruppe. For å skille mellom unntak som skal telle og de som ikke skal, kan et unntak konfigureres til å kreve en arbeidsstasjon. Se Håndtere unntak hvis du vil ha mer informasjon.

Feltbeskrivelser

Siden Maksimale bemanningsgrupper lar deg opprette, redigere og slette maksimale

bemanningsgrupper. Feltene på siden når du oppretter, redigerer eller sletter en maksimal

Felt	Beskrivelse
bemanningsgruppe, er beskrevet nedenfor.	
Maksimalt navn på bemanningsgruppe	Det unike navnet på den maksimale bemanningsgruppen.
Maksimal bemanningsgrense	Maksimalt antall agenter som kan arbeide samtidig på en Tid.

Felt	Beskrivelse
Tilordne agenter	Flytte agenter fra rutene Tilgjengelig til Tilordnet for å tilordne dem til Maksimal bemanningsgruppe.

Opprette en distribusjon

En distribusjon består av en ukes kontaktdata for hvert 30-minutters intervall på dagen. Dataene omfatter følgende:

Søyle	Beskrivelse
Kontakt Ratio	Prosentandel av dagens totale kontakter for intervallet. **Når** kontaktforholdet eksporteres, uttrykkes det som en desimal, ikke en prosentandel. Det vises for eksempel et kontaktforhold I tabellen som 2,03 % eksporteres til et regneark som 0,0203.
Distribusjon av kontakter	Antall kontakter mottatt i intervallet. Hvis aktivert på Global Innstillinger-siden (innstilling Aktiver prognosekontakter som desimaler), kan denne verdien ha opptil to desimalplasser.
Gjennomsnittlig taletid	Gjennomsnittlig tale- eller
behandlingstid. Gjennomsnittlig arbeidstid	Gjennomsnittlig
arbeidstid etter kontakt.	

Fordelingen bestemmer kontaktvolumsvingningene innenfor intervallene på en dag. Slik

genererer WFM en distribusjon:

1. WFM beregner gjennomsnittlig antall kontakter som er mottatt i referanseperioden for hvert planleggingsintervall for hver ukedag som er valgt i distribusjonsforespørselen. Dager med spesielle arrangementer ses bort fra. Velg seks til åtte siste uker for referanseperioden, pass på at du ikke bruker en uke med uvanlig volum, for eksempel en ferieuke.

   EKSEMPEL Hvis du skal beregne gjennomsnittlig kontaktvolum for intervallet 8:30–9:00 AM på mandag, tar WFM summen av volumet for intervallet 8:30–9:00 AM for hver mandag I referanseperioden og dividerer summen med antall mandager i referanseperioden.

2. WFM dividerer deretter resultatet for hver halvtime med gjennomsnittlig antall kontakter mottatt for hele dagen for å bestemme prosentandelen av dagens kontakter som ankommer i løpet av dette intervallet.

3. WFM beregner gjennomsnittlig taletid (interaktive servicekøer) eller behandlingstid (ikke-interaktive servicekøer) og arbeidstidsverdier etter kontakt per kontakt for hver halvtime.

> **EKSEMPEL** : Slik beregner du gjennomsnittlig taletid/behandlingstid for 8:30–9:00 AM intervallet på mandag tar WFM summen av taletid/saksbehandlingstid for hver kontakt mellom kl. 08.30 AM og AM for hver mandag i referanseperioden og dividerer summen på antall kontakter. WFM bruker samme metode for å beregne gjennomsnittlig arbeidstid.

Fremtiden gjentar ikke alltid fortiden. Fremtidige hendelser kan føre til at en kontaktdistribusjon endres. Hvis du vet om kommende hendelser som kan påvirke en distribusjon, kan du redigere distribusjonen for å ta høyde for disse hendelsene. For et hvilket som helst 30-minuttersintervall kan du endre antall kontakter som sannsynligvis vil ankomme, gjennomsnittlig tale- eller behandlingstid og gjennomsnittlig arbeidstid etter kontakt (se Redigere distribusjoner og prognoser).

Retningslinjer for generering av en distribusjon

Å velge en passende referanseperiode er viktig for å generere en distribusjon som passer for prognoseperioden din.

Du kan generere en distribusjon én gang og bruke den på nytt for hver prognose eller generere en ny distribusjon hver gang du genererer en prognose. En distribusjon og prognose kobles automatisk – en servicekø kan bare ha én produksjonsdistribusjon og én produksjonsprognose om gangen.

Hvilken distribusjonstype du genererer, avhenger av hvilken type tjenestekø du genererer den for. Bruk følgende retningslinjer når du genererer en distribusjon:

- Hvis dine daglige eller ukentlige kontaktdata svinger vilt, velg en lengre referanseperiode. Hvis kontaktdataene dine er ganske stabile, velger du en kortere referanseperiode.
- Hvis kontaktdataene dine er ganske stabile eller sesongbaserte, velger du en lengre referanseperiode fra samme periode i fjor.
- Hvis du har minst ett år med historiske data og forretnings- og rutingsmønstrene dine ikke har endret seg dramatisk, bruker du en referanseperiode fra året før som ligner på prognoseperioden.
- Hvis du har historiske data for mindre enn ett år, eller hvis forholdene ved kontaktsenteret har endret seg dramatisk, kan du identifisere en nyere periode som sannsynligvis har kontaktdata som ligner på prognoseperioden.
- Hvis kontaktdataene er rimelig stabile gjennom året, kan du gå flere måneder uten å måtte generere en ny distribusjon.
- Hvis kontaktdataene varierer ofte eller viser sesongvariasjon, må du kanskje generere distribusjonen på nytt minst én gang i måneden eller hver gang du oppretter en prognose.

> **Distribusjoner** ignorerer datoer i referanseperioden som har spesielle hendelser tilordnet, og datoer som er merket som lukkedatoer.

Administrere distribusjoner

Bruk siden Distribusjonsforespørsler til å generere produksjonsdistribusjoner og navngitte distribusjoner.

Produksjonsdistribusjonen brukes som standard til å generere en prognose. Det kan bare være én produksjonsdistribusjon. Derimot kan det være mange navngitte distribusjoner. Navnedistribusjoner brukes til å analysere hvordan ulike forhold påvirker kontaktvolumer og agentplaner. En navngitt distribusjon kan genereres med historiske data som en produksjonsdistribusjon er, men den kan også genereres uten historiske data og deretter fylles ut manuelt.

Du kan også bruke en navngitt distribusjon i stedet for en produksjonsdistribusjon til å generere en prognose.

> **Hvis** du er sikker på at kontaktvolumet og distribusjonen i kontaktsenteret er stabil, trenger du bare å generere én distribusjon og én prognose, og du trenger ikke å bruke navngitt Distribusjoner.

Generere en produksjonsdistribusjon

Generere en produksjonsdistribusjon

1. På siden Distribusjonsforespørsel velger du alternativet Send inn en forespørsel **om** produksjonsdistribusjon.
2. Velg én eller flere tjenestekøer. De tilgjengelige tjenestekøene som er oppført, er de som ikke har merket av for "Ikke generer prognoser eller tidsplaner for denne tjenestekøen" på siden Administrer tjenestekøer .
3. Angi startdatoen og sluttdatoen for ønsket referanseperiode i tidssonen for servicekøen. Referanseperioden bør ha historiske data som ligner på datoene du vil generere en prognose for. Det skal foreligge data for hver valgte ukedag i referanseperioden. Hvis det ikke finnes noen data, fyller WFM disse periodene med nuller.
4. Velg ukedagene du vil beregne en distribusjon for. Som standard er alle ukedager valgt.
5. Bestem om du vil at servicekøens standardtider (Gjennomsnittlig taletid og Gjennomsnittlig arbeidstid etter kontakt) skal oppdateres basert på denne distribusjonen.
6. Planlegg når du vil at forespørselen skal kjøres. Forespørselen kjøres som standard umiddelbart.
7. Klikk på **Send inn**.

Når forespørselen er kjørt, kan du se distribusjonen og redigere den etter behov.

Generere en navngitt distribusjon

Bruk siden Distribusjonsforespørsel til å sende inn en navngitt distribusjonsforespørsel. Forespørselen kan generere en ny navngitt distribusjon eller overskrive en eksisterende navngitt distribusjon med nye data.

Generere en navngitt distribusjon

1. På siden Distribusjonsforespørsel velger du det ønskede alternativet: **Send en ny navngitt distribusjonsforespørsel** eller **Send inn en eksisterende navngitt distribusjonsforespørsel**.
2. Velg en servicekø. Vær oppmerksom på at selv om du kan velge flere servicekøer for en produksjonsdistribusjon, kan du bare velge én servicekø for en navngitt distribusjon.
3. Skriv inn et unikt navn for den navngitte distribusjonen hvis dette er en ny forespørsel, eller velg det eksisterende navngitte distribusjonsnavnet hvis du bruker et eksisterende navngitt distribusjonsnavn på nytt.
4. Angi startdatoen og sluttdatoen for ønsket referanseperiode i tidssonen for servicekøen. Referanseperioden bør ha historiske data som ligner på datoene du vil generere en prognose for. Det skal foreligge data for hver valgte ukedag i referanseperioden. Hvis det ikke finnes noen data, fyller WFM disse periodene med nuller.
5. Velg ukedagene du vil beregne en distribusjon for. Som standard er alle ukedager valgt.
6. Bestem om du vil at servicekøens standardtider (Gjennomsnittlig taletid og Gjennomsnittlig arbeidstid etter kontakt) skal oppdateres basert på denne distribusjonen.
7. Planlegg når du vil at forespørselen skal kjøres. Forespørselen kjøres som standard umiddelbart.
8. Klikk **Kjør**.

Når forespørselen er kjørt, kan du se distribusjonen og redigere den etter behov.

Vise en distribusjon

Vise en distribusjon

1. På Planlegging-siden velger du **Distribusjon**.
2. Velg servicekøen du kjørte distribusjonen for.
3. Velg produksjonen eller den navngitte distribusjonen. Fordelingen vises både i tabellform og grafikk.
4. Velg ukedagen du vil vise, fra rullegardinlisten. Alternativt kan du bla de viste dataene opp eller ned og klikke på den svarte linjen nederst for å se neste dags data eller den svarte linjen øverst for å se dataene for forrige dag.

> **MERK:** Tidssonen for denne servicekøen vises også. Den er skrivebeskyttet og kan ikke endres fra denne siden. Hvis tidssonen for servicekøen endres i tjenestekøene
> Side, bør eventuelle berørte distribusjoner og prognoser kjøres på nytt eller redigeres manuelt, siden endringen av tidssonen for tjenestekø ikke gjenspeiles automatisk i dem.

Arbeide med distribusjoner

Når du har kjørt en distribusjon, er det en rekke handlinger du kan utføre med den i tillegg til å redigere den. Disse handlingene styres av knappene øverst til høyre på distribusjonssiden. Knappefunksjonene er beskrevet i tabellen nedenfor.

Ikke alle knapper er tilgjengelige for både produksjonsdistribusjon og navngitte distribusjoner.

Knapp	Funksjon
Lagre	Lagrer en redigert distribusjon.
Lagre som	Lagrer en distribusjon med et annet navn. Dette bevarer den opprinnelige distribusjonen og oppretter en ny navngitt distribusjon.
Endre navn	Gir nytt navn til en navngitt distribusjon. Denne funksjonen kopierer ikke distribusjonen slik Lagre som-funksjonen gjør, men endrer navnet på denne distribusjonen. Når det er endret, vil du ikke se det gamle navnet i noen liste over navngitte distribusjoner for denne tjenestekøen.
Slett	Sletter den navngitte distribusjonen.
Kopier til produksjon	Kopierer den navngitte distribusjonen til produksjon. Denne funksjonen overskriver data i den eksisterende produksjonsdistribusjonen med dataene fra denne navngitte distribusjonen. Hvis for eksempel den navngitte distribusjonen bare har data for mandag og tirsdag, men produksjonsdistribusjonen har data for hver ukedag, vil produksjonsdistribusjonen også inneholde data bare for mandag og tirsdag etter kopien.
Eksporter	Eksporterer dataene i distribusjonen som en CSV fil med navnet export.csv. Eksportfilen inneholder distribusjonsdata for hver ukedag. Disse dataene kan manipuleres i et regnearkprogram og deretter kopieres tilbake til distribusjonen.

Opprette en prognose

En prognose er en prognose for antall kontakter for hvert 30-minutters intervall på dagen som et kontaktsenter vil motta over en bestemt tidsperiode. Det finnes tre typer prognoser:

- Produksjonsprognosen brukes til å generere produksjonsplanen. Det kan bare være én produksjonsprognose.
- **Navngitte prognoser** er "hva om?" prognoser som brukes til å ta hensyn til volumdrivere, for eksempel markedsføringskampanjer som gir endringer i kontaktvolum, gjennomsnittlig behandlingstid eller endringer i driftstimer. Det kan være mange navngitte prognoser.
- Den **strategiske prognosen** er en femårsprognose som viser antall agenter som kreves per måned for å oppfylle de beregnede kravene for en servicekø. Det kan bare være en strategisk prognose. Denne prognosen brukes til å generere ulike strategiske planleggingsrapporter.

WFM bruker historiske kontaktdata og en distribusjon til å generere en prognose. Prognosen brukes deretter til å opprette en tidsplan.

Om prognoseprosessen

Hvis du vil opprette en prognose, må du fullføre hver av følgende oppgaver.

Generere en distribusjon

Generer en distribusjon (se Opprette en distribusjon) eller bruk en eksisterende distribusjon for tjenestekøen og referanseperioden du velger. Velg seks til åtte siste uker for referanseperioden, pass på at du ikke bruker en uke med uvanlig volum, for eksempel en ferieuke.

Fordelinger er ansvarlige for å bestemme den forventede prosentandelen av det daglige kontaktvolumet som oppstår i hvert intervall av dagen. Velg en referanseperiode som best representerer den forventede kontaktfordelingen i løpet av en dag.

Redigere distribusjonen

Rediger om nødvendig distribusjonen (se Redigere distribusjoner og prognoser). Hvis du for eksempel forventer at kontaktvolumet vil være lavere på en bestemt ukedag i prognoseperioden, kan du redusere kontaktvolumet den dagen i distribusjonen.

> **MERK** Hvis en spesiell hendelse er tilordnet den dagen (se Konto for dager med unormale kontaktvolumer), normaliserer WFM kontaktvolumet slik at distribusjonene blir mer nøyaktige. I så fall er det ikke nødvendig for deg å justere distribusjonen manuelt.

Velge en prognosemetode

Det finnes to prognosemetoder, Standard og Avansert. Standardmetoden er den eldre metoden som brukes av WFM. Denne metoden behandler alle uker likt: det er ikke mulig å representere forskjeller i kontaktvolum eller håndtere tider uke for uke i løpet av en enkelt måned. Den gjenspeiler derfor ikke sesongvariasjoner i kontaktvolum på ulike tidspunkt i uken og måneden. Denne metoden anbefales hvis du har ett år eller mindre med historiske data som skal brukes som referansedata.

Den avanserte prognosemetoden kan gjenspeile sesongvariasjoner i kontaktvolum og håndteringstid mer nøyaktig. Denne metoden anbefales for kontaktsentre som opplever sesongmessige svingninger i kontaktvolum, og som har mer enn ett år med historiske data tilgjengelig. Jo lengre referanseperioden er, desto mer nøyaktig kan denne prognosemetoden gjenspeile ukentlige, månedlige og årlige variasjoner.

Velg en referanse reriod

WFM bruker historiske data til å projisere fremtidige krav. Hvilken referanseperiode du velger, avhenger av hvilken prognosemetode du velger.

- **Standard prognosemetode**. Identifiser referanseperioden med de historiske dataene som ligner mest på perioden du vil generere en prognose for. Referanseperioden du velger, bør gjenspeile eventuelle ukentlige mønstre som sannsynligvis vil inntreffe i prognoseperioden. Å velge en referanseperiode fra et år før prognoseperioden gir ofte den beste refleksjonen av ukentlige mønstre.
- **Avansert prognosemetode**. Denne prognosemetoden fungerer bedre med en lengre referanseperiode. Identifiser referanseperioden på et år eller lenger med de historiske dataene som nærmest gjenspeiler de ukentlige, månedlige og årlige sesongmønstrene som sannsynligvis vil oppstå i prognoseperioden.

Hvis du vil vise de historiske dataene som er tilgjengelige for tjenestekøen og referanseperioden du vurderer, kan du bruke siden Vis og rediger historiske data (se Vise og redigere historiske data).

Generer prognosen

Når du starter prognoseforespørselen, utfører WFM disse trinnene:

1. Bruker eventuelle justeringer av spesielle hendelser du har tilordnet for tjenestekøen i den historiske referanseperioden.
2. Genererer gjennomsnittlig kontaktvolum for hver ukedag ved hjelp av data fra referanseperioden (Standard prognosemetode) eller genererer gjennomsnittlig daglig kontaktvolum ved hjelp av data fra referanseperioden (avansert prognosemetode).

> **Når** du beregner kontaktvolumer, runder WFM nær (opp eller ned til nærmeste hele tall), unntatt når verdien ville blitt avrundet til null. I så fall er verdien
> Rundet opp til 1.

3. Hvis du valgte å bruke en historisk trend, bestemmer WFM den årlige vekstraten basert på de to valgte referanseperiodene. Den årlige vekstraten kommer av endring i kontaktvolum over tidsendringen mellom de to referanseperiodene. Tidsendringen måles ved avstanden mellom midtdatoen i hver referanseperiode. Hvis du valgte å bruke en forventet trend, justerer WFM volumanslagene i henhold til den prosentvise årlige vekstraten du oppgir. Historisk trend og forventet trend brukes forskjellig på forårsaksperioden. Se Bruke trender i prognoser hvis du vil ha mer informasjon.
4. Justerer volumprojeksjonen for hver dag med kontaktjusteringsfaktoren.
5. Bruker kontaktforholdstallene fra fordelingen for hvert intervall i dag. Kontakter distribueres på nytt for ikke-interaktive servicekøer som bruker jevn eller proporsjonal videredistribusjon i lukkede timer. Ellers hentes antall kontakter fra kontaktene som ankommer i åpningstidene for servicekø. Hvis servicekøen er lukket i løpet av et intervall, er antall kontakter null.
6. For ikke-interaktive servicekøer multipliserer du de forventede kontaktene for hvert intervall med gjennomsnittlig behandlingstid for å beregne hvor mye agentbehandlingstid som kreves.
7. Bruker en algoritme til å fastslå antall agenter som kreves per intervall for å oppfylle tjenestenivåmålene.

> **Hvis** en servicekø er lukket en ukedag, må du redigere tjenestekøen på siden Tjenestekøer for å fjerne merket for Aktiv for den ukedagen. Hvis dette ikke er det
> Ferdig, vil prognoseforespørselen mislykkes.

> **Hvis** det finnes en dato med en fast datotilknytning i prognoseperioden, bruker WFM volumet fra referansedatoen for firmadatotilknytningen, men distribusjonen av denne kontakten
> Volum etter intervall for dagen kommer fra distribusjonen.

Se gjennom prognosen

Hvis du ikke tror at prognoseverdiene er i mål, kan du redigere prognosen (se Redigere distribusjoner og prognoser).

Generere en prognose

Bruk siden Prognoseforespørsler til å generere produksjonsprognoser, navngitte og strategiske prognoser.

> **FORUTSETNING** Før du genererer en prognose, må du ha en distribusjon for hver servicekø du velger.

Generere en prognose

1. På siden Prognose klikker du på **Ny forespørsel**.
2. På siden Prognoseforespørsel velger du prognosetypen du vil generere. Du kan:
   - Generere en ny produksjonsprognose
   - Generere en ny navngitt prognose
   - Generere en eksisterende navngitt prognose
   - Generere en ny strategisk prognose
3. Fyll ut delene på siden Forespørsel om prognose som beskrevet nedenfor.
4. Klikk på **Send inn**.

Seksjon beskrivelser

MERK: Ikke alle deler er nødvendige for alle prognosetyper.

Prognose metode

Velg prognosemetoden du vil bruke, Avansert eller Standard. Den avanserte metoden tar hensyn til ukentlige, månedlige og årlige mønstre i referanseperiodedataene. Standardmetoden er ikke følsom for slike sesongvariasjoner og er mer hensiktsmessig hvis du har mindre enn ett år med historiske data i referanseperioden.

Strategiske prognoser bruker bare standard prognosemetode.

Prognoseperiode

Velg start- og sluttdatoene for perioden som prognosen dekker.

Type servicekø

Velg den interaktive eller ikke-interaktive servicekøtypen for denne prognosen.

Strategiske prognoser kan bare kjøres for interaktive servicekøer.

Servicekø/servicekøer

Velg servicekøen som prognosen er for. Hver av de tilgjengelige servicekøene er av typen tjenestekø du valgte, og har ikke merket av for "Ikke generer prognoser eller tidsplaner for denne servicekøen" på siden Servicekøer (se Behandle tjenestekøer). Du kan velge mer enn én servicekø for en produksjon eller en strategisk prognose. For navngitte prognoser kan du bare velge én servicekø.

Strategiske prognoser kan bare kjøres for interaktive servicekøer.

Når du velger servicekøene for en produksjonsprognose, viser hver serviceskø standard tilordnet krympingsscenario. Du kan velge et annet krympingsscenario hvis ønskelig, eller gjøre feltet Krympingsscenario tomt slik at ingen krymping brukes på denne servicekøen.

Scenario for krymping

Velg krympingsscenariet du vil bruke på den navngitte prognosen. Et krympingsscenario består av opptil 12 svinningsuker i en angitt rekkefølge (fra gjeldende uke til tolv uker ute) som brukes i servicekøen når prognosen kjøres.

Standard krympingsscenario vises for tjenestekøen du valgte. Du kan velge et annet krympingsscenario fra listen over scenarier som er tilordnet til servicekøen du valgte, eller gjøre feltet tomt slik at ingen forminskning brukes.

Krympeuke forskyvning

Angi krympeukeforskyvningen som skal brukes. Standard forskyvning er 0, noe som betyr at en tidsplan kjøres samme uke som denne prognosen kjøres. Hvis du har tenkt å kjøre planen to uker etter at prognosen er kjørt, er krympeukeforskyvningen 2. Dette forteller WFM å begynne å telle for uke 0s krymping to uker fra nå når du faktisk kjører tidsplanen. Det vil være flere unntak i tidsplanen på det tidspunktet, så din forventede krymping vil være en lavere verdi enn hvis du kjører planen nå for perioden to uker i fremtiden.

Navn på prognose

Hvis du genererer en ny navngitt prognose, angir du et unikt navn for prognosen. Hvis du genererer en eksisterende navngitt prognose, velger du den navngitte prognosen fra rullegardinlisten.

Distribusjon

Velg distribusjonen som skal brukes. Hvis du valgte flere servicekøer, må dette være produksjonsdistribusjonen. Hvis du valgte én servicekø, kan dette enten være produksjonsdistribusjonen eller en navngitt distribusjon. Uansett hvilken distribusjonstype du velger, må den være kjørt for tjenestekøene du valgte.

Alternativer for trender

Velg trendalternativet som skal brukes (se Bruk trender i prognoser).

- Ingen trend – Bruk dette alternativet hvis kontaktvolumet forblir konstant over tid.
- Historisk trend – Bruk dette alternativet for å bestemme trenden ut fra historiske data i to referanseperioder.

- Forventet trend – Bruk dette alternativet hvis du vil lage prognoser for kontaktvolum ved hjelp av en årlig vekstrate som brukes på dataene i referanseperioden.

Referanseperiode

Angi referanseperioden som skal brukes i prognosen. Referanseperioden avhenger av hvilket trendalternativ du velger.

Hvis du velger ...	Da...
Ingen trend	Angi start- og sluttdatoene for referanseperioden. For den avanserte prognosemetoden velger du en så lang referanseperiode som mulig som representerer dine nåværende forretningsbetingelser.
Historisk trend	Angi to referanseområder som skal brukes til å beregne trenden. Område 1 bør være en uke eller lenger. Dette er utgangspunktet som brukes til å beregne endringen i kontaktvolum over tid. For område 2 velger du den lengste referanseperioden som gjenspeiler de nåværende forholdene i virksomheten. Dette representerer sesongvariasjoner, eller det normale avviket mellom mellom måneder for firmaet ditt. Den historiske trendmodellen fungerer optimalt når begge intervallene er like lange.
Forventet utvikling	Angi ett enkelt referanseområde og en årlig vekstrateprosent. Til Den avanserte prognosemetoden, velg en så lang referanseperiode som mulig som representerer dine nåværende forretningsforhold.

Behandlingstid for kontakt

Velg kilden du vil bruke for gjennomsnittlig taletid (ATT) og gjennomsnittlig arbeidstid etter kontakt (AWT) som brukes til å generere prognosen. Du kan velge å beregne disse verdiene fra distribusjonen du valgte, eller bruke ATT og AWT konfigurert for tjenestekøen på siden Servicekøer.

Tilpasningsfaktor for kontakter

(Valgfritt) Angi en kontaktjusteringsfaktor for å justere det forventede kontaktvolumet opp eller ned. Standardverdien er 1,0, noe som betyr ingen endring.

Tjenestenivåmål

Angi tjenestenivåmålet, hvis ønskelig.

- Hvis prognosen er for interaktive servicekøer, merker du av for Konfigurer tjenestenivåmålet. Når dette alternativet er valgt, vises en tabell som inneholder standardmålsettingen for tjenestenivå

Konfigurert på tjenestekøens Servicekøer-side. Du kan deretter endre tjenestenivåprosenten etter intervall etter ønske.

- Hvis prognosen er for ikke-interaktive servicekøer, vises feltet Behandlingsterskel. Angi antall minutter (fra 0 til 4320) kontakter må håndteres i for å oppfylle tjenestenivåmålet.

Planlegg forespørselen

Planlegg klokkeslettet og datoen du vil kjøre denne prognoseforespørselen. Forespørselen kjøres som standard umiddelbart. Når forespørselen er kjørt, kan du vise prognosen og redigere den etter behov.

Vise en prognose

Vise en prognose

1. På Planlegging-siden velger du **Prognose**.
2. Velg følgende til venstre på siden:
    - Prognosetypen – standard eller strategisk
    - Servicekøen
    - Produksjonsprognosen eller den navngitte prognosen
    - Datoen for prognosen
    - Tidssonen for visning av prognosedata. Som standard vises den i tidssonen for servicekøen.
3. Prognosen vises både i tabellform og grafikk. Du kan velge å se den på forskjellige zoomnivåer.
    - Dagsvisning (D): Viser data med 30-minutters intervaller for den valgte dagen
    - Ukevisning (W): Viser daglige data for hver dag i den valgte 7-dagersuken
    - Månedsvisning (M): Viser daglige data for hver dag i den valgte måneden

Arbeide med prognoser

Når du kjører en prognose, er det en rekke handlinger du kan utføre med den i tillegg til å redigere den. Disse handlingene styres av knappene øverst til høyre på Prognose-siden. Knappefunksjonene er beskrevet i tabellen nedenfor.

Ikke alle knapper er tilgjengelige for produksjon, navngitte og strategiske prognoser.

Knapp	Funksjon
Lagre	Lagrer en redigert prognose.
Lagre som	Lagrer en produksjonsprognose eller navngitt prognose med et annet navn. Dette bevarer den opprinnelige prognosen og oppretter en ny navngitt prognose som inkluderer eventuelle endringer du har gjort i prognosen.
Endre navn	Gir nytt navn til en navngitt prognose. Denne funksjonen kopierer ikke prognosen slik Lagre som-funksjonen gjør, men endrer navnet på denne prognosen. Når det er endret, vil du ikke se det gamle navnet i noen liste over navngitte prognoser for denne tjenestekøen.
Slett	Sletter den navngitte prognosen.
Kopier til produksjon	Kopierer den navngitte prognosen til produksjon. Denne funksjonen overskriver data i den eksisterende produksjonsprognosen med dataene fra denne navngitte prognosen. Hvis for eksempel den navngitte prognosen bare har data for mandag og tirsdag, men produksjonsprognosen har data for hver ukedag, vil produksjonsprognosen også inneholde data bare for mandag og tirsdag etter kopien.
Eksporter	Eksporterer dataene i prognosen som en CSV fil med navnet export.csv. For produksjonsprognoser og navngitte prognoser velger du en start- og sluttdato for dataene som skal eksporteres for opptil ett år med data, i tillegg til zoomnivået (intervall, uke eller måned). Standardeksporten er datoområdet, zoomnivået og tidssonen du viser når du klikker på Eksporter-knappen. For strategiske prognoser velger du en start- og sluttdato for dataene som skal eksporteres, fra 1 til 60 måneder med data. Standard varighet er 60 måneder. Standard zoomnivå er etter måned, uten mulighet til å endre til noe annet zoomnivå. Disse dataene kan manipuleres i et regnearkprogram og deretter kopieres tilbake til prognosen.

Importere en prognose

Det finnes noen situasjoner der du kanskje vil importere prognosedata. Hvis det for eksempel ikke er noen historiske data tilgjengelig, kan det ikke beregnes en prognose for deg. Eller kanskje en bestemt servicekø håndterer problembilletter, og antall agenter som kreves for å gjøre det er allerede kjent, og du vil bare generere en

Tidsplan for disse agentene. Import av dataene gjør dette mulig.

De importerte dataene brukes til å fylle ut prognosetabellen som vises på Prognose-siden. Det er mer effektivt enn å fylle ut tabellen manuelt én celle om gangen. Den importerte prognosen kan være en produksjonsprognose eller en navngitt prognose.

MERK: Det må være en rad for hvert intervall (totalt 48 rader per dag), bortsett fra den dagen tidssonen din går over til eller fra sommertid. På dagen da sommertid går
I kraft vil det være 46 rader, og dagen når sommertid slutter vil det være 50 rader.

Hvis du importerer en prognose for en dag som allerede har en prognose, overskrives den eksisterende prognosen.

Prognoser importeres som CSV filer.

- Prognosen kan være for én eller flere dager.
- Prognosen må være for én interaktiv eller ikke-interaktiv servicekø om gangen.
- Prognosedataene antas å være i tidssonen for tjenestekøen.
- Den CSV filen må inneholde en rad for hvert 30-minuttersintervall hver dag (totalt 48 rader) per dag, og dataene i hver rad må være i formatet HT:MM.

  Hvis du prøver å importere en prognose som du eksporterte på zoom-nivået for uke eller måned, får du en feilmelding om at du mangler et område med perioder. Dette skyldes at en Ukenivåprognose viser data i tretimersintervaller, og en månedsprognose viser data etter dag.

BESTE PRAKSIS Hvis du har tenkt å importere en prognose som inneholder felt uten verdier, angir du 0 (null) i disse feltene før du importerer filen.

Importere en prognose

1. På siden Prognoseforespørsel velger du **alternativet Importer en prognose** .
2. Velg prognosetypen du vil importere:
   - Hvis du importerer en produksjonsprognose, velger du tjenestekøen den er for.
   - Hvis du importerer en eksisterende navngitt prognose, velger du tjenestekøen den er for, og den navngitte prognosen.
   - Hvis du importerer en ny navngitt prognose, velger du tjenestekøen og skriver inn et navn for den nye navngitte prognosen.
3. Velg filen du vil importere, og klikk **deretter Last opp** for å importere prognosen.

Når prognosen er lastet opp, kan den vises og redigeres som alle andre prognoser.

Importere en prognose når du allerede vet antall prognoseagenter

CSV filen inneholder følgende felt når du allerede vet antall prognoseagenter.

Felt	Beskrivelse
Dato	Datoen for prognosen i formatet ÅÅÅÅ-MM-DD. **Datoformatet** i CSV-filene kan endres av et regnearkprogram som Microsoft Excel til formatet som er angitt i programmet som standard. Vær oppmerksom på denne muligheten, og kontroller at datokolonnene er konfigurert slik at datoformatet er riktig.
Intervall	30-minuttersintervallet i TT:MM-format. **MERK:** Det må være en rad for hvert intervall (totalt 48 rader per dag).
AgenterPrognose	Antall agenter som er prognostisert for intervallet. Angi 0 (null) i et hvilket som helst intervall når servicekøen er lukket.

I dette eksemplet på importfilen leveres verdien AgentsForecast. I så fall bruker WFM de angitte verdiene og beregner ikke sine egne.

```
Dato,Intervall,AgenterPrognose
    2016-01-01,00:00,10
    2016-01-01,00:30,12
    2016-01-01,01:00,16
    ...
```

Importere en prognose når du vil beregne antall prognoseagenter

CSV filen inneholder følgende felt i en hvilken som helst rekkefølge når du vil at WFM skal beregne antall prognoseagenter basert på måledataene du angir.

Felt	Beskrivelse
Dato	Datoen for prognosen i formatet ÅÅÅÅ-MM-DD. **Datoformatet** i CSV-filene kan endres av en

Felt	Beskrivelse
	regnearkprogram som Microsoft Excel til formatet som er angitt i programmet som standard. Vær oppmerksom på denne muligheten, og kontroller at datokolonnene er konfigurert slik at datoformatet er riktig.
Intervall	30-minuttersintervallet i TT:MM-format. **MERK:** Det må være en rad for hvert intervall (totalt 48 rader per dag).
KontakterPrognose	Antall kontakter som er prognostisert for intervallet. Angi 0 (null) i en hvilken som helst Intervall som servicekøen er lukket. Hvis dette tallet er aktivert på siden WFM globale innstillinger (Aktiver prognosekontakter som desimaler), kan dette tallet ha opptil to desimaler (se Konfigurere systemomfattende WFM innstillinger). Hvis det angis mer enn to desimaler, avrundes tallet til nærmeste to desimaler, med mindre det resulterer i et tall på 0,00, da tallet som vises, er 1.
AverageTalkTimeForecast	Gjennomsnittlig taletid per kontakt i sekunder som er prognostisert for intervallet.
AverageWorkTimeForecast	Gjennomsnittlig arbeidstid etter kontakt i sekunder som er prognostisert for mellomrom.
ServiceLevelPercentForecast	Den anslåtte tjenestenivåprosenten for intervallet.
ServiceLevelTimeForecast	Den anslåtte tiden det tar i sekunder å svare en kontakt.

I dette eksemplet beregnes AgentsForecast-verdien av WFM fordi ingen verdier er angitt i filen.

```
Dato,Intervall,KontakterPrognose,GjennomsnittSnakketidPrognose,GjennomsnittArbeidstidPrognoses
    erviceLevelPercentForecast, ServiceLevelTimeForecast
    2016-01-01,00:00,100,120,30,80,20
    2016-01-01,00:30,102,110,35,80,20
    2016-01-01,01:00,103,90,40,80,20
    ...
```

Bruke trender i prognoser

Når du velger å generere en prognose med trender, beregner WFM en årlig vekstrate i kontaktvolum.

Valg av referanseperioder er en kunst som bør ta hensyn til eventuelle sesongmessige svingninger i de historiske dataene. Hvis historiske data er sesongbetonte, er det best å bruke de samme delene av to forskjellige år til å bestemme trenden.:

Webex bruker WFO lineære trender for prognoser. Du kan bruke to forskjellige trendalternativer til å generere en prognose:

- Historisk trend – WFM bruker historiske data fra den valgte referanseperioden til å beregne prosentandelen av kontaktvolumendring for hver ukedag som deretter brukes på hver dato i prognoseperioden.
- Forventet trend – WFM bruker den årlige vekstraten du oppgir, til å beregne kontaktvolumendringen for hver dato i prognoseperioden.

Historiske trender

Standard prognosemetode

Dette trendalternativet bruker to referanseperioder. For hver av de to trendreferanseperiodene beregnes gjennomsnittlig kontaktvolum for hver ukedag samt mediandato for hver ukedag. Hvis det for eksempel er fem forekomster av onsdag i referanseperioden, er medianen onsdag den tredje forekomsten av den dagen.

I tillegg beregnes et samlet gjennomsnittlig kontaktvolum og gjennomsnittsdato for hver referanseperiode. Deretter kombineres resultatene fra de to referanseperiodene for å gi vekstrate og vekstvarighet. Fra dette beregnes den årlige vekstraten.

I en prognose som bruker en historisk trend, beregnes prognosens startpunkt ved å utvide trendlinjen fra midtpunktet i den andre referanseperioden til begynnelsen av prognosen. I grafen under er de to referanseperiodene ett år fra hverandre, og det har vært 100 prosent vekst i løpet av året (gjelder for alle ukedager). Denne veksten forlenges til januar året etter når prognosen begynner.

Avansert prognosemetode

Dette trendalternativet bruker to referanseperioder. For hver av de to trendreferanseperiodene beregnes gjennomsnittlig kontaktvolum for hver ukedag samt mediandato for referanseperioden. Hvis det for eksempel er fem forekomster av onsdag i referanseperioden, er medianen onsdag den tredje forekomsten av den dagen.

Når samlet gjennomsnittlig kontaktvolum og middeldato er beregnet for hver referanseperiode, brukes disse verdiene til å gi en forskjell i kontaktvolum og forskjell i tid. Den årlige vekstraten beregnes ut fra dette.

I en prognose som bruker en historisk trend, beregnes prognosens utgangspunkt ved å forlenge trendlinjen fra midtpunktet i den andre referanseperioden til begynnelsen av prognosen. I grafen under er de to referanseperiodene ett år fra hverandre, og det har vært 100 prosent vekst i løpet av året. Denne veksten forlenges til januar året etter når prognosen begynner.

Forventede trender

Standard prognosemetode

I en prognose som bruker en forventet trend fra brukeren, angir du én enkelt referanseperiode og en prosentsats for årlig vekst. Et enkelt eksempel er en årlig vekst på 100 prosent. Etter ett helt år vil samtalevolumet være doblet (økt med 100 prosent). Vekstraten er den samme for alle ukedager, men helningen på den lineære trenden knyttet til hver ukedag kan være forskjellig (se effekten Ukedag).

Det gjennomsnittlige anropsvolumet beregnes per dag i uken og overføres til den første dagen i prognosen. Det spiller ingen rolle hvor lang tid som går mellom referanseperioden og begynnelsen av prognosen (se figuren nedenfor). Hvis prognosen begynner på samme ukedag, vil startverdiene være identiske mellom prognosene. Hvis den begynner på en annen ukedag, vil det være en liten feilmargin siden trenden brukes på hver prognosedato.

Avansert prognosemetode

I en prognose som bruker en forventet trend fra brukeren, angir du én enkelt referanseperiode og en prosentsats for årlig vekst. Et enkelt eksempel er en årlig vekst på 100 prosent. Etter ett helt år vil det gjennomsnittlige daglige anropsvolumet være doblet (økt med 100 prosent).

Det gjennomsnittlige daglige anropsvolumet beregnes ut fra hele referanseperioden og overføres til den første dagen i prognosen. Det spiller ingen rolle hvor lang tid som går mellom referanseperioden og begynnelsen av prognosen (se figuren nedenfor). Siden det er sesongfaktorer involvert, vil startprognoseverdien bare være svært nær verdien for begynnelsen av referanseperioden hvis prognosen starter på samme ukedag, måned i året og dag i måneden.

Dag i uken effekt

Siden ulike ukedager vanligvis har forskjellige anropsvolumer, varierer effekten av en ensartet årlig vekstrate fra ukedag til ukedag. I eksemplet nedenfor er den årlige vekstraten 100 prosent. Start- og sluttvolumet for gjennomsnittlig anrop for hver ukedag vises i følgende tabell:

Dag i uken	Første samtalevolum	Anropsvolum etter 1 år
Søndag	50	100
Mandag	50	100
Tirsdag	50	100
Onsdag	100	200
Torsdag	100	200
Fredag	200	400
Lørdag	100	200

De rødstiplede linjene viser trendlinjen som følger av vekstraten.

Eksempler: Ettårsprognose ved bruk av standard prognosemetode

Denne delen inneholder eksempler på den forventede virkemåten til årslange prognoser laget med spesifikke vekstrater. Den årlige vekstraten er mengden forventet vekst sett ett helt år etter begynnelsen av prognosen.

> **Formelen** bruker 365 dager i vanlige år og 366 dager i skuddår som årslengde. I et normalår påvirker mengden vekst på den 365. dagen i prognosen den gjennomsnittlige samtalen Volum som brukes til prognose vil være lik gjennomsnittet pluss forventet vekst.

Eksempel 1: Positiv vekstrate

I dette eksemplet er den årlige vekstraten 50 prosent. På slutten av ett år skal anropsvolumet for hver ukedag øke til 1,5 ganger den opprinnelige verdien.

Dag i uken	Første samtalevolum	Anropsvolum etter 1 år
Søndag	50	75
Mandag	50	75
Tirsdag	50	75
Onsdag	100	150
Torsdag	100	150

Dag i uken	Første samtalevolum	Anropsvolum etter 1 år
Fredag	200	300
Lørdag	100	150

Eksempel 2: Null vekstrate

I dette eksemplet er det ingen endring i anropsvolumene etter ukedag (en årlig vekstrate på null prosent). Prognosen for hver dag i uken er helt flat.

Dag i uken	Første samtalevolum	Anropsvolum etter 1 år
Søndag	50	50
Mandag	50	50
Tirsdag	50	50
Onsdag	100	100
Torsdag	100	100
Fredag	200	200
Lørdag	100	100

Eksempel 3: Negativ vekstrate

I dette eksemplet synker anropsvolumet. I det første diagrammet innebærer en årlig vekstrate på -50 prosent at anropsvolumene for hver ukedag er halvparten av startverdien etter ett år.

Dag i uken	Første samtalevolum	Anropsvolum etter 1 år
Søndag	50	25
Mandag	50	25
Tirsdag	50	25
Onsdag	100	50
Torsdag	100	50
Fredag	200	100
Lørdag	100	50

I den andre figuren er den årlige vekstraten -200 prosent. I dette tilfellet når anropsvolumene null halvveis gjennom året. Når en negativ vekstrate tvinger prognosen til å konvergere til null, bunner den ut og kan aldri være mindre enn det. På grunn av ukedagseffekten (se Ukedagseffekten) konvergerer alle ukedager til null på omtrent samme tidspunkt.

Eksempler: Ettårsprognose ved hjelp av den avanserte prognosemetoden

Denne delen inneholder eksempler på den forventede virkemåten til årslange prognoser laget med spesifikke vekstrater. Den årlige vekstraten er mengden forventet vekst sett ett helt år etter begynnelsen av prognosen.

> **Formelen** bruker 365 dager i vanlige år og 366 i skuddår som årslengde. Mengden vekst på den 365. dagen i prognosen vil ikke være nøyaktig lik den årlige vekstraten,
> Men det skal være veldig nært og innenfor en akseptabel feilmargin.

Eksempel 1: Positiv vekstrate

I dette eksemplet er den årlige vekstraten 50 prosent. Det gjennomsnittlige anropsvolumet øker, slik at det gjennomsnittlige anropsvolumet ved utgangen av ett år vil ha økt til 1,5 ganger den opprinnelige verdien. I tabellen og grafen nedenfor begynner det gjennomsnittlige anropsvolumet på 497,7 og øker til 745,7 etter ett år. Det gjennomsnittlige anropsvolumet for den siste dagen i hver måned vises i tabellen.

Måned	Referanseperiode Gjennomsnitt daglig Anropsvolum	Gjennomsnittlig anropsvolum på slutten av måneden
Januar	497.7	518.1
Februar	497.7	537.2
Mars	497.7	558.3
April	497.7	578.8
Mai	497.7	599.9
Juni	497.7	620.3
Juli	497.7	641.5
August	497.7	662.6
September	497.7	683.0
Oktober	497.7	704.1

Måned	Referanseperiode Gjennomsnitt daglig Anropsvolum	Gjennomsnittlig anropsvolum på slutten av måneden
November	497.7	724.6
Desember	497.7	745.7

Eksempel 2: Negativ vekstrate

I dette eksemplet synker anropsvolumet. I den første tabellen og grafen brukes en årlig vekstrate på -50 prosent, slik at gjennomsnittlig daglig anropsvolum etter ett år er halvparten av hva det er i begynnelsen av prognoseperioden. I tabellen nedenfor vises gjennomsnittlig daglig anrop for hver måned.

Måned	Referanseperiode Gjennomsnitt daglig Anropsvolum	Gjennomsnittlig samtale voilume på slutten av måneden
Januar	497.7	477.3
Februar	497.7	458.2
Mars	497.7	437.1
April	497.7	416.6
Mai	497.7	395.5
Juni	497.7	375.1
Juli	497.7	353.9
August	497.7	332.8
September	497.7	312.4
Oktober	497.7	291.3
November	497.7	270.8
Desember	497.7	249.7

I den andre figuren er den årlige vekstraten -200 prosent. I dette tilfellet når anropsvolumene null halvveis gjennom året. Når en negativ vekstrate tvinger prognosen til å konvergere til null, bunner den ut og kan aldri være mindre enn det. På grunn av ankomstmønstre for ukedag er det ikke sikkert at alle dager når null på samme tidspunkt, som vist i grafen.

Strategiske prognoser

Strategiske prognoser er 5 år lange. Den årlige vekstraten brukes til å beregne forventet vekst på ettårstidspunktet og til å beregne heltallet på linjen som beskriver anropsvolumets fortsatte vekst. Dette er vist i grafen nedenfor som en årlig vekstrate som en lineær trend. Vekstraten brukes ikke uavhengig av hvert år i den strategiske prognosen. Den stiplede røde linjen illustrerer hva som skjer når vekstraten brukes på hvert påfølgende år i en prognose.

Eksempler på strategiske prognoser

Nedenfor er noen eksempler på en årlig vekstrate som en lineær trend (forventet trend) i en strategisk prognose. De årlige vekstratene som vises er 100 prosent, null prosent og –50 prosent. I alle eksemplene er utgangspunktet det samme. Legg merke til at en vekstrate på -50 prosent i løpet av det første året når null ved utgangen av år 2, og forblir der resten av prognosen. Også verdt å merke seg er null prosent vekstrate (det er ingen endring i anropsvolumet for prognosen).

Administrere faste datotilknytninger

En fast datotilknytning er en kobling mellom to datoer som faller på forskjellige ukedager fra år til år. Faste datotilknytninger er nyttige fordi når WFM genererer en prognose, bruker den historiske data fra samme ukedag.

Hvis du vil sikre at WFM bruker en dato med lignende data for prognosen, må du opprette faste datotilknytninger.

> **EKSEMPEL** Hvis du vil generere en prognose for onsdag 1. januar 2014, bruker WFM data fra onsdag 2. januar 2013. Datoen for 2014 er imidlertid første nyttårsdag, og datoen for 2013 er den Dag etter første nyttårsdag. Kontaktdataene for de to datoene kommer sannsynligvis til å være betydelig forskjellige på grunn av ferien. Hvis du oppretter en fast datotilknytning mellom 1. januar 2014 og 1. januar 2013, korrigeres dette når du genererer en prognose.

Hvis du ikke har tilstrekkelige historiske data i den WFM databasen til å bruke faste datotilknytninger, kan du generere en prognose og deretter redigere dataene for den bestemte datoen for å gjenspeile riktig informasjon (se Redigere distribusjoner og prognoser).

Kopierer faste datotilknytninger

Når du har lagret faste datotilknytninger for en serviceskø, kan du kopiere dem til en annen serviceskø.

Kopiere faste datotilknytninger fra én servicekø til en annen

1. Velg tjenestekøen du vil kopiere faste datotilknytninger for.
2. **I feltet Kopier til servicekø** velger du måltjenestekøen.
3. Klikk **Kopier**.

> **Kopier-handlingen** overskriver eventuelle faste datotilknytninger som kan ha blitt definert for måltjenestekøen.

Feltbeskrivelser

Bruk siden Faste datotilknytninger til å opprette, redigere og slette faste datotilknytninger for individuelle servicekøer.

Du kan ikke redigere tilknyttede datoer etter at du har konfigurert dem, men du kan redigere beskrivelsene av dem. Hvis du har gjort en feil ved valg av de to datoene, sletter du datotilknytningen og starter på nytt.

Feltene på siden Tilknytning til fast dato er beskrevet nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Servicekø	Servicekøen du vil opprette faste datotilknytninger for.
Tilknytt denne fremtidige måldatoen	Datoen i fremtiden du vil koble til en tidligere referansedato. Dette er datoen du skal opprette prognoser for.
Med denne historiske referansedatoen	Datoen i fortiden som har historiske data som ligner på det du forventer på den fremtidige datoen.
Beskrivelse	En beskrivelse av de tilknyttede datoene for å identifisere dem, for eksempel "Nyttårsdag" eller "Årlig salgsarrangement". Dette er det eneste feltet du kan redigere når du har lagret en fast datotilknytning.
Legg til-knapp	Klikk Legg til for å legge til de tilknyttede datoene i tabellen.
Slett-knapp	Hvis du vil slette en datotilknytning, merker du av i avmerkingsboksen ved siden av den i Tabellen, og klikk Slett.
Kopier til servicekø	Måltjenestekøen du vil kopiere den viste tjenesten til Køens faste datoassosiasjoner.

Ta høyde for dager med unormale kontaktvolumer

Bruk siden Spesielle arrangementer til å opprette og administrere spesielle arrangementer og tilordne dem til tjenestekøer. En spesiell hendelse er en type hendelse som fører til at kontaktvolumet avviker fra det normale. Den spesielle hendelsen kan føre til at volumet enten øker eller reduseres. Når du tilordner en spesiell hendelse til en servicekø, justerer WFM effekten av den spesielle hendelsen ved å fjerne den fra distribusjoner og normalisere den i prognoser.

Når du undersøker en historisk spesiell begivenhet, bør du vurdere følgende:

- Hvilken servicekø påvirker den spesielle hendelsen? En spesiell hendelse er alltid knyttet til en servicekø.
- Hva slags arrangement er denne spesielle begivenheten? Du kan konfigurere generelle typer spesialhendelser med standardverdier. Når du har opprettet en generell spesialhendelse, kan du når som helst velge den fra en liste over tilgjengelige typer spesialarrangementer.
- Når inntreffer den spesielle hendelsen?
- Hvor mange dager etter den spesielle hendelsen påvirker kontaktvolumet? Virkningen av et strømbrudd er umiddelbar. Virkningen av en endring i fakturaformat skjer etter at posttjenesten har levert regningene og kundene åpner posten.
- Hvor lenge varer kontaktvolumet i dager? Virkningen av et strømbrudd varer kanskje bare en dag hvis tjenesten gjenopprettes i løpet av den tiden. Virkningen av en endring i fakturaformat vil sannsynligvis vare i flere dager, fordi kundene håndterer fakturaer på forskjellige tidspunkter.
- Hva var impact ratio? Dette bestemmes ved å dele kontaktvolumet som skjedde med den spesielle hendelsen med kontaktvolumet som mest sannsynlig ville oppstå i fravær av den spesielle hendelsen.

Innvirkning på distribusjonsforespørsler

Hvis referanseperioden du angir i en distribusjonsforespørsel, inkluderer en spesiell hendelse, er datoen for den spesielle hendelsen ekskludert fra referanseperioden. Dette sikrer at de unormale kontaktmønstrene (inkludert kontaktbehandlingstider) på den spesielle hendelsesdagen ikke påvirker kontaktdistribusjonsmønstrene.

EKSEMPEL Tenk på et strømbrudd som fører til at det daglige kontaktvolumet halveres: det er normalt om morgenen, men går til null om ettermiddagen. En spesiell hendelse med et innvirkningsforhold på 0,5 er
Opprettet. Datoen for denne spesielle hendelsen, hvis den er en del av en referanseperiode, vil bli ekskludert fra denne referanseperioden.

Innvirkning på prognoseforespørsler

Hvis referanseperioden du angir i en prognoseforespørsel, inkluderer en spesiell hendelse, beregnes det normaliserte kontaktvolumet ved å dele det faktiske kontaktvolumet på dagen for spesielle hendelser med innvirkningsfaktoren. Det vil si:

Normalisert kontaktvolum = faktisk kontaktvolum på spesiell hendelsesdato ÷ påvirkningsfaktor

La oss i eksemplet med strømbrudd si at det faktiske kontaktvolumet den dagen strømbruddet oppstod, var 5000 kontakter. Den spesielle hendelsen ved strømbrudd har en påvirkningsfaktor på 0,5. Ved hjelp av ligningen ovenfor:

Normalisert kontaktvolum = 5 000 ÷ 0,5 = 10 000

Kontaktvolumet i referanseperioden er normalisert til 10 000 kontakter for å kompensere for effekten av den spesielle hendelsen, noe som gjør prognosen mer nøyaktig.

Begrensninger ved spesielle arrangementer

Spesielle hendelser brukes til å oppheve effekten av en plutselig og ikke-gjentatt endring i kontaktvolumet i fortiden for å sikre at prognoser ikke inkluderer disse avvikene.

Spesielle hendelser kan ikke brukes til å forutsi endringer i kontaktvolum på grunn av fremtidige hendelser, for eksempel en kommende markedsføringskampanje. Disse hendelsestypene kan håndteres enten automatisk eller manuelt under prognoseprosessen.

Feltbeskrivelser

Feltene på siden når du oppretter, redigerer eller sletter en spesiell hendelse, er beskrevet nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Navn på spesiell hendelse	Et navn for den spesielle begivenheten. Maksimalt antall tegn = 50.
Innvirkningsforsinkelse	Forsinkelsen i hele dager mellom den spesielle begivenhetens inntreff og når Det påvirker faktisk kontaktsenteret. Standardverdi = 0.
Virkningens varighet	Antall hele dager du forventer at effekten av den spesielle hendelsen skal siste. Standardverdi = 1.
Impact Ratio	Virkningen av den spesielle hendelsen på normalt kontaktvolum. Standardverdi = 1.

Feltene på siden når du tilordner en spesiell hendelse til en servicekø, er beskrevet nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Servicekø	Velg servicekøen du vil tilordne den spesielle hendelsen til. Spesiell
begivenhet	Velg den spesielle hendelsen du vil tilordne til servicekøen. Dato for
arrangement	Velg datoen for den spesielle hendelsen.
Innvirkningsforsinkelse	Dette feltet fylles automatisk ut med verdien som er konfigurert for den spesielle hendelsen. Du kan endre det hvis ønskelig.
Virkningens varighet	Dette feltet fylles automatisk ut med verdien som er konfigurert for den spesielle hendelsen.

Felt	Beskrivelse
	Du kan endre det hvis ønskelig.
Impact Ratio	Dette feltet fylles automatisk ut med verdien som er konfigurert for den spesielle hendelsen. Du kan endre det hvis ønskelig.
Kommentar	(Valgfritt) Kommenter den spesielle begivenheten.
Tilordne knapp	Klikk på denne knappen for å tilordne hendelsen til tjenestekøen. Det er lagt til Tabellen Tilordnede hendelser.
Slett-knapp	Klikk på denne knappen for å slette den valgte spesielle hendelsen fra den tilordnede hendelsen Hendelser-tabellen.

Data i prognosesammendraget

Dataene i raden Prognosesammendrag beregnes som beskrevet i tabellen nedenfor.

> **Totaler** og gjennomsnitt i raden Prognosesammendrag beregnes over en periode på tjuefire timer. Disse beregningene er ikke begrenset til åpnings- og stengetidene til tjenestekøen du bruker Har valgt.

Søyle	Sammendrag Beregning
Agenter faktisk	Vektet gjennomsnitt av verdier i kolonnen: SUMMER(Agenters faktiske × periodevarighet) ÷ SUMMER(periodevarighet)
Prognose for agenter	Vektet gjennomsnitt av verdier i kolonnen, avrundet opp til neste heltall: SUMMER(Agenter, prognose × periodevarighet) ÷ SUMMER(periodevarighet)
Agenter varsler Svinn brukt	Vektet gjennomsnitt for periodevarighet, avrundet oppover til nexst-heltall. Agenter Prognose ÷ ([1 - krympeprosent] ÷ 100) **MERK:** I servicekøer med lite volum med liten mengde krymping, kan det se ut som om krymping ikke ble brukt fordi begge Kolonnen Agentprognose og denne kolonnen viser den samme verdien. På grunn av avrunding opp til neste heltall vil for eksempel

Søyle	Sammendrag Beregning
	faktisk agentprognose på 0,2 vises som 1. Hvis krymping på 5 % påføres, er resultatet fortsatt mindre enn 1. Som et resultat viser begge kolonnene verdien 1.
Agenter planlagt	Vektet gjennomsnitt av verdier i kolonnen: SUMMER(Agenter planlagt × periodevarighet) ÷ SUMMER(periodevarighet)
Gjennomsnittlig faktisk taletid	Vektet gjennomsnitt av verdier i kolonnen: SUMMER(Gjennomsnittlig taletid, faktisk × kontakter) ÷ SUM(faktiske kontakter)
Prognose for gjennomsnittlig taletid	Vektet gjennomsnitt av verdiene som ikke er null i kolonnen: SUM(Gjennomsnittlig taletidsprognose × kontaktprognose) ÷ SUM(Kontaktprognose).
Gjennomsnittlig faktisk arbeidstid	Vektet gjennomsnitt av verdier i kolonnen: SUMMER(Gjennomsnittlig arbeidstid, faktisk × kontakter) ÷ SUM(Faktisk kontakter)
Prognose for gjennomsnittlig arbeidstid	Vektet gjennomsnitt av verdier som ikke er null i kolonnen: SUM(prognose for gjennomsnittlig arbeidstid × kontaktprognose) ÷ SUM (kontaktprognose)
Kontakter Faktisk	Summen av verdiene i kolonnen.
Kontakter-prognose	Summen av kolonneverdier. Hvis aktivert på siden Globale innstillinger (Aktiver Anslåtte kontakter som desimaler), kan denne verdien ha opptil to desimaler. Hvis de redigeres, endres cellene i hver rad i kolonnen: (ny sammendragsverdi ÷ gammel sammendragsverdi) × gammel celleverdi Hvis den gamle sammendragsverdien var null, settes hver celle til: Sammendragsverdi ÷ antall celler

Søyle	Sammendrag Beregning
Netto agenter	Agenter planlagt – agentprognose
Nettoagenter med krymping	Agenter planlagt – agenter prognoser med
krympetjenestenivå % faktisk	Vektet gjennomsnitt av verdier i kolonnen: SUMMER(tjenestenivå for intervall % × tilbød kontakter) ÷ SUM (tilbud om intervallkontakter)
Prognose for tjenestenivå %	Vektet gjennomsnitt av verdier i kolonnen: SUM(Service Level % Forecast × Contacts Forecast) ÷ SUM(Contacts Forecast) Som standard er dette verdien som er konfigurert som et tjenestenivåmål på Servicekø-siden, men den kan endres til en annen verdi hvis ønskelig. Bare interaktive servicekødata kan redigeres.
Tidsprognose for tjenestenivå	Vektet gjennomsnitt av verdier i kolonnen: SUM(Tidsprognose for tjenestenivå × kontaktprognose) ÷ SUM(Kontaktprognose) Som standard er dette verdien som er konfigurert som et tjenestenivåmål på Servicekø-siden, men den kan endres til en annen verdi hvis ønskelig.
Total krymping %	Gjennomsnitt av alle krympeprosenter. **Hvis** sammendragsverdien er 0 %, og du redigerer den til en annen verdi som er større enn 0 %, brukes denne verdien for hvert intervall Jevnt over alle intervaller. Hvis du for eksempel endrer sammendragsverdien fra 0 % til 10 %, brukes 10 % på hvert intervall. Hvis sammendragsverdien imidlertid er større enn eller mindre enn 0 %, og du redigerer den til en annen verdi som er større enn eller mindre enn 0 %, oppdateres intervallverdiene proporsjonalt over alle intervaller, slik at sammendragsverdien er lik eller nær verdien du angav.

Redigere distribusjoner og prognoser

Distribusjoner og prognoser kan redigeres på en rekke måter, som beskrevet nedenfor.

Dra datapunkter i diagrammet

Du kan dra datapunktene på linjene i prognose- og distribusjonsdiagrammene for å øke eller redusere verdien som disse datapunktene representerer.

> **Du** kan ikke dra linjer i et diagram som vises vannrett.

Det er noen data som ikke kan redigeres ved å dra datapunkter.

- I en prognose kan du ikke redigere faktiske data (for eksempel faktiske kontakter) eller antall planlagte agenter (planlagte agenter).
- I en distribusjon kan du ikke redigere kontaktforholdsdataene (kontaktforholdet), men du kan redigere de andre verdiene i distribusjonen.

Redigere data i tabellen

Du kan redigere felt i tabellen. Endringer du gjør, gjenspeiles umiddelbart i grafen.

- Dobbeltklikk en tabellcelle for å redigere den. Tabuler ut av cellen, eller trykk ENTER for at den nye verdien skal "feste seg".
- Trykk TAB for å flytte celle til celle til høyre.
- Trykk SKIFT+TAB for å flytte celle til celle til venstre.
- Trykk ENTER for å flytte én celle om gangen.
- Trykk SKIFT+ENTER for å flytte én celle om gangen.

Fylle ut en tom tabell

Hvis ingen prognose- eller distribusjonsdata er tilgjengelige på en bestemt dag, kan du bruke importfunksjonen eller fylle ut prognose- eller distribusjonstabellen manuelt for den dagen ved hjelp av Initialiser-knappen. Denne knappen vises bare øverst til høyre på siden når det ikke finnes prognose- eller distribusjonsdata for den valgte servicekøen og -datoen.

> **MERK:** Initialiser-knappen vises på Prognose-siden bare på dagzoom-nivå. Det vises aldri for strategiske prognoser.

Når du klikker på knappen, fylles tabellen med nuller i hvert intervall på dagen du ser på. Du kan deretter kopiere og lime inn data i tabellen eller skrive dem inn manuelt.

Redigere totaler på distribusjonssiden

Tabellen nedenfor viser feltene på distribusjonssiden som du kan redigere sammendragsverdi for, og hvordan denne redigeringen påvirker dataene i tabellen.

Felt	Effekt på data
Gjennomsnittlig taletid	Den nye sammendragsverdien brukes som den er i hele tidsperioden. Denne redigeringen fører til at Agents-prognoseverdien beregnes på nytt ved hvert intervall.
Gjennomsnittlig arbeidstid	Den nye sammendragsverdien brukes som den er i hele tidsperioden. Denne redigeringen fører til at Agents-prognoseverdien beregnes på nytt ved hvert intervall.

Redigere totaler på prognosesiden

Tabellen nedenfor viser feltene på Prognose-siden der du kan redigere sammendragsverdien, og hvordan denne redigeringen påvirker dataene i tabellen. Når en sammendragsverdi redigeres, fordeles prognoseverdiene på nytt til hvert intervall. Dette utløser i sin tur en ny beregning av den faktiske sammendragsverdien, som kanskje ikke er identisk med verdien du angav.

Felt	Effekt på data
Prognose for agenter	Den nye sammendragsverdien fordeles proporsjonalt over hele tiden Punktum basert på verdiene for forhåndsredigering. Hvis alle forhåndsredigeringsverdiene er null, spres den nye verdien jevnt over alle intervallene i perioden. Denne redigeringen fører ikke til at andre beregninger beregnes på nytt. Denne redigeringen er bare tillatt på zoomnivå for intervallet.
Agenter varsler Svinn brukt	Verdiene i denne kolonnen endres hvis krympeprosenten endres.
Prognose for gjennomsnittlig taletid	Den nye sammendragsverdien brukes som den er i hele tidsperioden. Denne redigeringen fører til at Agents-prognoseverdien beregnes på nytt ved hvert intervall.
Prognose for gjennomsnittlig arbeidstid	Den nye sammendragsverdien brukes som den er i hele tidsperioden. Denne redigeringen fører til at Agents-prognoseverdien beregnes på nytt ved hvert intervall.
Kontakter-prognose	Den nye sammendragsverdien fordeles proporsjonalt over hele tiden

Felt	Effekt på data
	Punktum basert på verdiene for forhåndsredigering. Hvis alle forhåndsredigeringsverdiene er null, spres den nye verdien jevnt over alle intervallene i perioden. Denne redigeringen fører til at Agents-prognoseverdien beregnes på nytt ved hvert intervall.
Prognose for tjenestenivå %	Den nye sammendragsverdien brukes på alle intervaller gjennom hele tiden periode. Denne redigeringen fører til at Agents-prognoseverdien beregnes på nytt ved hvert intervall.
Tidsprognose for tjenestenivå	Den nye sammendragsverdien brukes som den er i hele tidsperioden. Denne redigeringen fører til at Agents-prognoseverdien beregnes på nytt ved hvert intervall.
Total krymping %	Den nye sammendragsverdien brukes på alle intervaller gjennom hele tiden periode. Hvis alle verdiene i intervallene er like, vil endring av sammendragsverdien føre til at samme verdi vises i hvert intervall.

MERK: Tallene du ser etter å ha gjort endringer på zoomnivåene Uke og Måned, men før lagring, kan (og sannsynligvis vil) endres litt etter at endringene er lagret og overført til Underliggende intervalldata.

Redigere totaler i en strategisk prognose

Du kan redigere en hvilken som helst strategisk prognosekolonne på zoomnivået År, bortsett fra Agentprognose, som beregnes ut fra verdiene i andre kolonner.

Verdien i Sammendrag av kontaktprognose representerer det totale antallet kontakter for året. Hvis denne verdien endres til en verdi som gjennomsnitt utgjør færre enn 0,5 anrop per dag, avrundes den nedover
Til null. Derfor er det mulig å se null for den månedlige verdien for Kontaktprognose.

Kopiere og lime inn data i tabellen

Du kan kopiere og lime inn data i tabellen ved hjelp av standard hurtigtaster i Windows.

- Klikk og dra med musen for å velge bestemte rader og kolonner i tabellen eller et regneark, eller trykk CTRL+A for å merke hele tabellen eller regnearket.

- Bruk CTRL+C til å kopiere de merkede cellene til utklippstavlen i formatet TSV (tabulatorseparert verdi) eller kommadelt (CSV). Denne handlingen kopierer både redigerbare og skrivebeskyttede kolonner hvis du kopierer data fra tabellen.
- Bruk CTRL+V til å lime inn innholdet på utklippstavlen i tabellceller. Du kan lime inn i en spesifikt valgt gruppe med celler, eller bare merke cellen som blir øverste venstre hjørne av de innlimte dataene. Dataene limes inn i de merkede cellene, med mindre den merkede kolonnen er skrivebeskyttet. Du kan ikke lime inn kopierte data i skrivebeskyttede kolonner. Hvis de kopierte dataene er for store til å passe inn i det merkede innlimingsområdet, utvider lim inn det merkede området til størrelsen på dataene på utklippstavlen. Hvis du for eksempel velger et område på 2 × 2, men dataene på utklippstavlen er 3 × 3, limes det inn 3 × 3. De innlimte dataene er uthevet i tabellen.

Bruke en justeringsfaktor på en kolonne

Du kan bruke en justeringsfaktor til å redigere hver verdi i en distribusjons- eller prognosetabellkolonne med samme prosentandel. Hvis du for eksempel vil øke verdiene i en kolonne med 20 prosent, bruker du en justeringsfaktor på 1,2.

Hvis du vil bruke justeringsfaktoren, dobbeltklikker du kolonneoverskriften og skriver inn ønsket verdi i dialogboksen som vises. Dialogboksen er bare tilgjengelig for kolonner du kan redigere på denne måten.

Du kan justere følgende kolonner i en prognose:

- Kontakter-prognose
- Gjennomsnittlig taletid
- Prognose for gjennomsnittlig arbeidstid
- Total krymping %
- Agenter varsler Svinn brukt
- Prognose for agenter
- Prognose for tjenestenivå %
- Tidsprognose for tjenestenivå

Du kan justere følgende kolonner i en distribusjon:

- Gjennomsnittlig taletid
- Gjennomsnittlig arbeidstid

Administrere planlagte aktiviteter

Med sidene i Aktiviteter-delen i Programbehandling kan du konfigurere og administrere unntak og prosjekter.

Administrere unntak

På Unntak-siden kan du opprette, redigere, slette og tilordne unntak. Unntak er aktiviteter som tar agenter bort fra å være i tjeneste. Eksempler på unntak er møter, opplæring og avspasering.

Unntak kan plasseres i agentens tidsplan på flere måter:

- Forespurt av agenter via en unntaksforespørsel for enten tidligere og fremtidige datoer (se Be om et unntak). Denne typen unntak må godkjennes av agentens overordnede før den brukes på tidsplanen.
- Tilordnet til agenter før en tidsplan kjøres av en leder eller planlegger (se Tilordne et unntak). Når du genererer en tidsplan, bruker WFM unntaket i agentens tidsplan og flytter pauser for å få plass til den. WFM prøver også å planlegge at en annen agent skal arbeide på denne datoen for å sikre at kravene dekkes for servicekøen.
- Tilordnet til agenter etter at en tidsplan er kjørt av en leder eller planlegger ved hjelp av siden Agentplaner (se Sette inn en aktivitet). Hvis du tilordner unntak etter at en tidsplan er kjørt, sikrer du at tidsplanen gjenspeiler gjeldende forhold nøyaktig, og at en logg med unntak lagres.
- Tilordnet til agenter som en dynamisk planleggingshendelse.
- Tilordnet til agenter som et intradag-, dynamisk planleggings-, ferie- eller fritidsunntak.

Du kan se gjennom en liste over agenter som er tilordnet et bestemt unntak, i rapporten Tilordnede unntak (se).

I de fleste tilfeller er unntaksplasseringen åpenbar og samsvarer nøyaktig med det som ble forespurt. I noen få tilfeller er imidlertid unntaksplasseringen mindre åpenbar fordi plasseringen må følge visse regler basert på unntaksforespørselen eller det tilordnede unntaket og agentens eksisterende tidsplan, som beskrevet nedenfor.

For tidsplaner som kjøres med tilordnede unntak

Når du kjører en tidsplan, ser planleggeren på de tilordnede unntakene for hver agent og prøver å plassere tilsvarende planlagte unntak i tidsplanen for denne agenten. De planlagte unntakene samsvarer kanskje ikke nøyaktig med start-/stopptidene for det tilordnede unntaket.

> **Det** er mulig at når du tilordner heldagsunntak og deldagsunntak med variable arbeidsskift, kan unntakene plasseres på valgfrie dager når agenter ikke har skift.

For tilordnede unntak for hele dagen:

- Det tilordnede unntaket for hele dagen brukes på hele skiftet hvis det opprettes et for den dagen. Hvis det ikke opprettes noe skift for den dagen, plasseres ikke unntaket i tidsplanen.
- Hvis det er unntak for hele dagen på en variabel arbeidsskiftdag for balansert planleggingsmetode, bruker planleggeren vanligvis ikke denne dagen hvis det er andre dager der agenten trengs. Planleggeren foretrekker imidlertid å planlegge for den dagen hvis det ikke er andre dager der agenten trengs.

For tilordnede unntak for delvise dager:

- Tilordnede unntak for delvise dager plasseres bare på den delen av tidsplanen der et skift kan plasseres (det vil si at agenten er tilgjengelig for arbeid).
- Hvis ingen del av det tilordnede unntaket overlapper der et skift kan plasseres, plasseres ikke unntaket i tidsplanen.

For godkjente unntaks-, veilednings- og avspaseringsforespørsler

Forespørsler om unntak, veiledning og fritid oppretter alle tilordnede unntak på godkjenningstidspunktet, både for manuelt og automatisk godkjente forespørsler. Unntaket kan plasseres i tidsplanen på godkjenningstidspunktet som beskrevet nedenfor.

Når det ikke finnes noen tidsplan:

- Hvis det ikke finnes noen tidsplan for agenten, plasseres ikke unntaket i tidsplanen på godkjenningstidspunktet. Det tilordnede unntaket opprettes fremdeles slik at hvis eller når en scehdule kjøres, prøver planleggeren å plassere unntaket i tidsplanen for agenten basert på reglene for å kjøre en tidsplan med tilordnede unntak.

Når det finnes en tidsplan:

- For heldagsforespørsler plasseres det et unntak på timeplanen over eventuelle betalte aktiviteter i skift som starter den dagen. Alle ubetalte aktiviteter i disse skiftene erstattes med en Ikke tilgjengelig-aktivitet. Hvis agenten ikke har et skift den dagen, legges ikke unntaket til i agentens tidsplan.
- For deldagsforespørsler er det lagt et unntak i tidsplanen for den forespurte tidsperioden over eventuelle eksisterende betalte aktiviteter i denne tidsperioden. Alle overlappende ubetalte aktiviteter i disse skiftene erstattes med en Ikke tilgjengelig-aktivitet. Hvis agenten ikke har noen eksisterende betalte aktiviteter i denne tidsperioden, blir ikke unntaket lagt til i agentens tidsplan.

BESTE PRAKSIS Ikke slett unntak som ikke lenger brukes hvis de tidligere ble tilordnet til agenter. Hvis de slettes, vil de historiske dataene som er knyttet til dem, gå tapt. Deaktiver Unntak i stedet.

Opprette, redigere og slette unntak

Feltene på siden når du redigerer eller sletter et eksisterende unntak, eller når du oppretter et nytt unntak, er beskrevet nedenfor.

Unntak som tidligere ble brukt i en tidsplan og fremdeles finnes i planleggingsloggen, kan ikke slettes.

Felt	Beskrivelse
Informasjon om unntak	Det unike navnet på unntaket. Maksimalt antall tegn = 50.
Aktiver unntaket	Merk av i avmerkingsboksen for å aktivere unntaket og gjøre det tilgjengelig for bruk. Hvis du fjerner merket i avmerkingsboksen, vil unntaket ikke lenger være tilgjengelig for bruk (det er deaktivert).
Dette unntaket er en betalt aktivitet	Merk av i avmerkingsboksen hvis unntaksaktiviteten er en betalt aktivitet. Denne innstillingen kan overstyres når unntaket er tilordnet til en agent.
Denne aktiviteten krever en arbeidsstasjon	Merk av i avmerkingsboksen hvis unntaksaktiviteten krever agenten den er tilordnet til å okkupere en arbeidsstasjon. Når dette alternativet er valgt, telles unntaket med ved beregning av totalt antall agenter som er planlagt samtidig (maksimal bemanningsgrense). Se Begrense antall agenter til planlegging hvis du vil ha mer informasjon.
URL-adresse for hyperkobling	URL-adressen til nettsiden en agent må gå til for å utføre unntaket aktivitet, hvis det er nødvendig. Du må bruke den fullstendige URL-adressen (inkludert "http", "https" og "www" etter behov). URL-adressen vises i unntaket i Min tidsplan.
Tekst som skal vises	Den valgfrie teksten som vises som en hyperkobling i unntaket i stedet for URL-adressen.
Metadata for aktivitet	(Valgfritt) Tilordner en standard metadataverdi til, eller fjerner en standard metadataverdi fra, unntaket. Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du konfigurerer metadataverdier, kan du se Administrere metadataverdier for aktivitet.
Farge	Fargen som representerer dette unntaket i tidsplanen.

Tilordne et unntak

Feltene på siden når du tilordner et unntak til én eller flere agenter, er beskrevet nedenfor.

> **Du** kan ikke redigere et tilordnet unntak. Du kan overlappe et tilordnet unntak med et nytt tilordnet unntak for de samme agentene og dato/klokkeslett. Det første tilordnede unntaket erstattes deretter Med det nye tilordnede unntaket neste gang tidsplanen for disse agentene kjøres.

Felt	Beskrivelse
Unntak	Unntaket du vil tilordne til agenter.
Dette unntaket er en betalt aktivitet	Som standard viser denne avmerkingsboksen den betalte statusen som er tilordnet unntaket. Når du tilordner unntaket til én eller flere agenter på denne siden, kan du merke av for eller fjerne merket for å overstyre denne innstillingen.
Agenter	Agentene som du kan tilordne til unntaket. Du kan tilordne én, flere eller alle agenter til unntaket.
Datoer	Startdatoen og sluttdatoen for unntaksaktiviteten. Du kan også angi en startdato og deretter angi et antall forekomster for en regelmessig aktivitet. Hvis du angir et antall forekomster, deaktiveres feltet Sluttdato.
Varighet (Duration)	Start- og sluttidspunktet for unntaksaktiviteten. Hvis du velger Hel dag, deaktiveres feltene Starttid og Sluttidspunkt. Feltet skrivebeskyttede timer beregner lengden på aktiviteten basert på start- og sluttidene. ▪ Hvis det tilordnede unntaket er et heldagsunntak, er den dagen i hver agents visningstidssone. ▪ Hvis det tilordnede unntaket er et unntak for bestemte dager, er tidspunktene i feltene for start- og sluttid i kundens tidssone. Agenter ser imidlertid unntaket i sin egen visningstidssone.
Hele dagen	Merk av i denne avmerkingsboksen hvis aktiviteten varer hele arbeidsdagen. Når dette alternativet er valgt, deaktiveres feltene Starttid og Sluttid.
Frekvens	Hyppigheten av aktiviteten – dag, uke, måned eller år.
Forekomst	Avhengig av hvor ofte du velger, viser denne delen alternativene du kan velge for å angi daglig, ukentlig, månedlig eller årlig forekomst.
Merknad	(Valgfritt) Legg til tilleggsinformasjon om unntaket som er spesifikt for de tilordnede agentene. Informasjonen du legger inn, er synlig for disse

Felt	Beskrivelse
	Agenter i Min tidsplan når unntaket er planlagt. Du kan vise, redigere eller slette notatet i Agentplaner. Du kan ikke redigere et eksisterende notat her, men du kan overlappe det tilordnede unntaket med et nytt unntak for de samme tilordnede agentene og samme klokkeslett og dato som inneholder et annet notat. Det nye unntaket erstatter deretter det opprinnelige unntaket neste gang en tidsplan kjøres for disse agentene.

Eksempler på konfigurasjon av frekvens og forekomst

Følgende eksempler viser hvordan du kan angi hyppigheten og forekomsten av daglige, ukentlige, månedlige og årlige unntak.

Bare én gang

Hvis du vil tilordne et unntak som bare forekommer én gang, bruker du disse innstillingene.

Felt	Innstilling
Startdato, sluttdato	Samme dato
Frekvens	Dag
Daglig forekomst	Hver 1.

En gang i uken

Hvis du vil tilordne et unntak som forekommer én gang i uken på mandag i 10 uker, bruker du disse innstillingene.

Felt	Innstilling
Startdato	Dato for første mandag i serien
Antall forekomster	10
Frekvens	Uke
Ukentlig forekomst	Hver 1. uke
På disse dagene	Mandag **Merkede** dager er blå, umerkede dager er hvite.

En gang i måneden

Hvis du vil tilordne et unntak som forekommer én gang i måneden den andre mandagen i 12 måneder, bruker du disse innstillingene.

Felt	Innstilling
Startdato	Dato for første mandag i serien
Antall forekomster	12
Frekvens	Måned
Månedlig forekomst	Velg alternativet og fullfør setningen som følger: "Den andre Mandag hver 1.

En gang i året

Hvis du vil tilordne et unntak som forekommer én gang i året, den 15. januar i fem år, bruker du disse innstillingene:

Felt	Innstilling
Startdato	Den første 15. januar i serien
Antall forekomster	5
Frekvens	År
Årlig forekomst	Velg det første alternativet, og fullfør setningen på følgende måte: "Hver Januar på denne datoen: 15.

Administrere unntakstyper

Bruk siden Unntakstyper til å opprette, redigere og slette unntakstyper. En unntakstype er et generelt unntak eller unntak på høyt nivå som agenter velger når de ber om et unntak.

Hvis du tror at agentene dine vil velge en passende unntakstype når de ber om fri, kan du opprette unntakstyper som er mindre generiske. Hvis du tror at agentene dine ikke vil velge en passende unntakstype, kan du opprette et lite antall svært brede unntakstyper og be agenter om å inkludere en beskrivende kommentar når de ber om fri.

> **EKSEMPEL** En agent har en legetime, så når hun ber om fri, velger hun unntakstypen Sykefravær og skriver deretter inn en kommentar som indikerer at forespørselen gjelder en lege avtale. Denne unntakstypen fungerer som en plassholder til agentens overordnede godkjenner forespørselen. Når forespørselen godkjennes, går veilederen inn i det spesifikke unntaket "Legeavtale".

Unntakstyper du oppretter, tilordnes automatisk til Enterprise-visningen og visningen som er tilordnet deg.

Feltbeskrivelser

MERK: Du kan ikke redigere eller slette unntakstyper som ikke er i visningen. Hvis en unntakstype i visningen har tilordnede unntak som ikke er innenfor visningen, kan du ikke redigere dette unntakstype. Dette sikrer at du ikke utilsiktet kan fjerne unntak du ikke kan vise.

Feltene på siden er beskrevet nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Navn på unntakstype	Det unike unntaksnavnet. Maksimalt antall tegn = 50.
Standard unntak	Standard arbeidsflytunntak brukt for denne unntakstypen (se Automatiser håndtering av agentforespørsler).

Administrere prosjekter

Bruk Prosjekter-siden til å opprette, redigere og slette prosjekter. Et prosjekt er en aktivitet som hindrer agenter i å svare kontakter. Prosjekter tilordnes vanligvis for å optimalisere bruken av inaktiv agenttid når kontaktvolumet er lavt. Disse aktivitetene skjer hvert arbeidsskift og kan tildeles én eller flere dager i uken.

WFM undersøker dekningen for hvert intervall og planlegger et prosjekt for en tid når det har minst innvirkning på dekningen.

MERK Prosjekter planlegges sist, etter at arbeidsforhold og unntak er tatt i betraktning. De er ikke planlagt over lunsjer, pauser eller unntak. Prosjekter skal ikke være det
Konfigurert til å være så lang som et helt skift, men bør heller konfigureres i mindre tidsrom slik at de kan ta hensyn til lunsjer, pauser og unntak.

Det finnes to typer prosjekter: obligatoriske prosjekter og ikke-obligatoriske prosjekter (standard). Nødvendige prosjekter er prosjekter som må utføres, og må derfor planlegges på det beste tidspunktet selv om det ikke er et intervall der dekningen normalt tillater det. Ikke-påkrevde prosjekter planlegges når det er mulig, med tanke på dekningskrav, og planlegges basert på deres tildelte prioritet.

Prosjekter planlegges i denne rekkefølgen:

- Obligatorisk prosjekt
- Ikke obligatorisk prosjekt, prioritet 0

- Ikke obligatorisk prosjekt, prioritet 1
- Ikke obligatorisk prosjekt, prioritet 2
- Og så videre.

Du kan endre statusen for et prosjekt fra obligatorisk til ikke-obligatorisk eller ikke-obligatorisk til obligatorisk. Denne endringen trer ikke i kraft før tidsplanen kjøres på nytt. Det påvirker ikke allerede planlagt
Prosjekter.

Feltbeskrivelser

BESTE PRAKSIS Ikke slett prosjekter. Hvis du sletter et prosjekt, går alle historiske data som er knyttet til prosjektet, tapt.

Du kan ikke slette et prosjekt hvis det er planlagt.

Feltene på siden er beskrevet nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Prosjektnavn	Det unike navnet på prosjektet.
Dette er et obligatorisk prosjekt	Merk av i denne avmerkingsboksen hvis prosjektet er nødvendig. Hvis du gjør det, vil prosjektet planlegges før ikke-nødvendige prosjekter på best mulig sted for dekning. Dette kan føre til underbemanning.
Prioritet	(Bare valgfrie prosjekter) Et tall fra null til ni som beskriver prosjektets prioritet, der null er høyeste prioritet. Hvis et prosjekt er angitt som et obligatorisk prosjekt, viser dette feltet skrivebeskyttet "-1".
URL-adresse for hyperkobling	URL-adressen til nettsiden en agent må besøke for å utføre prosjektet aktivitet, hvis det er nødvendig. Du må bruke den fullstendige URL-adressen (inkludert "http", "https" og "www", alt etter hva som er aktuelt). URL-adressen vises i prosjektaktiviteten i Min tidsplan.
Tekst som skal vises	Skriv inn valgfri tekst som skal vises som en hyperkobling i prosjektaktiviteten I stedet for URL-adressen.
Dette prosjektet er en betalt aktivitet	Merk av i avmerkingsboksen hvis dette prosjektet er en betalt aktivitet.
Aktiver dette prosjektet	Merk av i denne avmerkingsboksen for å aktivere prosjektet. Et prosjekt kan ikke være

Felt	Beskrivelse
	Planlagt til den er aktivert.
Startdato/sluttdato	Start- og sluttdatoene for perioden agenter kan planlegges å arbeide med prosjektet. **Planleggeren** behandler prosjektets start- og sluttdatoer som kalenderdatoer, ikke skiftdatoer.
Starttid/sluttidspunkt	Start- og sluttidspunktene for perioden agenter kan planlegges til å arbeide på prosjektet. **Planleggeren** baserer prosjektets start- og sluttider på agentens tidssone for planlegging.
Planlagt økning	Tidsplanintervallet som bestemmer intervallene der prosjektet kan starte. Hvis du for eksempel velger et intervall på 15 minutter og starttiden er 08:00, kan agenter begynne å arbeide på et prosjekt klokken 08:00, 08:15, 08:30 og så videre.
Dager agenter kan arbeide på prosjektet	Dagene som angir hvilke ukedager agenter kan planlegges til å arbeide på prosjektet. Valgte dager er blå. Som standard er alle ukedager valgt.
Minimum varighet	(Bare valgfrie prosjekter) Den korteste tiden agenter kan være planlagt å arbeide på prosjektet. Denne verdien kan ikke være kortere enn varighetsenheten og må være et multiplum av varighetsenheten.
Maksimal varighet	(Bare valgfrie prosjekter) Den maksimale tiden agenter kan være planlagt å arbeide på prosjektet. Denne verdien må være et multiplum av varighetsenheten og må være minst den samme som minimumsvarigheten.
Varighet enhet	(Bare valgfrie prosjekter) Det grunnleggende tidsområdet som agenter er planlagt for å arbeide med prosjektet. Hvis for eksempel varighetsenheten er 30 minutter og en agent er planlagt å arbeide på prosjektet i 60 minutter i løpet av arbeidsskiftet, kan denne tiden være to enheter med sekvensiell varighet som til sammen er 60 minutter, eller én enhet med 30 minutters varighet om morgenen og en annen enhet med 30 minutters varighet om ettermiddagen.

Felt	Beskrivelse
Varighet (Duration)	(Kun obligatoriske prosjekter) Varigheten som agenter er planlagt å arbeide på det nødvendige prosjektet. Standard = 30 minutter.
Begrens det totale antallet timer brukt på dette prosjektet per uke	Merk av i avmerkingsboksen hvis du vil begrense det totale antallet timer brukt på prosjektet per uke. Når det er merket av i avmerkingsboksen, vises alternativet Maksimalt antall timer per uke.
Maks antall timer per uke	Maksimalt antall timer per uke en agent kan jobbe med dette prosjekt. Velg ett av to alternativer for å angi om agenten kan arbeide flere dager i uken eller bare én dag i uken på prosjektet.
Agenter	Agentene som er valgt til å arbeide på prosjektet.
Merknad	(Valgfritt) Legg til tilleggsinformasjon om prosjektet. Informasjonen du angir, er synlig for agenter i Min tidsplan når prosjektet er planlagt og for analytikere på siden Agentplaner. Du kan redigere eller slette notatet her eller i agentplaner. Hvis du redigerer notatet her, oppdateres notatet neste gang tidsplanen kjøres.
Metadata for aktivitet	(Valgfritt) Tilordner en standard metadataverdi til, eller fjerner en standard metadataverdi fra prosjektet. Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du konfigurerer metadataverdier, kan du se Administrere metadataverdier for aktivitet.
Farge	Fargen som representerer dette prosjektet i tidsplanen.

Opprette en tidsplan

Generere en tidsplan

1. Gå til siden Planlegg forespørsel.
2. Velg planleggingsmetoden du vil bruke. Som standard er alternativet Balansert valgt.
    - Alternativet Balansert utjevner bemanningen best mulig i løpet av dagens intervaller basert på brukerkonfigurasjoner og arbeidsskift, noe som resulterer i tidsplaner som fordeler tilgjengelige agenter jevnere.

      MERK Når maksimale bemanningsgrenser er aktivert, tar dette alternativet hensyn til grensen når du genererer en tidsplan.

BESTE PRAKSIS Bruk prioritetsinnstillinger for servicekø til å finjustere planleggingsvirkemåten. Hvis resultatene av planlegging av flere servicekøer ikke er tilfredsstillende (for
Du må for eksempel minimere underbemanningen for en viktig servicekø), må du kontrollere at prioriteten som er tilordnet til denne servicekøen, er langt fra prioritetene som er tilordnet til de andre servicekøene. Den viktige servicekøen er for eksempel tilordnet en prioritet på 4, mens andre tjenestekøer er tilordnet prioritet på 90 og 100 (se Servicekøprioritet).

- Alternativet Prioritert (tidligere kalt standardalternativet) konsentrerer tilgjengelig personell tidligere i uken og i de tidligste intervallene de kan planlegges. Hvis du er underbemannet, resulterer dette i tidsplaner som har en tendens til å oppfylle bemanningskrav tidligere i uken og dagen i stedet for de senere i uken og dagen.

  MERK: Selv når maksimale bemanningsgrenser er aktivert, tar ikke dette alternativet hensyn til grensen når du genererer en tidsplan.

  BESTE PRAKSIS Hvis det ikke er nok agenter til å bemanne alle servicekøer fullt ut, fører bruk av alternativet Prioritert til at servicekøer med høyere prioritet blir mer fullstendig
  Bemannet enn servicekøer med lavere prioritet. Vurder å bruke alternativet Balansert for å balansere bemanningen jevnere på tvers av ukedagene, i løpet av en dag og mellom servicekøer.

3. Merk av **for Ad hoc-planlegging** hvis du vil planlegge valgte agenter uten å endre tidsplanene for agenter som allerede er planlagt for servicekøen. Se Legge til en agent i en eksisterende tidsplan hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du genererer en ad hoc-tidsplan.
4. Velg én eller flere multikompetansegrupper og/eller servicekøer som skal planlegges.

   Hvis tjenestekøene du velger, har en minimumsvarighet for planleggingsblokk konfigurert på siden Tjenestekøer (se Behandle tjenestekøer), forlenges
   Det tar tid å kjøre tidsplanene, spesielt hvis tidsplanene er komplekse (de inkluderer for eksempel mange agenter, servicekøer og arbeidsbetingelser, og bruker variable arbeidsskift).

5. Angi startdatoen og antall uker for perioden du vil planlegge. Startdatoen som brukes, er den konfigurerte første dagen i uken som inneholder datoen du angir.
6. Merk av **for Roter arbeidsskift** hvis du vil at WFM skal rotere arbeidsskift automatisk i henhold til arbeidsskiftrotasjonene som er konfigurert for hver planlagte agent. Hvis det ikke er merket av i avmerkingsboksen, må du konfigurere et arbeidsskift for den bestemte uken på agentens Brukere-side, eller

Agenter må ha fullført valget av dynamisk arbeidsskift for planlegging for disse ukene.

BESTE PRAKSIS Merk alltid av for "Roter arbeidsskift" selv om du ikke roterer arbeidsskift. Hvis datoen på et arbeidsskift som er konfigurert for en agent, ikke samsvarer med
Datoer for denne planen, mislykkes planleggingskjøringen. Når det er merket av i avmerkingsboksen og du ikke roterer arbeidsskift, ignorerer WFM datoen som er oppført på arbeidsskiftet som er konfigurert for agenten, og roterer faktisk det enkelte arbeidsskiftet fra uke til uke.

7. Planlegg når du vil at forespørselen skal kjøres. Forespørselen kjøres som standard umiddelbart.

MERK: Planleggingsforespørsler vil lykkes selv om det ikke finnes prognosedata for noen av dagene du kjører tidsplanen for. WFM forutsetter at prognosen er null på datoer uten prognosedata. Dette kan påvirke hvordan agenter planlegges.

8. Klikk på **Send inn**.

En tidsplanforespørsel mislykkes hvis det ikke finnes prognosedata for noen av dagene du kjører tidsplanen for. Hvis noen av flerkompetansegruppene eller tjenestekøene er tilknyttet,
Med agenter med arbeidsskift som inkluderer den siste dagen i uken, bør det være prognosedata for de to første dagene i neste uke. Hvis det ikke finnes data for de ekstra to dagene, antas det at prognosen er null (0), og dette kan påvirke hvordan agentene planlegges.
De ekstra dagene kan være nødvendige i tilfelle ubetalte arbeidsforholdsaktiviteter brukes som skyver arbeidsskiftet fra den siste dagen i uken over midnatt til de to første dagene i neste uke (den utvidede arbeidsskiftdagen etter påføring av arbeidsbetingelsen kan være maksimalt 48 timer når ubetalt varighet er inkludert).

Legge til en agent i en eksisterende tidsplan

Med ad hoc-planlegging kan du integrere bestemte agenter i den eksisterende tidsplanen for en servicekø uten å kjøre tidsplanen på nytt. Dette unngår å forstyrre de eksisterende agentenes tidsplaner.

Noen grunner til at du bør bruke ad hoc-planlegging, inkluderer å legge til nyansatte agenter i en eksisterende tidsplan eller en agent som kommer tilbake fra permisjon.

Viktig å merke seg

- Ad-hoc-planlegging bruker bare metoden Balansert planlegging.
- Ad-hoc-tidsplaner starter på standard første dag i uken.
- Ad-hoc-planlegging kan brukes med faste, variable og dynamiske tilgjengelighetsskift.

- Ad-hoc-planlegging gjelder for agenter som har flere ferdigheter, enten som medlem av flere servicekøer eller i en flerkompetansegruppe.

Generere en ad hoc-tidsplan

Generere en ad hoc-tidsplan

1. Gå til siden Planlegg forespørsel.
2. Som standard er alternativet Balansert valgt. Dette er den eneste planleggingsmetoden som er tillatt med ad hoc-planlegging.
3. Merk av for **Ad-Hoc-planlegging** .
4. Fra Tilgjengelig-ruten velger du én eller flere agenter du vil planlegge, og flytter dem til Tilordnet-ruten.
5. Konfigurer datoene du vil at de valgte agentene skal planlegges for. Angi startdatoen og antall uker for perioden du vil planlegge. Startdatoen som brukes, er den konfigurerte første dagen i uken som inneholder datoen du angir.

   MERK: Hvis en agent skal starte midt i uken, kan du legge inn ubetalte unntak for dagene de ikke er der, og deretter kjøre ad hoc-planen for uken.

6. Merk av **for Roter arbeidsskift** hvis du vil at WFM skal rotere arbeidsskift automatisk i henhold til arbeidsskiftrotasjonene som er konfigurert for hver planlagte agent. Hvis det ikke er merket av i avmerkingsboksen, må du konfigurere et arbeidsskift for den bestemte uken på agentens Brukere-side, eller agentene må ha fullført valget av dynamisk arbeidsskift for planlegging for disse ukene.

   BESTE PRAKSIS Merk alltid av for "Roter arbeidsskift" selv om du ikke roterer arbeidsskift. Hvis datoen på et arbeidsskift som er konfigurert for en agent, ikke samsvarer med Datoer for denne planen, mislykkes planleggingskjøringen. Når det er merket av i avmerkingsboksen og du ikke roterer arbeidsskift, ignorerer WFM datoen som er oppført på arbeidsskiftet som er konfigurert for agenten, og roterer faktisk det enkelte arbeidsskiftet fra uke til uke.

7. Planlegg når du vil at forespørselen skal kjøres. Forespørselen kjøres som standard umiddelbart.

   Planlegg forespørsler kan kjøres samtidig så lenge de ikke inkluderer de samme agentene eller servicekøene.

8. Klikk på **Send inn**.

Vise serverforespørsler fra WFM brukere

Bruk siden Brukerforespørsler til å vise og/eller slette serverforespørsler (for eksempel planlegging, planlegging og dataforespørsler) fra brukere.

Når en brukerforespørsel gjøres, legges den til i køen. Forespørsler behandles én om gangen. Listen viser forespørselstypen, klokkeslettet og datoen forespørselen ble sendt, navnet på brukeren som sendte forespørselen, og gjeldende status for forespørselen.

Forespørslene kan filtreres og sorteres etter en hvilken som helst kolonne. Forespørsler blir værende i listen til de slettes.

Feltbeskrivelser

Felt	Beskrivelse
Utvalgskriterier	
Vise brukerforespørsler	Viser de samsvarende resultatene for brukerforespørsler.
Velg forespørselstype	Typen brukerforespørsel som skal vises. Som standard inkluderer resultatene alle forespørsler Typer.
Velg Anmoder	Navnet på brukeren som sendte forespørselen. Som standard vises resultater Inkluder alle forespørselstyper.
Velg status	Statusen for brukerforespørsler som skal vises. Som standard inkluderer resultatene forespørsler Av alle statuser.
Startdato/sluttdato	(Valgfritt) Datointervallet som resultatene vises for. Hvis du gjør det Ikke angi en start-/sluttdato, vises alle samsvarende resultater.
Liste over brukerforespørsler	
Slett	Sletter de valgte brukerforespørslene. Velg en forespørsel ved å merke av i den aktuelle avmerkingsboksen i listen. Merk av i avmerkingsboksen øverst i tabellen for å velge alle resultatene for brukerforespørsel. **Du** kan ikke slette forespørsler som er merket som Pågår. Forespørsler som er merket som Vellykket, Mislykket og Ventende, kan være Slettet.
Detaljer	Viser ytterligere detaljer om enhver forespørsel. Hvis du vil vise flere detaljer om en

Felt	Beskrivelse
	be om det, klikker du på Vis detaljer. Detaljene vises under tabellen Liste over brukerforespørsler.
Forespørsel om dato/klokkeslett	Datoen og klokkeslettet da brukerforespørselen ble sendt.
Forespørselstype	Typen brukerforespørsel.
Rekvirent	Navnet på brukeren som sendte forespørselen.
Status	Status for fullføring/kjøring av forespørselen. Forespørsler som er planlagt å kjøre på en fremtidig dato/klokkeslett, vises som "Venter". **MERK** Hvis en fangstforespørsel venter lenger enn det som virker rimelig, se loggen for mulige årsaker til at forespørselen ikke er Blir behandlet.

Administrer tid borte

Meldinger lar deg administrere forespørsler.

- Agenter kan be om fri, unntak, veiledning og planlegge tilbud og handler med de andre agentene i teamet etter deres syn. De kan også godta eller avvise tidsplanhandler og tilbud og mentorforespørsler og redigere sine egne forespørsler.
- Ledere og planleggere bruker Meldinger til å godkjenne eller avslå agentforespørsler.

Forespørselsrader kan sorteres i stigende eller synkende rekkefølge ved å klikke på kolonneoverskriften.

Meldinger for agenter

Meldinger for agenter består av en meny for å opprette nye forespørsler og tre postbokser:

- Innboks – inneholder alle forespørsler du mottar
- Utboks – Inneholder alle forespørsler du sender
- Offentlig boks - Inneholder offentlige timeplanhandler og veiledningsforespørsler

Standardvisningen er Utboks. Forespørsler kan beholdes opptil den maksimale oppbevaringstiden som er konfigurert av systemansvarlig for WFM prognose-, tidsplan-, forespørsels- og historiske data (se Definere WFM

oppbevaringsperiode). Du kan slette forespørsler til en annen bruker endrer forespørselsstatusen. Du kan ikke slette forespørsler fra postbokser selv etter at de er godtatt, godkjent eller avslått. Forespørsler slettes av systemet når den konfigurerte oppbevaringsperioden passeres.

Forespørselsstatuser endres etter hvert som forespørselen sendes gjennom systemet. Det er viktig å oppdatere postboksen med jevne mellomrom slik at du ser de nyeste statusene. Bruk standard oppdateringsmetoder for nettlesersiden, for eksempel trykke F5 eller klikke Oppdater-knappen på nettleserverktøylinjen. (Utboksen vises etter oppdateringen, selv om du viste innboksen eller fellesboksen.)

Få tilgang til postboksene ved å klikke på postboksikonet på meldingsverktøylinjen. Fra venstre mot høyre er ikonene Utboks, Innboks, Offentlig boks og Nye forespørsler.

Forespørsler om søk

Du kan søke etter forespørsler i alle bokser. Når du kjører et søk, gjelder filtrene for forespørsler på alle sidene i boksen du søker i.

Forespørsler om søk

1. Klikk **Filter** for å åpne filterpanelet.
2. Velg kriteriene du vil søke etter.
3. Klikk **på Søk**. Filterpanelet lukkes når du kjører søket.

Kriteriene for søket beholdes til du forlater siden. Hvis du vil endre søkekriteriene, klikker du **Filter** for å åpne filterpanelet og endre vilkårene.

Slik filtrerer du datofelt

Du kan filtrere forespørsler etter dato på to måter: Datoperiode og Bestemte datoer. Datofelt er satt til Datoområde som standard. Alternativet Datoområde filtrerer forespørsler etter en rullegardinliste med angitte områder i forhold til dagens dato. Alternativet Bestemte datoer inneholder to datofelt som lar deg filtrere forespørsler i forhold til bestemte datoer. Bruk feltene Bestemte datoer til å angi startdato, sluttdato eller begge datoene for å angi datoperiodeparametere.

Hvis du vil filtrere etter datoområde, velger du et områdealternativ fra rullegardinlisten.

Hvis du vil filtrere etter bestemte datoer, angir du en dato i ett av eller begge av følgende felt:

- Skriv inn en dato i det venstre feltet for å filtrere etter startdatoen, som filtrerer forespørsler etter datoer på eller etter datoen som er angitt
- Skriv inn en dato i det høyre feltet for å filtrere etter sluttdatoen, som filtrerer forespørsler etter datoer på eller før datoen som er angitt
- Angi datoer i begge feltene for returforespørsler på eller mellom datoene som er angitt

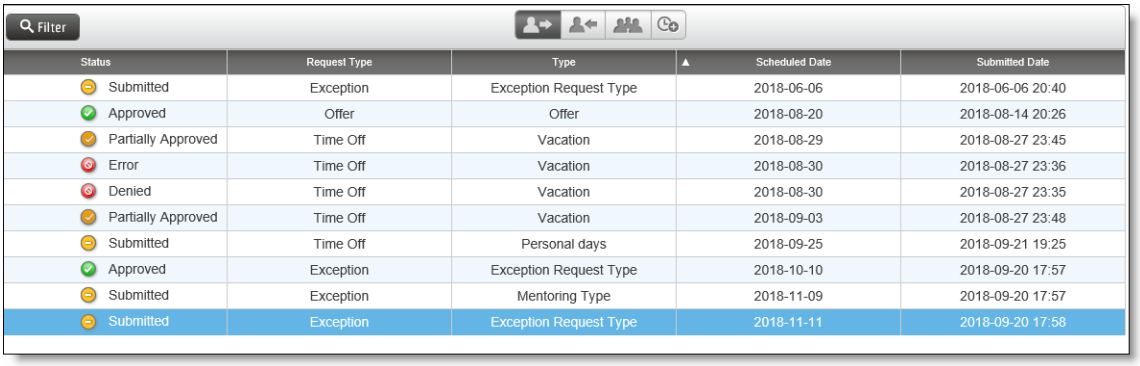
Søkekriterier

Tabellen nedenfor beskriver alle søkekriteriene som er tilgjengelige for søk.

Felt	Beskrivelse
Forespørselstype	Forespørselstypen agenten valgte fra rullegardinlisten Ny forespørsel -listen når du oppretter forespørselen.
Undertype	For Unntakstype eller Fritidstype. Alternativet agenten valgte fra rullegardinlisten Type da forespørselen ble opprettet.
Agent	Agenten som sendte forespørselen i innboksen din, eller agenten som mottok forespørselen i utboksen din.
Status	Forespørselens gjeldende status.
Innsendt dato	Datoen da agenten sendte forespørselen.
Planlegg dato	Datoen agenten valgte for at den forespurte handlingen skulle finne sted.

Utboks

Utboksen inneholder alle forespørsler du har gjort i stigende planlagt datorekkefølge. Du kan se detaljene i en forespørsel og redigere eller slette forespørselen hvis den ennå ikke er godkjent eller avslått.



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

Tabellen nedenfor beskriver feltene i utboksen.

Felt	Beskrivelse
Status	Statusen for forespørselen. Mulige statuser er: ▪ Godkjent – Forespørselen ble godkjent av overordnet. Delvis godkjent – Deler av forespørselen om fritid ble godkjent av din overordnede. ▪ Venter – Forespørselen om planlagt handel eller planlagt tilbud venter på svar fra en annen agent. Kan redigeres eller slettes. ▪ Venter – Et planlagt tilbud eller en planlagt handelsforespørsel venter på svar. Kan godtas eller avvises. ▪ Sendt inn – Forespørselen venter på svar fra overordnet. Kan redigeres eller slettes. ▪ Avslått – Forespørselen ble avslått av overordnet. ▪ Feil – Forespørselen inneholder en feil. ▪ Avvist – En annen agent har avslått forespørselen din om timeplanhandel. ▪ Avvist – Du avviste en annen agents forespørsel om planlagt handel.
Forespørselstype	Den generelle typen forespørsel.
Type	Den spesifikke typen forespørsel. Hvis forespørselstypen for eksempel er Avspasering, kan typen være Ferie.

Felt	Beskrivelse
Planlagt dato	Datoen da den forespurte hendelsen inntreffer. Som standard sorteres utboksen innen denne datoen i stigende rekkefølge. Du kan klikke kolonneoverskriften for å veksle mellom stigende og synkende rekkefølge.
Innsendt dato	Datoen og klokkeslettet da forespørselen ble sendt. Merk at offentlig handel Tilbud viser ikke en innsendt dato før noen godtar dem.

Arbeide med utboksen

Dobbeltklikk på en forespørsel i utboksen for å vise detaljene.

Redigere en forespørsel som ennå ikke er godkjent eller godtatt

1. Dobbeltklikk på forespørselen.
2. Rediger etter ønske.
3. Klikk på **Send inn**.

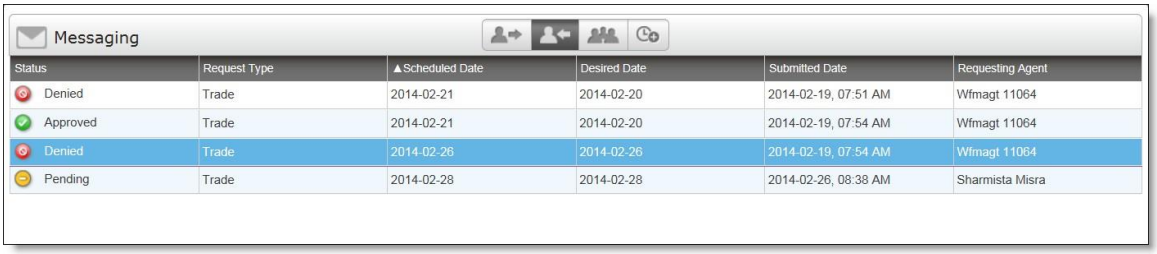
Slette en forespørsel som ennå ikke er godkjent eller godtatt

1. Dobbeltklikk på forespørselen.
2. Klikk på **Slett**.

Innboks

Innboksen inneholder alle forespørsler du har mottatt i planlagt datorekkefølge. Du kan se detaljene i en forespørsel og redigere eller slette forespørselen hvis den ennå ikke er godkjent eller avslått.

MERK: Ledere har endelig myndighet over eventuelle tidsplanhandler og mentorforespørsler, så en handels- eller veiledningsforespørsel som du godtar, kan bli avvist av den brukeren.



Tabellen nedenfor beskriver feltene i innboksen.

Felt	Beskrivelse
Status	Statusen for forespørselen. Mulige statuser er følgende: ▪ Godkjent – Forespørselen ble godkjent, og tidsplanen din oppdatert tilsvarende. ▪ Venter: En godkjent forespørsel venter på svar fra en annen agent. Kan redigeres eller slettes. ▪ Sendt inn – Forespørselen venter på svar fra din overordnede. Kan redigeres eller slettes. ▪ Gjøremål – Forespørselen venter på svar fra deg. Kan godtas eller avvises. ▪ Avslått – Forespørselen ble avslått av overordnet. ▪ Feil – Det er en feil i forespørselen. ▪ Avvist – Du avslo en annen agents forespørsel om planlagt handel. ▪ Avvist – En annen agent avviste forespørselen din om planlagt handel.
Forespørselstype	Den generelle typen forespørsel.
Planlagt dato	Datoen da den forespurte hendelsen inntreffer. Som standard sorteres innboksen innen denne datoen i stigende rekkefølge. Du kan klikke kolonneoverskriften for å veksle mellom stigende og synkende rekkefølge.
Ønsket dato	Datoen den anmodende agenten ønsker å motta (den planlagte datoen i en Planlegge tilbudsforespørsel og planlegge handelsforespørsel).
Innleveringsdato	Datoen og klokkeslettet da forespørselen ble sendt. Merk at offentlig handel Tilbud viser ikke en innsendt dato før noen godtar dem.
Forespørrende agent	Navnet på agenten som ber om en tidsplan, handel eller tilbud eller veiledning anmodning.

Arbeide med innboksen

Godta eller avvis en planlagt handelsforespørsel

1. Dobbeltklikk på forespørselen for å åpne den.
2. Klikk **Analyser** for å sammenligne tidsplanen med tidsplanen for den forespørrende agenten på de to dagene. Dette forteller deg om du er tilgjengelig for å akseptere handelen.
3. Klikk **Godta** eller **Forkast**.

Bekrefte eller avvise en godtatt forespørsel om planlagt tilbud

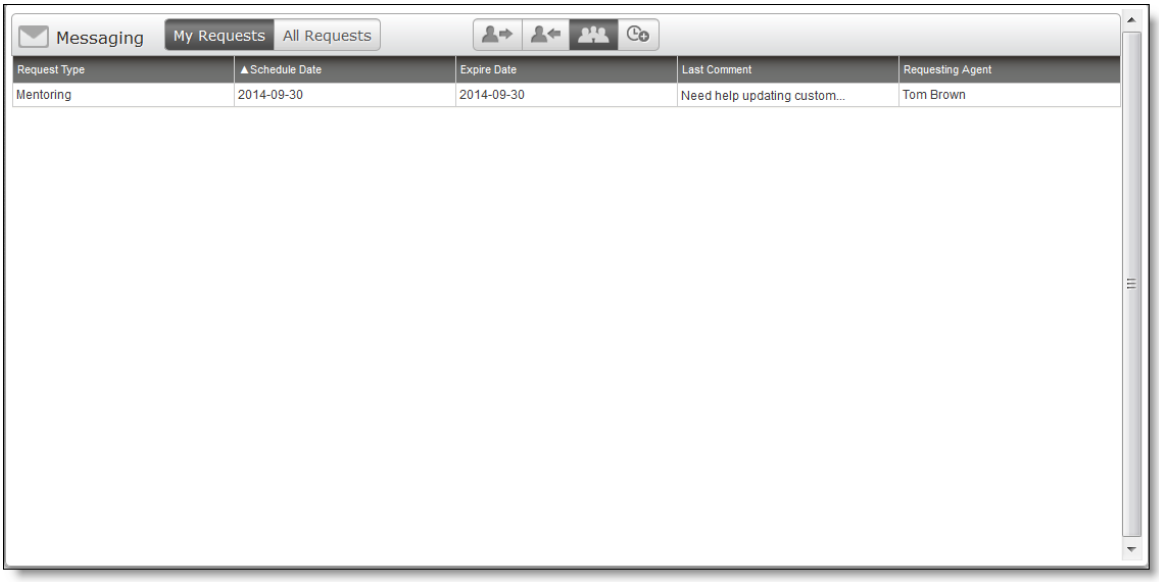
1. Dobbeltklikk på forespørselen for å åpne den.
2. Klikk **Analyser** for å sammenligne tidsplanen for den angitte dagen med tidsplanen som tilbys.
3. Klikk på **Bekreft** for å godta tilbudsforespørselen, eller **Avvis** for å avslå tilbudsforespørselen.

Bekreft eller avvis en godkjent mentorforespørsel

1. Dobbeltklikk på forespørselen for å åpne den.
2. Se gjennom den godtatte forespørselen.
3. Klikk på **Bekreft** for å godta mentoren eller **Avvis** for å avvise mentoren.

Offentlig boks

Den offentlige boksen inneholder alle tilgjengelige offentlige tidsplantilbud, tidsplanhandler og mentorforespørsler fra agentene i visningen din, som er tilgjengelige for enhver agent å godta. Du kan vise detaljene i en forespørsel, evaluere forespørselen og godta forespørselen (hvis ønskelig).



MERK: Brukere med tillatelse til å administrere meldinger har endelig autoritet over alle tidsplanhandler, tidsplantilbud og mentorforespørsler, så en forespørsel du godtar, kan bli avvist av det bruker.

Tabellen nedenfor beskriver feltene i fellesboksen.

Felt	Beskrivelse
Forespørselstype	Den generelle typen forespørsel.
Planlegg dato	Datoen den som ber om dette ønsker å gi opp eller planlegge veiledningen sesjon. Som standard sorteres Felles-boksen etter denne datoen i stigende rekkefølge.
Utløpsdato	Datoen forespørselen utløper. Forespørselen utløper klokken 23:59 på denne datoen. Når forespørselen utløper, kan du ikke lenger godta eller avbryte forespørselen.
Siste kommentar	Den siste kommentaren kom inn på forespørselen.
Forespørrende agent	Navnet på agenten som ber om en planlagt handel, planleggingstilbud eller Forespørsel om veiledning.

Arbeide med den offentlige boksen

Godta en planlagt handelsforespørsel

1. Dobbeltklikk på forespørselen for å åpne den.
2. Velg en dato du vil bytte for datoen i forespørselen.
3. Klikk **Analyser** for å sammenligne de to tidsplanene og sikre at den foreslåtte datoen fungerer.
4. Klikk **Godta**.

Godta en forespørsel om planlagt tilbud

1. Dobbeltklikk på forespørselen for å åpne den.
2. Klikk **Analyser** for å sammenligne tidsplanen for den angitte dagen med tidsplanen som tilbys.
3. Klikk **på Godta** hvis du vil godta tilbudet, eller **Avbryt** for å lukke forespørselen uten å godta den.

Godta en mentorforespørsel

1. Dobbeltklikk på forespørselen for å åpne den.
2. Se gjennom detaljene i mentorforespørselen og sammenlign timeplanen din med den som anmoder, for å sikre at tidsluken fungerer for deg.
3. Klikk på **Godta** hvis du vil godta mentorforespørselen, eller **Avbryt** for å lukke forespørselen uten å godta den.

Forespørsler

Ny forespørsel-menyen lar deg opprette en forespørsel om unntak, fritid, planlegge tilbud, planlegge handler og veiledning.

- Be om unntak
- Be om fri
- Be om et tilbud om tidsplan
- Be om en planlagt handel
- Be om veiledning

Redigere eller slette en forespørsel

Forespørsler kan redigeres eller slettes i visse situasjoner. Tabellen nedenfor beskriver når du kan redigere eller slette en forespørsel.

Forespørselstype	Status	Handling tillatt
Planlegg tilbud (offentlig)	Ventende	Rediger, slett
Planlegg handel (privat)	Ventende	Rediger
Planlegg handel (offentlig)	Ventende	Rediger, slett
Veiledning	Ventende	Rediger, slett
Unntak	Sendt inn	Rediger, slett
Ferie	Sendt inn	Rediger, slett

Redigere en forespørsel

1. Dobbeltklikk på forespørselen for å åpne den.
2. Rediger forespørselen etter ønske.
3. Klikk på **Send inn**.

Slette en forespørsel

1. Dobbeltklikk på forespørselen for å åpne den.
2. Klikk på **Slett**.

Be om unntak

Bruk en unntaksforespørsel til å be om en endring i timeplanen for ikke-planlagte aktiviteter som møter, opplæringsøkter, ikke-planlagte pauser og fravær. Forespørselen sendes til din overordnede for godkjenning.

Unntak kan forespørres for både fremtidige og tidligere datoer. Unntak for tidligere datoer brukes til å korrigere overholdelsesprosenten din. For eksempel, hvis du måtte gå hjem syk i går, ville statistikken din vise deg ut av overholdelse fordi du ikke fulgte timeplanen din. Å be om unntak for personlig fri for tiden du var ute av kontoret, korrigerer tidsplanen og overholdelsesprosenten din for den dagen.

> **MERK** For heldagsforespørsler plasseres det et unntak i timeplanen over eventuelle betalte aktiviteter i skift som starter den dagen (uavhengig av om unntaket er betalt eller ikke betalt). Eventuelle ubetalte
> Aktiviteter i disse skiftene erstattes med en Ikke tilgjengelig-aktivitet i tidsplanen. Hvis du ikke har et skift den dagen, blir ikke unntaket lagt til i timeplanen din.
> For deldagsforespørsler plasseres det et unntak i tidsplanen for den forespurte tidsperioden over eventuelle eksisterende betalte aktiviteter i denne tidsperioden (uavhengig av om unntaket er betalt eller ikke betalt). Eventuelle overlappende ubetalte aktiviteter i disse skiftene erstattes med en Ikke tilgjengelig-aktivitet i

timeplanen. Hvis et unntak for eksempel delvis dekker en ubetalt lunsj, forblir den delen som ikke overlapper, en lunsj. Delen som overlapper med unntaket, erstattes med Ikke tilgjengelig. Hvis du ikke har noen eksisterende betalte aktiviteter i løpet av denne tidsperioden, blir ikke unntaket lagt til i timeplanen din.
Unntaksforespørsler håndteres på denne måten for å sikre at den betalte tiden for dagen forblir den samme før og etter at unntaket tas i bruk.

Tabellen nedenfor beskriver feltene i dialogboksen Unntaksforespørsel.

Felt	Beskrivelse
Unntaksdato	Datoen du vil at unntaket skal forekomme. Gjeldende dato vises med standard.
Unntakstype	En rullegardinliste over de tilgjengelige unntakstypene.
Hele dagen	Merk av i avmerkingsboksen for å angi at unntaket gjelder for hele dagen. Når dette alternativet er valgt, skjules feltene Starttid og Sluttid.
Starttidspunkt	Tidspunktet unntaket starter.
Sluttklokkeslett	Tidspunktet unntaket opphører.
Skriv kommentar	(Valgfritt) Klikk for å skrive inn en kommentar angående unntaksforespørselen. Maks Tegn = 140.

Opprett en ny unntaksforespørsel

1. Klikk på **Ny forespørsel** , og velg **Unntaksforespørsel** fra menyen.
2. Fyll ut feltene.
3. Klikk på **Send inn**.

En unntaksforespørsel flyter gjennom systemet som beskrevet i tabellen nedenfor.

Bruker	Handling	Dukker opp her	Status
Agent A	Oppretter ny forespørsel	Agent As utboks	Ventende
Tilsynsperson	Mottar forespørsel	Tilsynspersonens gjøremålsboks	Gjøremål
Tilsynsperson	Godkjenner/avslår unntak	Agent As utboks	Godkjent/avslått

Bruker	Handling	Dukker opp her	Status
		Supervisor's All Box	Godkjent/avslått

Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du sender unntaksforespørsler , kan du seAutomatiske endringer i forespørsler.

Be om en planlagt handel

Bruk den planlagte handelsforespørselen til å bytte en hel eller delvis planlagt arbeidsdag med en annens hele eller delvis planlagte arbeidsdag. Disse handelsforespørslene kan være med en spesifisert agent (en privat handel) eller med en hvilken som helst agent etter ditt syn (en offentlig handel). Du kan be om å bytte skift samme dag (du kan for eksempel bytte skiftet ditt fra kl. 07.00 AM til 15.00 med en annens skift kl. 10.00 AM–18.00) eller for andre dager (det kan for eksempel være lurt å bytte bort mandagen din med en frifredag).

Hvis du vil handle flere segmenter av timeplanen din (for eksempel hvis du vil handle et delt skift), må du sende separate forespørsler for hvert segment av skiftet.

MERK: Hovedtjenestekøen må være konfigurert for at agenter skal kunne utføre en tidsplan, handel eller et tilbud.

Tabellen nedenfor beskriver feltene i dialogboksen Planlegg handelsforespørsel hele dagen.

Felt	Beskrivelse
Offentlig handel alle	Merk av i denne avmerkingsboksen for å legge inn planlagt handel i den offentlige boksen for agenter i ditt syn. Fjern merket i denne avmerkingsboksen for å handle med en bestemt agent i en privat handel.
Bekreft	(Kun offentlige handler) En påminnelse om at du vil bli bedt om å bekrefte eller avvise en foreslått handel fra svaragenten. Denne avmerkingsboksen er skrivebeskyttet og kan ikke fjernes.
Forespørrende agent	(Skrivebeskyttet) Navnet ditt.
Planlagt dato	Datoen du vil handle. Som standard vises morgendagens dato. Hele
dagen	Merk av i denne avmerkingsboksen for å handle en hel dag.
Responderende agent	(Kun private handler) Agenten du vil handle med skifter. Planlagt
dato	(Kun private handler) Datoen du vil handle med.
Utløpsdato	(Kun offentlige handler) Datoen forespørselen utløper.

Felt	Beskrivelse
Skriv kommentar	(Valgfritt) Klikk for å skrive inn en kommentar angående unntaksforespørselen. Alle Kommentaren du legger til, lagres ikke før selve unntaksforespørselen er lagret. Maksimalt antall tegn = 250.

Tabellen nedenfor beskriver feltene i dialogboksen Planlegg handelsforespørsel for deler av dagen.

Felt	Beskrivelse
Offentlig handel alle	Merk av i denne avmerkingsboksen for å legge inn planlagt handel i den offentlige boksen for agenter i ditt syn. Fjern merket i denne avmerkingsboksen for å handle med en bestemt agent i en privat handel.
Bekreft	(Kun offentlige handler) En påminnelse om at du vil bli bedt om å bekrefte eller avvise en foreslått handel fra svaragenten. Denne avmerkingsboksen er skrivebeskyttet og kan ikke fjernes.
Forespørrende agent	(Skrivebeskyttet) Navnet ditt.
Planlagt dato	Datoen du vil handle. Som standard vises morgendagens dato. Hele
dagen	Fjern merket i denne avmerkingsboksen for å handle en delvis dag.
Tidspunkt	Angi start- og sluttidspunkt for timene du vil handle.
Responderende agent	(Kun private handler) Agenten du vil handle med skifter. Planlagt
dato	(Kun private handler) Datoen du vil handle med.
Tidspunkt	(Kun private handler) Angi start- og sluttidspunkt for timene du vil handle med.
Utløpsdato	(Kun offentlige handler) Datoen forespørselen utløper.
Skriv kommentar	(Valgfritt) Klikk for å skrive inn en kommentar angående handelsforespørselen. Alle Kommentaren du legger til, lagres ikke før selve handelsforespørselen er lagret. Maksimalt antall tegn = 250.

Opprett en ny planlagt handelsforespørsel

1. Klikk **Ny forespørsel**, og velg **deretter Planlegg handelsforespørsel** fra menyen.
2. Fyll ut feltene.

3. Hvis dette er en privat handel, klikker du på **Analyser** for å sammenligne timeplanen din på den foreslåtte handelsdatoen med den til personen du vil handle med for å sikre at handelen er mulig.
4. Hvis ønskelig, klikker du **Skriv kommentar** og skriver inn en kommentar.
5. Klikk på **Send inn**.

En privat handelsforespørsel flyter gjennom systemet som beskrevet i tabellen nedenfor.

Bruker	Handling	Dukker opp her	Status
Agent A	Oppretter ny forespørsel	Agent As utboks	Ventende
Agent B	Mottar handelsforespørsel	Agent Bs innboks	Gjøremål
Agent B	Godtar/avslår handelsforespørsel	Agent Bs utboks	Innsendt/avslått
Agent A	Får svar fra agent B	Innboksen til agent A	Innsendt/avvist
Tilsynsperson	Mottar akseptert handelsforespørsel for godkjenning	Tilsynspersonens gjøremålsboks	Gjøremål
Tilsynsperson	Godkjenner/nekter handel	Agent As utboks	Godkjent/avslått
		Agent Bs innboks	Godkjent/avslått
		Supervisor's All Box	Godkjent/avslått

En offentlig handelsforespørsel om tidsplan flyter gjennom systemet som beskrevet i tabellen nedenfor.

Bruker	Handling	Dukker opp her	Status
Agent A	Oppretter ny forespørsel	Agent As utboks	Ventende
Alle agenter	Se handel i Public Box	Agentenes offentlige boks	Ikke mulig
Agent B	Godtar handelsforespørsel	Agent Bs innboks	Ventende
Agent A	Får svar fra agent B	Agent As utboks	Gjøremål
Agent A	Bekrefter eller avviser	Agent As utboks	Innsendt/avslått

Bru	Handl	Dukker opp	Status
	Agent Bs aksept		(Når du avviser forespørselen, opprettes en kopi av forespørselen som viser Avslått, og den opprinnelige forespørselen går tilbake til Venter)
	Agent B mottar bekreftelsen/avvisningen fra agent A	Agent Bs innboks	Innsendt/avslått
Tilsynsperson	Mottar akseptert og bekreftet handelsforespørsel for godkjenning	Tilsynspersonens gjøremålsboks	Gjøremål
Tilsynsperson	Godkjenner/nekter handel	Agent As utboks	Godkjent/avslått
		Agent Bs innboks	Godkjent/nektet
		Supervisor's All Box	Godkjent/avslått

Be om fri

Bruk en forespørsel om fri til å planlegge ulike typer fri fra jobben. Du kan be om flere dager og typer fri i én forespørsel. Hvis du for eksempel vil ha en uke fri, men ikke har nok feriedager til å dekke fem dager, kan du også bruke fri fra en av de andre kategoriene for å utgjøre forskjellen.

MERK: Du kan ikke sende avspaseringsforespørsler for datoer i fortiden.

Du kan sende inn flere valg for fritid i ønsket rekkefølge (første-, andre- eller tredjevalg). For eksempel kan det være lurt å ta en uke fri i juni som førstevalg for ferie, men du indikerer også at en uke fri i juli er ditt andrevalg og en uke fri i august er ditt tredjevalg. Din veileder vil godkjenne ett av dine tre valg.

Når den er sendt inn, kan du redigere eller slette forespørselen din hvis den ikke er godkjent ennå.

Din veileder kan velge å godkjenne bare noen dager med en forespørsel om flere dagers avspasering. Det kan for eksempel være lurt å ta fri mandag, tirsdag og onsdag. Din veileder trenger deg imidlertid på jobb på mandag, og godkjenner forespørselen din bare for tirsdag og onsdag.

MERK: Din overordnede kan ikke endre antall timer forespurt av på en enkelt dag.

Du har også muligheten til å trekke tilbake en forespørsel om avspasering etter at forespørselen din ble godkjent. Et arrangement du skulle delta på, og som du ba om fri for, blir for eksempel avlyst. Ved å trekke tilbake forespørselen om avspasering, blir du satt tilbake på timeplanen og ferietidsbalansen din oppdateres for å gi deg tilbake disse timene.

Dialogboksen Forespørsel om fritid inneholder en tabell som viser hvor mye fritid du har tilgjengelig, hvor mye du har brukt, og hvor mye som gjenstår i hver av avspaseringskategoriene. Denne informasjonen er samlet fra avspaseringsforespørslene du har sendt inn.

MERK Når du ber om fri, vises timene du ber om, i kolonnen Ventetid. Når de er godkjent, går de til kolonnen Godkjente timer. Dagen etter at du faktisk har
Hvis du bruker fritiden, flyttes timene til kolonnen Brukte timer og vises ikke lenger i kolonnen Godkjente timer.

Hvis du ber om hele fridagen, blir antall timer som legges til i kolonnene Ventetimer og Godkjente timer, basert på mengden betalte skiftaktiviteter den dagen. Hvis du bare har
Ikke tilgjengelige eller Tilgjengelige aktiviteter den dagen, verdien som legges til Ventetimer og Godkjente timer er null. Hvis du ikke har noen aktiviteter (som ikke er det samme som aktiviteten Ikke tilgjengelig), er verdiøkningen de daglige FTE timene.

Knappene Listedager og Tildeling av fritid kan hjelpe deg når du ber om fri.

- Vis dager-knappen – Viser et sammendrag av dine forespørsler om fritid
- Avspaseringsknapp - Lar deg sjekke om det er tilgjengelige fritidstimer den dagen du vil ta av

En forespørsel om fritid flyter gjennom systemet, som beskrevet i tabellen nedenfor.

Bruker	Handling	Dukker opp her	Status
Agent A	Oppretter ny forespørsel	Agent As utboks	Ventende
Tilsynsperson	Mottar forespørsel	Tilsynspersonens gjøremålsboks	Gjøremål
Tilsynsperson	Godkjenner/delvis godkjenner/avslår avspasering	Innboksen til agent A	Godkjent/delvis godkjent/avslått
		Tilsynsmannens utboks	Godkjent/Delvis godkjent/Avvist
Agent A	Trekker seg tidligere	Agent A' Utboks	Uttak forespurt

Bru	Handl	Dukker opp	Status
	Godkjent forespørsel		
Tilsynsperson	Mottar uttaksforespørsel	Tilsynspersonens gjøremålsboks	Forespørsel om uttak
Tilsynsperson	Erkjenner tilbaketrekking	Innboksen til agent A	
		kket Veileders utboks	Tilbaketrukket
		tilbake	

Opprett en ny forespørsel om fritid

1. Klikk på **Ny forespørsel,** og velg **Forespørsel** om fritid fra menyen.
2. Fra rullegardinlisten Type velger du ønsket type fritid.
3. Fra rullegardinlisten Valg velger du innstillingen for fritiden (første, andre eller tredje valg).
4. Klikk kalenderikonet i **Dato-feltet** for å velge en dag. Datoer med grå bakgrunn i kalenderen er ikke tilgjengelige for fritid. Du kan ikke legge til samme dag to ganger i samme forespørsel (for eksempel både ved første- og andrevalg).
5. Klikk Legg **til**.
6. Gjenta å legge til datoer i forespørselen. Bruk om ønskelig første-, andre- og tredjevalg.
7. (Valgfritt) Legg til en kommentar ved å klikke **Skriv kommentar** . En kommentar kan hjelpe din overordnede med å ta godkjenningsbeslutningen.
8. Klikk på **Send inn**.

> **MERK:** Hvis du ikke har nok tilgjengelige timer for den typen fritid du ber om, mislykkes forespørselen.

Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du sender forespørsler om fritid, kan du seAutomatiske endringer i forespørsler.

Redigere en innsendt, men ennå ikke godkjent forespørsel om fritid

1. I utboksen dobbeltklikker du forespørselen om fritid du vil redigere. Forespørsler du kan redigere, har statusen Sendt.
2. I dialogboksen Forespørsel om fritid klikker du **Rediger**. Dialogboksen utvides slik at du kan legge til en ny dag, og legger til en Slett-knapp (en X) ved siden av de forespurte fridagene. Du kan også legge til en kommentar som forklarer hvorfor du endret forespørselen om fritid. En kommentar kan hjelpe din overordnede med å ta godkjenningsbeslutningen.

3. Rediger forespørselen din etter ønske ved å legge til nye fridager eller slette eksisterende fridager.

   > **Hvis** du vil endre klokkeslettene på en ønsket dag, må du slette den opprinnelige dagen og legge den til igjen med de nye tidspunktene. Hvis du for eksempel opprinnelig ba om 8:00–11:00 AM
   > Av på mandag, men trenger å endre det til 1:00-3:00, slette oppføringen for mandag og legge den til igjen, denne gangen med de nye start- og sluttidene.

4. Når du er ferdig med å redigere forespørselen, klikker du **på Oppdater**.

Slette en innsendt, men ennå ikke godkjent forespørsel om fritid

1. I utboksen dobbeltklikker du forespørselen om fritid du vil redigere. Forespørsler du kan redigere, har statusen Sendt.
2. i dialogboksen Forespørsel om fritid klikker du **Slett**.

Trekke tilbake en godkjent forespørsel om fritid

1. I utboksen dobbeltklikker du på forespørselen om fritid du vil trekke tilbake. Forespørselen vil ha statusen Godkjent eller Delvis godkjent.
2. I dialogboksen Forespørsel om fritid skriver du inn en kommentar for å forklare årsaken til uttaket, hvis ønskelig.
3. Klikk på **Trekk tilbake forespørsel**.

   Den tilbaketrukne forespørselen forblir i utboksen din med statusen Godkjent eller Delvis godkjent til din overordnede bekrefter tilbaketrekkingen. På det tidspunktet endres forespørselens status til Trukket tilbake.

   > **MERK** Hvis din veileder ikke anerkjenner din uttaksforespørsel, vil du fortsatt ha den tiden og vil ikke være på planen.

Feltbeskrivelser

Tabellen nedenfor beskriver feltene i dialogboksen Forespørsel om fritid.

Felt	Beskrivelse
Vis tilgjengelige åpningstider for	Datointervallene for ferieplanene du er tilordnet til.
Type	Typen fritid: Flytende helligdager, fridager, personlige dager og ferie.

Felt	Beskrivelse
	MERK: Noen typer fritid er kanskje ikke tilgjengelige. Systemansvarlig og detaljene for ferieplanen avgjør tidstypene Av som er tilgjengelige. Hvordan hver av disse typer fritid defineres, bestemmes av kontaktsenteret ditt.
Totalt antall timer	Totalt antall timer som er tilgjengelig for deg for avspaseringstypen.
Brukte timer	Antall timer du har brukt for avspaseringstypen.
Godkjente timer	Antall timer som er godkjent for avspaseringstypen, men Ennå ikke tatt.
Ventende timer	Antall timer du har bedt om for avspaseringstypen som Ennå ikke er godkjent av veileder. **Selv** om du kan be om flere valg for fritid, tas det bare hensyn til førstevalget ved beregning av ventende timer.
Gjenstående timer	Antall timer for avspaseringstypen du har igjen. Denne verdien Beregnes slik: Gjenstående timer = totalt antall timer – (brukte timer + godkjente timer + ventetimer)
Første, andre og tredje kategori	Faner som viser innstillingene dine for forespørsler om fritid i denne forespørselen.
Type	Velg hvilken type fritid du ber om.
Valg	Velg innstillingen for fritid fra rullegardinlisten.
Dato	Velg dagen du vil ha fri fra kalenderen. Du må velge hver dag separat. Klikk Legg til for å legge til datoen i kategorien første, andre eller tredje valg.
Hele dagen	Merk av i denne avmerkingsboksen hvis du vil ta av hele dagen. Når dette alternativet er valgt, deaktiveres feltene Starttid og
	Sluttid.
Starttidspunkt	Hvis du tar en delvis fridag, angir du starttidspunktet for fritiden.

Felt	Beskrivelse
Sluttklokkeslett	Hvis du tar en delvis fridag, angir du sluttidspunktet for fritiden.
Avspaseringsknapp	Viser tilgjengelige fritidstildelinger for en valgt servicekø og kalendermåned. Dette gjør at du kan sjekke om det er tilgjengelige avspaseringstider den dagen du ønsker å ta av. Hvis du vil ha mer informasjon, kan du se Vise fritidstildelinger.
Vis dager-knappen	Viser avspaseringssammendraget. Dette popup-vinduet viser alle godkjente og ventende forespørsler om fritid i datorekkefølge.

Vise fritidstildelinger

MERK: Denne funksjonen er bare tilgjengelig hvis administratoren har konfigurert WFM til å vise knappen Time Off Allotments (se Konfigurere systemomfattende WFM-innstillinger).

Popup-vinduet Time Off Allotments vises når du klikker på Time Off Allotments-knappen i en forespørsel om fritid. Den viser gjeldende tilgjengelige fritid som er tildelt en servicekø på en bestemt dato.

MERK: En dag som viser både tilgjengelige tildelinger og et positivt prognosegap, er generelt et bedre valg for å ta fri.

Felt	Beskrivelse
Dato	Datoen for tildelingen.
Tilgjengelig tildeling	Gjeldende antall avspaseringstildelinger tilgjengelig denne dagen i årsverk Eller timer, avhengig av hvordan administratoren har konfigurert systemet.
Prognosegap	Det gjennomsnittlige gapet mellom planlagte og prognoserte årsverk for den dagen. Denne verdien vises alltid i FTE-er. Et negativt tall indikerer underbemanning, og et positivt tall indikerer overbemanning.

Be om et tilbud om tidsplan

Bruk en planlegg tilbudsforespørsel for å gjøre hele eller deler av en dag du er planlagt å arbeide, tilgjengelig for en annen agent å jobbe. Hvis du for eksempel har en forpliktelse borte fra jobb på onsdag, tilbyr du vakten din til alle andre som kan jobbe den dagen. Tidsplantilbudet legges ut i den offentlige boksen for alle agenter i visningen.

Tabellen nedenfor beskriver feltene i dialogboksen Planlegg forespørsel om tilbud.

Felt	Beskrivelse
Forespørrende agent	(Skrivebeskyttet) Navnet ditt.
Planlagt dato	Datoen du vil tilby andre agenter for å jobbe. Som standard vises den Morgendagens dato. Du kan ikke velge en dato i fortiden.
Hele dagen	Merk av i denne avmerkingsboksen for å tilby en hel dag.
Utløpsdato	Datoen forespørselen din utløper. På det tidspunktet vises det ikke lenger i Utboks eller i Public-boksen. Utløpsdatoen må være før den planlagte datoen.
Bekreft	Merk av i denne avmerkingsboksen hvis du vil bekrefte en agents godtakelse av tilbudet før det sendes til din overordnede for godkjenning.
Skriv kommentar	(Valgfritt) Klikk for å skrive inn en kommentar angående forespørselen om plantilbud. Eventuelle kommentarer du legger til, lagres ikke før selve forespørselen om planlagt tilbud er lagret. Maksimalt antall tegn = 250.

Tabellen nedenfor beskriver feltene i dialogboksen Planlegg tilbudsforespørsel for deler av dagen.

Felt	Beskrivelse
Forespørrende agent	(Skrivebeskyttet) Navnet ditt.
Planlagt dato	Datoen du vil tilby andre agenter for å jobbe. Som standard vises den Morgendagens dato. Du kan ikke velge en dato i fortiden.
Hele dagen	Fjern merket i denne avmerkingsboksen for å tilby deler av dagen.
Tidspunkt	Angi start- og sluttidspunktene for timene du vil tilby til en annen agent.
Utløpsdato	Datoen forespørselen din utløper. På det tidspunktet vises det ikke lenger i Utboks eller i Public-boksen. Utløpsdatoen må være før den planlagte datoen.
Bekreft	Merk av i denne avmerkingsboksen hvis du vil bekrefte en agents godtakelse av tilbudet før det sendes til din overordnede for godkjenning.
Skriv kommentar	(Valgfritt) Klikk for å skrive inn en kommentar angående forespørselen om plantilbud.

Felt	Beskrivelse
	Eventuelle kommentarer du legger til, lagres ikke før selve forespørselen om planlagt tilbud er lagret. Maksimalt antall tegn = 250.

Opprette en ny forespørsel om planlagt tilbud

1. Klikk **Ny forespørsel**, og velg **deretter Planlegg tilbudsforespørsel** fra menyen.
2. Fyll ut feltene.
3. Klikk på **Send inn**.

En forespørsel om planlagt tilbud uten bekreftelse flyter gjennom systemet som beskrevet i tabellen nedenfor.

Bruker	Handling	Dukker opp her	Status
Agent A	Oppretter ny forespørsel	Agent As utboks	Ventende
Alle agenter	Motta tilbud	Agentenes offentlige boks	Ikke mulig
Agent B	Aksepterer tilbud	Agent Bs innboks	Sendt inn
		Agent As utboks	Sendt inn
Tilsynsperson	Får akseptert tilbud	Tilsynspersonens gjøremålsboks	Gjøremål
Tilsynsperson	Godkjenner/avslår tilbud	Supervisor's All Box	Godkjent/avslått
		Agent As utboks	Godkjent/avslått
		Agent Bs innboks	Godkjent/avslått

En tidsplanforespørsel med bekreftelse flyter gjennom systemet som beskrevet i tabellen nedenfor.

Bruker	Handling	Dukker opp her	Status
Agent A	Oppretter ny forespørsel	Agent As utboks	Ventende
Alle agenter	Motta tilbud	Agentenes offentlige boks	Ikke mulig
Agent B	Aksepterer tilbud	Agent Bs innboks	Ventende

Bruker	Handling	Dukker opp her	Status
Agent A	Får akseptert tilbud	Agent As utboks	Gjøremål
		Agent Bs innboks	Ventende
Agent A	Bekrefter/avviser tilbud	Agent As utboks	Sendt/avvist (Når du avviser forespørselen, opprettes det en kopi av forespørselen som viser Avslått, og den opprinnelige forespørselen går tilbake til Venter)
		Agent Bs innboks	Innsendt/avvist
Tilsynsperson	Får akseptert tilbud	Tilsynspersonens gjøremålsboks	Gjøremål
		Supervisor's All Box	Godkjent/avslått
		Agent As utboks	Godkjent/avslått
		Agent Bs innboks	Godkjent/avslått

Be om veiledning

Bruk en mentorforespørsel for å be om en-til-en-coaching fra en medagent. Alle mentorforespørsler legges ut i den offentlige boksen, og alle agenter kan svare. En veileder eller administrator må godkjenne mentorforespørselen. Når forespørselen er godkjent, legges unntaket til i timeplanen din og i mentorens tidsplan.

Tabellen nedenfor beskriver feltene i dialogboksen Mentorforespørsel.

Felt	Beskrivelse
Mentoring Dato	Datoen du vil planlegge veiledningsøkten på. Unntakstype
	Velg det aktuelle unntaket fra rullegardinlisten.
Starttidspunkt	Starttidspunktet for mentorøkten.
Sluttklokkeslett	Sluttiden for mentorøkten.
Beskrivelse	En beskrivelse av formålet med mentorsamtalen. Maksimalt antall tegn =

Felt	Beskrivelse
	251.

Opprett en ny mentorforespørsel

1. Klikk på **Ny forespørsel**, og velg **deretter Mentorforespørsel** fra menyen.
2. Fyll ut feltene.
3. Klikk på **Send inn**.

En mentorforespørsel flyter gjennom systemet som vist i tabellen nedenfor.

Bruker	Handling	Dukker opp her	Status
Agent A	Oppretter ny forespørsel	Agent As utboks	Ventende
Alle agenter	Se forespørsel i Offentlig Eske	Agentenes offentlige boks	Ikke mulig
Agent B	Tar imot veiledning anmodning	Agent Bs innboks	Ventende
Agent A	Mottar agent B-er svare	Agent As utboks	Gjøremål
Agent A	Bekrefter/avviser agent Bs aksept	Agent As utboks	Innsendt/avvist (Avviser forespørselen oppretter en kopi av forespørsel som viser Nektet på det, og Opprinnelig forespørsel går tilbake til Venter)
	Agent B mottar agent As bekreftelse eller forkastelse	Agent Bs innboks	Innsendt/avvist
Tilsynsperson	Mottar aksepterte og Bekreftet mentoring Forespørsel om godkjenning	Tilsynspersonens gjøremålsboks	Gjøremål

Bruker	Handling	Dukker opp her	Status
Tilsynsperson	Godkjenner/avslår mentorforespørsel	Agent As utboks	Godkjent/avslått
		Agent Bs innboks	Godkjent/nektet
		Supervisor's All Box	Godkjent/avslått

Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du sender inn mentorforespørsler, kan du se Automatiske endringer i forespørsler.

Om automatiske endringer i forespørsler

I de fleste tilfeller, hvis en forespørsel blir godkjent, oppdaterer WFO Webex agentens tidsplan nøyaktig som forespurt. I noen tilfeller der en betalt forespørsel er sendt, kan imidlertid WFO Webex endre forespørselen for å sikre at agenten ikke er planlagt for mer betalt tid enn agenten skal jobbe. Følgende er eksempler på slike tilfeller.

Tilfelle 1: Agenten sender inn en betalt forespørsel som overlapper en ubetalt aktivitet

Agenten sender en delvis eller hel betalt forespørsel om veiledning, fritid eller et unntak. Forespørselen overlapper en ubetalt aktivitet i en eksisterende tidsplan. Forespørselen godkjennes. I dette tilfellet erstatter WFO Webex en ubetalt aktivitet (for eksempel en ubetalt lunsj) i agentens tidsplan med en Ikke tilgjengelig-aktivitet.

EKSEMPEL

Du ber om betalt avspasering, kl. 19.00 AM–15.00. Den eksisterende tidsplanen er:

- I gudstjeneste, 7:00–11:00 AM
- Ubetalt lunsj, 11.00–11.30 AM
- I gudstjeneste, 23:30 AM–15:00

Etter at forespørselen er godkjent, er tidsplanen:

- Betalt fri, 7:00–11:00 AM
- Ikke tilgjengelig, 11:00–11:30 AM
- Betalt fri, 23:30 AM–15:00

Tilfelle 2: Agenten er planlagt å arbeide i den forespurte tiden

Agenten sender en delvis eller hel betalt forespørsel om veiledning, fritid eller et unntak. Forespørselen gjelder tidspunkter agenten ikke er planlagt å jobbe. Forespørselen godkjennes. I dette tilfellet setter ikke WFO Webex inn den godkjente forespørselen i agentens tidsplan.

EKSEMPEL

Agenten ber om betalt fri, kl. 17.00–19.00. Den eksisterende tidsplanen er:

- I gudstjeneste, 9:00 AM–17:00

Etter at forespørselen er godkjent, forblir agentens tidsplan den samme.

Tilfelle 3: Agenten er planlagt å arbeide under bare en del av forespørselen

Agenten sender en delvis eller hel betalt forespørsel om veiledning, fritid eller et unntak. Forespørselen er for en eksisterende tidsplan, og agenten er planlagt å arbeide under en del av forespørselen. Forespørselen godkjennes. I dette tilfellet setter WFO Webex inn en del av den godkjente forespørselen i agentens tidsplan.

EKSEMPEL

Agenten ber om betalt fri, 16:00–18:00. Den eksisterende tidsplanen er:

- I gudstjeneste, 9:00 AM–17:00

Etter at forespørselen er godkjent, er agentens tidsplan:

- I tjeneste, 9:00 AM–16:00
- Betalt fri, 16:00–17:00

BESTE PRAKSIS Hvis agenter ønsker å sende inn en betalt forespørsel for en tid i den eksisterende tidsplanen som de ikke arbeider, bør de kontakte sin overordnede.

NOTAT

(Kun manuell håndtering) Hvis ledere vil godkjenne en betalt forespørsel for en tid som agenten som sendte forespørselen, ikke er planlagt å arbeide i en eksisterende tidsplan, må de gjøre følgende:

1. I Agentplaner navigerer du til datoen agenten ba om.
2. Sett inn en betalt aktivitet (i tjeneste eller overtid) for tiden agenten ba om.
3. Godkjenn forespørselen.

Meldinger for godkjennere av forespørsel

Meldinger til brukere med tillatelse til å administrere meldinger består av to postbokser:

- Gjøremålsboks – viser alle forespørsler som krever handling fra deg (standardvisningen)
- Alle bokser – Inneholder alle forespørsler som er sendt til deg

Forespørsler kan beholdes opptil den maksimale oppbevaringstiden som er konfigurert av systemansvarlig for WFM prognose-, tidsplan-, forespørsels- og historiske data (se Definere WFM oppbevaringsperiode).

Få tilgang til postboksene ved å klikke på postboksikonet på meldingsverktøylinjen. Fra venstre til høyre er ikonene gjøremålsboksen og alle-boksen.

MERK: Ledere som også er agenter, har en dobbel postkasse, en med agentens syn og en med lederens syn. Du kan bytte mellom de to visningene ved hjelp av Mine forespørsler og Alle Forespørsler-knapper. Klikk Mine forespørsler for å se agentpostboksen og Alle forespørsler for å se lederpostboksen.

Forespørsler om søk

Brukere med tillatelsen Administrer meldinger kan kjøre to typer søk. På samme måte som andre brukere kan du kjøre et enkelt søk med standard søkekriterier. Hvis du har tillatelse til å administrere meldinger, kan du kjøre et tilpasset søk i tillegg til det grunnleggende søket, der du velger hvilke kriterier som skal tas med i søket. Du kan søke etter forespørsler i en hvilken som helst postboks. Når du kjører et søk, gjelder filtrene for forespørsler på alle sidene i postboksen du søker i.

Kjør et enkelt søk

1. Klikk **Filter** for å åpne filterpanelet.
2. Velg kriteriene du vil søke etter.
3. Klikk **på Søk**. Filterpanelet lukkes når søket kjøres.

Kjøre et tilpasset søk

1. Klikk **Filter** for å åpne filterpanelet.
2. Klikk **på Egendefinert søk**.
3. Bruk rullegardinlisten Velg et filter til å velge et filter.
4. Klikk Legg **til** for å legge til filteret i det egendefinerte søket.
5. Angi de riktige søkekriteriene for hvert filter.
6. Klikk **på Søk**. Filterpanelet lukkes når du kjører søket.

Kriteriene for søket beholdes til du forlater siden. Hvis du vil endre søkevilkårene, klikker du **Filter** for å åpne filterpanelet og endre vilkårene.

Slik konfigurerer du datofelt

Du kan filtrere forespørsler etter dato på to måter: Datoperiode og Bestemte datoer. Datofelt er satt til Datoområde som standard. Alternativet Datoområde filtrerer forespørsler etter en rullegardinliste med angitte områder i forhold til dagens dato. Alternativet Bestemte datoer inneholder to datofelt som lar deg filtrere forespørsler i forhold til bestemte datoer. Bruk feltene Bestemte datoer til å angi startdato, sluttdato eller begge datoene for å angi datoperiodeparametere.

Hvis du vil filtrere etter datoområde, velger du et områdealternativ fra rullegardinlisten.

Hvis du vil filtrere etter bestemte datoer, angir du en dato i ett av eller begge av følgende felt:

- Skriv inn en dato i det venstre feltet for å filtrere etter startdatoen, som filtrerer forespørsler etter datoer på eller etter datoen som er angitt
- Skriv inn en dato i det høyre feltet for å filtrere etter sluttdatoen, som filtrerer forespørsler etter datoer på eller før datoen som er angitt
- Angi datoer i begge feltene for returforespørsler på eller mellom datoene som er angitt

Søkekriterier

Tabellen nedenfor beskriver alle søkekriteriene som er tilgjengelige for enkle og avanserte søk.

Felt	Beskrivelse
Forespørselstype	Forespørselstypen agenten valgte fra rullegardinlisten Ny forespørsel -listen når du oppretter forespørselen.
Undertype	For Unntakstype eller Fritidstype. Alternativet agenten valgte fra rullegardinlisten Type da forespørselen ble opprettet.
Gruppe	Teamet som agenten som opprettet forespørselen, tilhører.
Servicekø	Servicekøen som agenten som opprettet forespørselen, tilhører.
Kompetansekartlegging	Kompetansekartet som agenten som opprettet forespørselen, tilhører.
Agent	Agenten som sendte forespørselen i innboksen din, eller agenten som mottok forespørselen i utboksen din.
Agent Rank	Rangeringen til agenten som opprettet forespørselen.
Agentens startdato	Datoen agenten startet.

Felt	Beskrivelse
Status	Forespørselens gjeldende status.
Innsendt dato	Datoen da agenten sendte forespørselen.
Planlegg dato	Datoen agenten valgte for at den forespurte handlingen skulle finne sted.

Godkjenn eller avslå forespørsler

Forespørsler som krever din godkjenning, vises i gjøremålsboksen. Når du har godkjent eller avslått en forespørsel, fjernes den fra gjøremålsboksen. Alle forespørsler du har mottatt, arkiveres i All Box.

Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du godkjenner forespørsler, kan du se Automatiske endringer i forespørsler.

Forespørsler om unntak

I dialogboksen Godkjenn unntaksforespørsel kan du godkjenne eller avslå en agents unntaksforespørsel.

Godkjenne eller avslå en unntaksforespørsel

1. Dobbeltklikk på forespørselen for å åpne den.
2. Hvis forespørselen godkjennes, velger du det aktuelle tidsplanunntaket fra rullegardinlisten. Dette er hva som vises i tidsplanen. Klikk **Les kommentar** for å vise eventuelle kommentarer som er knyttet til unntaksforespørselen. Du kan også skrive inn en kommentar, hvis ønskelig.

   MERK: Les kommentar-ikonet er rødt hvis det er minst én kommentar knyttet til forespørselen.

3. Klikk **Godkjenn** eller **Avvis**.

MERK For heldagsforespørsler plasseres det et unntak i timeplanen over eventuelle betalte aktiviteter i skift som starter den dagen (uavhengig av om unntaket er betalt eller ikke betalt). Eventuelle ubetalte
Aktiviteter i disse skiftene erstattes med en Ikke tilgjengelig-aktivitet i tidsplanen. Hvis agenten ikke har et skift den dagen, legges ikke unntaket til i agentens tidsplan.
For deldagsforespørsler plasseres det et unntak i tidsplanen for den forespurte tidsperioden over eventuelle eksisterende betalte aktiviteter i denne tidsperioden (uavhengig av om unntaket er betalt eller ikke betalt). Eventuelle overlappende ubetalte aktiviteter i disse skiftene erstattes med en Ikke tilgjengelig-aktivitet i tidsplanen. Hvis et unntak for eksempel delvis dekker en ubetalt lunsj, forblir den delen som ikke overlapper, en lunsj. Delen som overlapper med unntaket, erstattes med Ikke tilgjengelig. Hvis agenten ikke har noen eksisterende betalte aktiviteter i denne tidsperioden, vises

Unntak er ikke lagt til i agentens tidsplan.
Unntaksforespørsler håndteres på denne måten for å sikre at den betalte tiden for dagen forblir den samme før og etter at unntaket tas i bruk.

Tabellen nedenfor beskriver feltene i dialogboksen Godkjenn unntaksforespørsel.

Felt	Beskrivelse
Fra	Navnet på agenten som ber om unntaket.
Anmodning	Forespørselstypen.
Mottatt dato	Klokkeslettet og datoen du mottok forespørselen.
Type	Unntakstypen, som valgt av agenten.
Planlegg dato	Datoen for unntaket.
Varighet (Duration)	Varigheten av unntaket.
Unntak for tidsplan	Velg unntaksbeskrivelsen som skal vises i tidsplanen hvis Unntak er godkjent.

Forespørsler om avspasering

I dialogboksen Godkjenn forespørsel om fritid kan du godkjenne, delvis godkjenne eller avslå en agents forespørsel om fritid. Du kan også bekrefte at en agent har trukket tilbake en tidligere godkjent forespørsel om fritid.

MERK: Hvis en forespørsel om avspasering overlapper en tidligere godkjent forespørsel om fritid, kan ikke forespørselen godkjennes.

Godkjenne, delvis godkjenne eller avslå en forespørsel om avspasering

1. Dobbeltklikk på forespørselen for å åpne den.
2. Velg riktig servicekø fra rullegardinlisten.
3. Klikk på den første, andre og tredje fanen for å vise agentens rangerte forespørsler om fritid. Du kan bare godkjenne den forespurte fritiden i én av disse fanene. Denne kategorien må velges når du godkjenner eller delvis godkjenner forespørselen.
4. Hvis du vil, kan du klikke **Timer** for å vise et sammendrag av agentens totale, brukte, godkjente, ventende og gjenværende fritidstimer. Klikk **på Les kommentar** for å vise eventuelle kommentarer som er knyttet til forespørselen. Klikk **på Skriv kommentar** for å legge til en kommentar.

5. Som standard velges hver dag i en forespørsel i Godkjenn-kolonnen. Hvis du vil avslå deler av en forespørsel over flere dager, fjerner du merket i avmerkingsboksen ved siden av dagene som skal avslås.
6. Velg det aktuelle tidsplanunntaket fra rullegardinlisten. Dette er hva som vises i tidsplanen.
7. Klikk **Godkjenn valgte** for å godkjenne eller delvis godkjenne forespørselen, eller klikk **Avslå** for å avslå forespørselen.

Bekrefte at en agent har trukket tilbake en godkjent forespørsel om fritid

1. Dobbeltklikk på forespørselen med statusen Uttaksforespørsel.
2. Klikk på **Bekreft uttak.**

MERK Hvis du ikke godtar uttaksforespørselen, vil agenten fortsatt ha den godkjente fritiden og vil ikke være i rute for den tiden. Når du anerkjenner
Uttak, oppdateres agentens feriesaldo (men fritidstildelinger for servicekø oppdateres ikke), og agenten settes tilbake i tidsplanen, men uten at noen aktiviteter er tilordnet ham eller henne.
Du må enten kjøre en ad hoc-plan eller manuelt legge til aktiviteter i agentens tidsplan på siden Agentplaner.

BESTE PRAKSIS Bruk Tidsplanlogg og Gjenoppretting til å vise hva agentens tidsplan var før forespørselen om fritid ble godkjent (se Angre en endring i tidsplanen). Du kan bruke dette som
En referanse for å legge til aktiviteter manuelt i agentens tidsplan, eller gjenopprette tidsplanen hvis det er aktuelt fra en tidligere versjon.

Tabellen nedenfor beskriver feltene i dialogboksen Godkjenn forespørsel om fritid.

Felt	Beskrivelse
Fra	Navnet på agenten som ber om fri.
Anmodning	Forespørselstypen.
Innsendt dato	Klokkeslettet og datoen da agenten sendte forespørselen. Dette er samme tid Og datoen du mottok forespørselen.
Servicekø	Velg riktig servicekø fra rullegardinlisten. Denne tjenesten -køen brukes til å bestemme prognosegapet.
Første, Andre, Tredje kategorier	Faner som viser første-, andre- og tredjevalget for forespurt fritid Av agenten.

Felt	Beskrivelse
Type	Type forespørsel om avspasering.
Dato	Datoen for den forespurte fritiden.
Dag	Ukedagen for den forespurte fritiden.
Starttidspunkt	Starttidspunktet for den forespurte fritiden.
Sluttklokkeslett	Sluttidspunktet for den forespurte fritiden.
Prognosegap (FTE)	Forskjellen i årsverk mellom antall planlagte agenter og Antall prognoseagenter i gjeldende produksjonsprognose for servicekøen som er valgt. Du kan bruke dette nummeret som en veiledning for å avgjøre om det er nok dekning den dagen til å gi forespørselen om avspasering. **Det** finnes bare en verdi i dette feltet hvis det er generert en produksjonsprognose.
Tildelingsgap (årsverk eller timer)	De tilgjengelige avspaseringstildelingene for den forespurte dagen, vist enten i FTEs (heltidsekvivalenter) eller timer. Formatet du ser, avhenger av om administratoren har konfigurert WFM til å vise FTE eller Timer (se Konfigurere systemomfattende WFM-innstillinger).
Godkjenne	Som standard er det merket av for alle avmerkingsboksene. Fjern merket i avmerkingsboksen ved siden av en hvilken som helst dag i en flerdagers forespørsel om å nekte fri for den dagen.
Unntak for tidsplan	Velg unntaksbeskrivelsen som skal vises i tidsplanen hvis Unntak er godkjent.

Godkjenn handels- eller tilbudsforespørsel

I dialogboksen Godkjenn handelsforespørsel kan du analysere og deretter godkjenne eller avslå en handelsforespørsel eller tilbudsforespørsel. Den samme dialogboksen brukes for både handler og tilbud.

MERK: De eksisterende pausene og lunsjen i hver tidsplan som er involvert i en delvis dagshandel, erstattes innen servicetid til agentens hovedservicekø. Tidsplanen sammenlignes med rekkeviddebasert,
Generelle arbeidsbetingelser som er satt opp for å avgjøre om en lunsj eller pause er tildelt. Hvis en handel deler en tidsplan, sammenlignes hvert segment av delingsplanen individuelt med eksisterende arbeidsforhold. Det er viktig at agenter som sender inn tilbud eller handler om delvis dagplan, tilordnes til en arbeidsbetingelsesprofil som inneholder en betingelse for eventuell skiftlengde de

> Tilbudet eller handelen er akseptert. Hvis ingen områdebaserte arbeidsbetingelser samsvarer med lengden på en omsatt tidsplan, tildeles ingen pause eller lunsj.
> Eventuelle unntak tilordnes på nytt til mottaksagenten, og disse unntakene flyttes ikke for å imøtekomme en pause eller lunsj.
> Prosjekter tilordnes på nytt til mottaksagenten selv om det bryter med minimum eller maksimum antall minutter en agent kan bruke på prosjektet i løpet av en dag. Prosjekttiden kan deles eller avkortes, men ikke flyttes for å få plass til en lunsj eller pause.

Godkjenn eller avslå en tidsplan, handels- eller tilbudsforespørsel

1. Dobbeltklikk på forespørselen for å åpne den.
2. Bruk delen Agentplaner til å analysere de to tidsplanene for å sikre at de kan handles. Klikk på **Les kommentar** hvis noen kommentarer er vedlagt handels- eller tilbudsforespørselen.
3. Klikk **Godkjenn** eller **Avvis**.

Tabellen nedenfor beskriver feltene i dialogboksen Godkjenn handelsforespørsel.

Felt	Beskrivelse
Fra	Navnet på agenten som ba om handelen.
Anmodning	Forespørselstypen Handle på høyt nivå.
Type	Typen handelsforespørsel.
Innsendt dato	Klokkeslettet og datoen da agenten sendte forespørselen. Dette er samme tid Og datoen du mottok forespørselen.
Til	Navnet på den andre agenten som er involvert i handelen.
Fra dato	Den første planlagte datoen involvert i handelen.
Til dags dato	Den andre planlagte datoen involvert i handelen. Dette feltet vises bare når forskjellige dager er involvert i handelsforespørselen.
Fra agentplan	Tidsplanen for agenten som ber om handelen. Bruk rullefeltet til å vise Hele agentens tidsplan.
Navn	Navnet på agenten.
Dato	Datoen som er angitt i handelsforespørselen.

Felt	Beskrivelse
Til agentens tidsplan	Tidsplanen for agenten som godtar handelen.
Tilgjengelighet	Angir om Fra-agentens tidsplan passer inn i Til-agentens tidsplan.
Servicekø	Angir om de to agentene støtter samme eller forskjellige servicekøer.
Team	Angir om de to agentene tilhører samme eller forskjellige team.
Overlappende skift	Angir om de to agentene har overlappende skift.
Tidssone	Angir om de to agentene er i samme eller forskjellige tidssone.
Kompetansekartlegging	Angir om de to agentene tilhører samme eller forskjellig
kompetansetilordning. Unntak	Angir om en av agentens tidsplan inneholder et unntak.

Godkjenn forespørsel om mentor

I dialogboksen Godkjenn mentorforespørsel kan du analysere, og deretter godkjenne eller avslå en mentorforespørsel.

Godkjenn eller avslå en mentorforespørsel

1. Dobbeltklikk på forespørselen for å åpne den.
2. Se gjennom detaljene i mentorforespørselen. Klikk på **Les kommentarer** hvis det er lagt ved noen kommentarer til mentorforespørselen.
3. Klikk **Godkjenn** eller **Avvis**.

   Hvis du godkjenner forespørselen, oppdateres begge agentenes tidsplaner umiddelbart for å vise veiledningsøkten.

Tabellen nedenfor beskriver feltene i dialogboksen Godkjenn mentorforespørsel.

Felt	Beskrivelse
Fra	Navnet på agenten som ba om veiledningen. Unntakstype
	Unntakstypen valgt av agenten som sender forespørselen.
Til	Navnet på agenten som godtok mentorforespørselen.

Felt	Beskrivelse
Mentoring Dato	Dato for mentorøkten.
Anmodning	Forespørselstypen.
Starttidspunkt	Starttidspunktet for mentorøkten.
Innsendt dato	Klokkeslettet og datoen da agenten sendte forespørselen. Dette er samme tid Og datoen du mottok forespørselen.
Sluttklokkeslett	Sluttiden for mentorøkten.
Unntak for tidsplan	Unntaket som vises i agentenes tidsplaner.
Begge agenter i tjeneste	Ja eller nei. Angir om både den forespørrende og aksepterende agenten er i Tjeneste i løpet av den foreslåtte mentortidsluken.

Automatiser håndtering av agentforespørsler

Arbeidsflyter er en måte å automatisere håndteringen av agentforespørsler på. Du kan konfigurere arbeidsflyter slik at de automatisk godkjenner eller avslår forespørsler, eller til å fremtvinge manuell behandling for endringer i tidsplanen. Arbeidsflyter utløses av ulike typer agentforespørsler (kalt "hendelser"). Du kan opprette separate arbeidsflyter for hver type hendelse.

Arbeidsflyter opprettes fra en standardregel og -regler du angir. Hver arbeidsflyt har et sett med regler, og hver regel har en liste over betingelser. Når betingelsene for en regel er oppfylt, utføres handlingen som er konfigurert for denne regelen, og etterfølgende regler evalueres ikke. Regler evalueres i den rekkefølgen de vises i regeltabellen. Hvis hendelsen ikke oppfyller noen av de konfigurerte reglene, trer standardregelen i kraft.

Som standard brukes arbeidsflyter globalt. Du kan imidlertid legge til vilkår som hindrer at en regel brukes globalt.

> **EKSEMPEL** : En regel for automatisk godkjenning av en mentorforespørsel har en betingelse som begrenser den til én enkelt servicekø i stedet for hele kontaktsenteret.

Du må ha tillatelse til å administrere WFM arbeidsflyter for å få tilgang til denne siden. Fordi arbeidsflyter er globale, gir tillatelsen Administrere WFM arbeidsflyter deg Enterprise-visningen bare for denne siden.

Hvis du ikke allerede har tilordnet Enterprise-visningen, gir tillatelsen Administrere WFM arbeidsflyter deg bare Enterprise-visningen for denne siden.

Opprette en arbeidsflyt

1. Velg forespørselstypen du vil automatisere, fra rullegardinlisten **Hendelse** .
2. (Bare planlegg redigeringsforespørsler) Tilordne brukere som arbeidsflyten gjelder for, ved å velge navnene fra Tilgjengelig-kolonnen og flytte dem til kolonnen Tilordnet.
3. Klikk **Legg til** under regeltabellen.
4. Skriv inn et navn på regelen i feltet Regelnavn.
5. (Valgfritt) Hvis du ikke vil at regelen skal være aktiv umiddelbart, fjerner du merket for **Aktiver** . Hvis ikke, lar du boksen være avmerket.
6. Angi betingelsene for regelen under Betingelser-delen. Hvis du vil ha mer informasjon om betingelser, kan du se Byggeregelbetingelser.
7. Velg handlingen som skjer når alle betingelsene er oppfylt, fra rullegardinlisten **Handling** .
8. Klikk på **Lagre**.

Eksempel på arbeidsflyt

Du vil konfigurere en arbeidsflyt for unntaksforespørsler. Du vil at det skal være to regler: én for godkjenning av forespørselen og én for å avslå forespørselen.

Godkjenn regel

For at en unntaksforespørsel skal godkjennes automatisk i dette eksemplet, må forespørselen oppfylle to betingelser: Bestilleren må støtte e-posttjenestekøen og ha arbeidet for firmaet i minst 90 dager.

Betingelsene for Godkjenn-regelen ser ut som følgende tabell. Fyll alle betingelsene.

Variabel	Operatør	Verdi
Servicekø	Er lik	E-post
Dager siden agentselskapets startdato	Større enn eller lik	90

Velg **Godkjenn** fra rullegardinlisten Handling for denne regelen.

Nekt regel

For at en unntaksforespørsel skal avslås automatisk, må anmoderen oppfylle ett av to vilkår: agenten er ikke planlagt og kvalifisert for aktiviteter, eller agenten har vært ansatt i selskapet i mindre enn 90 dager.

Betingelsene for Nekt-regelen ser ut som følgende tabell. Samsvarer med et av betingelsene.

Variabel	Operatør	Verdi
Agent er planlagt og kvalifisert for aktiviteter	Er lik	Usann
Dager siden agentselskapets startdato	Mindre enn	90

Velg **Avslå** fra rullegardinlisten Handling for denne regelen.

Standardregel

Standardregelen utføres hvis alle andre regler ikke oppfylles. Som et resultat er det ingen forhold knyttet til det. Standardregelen finnes i alle arbeidsflythendelser og er alltid den siste i regeltabellen. I dette eksemplet er **handlingen som utføres hvis ingen av de andre reglene oppfylles, manuell håndtering**.

Automatisk nektelse og manuell håndtering

Automatisk avvisning og manuell håndtering oppstår hvis følgende utløserbetingelser oppfylles, uavhengig av om arbeidsflytregler er konfigurert.

Automatisk avslag

Følgende betingelser utløser automatisk avslag på en forespørsel.

Forespørselstype	Utløserbetingelser
Unntak	▪ Agenten er ikke aktiv. ▪ Agenten er ikke ansatt på datoene for forespørselen.
Veiledning	▪ Ingen av agentene er aktive. ▪ En av agentene er ikke ansatt. ▪ Forespørselen gjelder en planlagt dato i fortiden eller gjeldende dato.
Planlegg redigering	▪ Agenten er ikke aktiv.

Forespørselstype	Utløserbetingelser
	▪ Agenten er ikke ansatt i datoene som ble redigert.
Planlegg tilbud	▪ Ingen av agentene er aktive. ▪ En av agentene er ikke ansatt på datoene for forespørselen. ▪ Forespørselen gjelder en planlagt dato i fortiden eller gjeldende dato. ▪ Forespørselens utløpsdato er i fortiden eller gjeldende dato. ▪ Forespørselens ønskede dato er i fortiden eller gjeldende dato. ▪ Mottaksagenten har allerede andre planlagte aktiviteter enn Tilgjengelig / Ikke tilgjengelig i tiden der de kopierte planlagte aktivitetene skal plasseres. ▪ Tilbudsagenten har ingen planlagte aktiviteter på den planlagte datoen.
Planlegg handel	▪ Ingen av agentene er aktive. ▪ En av agentene er ikke ansatt på datoene for forespørselen. ▪ Forespørselen gjelder en planlagt dato i fortiden eller gjeldende dato. ▪ Forespørselens utløpsdato er i fortiden eller gjeldende dato. ▪ Forespørselens ønskede dato er i fortiden eller gjeldende dato. ▪ Agenten har andre planlagte aktiviteter enn Tilgjengelig/Ikke tilgjengelig i det tidsrommet de kopierte planlagte aktivitetene vil bli plassert, hvis disse ikke byttes bort. ▪ Tilbudsagenten har ingen planlagte aktiviteter på den planlagte datoen, eller mottaksagenten har ingen planlagte aktiviteter på ønsket dato.
Ferie	▪ Agenten er ikke aktiv. ▪ Agenten er ikke ansatt på datoene for forespørselen. ▪ Agenten har ikke en tilordnet hovedtjenestekø. ▪ De gjenværende avspaseringstildelingene for agentens hovedtjenestekø er ikke nok for den forespurte fritiden.

Forespørselstype	Utløserbetingelser
	▪ Standard FTE per dag konfigurert i Globale innstillinger er ikke positiv. ▪ Agenten har ikke tilordnet en FTE profil. ▪ Forespørselsdatoen er i fortiden, inkludert hvis forespørselsdatoen er gjeldende dato, men tidspunktet er i fortiden. ▪ Forespørselen har et overlappende dato- og tidsintervall. ▪ Forespørselen har identiske start- og sluttidspunkter.

Automatisk manuell håndtering

Følgende betingelser utløser automatisk manuell behandling av en forespørsel.

Forespørselstype	Utløserbetingelser
Unntak	▪ Forespørselen ville blitt godkjent, men arbeidsflytunntaket for unntakstypen forespørselen er inaktiv. ▪ Forespørselen ville blitt godkjent, men det ble ikke angitt noe arbeidsflytunntak for unntakstypen forespørselen. ▪ Forespørselen ville blitt godkjent, men agenten har ikke tilgjengelige arbeidsskiftperioder innenfor forespørselens dato-/tidsområde.
Veiledning	▪ Forespørselen ville blitt godkjent, men arbeidsflytunntaket for unntakstypen forespørselen er inaktiv. ▪ Forespørselen ville blitt godkjent, men det ble ikke angitt noe arbeidsflytunntak for unntakstypen forespørselen. ▪ Forespørselen ville blitt godkjent, men det er ingen perioder innenfor forespørselens dato-/tidsintervall der begge agentene har tilgjengelige arbeidsskiftperioder.
Planlegg redigering	Forespørselen ville blitt godkjent, men agenten har ikke Tilgjengelige arbeidsskiftperioder på datoen for planlagt redigering.
Planlegg tilbud	Ingen

Forespørselstype	Utløserbetingelser
Planlegg handel	Ingen
Ferie	▪ Forespørselen ville blitt godkjent, men arbeidsflytunntaket for den angitte ferietypen er inaktivt, er ikke lenger knyttet til den angitte ferietypen, eller ingen unntak knyttet til den angitte ferietypen er et arbeidsflytunntak. ▪ Forespørselen ville blitt godkjent, men agenten har ikke tilgjengelige arbeidsskiftperioder innenfor forespørselens dato-/tidsområde.

Feltbeskrivelser

Feltene på siden Arbeidsflyter er beskrevet nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Hendelse	Hendelsen du vil redigere arbeidsflyten for.
Tilordne brukere (bare planlegge redigeringsforespørsler)	Brukerne som arbeidsflyten for Schedule Edit gjelder for. Med arbeidsflyter for planleggingsredigering kan WFM administratorer eller analytikere hindre ledere eller overordnede planleggere i å redigere agentens tidsplaner.
Regeltabell	Regeltabellen viser alle regler som er konfigurert for den valgte hendelsen. Bruk pil opp og pil ned for å endre rekkefølgen på reglene i listen. Standardregelen er alltid den siste i listen og kan ikke flyttes eller slettes. Du kan legge til, kopiere eller slette regler ved hjelp av knappene under tabellen.
Regelnavn	Det unike navnet på regelen. Dette navnet legges til i kommentardelen til en forespørsel når forespørselen er behandlet av arbeidsflyten.
Aktiver denne regelen	Dette alternativet for å aktivere regelen. Som standard er en regel aktivert. Det vil Ikke evalueres hvis det ikke er merket av i denne avmerkingsboksen.
Betingelser	Denne delen bygger listen over betingelser for regelen. Betingelser kan nestes opptil fem nivåer dypt. Klikk på **Legg til betingelse** for å legge til en ny rad. Klikk x-knappen (x) for å slette raden med gjeldende betingelse. Klikk på **Legg til avhengig sett** for å legge til en delbetingelsesgruppe.

Felt	Beskrivelse
	Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du bygger betingelser, kan du se Byggeregelbetingelser .
Handling	Handlingen som skal utføres når betingelsene i regelen er oppfylt. ▪ Godkjenn – Forespørselen godkjennes. ▪ Avslå – Forespørselen avslås. ▪ Manuell håndtering – Forespørselen må godkjennes eller avslås av en overordnet. ▪ Venteliste – Forespørselen blir verken godkjent eller avslått, men er i et ventemønster. WFM fortsetter å evaluere forespørselen daglig til en annen regel påvirker forespørselen eller forespørselen behandles manuelt.

Byggeregelforhold

I Betingelser-delen kan du bygge regelbetingelser som en hendelse må oppfylle for at en regel skal evalueres som sann. Betingelser er sett med AND-setninger og OR-setninger.

> **MERK:** Det er mulig å bygge regler og betingelser som ikke kan fungere, eller hvor senere regler aldri vil bli evaluert. Webex WFO validerer ikke reglene og betingelsene du bygger. Gå nøye gjennom Logikken i dine regler og betingelser for å sikre at de gjør det du vil at de skal gjøre.

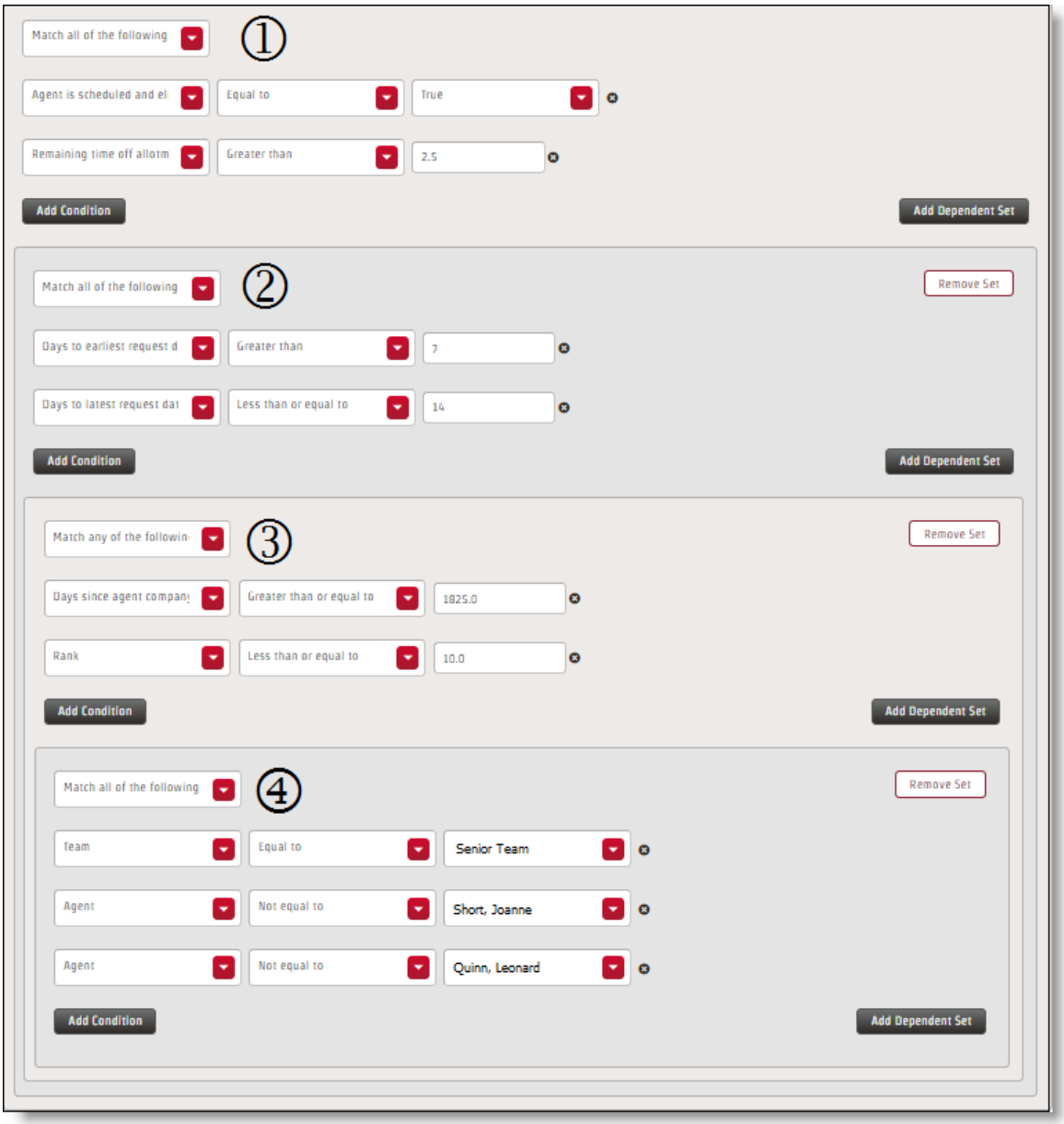
Hvert nivå i et vilkårssett er en AND-setning («oppfyller **alle** følgende vilkår») eller en ELLER-setning ("oppfyller **en** av følgende betingelser"). Vanligvis veksler du mellom AND- og OR-setninger når nesteforhold. Hvis den primære setningen for betingelsessettet er en AND-setning, gjør det ingen forskjell å plassere en annen AND-setning umiddelbart under den, selv om du kanskje vil gjøre det for å visuelt gruppere noen betingelsessetninger som er relatert til hverandre på en eller annen måte.

Hver betingelsesrad har tre komponenter: variabelen, operatoren og verdien (noen få variabler har en fjerde komponent: prosent). Operatorene og verditypene er avhengig av variabelen du velger. Betingelser bruker disse kontrollene:

- Ny betingelse – legger til en ny betingelsesrad på samme nivå som gjeldende rad
- X – sletter raden
- Legg til avhengig sett – legger til en ny OG- eller ELLER-setning
- Fjern sett – Fjerner det avhengige settet fra betingelsen

Den første betingelsesraden kan ikke slettes. En regel må ha minst én betingelsesrad.

Det følgende er et eksempel på et betingelsessett. Anropsnumrene er forklart nedenfor.



Forklaring	Beskrivelse
1	Denne OG-vilkårsgruppen er den overordnede vilkårsgruppen. Hver betingelsessetning på dette nivået må være oppfylt for at regelen skal være sann.

Forklaring	Beskrivelse
2	Denne OG-betingelsesgruppen definerer tidsperioden de forespurte datoene forekommer innenfor. Forespørselen må være for en periode mellom 7 og 14 dager fra gjeldende dato. Betingelsene i denne AND-setningen kunne vært plassert på første nivå. De er gruppert sammen for å gi et visuelt signal om at de er i slekt.
3	Denne OR-betingelsesgruppen definerer agentene som vil bli vurdert for forespørselen. ▪ Agenten må ha vært ansatt minst 1 825 dager. ▪ Agenten må ha en rangering mindre enn eller lik 10. ▪ Vilkårsgruppen i bildeforklaring fire må vurdere som sann.
4	Denne OG-betingelsesgruppen er et undervilkår for gruppen i bildeforklaring tre. Den definerer agentene hvis forespørsel automatisk blir godkjent. Agenten må tilhøre seniorlaget, men Joanne Short og Leonard Quinn er ekskludert av en eller annen administrativ grunn.

Variabler

Tabellen nedenfor definerer variablene som er tilgjengelige for bruk i en betingelsessetning. Ikke alle variabler er tilgjengelige for alle hendelser.

Variabel	Beskrivelse
Agent	Agentens ID (agentnavnet vises). Hvis to agenter er involvert i forespørselen, kontrolleres forespørselen mot begge agentene. Hvis operatøren er lik, evalueres betingelsen til sann hvis en av agent-ID-ene er lik verdien. Hvis operatoren er Ikke lik, evalueres betingelsen til sann hvis begge agent-ID-ene ikke er lik verdien.
Agent er planlagt og kvalifisert for aktiviteter	Om agenten har planlagt aktiviteter for datoene og tidsintervallene i forespørselen. En agent anses å ha planlagte aktiviteter for en dato (og eventuelt tidsintervall) hvis agenten er planlagt for noe annet enn Ikke tilgjengelig for datoen (og eventuelt innenfor tidsintervallet). Hvis agenten bare har planlagt noen av forespørselens tidsintervall, anses det likevel som sant.

Variabel	Beskrivelse
	Hvis det er to agenter involvert i forespørselen, kontrolleres variabelen mot begge agentene. Variabelen er sann hvis begge agentene har tidsplaner for alle datoene i forespørselen. For følgende spesifikke typer forespørsler er variabelen sann hvis de angitte kriteriene er oppfylt. ▪ Forespørsler om fritid – Agenten er planlagt for alle datoene eller tidsintervallene i det valgte fritidsområdet. ▪ Planlegg tilbud/planlegg handelsforespørsler – Begge agentene er planlagt for alle aktiviteter bortsett fra Tilgjengelig/Ikke tilgjengelig. ▪ Planlegg tilbudsforespørsler – Kontrollen etter den anmodende agenten er for planleggingsdatoen. Denne kontrollen utføres ikke for agenten som svarer. ▪ Planlegg handelsforespørsler – Kontrollen etter forespørselsagenten er for planleggingsdatoen, og kontrollen for den responderende agenten er for ønsket dato. ▪ Mentorforespørsler – Begge agentene må ha planlagte aktiviteter for de samme periodene i tidsperioden.
Under minimumsdager per uke	Agentens arbeidsskift er under minimumsdagene per uke som er angitt av vilkåret min/maks timer.
Under minimumstimer per dag	Agentens arbeidsskift er under minimumsantallet timer per dag som er angitt av vilkåret min/maks timer.
Under minimumstimer per uke	Agentens arbeidsskift er under minimumstimene per uke som er angitt av vilkåret min/maks timer.
Dager siden agentselskapets startdato	Antall dager mellom agentens startdato og forespørselsevalueringsdatoen. Hvis det er to agenter involvert i forespørselen, kontrolleres den mot begge agentene. Begge agenter må vurdere som sant for at betingelsen skal vurderes som sann. Format: nummer opptil fem sifre (kan ikke være negativt).
Dager siden agentavdelingen	Antall dager mellom agentens avdelings startdato og

Variabel	Beskrivelse
Startdato	Be om evalueringsdato. Hvis det er to agenter involvert i forespørselen, kontrolleres den mot begge agentene. Begge agenter må vurdere som sant for at betingelsen skal vurderes som sann. Format: nummer opptil fem sifre (kan ikke være negativt).
Dager til tidligste forespørselsdato	Antall dager fra gjeldende dato til tidligste dato i anmodning. Gjeldende dato er datoen forespørselen evalueres av arbeidsflyten. Format: nummer opptil fem sifre, positive eller negative.
Dager til siste forespørselsdato	Antall dager fra gjeldende dato til siste dato i forespørselen. Gjeldende dato er datoen forespørselen evalueres av arbeidsflyten. Format: nummer opptil fem sifre, positive eller negative.
Dager for å be om dato	Antall dager fra gjeldende dato til forespørselsdato. Strømmen Dato er datoen forespørselen evalueres av arbeidsflyten. Format: nummer opptil fem sifre, positive eller negative.
Overstiger maksimalt antall dager per uke	Agentens arbeidsskift overskrider det maksimale antallet dager per uke som er angitt av vilkåret min/maks timer.
Overskrider maksimumstimer per dag	Agentens arbeidsskift overskrider maksimumstimene per dag som er angitt av betingelsen min/maks time.
Overskrider maksimum timer per uke	Agentens arbeidsskift overskrider det maksimale antallet timer per uke som er angitt av betingelsen min/maks timer.
Unntak (planlagt)	Det valgte unntaket vises i agentens tidsplan. Dette kriteriet gjelder Både planlagte og tilordnede unntak som overlapper med ønsket fridag eller -tid (hvis delvis dag). **MERK:** En arbeidsflyt for fritid som bruker et unntak, siden kriteriene ikke fungerer for et arbeid over midnatt og tilordnet Unntak (ingen tidsplan ennå). I situasjoner som disse, bruk bruksanvisning

Variabel	Beskrivelse
	håndtering.
Unntakstype	Unntakstypen som er valgt i agentforespørselen.
Gap mellom tilgjengelige timer og forespurte timer	Tilgjengelige timer er basert på feltet Gjenstående timer i forespørselen om fritid. Verdien kan være en desimal. Hvis HRMS-integrering ikke er aktivert, beregnes antall tilgjengelige timer på det tidspunktet forespørselen behandles av arbeidsflyten for ferieåret som forespørselsdatoen faller på. Hvis HRMS-integrering er aktivert, er antall tilgjengelige timer basert på de sist importerte dataene fra HRMS og er ikke knyttet til noe ferieår. Denne verdien er ikke justert for andre fritidsforespørsler som er angitt siden forrige HRMS-import/-eksport. **MERK** Hvis hele dagen er angitt for avspaseringsdatoen, er tiden som brukes, lik minimumstimene per uke for FTE profilen som er knyttet til agenten, delt på fem. Hvis agenten ikke har tilordnet en FTE-profil, gjelder ikke betingelsen (og arbeidsflytregelen). Vær oppmerksom på at hvis minimumstimene per uke i profilen FTE er null, er fritimene for hele avspaseringsdatoen også null. Format: nummer opptil 10 sifre med en desimal, positiv eller negativ.
Gap mellom planlagte agenter og prognoseagenter	Antall planlagte agenter minus antall agenter som er prognose (verste tilfelle for alle servicekøer som er knyttet til agentene), for alle datoene og tidsintervallene i forespørselen. For hver servicekø som er knyttet til agenten via kompetansetilordning og hver medlemstjenestekø for flerkompetansegrupper som er tilknyttet agenten, kontrollerer arbeidsflyten hver fem-minutters periode i forespørselsdatoene og -tidsområdet for å få forskjellen mellom planlagte og prognoseagenter. Hvis hele dagen er sjekket inn i forespørselen, kontrolleres alle agentens tilgjengelige perioder på datoen. Det vil ikke justere de planlagte agentene for krymping. Hvis minst den angitte prosentandelen av periodene oppfyller vilkåret, evalueres betingelsen til sann.

Variabel	Beskrivelse
	Hvis det er to agenter involvert i forespørselen, må begge agentene evaluere til sann for at betingelsen skal evalueres til sann. For forespørsler om fritid må alle datoene i det angitte valget evalueres til sann. Alle agentenes servicekøer må ha en prognose for datoene, og agentene må ha planlagte aktiviteter for alle datoene og tidsintervallene i forespørselen. Denne variabelen har to verdifelt, ett som godtar et desimal, og ett som godtar en prosentdel. Desimalfeltet inneholder bruddverdien. Prosent-feltet inneholder prosentandelen av femminuttersintervaller i dato- og tidsintervallene i forespørselen som må oppfylle vilkåret. Format: nummer opptil 10 sifre med en desimal, positiv eller negativ.
Mellomrom mellom planlagte agenter med krympe- og prognoseagenter	Antall planlagte agenter minus antall agenter prognose (verste tilfelle for alle servicekøer knyttet til agentene) justert for krymping for alle datoene og tidsintervallene i forespørselen. Krympingen som brukes på prognosen for antall agenter, beregnes basert på krympekategoriene og scenariene som er valgt i prognoseforespørselen for servicekøen. For hver servicekø som er knyttet til agenten via kompetansetilordning og hver medlemstjenestekø for flerkompetansegrupper som er tilknyttet agenten, kontrollerer arbeidsflyten hver fem-minutters periode i forespørselsdatoene og -tidsområdet for å få forskjellen mellom planlagte og prognoseagenter. Hvis hele dagen er sjekket inn i forespørselen, kontrolleres alle agentens tilgjengelige perioder på datoen. Det vil ikke justere de planlagte agentene for krymping. Hvis minst den angitte prosentandelen av periodene oppfyller vilkåret, evalueres betingelsen til sann. Hvis det er to agenter involvert i forespørselen, må begge agentene evaluere til sann for at betingelsen skal evalueres til sann. For forespørsler om fritid må alle datoene i det angitte valget evalueres

Variabel	Beskrivelse
	Til sant. Alle agentenes servicekøer må ha en prognose for datoene, og agentene må ha planlagte aktiviteter for alle datoene og tidsintervallene i forespørselen. Denne variabelen har to verdifelt, ett som godtar et desimal, og ett som godtar en prosentdel. Desimalfeltet inneholder bruddverdien. Prosent-feltet inneholder prosentandelen av femminuttersintervaller i dato- og tidsintervallene i forespørselen som må oppfylle vilkåret. Format: nummer opptil 10 sifre med en desimal, positiv eller negativ.
Betalte timer per dag	Antall betalte timer per dag for begge agentene etter tidsplanhandelen eller tidsplantilbudet for de berørte dagene. Denne tilstanden valideres bare når den gjelder for begge midlene. Format: nummer opptil to sifre med én desimal.
Betalte timer per uke	Antall betalte timer per uke for begge agentene etter planen Handels- eller plantilbud for de berørte planlagte ukene. **MERK:** Dette vilkåret tar bare hensyn til arbeidsskift som begynner i gjeldende planlagte uke. Tid som tilhører et skifte fra Forrige planlagte uke overføres ikke til gjeldende uke. Enhver tid som strekker seg inn i gjeldende uke som en del av et skifte fra forrige uke, regnes som en del av den forrige planlagte uken. Denne tilstanden valideres bare når den gjelder for begge midlene. Format: nummer opptil to sifre med én desimal (tillatte verdier: -168 til 168).
Delvis dagsforespørsel	Angir at det er en delvis dagsforespørsel.
Prosjekt	Ett eller flere valgte prosjekter er i agentens tidsplan. Prosjektet overlapper med ønsket fridag eller -tid (hvis delvis dag).

Variabel	Beskrivelse
Rang	Agentens rang. Hvis agentrangeringen ikke er angitt, behandles den som 99999. Hvis det er to agenter involvert i forespørselen, må begge agentene evaluere til sann for at betingelsen skal evalueres til sann. Tillatte verdier: 0 til 99999.
Gjenværende avspaseringstildelinger	Avspaseringstildelingene som gjenstår for agentens hovedtjenestekø som Er knyttet til agenten via en kompetansetilordning eller flerkompetansegruppe. Tildelingene av fritid konfigureres i standard tidssone. Agenten må være tilknyttet en gyldig FTE profil. Hvis forespørselen gjelder hele dagen: ▪ Tildelingen hentes fra datoen for starten av midnatt på forespørselsdatoen i agentens visningstidssone konvertert til standard tidssone. ▪ Avspaseringstildelingen = (FTE profil ukentlige timer ÷ 5) ÷ (standard FTE per dag) Hvis forespørselen gjelder deler av dagen: ▪ Forespørselstidsrommet er agentens visningstidssone konverteres til standard tidssone. ▪ Det konverterte tidsrommet deles ved midnatt. Hver undertidsperiode deles på standard FTE gjenstående tid per dag for å komme frem til verdien som tas av for hver dato. Hvis noen av disse datoene ikke har konfigurert fritid, ignoreres betingelses- og arbeidsflytregelen.
Samme planlagte uke	Angir om begge datoene er for samme planlagte uke.
Samme servicekøer	Agentene støtter det samme settet med servicekøer. For eksempel en agent som støtter SQ1 og SQ2 via kompetansetilordning, anses å støtte det samme settet med tjenestekøer som en annen agent som tilhører en flerkompetansegruppe som består av SQ1 og SQ2. Hvis flerkompetansegruppen inneholder flere tjenestekøer, teller den ikke som den samme.

Variabel	Beskrivelse
	En agent som støtter SQ1 via kompetansetilordning, anses å ha et annet sett med servicekøer enn en annen agent som støtter SQ1 og SQ2 via kompetansetilordning. Hvis én agent i forespørselen ikke har en tilknyttet servicekø, anses agentene for å støtte de samme servicekøene bare hvis den andre agenten heller ikke har noen tilknyttet servicekø.
Samme lag	Agentene har et team til felles.
Servicekø	Servicekøene som er knyttet til agenten gjennom en kompetansetilordning eller en Gruppe med flere ferdigheter. Hvis det er to agenter involvert i forespørselen, kontrolleres denne betingelsen mot begge agentene. Hvis operatøren er lik, evalueres betingelsen til sann hvis en av agentene har en servicekø der ID-en er lik verdien. Hvis operatøren er Ikke lik, evalueres betingelsen til sann hvis begge agentene ikke har noen servicekøer med ID som er lik verdien. Hvis det ikke er noen servicekøer knyttet til agentene som er involvert i forespørselen, anses betingelsen (og arbeidsflytregelen) som ikke gjeldende og ignoreres.
Servicekøer har prognose	Hvis det finnes en prognose for alle datoene i forespørselen for hver servicekø Tilknyttet agenten via kompetansetilordning og hver medlemstjenestekø i en flerkompetansegruppe tilknyttet agenten. Hvis det er to agenter involvert i forespørselen, kontrolleres denne betingelsen mot alle servicekøene til begge agentene. Ved en forespørsel om midlertidig avspasering kontrolleres denne betingelsen mot alle datoene i det angitte valget. Hvis det ikke er noen servicekøer knyttet til agentene som er involvert i forespørselen, anses vilkåret (og regelen) som ikke relevant og ignoreres.

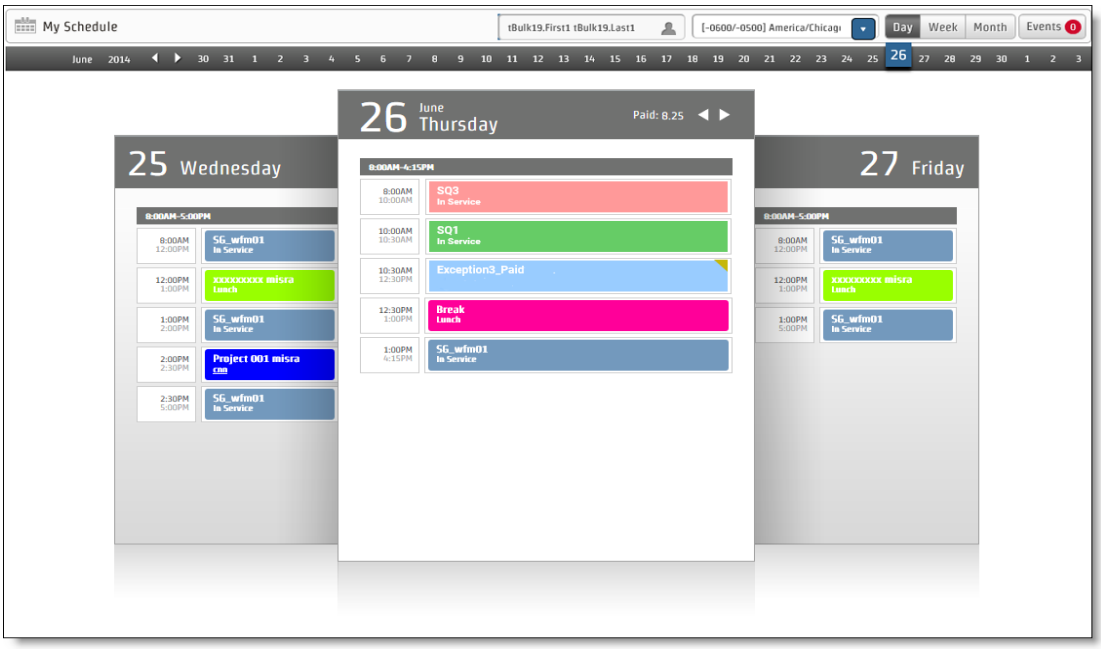
Variabel	Beskrivelse
Gruppe	Navnet på teamet agenten tilhører. Hvis det er to agenter involvert i forespørselen, kontrolleres denne betingelsen mot begge agentene. Hvis operatøren er lik, evalueres betingelsen til sann hvis en av agentene har et team der ID-en er lik verdien. Hvis operatøren er Ikke lik, evalueres betingelsen til sann hvis begge agentene ikke har noen gruppe med ID som er lik verdien.

Vise og redigere tidsplaner

Du kan vise tidsplanen din eller administrere agentenes tidsplaner.

Vise tidsplanen

Min tidsplan-applikasjonen lar deg se timeplanen din etter dag, uke eller måned.



Som standard viser programmet Min tidsplan dagens tidsplan i dagsvisning i tidssonen som er konfigurert for deg av administratoren. Du kan også vise tidsplanen i uke- og månedsvisning for alle datoer der en tidsplan er opprettet.

> **Hvis** et prosjekt eller en unntaksaktivitet har en tilknyttet merknad, vises en skyggelagt trekant øverst til høyre. Hold markøren over aktiviteten for å vise notatet.

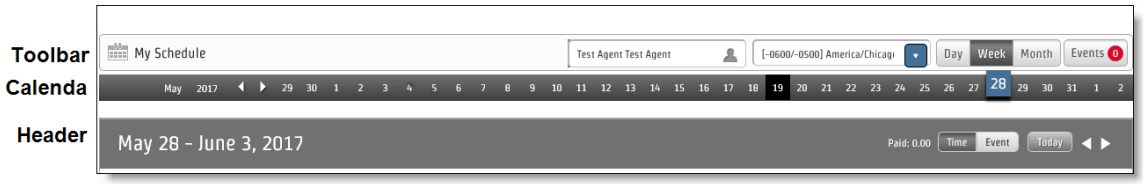
Hvis du har tillatelse til å redigere tidsplaner, kan du vise din egen tidsplan og tidsplanene for agenter i teamene dine, og du kan endre tidssonen en tidsplan vises i.

Aktiviteter er fargekodet i henhold til deres typer. Fargene konfigureres av administratoren. Pauser kan for eksempel vises i lilla og møter i blått. Fargekodingen er synlig i alle tidsplanvisninger du velger, enten som bakgrunn for aktivitetsoppføringen eller som en stripe eller en firkant ved siden av aktiviteten.

Tilpasse tidsplanvisningen

Verktøylinjen Min tidsplan lar deg vise tidsplanen etter dag, uke eller måned.

Grafikken nedenfor viser verktøylinjen, kalenderlinjen og toppteksten som vises av brukere som har tillatelse til å redigere tidsplaner. Agentens visning er identisk, bortsett fra at feltene Velg agent og Velg tidssone ikke finnes på verktøylinjen.



Tabellene nedenfor beskriver funksjonaliteten som er tilgjengelig på verktøylinjen, kalenderlinjen og toppteksten i Min tidsplan.

Verktøylinjefunksjoner

Felt	Beskrivelse
Mobil kalender	(bare SAML godkjenning) Klikk for å få tilgang til eller tilbakestille URL-adressen du bruker for å synkronisere din Webex WFO-arbeidsplan med en tredjeparts kalenderapplikasjon som Microsoft Outlook eller Apple Calendar. Se Vise tidsplanen i en annen kalenderapp.
Velg Agent	(Brukere med bare tillatelse til å redigere tidsplanen) Velg agenten fra Rullegardinliste du vil vise tidsplanen for.
Velg tidssone	(Brukere med bare tillatelse til å redigere tidsplanen) Velg en tidssone i Som skal vise agentens tidsplan. Som standard vises tidsplanen

Verktøylinjefunksjoner (forts.)

Felt	Beskrivelse
	I visningstidssonen. Se Om tidssoner for en detaljert forklaring av tidssoner og hvordan de er relatert til tidsplaner.
Dag/uke/måned	Klikk for å velge ønsket tidsplanvisning. Standardvisningen er Dagsvisning For gjeldende dato. Klikk på venstre og høyre piltast for å vise tidsplaner i fortiden eller fremtiden, eller velg en bestemt dag eller måned fra kalenderlinjen.

Kalenderlinjefunksjoner

Felt	Beskrivelse
Måned og år	Måneden og året som vises, vises til venstre på kalenderlinjen. Du kan raskt navigere til en annen dato ved å klikke på måned og år og velge ønsket periode fra rullegardinmenyen.
Dagsvisning/ukevisning	Klikk en bestemt dato fra de fem ukene med datoer som vises i Kalenderlinjen for å vise tidsplanen for denne datoen eller uken som inneholder denne datoen. Hver dato har et verktøytips som gir navn til ukedagen. Klikk på venstre og høyre piltast for å endre måneden som vises. Datoen som vises, er uthevet i rødt. Dagens dato er markert i svart. I ukevisningen vises detaljer om hver aktivitet i et verktøytips når du holder markøren over aktiviteten. Dag- og Uke-visningene kan også inneholde en hyperkobling som er relatert til den planlagte aktiviteten. Hvis du for eksempel er planlagt for e-læring, klikker du hyperkoblingen i tidsplanen for å vise nettstedet for e-læringsopplæring.
Månedsvisning	Klikk en måned fra de tolv månedene som vises, for å vise tidsplanen For den måneden. Seks uker vises i månedsvisning, og starter med uken den første dagen i den valgte måneden er i. Klikk på venstre og høyre piltast for å endre året som vises. Måneden som vises, er uthevet i rødt. Inneværende måned er uthevet i svart. Aktivitetene for hver dags tidsplan er begrenset til fire listede hendelser. "Mer" vises nederst på datoplassen hvis det er mer enn fire aktiviteter den dagen. Hele tidsplanen oppsummeres i et verktøytips når du holder markøren over linjen øverst på hver kalenderfirkant.

Topptekst, funksjoner

Felt	Beskrivelse
Betalt	Totalt antall betalte timer planlagt på den viste dagen, uken eller måneden.
Tidspunkt	(Bare ukesvisning) Viser hver dags tidsplan for å vise lengden på hver aktivitet i et rutenett per time. Hvis en tidsplan krysser midnatt, vises alle aktiviteter etter midnatt neste dag.
Hendelse	(Bare ukesvisning) Viser hver dags tidsplan som en liste over aktiviteter. Alle aktiviteter for skiftet vises den dagen skiftet starter, selv om skiftet krysser midnatt til neste dag. Denne visningen anbefales når du skriver ut en tidsplan.
I dag	(Bare uke- og månedsvisning) Klikk for å vise uken eller måneden som inneholder dagens tidsplan.
Pil venstre/høyre	Klikk for å flytte én dag, én uke eller én måned frem og tilbake i Tidsplan, avhengig av visningen du bruker.

Skrive ut tidsplanen

Bruk nettleserens utskriftsfunksjonalitet til å skrive ut tidsplanen. Den anbefalte visningen som skal skrives ut, er ukevisningen som er angitt til å vise daglige tidsplaner etter hendelse, ikke etter tid.

Du må kanskje endre standardinnstillingene for utskrift for å oppnå et optimalt resultat (justere papirretning, marger og så videre). Se nettleserens dokumentasjon om hvordan du arbeider med utskriftsinnstillingene.

Om tidssoner

Alle WFM brukere er tilordnet en visningstidssone av administratoren. Standardinnstillingen er tidssonen som er angitt for organisasjonen (standard tidssone). For et kontaktsenter med alle plasseringer i samme tidssone, brukes sannsynligvis standard tidssone for alle WFM brukere. Hvis kontaktsenteret imidlertid har steder i flere tidssoner, kan brukere som befinner seg i andre tidssoner enn standard tidssone, tilordnes en brukerspesifikk visningstidssone slik at de ser tidsplanene i lokal tid.

> **EKSEMPEL** Organisasjonens standard tidssone er angitt som den sentrale tidssonen, som inkluderer Chicago. Agent A er i Chicago, så visningstidssonen hans er standard tidssone. However, Agent B Er i Los Angeles, så visningstidssonen hennes er satt til tidssonen i Stillehavet, og agent C er i New York City, så visningstidssonen hans er satt til den østlige tidssonen. Alle tre agentene ser timeplanene sine i sin lokale tidssone.

Det er mulig for brukere å se tidsplanene sine i en annen tidssone enn den der de faktisk befinner seg. Hva som vises, avhenger av hvordan administratoren har konfigurert visningstidssonene? Tidene som vises i programmet Min tidsplan og widgeten, samsvarer derfor ikke nødvendigvis med den lokale tiden som vises på datamaskinene deres.

Brukere med tillatelse til å redigere tidsplaner ser også tidsplanene sine og tidsplanene for agentene i teamene sine i visningstidssonen som er tilordnet brukerkontoen. Hvis for eksempel en leder som befinner seg i den sentrale tidssonen, viser tidsplanen for en agent som befinner seg i tidssonen for Stillehavskysten, vises denne agentens tidsplan i Sentral tid fordi det er lederens visningstidssone.

Brukere med tillatelse til å redigere tidsplaner kan kontrollere hvilken tidssone som vises i Min tidsplan, ved å endre den i rullegardinlisten for tidssone. En leder vil for eksempel kanskje se en agents tidsplan slik agenten ser den, spesielt hvis agenten befinner seg langt unna lederen og tidsforskjellen er mer enn noen få timer. I så fall velger lederen agentens lokale tidssone fra rullegardinlisten for tidssone.

> **MERK:** Tidssonen som vises i rullegardinlisten Velg tidssone, er ikke visningstidssonen som er tilordnet brukeren hvis tidsplan vises i Min tidsplan. Den gjenspeiler bare tidssonen
> Valgt av brukere med tillatelse til å redigere tidsplaner for å vise agentens tidsplan. Den eneste måten du kan vite hva som er en brukers visningstidssone, er å slå opp visningstidssonen som er angitt i brukerens brukeroppføring.

Vise tidsplanen i en annen kalenderapp

Agentene kan vise tidsplanene sine utenfor jobben via et tredjeparts kalenderprogram på en mobil enhet eller PC ved å abonnere på iCal-feeden fra Webex WFO. Webex WFO støtter alle enheter som har et kalenderprogram som kan behandle ICS-filer, inkludert de som er oppført i følgende tabell.

Enhet	Program
iPhone/iPad	Kalender-appen, Microsoft Outlook
PC	Microsoft Outlook
Android-telefoner/-nettbrett	Microsoft Outlook, Google Kalender, tredjepartsapplikasjoner som kan Lese iCal-filer

Når agenter abonnerer på iCal-feeden, oppdateres kalenderprogrammet med antallet planlagte uker som er konfigurert i feltet «Antall planlagte uker synlig for agenter» på siden WFM globale innstillinger (se Konfigurere systemomfattende WFM-innstillinger).

Noen kalenderprogrammer tillater brukere å konfigurere hvor ofte kalenderabonnementene ber om oppdateringer. Imidlertid begrenser Webex WFO kalenderapplikasjoner til å gjøre 5 forespørsler hvert 10. minutt. Forespørsler som overskrider denne grensen, returnerer en HTTP 403-statuskode ("Forbudt").

Bare agenter (ikke ledere, planleggere eller administratorer) kan abonnere på iCal-feeden fra Webex WFO. Agenter kan bare vise sin egen tidsplan. Fargekodingen som vises i WFM grensesnittet, vises ikke når du viser WFM-tidsplanen på mobilenheten eller datamaskinen.

> **MERK:** Tidsplanen din vises i den konfigurerte visningstidssonen. Hvis du ser på tidsplanen din på en enhet når du er i en annen tidssone, konverteres tidsplanen til å vises i den tiden sone. Etikettene for aktivitetstid samsvarer imidlertid ikke med denne tiden, men gjenspeiler den konfigurerte visningstidssonen.

Abonnere på iCal-feeden

Hvis du vil ha instruksjoner om hvordan du abonnerer på iCal-feeden, kan du se dokumentasjonen for kalenderprogrammet på enhetene som agentene dine bruker. Generelt abonnerer agentene dine ved å kopiere URL-adressen til iCal-feeden fra Webex WFO og lime den inn i et abonnementsfelt i kalenderprogrammet.

Hvilken URL-adresse agentene kopierer og limer inn, avhenger av godkjenningsmetoden som leieren har implementert.

Active Directory- (AD)- eller Webex WFO-godkjenning

Abonnere på iCal-feeden i et AD- eller Webex WFO-godkjenningsmiljø

1. Finn ut hvordan du abonnerer på iCal-feeden fra Webex WFO ved å se dokumentasjonen for kalenderprogrammet på enheten.
2. Kopier og lim inn følgende URL-adresse i abonnementsfeltet i kalenderprogrammet:
3. Når du blir bedt om det, logger du på Webex WFO.

SAML godkjenning

Hvis leieren bruker SAML-godkjenning, må det være merket av for «iCal-synkronisering med SSO» på siden WFM globale innstillinger før brukere kan abonnere på iCal-feeden. (Se Konfigurer systemomfattende WFM innstillinger.) Når det er merket av for dette alternativet, gjør WFO Webex Mobilkalender-knappen tilgjengelig for agenter på verktøylinjen Min tidsplan, som gir dem en URL-adresse som de kan bruke til å abonnere på arbeidsplanen.

Denne URL-adressen er unik og genereres tilfeldig for hver agent. Det er imidlertid ikke passordbeskyttet. Hvis URL-adressen til en agent er kompromittert, bør agenten tilbakestille URL-adressen. Når en agent tilbakestiller URL-adressen, genererer WFO Webex en ny URL og deaktiverer den gamle URL-adressen. For å fortsette å motta tidsplanoppdateringer fra Webex WFO, må agenten konfigurere eksisterende kalenderabonnementer på nytt for å bruke den nye URL-adressen.

Abonnere på iCal-feeden i et SAML godkjenningsmiljø

1. Finn ut hvordan du abonnerer på iCal-feeden fra Webex WFO ved å se dokumentasjonen for kalenderprogrammet på enheten.
2. I Webex WFO navigerer du til Min tidsplan.
3. På verktøylinjen Min tidsplan klikker du Mobilkalender.
4. Kopier og lim inn og unik URL fra mobilkalenderen til abonnementsfeltet i kalenderprogrammet.

Tilbakestille URL-adressen i et SAML godkjenningsmiljø

1. I Webex WFO navigerer du til Min tidsplan.
2. På verktøylinjen Min tidsplan klikker du Mobilkalender.
3. Klikk Tilbakestill webadresse. Webex WFO genererer en ny URL.
4. I kalenderprogrammet konfigurerer du abonnementet på iCal-feeden på nytt fra Webex WFO.

Dynamisk planlegging for agenter

Med funksjonen for dynamisk planlegging kan du opprette din egen tidsplan for bestemte uker hvis administratoren eller planleggeren har konfigurert den til å gjøre det.

Hvis du er inkludert i en dynamisk planleggingshendelse, vil du se et hendelsesunntak vises i den daglige timeplanen. Unntaket inkluderer en kobling som tar deg til siden Agent dynamisk planlegging.

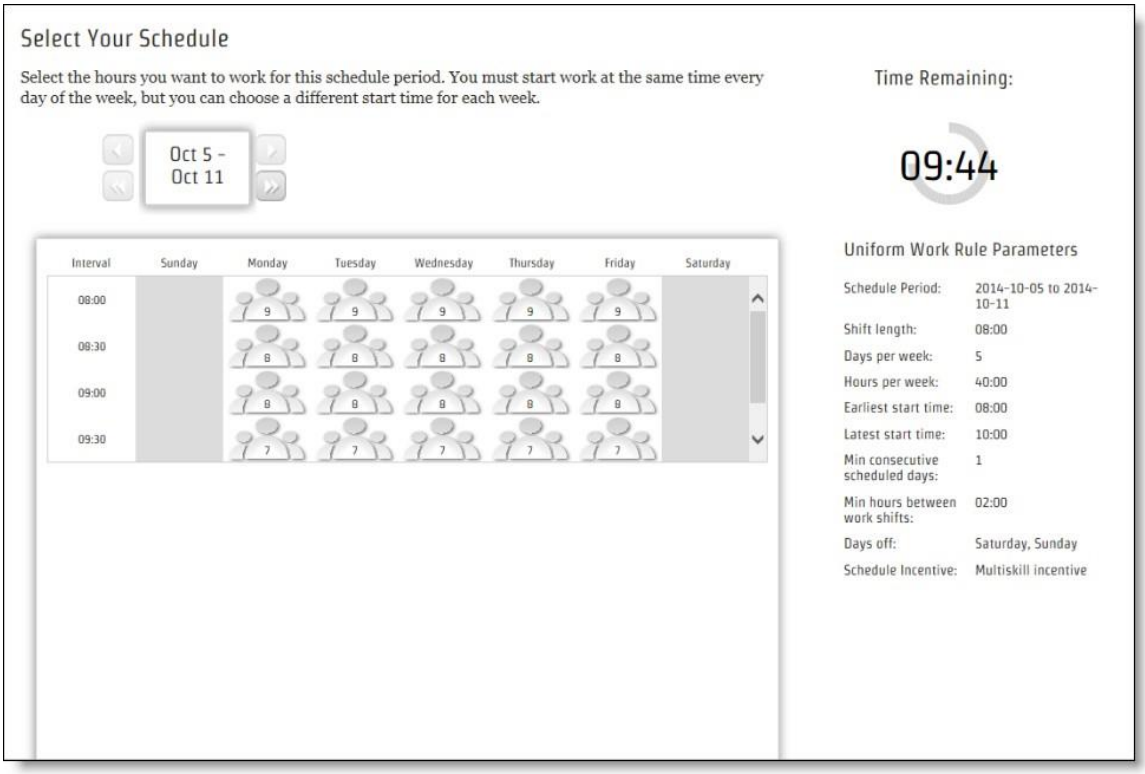
> **MERK:** Den eneste gangen du kan opprette tidsplanen, er under unntaket. Når den tiden er forbi, kan du bare vise, ikke redigere, siden Agent dynamisk planlegging.

Når du åpner siden for første gang, ser du følgende:

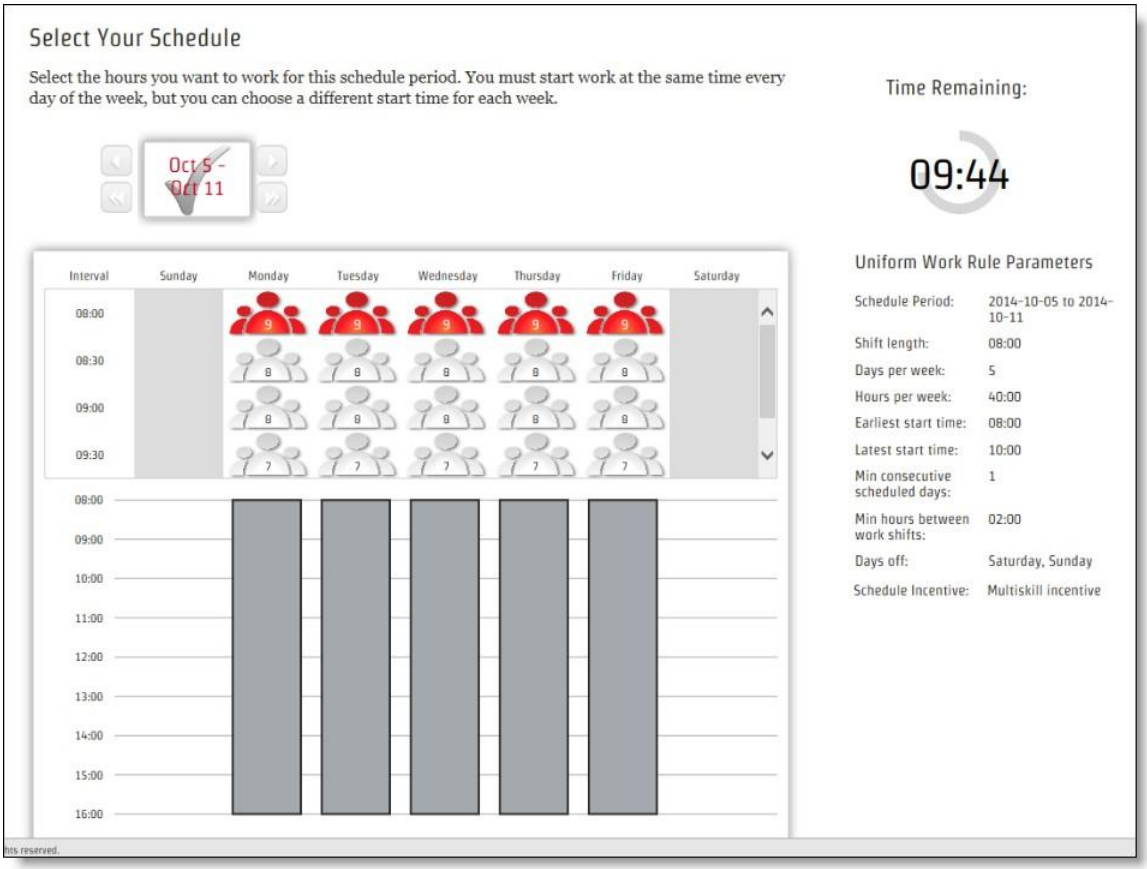
- Arbeidsregelparametere for tidsplanen du skal opprette. Det er tre typer arbeidsregler: uniform, hybrid og variabel.
- Bemanningsikoner som gir deg en idé om bemanningsbehovet for intervallene som dekker tidspunktene du kan starte vakten. I denne grafikken angir parametrene at du kan starte arbeidet når som helst mellom 08.00 og 10.00, så bemanningsikonene vises for hvert halvtimeintervall mellom disse tidspunktene.

ERK: Alle tidspunktene som vises på denne siden, er i din (brukerens) visningstidssone.

- En nedtellingstidtaker som forteller deg hvor mye tid som gjenstår for deg til å opprette og sende inn tidsplanen. Når nedtellingstidtakeren når null, kan du ikke lenger redigere eller sende inn tidsplanen.



Når du velger timeplanen din, vises den med grå søyler under delen for bemanningsikon.



Bemanning ikoner

Bemanningsikonene viser det relative behovet for bemanning for et skift som starter i det intervallet.

Hvis administratoren konfigurerer dynamisk planlegging til å inkludere bemanningsnumre, vil du se et tall på et bemanningsikon. Nummeret formidler samme informasjon som bemanningsikonet. Det er bare en alternativ måte å vise den på.

Bemanningsikonet og -nummeret bestemmes av typen arbeidsregel som er konfigurert for arbeidsskiftet.

Arbeidsregel	Utregning
Uniform	Gjennomsnittlig bemanningsbehov på tvers av alle arbeidsdager for skift som begynner i intervallet.
Hybrid	Det gjennomsnittlige bemanningsbehovet for den dagens skiftlengde som begynner i intervallet.
Variabel	Det gjennomsnittlige bemanningsbehovet for den valgte skiftlengden for den dagen som begynner i intervallet. Første gang du viser siden, er ikonet som vises, basert på den konfigurerte minste skiftlengden. Når du angir en skiftlengde, endres ikonet og nummeret tilsvarende.

Opprette din egen timeplan

VIKTIG: Du har begrenset tid til å opprette tidsplanen. Hold øye med nedtellingstidtakeren slik at du ikke går tom for tid. Når tidtakeren når null, kan du ikke lenger redigere eller sende inn Timeplanen din.

Lag din egen tidsplan

1. I tidsplanen klikker du koblingen i det dynamiske planleggingsunntaket for å få tilgang til siden Agent dynamisk planlegging.
2. Basert på arbeidsregelparametrene som er oppført til høyre for planleggingsrutenettet, velger du starttidspunktet for hver dag du skal arbeide. Bruk bemanningsikonene for å hjelpe deg med å finne ut hvilke vakter som har flest bemanningskrav, og velg deretter.

   Dager som er satt av som fridager, viser en grå kolonne i stedet for noen bemanningsikoner.

Hvis du planlegger i henhold til en variabel arbeidsregel, og du har lov til å velge en fridag, må du ikke velge et bemanningsikon for den dagen.

3. Når hver dag i uken er konfigurert med et arbeidsskift, vises det et merke i datoboksen for å fortelle deg at arbeidsuken er fullført:

4. Hvis du skal planlegge mer enn én uke, klikker du høyrepilen ved siden av datoboksen for å gå til neste uke, og deretter oppretter du en tidsplan for den uken.

   En annen type arbeidsregel kan gjelde for hver uke du planlegger.

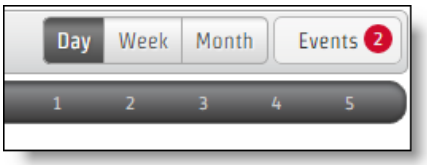
5. Når du har planlagt hver uke, klikker du på **Send inn**.

Dynamisk intradagplanlegging for agenter

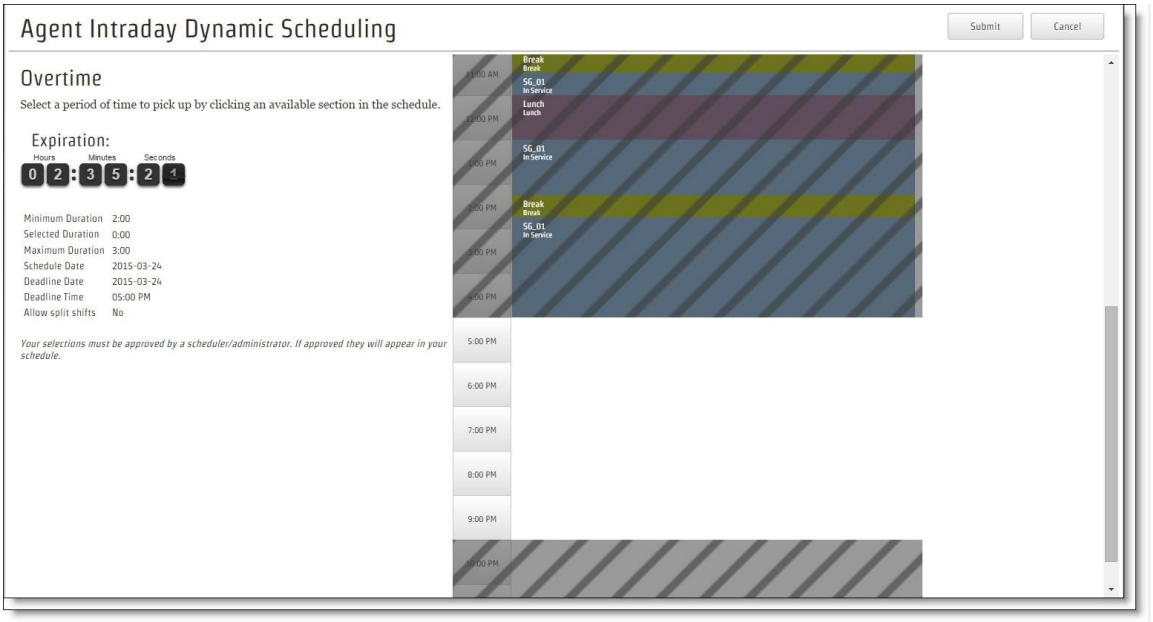
Funksjonen for dynamisk planlegging intradag lar deg legge til frivillig overtid, fritid eller både frivillig overtid og avspasering i din egen tidsplan hvis administratoren eller planleggeren inviterer deg til å gjøre det. Disse endringene gjelder vanligvis for gjeldende dag eller for noen dager i fremtiden. Hvis administratoren eller planleggeren ser at kontaktvolumet er lavere eller høyere enn forventet, kan de bestemme seg for å oppfylle de faktiske dekningskravene ved å tilby noen agenter som støtter den berørte tjenestekøen, muligheten til å ta fri eller legge til overtid.

MERK: Du kan planlegge frivillig overtid for en dag du for øyeblikket ikke har en tidsplan.

Hvis du er en av agentene som er invitert til å delta i en intradag dynamisk planleggingshendelse, vises et tall på Hendelser-knappen på Min tidsplan-siden. I dette bildet har agenten blitt invitert til å delta i to arrangementer.



Siden Dynamisk planlegging for agent intradag vises når du klikker koblingen i arrangementsinvitasjonen. Den første visningen viser tidsplanen for hendelsesdagen. Den eksisterende tidsplanen er skyggelagt med grått. Hendelsesperioden vises som et tomt område.

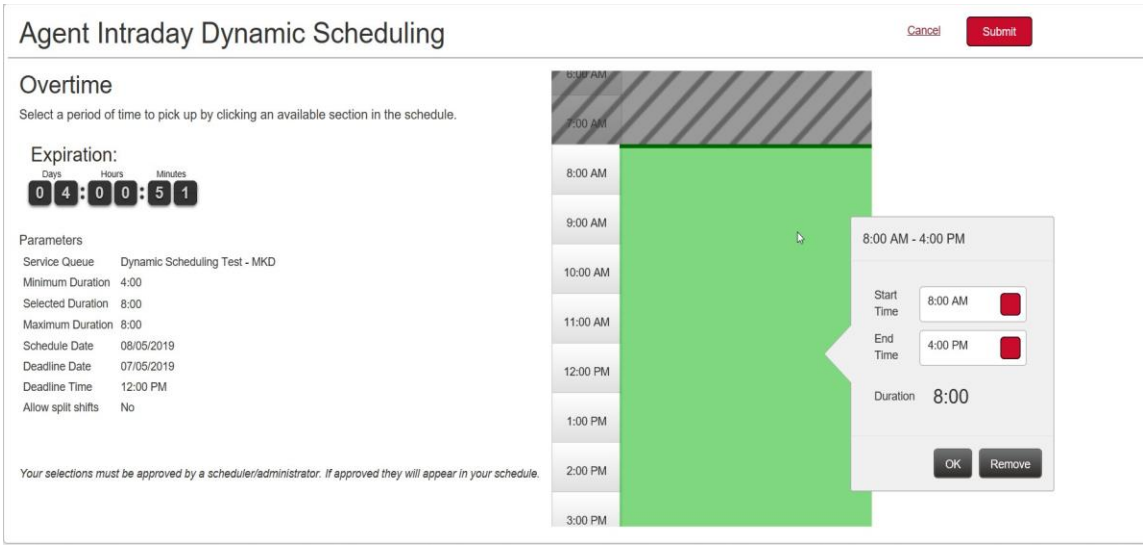


Teksten til venstre på siden oppsummerer detaljene for endringene du kan gjøre i tidsplanen, og informerer deg om endringen i tidsplanen må godkjennes før den trer i kraft.

Når betingelsene for min/maks-timen er konfigurert for deg, vises også tilstandsdetaljene for min/maks time til venstre på siden. Endringene i tidsplanen må være innenfor begrensningene for min/maks time for at forespørselen skal sendes inn.

Endre tidsplanen

1. Klikk på Hendelser-knappen for å vise hendelsesnavnene som koblinger.
2. Klikk koblingen for å vise siden Dynamisk planlegging intradag for agenter for den hendelsen.
3. Klikk i det tomme området for å vise et underpanel. Du kan enten klikke intervaller i det tomme området for å velge dem, eller konfigurere starttidspunktet og lengden på klokkeslettet du vil velge. Merkede områder er skyggelagt i grønt (overtid) eller rødt (fritid). Du kan også dra de merkede områdene for å endre klokkeslettet du vil velge. Som standard drar du forankringsbilder til intervaller på fem minutter. Hvis du vil dra det merkede området med ett minutts intervaller, trykker du SKIFT-tasten mens du drar. Slipp museknappen før Skift-tasten, ellers klikker den tilbake til trinn på fem minutter.



4. Siden viser én type tidsplanendring om gangen. Hvis du har blitt invitert til å endre timeplanen din med både frivillig avspasering og overtid, er det knapper øverst på siden merket OT og VTO. Bruk disse knappene til å veksle mellom de to typene tidsplanendring.
5. Hvis du får muligheten til å planlegge overtid eller avspasering i flere segmenter – overtid eller avspasering trenger ikke å være ett sammenhengende segment – legges det til en Legg til- og en Fjern-knapp i vinduet. Med disse knappene kan du legge til et segment eller fjerne et segment etter behov.
6. Når du er ferdig, klikker du **Lagre**. Det vises et popup-vindu som inneholder den reviderte tidsplanen. Klikk **Send** for å bekrefte og sende endringene, eller **Avbryt** for å gå tilbake til Agent intradag dynamisk planlegging, der du kan gjøre endringer, lagre dem og deretter sende dem.

   Hvis arrangementet er konfigurert slik at endringene godkjennes automatisk, oppdateres tidsplanen umiddelbart. Hvis hendelsen er konfigurert til å kreve godkjenning fra systemansvarlig eller planleggeren, oppdateres ikke tidsplanen før endringene er godkjent. Hvis endringene ikke blir godkjent, får du vite det fordi tidsplanen din ikke er oppdatert.

I den følgende situasjonen vil WFO Webex erstatte en ubetalt aktivitet i timeplanen din med en Ikke tilgjengeligaktivitet.

Dynamisk hendelseskonfigurasjon i intradag	Dine handlinger
Inkluderer frivillig avspasering som bruker et betalt unntak.	▪ Du legger til frivillig fri, og den frivillige fritiden overlapper en ubetalt aktivitet i den eksisterende timeplanen din.

Dynamisk hendelseskonfigurasjon i intradag	Dine handlinger
	▪ Endringene godkjennes manuelt eller automatisk.

Administrere agentplaner

Ledere, planleggere og administratorer kan utføre mange forskjellige oppgaver på siden Agentplaner:

- Vise agentplaner
- Sortere og filtrere agentplaner
- Rediger agentens tidsplaner:
  - Legg til en aktivitet
  - Finn det beste tidspunktet å planlegge en aktivitet på
  - Flytte en aktivitet
  - Slette en aktivitet
  - Optimaliser pauser og lunsjer
  - Angre en endring i tidsplanen
  - Handelsplaner mellom to agenter
  - Fjerne en agent fra en tidsplan
- Vise agentens etterlevelse og samsvar
- Sjekk anslått dekning

Forutsetninger

Du er en overordnet, planlegger eller administrator med agenter tilordnet til WFM visningen. Det er kjørt en tidsplan for agentene du viser. Hvis du vil redigere tidsplaner, må du ha tillatelsen Rediger tidsplaner.

Sideplassering

Tidsplaner og planlegging > agentplaner

Prosedyrer

Vise agentplaner

1. Velg agentenes servicekøgruppe, servicekø, kompetansekartlegging eller team fra **rullegardinlisten Søkekriterier** . Dagens tidsplan for gruppen vises med agenter sortert etter starttidspunkt. Aktiviteter er fargekodet.
2. Hold markøren over en aktivitet for å få mer informasjon.

> **MERK** Noen ganger viser aktivitetsinformasjonsvinduet feil start- eller sluttid for aktiviteten. Dette kan skje fordi aktivitetene er i to lag. Det nederste laget i
> Tidsplanen er for aktiviteter innen service, overtid, tilordning og lukket service. Det øvre laget er for pauser, lunsjer, prosjekter og unntak. Hvis du holder musepekeren over en aktivitet i bunnlaget, viser informasjonsvinduet hele tiden for aktiviteten uten å ta hensyn til aktiviteter i det øvre laget som kan være på toppen av den.
> Feltet Arbeidsskift vises ikke i aktivitetsinformasjonsvinduet hvis agenten ble planlagt med dynamisk tilgjengelighet.

Sortere og filtrere agentplaner

Du kan bruke flere filtre på agentplaner slik at du bare ser informasjonen som er relevant for deg.

- Hvis du vil sortere tidsplanen etter agentnavn, rangering eller startdato, klikker du **på rullegardinlisten Agenter** øverst til venstre på skjermen.
- Hvis du vil se en tidsplan for en bestemt agent, skriver du inn agentens navn i feltet Filteragenter øverst på siden.
- Hvis du vil se en tidsplan for en annen dato, klikker du måned, år og/eller dag øverst på siden.
- Hvis du vil se en bredere visning av tidsplanen, klikker du **Uke eller** Dag øverst til høyre.
- Hvis du vil se hvordan tidsplaner ser ut for agenter i forskjellige tidssoner, velger du en tidssone fra **rullegardinlisten Tidssone** .
- Hvis du vil feste en agent til toppen av listen, holder du pekeren over agentens navn og klikker på pilikonet. Hvis du vil løsne en agent, klikker du pilikonet på nytt.
- Hvis du vil opprette en tilpasset liste over tjenestekøer, servicekøgrupper, team og/eller kompetansetilordninger, velger du **Velg** fra bunnen av **rullegardinlisten Søkekriterier** (under Egendefinert).

Legg til en aktivitet

1. Velg **Sett inn aktivitet** fra **rullegardinlisten Handlinger** . Dialogboksen Sett inn aktivitet åpnes.
2. Klikk **Agentvalg** (personikonet). Det vises en liste over tilgjengelige agenter.
3. Velg agentene fra listen. Agentnavn vises i Agenter-boksen. (Hvis du vil fjerne en agent, klikker du på agentnavnet i Agenter-boksen og klikker på **Fjern**.)
4. Klikk **Lukk**.
5. Angi aktivitetens start- og sluttidspunkt, eller velg **Starttidspunkt med varighet** for å angi en varighet i stedet for et sluttidspunkt.
6. Velg aktivitetstypen fra **rullegardinlisten Aktivitet** . Hvis flere rullegardinlister vises, begrenser du aktivitetstypen etter behov.
7. Hvis aktiviteten er betalt, merker du av for **Betalt** . Hvis aktiviteten er ubetalt, fjerner du merket i denne boksen. Denne boksen merkes eller fjernes automatisk, avhengig av hvilken type aktivitet du velger.
8. Klikk **Sett inn**. Vinduet Sett inn aktivitet lukkes, og aktiviteten vises etter agentenes tidsplaner.
9. Klikk **på Lagre** (øverst til høyre på siden). Dialogboksen Lagre endringer i tidsplan åpnes.
10. Klikk på **Lagre**. Dialogboksen Lagre endringer i tidsplanen lukkes.

Finn det beste tidspunktet å planlegge en aktivitet på

Følg disse trinnene for å planlegge en aktivitet slik at den har minst mulig innvirkning på tjenestenivået.

1. Velg **Finn optimalt tidspunkt** fra **rullegardinlisten Handlinger** . Dialogboksen Finn optimalt tidspunkt åpnes.
2. Velg den første dagen aktiviteten kan finne sted, fra kalenderen Startdato. Du kan velge en dato i gjeldende uke.
3. Velg den siste dagen aktiviteten kan finne sted, fra kalenderen for sluttdato. Du kan velge en dato i gjeldende uke.
4. Angi det tidligste tidspunktet aktiviteten kan starte, i feltet Starttidspunkt.
5. Angi det siste tidspunktet aktiviteten kan starte, i feltet Sluttidspunkt.
6. Angi hvor lang tid aktiviteten vil ta, i Varighet-feltene.
7. Angi antall agenter som skal utføre aktiviteten, i "Nei. av Agenter"-feltet.
8. Klikk **på Analyser**. Mulige tidspunkter vises i delen Analyseresultater.

> **Gap-kolonnen** viser forskjellen mellom antall prognoseagenter og antall agenter som faktisk er planlagt. Et positivt tall indikerer overbemanning. Et negativt
> Tall indikerer underbemanning.

9. Når du har valgt et tidspunkt, klikker du på nummeret i kolonnen I serviceagenter eller Planlagte agenter. Dialogboksen Sett inn aktivitet åpnes.
10. Flytt agentene som skal utføre aktiviteten, fra Tilgjengelig-kolonnen til Tilordnet-kolonnen.
11. Velg aktiviteten fra **rullegardinlisten Velg aktivitet** . Hvis flere rullegardinlister vises, begrenser du aktivitetstypen etter behov.
12. Hvis aktiviteten er betalt, merker du av for **Betalt** . Hvis aktiviteten er ubetalt, fjerner du merket i denne boksen. Denne boksen merkes eller fjernes automatisk, avhengig av hvilken type aktivitet du velger.
13. Klikk **Sett inn**. Dialogboksen Sett inn aktivitet lukkes.
14. Klikk **på Lagre** (øverst til høyre på siden). Dialogboksen Lagre endringer i tidsplan åpnes.
15. Klikk på **Lagre**. Dialogboksen Lagre endringer i tidsplanen lukkes.

Flytte en aktivitet

1. Dobbeltklikk agentens tidsplan. Tidsplanen deler seg i to rader, med pauser, lunsj og spesielle prosjekter over tjenestetid.
2. Dra en aktivitet til et annet tidspunkt. Starttid og sluttidspunkt endres. Hvis du har Dekning-skuffen åpen, justeres den anslåtte dekningen når du frigir aktiviteten.
3. Dobbeltklikk den nedre (heltrukne) raden for å skjule agentplanen tilbake i én rad.
4. Klikk **på Lagre** (øverst til høyre på siden). Dialogboksen Lagre endringer i tidsplan åpnes.
5. Klikk på **Lagre**. Dialogboksen Lagre endringer i tidsplanen lukkes.

Slette en aktivitet

Hvis du vil slette en aktivitet fra agentens tidsplan, setter du inn en annen aktivitet øverst i den.

1. Høyreklikk aktiviteten, og velg **Sett inn** fra rullegardinlisten. Dialogboksen Sett inn aktivitet åpnes med aktivitetens start- og sluttidspunkt fylt ut.
2. Velg en ny aktivitet fra **rullegardinlisten Aktivitet** . Hvis flere rullegardinlister vises, begrenser du aktivitetstypen etter behov.

   > **MERK** Hvis du vil plassere agenten tilbake i tjenestekøen, velger du **I drift**. Velg tjenestekøen **fra rullegardinlisten Søkekriterier** .

3. Klikk **Sett inn**. En advarsel vises.

4. Klikk **Overstyr konflikt**. Advarselen lukkes, og aktiviteten fjernes fra agentens tidsplan.
5. Klikk **på Lagre** (øverst til høyre på siden). Dialogboksen Lagre endringer i tidsplan åpnes.
6. Klikk på **Lagre**. Dialogboksen Lagre endringer i tidsplanen lukkes.

Optimaliser pauser og lunsjer

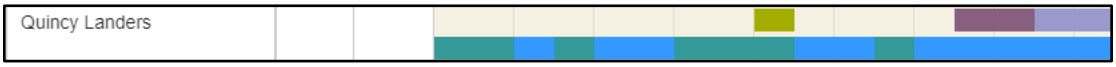
Optimalisering av pauser og lunsjer hjelper deg med å maksimere dekningen uten å kjøre en ny tidsplan.

VIKTIG: Du kan optimalisere pauser og lunsjer som starter minst en time i fremtiden. Hvis du vil flytte en aktivitet som begynner tidligere enn det, går du til Flytte en aktivitet.

1. Velg **Optimaliser tidsplaner** fra **rullegardinlisten Handling** (øverst til høyre på siden). Dialogboksen Optimaliser tidsplaner åpnes.
2. Velg Startdato og Sluttdato for å optimalisere. Dagens dato er standard.
3. (Valgfritt) Hvis du vil utelate noen agenter fra optimaliseringen, flytter du dem fra Tilordnet til Tilgjengelig.

   Når du har kjørt optimaliseringsprogrammet, kan du ikke velge bestemte endringer du vil beholde eller forkaste. Hvis du trenger å holde noen agenters tidsplaner uendret, ekskluder dem nå.

4. (Valgfritt) Hvis du vil ekskludere pauser eller lunsjer fra optimaliseringen, fjerner du merket for **Pauser** eller **Lunsjer** . Hvis ikke, lar du disse boksene være merket.
5. Klikk på **Optimaliser**. Dialogboksen Agentplaner forteller deg hvor mange agenters tidsplaner som er endret.
6. Klikk **Lukk**. Dialogboksen Agentplaner lukkes. Tidsplaner som er endret, er delt inn i to rader.



7. Klikk **på Lagre** (øverst til høyre på siden). Dialogboksen Lagre endringer i tidsplan åpnes.
8. Klikk på **Lagre**. Dialogboksen Lagre endringer i tidsplan lukkes, og endringene brukes i agentenes tidsplaner.

Handelsplaner mellom to agenter

Du kan handle to agenters tidsplaner for samme dag, forskjellige dager eller flere dager.

VIKTIG For å handle tidsplaner må begge agentene inkluderes i en tidsplan som ble kjørt for tidsrammen for handelen.

MERK: Når en tidsplan passerer midnatt, er agenten planlagt å starte arbeidet den dagen tidsplanen begynner.

1. Velg **Handelsplan** fra **rullegardinlisten Handlinger** . Dialogboksen Handelsplan åpnes.
2. Velg alternativknappen for tidsramme i Handelstype-delen. Hvis du velger **Annerledes dag** eller **Feltene Flere dager**, Fra dato og Til dato vises i Datoer-delen.
3. Velg agentene du handler med tidsplaner for, fra listene Fra agent og Til agent.

   MERK: Bare agenter som er tilordnet gruppen i hovedvisningen, vises i disse listene.

4. Velg datoene for handelen fra Datoer-delen. Agentenes tidsplaner vises, slik at du kan sammenligne dem for å se om handelen er mulig.
5. Klikk på **Bruk**. Dialogboksen Bruk handel åpnes.
6. Klikk **Ja**. Dialogboksene Bruk handels- og handelsplan lukkes.

Angre en endring i tidsplanen

1. Høyreklikk agentens tidsplan, og velg **Planleggingslogg** fra rullegardinlisten. Siden Schedule History og Restore (Planlogg) og Gjenopprett vises.
2. I Resultater-delen klikker du på et hvilket som helst tall i kolonnen Revisjonsdetalj-ID. De forskjellige versjonene av agentens tidsplan vises.
3. Klikk **Gjenopprett** ved siden av tidsplanen du vil gi tilbake til agenten. Bekreft-dialogboksen vises.
4. Klikk **Ja**. En bekreftelsesmelding vises, og endringen vises i listen over tidsplanrevisjoner på siden Planleggingslogg og Gjenoppretting.

MERK Hvis du gjenoppretter en tidsplan som inkluderer en handel, får bare agenten du gjenopprettet tidsplanen for, en tidsplanendring. Den andre agenten som handlet skift får ikke en tidsplanendring før du
Gjenopprett timeplanen manuelt.

Fjerne en agent fra en tidsplan

Hvis du vil fjerne en agent fra en tidsplan, legger du til en ubetalt aktivitet over hele arbeidsskiftet (på samme måte som du Slett en aktivitet).

1. (Valgfritt) Hvis du vil fjerne agenten fra en annen dato enn i dag, klikker du datoen.
2. Høyreklikk agentens tid i tjenesten, og velg **Sett inn** fra rullegardinlisten. Dialogboksen Sett inn aktivitet åpnes.

3. (Valgfritt) Hvis Starttid og Sluttidspunkt ikke dekker hele arbeidsskiftet til agenten, velger du de riktige tidspunktene.
4. Velg en aktivitet fra **rullegardinlisten Aktivitet** som fjerner agenten fra køen. Hvis flere rullegardinlister vises, begrenser du aktivitetstypen etter behov.

   MERK: Aktiviteten du bør velge, varierer avhengig av hvordan firmaet ditt har satt opp Webex WFO. Vanlige aktiviteter for å fjerne en agent er **Unntak** og **Ikke tilgjengelig**.

5. Fjern om nødvendig merket for **Betalt** .
6. Klikk **Sett inn**. Det vises en advarsel.
7. Klikk **Overstyr konflikt**. Endringen vises etter agentens tidsplan.
8. Klikk **på Lagre** (øverst til høyre på siden). Dialogboksen Lagre endringer i tidsplan åpnes.
9. Klikk på **Lagre**. Hvis endringen bryter noen planleggingsregler for agenten, vises en advarsel. Ellers lukkes dialogboksen Lagre endringer i tidsplan.
10. (Valgfritt) Klikk **Ignorer og lagre**. Advarselen lukkes.

Vise agentens etterlevelse og samsvar

1. Klikk på Adherence-skuffen (den lille røde trekanten) til høyre for agentenes navn.

   Skuffen åpnes for å vise agentenes sanntidsetterlevelse. En grønn sirkel betyr at agenten for øyeblikket overholder tidsplanen. En rød sirkel betyr at de ikke overholder. Denne skuffen viser også agentenes planlagte aktivitet, nåværende tilstand, varighet (hvor lenge de har vært i sin nåværende tilstand), årsakskode (RC) og etterlevelse og samsvarsprosenter for dagen. Denne informasjonen oppdateres automatisk hvert 30. sekund.

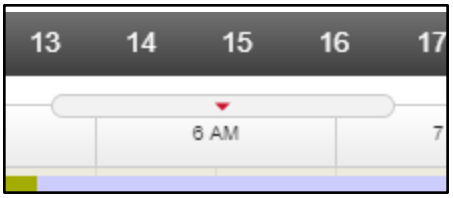
Agents		Schedule Activity	Agent State	Duration	RC	A %	C %
Quincy Landers		Lunch	Logged Out	69:49:31	--	11	0
Matt Rueben		In Service	After Call Work	0:07	--	40	87
Beth Bryant		In Service	Logged Out	68:18:42	--	0	0
Juana Urshela		Lunch	Ready Available	2:10	--	58	115

2. Klikk navnet på en agent for å se mer informasjon om agenten. Klikk på agentens navn igjen for å lukke skuffen.

> **Tallene** i agentskuffen kan være litt forskjellige fra tallene i den samlede Adherence-skuffen fordi disse to skuffene oppdateres med forskjellige hastigheter og fordi
> Tallene i Etterfølger-skuffen er avrundet.

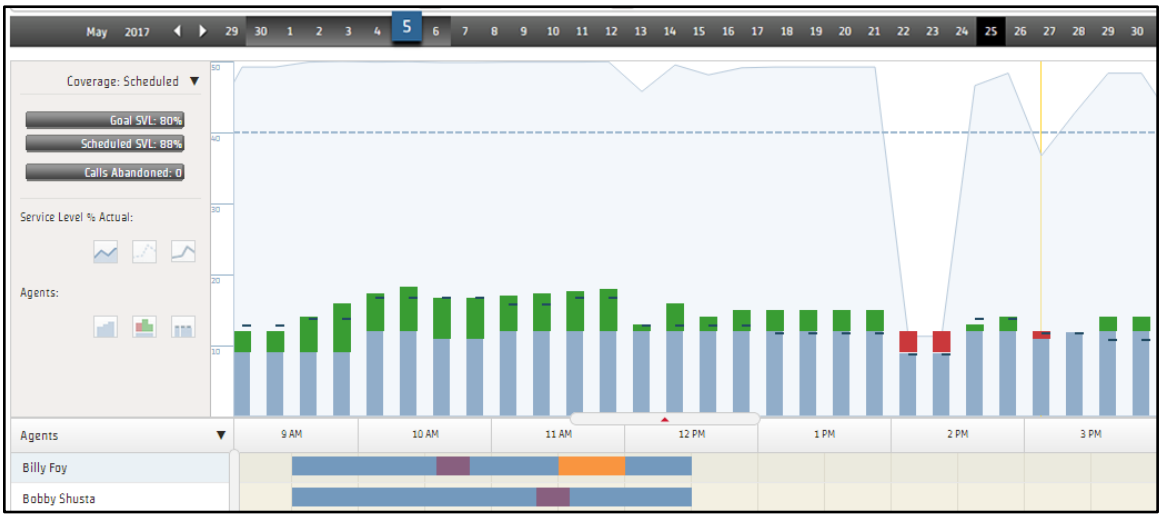
Sjekk anslått dekning

1. Klikk på Dekning-skuffen (liten, rød trekant) øverst på midten av skjermen.



Dekning-skuffen åpnes for å vise det anslåtte dekningsnivået for dagen. Hver vertikale stolpe representerer 15 minutter og sammenligner det planlagte antallet agenter med antallet du trenger for det forventede kontaktvolumet.

En grønn topp på linjen betyr at du har mer enn nok agenter planlagt. En rød topp betyr at du ikke har planlagt nok agenter. En vanlig blå stolpe betyr at du har akkurat det antallet agenter du trenger. For tidsperioder som har gått, representerer en svart tankestrek det faktiske dekningsnivået.



2. Klikk på en loddrett linje hvis du vil ha mer informasjon om den 15-minutters perioden.

Beslektede emner

- Tilpasse siden Agentplaner
- Om tidssoner
- Sortere listen over agenter
- Om skuffer
- Endre tidsplaner
- Om tidsplanhistorikk og gjenoppretting
- Handle to agenters tidsplaner

- Finn det beste tidspunktet for en aktivitet
- Optimaliser pauser og lunsjer
- Redigere en agents dynamiske planleggingsside

Tilpasse siden Agentplaner

Verktøylinjen Agentplaner kontrollerer hvilke agenter som vises på siden Agentplaner. Feltene og knappene er beskrevet i tabellen nedenfor.

> **Inntil** du velger én eller flere servicekøgrupper, tjenestekøer, tilordninger for ferdigheter eller team, er siden Agentplaner tom. Valget vedvarer og vises som standard i det neste sesjon.

Felt/knapp	Beskrivelse
Velg tidssone	Velg tidssoneinnstillingen din fra rullegardinlisten. Tidssonen For brukeren som er logget på (angitt på siden Administrer brukere), vises i dette feltet som standard. Når du endrer denne verdien, vises den valgte tidssonen i raden Tidssone. **MERK:** Tidssonen tilbakestilles når du navigerer bort fra siden Agentplaner.
Velg kriterier	Velg én eller flere tjenestekøer, servicekøgrupper, team og/eller kompetansetilordninger for å vise disse agentenes tidsplaner (hvis du vil ha mer informasjon, kan du se Egendefinert valg). Hvis du vil se agenter som er planlagt for en gruppe med flere ferdigheter, velger du tjenestekøene som er knyttet til flerkompetansegruppen eller agentens team. Du kan skrive inn hele eller deler av navnet i feltet for å finne det lettere. Dette feltet skiller ikke mellom store og små bokstaver.
Filtrer agenter	Filtrer agenter på gjeldende side ved å skrive bokstaver i agentens navn. For Hvis du for eksempel skriver "br" i feltet, vises bare navn som inneholder bokstavene "br". Dette feltet skiller ikke mellom store og små bokstaver. Filteret omfatter ikke agenter som er oppført på sider som ikke er synlige i en liste med flere sider.
Handlinger	Klikk for å vise en alternativmeny som lar deg endre agenters

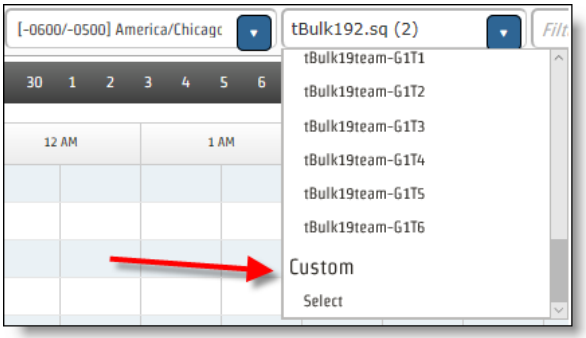
Felt/knapp	Beskrivelse
	Tidsplaner ved å sette inn aktiviteter og handelsplaner, ta deg til dagens tidsplan med ett klikk, forkast eventuelle endringer du har gjort, men ennå ikke har lagret, optimaliser lunsjer og pauser, og finn et optimalt tidspunkt for en aktivitet du vil sette inn.
Lagre	Lagre endringene i databasen og oppdater produksjonsplanen.
Personsøking	Personsøkingsverktøyet lar deg navigere gjennom en lang liste over agenter på flere sider. Klikk dobbeltpilene for å navigere til første eller siste side. Klikk enkeltpilene for å gå én side om gangen fremover eller bakover. Agenter du fester til toppen av listen, forblir der når du går til en annen side. Filtre gjelder bare for siden du ser på for øyeblikket.
Uke/dag/time	Vis agentens tidsplaner etter uke, dag eller time. Endringer i dato og visning beholdes fra økt til økt.

Tilpasset valg

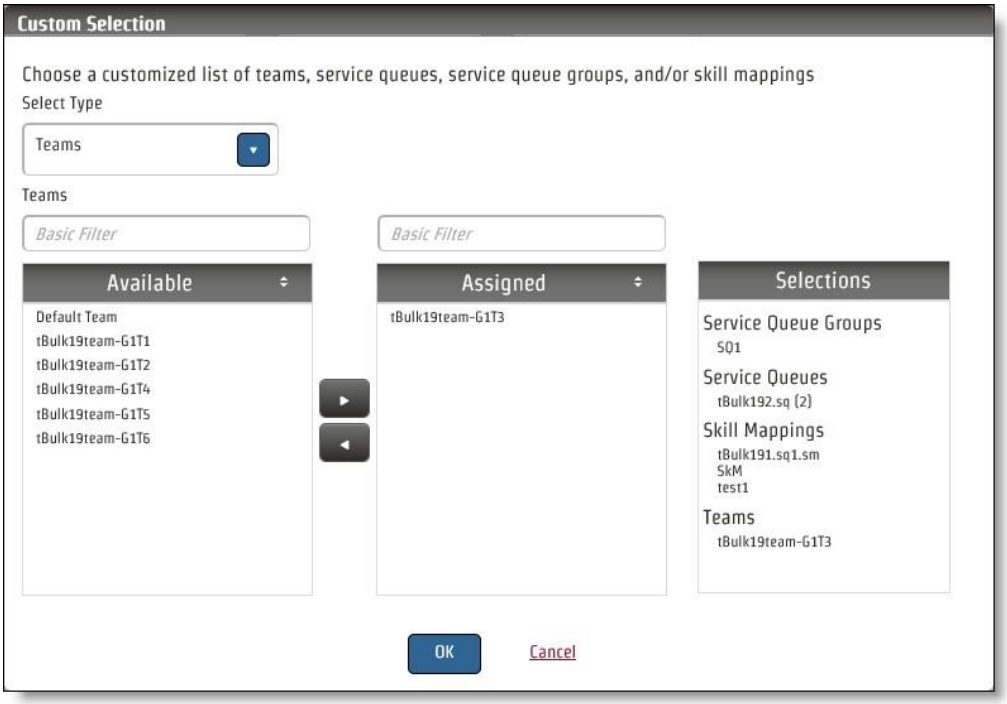
Hvis du vil vise tidsplanene for flere servicekøer, servicekøgrupper, team og kompetansetilordninger, bruker du dialogboksen Tilpasset utvalg til å velge dem.

Slik konfigurerer du et egendefinert valg:

1. Bla til bunnen av rullegardinlisten Velg kriterier på verktøylinjen Agentplaner til kategorien Egendefinert, og klikk **deretter Velg**.



Dialogboksen Tilpasset valg vises.



2. Fra Velg **type-feltet** velger du Servicekø, Servicekøgruppe, Team eller Kompetansetilordninger. De tilgjengelige enhetene av typen du valgte, vises i Tilgjengelig-ruten.
3. Flytt enhetene du vil vise tidsplanene for, til Tilordnet-ruten. Valget ditt vises også i Valg-ruten.
4. Gjenta trinn 2 og 3 til du har laget en liste over de ønskede enhetene du vil vise tidsplaner for. Når du er ferdig, klikker **du OK.** Agenter som tilhører de valgte enhetene, vises på siden Agentplaner, og Egendefinert vises i feltet Velg kriterier på verktøylinjen.

Det egendefinerte valget vedvarer og vises neste gang du logger på.

Slik endrer du et egendefinert valg:

1. **I feltet Velg kriterier** klikker du **Velg**. Dialogboksen Tilpasset utvalg med de lagrede valgene vises.
2. Endre valgene etter behov, og klikk **deretter OK.**

Om tidssoner

Det finnes fire typer tidssoner som brukes i Webex WFO: standard tidssone, visningstidssone, tidssone for planlegging og tidssone for servicekø. Disse ulike typene tidssoner bidrar til å unngå forvirring når du oppretter og viser agentplaner for agenter som befinner seg i forskjellige tidssoner rundt om i verden.

> **Disse** tidssonene påvirker hovedsakelig WFM. I QM blir opptak tidsstemplet ved opptakskilden (for eksempel opptaksserveren eller PC-en med Smart Desktop). Dette kan være annerledes enn Hvor agenten som registreres, befinner seg.

Standard tidssone

Standard tidssone er vanligvis tidssonen der organisasjonens hovedkontor er plassert. Den er konfigurert på siden Globale innstillinger (Application Management > Administration > Global Settings). Denne tidssonen brukes til å tidsstemple systemhendelser, logger og registrerte data, for eksempel agentstatistikk.

Tidssone for visning

Visningstidssonen er en brukers lokale tidssone og brukes til informasjon som vises av den individuelle brukeren på sider som Min tidsplan, Agentplaner og Meldinger. Den konfigureres på Brukere-siden (Application Management > User Configuration > Users) for hver enkelt bruker.

Hvis visningstidssonen ikke er konfigurert, brukes standard tidssone i stedet. Hvis brukerne befinner seg i standard tidssone, er det kanskje ikke nødvendig å konfigurere en tidssone for visning per bruker.

Tidssone for planlegging

Tidssonen for planlegging brukes til planlegging av agenter. Når hver agent er tilordnet en tidssone for planlegging, kan tidssonenøytrale arbeidsskift konfigureres. Det betyr at hvis du definerer et arbeidsskift som starter klokken 08:00 AM og slutter klokken 17:00, og deretter tilordner dette arbeidsskiftet til agenter i to forskjellige tidssoner, starter arbeidsskiftet klokken 8:00 AM i hver agents lokale tidssone.

Tidssonen for planlegging eliminerer også mulig forvirring når sommertid brukes i forskjellige tidssoner, og gjør det mulig å kopiere og redigere tidsplaner uten å måtte beregne tidssoneforskjeller manuelt.

Tidssone for servicekø

Tidssonen for servicekø brukes til å tolke åpnings- og lukketider for en servicekø. Som standard er denne tidssonen den samme som organisasjonens standard tidssone, med mindre en annen tidssone for en bestemt tjenestekø er konfigurert på siden Tjenestekøer (Programbehandling > Tjenestekøer > Tjenestekøer).

Tidssoner og agentplaner

Siden Agentplaner viser som standard tidsplaner i den påloggede brukerens visningstidssone, midnatt til midnatt for den valgte uken. Du kan endre tidssonen til en annen tidssone ved å velge en ny fra rullegardinlisten Tidssone.

BESTE PRAKSIS Hvis du vil vise tidsplaner i en annen tidssone, må du endre tidssonen før du redigerer tidsplanen, fordi endring av tidssonen utløser en ny økt.

Etterlevelse vises til agenter i de valgte tidssonene, men etterlevelsesberegningene utføres fortsatt fra midnatt til midnatt i standard kundetidssone. Dette bidrar til å sikre
At du ser de samme dataene på tvers av alle agenter og har samme etterlevelsespoeng for en dag i kundens tidssone.

Om aktivitetsnotater

Et aktivitetsnotat er tekst som kan knyttes til et prosjekt eller en unntaksaktivitet i agentens tidsplan. Notatet gir mer informasjon om aktiviteten.

EKSEMPEL : Du har et unntak kalt "Møte" som brukes for mange typer møter. Når du tilordner møteunntaket til Team 1-agenter, skriver du inn "Teammøte, ta med den bærbare datamaskinen" i Notater-feltet. Deretter tilordner du møteunntaket til gruppe 2-agenter for et annet møte. For dette møtet skriver du inn "Gjennomgang av håndtering av misfornøyde kunder" i Merknader-feltet.

Disse notatene kan sees på flere måter.

- **Mine tidsplaner-siden** og **Mine tidsplaner Datautforsker-widget** – En skyggelagt trekant vises øverst til høyre i alle planlagte aktiviteter som har et vedlagt notat. Hold markøren over aktiviteten for å vise notatet.
- **Siden Agentplaner** – Hold pekeren over et unntak eller en prosjektaktivitet i agentens tidsplan for å vise notatet nederst i popup-vinduet med aktivitetsinformasjon.
- **Prosjekter-siden** – i Merknad-feltet.
- **Brukerside** – En skyggelagt trekant vises øverst til høyre i et unntak med en merknad oppført i delen Tilordnede unntak. Hold markøren over unntaksnavnet for å vise notatet.

Merknader kan legges til unntak og prosjekter på følgende måter.

- Legg til et notat for et prosjekt på **Prosjekter-siden** .
- Legg til en merknad om et unntak når unntaket er tilordnet bestemte agenter i unntakene side.

- Legg til et notat i et unntak eller prosjekt når du setter inn en aktivitet i agentplaner på **siden Agentplaner** .
- Legg til et notat om et eksisterende unntak eller prosjekt på **siden Agentplaner** ved å høyreklikke aktiviteten og velge Rediger notat.

Notater kan redigeres på forskjellige steder.

- **Siden Agentplaner** (bare time- eller intervallvisning) - Høyreklikk på prosjektet eller unntaksaktiviteten, og velg **Rediger notat** fra hurtigmenyen.
- **Prosjekter-siden** – du kan redigere et prosjekt for å endre notatet som er knyttet til det. Neste gang du kjører tidsplanen, oppdateres notatet.
- **Unntak-siden** – Når et unntak er tilordnet, kan ikke merknaden redigeres fra Unntak-siden, men du kan overlappe det tilordnede unntaket med et nytt unntak som er et duplikat av det opprinnelige (samme tilordnede agenter, samme dato/klokkeslett), men som har en annen merknad. Det nye unntaket vises i agentplanene neste gang tidsplanen kjøres.

Beslektede emner

- Vise tidsplanen
- Sette inn en aktivitet
- Legge til og redigere aktivitetsnotater
- Administrere unntak
- Administrere prosjekter
- Administrere brukere

Sortere listen over agenter

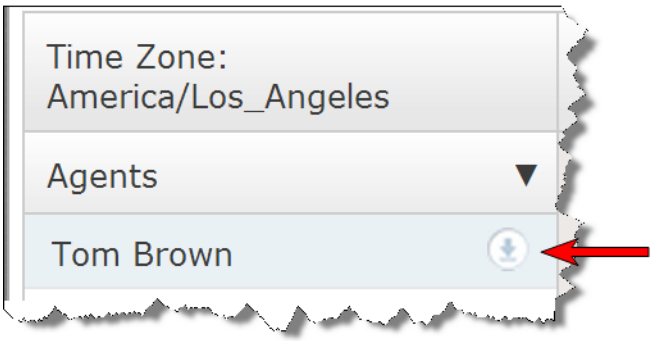
Bruk trekantikonet i kolonneoverskriften Agenter til å kontrollere hvordan agentene sorteres i rutenettet for tidsplanen. Du kan sortere agenter i stigende rekkefølge etter følgende:

- Fornavn.
- Etternavn.

- Ankomsttid. Agenter sorteres etter den første planlagte aktiviteten i planen, deretter etter etternavn og deretter etter fornavn. Agenter som er tilgjengelige, men ikke planlagte, vises etter planlagte agenter, og agenter som ikke er tilgjengelige og ikke planlagte listes sist.
- Rang. Agenter sorteres basert på rangeringen som er tilordnet på Agenter-siden. Agenter av lik rang blir deretter sortert etter fornavn. Agenter uten rang er oppført etter de med rang.
- Selskapets startdato. Agenter sorteres etter ansiennitet i selskapet, med minst senior oppført først.
- Avdelingens startdato. Agentene sorteres etter ansiennitet i avdelingen. De med minst ansiennitet listes opp først.

Listen over agenter kan finjusteres ytterligere ved å feste en agent til toppen av listen. Når en agent er festet, sorteres ikke agenten, og den vises alltid øverst i listen over agenter i tidsplanen. Du kan feste flere agenter, og den sist festede er øverst.

Hvis du vil feste en agent, holder du markøren over agentens navn og klikker deretter stiftikonet som vises på høyre side av cellen (se nedenfor). Hvis du vil løsne agenten, klikker du på ikonet på nytt. Agenten er umiddelbart underlagt sorteringsmetoden som brukes i listen over agenter.



Festede agenter løsnes når du bytter tjenestekø, servicekøgruppe, kompetansetilordning, gruppe eller egendefinert gruppering på verktøylinjen Agentplaner.

Endre tidsplaner

Agentplaner kan redigeres ved å sette inn, kopiere, flytte eller slette aktiviteter på siden Agentplaner. Du kan bare redigere tidsplaner for agenter som er tilordnet til en gruppe i hovedvisningen. Agenter som ikke er tilordnet til et team i hovedvisningen, er skrivebeskyttede og viser et låsikon ved siden av navnene sine.

Individuelle redigeringsøkter for agentplaner kan være maksimalt 8 timer lange, og det er en maksimumsgrense på 100 minutter inaktiv tid. Når disse grensene er nådd, må du logge på igjen for å Gjenopprett økten.

MERK: Det er ingen grenser for hvor mange redigeringsøkter som kan pågå samtidig.

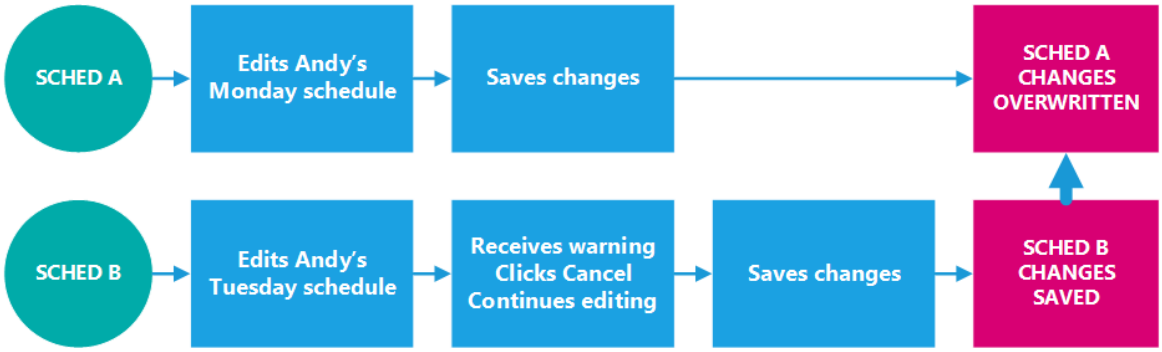
Hvis agentplaner endres og lagres av en annen bruker, eller en automatisert arbeidsflyt godkjenner en forespørsel som påvirker planleggingsuken mens du viser og redigerer agentplanen, vil du motta en advarsel om at tidsplanen er endret. Du har da to alternativer å velge mellom.

- Du kan oppdatere visningen av tidsplanen, noe som fører til at du mister de ulagrede endringene.
- Du kan avbryte meldingen, noe som fører til at du muligens overskriver en annen brukers endringer i tidsplanen når du lagrer endringene. Dette skjer bare hvis dere begge arbeidet etter samme agentplan.

Her er eksempler på hva som skjer når to brukere redigerer samme ukes tidsplan.

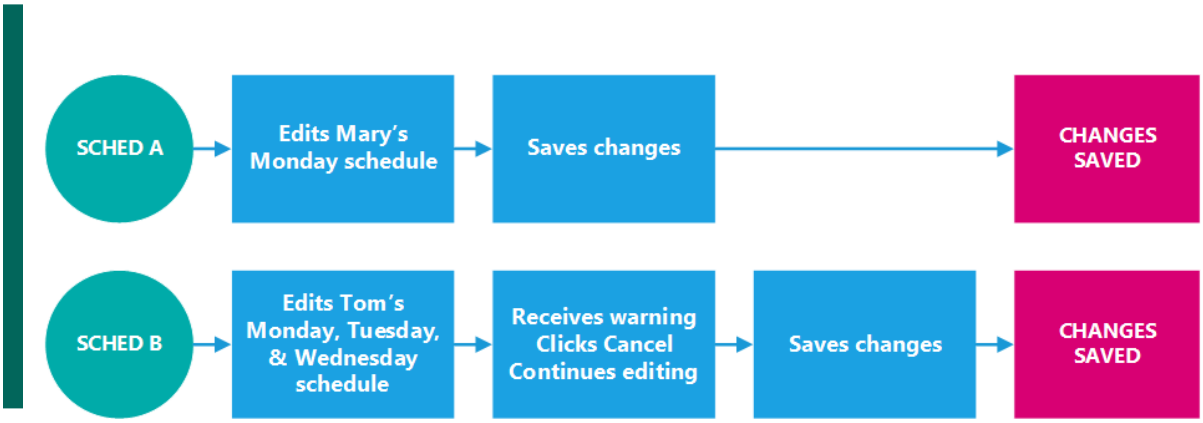
EKSEMPEL

Planlegger A redigerer Andys mandagsplan og lagrer disse endringene. Planlegger B redigerer Andys tirsdagsplan samtidig og mottar advarselen. Planlegger B klikker Avbryt og fullfører og lagrer redigeringene. Planlegger Bs versjon av Andys ukeplan lagres, og endringene som Planlegger A har gjort, blir overskrevet.



EKSEMPEL

Planlegger A redigerer Marys mandagsplan og lagrer disse endringene. Planlegger B redigerer Toms mandags-, tirsdags- og onsdagsplan samtidig og mottar advarselen.
Planlegger B klikker Avbryt og fullfører og lagrer redigeringene i Toms tidsplan. Planlegger As endringer i Marias tidsplan påvirkes ikke av endringene som er gjort i Toms tidsplan, så endringene i både Marias og Toms tidsplaner lagres.



Redigeringer og listen over tilordnede unntak

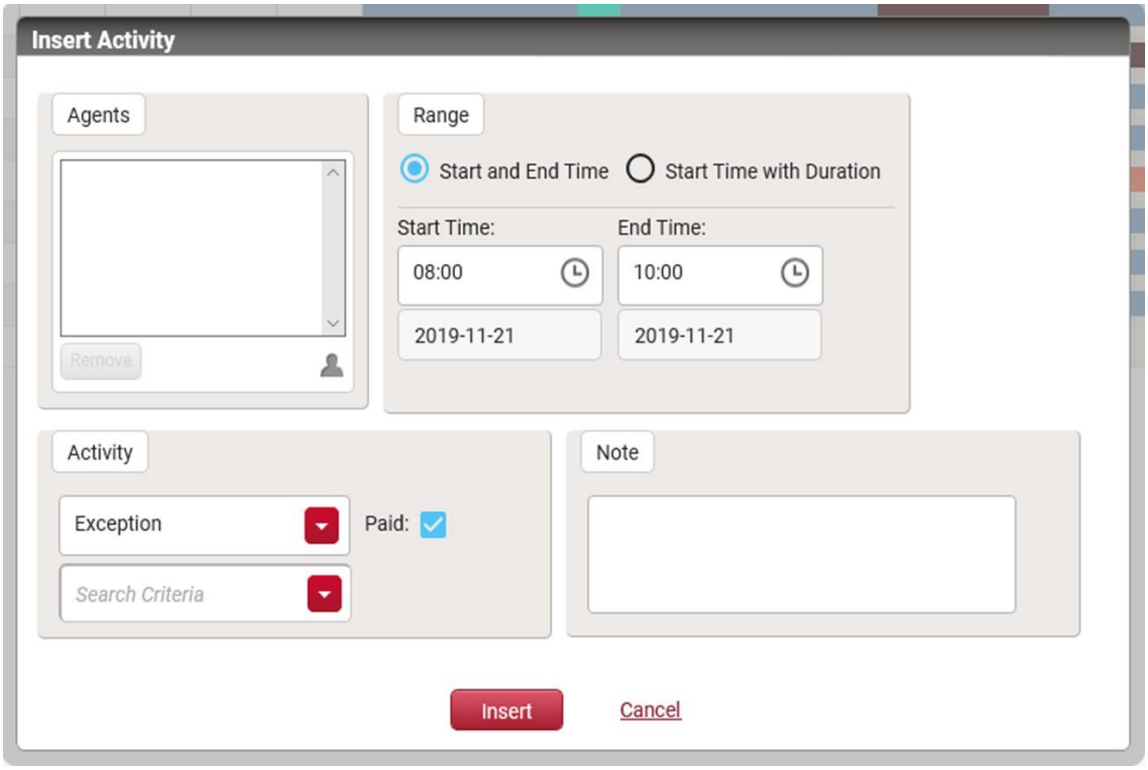
Når du redigerer eller sletter en tilordnet unntaksaktivitet etter en agents tidsplan, gjenspeiles disse endringene i listen over tilordnede unntak som vises på agentens Brukere-side (se Opprette og redigere brukere). Dette sikrer at når en ny tidsplan kjøres, inkluderes de redigerte tilordnede unntakene i den nye tidsplanen.

Det finnes noen unntak til det som skal vises i listen over tilordnede unntak som redigeres. Disse inkluderer:

- Aktiviteter opprettet før versjon 10.4
- Mentoraktiviteter
- Planlegg handelsaktiviteter
- Gjenoppretting av tidsplanhistorikk

Sette inn en aktivitet

I dialogboksen Sett inn aktivitet kan du legge til en aktivitet i agentens tidsplaner.



Følg disse trinnene for å sette inn en aktivitet i én eller flere agenters tidsplaner.

> **Hvis** funksjonen Advarsel om agentplankonflikt ikke er aktivert (se nedenfor), overskrives deler av eller hele motstridende aktiviteter av den nye innsatte aktiviteten.

Sette inn en aktivitet (advarsel om agentplankonflikt ikke aktivert)

1. På siden Agentplaner viser du agentplanen for ønsket servicekøgruppe, servicekø, kompetansetilordning, team eller egendefinert gruppering.
2. Velg **Handlinger > Sett inn aktivitet** på verktøylinjen Agentplaner, eller høyreklikk tidsplanen til en agent og velg **Sett inn** for å vise dialogboksen Sett inn aktivitet med denne agenten allerede valgt.
3. Fyll ut feltene i dialogboksen som beskrevet i tabellen nedenfor, og klikk **deretter Sett inn** for å sette inn den nye aktiviteten i agentenes tidsplaner.
4. Klikk **Lagre** for å lagre endringen i tidsplanen.

Tabellen nedenfor beskriver feltene i dialogboksen Sett inn aktivitet.

Felt	Beskrivelse
Agenter	Agentene som er involvert i denne aktiviteten. Klikk på Agentvalg-feltet for å velge én eller flere agenter fra listen. Bare agenter som er tilordnet til gruppen i hovedvisningen, vises i denne listen.
Fjern-knapp	Velg én eller flere agenter, og klikk på denne knappen for å fjerne dem fra liste.
Område	Velg et alternativ for datoperiode.
Starttidspunkt	Skriv inn klokkeslett og dato for når aktiviteten begynner. ▪ Tidsfelt – viser 00:00 som standard. Du kan skrive inn starttiden i ett-minutts intervaller i tidsfeltet, eller du kan velge starttid fra rullegardinlisten i 15-minutters intervaller. ▪ Datofelt – Datoen som er valgt for aktiviteten. Standarddatoen er i dag.
Varighet (Duration)	Varigheten av aktiviteten i timer og minutter. Dette alternativet vises bare når du velger Starttidspunkt med varighet.
Sluttklokkeslett	Angi klokkeslett og dato for når aktiviteten slutter. ▪ Tidsfelt – viser 00:00 som standard. Du kan skrive inn sluttidspunktet i intervaller på ett minutt i tidsfeltet, eller du kan velge sluttidspunktet fra rullegardinlisten i intervaller på 15 minutter. ▪ Datofelt – Datoen som er valgt for aktiviteten. Standarddato er i morgen.
Aktivitet	Velg aktivitetstypen som skal settes inn i planen. **Hvis** du velger Unntak, lagres unntaket i agentens liste over tilordnede unntak på agentens Brukere-side og inkluderes hvis tidsplanen kjøres på nytt. Hvis du setter inn unntak fra siden Agentplaner, opprettes det heller ikke et unntak for hele dagen, men heller unntak for delvis dag.
Søkekriterier	Velg den spesifikke aktivitetstypen. Feltet Velg type vises bare for aktiviteter som kan angis ytterligere.

Felt	Beskrivelse
Metadata for aktivitet	(Valgfritt) Tilordner en metadataverdi til, eller fjerner en metadataverdi fra, aktiviteten. Hvis du tilordner eller fjerner en metadataverdi her, overstyres standard metadataverdien du tilordnet da du konfigurerte aktiviteten. Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du konfigurerer metadataverdier, kan du se Administrere metadataverdier for aktivitet.
Betalt	Merk av for Betalt hvis den planlagte aktiviteten teller mot agentens antall arbeidstimer i løpet av uken. Avmerkingsboksen er merket av eller fjernet som standard, avhengig av aktiviteten du velger.
Merknad	(Valgfritt) Skriv inn tekst for å beskrive aktiviteten ytterligere. Dette feltet vises bare hvis den valgte aktiviteten er et unntak eller prosjekt.

Advarsler om konflikt med agenttidsplan

Hvis funksjonen Advarsel om agentplankonflikt på siden WFM globale innstillinger er aktivert (se Konfigurere WFM innstillinger for hele systemet), får du en advarsel hvis du redigerer en tidsplan slik at redigeringen du gjør, fører til konflikt med en agents pause, lunsj, prosjekt eller unntak. Redigeringen kan være et resultat av at du drar og slipper en agents aktivitet, setter inn en aktivitet for én eller flere agenter eller finner optimale tidspunkter.

Hvis du for eksempel setter inn en aktivitet i flere agenters tidsplaner, og en av disse agentene har en tidsplankonflikt med den nye aktiviteten, ser du denne meldingen:

Du kan overstyre konflikten, behandle den manuelt eller avbryte redigeringen.

Hvis du velger å overstyre konflikten, vil aktiviteten du setter inn, helt eller delvis overskrive agentens tidligere planlagte aktivitet. Hvis en agent for eksempel har en halvtimes lunsj planlagt fra 9:30 AM til 10:00 AM, og aktiviteten du setter inn, går fra 9:15 AM til 9:45 AM, forkortes agentens lunsjpause med 15 minutter til 9:45 AM til 10:00 AM.

Hvis du velger å avbryte planlagt redigering, avbrytes handlingen Sett inn aktivitet fullstendig. Du kan starte på nytt med et annet tidspunkt for aktiviteten.

Hvis du velger å håndtere konflikten manuelt, får du muligheten til å redigere agentens tidsplan ved å dra den motstridende aktiviteten til et annet tidspunkt, slik at konflikten blir løst. I det samme eksemplet kan agentens lunsjpause dras til start klokken 10.00 AM i stedet for klokken 09.30 AM for å unngå å komme i konflikt med den innsatte aktiviteten.

Når du har flyttet den motstridende aktiviteten, klikker du Prøv igjen for å sette inn aktiviteten i agentens tidsplan i konflikt. Hvis det ikke lenger er en konflikt, settes aktiviteten inn, og du kan klikke Lagre for å fullføre tidsplanendringen.

Sette inn en aktivitet som velger å overstyre konflikter

1. På siden Agentplaner velger du **Handlinger > Sett inn aktivitet** på verktøylinjen Agentplaner, eller høyreklikker hvor som helst på planleggingssiden og velger **Sett inn** for å vise en tom Sett inn aktivitet-dialogboks.
2. Fyll ut feltene i dialogboksen etter ønske, og klikk **Sett inn** for å sette inn den nye aktiviteten i agentens tidsplan.
3. Hvis det er konflikter, klikker du **Overstyr** i advarselsmeldingen for å ignorere konfliktene og sette inn den nye aktiviteten over de motstridende aktivitetene.
4. Klikk **Lagre** for å lagre endringen i tidsplanen.

Sett inn en aktivitet som velger å håndtere konflikter manuelt

1. På siden Agentplaner velger du **Handlinger > Sett inn aktivitet** på verktøylinjen Agentplaner, eller høyreklikker hvor som helst på planleggingssiden og velger **Sett inn** for å vise en tom Sett inn aktivitet-dialogboks.
2. Fyll ut feltene i dialogboksen etter ønske, og klikk **Sett inn** for å sette inn den nye aktiviteten i agentens tidsplan.
3. Hvis det er konflikter, klikker du på **Manuell håndtering**i advarselsmeldingen. Agentplanene lastes med tidsplaner i konflikt som er festet øverst på siden, merket med et utropstegn i en rød sirkel.
4. Flytt aktiviteter etter behov for å fjerne konfliktene. Hvis du vil ha mer informasjon om flytteaktiviteter, kan du se Rediger tidsplaner med dra og slipp.

5. Når alle konfliktene er løst, klikker du **Prøv** på nytt på verktøylinjen for å sette inn den nye aktiviteten i agentenes tidsplaner i konflikt.

   > **Hvis** det er noen agentplaner du foretrekker å overstyre i stedet for å håndtere manuelt, lar du dem være i konflikt når du klikker Prøv på nytt. Du vil motta en annen advarsel.
   > Velg **Overstyr** for å overstyre de bestemte tidsplanene.

6. Klikk **Lagre** for å lagre endringen i tidsplanen.

Avspaseringstildelinger og ferieplanhensyn

Webex WFO tillater ikke brukere å sende inn avspaseringsforespørsler for datoer i fortiden. Hvis du vil kategorisere en agents fravær som avspasering, kan du velge å sette inn et unntak i agentens tidsplan etter fraværet.

Webex WFO behandler imidlertid ikke alltid et unntak som en leder setter inn i en agents tidsplan etter et fravær, på samme måte som den behandler en avspaseringsforespørsel som en agent sender inn før fraværet gjennom meldinger.

Denne forskjellen påvirker følgende:

- Time Off Allotments—Webex WFO trekker ikke et unntak som er satt inn i en tidligere tidsplan, fra den løpende totalsummen av gjenværende fritidstildelinger. Dette gjelder selv om unntaket er knyttet til en ferietype.
- Ferietid – Hvis Webex WFO er integrert med et HRMS, trekkes ikke et unntak som er satt inn i en tidligere tidsplan, fra den totale totale gjenværende ferietiden. Denne løpende totalen oppdateres bare én gang om dagen ved å importere feriedata fra HRMS.

Tabellen nedenfor oppsummerer hvordan avspaseringsforespørsler før fravær og unntaksinnsettinger etter fravær trekkes fra både løpende totaler i HRMS-integrerte og ikke-HRMS-integrerte systemer.

Løpende totalt	Forespørsel om avspasering før	Unntak innsetting etter Fravær
Ferietid	HRMS – trukket fra	HRMS – ikke trukket fra
	Ikke-HRMS – trukket fra	ikke-HRMS – trukket fra
Avspaseringstildelinger	HRMS – trukket fra	HRMS – ikke trukket fra
	Ikke-HRMS – trukket fra	Ikke-HRMS – ikke trukket fra

Slette en aktivitet

Du sletter en aktivitet fra en agents tidsplan ved å sette inn en annen aktivitet med samme start- og sluttidspunkt.

> **EKSEMPEL** : En agent har et teammøte tilordnet unntak i timeplanen sin som går fra 9:00 til 10:00 AM på tirsdag. Etter at tidsplanen er kjørt, avbrytes imidlertid teammøtet. For å
> Hvis teammøtet fjernes fra agentens tidsplan, setter planleggeren inn tjenestetid som går fra 9:00 til 10:00 AM på tirsdag.

Hvis aktiviteten er et tilordnet unntak, kan den også fjernes ved å slette den fra tabellen Tilordnede unntak på agentens Brukere-side (se Administrere brukere). Dette etterlater imidlertid et gap der ingenting er planlagt for intervallet der unntaket hadde vært. For at agenten skal forbli planlagt kontinuerlig uten mellomrom, må du gjøre ett av følgende:

- Kjør tidsplanen på nytt.
- Åpne siden Agentplaner og fyll ut den tomme delen med en annen aktivitet, eller dra serviceaktiviteten til venstre eller høyre for å fylle ut gapet.

> **BESTE PRAKSIS** Slett alltid aktiviteter fra siden Agentplaner og ikke fra tabellen Tilordnede unntak. Den eneste grunnen til at du kan slette et unntak fra den tilordnede
> Unntakstabellen er at unntaket ble opprettet i versjon 10.3 eller tidligere. Disse unntakene blir ikke automatisk oppdatert eller slettet når de endres eller slettes i versjon 10.4.

Rediger tidsplaner med dra og slipp

Du kan endre start- og sluttidspunktene for en agents tidsplan og flytte planlagte aktiviteter innenfor en dags tidsplan ved hjelp av dra-og-slipp-teknikker.

Når tidsplanene vises i timevisning, dobbeltklikker du agentens planleggingslinje for å starte dra-og-slipp-handlingen. Når du gjør dette, deles planleggingslinjen i to. Generell tid, for eksempel I tjenestetid, blir den nederste linjen, og bestemt tid, for eksempel unntak og pauser, blir den øverste linjen.

- Bruk markøren til å dra endene av den nederste linjen til venstre og høyre for å endre start- og sluttidene for skiftet.
- Bruk markøren på den øverste linjen til å dra en planlagt aktivitet til et nytt tidspunkt.

Som standard festes tidsplanendringer til intervaller på fem minutter. Hvis du vil gjøre endringer i trinn på ett minutt, holder du nede Skift-tasten mens du drar (slipp museknappen før Skift-tasten, ellers klikker du tidsplanendringen tilbake til trinn på fem minutter).

> **MERK:** Et unntak for dynamisk planleggingshendelse som er utenfor agentens tjenestetid, kan ikke flyttes.

Du må klikke **Lagre** for å lagre endringene du har gjort i planen. Hvis du vil avbryte endringer du har gjort, men ennå ikke lagret, velger **du Forkast endringer** fra rullegardinlisten Handlinger eller klikker på Oppdater-knappen i nettleseren for å laste siden på nytt med den opprinnelige planen.

Legge til og redigere aktivitetsnotater

Notater kan knyttes til prosjekt- og unntaksaktiviteter i en agents tidsplan. Disse notatene inneholder mer informasjon om aktiviteten. Du kan legge til et notat eller redigere et eksisterende notat i en planlagt aktivitet fra siden Agentplaner.

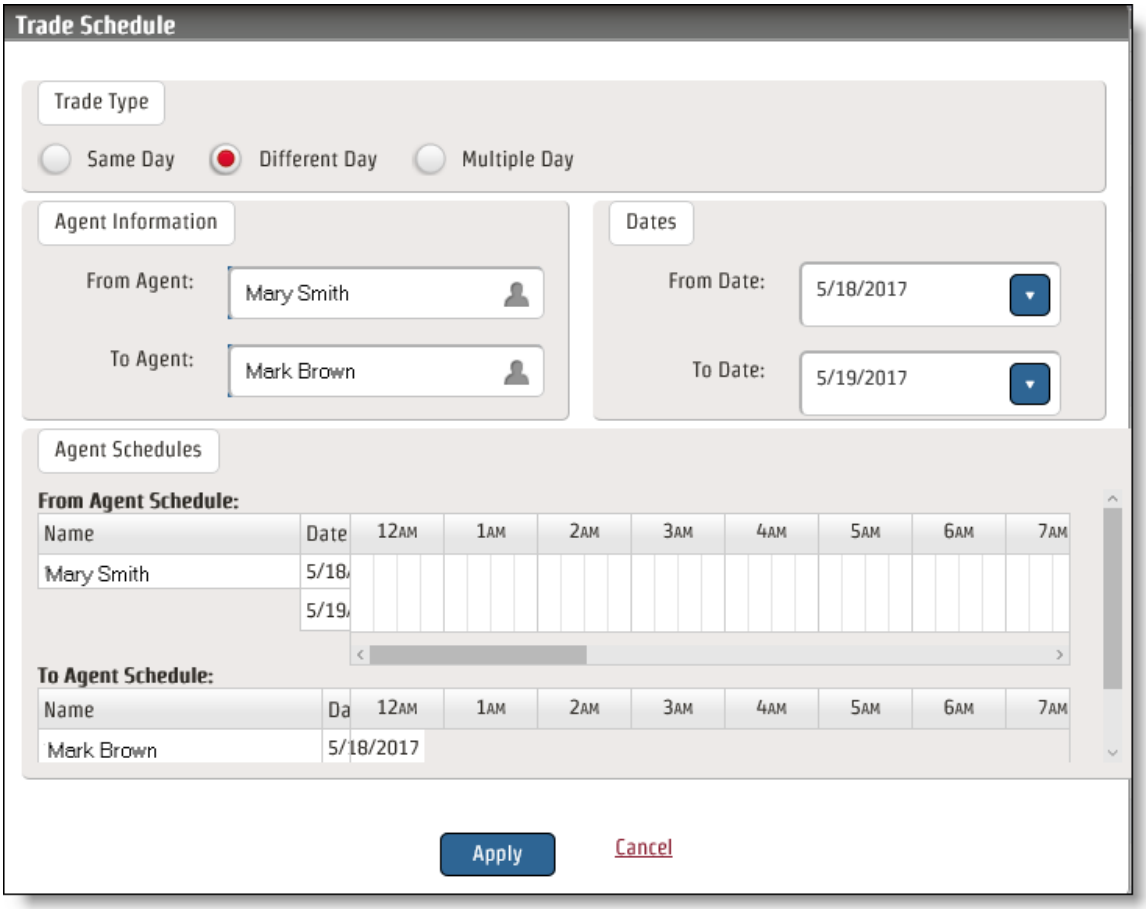
> **Hvis** du er underlagt en redigeringsregel for tidsplan som begrenser muligheten til å gjøre endringer i aktivitetsnotater om unntak og prosjekter, kan du vise eksisterende aktivitetsnotater ved å holde markøren over
> -aktiviteten, men kan ikke redigere dem. Hvis du setter inn et unntak eller et prosjekt i planen, kan du ikke legge til et aktivitetsnotat i det.

Legge til eller redigere et aktivitetsnotat

1. Mens du viser siden Agentplaner i timevisning, høyreklikker du den ønskede aktiviteten etter agentens tidsplan.
2. På den resulterende popup-menyen velger du **Rediger notat**.
3. Legg til et notat eller rediger det eksisterende notatet i dialogboksen Rediger notat.
4. Klikk på **Oppdater**.
5. Klikk **Lagre** for å lagre den oppdaterte tidsplanen.

Handle to agenters tidsplaner

I dialogboksen Handelsplan kan du handle tidsplaner mellom to agenter.



Du kan handle tidsplaner for samme dag, forskjellige dager eller flere dager. Den planlagte tiden forblir der den er, fordi det er basert på dekningsbehov. Det som endres, er hvilken agent som arbeider de planlagte timene.

Når handelsagenten planlegger å krysse midnatt, er agenten planlagt å starte arbeidet den dagen tidsplanen begynner.

Tabellen nedenfor beskriver feltene i dialogboksen Handelsplan.

Felt	Beskrivelse
Handelstype	Type handel for denne handlingen. Alternativene er følgende: ▪ Samme dag – Handelsplaner samme dag. Når du velger dette alternativet, vises feltet Planlagt dato. Dette alternativet er valgt som standard. Du kan for eksempel bruke dette alternativet til å bytte Agent As 07:00–15:00-tidsplan med Agent Bs 09:00–17:00

Felt	Beskrivelse
	Planlegg samme dag. ▪ Forskjellige dager – Handelsplaner på to dager. Når du velger dette alternativet, vises feltene Fra dato og Til dato. Dette alternativet fungerer nøyaktig som alternativet Samme dag gjør, bare på to separate dager. ▪ Flere dager – Handle flere dagsplaner. Når du velger dette alternativet, vises feltene Startdato og Sluttdato. Hvis du for eksempel velger 23.01.2019 i Startdato-feltet og 27.01.2019 i Sluttdato-feltet, bytter du Agent As planer for mandag til fredag med Agent Bs planer for mandag til fredag.
Informasjon om agent	Agentene som er involvert i handelen: ▪ Fra agent – Den første agenten du vil bytte tidsplan for ▪ Til agent – Den andre agenten du vil bytte tidsplan for Bare agenter som er tilordnet til gruppen i hovedvisningen, vises i listen Fra agent eller Til agent.
Datoer	Datoene som er involvert i handelen. De mulige handelsdatoene er følgende: ▪ Planleggingsdato – Datoen du vil bytte tidsplaner. Skriv inn datoen manuelt, eller klikk på feltet og velg datoen fra Kalender-popup-vinduet. ▪ Fra dato – Den første planlagte datoen som er involvert i handelen. ▪ Til dags dato – Den andre planlagte datoen som er involvert i handelen. ▪ Startdato – Den første dagen i arbeidsskiftet du vil handle. ▪ Sluttdato – Den siste dagen i arbeidsskiftet du vil handle.
Agentens tidsplaner	Tidsplanen for begge agentene, vist side ved side. Disse lar deg Sammenlign agentenes tidsplaner før du klikker Bruk. ▪ Fra agentplan – den første agentens gjeldende tidsplan

Felt	Beskrivelse
	▪ Til agentplan – Den andre agentens gjeldende tidsplan Du får informasjon om Til-agentens tilgjengelighet, Team, tidssone, unntak, servicekø, overlappende skift og kompetansekartlegging for å hjelpe deg med å avgjøre om handelen er mulig.

Handelsplaner mellom to agenter

1. Klikk **Handlinger > handelsplan** for å vise dialogboksen Handelsplan.
2. Fyll ut feltene.
3. Klikk på **Bruk**. De omsatte tidsplanene brukes umiddelbart på produksjonsplanen.

> **MERK** For handelsplaner må begge agentene inkluderes i en tidsplan som ble kjørt for handelens tidsramme.

Kopiere planlagte aktiviteter

På siden Kopier planlagte aktiviteter kan du kopiere planlagte aktiviteter på flere måter. Du kan:

- Kopiere aktiviteter fra én agents tidsplan på en bestemt dag til andre agenters tidsplaner på utvalgte dager
- Kopiere flere agenters tidsplaner fra bestemte dager i en bestemt uke til andre uker

Kopieringsfunksjonen erstatter måltidsplanaktiviteter innenfor de valgte tidslukene med kildeagentens aktiviteter. Alle tilordnede unntaksaktiviteter som kopieres, vises automatisk i målagentenes tabell Tilordnede unntak på agentenes Brukere-side, og vises i målagentenes tidsplaner hvis tidsplanen kjøres på nytt.

> **Du** bør ikke velge aktiviteter med overlappende tidsrom når du kopierer en dato til flere dager. Hvis du for eksempel prøver å kopiere en AM skift fra kl. 19.00 til 17.30, og det også er en 12-AM-7 PM Ikke tilgjengelig-aktiviteten du kan velge for kopiering, så vil 12-AM-5:30 AM-delen av skiftet bare vises på den siste dagen som er valgt for kopien. Årsaken til dette er at aktiviteten Ikke tilgjengelig overskriver 12-AM-5:30 AM delen av forrige dags skift som Webex WFO legger ned aktivitetene for inneværende dag.

> **NOTAT**
> Hvis du kopierer aktiviteter fra kildeagenter som støtter andre servicekøer enn målagentene, må du være oppmerksom på at disse aktivitetene kan bli slettet fra kildeagentenes tidsplaner når det kjøres en fremtidig tidsplan for servicekøene deres. For å unngå dette problemet kan du gjøre ett av

følgende:

- Kopier aktiviteten fra en kildeagent med de samme servicekøene på skiftet som målagenten.
- Tilordne aktiviteten til målagenten, og kjør planen.

Kopier tidsplanaktiviteter bruker kildeagentens tilordnede tidssone for planlegging ved kopiering av aktiviteter. De kopierte aktivitetene vises automatisk i målagentens tidsplan i målagentens visningstidssone.

Hvis de kopierte aktivitetene ble opprettet i en versjon eldre enn versjon 10.3, oppdateres ikke tabellen Tilordnede unntak, og hvis tidsplanen kjøres på nytt, vises ikke de kopierte unntakene.
De kopierte unntakene gjenspeiles imidlertid i Data Explorer for målagentene.

Forutsetninger

- Tillatelse til å administrere WFM, administrere tidsplaner eller redigere tidsplaner

Prosedyrer

Kopiere én agents planlagte aktiviteter til andre agenters tidsplaner (kopiere aktiviteter)

Aktiviteter som kopieres fra kildeplanen, overskriver aktiviteter som helt og holdent omfatter de samme intervallene i måltidsplanene. Måltidsplaner som inneholder overlappende (men ikke helt omfattende) aktiviteter, trimmes slik at den overlappende delen fjernes og den ikke-overlappende delen forblir. Aktiviteter for måltidsplan som ikke er overlappende eller omfattet av kildeaktiviteter, beholdes slik de er i måltidsplanene. Kopierte aktiviteter kopieres i kopieringsbrukerens visningstidssone.

1. Velg Kopiere **en agents planlagte aktiviteter fra én dato til andre agenter/datoer** opsjon.
2. **I delen Kildeplan** velger du agenten du vil kopiere tidsplanen for, og datoen for denne tidsplanen. **Tidsplan-tabellen** fylles deretter ut med agentens tidsplan på denne datoen.
3. Merk av i avmerkingsboksene ved siden av aktivitetene du vil kopiere.

> **Hvis** agenten har Ikke tilgjengelige eller Tilgjengelige aktiviteter som krysser midnatt i visningstidssonen, blir disse aktivitetene avbrutt ved midnatt når de vises på siden. Denne Hindrer at aktiviteter som strekker seg over flere datoer, kopieres. Aktiviteter som overstiger to dager fra midnatt er utenfor det tillatte tidsrommet og kopieres ikke.

4. I delen **Målplaner** velger du agentene og datoene du vil kopiere de valgte aktivitetene til. Hvis det ikke finnes noen tidsplan for en måluke, legges plassholdere til etter behov.
5. Klikk **Kopier**.

Kopiere flere agenters planlagte aktiviteter til andre uker (kopiere skift)

Kildeforskyvningen for en ukedag overskriver målforskyvningen fullstendig på den ukedagen. Måldager som ikke var planlagt i kildeskiftet, forblir som de var. Hvis en målrettet dato ikke har noen aktiviteter planlagt, og hvis kildeaktivitetene ikke inneholder et skifte som skal plasseres på denne dagen, fylles dagen med Ikke tilgjengelige-aktiviteter. Kopierte aktiviteter kopieres i de kopierte agentenes visningstidssone.

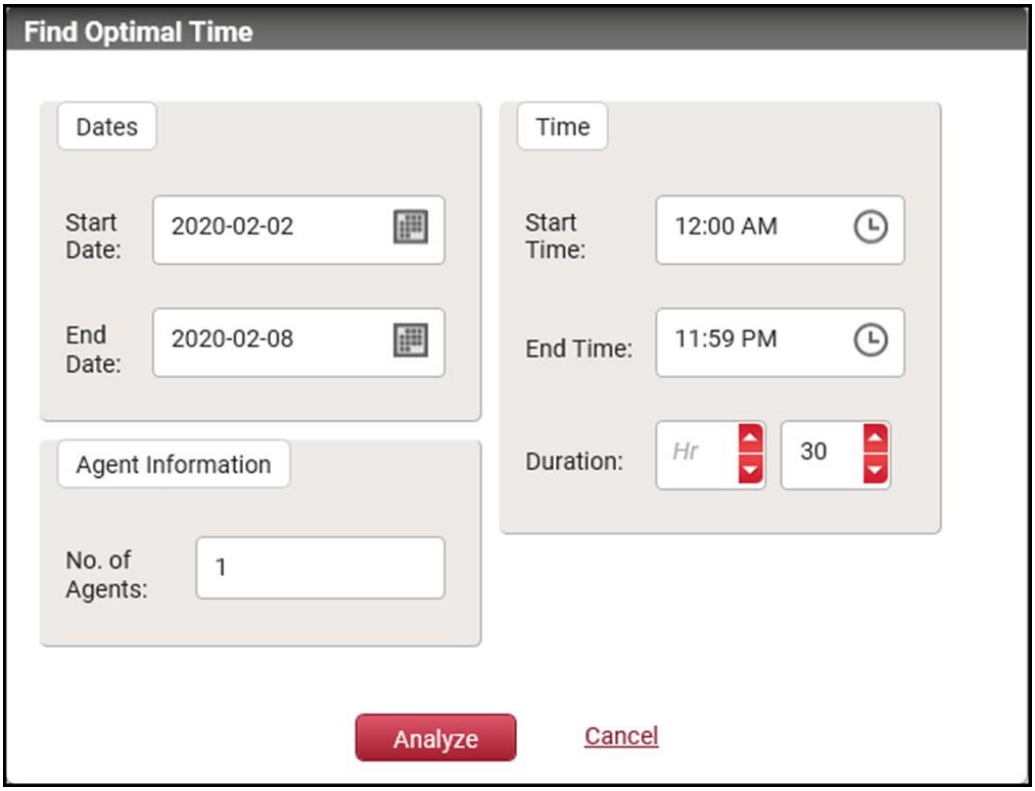
1. Velg Kopier **én eller flere agenters daglige tidsplaner fra én uke til en annen uke** opsjon.
2. **I delen Kildeplaner** velger du agentene du vil kopiere tidsplaner for, og planleggingsuken. Uansett hvilken ukedag du angir i Uke-feltet , vises den konfigurerte første dagen i uken.
3. **I Dager-tabellen** velger du de bestemte ukedagene du vil kopiere tidsplaner for. Som standard er alle ukedager valgt.
4. I delen Måltidsplaner velger du ukene du vil kopiere tidsplanene til. Når du klikker en dag i en uke, angis datoen for den første dagen i uken i ruten Tilordnet. Hvis du vil fjerne en uke, merker du den og klikker Fjern .

   > **MERK:** Attributter for skiftdatoen du kopierer, overføres til måldatoen, så et skift over midnatt for onsdag til torsdag vil være onsdag til torsdag i målet uke.

5. Klikk **Kopier**.

Finn det beste tidspunktet for en aktivitet

Dialogboksen Finn optimalt tidspunkt hjelper deg med å finne det beste tidspunktet i agentplanen for å sette inn en aktivitet, slik at den har så liten innvirkning på servicenivået som mulig. Hvis du vil sette inn en aktivitet, må du velge en servicekø på siden Agentplaner som har en prognose og en tidsplan.



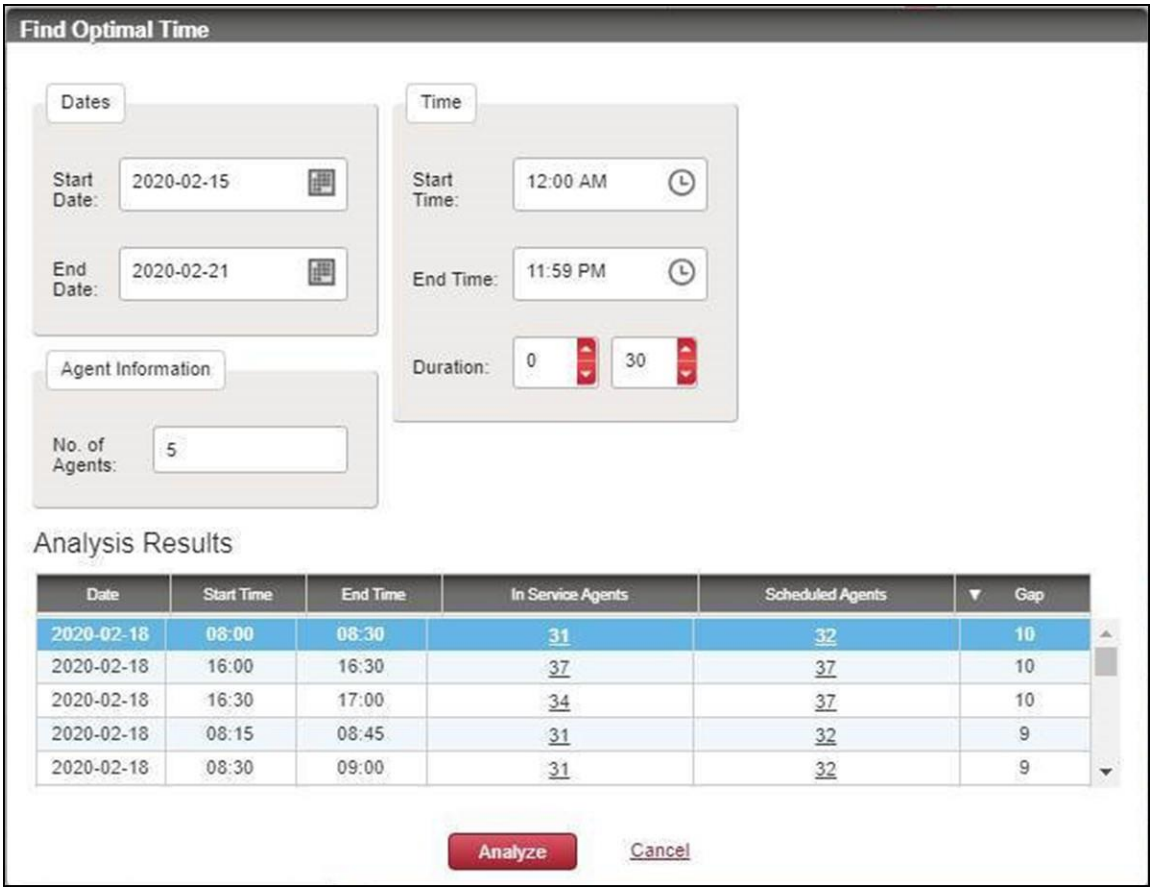
Tabellen nedenfor beskriver feltene i dialogboksen Søk etter optimalt tidspunkt.

Felt	Beskrivelse
Startdato	Startdatoen for datointervallet der aktiviteten skal finne sted. Som standard er dette den første dagen i uken du viser tidsplanen for. Du kan velge en dato i løpet av denne uken. Hvis du vil velge en dato i en fremtidig uke, må du vise den uken på siden Agentplaner.
Sluttdato	Sluttdatoen for datointervallet der aktiviteten skal finne sted. Som standard er dette slutten av uken du viser tidsplanen for. Du kan velge hvilken som helst dato i uken. Hvis du vil velge en dato i en fremtidig uke, må du vise den uken på siden Agentplaner.
Starttidspunkt	Det tidligste tidspunktet da aktiviteten kan starte.
Sluttklokkeslett	Det siste tidspunktet aktiviteten kan starte.

Felt	Beskrivelse
Varighet (Duration)	Hvor lenge aktiviteten skal vare.
Nei. Antall agenter	Antall agenter du vil skal utføre aktiviteten.

Slik finner du et optimalt tidspunkt:

1. Fyll ut feltene i dialogboksen Finn optimalt tidspunkt.
2. Klikk på Analyser. WFM finner de beste tidspunktene for aktiviteten og viser dem på undermenyen Analyseresultater.

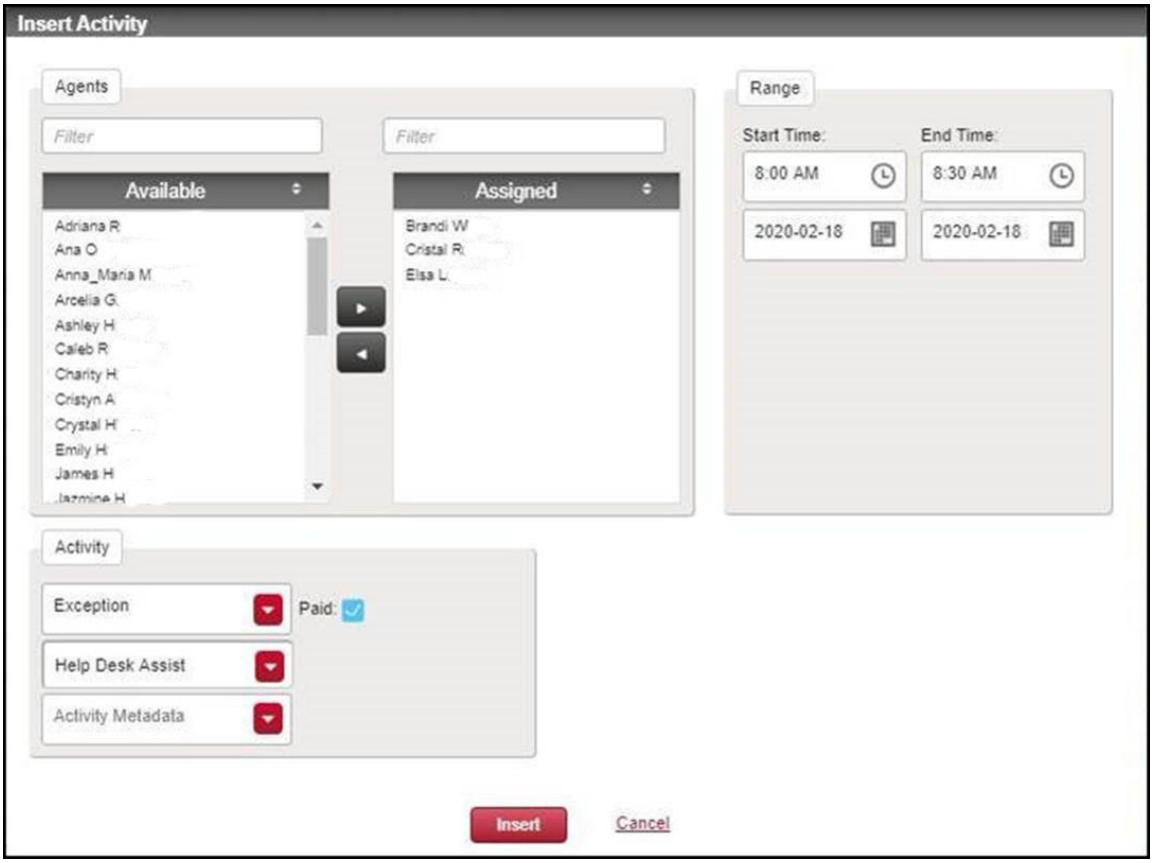


Analyseresultater-tabellen viser kandidattidsluker for aktiviteten. Feltene i tabellen er følgende.

Felt	Beskrivelse
Dato	Datoen for tidsluken.
Starttidspunkt	Starttiden for tidsluken.
Sluttklokkeslett	Sluttidspunktet for tidsluken.
I Service Agenter	Antall agenter som er i tjeneste så lenge hele varigheten av tidsluke.
Planlagte agenter	Antall agenter som er planlagt i løpet av tidsrommet. Disse Agenter kan planlegges for alle aktiviteter, inkludert i Service, Break, Exception, Project og så videre.
Hull	Det positive eller negative gapet mellom antall prognoseagenter og faktiske planlagte agenter. Et positivt tall indikerer overbemanning, og et negativt tall indikerer underbemanning. Merk at dette ikke tar hensyn til antall agenter som er prognostisert med krymping påført.

Bruk gapverdien til å hjelpe deg med å bestemme hvilken tidsluke du skal bruke for aktiviteten. Som standard vises det mest optimale tidspunktet (den største forskjellen mellom serviceagenter og prognoseagenter) på den første linjen i analyseresultatlisten. Hvis dette tallet er negativt, kan du prøve å øke datoområdet for startdato/sluttdato eller redusere antall agenter som trengs.

Når du har bestemt deg, klikker du det hyperkoblede nummeret i feltene I serviceagenter eller Planlagte agenter i det valgte tidsrommet. Dette åpner dialogboksen Sett inn en aktivitet med Område-feltene automatisk fylt ut basert på tidslukevalget ditt.



Agenter-ruten inneholder navnene på agentene som ble oppført som I serviceagenter eller Planlagte agenter i tabellen Analyseresultater.

Slik legger du til aktiviteten i tidsplanene for valgte agenter:

1. Velg agentene du vil skal utføre aktiviteten.
2. Fullfør delene Unntaksoppgave og Aktivitet.
3. Klikk **Sett inn**
4. Klikk på **Lagre**.

Angre en endring i tidsplanen

På siden Planleggingslogg og Gjenoppretting kan du se gjennom en logg over en agents tidsplanrevisjoner og gjenopprette en tidligere revisjon av gjeldende tidsplan.

Hvis du vil ha en oversikt over denne funksjonen, kan du se Om Schedule History and Restore,

Du kan få tilgang til siden Tidsplanlogg og Gjenoppretting på to måter:

- Høyreklikk en agents tidsplan på siden Agentplaner, og velg Tidsplanlogg på hurtigmenyen. Dette viser siden med søkeresultater for agenten og datoen for tidsplanen du viste.
- Gå til siden i Programbehandling (Application Management > Schedule Management > Tidsplanhistorikk og Gjenoppretting). Dette viser siden med søkeresultater for dagens tidsplandato.

Søke i tidsplanlogg

Bruk søkekriteriene til å finne agentplanen du vil tilbakestille.

Søke i tidsplanhistorikken etter en bestemt agentplan

1. Angi en bestemt planlagt dato eller et tidsintervall for planlagte datoer. Dette er minimumskravet til søkekriteriene.
2. Legg til flere søkekriterier hvis ønskelig, som følger. Alle disse kriteriene er valgfrie.

Kriterier	Beskrivelse
Agentnavn	Agentene i rullegardinlisten er aktive agenter i team i Hovedvisning. Du kan velge å inkludere inaktive agenter i listen ved å merke av for «Vis inaktive brukere».
Vis tidssone	Tidssonen som brukes ved visning av søkeresultatene.
Revisjonsdato	Datoen da tidsplanrevisjonen ble foretatt.
Endret av	Navnet på brukeren som endret tidsplanen.
Revisjonstype	Type endring som gjøres i tidsplanen.
Hendelses-ID	Den unike ID-en som identifiserer hver agentplan som var involvert i en endring. **Hvis** det er flere agentplaner som ble endret i én lagret endring, følger hver av disse tidsplanene Har samme hendelses-ID, men individuelle revisjons-ID-er.

3. Klikk **på Søk**. Søkeresultatene vises i resultattabellen.
4. Klikk **Tilbakestill** for å fjerne søkekriteriefeltene og angi nye søkekriterier.

Resultattabell

Avhengig av søkekriteriene kan tabellen Resultater inneholde ett eller flere treff for en bestemt agent, eller, hvis du søkte ved hjelp av hendelses-ID-en, etter flere agenter. Hvis det er flere treff for én enkelt agent, identifiserer revisjons-ID-en rekkefølgen endringene ble gjort i agentens tidsplan, der den høyeste revisjons-ID-en er den siste endringen.

> **MERK:** Hvert treff for revisjon av tidsplanen er for et skift. Hvis en agent har delt skift for en dato under en planlagt kjøring, har hver av skiftene sin egen revisjon av tidsplanen. Hvis agentens tidsplan ikke har gjort det
> Endret under en planlagt kjøring, er det ingen revisjonstreff for denne agenten.

Tabellen Resultater kan sorteres etter hvilken som helst av tabellkolonnene i stigende eller synkende rekkefølge ved å klikke kolonneoverskriften.

Gjenopprette en tidsplan

Gjenopprette en agents tidsplan til en tidligere versjon

1. Åpne siden Tidsplanhistorikk og gjenoppretting ved å høyreklikke agentens tidsplan på siden Agentplaner, eller ved å navigere til den i Programbehandling.
2. Hvis du åpnet siden via Programbehandling, bruker du søkekriteriefeltene til å finne agentplanen du vil gjenopprette.
3. I søkeresultattabellen klikker du hyperkoblingen Revisjons-ID på den aktuelle raden.
4. Klikk **på Gjenopprett** ved siden av revisjonen du vil gjenopprette.

Eksempel: Gjenopprette en tidsplan

Klikk på den hyperkoblede revisjons-ID-en i Resultater-tabellen for å vise agentens tidsplanhistorikk. Tidsplanhistorikken viser alle endringer som er gjort i agentens tidsplan i løpet av dataoppbevaringsperioden.

> **MERK:** For hver planlagte revisjon som vises, vises det én time ikke-planlagt tid (brun med mørk kryssskravering) i hver ende av planleggingslinjen. Disse ekstra tidsperiodene vises bare til Avgrense tidsplanen, og gjenopprettes ikke når du gjenoppretter en revisjon.

Planleggingsloggen for denne agenten viser for eksempel gjeldende tidsplan og tre endringer:

Forklaring	Beskrivelse
4	Denne raden viser den eldste revisjonen. Denne opprinnelige versjonen av agentens tidsplan har et tilordnet unntak (den rosa aktiviteten) planlagt å finne sted klokken 09:15 AM.

Forklaring	Beskrivelse
3	Denne raden viser den nest nyere revisjonen. I denne revisjonen er det tilordnede unntaket flyttet fra 9:15 AM til 14:30, og lunsjpausen (den blå aktiviteten) flyttet fra 23:00 AM til 12:00.
2	Denne raden viser den siste revisjonen. Den er alltid identisk med gjeldende revisjon i rad 1. I denne revisjonen er det tilordnede unntaket flyttet igjen til kl. 13.00, og lunsjpausen flyttet tilbake til kl. 11.00 AM.
1	Denne raden viser agentens gjeldende tidsplan. Den vises alltid på siden for planleggingsloggen, slik at du kan sammenligne den med tidligere revisjoner. Når det er mange revisjoner, kan disse revisjonslinjene rulles opp og ned mens gjeldende tidsplan forblir på plass.

Hvis det er nødvendig å gjenopprette agentens tidsplan til versjonen der det tilordnede unntaket er klokken 14.30 og lunsj er klokken 12.00, kan du vise tidsplanloggen og klikke Gjenopprett-knappen på rad 3. Agentens gjeldende tidsplan går deretter tilbake til denne versjonen. Agentens tidsplanhistorikk viser nå en ny revisjon som viser denne endringen:

Eksempel: Virkemåte ved gjenoppretting over en eksisterende tidsplan

Hvis et tidsrom der en revisjon gjenopprettes, allerede har ett eller flere skift for agenten (inkludert tilgjengelig tid) på opptil 24 timer, erstattes disse skiftene med aktiviteten Ikke tilgjengelig før den gjenopprettede revisjonen brukes. Eksempel:

Før gjenoppretting	Gjenopprettet revisjon	Etter gjenoppretting
18.AM 07–12.00 Skift kl. 15–18.00	9 AM–17:30 Skift	6 AM–9 AM Ikke tilgjengelig 21.0 AM 9–17.30 Gjenopprettet skift 17.30–18.00 Ikke tilgjengelig
8 AM–12 skift 12–16 tilgjengelige	12-16 skift	8 AM–12 Ikke tilgjengelig 12–16 Gjenopprettet skift

Om tidsplanhistorikk og gjenoppretting

Hvis du vil ha fremgangsmåter for hvordan du viser en agents tidsplanhistorikk og gjenoppretter tidligere tidsplaner, kan du se Angre en endring av tidsplan.

Du kan gjenopprette en agents tidsplan til en tidligere versjon ved hjelp av funksjonen Planleggingslogg og gjenoppretting. Den er tilgjengelig for bruk med tidligere, gjeldende og fremtidige tidsplaner for agenter som er i hovedvisningen.

Planleggingshistorikk spores så snart oppbevaring er aktivert, og akkumuleres fra det tidspunktet og frem til lengden på oppbevaringsperioden. Som standard er oppbevaringsperioden 7 dager, men denne verdien kan endres av systemansvarlig. Hvis en agents tidsplan av en eller annen grunn må gå tilbake til en tidligere versjon for å angre endringer som ble gjort, kan den aktuelle tidsplanrevisjonen gjenopprettes fra planleggingshistorikken så lenge den er innenfor oppbevaringsperioden.

Du kan vise og gjenopprette tidsplanloggen fra to steder:

- Siden Agentplaner (høyreklikk tidsplanen til en agent og velg Tidsplanlogg på hurtigmenyen)
- Siden Planlegg logg og gjenoppretting i Programbehandling (se Angre en endring av tidsplan

Viktig å merke seg

Husk at en gjenoppretting ikke påvirker:

- Min/maks-grenser etter agent (de kan brytes)
- Liste over tilordnede unntak på Brukere-siden
- Bruk av fritid
- Dynamiske planleggingsforespørsler om intradag
- Dynamisk tilgjengelighet
- Ventende endringer i tidsplanen
- Etterlevelse og samsvarsberegninger
- HRMS
- Ferie planer
- Forespørsler om meldinger

MERK: Hvis en gjenoppretting bryter med maksimale bemanningsforhold, vil den mislykkes.

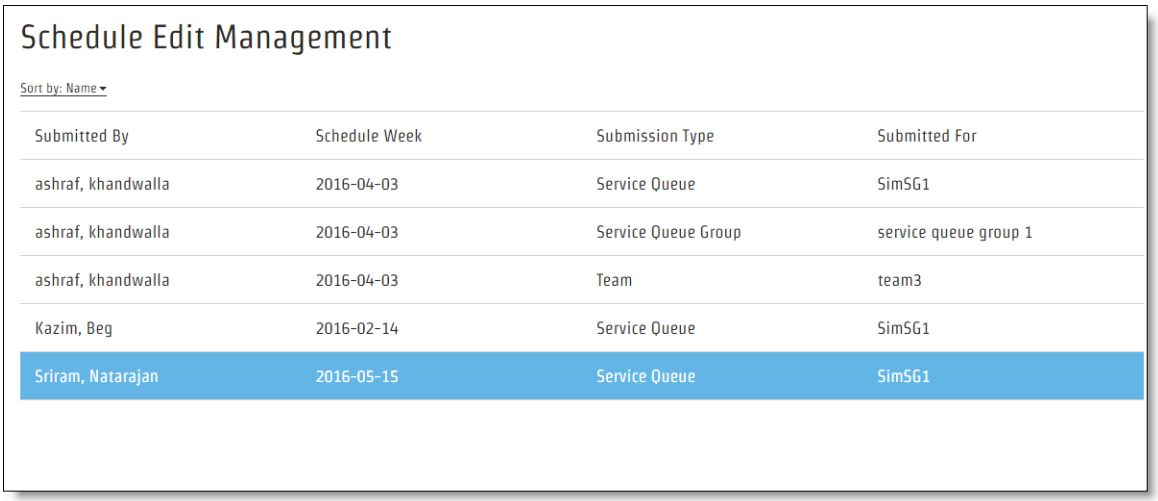
Hvis du gjenoppretter en tidsplan som er involvert i en handel, gjenopprettes bare tidsplanen for den valgte agenten. Den andre agentens tidsplan endres ikke, og de omsatte timene gjenstår.

> **EKSEMPEL** : Agent A handler et tirsdagsskift med Agent Bs onsdagsskift. Imidlertid gjenopprettes agentens tidsplan til hva den var før handelen med agent B, slik at agent A igjen er
> Skal etter planen jobbe tirsdag. Agent Bs tidsplan endres ikke av gjenopprettingen, slik at han fortsatt er planlagt å jobbe på tirsdag og ikke på onsdag.

Når flere agentplaner er involvert i en endring, identifiseres de som en gruppe med en hendelses-ID. Dette gjør det enklere å finne alle tidsplaner som ble endret hvis det blir nødvendig å gjenopprette dem til en tidligere versjon.

Godkjenn eller avslå endringer i tidsplanen som er gjort av veiledere

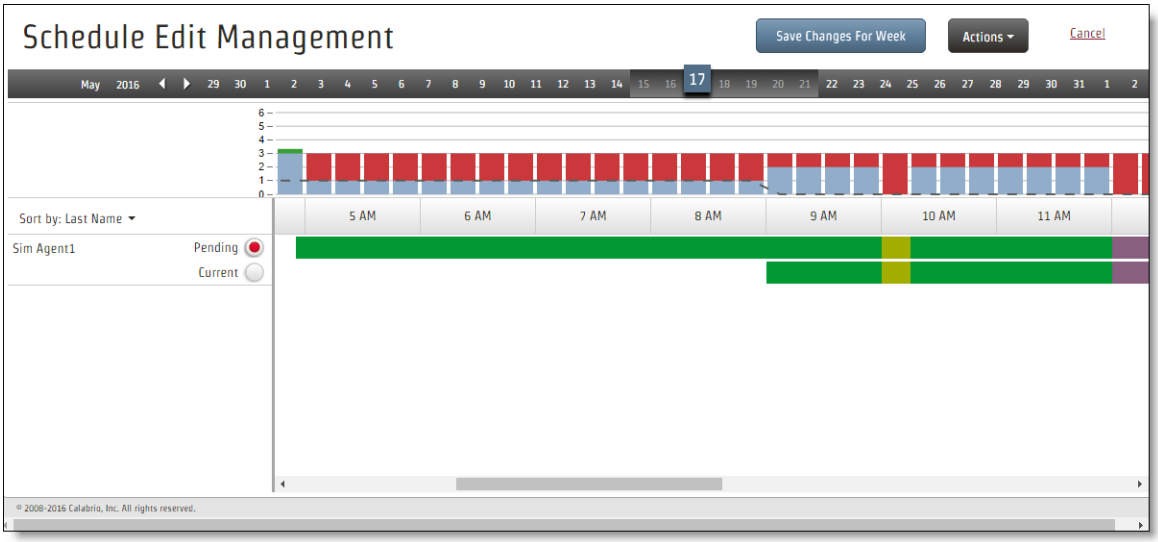
Siden Behandling av planlagt redigering er tilgjengelig for brukere med tillatelsen Administrer WFM aktivert for rollen deres. Den viser tidsplanredigeringer som er gjort av ledere som har redigeringsfunksjoner som styres av en regel for redigering av tidsplan (se Begrense en leders mulighet til å redigere tidsplaner), og som er inkludert i en arbeidsflyt for planleggingsredigering. Redigeringene som gjøres av disse veilederne, er på vent til de blir godkjent eller avvist av en administrator eller planlegger.



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

Når du klikker på en av oppføringene, vises en side som viser endringene som er gjort av lederen. Denne siden viser hver agents gjeldende tidsplan og den ventende tidsplanen med lederens foreslåtte endringer.

Du kan vise hvordan dekning og bemanning påvirkes av endringen ved å veksle mellom alternativene Venter og Gjeldende for hver agent. Hold markøren over en av stolpene øverst i tidsplanen for å vise antall agenter som er prognostisert og planlagt for intervallet.



Godkjenn eller avslå endringer i tidsplanen

1. Hvis du vil godkjenne en endring av tidsplanen, velger du alternativet Venter **ved** siden av agentens navn. Hvis du vil nekte en tidsplanendring, velger du **alternativet Gjeldende** .

   > **MERK:** Du kan velge alle ventende eller alle gjeldende tidsplaner samtidig fra Handlinger-knappen på verktøylinjen.

2. Klikk **Lagre endringer for uken**.

Administrere dagens tidsplan

Å administrere dagens tidsplan innebærer følgende:

- Gi utvalgte agenter muligheten til å ta frivillig fri, overtid eller begge deler når den genererte tidsplanen overbemanner eller underbemanner servicekøen.
- Sjekk bemanningsdekning, inkludert agentoverholdelse og samsvar.
- Maksimer dekningen uten å kjøre en ny plan.

Tilby frivillig overtid eller avspasering

Dynamisk planlegging gjennom dagen lar deg finjustere bemanningen for å oppfylle gjeldende forhold ved å tilby utvalgte agenter muligheten til å ta frivillig fri, overtid eller begge deler når den genererte tidsplanen overbemanner eller underbemanner servicekøen.

Tidsplanendringene kan være for gjeldende dag eller en fremtidig dag. Disse agentinitierte tidsplanendringene kan konfigureres til å kreve godkjenning eller tre i kraft umiddelbart uten behov for godkjenning.

Fra siden Dynamisk planlegging intradag kan du gjøre følgende:

- Bla gjennom timeplandekningen for en servicekø
- Opprette en ny dynamisk planleggingshendelse for intradag
- Vise og redigere en liste over eksisterende dynamiske planleggingshendelser i løpet av dagen

Det anbefales på det sterkeste at du bruker arbeidsbetingelsesprofiler for å optimalisere en agents intradaglunsjer og pauser.

Surfing

Siden Dynamisk planlegging intradag åpnes i hendelsesvisningen, som viser alle eksisterende hendelser. Klikk Bla gjennom, og velg deretter en servicekø fra rullegardinlisten for å vise tidsplanen for servicekøen og dekningen for gjeldende dato. Du kan velge en annen dato hvis ønskelig.

Når du har vist tidsplanen og dekningen for en servicekø, kan du:

- Velg en annen servicekø fra rullegardinlisten Servicekø.
- Velg en annen dato på kalenderlinjen. Du kan velge dagens dato eller hvilken som helst dato i fremtiden.
- Velg en annen prognose fra rullegardinlisten Prognose. Du kan også velge Ny prognose for å forutsi tidsplanen på nytt. Hvis du endrer prognosen som brukes, kan du finne ut hvilke bemanningsnivåer du trenger på den valgte dagen.

  MERK: Reforecast kan bare brukes for gjeldende dato.

Vise eksisterende hendelser

Klikk hendelsesknappen (øverst til høyre på siden Dynamisk planlegging intradag) for å vise en liste over eksisterende hendelser for gjeldende og fremtidige datoer. Du kan klikke på Innstillinger-knappen ved siden av en av hendelsene som er oppført, for å vise siden Dynamiske planleggingshendelser intradag for den hendelsen. Hvis arrangementet pågår, vises en nedtellingsklokke øverst på siden som viser hvor mye mer tid som er igjen for agenter å registrere seg for arrangementet.

Feltene i listen er beskrevet i tabellen nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Innstillinger	Klikk denne knappen for å vise, redigere eller slette den dynamiske intradagplanleggingen

Felt	Beskrivelse
	begivenhet.
Type	Type endring i tidsplanen: VTO (frivillig avspasering), OT (overtid) eller begge deler.
Hendelsesnavn	Navnet på den dynamiske planleggingshendelsen intradag. Klikk på hendelsesnavnet. For å vise siden Dynamisk planlegging intradag for arrangementet.
Servicekø	Servicekøen som den oppførte hendelsen gjelder for.
Planlegg dato	Datoen for den endrede tidsplanen.
Status	Disse tre tallene er, fra venstre til høyre: ▪ Antall agenter som har fått godkjent endringer i tidsplanen (godkjent) ▪ Antall agenter som har sendt inn en endring i tidsplanen, men som ikke er godkjent ennå (venter) ▪ Totalt antall agenter som er invitert til å delta i arrangementet (totalt antall tilordnede agenter)

Opprette en ny dynamisk planleggingshendelse for intradag

Klikk på Opprett hendelse-knappen (øverst til høyre på siden Dynamisk planlegging intradag) for å opprette et nytt arrangement.

Delene på siden Dynamiske planleggingshendelser for intradag er beskrevet nedenfor.

Navn på hendelse for dynamisk planlegging i løpet av dagen

De unike navnene på arrangementet.

Responsfrist for agent

Denne delen brukes til å konfigurere når agenter må svare på hendelsen med sine reviderte tidsplaner, tidsfrist og om svaret deres må godkjennes manuelt.

Felt	Beskrivelse
Frist Dato	Skriv inn datoen da svarene fra agenter inviterte til å endre sine Tidsplaner forfaller.

Felt	Beskrivelse
Deadline Time	Angi tidspunktet på datoen da svarene fra agenter inviterte til Endre sine tidsplaner forfaller.
Godkjenn agenttidsplanen endres automatisk	Merk av i denne avmerkingsboksen hvis du vil at agentenes tidsplanendringer skal tre i kraft automatisk. Hvis merket må alle endringer i agentplanen godkjennes manuelt.
Tillat min/maks timer per dag/uke overtredelser	Merk av i denne avmerkingsboksen hvis du vil at endringer i agentens tidsplan skal bryte begrensningene for min/maks timer som er tilordnet agenten.

Servicekø

Velg tjenestekøen du vil endre tidsplanen for.

Periode for endring av tidsplan

Disse feltene er de eneste feltene som kan oppdateres etter at en hendelse er opprettet.

Felt	Beskrivelse
Planlegg dato	Velg datoen for den planlagte endringsperioden.
Endre starttidspunkt	Angi starttidspunktet for den planlagte endringsperioden i 24-timers format. **MERK** Hvis du vil velge midnatt, angir **du 0:00** manuelt.
Endre sluttidspunkt	Angi sluttidspunktet for den planlagte endringsperioden i 24-timers format. **MERK** Hvis du vil velge midnatt, skriver du inn **24:00** manuelt.

Prognose

Velg prognosen som brukes til å angi bemanningsbehov for datoen for endringen i tidsplanen. Du kan velge produksjonsprognose, en navngitt prognose eller en intradagprognose.

Alternativ for planlagt endring

Velg hvilken type endring i tidsplanen du vil tilby valgte agenter:

- Frivillig avspasering – agentene gir avkall på tid i de overbemannede intervallene
- Overtid – Agenter henter ekstra tid i de underbemannede intervallene

- Begge deler – Agenter gir avkall på tid i overbemannede intervaller og henter ekstra tid i underbemannede intervaller

Parametere for frivillig avspasering

Disse feltene vises når du velger alternativet Frivillig fritid eller Begge planlegger endring.

Felt	Beskrivelse
Minimum fritid	Angi minimumsbeløpet for fritid en agent kan ta.
Maksimal fritid	Angi hvor mye fritid en agent kan ta.
Tillat valg for flere fritidsaktiviteter	Merk av i denne avmerkingsboksen for å tillate agenter å ta fri i flere segmenter i planleggingsendringsperioden, det vil si at fritiden ikke trenger å være sammenhengende.
Terskel for bemanningsmål	Angi mengden overbemanning (positivt tall) eller underbemanning (negativt tall) tillatt i hvert intervall i endringsperioden for tidsplanen.
Unntak som skal brukes	Velg unntaket som skal brukes for den frivillige fritiden i agentens timeplan.

Parametere for overtid

Disse feltene vises når du velger alternativet Overtidsavspasering eller Begge endrer tidsplanen.

Felt	Beskrivelse
Minimum overtid	Angi minimumsbeløpet for overtid en agent kan ta. Dette feltet Vises når alternativet Overtid eller Begge deler er valgt for å endre tidsplanen.
Maksimal overtid	Angi det maksimale overtidsbeløpet en agent kan ta. Dette feltet Vises når alternativet Overtid eller Begge deler er valgt for å endre tidsplanen.
Tillat flere overtidsvalg	Merk av i denne avmerkingsboksen for å tillate at agenter tar overtid i flere segmenter i perioden for planlagt endring, det vil si at overtiden ikke trenger å være sammenhengende. Denne avmerkingsboksen vises bare når det er merket av for alternativet Overtid eller Begge deler av tidsplanendringen.
Fremtving et minimumsgap mellom skiftet og starten	Merk av i denne avmerkingsboksen hvis du vil kreve at det skal være minst mulig tid mellom agentens vanlige skift og starten på overtid.

Felt	Beskrivelse
Av overtid	
Minimum varighet av gap	Angi minimumstiden som kan oppstå mellom agentens vanlige skift og starten på overtid.
Terskel for bemanningsmål	Angi mengden overbemanning (positivt tall) eller underbemanning (negativt tall) tillatt i hvert intervall i endringsperioden for tidsplanen.

Agenter

Velg agentene du vil invitere til å delta i den dynamiske planleggingshendelsen intradag. Agentene som er oppført i Tilgjengelig-ruten, er de som støtter tjenesten du valgte.

> **MERK:** Bare for frivillige overtidshendelser (ikke inkludert hendelser for både frivillig overtid og frivillig avspasering), har du muligheten til å velge agenter utenfor den valgte servicekøen for å Delta i arrangementet. Dette gir deg mer fleksibilitet til å oppfylle dekningskravene dine. Hvis du vil gjøre disse agentene synlige i Tilgjengelig-ruten, merker du av for "Jeg vil tilordne agenter i andre servicekøer til hendelsen". Legg merke til at hvis du merker av i avmerkingsboksen, tilordner eksterne agenter til hendelsen og deretter fjerner merket i avmerkingsboksen, fjernes eksterne agenter fra både tilgjengelige og tilordnede ruter.

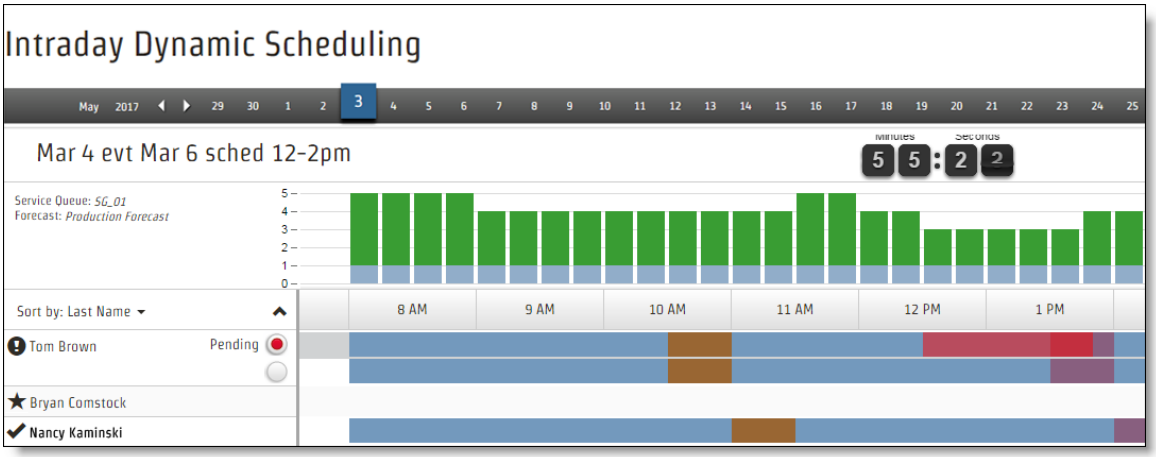
En invitert agent kan kanskje ikke delta i arrangementet fordi agentens tidsplan ikke fungerer med arrangementets krav. I så fall ser agenten en melding om at valg av fritid eller overtid ikke lenger er tilgjengelig for hendelsen.

> **MERK:** Agenter kan registrere seg for frivillig overtid på dager de ikke har en tidsplan.

Godkjenne endringer i tidsplanen

Hvis en dynamisk planleggingshendelse gjennom dagen er konfigurert til å godkjenne agentplanendringer automatisk (det er merket av for Godkjenn agentplan endres automatisk), vises tidsplanendringen umiddelbart i agentens tidsplan.

Agentplanendringer som må godkjennes, vises på siden Dynamisk planlegging gjennom dagen for denne hendelsen.



Navnene på agenter som er invitert til å delta i en dynamisk planleggingshendelse gjennom dagen, er merket med ett av tre ikoner (vist i grafikken ovenfor).

- En stjerne – Betegner en agent som har blitt invitert til å delta i arrangementet, men som ennå ikke har svart
- En hake – Angir en agent som har gjort endringer i tidsplanen, og disse endringene er godkjent, enten automatisk eller manuelt
- Et utropstegn – angir en agent med endringer som venter på manuell godkjenning

Hvis endringene til en agent venter på godkjenning fra deg, finnes det to planleggingslinjer ved siden av agentens navn. Den øvre stolpen er den foreslåtte tidsplanen (venter), og den nedre linjen er agentens eksisterende tidsplan. Når du veksler mellom agentens gjeldende tidsplan og agentens ventende endrede tidsplan, oppdateres dekningen for å hjelpe deg med å avgjøre om du vil godta den ventende endringen eller ikke.

Godta en agents foreslåtte tidsplan

1. Velg alternativet **Venter** .
2. Klikk Lagre **på verktøylinjen** .

I den følgende situasjonen vil WFO Webex erstatte en ubetalt aktivitet i tidsplanen til agenten som sendte endringene, med en Ikke tilgjengelig-aktivitet.

Dynamisk hendelseskonfigurasjon i intradag	Agenthandlinger
Inkluderer frivillig avspasering som bruker et betalt unntak.	▪ Agenten legger til frivillig fri, og den frivillige fritiden overlapper en ubetalt aktivitet i agentens eksisterende tidsplan.

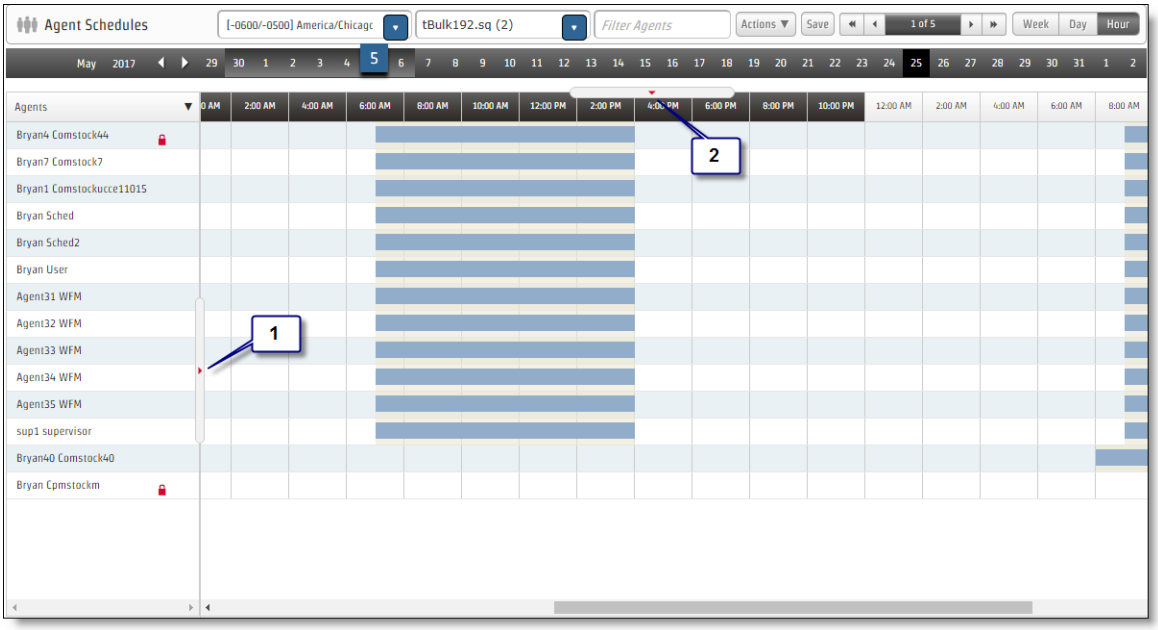
Dynamisk hendelseskonfigurasjon i intradag	Agenthandlinger
	▪ Agentens endringer godkjennes manuelt eller automatisk.

Avslå en agents foreslåtte tidsplan

1. **Velg alternativet Gjeldende** .
2. Klikk Lagre **på verktøylinjen**.

Om skuffer

En skuff er en rute som åpnes og lukkes ved å klikke en kontroll på siden Agentplaner.



Det er tre skuffer tilgjengelig:

- Skuffen Detaljer om agentetterlevelse – vises ved å klikke på navnet til en agent i agentlisten
- Etterlevelseskuff – vises ved å klikke pilkontrollen (nummer 1 i figuren) til høyre for agentlisten
- Dekningsskuff – vises ved å klikke pilkontrollen (tallet 2 i figuren) under kalenderlinjen

MERK: Dekning-skuffen er ikke tilgjengelig når agentens tidsplaner filtreres etter team.

Sjekk bemanningsdekning

Dekning-skuffen er bare tilgjengelig for servicekø- og servicekøgrupper. Den åpnes og lukkes ved å klikke pilkontrollen under kalenderlinjen.

Dekning-skuffen har følgende visninger:

- Dekning: Planlagt visning (standardvisning)
- Dekning: Krympevisning
- Dekning: Ny prognosevisning
- Intradag: Datavisning
- Dekningskart for flere ferdigheter

Du kan bruke Dekning-skuffen for å se hvordan WFM forutsier hva servicekøen vil gjøre for hver dag og hvert intervall. Den viser deg om prognosen er nøyaktig sammenlignet med produksjonsplanen, og lar deg gjøre endringer i produksjonsplanen.

> **Tjenestenivådataene** på alle dekningssider beregnes ved hjelp av daglige totaler i time- og dagsvisningene og ukentlige totaler i ukevisningen.

Basert på målingene som vises i Dekning-skuffen, kan du redigere tidsplanen for å forbedre det overordnede tjenestenivåmålet. Du kan for eksempel planlegge en agents pause til 30 minutter senere for å løse et bemanningsproblem. Denne fleksibiliteten i tidsplanen kan utgjøre en stor forskjell for å opprettholde det daglige servicenivåmålet.

> **Hvis** du ikke ser dekningen du trenger når du redigerer tidsplanen, kan det skyldes minimumsverdien for planleggingsvarighet som er angitt for denne eller en annen servicekø. Vurder å forkorte Minimumsvarighet eller fjerne innstillingen for minimumsvarighet helt for å gi mer fleksibilitet i å oppfylle dekningskrav.

Målingene i denne skuffen oppdateres automatisk når du endrer produksjonsplanen.

Du kan velge hvilken informasjon som skal vises i et dekningsdiagram, ved å klikke på og av beregningsknappene til venstre i diagrammet. Du kan se om en knapp er slått på hvis kanten på knappen endres fra lysegrå til mørkegrå.

Det vises et popup-vindu når du klikker på en linje i en av dekningsskuffene.

Informasjonen i popup-vinduet er detaljert i tabellen nedenfor.

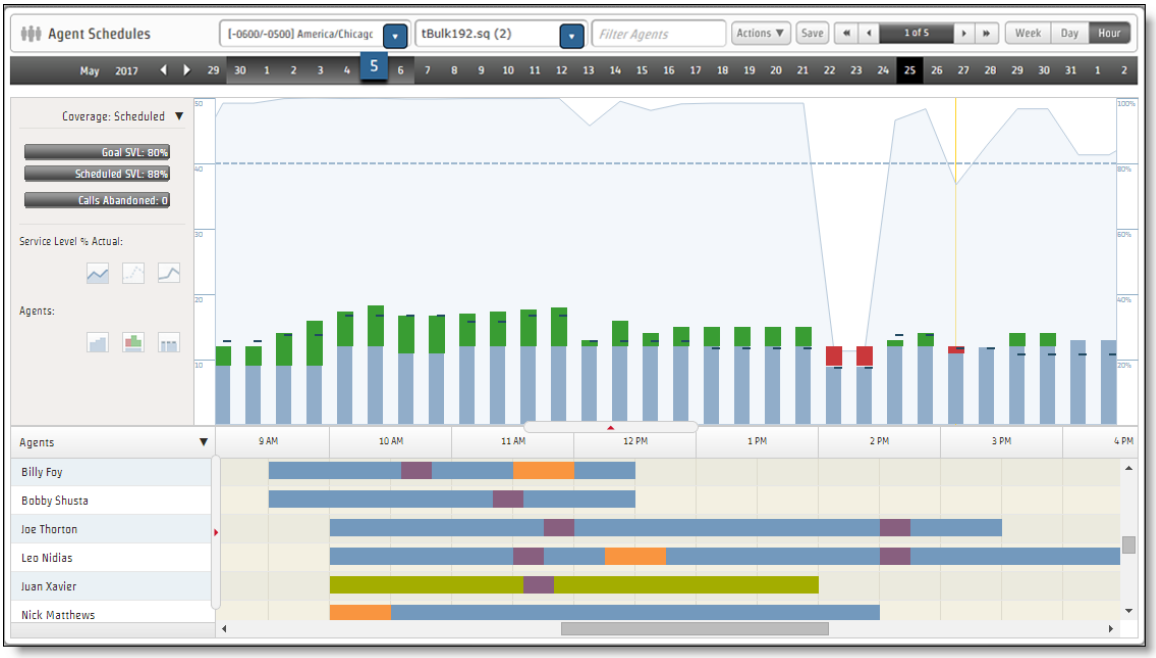
> **Interaktive** servicekøer viser informasjon i både kolonnene Agents og % SVL. Ikke-interaktive servicekøer og eventuelle servicekøgrupper viser bare informasjon i agentene kolonne.

Felt	Beskrivelse
Prognose	Antall agenter og servicenivåprosenten som er prognostisert for intervallet.
Planlagt	Antall agenter og servicenivåprosenten som er planlagt for intervallet. Dette tallet inkluderer ikke inaktive agenter eller agenter som har blitt avsluttet, men som fortsatt er i tidsplanen. **Hvis** en agent er planlagt for en multiferdighetsgruppe, bidrar agenten med servicekøvekten til antall planlagte Agenter. Hvis for eksempel servicekøen har en vekt på 30 prosent i gruppen for flere ferdigheter, bidrar en agent som er planlagt for gruppen med flere ferdigheter, med 0,3 planlagte agenter for denne servicekøen.
Faktisk	Faktisk antall agenter og servicenivåprosent for intervallet.
Krymping	Antall agenter etter forminping brukes på antall planlagte agenter og servicenivåprosenten som forventes for det antallet agenter.

Felt	Beskrivelse
Prognose på nytt	Det nye prognosen for antall agenter basert på nytt prognose for antall kontakter og ny prognose for gjennomsnittlig behandlingstid, gitt ønsket servicenivåmål (prosent og sekunder). Disse dataene er tilgjengelige for gjeldende halvtime og fremover.
% SVL-mål	(Bare interaktive servicekøer) Prosentmålet for tjenestenivå.
Krymping %	Krympeprosenten som brukes på intervallet.
% Prognose på nytt	Den nye prognosen for tjenestenivåprosenten. Disse dataene er tilgjengelige for Gjeldende halvtime og videre.

Dekning: Planlagt visning

Visningen Dekning: Planlagt er standardvisningen i Dekning-skuffen. Den viser hvor godt servicekøen oppfyller tjenestenivåmålet ved å sammenligne sanntidsdata med produksjonsplanen.



Du kan konfigurere diagrammet til å vise noen av eller alle følgende beregninger ved å klikke på og av de aktuelle beregningsknappene:

- (Bare individuelle servicekøer) Tjenestenivå % planlagt
- (Bare individuelle servicekøer) Mål for tjenestenivå %
- (Bare individuelle servicekøer) Tjenestenivå % faktisk
- Agenter planlagt
- Prognose for agenter
- Agenter faktisk
- (Bare ikke-interaktive individuelle servicekøer eller servicekøgrupper) Maksimalt antall kontakter i kø

Det venstre panelet viser også følgende beregninger for den valgte tidsperioden:

- (Bare interaktive servicekøer) Mål SVL %
- (Bare interaktive servicekøer) Planlagt SVL %
- (Gjeldende og siste dager bare for et Unified CCE ACD) Faktisk SVL %
- Avbrutte anrop

Tolke diagrammet

Diagrammet Dekning: Planlagt visning viser et stablet stolpe- og linjediagram for en bestemt dag. Stolpene og linjene er fargekodet for å hjelpe tolkningen. Hver linje representerer et 15-minutters intervall på dags- og timevisningen og et 60-minutters intervall på ukevisningen.

Tabellen nedenfor beskriver fargene som brukes i den stablede stolpen for hvert intervall.

Farge	Agenter planlagt
Lyseblå	Antall agenter planlagt.
Mørk blått	Faktisk antall agenter.
Rødt	Antall agenter prognoser. Indikerer at det er mangel på agenter.
Grønt	Antall agenter prognoser. Indikerer at det er et overskudd av agenter planlagt.

Hvis du vil finne det minst forstyrrende tidspunktet det skal settes inn en aktivitet, sammenligner du Agenter planlagt med Agentprognose i diagrammet. Du kan bruke avstanden til å bestemme antall agenter som er tilgjengelige for den planlagte aktiviteten uten å påvirke dekningen.

Hvis det er ekstra agenter tilgjengelig, kan du planlegge en aktivitet uten at det påvirker tjenestenivåmålet. Hvis for eksempel intervallet fra 10.30 til 11.00 har et overskudd på fire agenter planlagt, kan du planlegge et 30-minutters møte med fire agenter i løpet av denne tiden.

Hvis det er færre agenter planlagt enn prognosen krever, må du endre agentenes tidsplaner for å oppfylle tidsplankravet.

Tabellen nedenfor beskriver linjene som brukes til å representere de ulike tjenestenivåene i diagrammet. Du kan sammenligne de faktiske poengsummene for tjenestenivå med planlagt tjenestenivå og servicenivåmål for å se nøyaktig hva som skjer i kontaktsenteret. Diagrammet viser hvor tett kontaktsenteret nådde sitt servicenivåmål.

For ikke-interaktive servicekøer viser diagrammet faktisk maksimalt antall kontakter i kø.

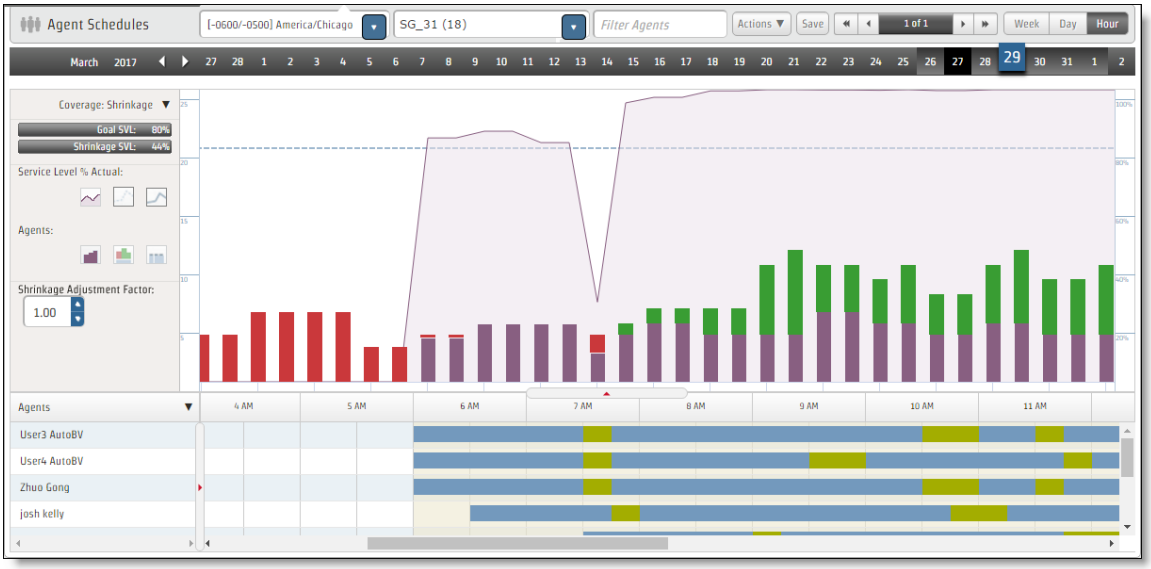
Linjediagrammet som representerer tjenestenivåer eller kømåledata, er bare tilgjengelig for individuelle tjenestekøer, ikke servicekøgrupper.

Linje	Tjenestenivå
Lyseblå	(Interaktive servicekøer) Tjenestenivå % planlagt (Bare ikke-interaktive servicekøer) Maksimalt antall kontakter i kø
Stiplet blå	(Bare interaktive servicekøer) Mål for tjenestenivå %
Mørkeblå	(Bare interaktive servicekøer) Servicenivå % faktisk

Dekning: Krympevisning

Visningen Dekning: Forminsk forminkling viser effekten av forminping på tidsplanens evne til å oppfylle tjenestenivået. Du kan justere krympeprosenten for å se hvordan det påvirker oppfyllelsen av tjenestenivåmålet.

MERK: Forminskning brukes bare på fremtidige datoer og klokkeslett.



Du kan konfigurere diagrammet til å vise noen av eller alle følgende beregninger ved å klikke på og av de aktuelle beregningsknappene:

- (Bare interaktive servicekøer) Servicenivå % Svinn
- (Bare interaktive servicekøer) Mål for tjenestenivå %
- (Bare interaktive servicekøer) Servicenivå % faktisk
- (Bare ikke-interaktive servicekøer) Maksimalt antall kontakter i kø
- Agenter krymping
- Prognose for agenter
- Agenter faktisk

Feltet Krympingsjusteringsfaktor er som standard satt til 1,00 (ingen justering fra standard krympescenario som brukes på servicekøen). Du kan endre faktoren opp eller ned for å se hvordan disse endringene påvirker tidsplanen, og bruke denne informasjonen til å avgjøre om tidsplanen må justeres slik at tjenestenivåmålet oppfylles. Hvis du for eksempel angir 2,00 som justeringsfaktor, dobles krympeprosenten som brukes for hvert intervall.

Slik justerer du justeringsfaktoren for krymping:

1. I feltet Justeringsfaktor for forminskning bruker du pil opp og pil ned for å endre justeringsfaktoren til en ny verdi. Gyldige verdier ligger i området 0,00 til 10,00.

2. Klikk hvor som helst i diagrammet for å bruke den nye justeringsfaktoren på hvert intervall. Diagrammet oppdateres for å gjenspeile den nye krympejusteringsfaktoren.

> **Justeringsfaktoren** påvirker ikke den faktiske prognosen på siden Planlegging. Det er kun for visningsformål på denne siden.

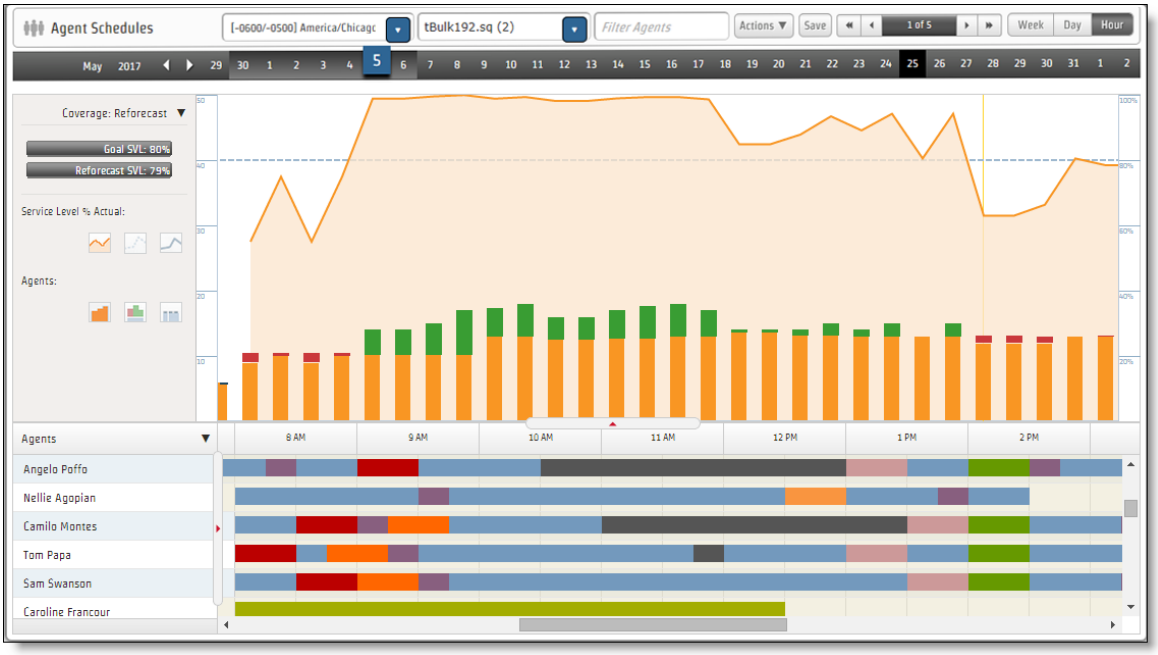
Verdien for Krympejusteringsfaktor tilbakestilles til standardverdien når du oppdaterer vinduet. Du kan ikke lagre de reviderte krympeprosentene.

Dekning: Ny prognosevisning

Visningen Dekning: Ny prognose viser virkningen av nye prognoseberegninger på dekningsdataene, slik at tidsplaner kan redigeres basert på hva reforecast-beregningene sier kan skje.

Slik viser du Prognose på nytt-visningen:

- Velg gjeldende dato, sett zoomnivået til Time, og velg en individuell servicekø.



Du kan konfigurere diagrammet til å vise noen av eller alle følgende beregninger ved å klikke på og av de aktuelle beregningsknappene:

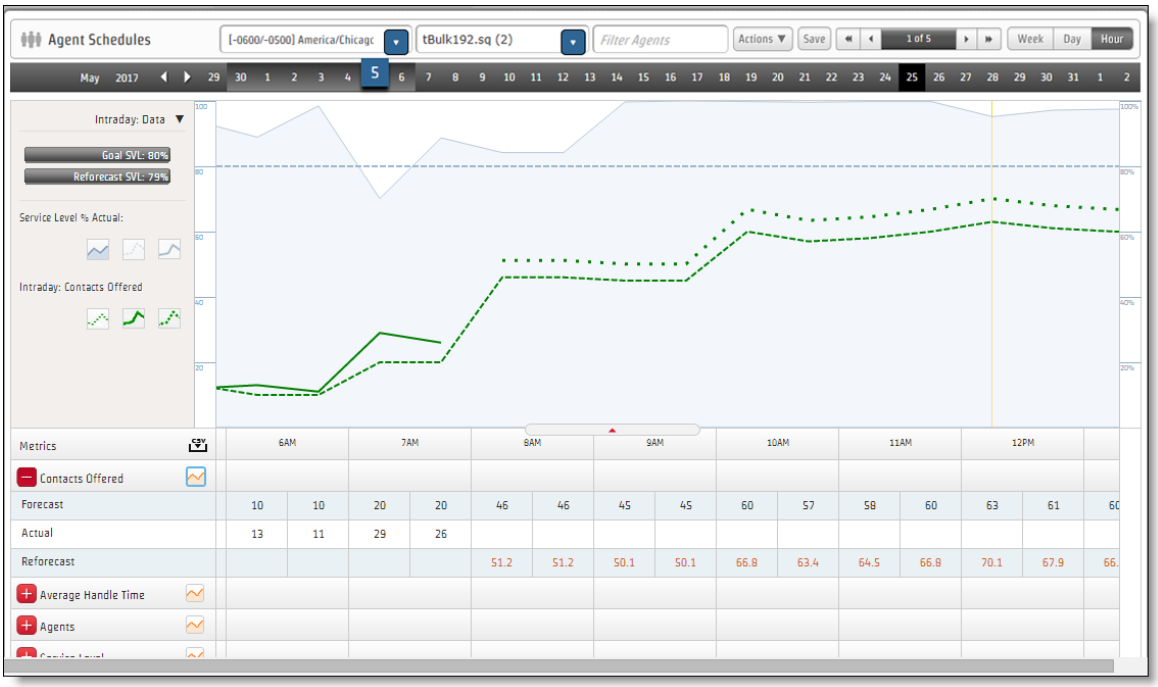
- (Bare interaktive servicekøer) Prognose for tjenestenivå på nytt
- (Bare interaktive servicekøer) Mål for tjenestenivå %
- (Bare interaktive servicekøer) Servicenivå % faktisk

- (Bare ikke-interaktive servicekøer) Maksimalt antall kontakter i kø
- Agenter planlagt
- Agenter forutser på nytt
- Agenter faktisk

Intradag: Datavisning

Datavisningen Intradag: Data viser faktiske data sammenlignet med prognosedata i diagramform.

> **Hvis du** vil vise visningen Intradagdata, setter du zoomnivået til Time, og deretter velger du en individuell servicekø.



Du kan konfigurere diagrammet til å vise noen av eller alle følgende beregninger ved å klikke på og av de aktuelle beregningsknappene:

- Tjenestenivå % – (bare interaktive servicekøer) Planlagt, Mål og Faktisk. Alltid tilgjengelig.
- Tilgjengelige kontakter – Prognose, Faktisk og Ny prognose. Tilgjengelig når du klikker på knappen Vis i diagram i skuffen Tilbød kontakter. Hvis verdien for Kontaktprognose aktiveres på siden WFM Konfigurer systemomfattende WFM innstillinger (Aktiver prognoser for hele systemet som desimaler), kan verdien for Kontaktprognose ha opptil to desimaler, selv om bare én vises.

- Gjennomsnittlig behandlingstid – prognose, faktisk og ny prognose. Tilgjengelig når knappen Vis i diagram i skuffen Gjennomsnittlig behandlingstid klikkes.
- Agenter – Planlagt, Prognose, Faktisk og Ny prognose. Tilgjengelig når knappen Vis i diagram i skuffen Agenter klikkes.
- Tjenestenivå – (bare interaktive tjenestekøer) Prognose på nytt. Tilgjengelig når du klikker på knappen Vis i diagram i skuffen Tjenestenivå.
- Maksimalt antall kontakter i kø – (bare ikke-interaktive servicekøer) Faktisk. Tilgjengelig når knappen Vis i diagram i skuffen Maksimalt antall kontakter i kø klikkes.

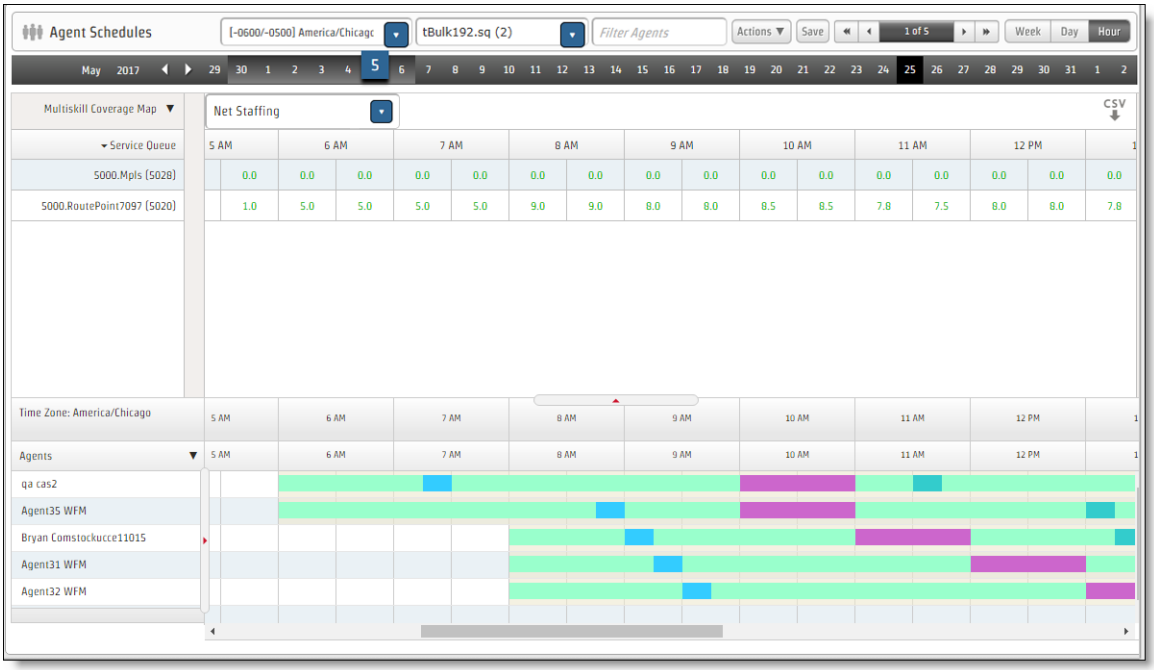
Dataene som brukes til å opprette diagrammet, gis i tabellform i skuffer nederst i diagrammet. Tabellskuffene viser følgende beregninger for 30-minutters intervaller:

- Tilgjengelige kontakter – Prognose, Faktisk og Ny prognose. Hvis verdien for Kontaktprognose er aktivert på siden Globale innstillinger (Aktiver prognoser for kunder), kan den ha opptil to desimaler, men bare én vises.
- Gjennomsnittlig behandlingstid – prognose, faktisk og ny prognose.
- Agenter – Prognose, Planlagt, Faktisk og Ny prognose.
- Tjenestenivå – (bare interaktive tjenestekøer) Prognose, Planlagt, Faktisk og Ny prognose.
- Maksimalt antall kontakter i kø – (bare ikke-interaktive tjenestekøer) Faktisk.

Tabelldataene kan eksporteres i CSV format ved å klikke på nedlastingsikonet for CSV til høyre for Metrics-etiketten.

Dekningskart for flere ferdigheter

Visningen Dekningskart for flere ferdigheter viser bemanningsnivåene for bestemte servicekøer som ellers blandes sammen i andre dekningsvisninger. Dette alternativet er bare tilgjengelig når du viser tidsplaner for en servicekøgruppe eller en servicekø på zoomnivået Time.



Du kan vise følgende beregninger for hver servicekø på 30-minuttersintervallnivået:

- Prognose for agenter
- Agenter planlagt
- Nettobemanning – standardvisning. Nettobemanning beregnes slik:

  Netto bemanning = planlagte agenter – agentprognose

Tabellen inneholder data for settet med alle servicekøer som de synlige agentene kan arbeide med. Bare servicekøer med en prognose for den valgte dagen vises. En agent kan arbeide med en servicekø hvis de er tilordnet tjenestekøen via kompetansetilordninger eller en flerkompetansegruppe, eller hvis de har en planlagt aktivitet for servicekøen i løpet av den uken.

MERK: De synlige agentene er de som er synlige for deg basert på ditt syn.

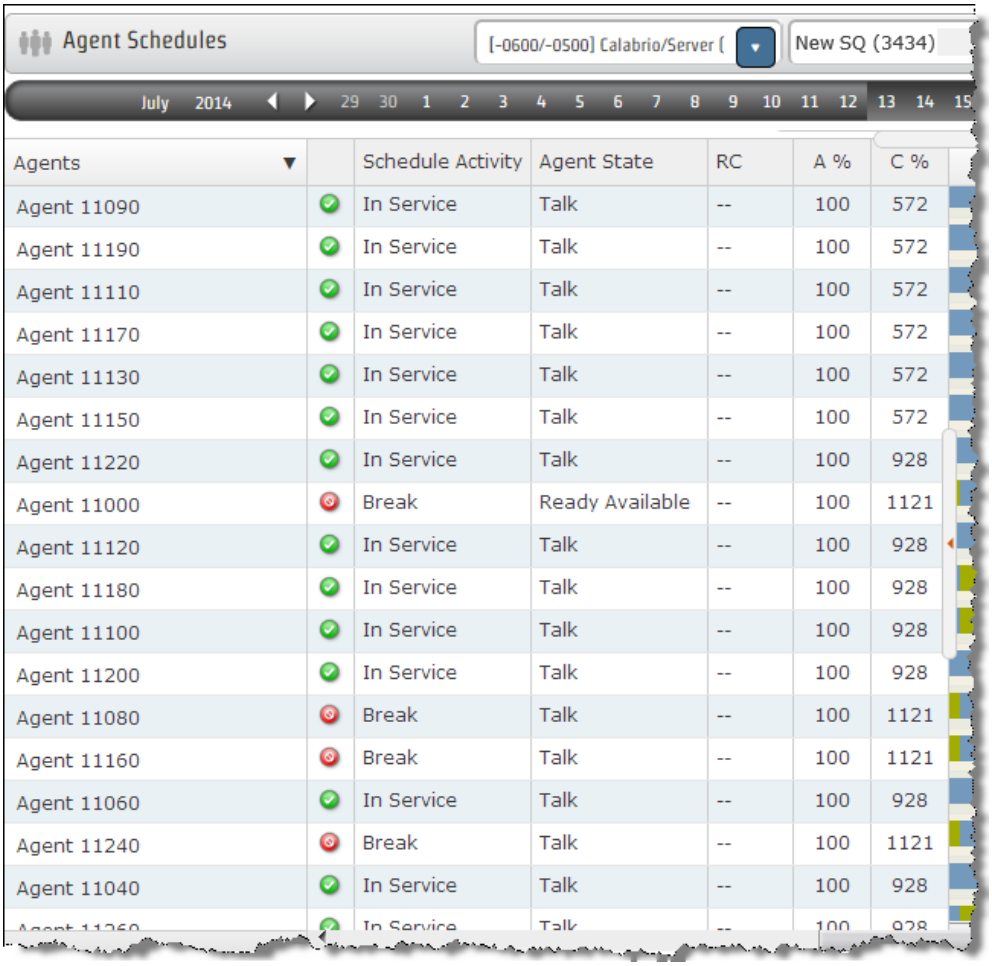
Dataene i tabellen er et øyeblikksbilde av databasen på det tidspunktet du valgte alternativet Multiskill Coverage Map. Eventuelle ulagrede endringer i tidsplanen gjenspeiles ikke i disse dataene. Når du endrer beregningen til visning, oppdateres dataene.

Klikk på ikonet for CSV nedlasting til høyre for Metrics-etiketten for å eksportere tabelldataene i CSV format.

Vise agentens etterlevelse og samsvar

Skuffen Etterlevelse viser agentdata i sanntid samt etterlevelse og samsvarsprosenter for agentene i agentlisten. Åpne og lukk den ved å klikke pilkontrollen til høyre for agentlisten. Når skuffen er åpen, oppdateres dataene hvert 30.

Skuffen Etterlevelse oppdateres ikke samtidig med widgeten Sanntidsetterlevelse i Data Explorer. Se widget for sanntidsetterlevelse.



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 samler inn agenttilstandsdata i sanntid fra ACD og sammenligner dem med agentplanene for å beregne etterlevelse og samsvarsprosent. Verdiene for etterlevelse og samsvar beregnes hvert 15. minutt.

MERK: Etterlevelse- og samsvarsprosentene i Adherence-skuffen oppdateres hvert 30. sekund og rundes opp til et helt tall. Disse prosentandelene kan være forskjellige fra

prosentandeler som vises i skuffen Etterslutningsdetaljer fordi hver skuff oppdateres med ulik hastighet, og skuffen Etterlevelsesdetaljer viser etterlevelse- og samsvarsprosentene som et desimaltall i stedet for et heltall.

VIKTIG En ekstra dataserver må opprettes for å sende produktivitetsdata til Data Explorer for agenter som støtter en ikke-interaktiv servicekø. Hvis denne ekstra Webex WFO Data Server ikke er det Er i bruk og en agent støtter en ikke-interaktiv servicekø, mottar ikke Data Explorer produktivitetsdata for denne agenten. Dette gjelder selv om informasjonen er synlig i skuffen Etterlevelsesdetaljer. Dette betyr at agenten ikke følger Data Explorer-rapporter.

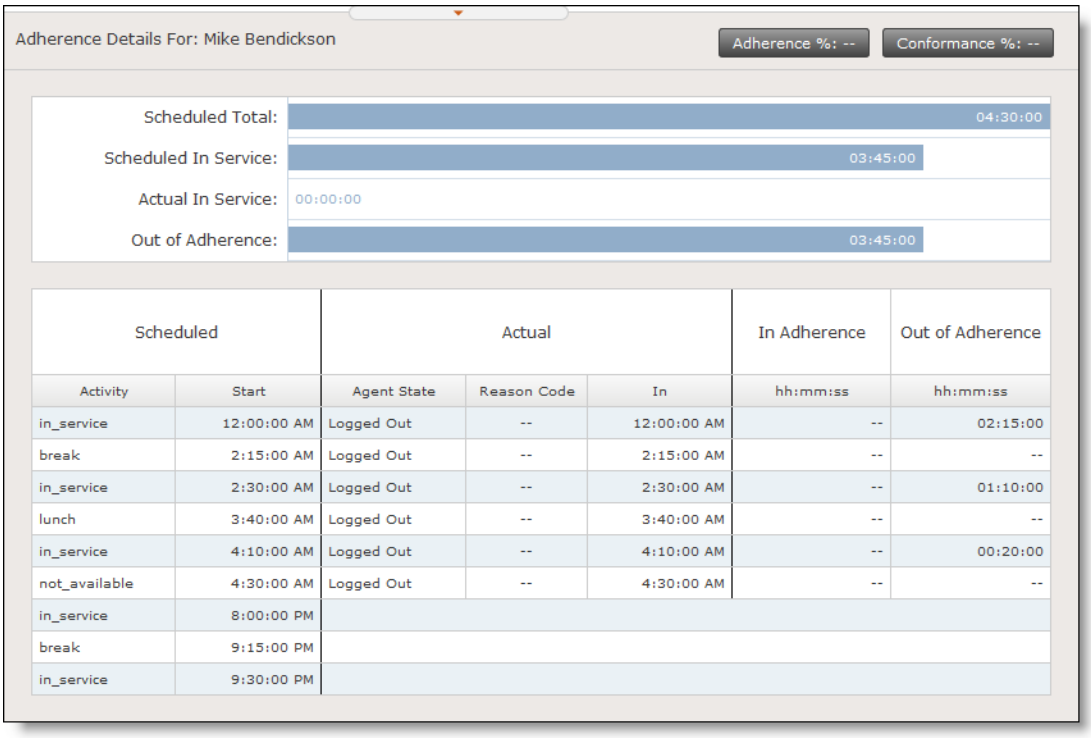
Tabellen nedenfor viser feltene i Etterfølger-skuffen.

Felt	Beskrivelse
Agenter	Agentens navn.
Røde eller grønne kuleikoner	En grønn ball indikerer at agenten er i overholdelse. En rød ball indikerer At agenten ikke overholder.
Planlegg aktivitet	Agentens gjeldende planlagte aktivitet.
Agenttilstand	Agentens ACD agenttilstand.
RC	Årsakskoden eller beskrivelsen (hvis aktuelt) som er knyttet til agentens ACD tilstand. Årsakskodene er de som er knyttet til agentens hovedtjenestekø.
A %	Agentens etterlevelsesprosent. Etterlevelse er den prosentvise tiden agenter følger tidsplanene sine. Når WFM beregner etterlevelse, tar hensyn til planlagte ankomst- og avgangstider, pauser, lunsjer og tid brukt på planlagte aktiviteter. Den sammenligner deretter den faktiske aktiviteten med den planlagte aktiviteten hvert millisekund gjennom arbeidsskiftet. En agent som er planlagt å være i tjeneste kl. 09.00 og logge av kl. 16.00, og som holder seg til denne planen hele dagen, følger for eksempel 100 %. Etterlevelse beregnes med følgende formel: [(konfigurert tidsplan etterlevelse minutter − minutter ikke i etterlevelse) ÷ konfigurert tidsplan etterlevelse minutter] × 100

Felt	Beskrivelse
	I denne formelen er "konfigurerte minutter for planlagt etterlevelse" summen av tiden som er planlagt for aktiviteter der alternativet Beregn etterlevelse er satt til Ja (se Tilpasse tilordninger for etterlevelsestilstand). **Hvis** formelen gir et negativt tall, viser feltet null.
C %	Agentens samsvarsprosent. Samsvar er den prosentvise tiden en agent arbeider riktig tid, uavhengig av når på dagen agenten arbeider. Tidsplansamsvar tar ikke hensyn til ankomst- og avgangstider. En agent som for eksempel er planlagt å arbeide fra 08.00 til 16.00, men i stedet arbeider fra 10.00 til 18.00, vil være i samsvar med, men ikke overholde, tidsplanen. Samsvar beregnes i henhold til følgende formel: (total tid en agent er i tilstanden Klar, Snakkis, Vent eller Arbeid) ÷ (total gjeldende planlagt tid i drift) × 100 Tiden under tjenesten inkluderer ikke lunsj, pauser, prosjekter eller unntak. **MERK** (kun Five9 ACDer) Sanntidsdata registreres i intervallet i løpet av intervallperioden. Dataene Kan hentes av webtjenester API forespørsler bare et visst antall ganger per minutt, per time og per dag. (Rådfør deg med Five9 kundestøtte for mer informasjon om disse grensene og hvordan du endrer dem om nødvendig. API-ene som brukes er getUsersInfo, getSkills, getAgentGroups og runReport.) Hvis intervallet er satt til en verdi som er for liten, kan data derfor gå glipp av data i opptak etter at maksimalt antall forespørsler om API er gjort for timen, hvis tiden mellom siste tillatte registrering og begynnelsen av neste time er lengre enn opptaksintervallet. For å bestemme den laveste intervallterskelen, bruk denne formelen: 3600 ÷ maksimalt API anrop per time = minimumsintervall i sekunder

Vise detaljert etterlevelse for en agent

Skuffen Etterlevelsesdetaljer åpnes og lukkes ved å klikke på navnet til en agent i agentlisten. Den viser hvor godt agenten har opprettholdt tidsplanen siden starten av dagen. Etterlevelse beregnes ved hjelp av agenttilstandsdata som er registrert fra ACD i sanntid. Derfor gjenspeiler verdiene som vises øverst i skuffen Etterlevelsesdetaljer (Planlagt totalsum, Planlagt i drift, Faktisk i drift og Ikke i drift) dataene på det tidspunktet du åpner skuffen, og kan avvike fra verdiene som vises i detaljdelen. Du kan oppdatere dataene i skuffen ved å lukke dem og deretter åpne dem på nytt.



Du kan bruke skuffen Etterlevelsesdetaljer til å gjøre følgende:

- Sammenlign agentens planlagte aktiviteter med sanntidsstatistikk om agenten fra ACD
- Tolke etterlevelsesstatistikk

Tabellen nedenfor beskriver skuffefeltene for Etterlevelsesdetaljer.

Søyle	Beskrivelse
Etterlevelse %	Agentens etterlevelsesscore. Prosentverdien oppdateres hver gang Skuffen åpnes. Verdien vises som et desimaltall og beregnes hvert 15. minutt.

Søyle	Beskrivelse
	Denne verdien kan avvike fra A-verdien i Adherence-skuffen fordi hver skuff oppdateres med ulik hastighet Og fordi verdiene er avrundet i Etterlevelse-skuffen.
Samsvar %	Agentens samsvarspoengsum. Prosentverdien oppdateres hver Når skuffen åpnes. Verdien vises som et desimaltall og beregnes hvert 15. minutt. **Denne** verdien kan avvike fra verdien C % i Etterfølger-skuffen fordi hver skuff oppdateres med forskjellig hastighet Og fordi verdiene er avrundet i Etterlevelse-skuffen.
Planlagt totalsum	Den totale tiden agenten er planlagt å arbeide for den valgte datoen. Hvis den Valgt dato er gjeldende dato, verdien beregnes til det tidspunktet skuffen ble åpnet. Denne verdien inkluderer kun betalt tid, ikke ubetalt tid.
Planlagt i drift	Den totale tiden agenten er planlagt å være i drift og tilgjengelig for Behandle anrop for gjeldende dato når skuffen åpnes. Når agenter er i tjeneste, er de enten klare til å håndtere et anrop eller allerede behandler et anrop.
Faktisk i bruk	Den totale tiden agenten er klar eller håndterer på gjeldende tidspunkt for Gjeldende dato. **MERK:** I tjenestetiden er utelukkende basert på sanntidsfeeden fra ACD og inkluderer eventuell tid brukt av agenten i Klar, Tilstandene Snakk, Vent og Arbeid. Dette samsvarer kanskje ikke med tjenestetid i andre rapporter, siden de andre rapportene er basert på historiske datafeeder.
Uten etterlevelse	Den totale tiden agenten ikke overholder gjeldende dato på tidspunktet Skuffen åpnes.
Planlagt	En liste over planlagte aktiviteter og starttider for den valgte dagen.
Faktisk	De faktiske agentdataene for følgende tre verdier: ▪ Agenttilstand – Agentens tilstand fra ACD

Søyle	Beskrivelse
	▪ Årsakskode – Årsakskoden som er knyttet til tilstandene Ute av drift og Ikke klar ▪ Inn – Tidspunktet da agenten gikk inn i agenttilstanden
I tilslutning	Tiden i samsvar for hver agenttilstand. Hvis den valgte datoen er den Gjeldende dato, beregnes verdien frem til gjeldende klokkeslett.
Uten etterlevelse	Tiden utenfor overholdelse for hver agenttilstand. Hvis den valgte datoen er den Gjeldende dato, beregnes verdien frem til gjeldende klokkeslett.

Optimaliser pauser og lunsjer

Med handlingen Optimaliser tidsplaner kan du maksimere dekningen uten å kjøre en ny plan. Det er mulig at en rekke ting har endret seg siden tidsplanen ble kjørt (unntak ble lagt til, agenter tok fri og så videre) som påvirker dekningen. Optimalisering av tidsplaner ved å flytte lunsjer og pauser bidrar til å kompensere for dette.

Optimalisering påvirker bare arbeidsbetingelsesaktiviteter (lunsjer og pauser) i arbeidsskift som har planlagte aktiviteter for den valgte servicekøen eller multiferdighetsgruppen som inkluderer den valgte servicekøen for den valgte datoen.

> **Dette** kan føre til dårligere dekning for andre servicekøer som agenten er planlagt for på denne datoen. For hver eksisterende arbeidsbetingelsesaktivitet i skiftet flytter optimalisereren bare disse Aktiviteter innenfor feltgrensene for begrensningene og justeringen av maksimal optimalisering (hvis de er angitt). Dette gjøres for både betalte timer og skiftlengde arbeidsforhold som for tiden er i agentens arbeidsskift. Optimalisereren flytter ikke pauser og lunsjer som er lagt til via handlingen Sett inn aktivitet på siden Agentplaner. Det er lurt å kjøre optimereren før du endrer pauser og lunsjer manuelt.

Denne handlingen er tilgjengelig på siden Agentplaner for gjeldende og fremtidige datoer når en servicekø er valgt og det er minst én agent planlagt. Den er ikke tilgjengelig når du velger en servicekøgruppe, kompetansetilordning, gruppe eller egendefinert gruppering.

> **MERK** For å optimalisere gjeldende datoplaner, må lunsjer og pauser begynne minst én time fra gjeldende tid (avrundet opp til nærmeste fem minutter), og det må være minst ti minutter tilgjengelig Før slutten av potensielle lunsjer eller pauser. Manuelle endringer er alltid tillatt.

Agenter optimaliseres i den rekkefølgen de vises på siden Agentplaner. Du kan endre denne rekkefølgen ved å bruke rullegardinmenyen Agentkolonne for sortering eller ved å feste agenter til toppen av listen. Optimalisering påvirker alle agenter på flere sider, ikke bare de på den synlige siden.

> **MERK:** Optimaliseringsprogrammet kan konfigureres til å kjøre fra 1 til 30 ganger hver gang du klikker handlingen (se "Maksimale forsøk på planleggingsoptimalisering" i innstillingene Konfigurere systemomfattende WFM siden). Som standard går den gjennom agentens tidsplaner opptil 10 ganger. Hvis den oppnår maksimal optimalisering før den konfigurerte grensen er nådd, stopper den.

Du mottar en varslingsmelding etter handlingen som angir hvor mange agenter og tidsplaner som ble optimalisert. Når du lukker varslingsmeldingen, oppdaterer systemet den gjeldende siden for alle agenter som har fått optimalisert lunsjer og pauser. De endrede agentplanene lagres ikke før du klikker på Lagre.

Tidsplaner for agentene som er optimalisert, utvides til to oppføringer for denne datoen, som om du dobbeltklikket agentens tidsplan. Hvis du velger en annen dato i planleggingsuken der agenten ikke er optimalisert, utvides ikke agentens tidsplan. Hvis du klikker tilbake til datoen som ble optimalisert, utvides agentens tidsplan på nytt. Utvidelsen av tidsplanen for to oppføringer for agenten på en dato opprettholdes til ett av følgende skjer:

- En annen optimalisering gjøres på en bestemt dato
- Siden oppdateres
- Agentplanen dobbeltklikkes
- Tidsplanen lagres eller forkastes

Utvidelsen av tidsplanen for to oppføringer gjelder over flere sider.

Du kan gjøre ytterligere endringer i de optimaliserte tidsplanene ved å dobbeltklikke en tidsplan for å vise utvidelsen av tidsplanen med to oppføringer. Du kan kjøre optimizeren flere ganger på samme dato uten å lagre og kjøre optimalisereren på flere datoer i samme planlagte uke uten å lagre mellom hver optimaliserte dato.

Når du har kjørt optimizer og viser de utvidede radene med optimaliserte tidsplaner, er følgende sant:

- Du kan ikke utelukke agenter fra å bli optimalisert. Du må enten lagre eller forkaste alle optimaliserte tidsplaner for agentene.
- Du kan ikke velge bestemte optimaliserte agentplaner som skal lagres.

Slik optimaliserer du tidsplaner:

1. På siden Agentplaner klikker du **Handlinger og velger** Optimaliser tidsplaner .
2. Konfigurer optimaliseringshandlingen.
   - Velg en bestemt dato eller en bestemt datoperiode. Gjeldende dato er valgt som standard. Datoen eller datointervallet du velger, må være innenfor planleggingsuken.
   - Hvis du vil utelate bestemte agenter fra optimalisering, flytter du dem fra ruten Tilordnet til ruten Tilgjengelig. Som standard er alle agenter i tidsplanen oppført i ruten Tilordnet.
   - Velg om du vil at pauser, lunsjer eller begge deler skal optimaliseres. Som standard velges både pauser og lunsjer.
3. Klikk på **Optimaliser**. Optimalisereren kjører det konfigurerte antallet ganger, eller til tidsplanen er optimalisert, og viser en melding som forteller deg hvor mange agenter som ble optimalisert og hvor mange aktiviteter som ble flyttet.
4. Hvis ønskelig, optimaliser tidsplanen på nytt. Du kan kjøre handlingen så mange ganger du vil. Hver gang den kjører det konfigurerte antallet ganger gjennom tidsplanen. Når optimaliseringsprogrammet er ferdig, vises tidsplanene som ble endret, i redigeringsmodus (delt inn i to stolper). Du kan se gjennom endringene og eventuelt gjøre manuelle endringer. Hvis du optimaliserer et datoområde, kan du se endringene som er gjort på hver dato i området.
5. Når du er ferdig, klikker **du Lagre** for å lagre endringene som er gjort i planen.

Begrensninger for optimalisering

Optimalisereren vurderer disse aktivitetsbegrensningene for arbeidsforhold når du flytter lunsjer og pauser:

- Minimal forsinkelse
- Maksimal forsinkelse
- Minimumsintervall
- Økning
- Feltgrense for maksimal optimaliseringsjustering (hvis det er angitt)

Lunsjen eller pausen flyttes ikke hvis disse begrensningene ikke kan oppfylles, eller hvis følgende er oppfylt:

- Stedet lunsjen eller pausen kan flyttes til, er for øyeblikket okkupert av en annen lunsj, pause, prosjekt eller unntak.
- Lunsjen eller pausen krysser midnatt.

- Lunsjen eller pausen er fjernet fra arbeidstilstanden, eller den er fjernet og deretter lagt til igjen.

Hvis begrensningen for aktiviteten har endret seg slik at aktiviteten ikke kan flyttes i fremtiden, flyttes den ikke.

Optimalisereren vil ikke legge til eller slette lunsjer eller pauser, og den vil heller ikke endre attributtene (navn, type, varighet, betalt delvarighet og farge).

Optimalisereren vil ikke flytte lunsjer og pauser oppå eller delvis under eksisterende unntak, prosjekter, lunsjer eller pauser. Hvis en lunsj eller pause har både en betalt og en ubetalt del, vil ikke optimalisereren forsøke å bytte som vises i den ikke-overlappende delen. Den plasserer alltid den betalte delen før den ubetalte delen.

Eksempler på optimalisering

Eksempel 1: Pause manuelt flyttet av administrator i enkeltskift, maksimal optimaliseringsjustering ikke angitt

En agent har et skift på fire timer (9:00 AM–13:00) med én pause (10:30 AM), og du flytter pausen til 12:00. Pausen har en minimumsforsinkelse på én time og en maksimal forsinkelse på to timer i en arbeidstilstand på fire timer.

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

Når du har gjort den manuelle endringen, viser tidsplanen pausen klokken 12:00:

Etter å ha optimalisert lunsjer og pauser, flyttes pausen mellom 10:00 og 11:00 AM.

Eksempel 2: Pause manuelt flyttet av administrator i enkeltskift, maksimalt optimaliseringsjusteringssett

En agent har et skift på fire timer (9:00 AM–13:00) med én pause (10:30 AM), og du flytter pausen til 12:00. Pausen har en minimumsforsinkelse på en time og en maksimal forsinkelse på to timer i en fire timers arbeidstilstand med en femten minutters maksimal optimaliseringsjustering.

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

Når du har gjort den manuelle endringen, viser tidsplanen pausen klokken 12:00:

Etter optimalisering av lunsjer og pauser er det ingen endring i agentplanen.

Vise planleggingsrapporter

Hvis du vil ha informasjon om standardrapportene for QM og WFM som følger med Webex WFO, og instruksjoner om hvordan du kjører en standardrapport, kan du se QM standardrapporter og WFM standardrapporter.

MERK WFM Rapporter gjenspeiler data slik de vises i tidssonen for leieren som er konfigurert av systemansvarlig. Hvis du ber om en WFM rapport og visningstidssonen er forut for leiertiden Sone, kan det hende at rapporten ikke inneholder noen data.

Noen verdier i rapporter er beregnede verdier og kan rundes opp eller ned. På grunn av denne avrundingen kan de avvike noe fra historiske dataverdier.

Lag langsiktige planer

Å lage langsiktige planer innebærer følgende:

- Estimere fremtidige kontaktsenterbehov og kostnader.
- Konfigurer og administrer agentfritid.

Anslå fremtidige behov

Strategisk planlegging-delen av Application Management gjør det mulig å estimere fremtidige kontaktsenterkrav og kostnader.

Administrer strategiske ressurser

Bruk siden Strategiske ressurser til å opprette, redigere og slette strategiske ressurser. Strategiske ressurser er menneskene og kapitalutstyret som utgjør kontaktsenteret ditt. De strategiske ressursene du konfigurerer her, brukes til å generere strategiske planleggingsrapporter som estimerer fremtidige kostnader og krav.

> **NOTAT**
> Hvis du vil ha informasjon om standardrapportene for QM og WFM som følger med Webex WFO, og instruksjoner om hvordan du kjører en standardrapport, kan du se QM standardrapporter og WFM standardrapporter .

Basisressursen er agenten. Alle andre ressurser beregnes direkte eller indirekte når det gjelder antall agenter i kontaktsenteret.

> **EKSEMPEL** Du konfigurerer én administrator for hver 50 ledere, og du konfigurerer én leder for hver 20. agent. En tilsynsperson har et direkte forhold til antall agenter, og en Administrator har et indirekte forhold til antall agenter gjennom antall overordnede.

> **Agentressursen** er en systemressurs. Du kan redigere detaljene for agentressursen, men du kan ikke slette den.

Følgende felt vises på denne siden.

Felt	Beskrivelse
Ressursnavn	Navnet på denne ressursen. Dette navnet må være unikt.
Ressurs Kategori	Ressurstypen. Ressursen kan være en menneskelig ressurs (ansatte og entreprenører) eller en kapitalpost (utstyr, møbler og inventar).
Ressurskostnader	Ressursens kostnad per måned, per år eller som en engangsutgift. Kostnaden må være et heltall som er større enn eller lik null. Hvis du velger engangsutgifter, angir du ressursens levetid i måneder. Denne verdien må være et heltall (0–999).
Ressursforhold	Forholdet mellom en forekomst av denne ressursen og mengden av en annen Strategisk ressurs til en annen ressurs. Denne verdien må være et tall (0–

Felt	Beskrivelse
	9999). Direkte eller indirekte defineres hver ressurs i forhold til agentressursen. **Dette** feltet finnes ikke for Agent-systemressursen, siden agenten er basisressursen.
Gjeldende antall ressurser	Det gjeldende antallet av denne strategiske ressursen i kontaktsenteret. Denne Verdien må være et tall (0–99999). Hvis ressursen er en menneskelig ressurs, bruker du antall FTE agenter. Hvis den strategiske ressursen er en engangsutgift, bruk antall ressurser hvis kostnad ennå ikke er fullstendig amortisert.

Administrere ansettelsesplaner

Bruk siden Ansettelsesplaner til å opprette, redigere og slette ansettelsesplaner. En ansettelsesplan er en sekvens med ansettelsestrinn som beskriver prosessen med å ansette agenter for å oppfylle fremtidige krav i kontaktsenteret. Ansettelsesplaner brukes sammen med strategiske ressurser og den strategiske prognosen for å generere rapporten.

Når du har opprettet en ansettelsesplan, endres ikke de individuelle ansettelsestrinnene, selv om disse trinnene redigeres eller slettes på siden Ansettelsestrinn. Se Administrere ansettelsestrinn.

Følgende felt vises på denne siden.

Felt	Beskrivelse
Navn på plan	Navnet på ansettelsesplanen. Dette navnet må være unikt.
Detaljer om planen	En liste over tilgjengelige og tilordnede ansettelsestrinn for ansettelsesplanen. Du kan omorganisere de tilordnede ansettelsestrinnene ved hjelp av pil opp/ned. Listen over tilgjengelige ansettelsestrinn viser trinnnavnet, varigheten og frafallsraten.

Administrere ansettelsestrinn

Bruk siden Ansettelsestrinn til å opprette, redigere og slette ansettelsestrinn. Et ansettelsestrinn er en del av en ansettelsesplan. Måledataene du konfigurerer for hvert trinn, brukes til å bestemme hvor mange kandidater som må angi ansettelsesforløpet for å oppfylle fremtidige agentkrav, som bestemt av en strategisk prognose.

For at ansettelsestrinnene skal kunne brukes til prognoser, må de utføres som en del av en ansettelsesplan på siden Ansettelsesplaner. Se

Administrer ansettelsesplaner.

NOTAT

Redigering av et ansettelsestrinn på denne siden påvirker ikke ansettelsesplaner som inkluderer det trinnet. Hvis du for eksempel oppretter et trinn med en varighet på fem dager, legger det til i en ansettelsesplan og senere endrer varigheten for dette trinnet til tre dager, beholder trinnet i ansettelsesplanen en varighet på fem dager. Hvis du legger til trinnet i en annen ansettelsesplan, er varigheten i den nye ansettelsesplanen tre dager.

På samme måte vil ikke sletting av et ansettelsestrinn på denne siden fjerne det fra noen ansettelsesplaner som det allerede er lagt til i.

Følgende felt vises på denne siden.

Felt	Beskrivelse
Trinn navn	Navnet på ansettelsestrinnet. Dette navnet må være unikt.
Varighet (Duration)	Antall dager trinnet varer. Denne verdien må bestå av et heltall (1–999).
Slitasje Rate	Antall kandidater av 100 som faller fra ansettelsesprosessen i løpet av dette trinnet. Denne verdien må bestå av et heltall (1–100).

Analysere skiftkostnader for en servicekø

En forespørsel om analyse av skiftbudsjett genererer dataene som trengs for å analysere skiftkostnader for én eller flere servicekøer.

Det må være en produksjonsprognose for perioden du vil analysere for at forespørselen skal kjøres.

Når du har kjørt denne forespørselen, kan du kjøre en rapport for analyse av skiftbudsjett. Denne rapporten viser kostnaden per skift for en servicekø. Du kan bare vise denne rapporten for servicekøer der du tidligere har sendt inn en forespørsel om analyse av skiftbudsjett.

Generere en forespørsel om analyse av skiftbudsjett

1. På siden Forespørsel om budsjettanalyse for skift angir du en startdato og sluttdato for perioden du vil analysere dataene for.
2. Velg én eller flere tjenestekøer.

3. Legg til parametrene for skiftene du vil analysere. Klikk **Legg til** for å legge til en rad i tabellen, og angi deretter skiftparametrene for hver rad:
   - Velg lengden på skiftet fra rullegardinlisten.
   - Angi ønsket utnyttelsesprosent. Dette er prosentandelen av tiden agenter er i bruk.
   - Angi maksimalt antall agenter som er tilgjengelige for arbeid. Hvis du vil at WFM skal finne ut av dette, skriver du inn 9999.
   - Velg ukedagene du vil bruke i analysen. Velg **Alle** for å velge hver ukedag med ett klikk.
4. Planlegg forespørselen. Forespørselen kjøres som standard umiddelbart.

Administrere agentfritid

Med delen Ferieplanlegging i Programbehandling kan du konfigurere og administrere agentfritid.

Administrere profiler som tilsvarer hele tiden

Hvis du bruker funksjonene for strategisk planlegging og ferie, må du opprette profiler som tilsvarer full tid og tilordne agenter til disse profilene. WFM bruker fulltidsekvivalenter profiler når de lager strategiske planer og analyserer ferieforespørsler.

En heltidsekvivalent (FTE) er lik antall totalt planlagte persontimer dividert med antall timer per uke som utgjør en heltidsperson (for eksempel 40 timer eller 35 timer). En FTE kan bestå av flere deltidsansatte som har en samlet arbeidstid i løpet av en uke som tilsvarer heltidspersonen, men som kanskje ikke medfører stønadsutgifter.

For prognose- og planleggingsformål må du angi antall timer en agent betales per uke (for eksempel 20, 35 eller 40 timer). WFM bruker denne verdien til å bestemme antall FTE agenter som kreves for en prognose. Hvis antall betalte timer er 40 og prognosen krever 80 timer, trenger du to heltidsagenter.

> **EKSEMPEL** Et kontaktsenter har 100 agenter. En FTE er 40 betalte timer per uke (160 timer per måned), og en FTE agent tjener $3,000 per måned. Alle agenter er pålagt å ta åtte timer med Trening denne måneden. Det er 800 timer trening for måneden (100 × 8). Hvis du endrer antall timer opplæring til FTE, trenger du fem årsverk (800 ÷ 160), noe som tilsvarer $15,000 brukt på opplæring denne måneden (5 × $3,000). Ved å bruke strategisk planlegging for å bestemme kostnadene på forhånd, kan ledere be om færre treningstimer i forhold til budsjettet eller spre opplæringen ut over en periode på to eller tre måneder.

Feltbeskrivelser

Bruk siden Profiler for fulltidsekvivalenter til å opprette, redigere og slette profiler som tilsvarer fulltidsekvivalenter. Feltene på siden Profiler for fulltidsekvivalenter er beskrevet nedenfor.

Felt	Beskrivelse
FTE-navn	Et unikt navn for FTE-profilen.
Minimum timer per uke	Minimum antall betalte timer per uke for denne profilen.
Maks antall timer per uke	Maksimalt antall betalte timer per uke for denne profilen.
Tilordne agenter	Tilordne agenter til denne profilen. Dette kreves for ferieplanlegging. En Agenten kan ikke be om fri med mindre agenten er tilordnet en FTE profil.

Behandle ferietyper

På siden Ferietyper kan du opprette og administrere ferietyper og knytte unntak til bestemte ferietyper. Dette lar deg tilpasse nøyaktig hva hver ferietype betyr i kontaktsenteret ditt.

> **Ferietyper** du oppretter, tilordnes automatisk til Enterprise-visningen og visningene som er tilordnet til deg.

Unntak er aktiviteter som tar agenter bort fra å være i tjeneste. Du kan tilordne flere unntak til samme ferietype, men hvert unntak kan bare tilordnes til én ferietype. Du må velge ett unntak for å være arbeidsflytunntaket. Hvis du vil ha mer informasjon om arbeidsflytunntak, kan du se Automatisere behandling av agentforespørsler.

Eksempler på ferietyper omfatter følgende:

- Sykedager
- Juryens plikt
- Flytende helligdager
- Ferie

Ved hjelp av ferietyper og ferieplaner lar Webex WFO deg spore hvor mange timer av hver type ferie som har blitt brukt av en agent.

I systemer med HRMS-integrasjon (se "Integrating Your HRMS with Webex WFO" i *Webex WFO Data Import Reference Guide*), eksporteres denne informasjonen til en fil som kan importeres til HRMS daglig.

> **MERK:** Hvis du integrerer med HRMS, konfigurerer du ikke ferieplaner i Webex WFO. De er satt opp i HRMS.

I systemer uten HRMS-integrering brukes denne informasjonen i ferieplanen som er konfigurert for hver agent. I begge systemene vises ferietimene som er tilgjengelige for en agent, på siden Administrer brukere og kan rapporteres i feriestatusrapporten.

Opprette en ferietype

1. Velg **Opprett en ny ferietype**.
2. Skriv inn et ferietypenavn i **Ferietype-feltet** (for eksempel "Sykedager" eller "Sorgpermisjon").
3. Velg ett eller flere unntak som skal gjelde for denne ferietypen.
4. Klikk på **Lagre**.

Når du har opprettet en ferietype, kan du ta den med i én eller flere ferieplaner (se Administrere ferieplaner).

Redigere en ferietype

1. Velg **Rediger eller slett en eksisterende ferietype**.
2. Velg en ferietype fra **rullegardinlisten Ferietype** .
3. Gjør eventuelle nødvendige endringer i ferietypen.
4. Klikk på **Lagre**.

Slette en ferietype

1. Velg **Rediger eller slett en eksisterende ferietype**.
2. Velg en ferietype fra **rullegardinlisten Ferietype** .
3. Klikk på **Slett**.

> **MERK:** Du kan ikke redigere eller slette ferietyper som ikke er innenfor visningen. Hvis en ferietype i visningen har tilordnede unntak som ikke er innenfor visningen, kan du ikke redigere dette Ferie type. Dette sikrer at du ikke utilsiktet kan fjerne unntak du ikke kan vise.

Når du sletter en ferietype, slettes den fra alle ferieplaner som bruker den.

Feltbeskrivelser

Bruk siden Ferietyper til å tilordne unntak for hver ferietype.

Feltene på siden Ferietyper når du redigerer eller sletter en eksisterende ferietype, eller når du oppretter en ny ferietype, er beskrevet nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Unntak	Tilordner unntak til ferietypen. Velg ett unntak som arbeidsflytunntaket som brukes for denne ferietypen. **MERK:** Det må angis et arbeidsflytunntak for hver ferietype for at forespørsler om fritid skal godkjennes automatisk via en arbeidsflyt (se Automatisere behandling av agentforespørsler hvis du vil ha mer informasjon).
Ferie Type	Navnet på ferietypen.

Administrere ferieplaner

Ferieplaner definerer fritidsplanene som er tilordnet til agenter. Du kan opprette flere ferieplaner for å administrere fritid for ulike typer agenter (for eksempel deltidsagenter og heltidsagenter). Ferieplaner bruker ferietyper til å beskrive hvordan agenter sporer fritiden (se Behandle ferietyper). Hvordan dette håndteres, er spesifikt for kontaktsenteret ditt.

BESTE PRAKSIS Individuelle ferieplaner er ment (men ikke påkrevd) å strekke seg over et helt år (1. januar til og med 31. desember).

Siden Ferieplaner finnes bare i systemer som ikke bruker HRMS-integrering. Systemer som bruker HRMS-integrasjon, får ferieplanene sine fra HRMS (se Integrere med et human resource management system).

Lag en ferieplan

1. Skriv inn et unikt navn på planen i **feltet Plannavn** .
2. Angi en planlagt startdato i **feltet Startdato** .
3. Angi en sluttdato i **feltet Sluttdato** .

4. Velg en **ferietype** du vil tilordne, og tildel timer til den. Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du oppretter ferietyper, kan du se Behandle ferietyper .
5. Tilordne agenter til ferieplanen.
6. Klikk på **Lagre**.

Redigere en ferieplan

1. Velg en ferieplan fra **rullegardinlisten Velg plan** .
2. Endre verdiene i et av ferieplanfeltene.
3. Klikk på **Lagre**.

Kopiere en ferieplan

> **Når** du kopierer et ferieabonnement, kopieres all informasjon i den opprinnelige planen (inkludert agenter som er tilordnet). Hvis det er noen *datooverlapping mellom de nye og opprinnelige ferieplanene, vil alle agenter* være
> Slettet fra den opprinnelige planen.

1. Velg en ferieplan fra **rullegardinlisten Velg plan** .
2. Skriv inn et navn på **ferieplanen i feltet Nytt plannavn** . Hvis den nye ferieplanen er den samme som den opprinnelige planen med neste års datoer, trenger du ikke å endre navnet på den nye ferieplanen.
3. Angi en planlagt startdato i **feltet Startdato** .
4. Angi en sluttdato i **feltet Sluttdato** .
5. Klikk på **Lagre**.

Slette en ferieplan

1. Velg en ferieplan fra **rullegardinlisten Velg plan** .
2. Klikk på **Slett**.

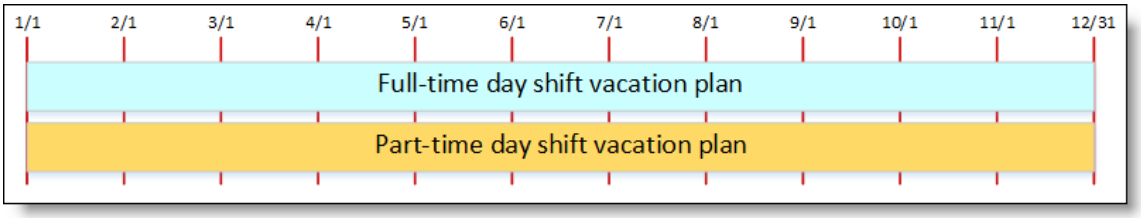
Eksempler på ferieplan

Din bedrift vil definere kravene til hver ferieplan. Følgende kan for eksempel være attributtene for en ferieplan for fulltidsagenter på startnivå (ferietyper er definert på siden Ferietyper):

Felt	Verdi
Navn på plan	Heltids dagskift (inngangsnivå)
Startdato	Januar 1, 2016
Sluttdato	Desember 31, 2016
Ferie Typer	▪ Personlige og sykedager - 24 timer ▪ Sorgpermisjon - 16 timer ▪ Flytende ferie - 24 timer ▪ Juryens plikt - 40 timer ▪ Feriedager - 80 timer
Tilordne agenter	▪ Adams, Ann ▪ Baker, Ben ▪ Clark, Charlotte etc.

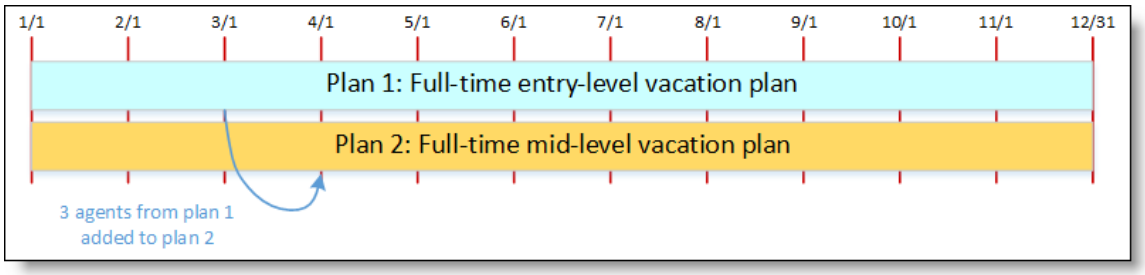
Du kan opprette ferieplaner med overlappende datoer. Agenter kan imidlertid bare tilordnes én enkelt ferieplan på en gitt dato.

Eksempel 1: Overlappende ferieplaner uten felles agenter



Dette er gyldige ferieplaner, for selv om de overlapper, er det ingen felles agenter mellom de to planene.

Eksempel 2: Flytte agenter mellom ferieplaner

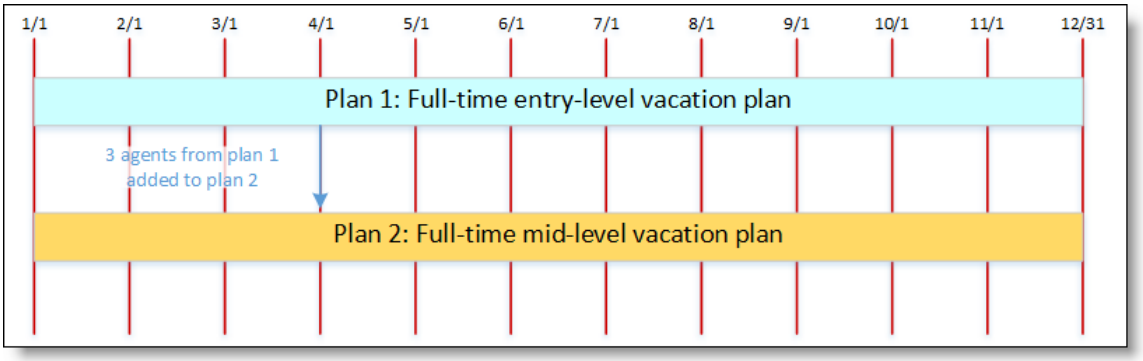


I dette eksemplet har kunden definert ferieplaner som varierer basert på nivået av agentopplevelse. 1. april vil tre agenter kvalifisere seg til å bli lagt til ferieplan 2. En administrator ønsker å proaktivt flytte disse agentene inn i ferieplan 2 den 1. mars.

Endringer i ferieplaner trer i kraft umiddelbart, og agenter kan ikke samtidig være i plan 1 og plan 2. Systemet viser en feilmelding.

Du kan utføre to handlinger i denne situasjonen:

- Tilordne agentene til Plan 2 den 1. Etter at agentene har blitt tildelt Plan 2, vil de ikke lenger bli tilordnet Plan 1 og vil være aktive i Plan 2. Fra 1. mars til 1. april vil de ha ferieprivilegiene tildelt Plan 2 (selv om de ennå ikke har tjent dem). Andre eksisterende aktører i Plan 1 vil ikke bli berørt av endringen.
- Avbryt endringen, og legg til agentene fra Plan 1 til Plan 2 1. april.



Feltbeskrivelser

Bruk siden Ferieplaner til å tilordne, opprette, redigere, kopiere eller slette ferieplaner.

En agent kan bare tilordnes til én ferieplan på en hvilken som helst dato (samme agent kan ikke tilordnes overlappende ferieplaner).

Feltene på siden Ferieplaner er beskrevet nedenfor.

Felter	Beskrivelse
Navn på plan	Et unikt navn på planen. **EKSEMPEL:** Et eksempel på et gyldig navn er "Heltid opptil 5 års tjeneste."
Velg Plan	Velg planen du vil kopiere, redigere eller slette.
Startdato	Startdatoen for ferieplanen, i ÅÅÅÅ-MM-DD-format. Alternativt kan du velge en dato ved hjelp av datovelgeren.
Sluttdato	Sluttdatoen for ferieplanen, i ÅÅÅÅ-MM-DD-format. Alternativt kan du velge en dato ved hjelp av datovelgeren.
Ferietyper / tildelte timer	Velg en tilgjengelig ferietype, og tildel antall timer for denne typen. Gjenta dette for hver ferietype du vil tildele timer til. Du kan legge til opptil 20 ferietyper i én ferieplan.
Tilordne agenter	Velg agentene du vil tilordne denne planen til. En agent kan være Tilordnet bare én plan på en gitt dato.
Nytt plannavn	Navnet på den nye ferieplanen du vil kopiere verdier til. Dette feltet vises bare når du velger alternativet Kopier plan.

Administrer fritidstildelinger

På siden Fritidstildelinger kan du angi den maksimale tiden agenter i en servicekø kan ta av hver dag i året.

Du kan konfigurere fritidstildelinger i FTE-er (heltidsekvivalenter) eller timer, avhengig av hvilken enhet administratoren har valgt på siden WFM Globale innstillinger (se Konfigurere systemomfattende WFM innstillinger).

Bruk av avspaseringstildelinger med forespørsler om avspasering

Når en leder godkjenner en agents avspaseringsforespørsel for enten en delvis eller en hel fridag, trekker WFM tiden agenten ber om, fra fritidstildelingene som er angitt for den dagen. Å se hvor mye fri som gjenstår på en bestemt dag, kan hjelpe både agenter og veiledere med å gjøre

Informerte beslutninger om å be om og godkjenne fri.

> **Hvis** forespørselen om fritid går gjennom en arbeidsflyt, må agenten ha konfigurert en hovedtjenestekø for at tildelingene skal beregnes riktig. Arbeidsflyten ser etter de viktigste Servicekø å trekke fra tildelinger fra.

Ledere og agenter kan se hvor mye av fritidstildelingene som gjenstår når de gjør følgende:

- Ledere – Se på kolonnen Tildelingsgap mens du ser gjennom forespørsler om fritid (se Godkjenn elleravslå forespørsler).
- Agenter – Se på kolonnen Tilgjengelig tildeling mens du oppretter forespørsler om fritid (se Be om fri).

> **MERK:** Denne funksjonen er bare tilgjengelig hvis administratoren har konfigurert WFM til å vise knappen Time Off Allotments (se Konfigurere systemomfattende WFM-innstillinger).

> **Agenter** vil aldri se en negativ verdi i fritidstildelingene. Hvis verdien går under null, vil agenten se en null som gjenværende tildeling. Dette fraråder agenter fra Tar fri på underbemannede dager.

Ledere og agenter ser gjenværende fritidstildelinger i årsverk eller timer, avhengig av hvilken enhet administratoren har valgt.

Beregne avspaseringstildelinger med forespørsler om avspasering

Avsnittene nedenfor forklarer hvordan WFM trekker frafallsforespørsler fra fritidstildelinger.

Avspaseringsforespørsler med årsverk eller timer

Når en leder godkjenner en forespørsel om fritid, avhenger beløpet WFM trekker fra avspaseringstildelingene for dagen for forespørselen, av om administratoren har konfigurert WFM til å vise FTE eller timer:

- FTE-WFM bruker følgende formel:

  Avspaseringstildelinger for dagen - (antall timer i en delvis eller hel dag avspaseringsforespørsel ÷ standard FTE per dag)

  > **MERK:** Standard FTE per dag konfigureres på siden Konfigurer systemomfattende WFM innstillinger.

- Timer – WFM bruker følgende formel:

Avspaseringstildelinger for dagen - antall timer i en delvis eller hel dagsavspaseringsforespørsel

Forespørsler om fritid hele dagen

I beregningene ovenfor avhenger hvor lang tid som trekkes fra en hel forespørsel om fritid, av om agentene har tidsplaner for dagene de ber om fri for:

- Agenter har tidsplaner – WFM bruker mengden betalt tid som agenten er planlagt å arbeide den dagen de ber om fri.
- Agenter har ennå ikke tidsplaner – WFM bruker en brøkdel av agentens minimumstimer per uke (konfigurert og tilordnet på siden Administrer profiler for full tidsekvivalent) til å beregne hvor mange timer som er lik en hel dag:

  Minimum timer per uke ÷ 5 = Antall timer i en hel dag avspaseringsforespørsel

> **MERK** Når agenter ber om fri for en dag som de ennå ikke har tidsplaner for, deler WFM alltid minimumstimene per uke med fem, ikke etter antall ukedager som Servicekøene deres er faktisk åpne.

Tabellen nedenfor viser hva som skjer med avspaseringstildelinger når tre agenter sender forespørsler om fritid for 10. september, og følgende betingelser er oppfylt:

- Agentene har ennå ikke terminlister for 10.
- Agentene har forskjellige minimumstimer per uke.
- Standard FTE per dag er 8 timer.
- Visningsenheten for avspaseringstildelinger er FTE-er.
- Avspaseringstildelingene for 10. september er 3 årsverk.

Forespørsel om fritid	Min. timer per uke beregning	Konsekvensberegning (FTE)
Agent A	20 min. timer. ÷ 5 = 4	4 ÷ 8 = 0,5 årsverk
Agent B	30 min. timer. ÷ 5 = 6	6 ÷ 8 = 0,75 årsverk
Agent C	40 min. timer. ÷ 5 = 8	8 ÷ 8 = 1,0 årsverk
TOTAL		2,25 årsverk

Etter at en veileder godkjenner disse avspaseringsforespørslene, er avspaseringstildelingene som gjenstår for 10. september 0,75 årsverk.

Hvis en agent tilhører flere servicekøer, avgjør lederen som godkjenner en forespørsel om fritid, hvilken servicekøs FTE tildeling den gjelder for.

Kopiere fritidstildelinger

Du kan kopiere fritidstildelingene for en servicekø til et annet år eller til en annen servicekø for et hvilket som helst år.

Kopieringshandlingen kopierer et helt år med fritidstildelinger samtidig, og den erstatter eventuelle fritidstildelinger som tidligere er konfigurert for tjenestekøen du kopierer til. Denne erstatningen skjer selv om du har angitt årsverk eller timer på færre måneder for tjenestekøen du kopierer enn for tjenestekøen du kopierer til.

Eksempel 1: Begge servicekøer har avspaseringsavtaler i et helt år

Listen nedenfor viser hva som skjer når du kopierer fritidstildelinger fra en servicekø som har et helt år med årsverk eller timer, til en annen servicekø som også har et helt år med årsverk eller timer:

- Situasjon – Tjenestekø A og servicekø B har begge konfigurert fritidstildelinger. Servicekø A har registrerte årsverk for hele 2018, og servicekø B har FTE-er eller timer angitt for hele 2019.
- Handling – Du kopierer fritidstildelingene som tjenestekø A har i 2018, til fritidstildelingene som servicekø B vil ha i 2019.
- Resultat – Tjenestekø A's fritidstildelinger erstatter alle fritidstildelinger i servicekø B. Servicekø Bs avspaseringstildelinger for 2019 er nå de samme som servicekø A's avspaseringstildelinger er for 2018.

Eksempel 2: Servicekøer har fritildelinger for ulike antall måneder

Listen nedenfor viser hva som skjer når du kopierer fritidstildelinger fra en servicekø som bare har en måned med FTE eller timer, til en annen servicekø som har et helt år med årsverk eller timer:

- Situasjon – Tjenestekø A og servicekø B har begge konfigurert fritidstildelinger. Servicekø A har bare FTE-er eller timer angitt for mars 2018, og servicekø B har FTE-er eller timer angitt for alle 2019.
- Handling – Du kopierer fritidstildelingene som tjenestekø A har i 2018, til fritidstildelingene som servicekø B vil ha i 2019.
- Resultat – Tjenestekø A's fritidstildelinger erstatter alle fritidstildelinger i servicekø B. Nå har ikke servicekø B bare samme årsverk eller åpningstider for mars 2019 som servicekø A har for mars 2018. Servicekø B har også samme årsverk for resten av 2019 som servicekø A har for resten av 2018, noe som betyr at den ikke har noen. Selv om

Servicekø A har bare fritidstildelinger konfigurert for én bestemt måned, kopieringshandlingen fyller alle andre måneder i tjenestekø Bs fritidstildelinger med tomme felt.

Fritidstildelinger og tidssoner

Listen over tildelinger av fritid som agenter ser i en forespørsel om fritid, gjenspeiler standard tidssone, selv om agentens forespørsel om fritid vises og sendes i agentens visningstidssone.

Fritidstildelinger tas ut av samlingen til en servicekø basert på hvilken dag mesteparten av tidsperioden dekker i standard tidssone. Hvis fritiden deles likt mellom to dager, tas tildelingen ut av samlingen for tidsperiodens startdato.

I tabellen nedenfor finner du eksempler på hva som skjer når en agents forespørsel om avspasering passerer midnatt i standard tidssone (PST). Som vist avgjør datoen da mesteparten av fritiden faller i standard tidssone, hvilket servicekøområde tildelingen tas ut av.

Forespørsel om avspasering (EST)	Standard tidssone (PST)	Påvirket tildelingsbøtte
10. oktober, 00:00 10. oktober, 24:00	10. oktober kl. 21:00 (3 timer) 11. oktober 21:00 (21 timer)	Oktober 11
10. oktober, 00:00 10 oktober, 05:00	9. oktober kl. 21:00 (3 timer) 10. oktober 02:00 (2 timer)	Oktober 9
10. oktober, 00:00 10 oktober, 06:00	9. oktober kl. 21:00 (3 timer) 10. oktober 03:00 (3 timer)	Oktober 9

Feltbeskrivelser

Bruk siden Fritidstildelinger til å angi, redigere, kopiere og slette fritidstildelinger for servicekøer. Feltene

på siden når du redigerer fritidstildelinger, er beskrevet nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Servicekø	Servicekøen du vil konfigurere tildelinger for.
År	Året du vil konfigurere tildelinger for.
Måned	Måneden du vil konfigurere tildelinger for. Hvis du velger en bestemt måned, kan du bare konfigurere tildelinger for den måneden. Hvis du velger Alle, kan du konfigurere tildelinger for hele året.

Felt	Beskrivelse
Rask oppføring	Hvis du raskt vil angi verdier i tildelingstabellen, angir du ønsket tildeling For hver ukedag. Denne verdien brukes deretter på hver tilsvarende ukedag i tildelingstabellen. Når markøren er i feltet for en bestemt dag, utheves de tilsvarende dagene i tildelingstabellen i blått. Du kan redigere verdiene i tildelingstabellen etter at du har fylt den ut ved hjelp av Hurtigoppføring. Du kan bare angi heltall i feltene for hurtigoppføring. Verdiene du angir, kan enten være FTE-er eller timer, avhengig av hvilken enhet administratoren har valgt (se Konfigurere innstillinger for hele systemet WFM).

Feltene på siden når du kopierer fritidstildelinger, er beskrevet nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Servicekø	Servicekøen med tildelingene du vil kopiere. År Året
med tildelingene du vil kopiere.	
Kopier til kø	Servicekøen du vil kopiere tildelingene til. Kopier til år
	Året du vil kopiere tildelingene til.

Agentavspaseringsrapporter

Hvis du vil ha informasjon om standardrapportene for QM og WFM som følger med Webex WFO, og instruksjoner om hvordan du kjører en standardrapport, kan du se QM standardrapporter og WFM standardrapporter.

Analysere kontakter, personer og prosesser

Analyse av kontakter, personer og prosesser innebærer følgende:

- Samle inn og behandle data med analyseoppgaver.
- Organiser data fra transkripsjoner, automatiserte skrivebordshandlinger og utløsere av Smart Desktop-hendelser.
- Se data i instrumentbord på siden Analytics-oversikt.

Opprett Analytics-oppgaver

Bruk Oppgavebehandling-siden til å samle inn og behandle data med Analytics-oppgaver. Disse oppgavene analyserer gjeldende eller tidligere registrerte data. Disse dataene kan inkludere lydopptak, e-posttekst og skrivebords- og hendelsesdata.
Webex WFO legger de behandlede dataene i en søkbar database.

Analytics-oppgaver kan være pågående (kjøres når nye data kommer inn i systemet) eller ad hoc (kjøres én gang på et planlagt tidspunkt og dato).

Når du planlegger Analytics-oppgaver, må du huske følgende punkter.

- Hvis en tale-til-tekst-oppgave mislykkes, prøver Webex WFO på nytt senere for å fullføre oppgaven.
- Tidssonen i Oppgavebehandling er organisasjonens standard tidssone.

Forutsetninger

- Organisasjonen har en av disse lisensene:
  - Grunnleggende om Analytics
  - Analytics for bedrifter
  - Skrivebordsanalyse (lar deg opprette Desktop Analytics-oppgaver)
- Du har minst én av følgende tillatelser:
  - Administrere Skrivebordsanalyse
  - Administrere taleanalyse
  - Administrere tale-til-tekstanalyse

    - Administrere tekstanalyse
    - Administrere prediktiv analyse
- Når du skal opprette en aktivitet, har du omfang over minst én gruppe. Hvis du bare har omfang for et team, og ikke gruppen gruppen tilhører, kan du ikke opprette en oppgave for dette teamet.
- (For skrivebordsanalyse) Programmer og nettsteder konfigureres på siden Desktop Manager.
- (For skrivebordsanalyse) Program- og nettstedsfeltene konfigureres på Field Manager-siden.
- (For lyd- og tekstanalyse) Setninger og setningskategorier konfigureres på siden Phrase Manager.

Sideplassering

Application Management > Analytics > Oppgavebehandling

Prosedyrer

Opprette en ny oppgave

1. Klikk **Opprett oppgave**.
2. Skriv inn et unikt navn for aktiviteten i Navn-feltet .
3. Velg oppgavetypen du vil opprette, **fra rullegardinlisten Type** . Feltene som vises, varierer avhengig av hvilken type oppgave du velger. Klikk aktivitetstypen nedenfor for resten av trinnene.

   Skrivebordsanalyse

   Tale til tekst (transkripsjon)

   Tekstanalyse

   Prediktiv evalueringspoengsum

   Prediktiv Net Promoter-poengsum

   Automatisk QM

   #### Skrivebordsanalyse

   Denne oppgaven behandler opplastede skrivebordsanalysedata og slår sammen denne informasjonen med agentenes lyd- og skjermopptaksdata. Du må ha tillatelsen Administrer Skrivebordsanalyse for å kunne arbeide med oppgaver i Skrivebordsanalyse.

1. I delen **Kjøre oppgaven** konfigurerer du når oppgaven skal kjøres, og datointervallet for dataene oppgaven skal analysere.

Pågående og **Ad-Hoc** knapper	Hvis du vil kjøre oppgaven hver gang det kommer nye data inn i systemet, velger du **Pågående**. Dette deaktiverer feltene for dato, klokkeslett og område. Hvis du bare vil kjøre oppgaven én gang, velger du **Ad-Hoc**.
Planlegge oppgave	Velg startdato og -klokkeslett for oppgaven. Datoen kan være dagens dato eller en fremtidig dato. Tiden må være i fremtiden. Det kan ikke være gjeldende klokkeslett.
Velge samtaler	Velg startdato og sluttdato for dataområdet du vil at oppgaven skal behandles. Startdatoen må være i fortiden med minst én dag. Det kan ikke være dagens dato. Sluttdatoen må være senere enn startdatoen, men før dagens dato.

2. **I delen Grupper og team** tilordner du grupper og team til oppgaven. Bare grupper og team innenfor ditt omfang er tilgjengelige.

   Hvis du tilordner en gruppe, men ikke tilordner et team, tilordner WFO Webex oppgaven til alle team i denne gruppen.

3. Klikk på **Lagre**.

Tale til tekst (transkripsjon)

Denne oppgaven transkriberer lydopptak og søker deretter i teksten etter forhåndsdefinerte uttrykk (som du konfigurerer på siden Phrase Manager) og lagrer resultatene i en søkbar database. Du må ha tillatelsen Administrere tale-til-tekstanalyse for å kunne arbeide med transkripsjonsoppgaver.

1. Velg språket som er knyttet til oppgaven, fra **rullegardinlisten Språk** . Språket du velger, bestemmer hva som vises i listen over tilgjengelige uttrykkskategorier.

   MERK: Noen språk i denne rullegardinlisten kan kreve ekstra konfigurasjon for Webex WFO-implementeringen. Rådfør deg med kundestøtte for å sikre språket Du vil transkribere er konfigurert for deg.

2. (Valgfritt) For engelske transkripsjoner velger du **Aktiver** i delen Sentimentanalyse for å få Webex WFO til å analysere følelsene uttrykt i en kontakt. Du kan vise sentimentet for en enkelt kontakt i mediespilleren og filtrere kontakter på Samhandlinger-siden basert på sentiment. Sentimentanalyse genererer også en agents Net Reputation Score, som vises i mediespilleren. Velg **Deaktiver** for å spare systemressurser.
3. Velg **Aktiver** i **delen Setningstreff** for å få Webex WFO til å søke i transkripsjoner for alle organisasjonens aktive, forhåndsdefinerte uttrykk. Velg **Deaktiver** for å spare systemressurser (anbefales ikke: setningstreff er en viktig komponent i mange Analytics-funksjoner).
4. Velg en eksisterende **stikkordregisterkode**, eller opprett en ny indekskode for oppgaven.
5. I delen **Kjøre oppgaven** konfigurerer du når oppgaven skal kjøres, og datointervallet for dataene oppgaven skal analysere.

Pågående og **Ad-Hoc** knapper	Hvis du vil kjøre oppgaven hver gang det kommer nye data inn i systemet, velger du **Pågående**. Dette deaktiverer feltene for dato, klokkeslett og område. Hvis du bare vil kjøre oppgaven én gang, velger du **Ad-Hoc**.
Planlegge oppgave	Velg startdato og -klokkeslett for oppgaven. Datoen kan være dagens dato eller en fremtidig dato. Tiden må være i fremtiden. Det kan ikke være gjeldende klokkeslett.
Velge samtaler	Velg startdato og sluttdato for dataområdet du vil at oppgaven skal behandles. Startdatoen må være i fortiden med minst én dag. Det kan ikke være dagens dato. Sluttdatoen må være senere enn startdatoen, men før dagens dato.

6. (Valgfritt) Hvis du vil opprette sammendrag av de transkriberte anropene, velger du **alternativknappen Aktiver** i **Sammendragsdel** for AI-samhandling.
7. Angi den omtrentlige prosentandelen anrop som skal transkriberes, i Prosent-feltet . Webex WFO gir hvert anrop den spesifiserte sjansen til å bli transkribert i stedet for å transkribere en prosentandel av det totale antallet anrop mottatt over en angitt tidsperiode. Dette resulterer i et representativt utvalg av samtalene transkribert etter hvert som samtalene kommer inn. Det vil være noe avvik fra prosentandelen, men det avviket blir mindre signifikant over tid.

8. (Valgfritt) Konfigurer **betingelsene** som må være oppfylt for at anropet skal transkriberes. Avhengig av hvilken betingelse du velger, vises flere felt for en operand og en verdi eller et tidsintervall.

   > **Hvis** du bruker denne valgfrie delen, transkriberes ikke anrop som ikke oppfyller filterbetingelsene.

9. **I delen Grupper og team** tilordner du grupper og team til oppgaven. Bare grupper og team innenfor ditt omfang er tilgjengelige.

   > **Hvis** du tilordner en gruppe, men ikke tilordner et team, tilordner WFO Webex oppgaven til alle team i denne gruppen.

10. Klikk på **Lagre**.

Tekstanalyse

Denne oppgaven søker i registrert e-post eller chattekst etter forhåndsdefinerte uttrykk (som du konfigurerer på Phrase Manager-siden) og lagrer resultatene i en søkbar database. Du trenger tillatelsen Administrere tekstanalyse for å kunne arbeide med tekstanalyseoppgaver.

1. Velg en eksisterende **stikkordregisterkode**, eller opprett en ny indekskode for oppgaven.
2. I delen **Kjøre oppgaven** konfigurerer du når oppgaven skal kjøres, og datointervallet for dataene oppgaven skal analysere.

Pågående og **Ad-Hoc** knapper	Hvis du vil kjøre oppgaven hver gang det kommer nye data inn i systemet, velger du **Pågående**. Dette deaktiverer feltene for dato, klokkeslett og område. Hvis du bare vil kjøre oppgaven én gang, velger du **Ad-Hoc**.
Planlegge oppgave	Velg startdato og -klokkeslett for oppgaven. Datoen kan være dagens dato eller en fremtidig dato. Tiden må være i fremtiden. Det kan ikke være gjeldende klokkeslett.
Velge samtaler	Velg startdato og sluttdato for dataområdet du vil at oppgaven skal behandles. Startdatoen må være i fortiden med minst én dag. Det kan ikke være dagens dato. Sluttdatoen må være senere enn startdatoen, men før dagens dato.

3. **I delen Grupper og team** tilordner du grupper og team til oppgaven. Bare grupper og team innenfor ditt omfang er tilgjengelige.

   > **Hvis** du tilordner en gruppe, men ikke tilordner et team, tilordner WFO Webex oppgaven til alle team i denne gruppen.

4. **I delen Setningskategorier** tilordner du setningskategorier til oppgaven.
5. Klikk på **Lagre**.

> **For** ad hoc-tekstanalyseoppgaver som behandler mer enn 200 kontakter, kan det ta noen minutter før hele antallet **behandlede**, **mislykkede** og **totalt** antall kontakter vises, selv etter at statusen **for oppgaven** er **fullført**.

Prediktiv evalueringspoengsum

Denne oppgaven bruker maskinlæringsmodeller til å forutsi en kontakts evalueringspoengsum. Du trenger tillatelsen Administrer prediktiv analyse for å kunne arbeide med prediktive oppgaver.

> **VIKTIG:** Prediksjoner er komplekse og krever arbeid på flere steder i Webex WFO. Se Konfigurere spådommer hvis du vil ha mer informasjon.

> **MERK:** Prediktiv evaluering Poengsumoppgaver kan analysere bare lydkontakter. Andre typer kontakter støtter ikke prediktive evalueringsresultater.

1. I delen **Kjøre oppgaven** konfigurerer du når oppgaven skal kjøres, og datointervallet for dataene oppgaven skal analysere.

Pågående og **Ad-Hoc** knapper	Hvis du vil kjøre oppgaven hver gang det kommer nye data inn i systemet, velger du **Pågående**. Dette deaktiverer feltene for dato, klokkeslett og område. Hvis du bare vil kjøre oppgaven én gang, velger du **Ad-Hoc**.
Planlegge oppgave	Velg startdato og -klokkeslett for oppgaven. Datoen kan være dagens dato eller en fremtidig dato. Tiden må være i fremtiden. Det kan ikke være gjeldende klokkeslett.
Velge samtaler	Velg startdato og sluttdato for dataområdet du vil at oppgaven skal behandles. Startdatoen må være i fortiden med minst én dag. Det kan ikke være dagens dato. Den

	Sluttdato må være senere enn startdatoen, men før dagens dato.

2. **I delen Grupper og team** tilordner du grupper og team til oppgaven. Bare grupper og team innenfor ditt omfang er tilgjengelige.

   Hvis du tilordner en gruppe, men ikke tilordner et team, tilordner WFO Webex oppgaven til alle team i denne gruppen.

3. Klikk på **Lagre**.

Prediktiv Net Promoter-poengsum

Denne oppgaven bruker maskinlæringsmodeller til å forutsi en kontakts Net Promoter-poengsum. Du trenger tillatelsen Administrer prediktiv analyse for å kunne arbeide med prediktive oppgaver.

VIKTIG: Prediksjoner er komplekse og krever arbeid på flere steder i Webex WFO. Se Konfigurere spådommer hvis du vil ha mer informasjon.

MERK: Oppgaver for prediktiv Net Promoter-poengsum kan bare analysere lydkontakter. Andre typer kontakter støtter ikke prediktive Net Promoter-poengsummer.

1. I delen **Kjøre oppgaven** konfigurerer du når oppgaven skal kjøres, og datointervallet for dataene oppgaven skal analysere.

Pågående og **Ad-Hoc** knapper	Hvis du vil kjøre oppgaven hver gang det kommer nye data inn i systemet, velger du **Pågående**. Dette deaktiverer feltene for dato, klokkeslett og område. Hvis du bare vil kjøre oppgaven én gang, velger du **Ad-Hoc**.
Planlegge oppgave	Velg startdato og -klokkeslett for oppgaven. Datoen kan være dagens dato eller en fremtidig dato. Tiden må være i fremtiden. Det kan ikke være gjeldende klokkeslett.
Velge samtaler	Velg startdato og sluttdato for dataområdet du vil at oppgaven skal behandles. Startdatoen må være i fortiden med minst én dag. Det kan ikke være dagens dato. Sluttdatoen må være senere enn startdatoen, men før dagens dato.

2. **I delen Grupper og team** tilordner du grupper og team til oppgaven. Bare grupper og team innenfor ditt omfang er tilgjengelige.

   Hvis du tilordner en gruppe, men ikke tilordner et team, tilordner WFO Webex oppgaven til alle team i denne gruppen.

3. Klikk på **Lagre**.

Automatisk QM

Med denne oppgaven kan brukere tilordne skjemaer til forskjellige grupper eller grupper.

1. Skriv inn et navn for aktiviteten i Navn-feltet .
2. Velg Auto QM fra **rullegardinlisten Type** .
3. Velg et navn fra **rullegardinlisten Skjemanavn** .
4. Velg de nødvendige **gruppene** og **teamene** , og klikk på enten **Legg til alle** eller **Fjern alle**.
5. Klikk på **Lagre**.

Filtrere eksisterende aktiviteter

1. Klikk på **Filtre** (traktikonet øverst til venstre på siden). Filtre-panelet åpnes.
2. Konfigurer søkekriteriene.
3. Klikk på **Bruk**. Listen over oppgaver oppdateres. Klikk **Tilbakestill** for å se alle oppgavene.

Vise eller skjule kolonner

1. Klikk **Vis/skjul kolonner** (tannhjulikonet øverst til høyre på siden). Vinduet **Vis/skjul kolonner** åpnes.
2. Merk av eller fjern merket i avmerkingsboksene etter behov.
3. Klikk på **Bruk**. Vinduet lukkes.

Redigere en eksisterende oppgave

Du kan ikke redigere en oppgave hvis behandlingen har startet.

1. Dobbeltklikk aktiviteten. Oppgavesiden åpnes.
2. Rediger oppgaven etter ønske.
3. Klikk på **Lagre**.

Avbryte en pågående oppgave

Du kan bare avbryte en oppgave hvis **statusen** Kjører . Du kan ikke avbryte oppgaver med andre statuser.

1. Dobbeltklikk aktiviteten. Oppgavesiden åpnes.
2. I delen **Oppgavebehandling** klikker du **Avbryt behandling**. Et bekreftelsesvindu åpnes.
3. Klikk **Ja**. Vinduet lukkes.

Slette en oppgave

> **Du kan ikke slette en ad hoc-oppgave etter at** den har kjørt. Denne begrensningen opprettholder historiske data og et revisjonsspor.

1. Klikk på **Slett** (papirkurvikonet). Et bekreftelsesvindu åpnes.
2. Klikk på **Slett**. Vinduet lukkes.

Beslektede emner

- Om Analytics-oppgaver
- Opprette og behandle skrivebordselementer – Bruk siden Skrivebordsbehandling til å konfigurere nettsteder og apper som godkjent eller ikke godkjent for agentbruk.
- Vise agenthandlinger for en kontakt – Vis resultatene for skrivebordsanalyse for en enkelt kontakt på Samhandlinger-siden.
- Identifiser nettstedsfelt som skal spores av Analytics – Bruk Field Manager-siden til å identifisere felt på nettsider som agenter bruker.
- Opprett og administrer uttrykk og uttrykkskategorier – Bruk siden Setningsbehandling til å konfigurere uttrykk for fonetikk-, transkripsjons- og tekstjobber.
- Behandle egendefinerte metadatafelt – Bruk siden Metadatabehandling til å konfigurere metadataene som ber Webex WFO om å analysere en kontakt.
- Vis uttrykksanalyse for en kontakt – Vis uttrykkstreff for en enkelt kontakt på Samhandlinger-siden.
- Les sammendraget av en kontakt – Vis sammendraget av en lydkontakt på Samhandlinger-siden.
- Les transkripsjonen av et lydopptak – Vis transkripsjonen til en enkelt kontakt på Samhandlinger-siden.
- Les en tekstkontakt – Vis én enkelt tekstkontakt på Samhandlinger-siden.

- Konfigurer prediksjoner – Lær hvordan du konfigurerer prediktive evalueringsresultater og prediktive Net Promoter-poengsummer.

Om Analytics-oppgaver

Endringer i Analytics-lisenser

Hvis organisasjonen din nedgraderer fra en Analytics Essentials- eller Analytics Enterprise-lisens til en Desktop Analytics-lisens, deaktiverer Webex WFO automatisk alle eksisterende oppgaver som ikke er skrivebordsoppgaver. Denne deaktiveringen påvirker ikke pågående oppgaver, for eksempel ad hoc-oppgaver som allerede er startet, eller pågående oppgaver som planlegges eller startes.

E-post og chattekst

Du kan konfigurere en pågående tekstanalyseoppgave for å analysere e-postmeldinger for forhåndsdefinerte setningstreff. Hvis ingen pågående oppgave er konfigurert, blir alle e-postmeldinger fortsatt indeksert og lagret som e-postkontakter. Du kan behandle disse e-postene som ad hoc-oppgaver.

Du må konfigurere en tekstanalyseoppgave for å analysere e-postmeldinger eller chatter for forhåndsdefinerte setningstreff. Hvis ingen oppgave er konfigurert, skjer det følgende når tekst importeres:

- Teksten analyseres ikke i Analytics.
- Kontakten er fremdeles tilgjengelig på Samhandlinger-siden.
- Sentiment analyseres ikke på Samhandlinger-siden.

MERK: Hvis Webex WFO oppdager en generisk e-postadresse som ikke er knyttet til en agent under en e-postimport til e-postserveren, oppretter Webex WFO en ny bruker og knytter brukeren til den e-postadresse. Denne brukeren vises deretter i brukerlisten og legger til en bruker i brukerantallet.

Språk og team

For en fullstendig liste over støttede språk i Webex WFO, se "Lokalisering og støttede språk" i *Webex WFO Installation Guide*.

VIKTIG: Språk krever serverkonfigurasjon. Før du bruker et språk i en oppgave, må du kontrollere at systemansvarlig har konfigurert språket.

Når du kjører en taleoppgave, baseres resultatene utelukkende på det valgte språket. Det er et underforstått forhold mellom lag og språk. Hvis du for eksempel velger fransk fra rullegardinlisten Språk når du konfigurerer en oppgave, behandler oppgaven alle anrop på fransk for de valgte gruppene. Ethvert sekundært språk som snakkes under disse samtalene, gir dårlige resultater.

BESTE PRAKSIS

Hvis kontaktsenteret støtter flere språk, bør hvert team være knyttet til et bestemt språk.

Det er ikke uvanlig at en eller flere agenter i et team er tospråklige. I så fall bytter tospråklige agenter mellom språk under en samtale eller fra en samtale til en annen. Hvis det er kjent at agenter i en gruppe bruker et sekundært språk under en samtale, oppretter du en metadatakode ved hjelp av siden Metadata Manager (Application Management > QM > QM Configuration > Metadata Manager) og tilordner de mulige språkverdiene til en metadatakode. Når en agent bruker et sekundært språk under en samtale, kan agenten tilordne denne metadatakoden for å identifisere språket som brukes. Du kan deretter kjøre en oppgave for å søke etter alle anrop som er knyttet til teamet, og som er merket med den bestemte språkmetadatakoden.

EKSEMPEL

Agent A er i salgsteamet og snakker fransk som hovedspråk og engelsk som sekundærspråk. Når agent A bytter til engelsk for et anrop, merker hun anropet med en metadatakode kalt **Talespråk** og en verdi på **engelsk**.

Hvis du skal analysere agentens engelskspråklige anrop, oppretter du en tale til tekst-oppgave (transkripsjon) konfigurert med følgende innstillinger:

- Språk: Engelsk
- Team: Salg

Hvis du velger fransk fra rullegardinlisten Språk, vil oppgaven ikke gi noen resultater.

Språktranskripsjon for gateway-opptak

Gateway-opptak oppretter et rotopptak for hele samtalen fra begynnelse til slutt. Hvis anropet overføres, har dette rotopptaket flere segmenter, ett for det første anropet og et annet for overføringen. (Hvis et anrop overføres flere ganger, er hver overføring et separat segment.)

Når dette opptaket er avstemt, transkriberer WFO Webex samtalen ved hjelp av språket i det siste segmentet, som er språket som er knyttet til det siste segmentets tale-til-tekst-oppgave. En tale-til-tekst-oppgave kan bare være knyttet til ett språk. Hvis personene i samtalen snakker et annet språk etter at samtalen er overført, vil WFO Webex fortsatt prøve å transkribere samtalen på språket som ble brukt i det siste segmentet.

> **EKSEMPEL** Agenten og oppringeren snakker engelsk i segmentet for første samtale, som er knyttet til en engelsk tale-til-tekst-oppgave. Agenten overfører anroperen til en spansktalende agent. Dette andre
> -segmentet er knyttet til en spansk tale-til-tekst-oppgave. Webex transkriberer WFO begge segmentene av denne samtalen på spansk etter at opptaket er avstemt.

Hvis et samtalesegment ikke er knyttet til en tale-til-tekst-oppgave, transkriberer ikke WFO Webex segmentet. Hvis den siste delen av en samtale ikke er knyttet til en tale-til-tekst-oppgave, vil ikke WFO Webex transkribere samtalen.

> **EKSEMPEL** Agenten og oppringeren snakker engelsk i segmentet for første samtale, som er knyttet til en engelsk tale-til-tekst-oppgave. Agenten overfører anroperen til en spansktalende agent. Dette andre
> Segmentet er ikke knyttet til en tale-til-tekst-oppgave. Webex WFO transkriberer ikke samtalen.

Organisere data

Organisering av data innebærer følgende:

- Opprett, behandle, importer og eksporter uttrykkslistene som brukes i tale- og tekstanalyseoppgaver.
- Konfigurer Webex WFO til å utføre forskjellige handlinger automatisk når en bruker åpner eller samhandler med et Windows-program eller -nettsted.
- Konfigurer felt knyttet til nettsteder som er merket for bruk i Smart Desktop.

Opprett og administrer uttrykk og uttrykkskategorier

Bruk siden Setningsbehandling til å opprette, administrere, importere og eksportere uttrykk som brukes i tale- og tekstanalyseoppgaver.

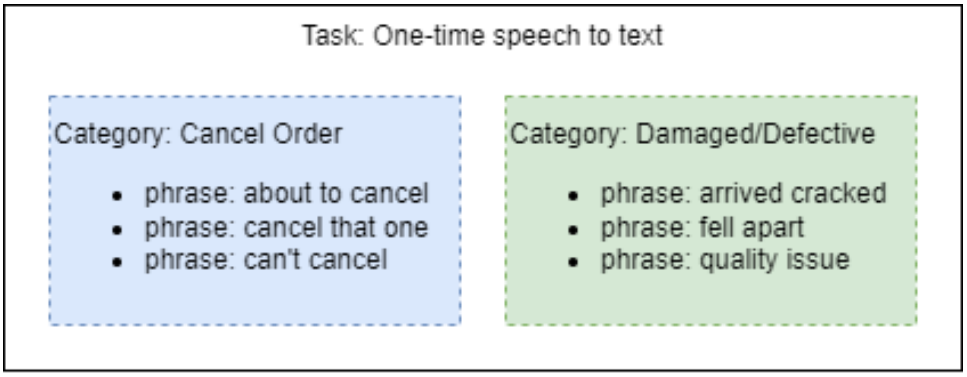
En **setning** er en gruppe med ett eller flere ord som Webex WFO kan søke etter som en enkelt grammatisk enhet i lyd- og tekstoppgaver. Når du oppgir en setning som er viktig for bedriften din, søker WFO Webex etter den setningen i transkripsjonene av lydopptak og teksten i e-poster og chatter.

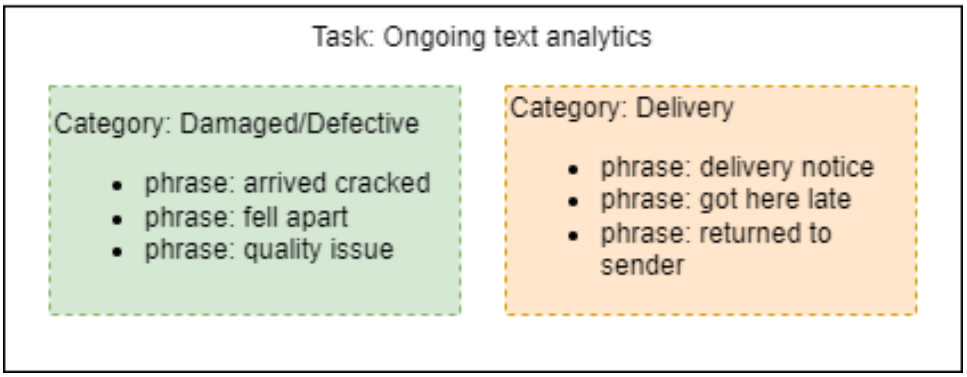
En **kategori** er en samling uttrykk som du organiserer sammen fordi de har et lignende forretningsformål eller -språk. En kategori kalt "Kanseller bestilling" kan for eksempel inneholde setninger som "i ferd med å avbryte", "avbryte den" og så videre. Analyseoppgaver kan behandle flere uttrykkskategorier og uttrykk

Kategorier kan brukes i flere oppgaver. Du kan også bruke kategorier til å gruppere uttrykk etter språk. Du kan for eksempel opprette kategorien «Fornøyd kunde – engelsk» for agenter som snakker engelsk, og kategorien «Client heureux—français» for agenter som snakker fransk.

En **oppgave** er en jobb som forteller Webex WFO å søke bestemte typer kontakter for setninger innenfor bestemte kategorier. Du administrerer oppgaver på siden Oppgavebehandling. Se Opprette Analytics-oppgaver hvis du vil ha mer informasjon om oppgaver.

Diagrammet nedenfor illustrerer forholdet mellom uttrykk, kategorier og oppgaver.





Forutsetninger

- Organisasjonen din har enten Analytics Essentials- eller Analytics Enterprise-lisens.
- Du har tillatelse til å administrere Analytics-uttrykk.

Sideplassering

Application Management > Analytics > Phrase Manager

Prosedyrer

Se uttrykkene i eksisterende kategorier

1. (Valgfritt) Hvis du vil vise uttrykk for andre språk enn engelsk (USA), velger du et språk fra rullegardinlisten øverst i Setningskategorier-panelet .
2. Klikk på en kategori i Setningskategorier-panelet . Setninger i den kategorien vises i setningene panel.

Vise oppgavene som bruker en kategori

- Klikk på alternativikonet (de tre prikkene) ved siden av kategorien, og velg **deretter Tilknyttede oppgaver** fra rullegardinlisten. Vinduet **Tilknyttede oppgaver** åpnes med en liste over alle oppgavene som bruker denne kategorien, sammen med oppgavetypen og tidsplanen (pågående eller ad hoc).

Få forslag til nye uttrykk

Webex bruker WFO kunstig intelligens til å generere setninger for å legge til kategoriene dine. Setningsforslag er basert på "frø" -setninger som allerede er i kategorien.

1. Klikk på kategorien i Setningskategorier-panelet .
2. **I setningspanelet** merker du av i boksen ved siden av "frø"-setningene du vil at WFO Webex skal bruke til å generere forslag.

   BESTE PRAKSIS Velg minst tre uttrykk. Webex WFO kan komme med forslag basert på bare én setning, men å velge flere gir det mer materiale å jobbe med.

3. I Forslag-panelet klikker du **Lag forslag**. En liste over foreslåtte uttrykk vises.
4. Klikk på et forslag for å legge det til i kategorien.
5. (Valgfritt) Hvis du vil ha flere forslag, merker du av i avmerkingsboksen ved siden av frøuttrykkene og klikker **Kom** med forslag på nytt.
6. Når du er ferdig med å legge til uttrykk, klikker du **Lagre**.

Legg til et nytt uttrykk

MERK: Et uttrykk kan bare finnes i én kategori per språk. Hvis du må legge til et eksisterende uttrykk i en ny kategori på samme språk, må du først slette uttrykket fra den gamle kategorien.

Du kan bruke samme uttrykk på flere språk.

1. Klikk på kategorien som det nye uttrykket skal gå inn i, i Setningskategorier-panelet . Uttrykk som allerede finnes i kategorien, vises i Uttrykk-panelet .
2. **I setningspanelet** skriver du inn det nye uttrykket **i feltet Type for å opprette et uttrykk** .
3. Trykk Enter-tasten. Det nye uttrykket legges til i listen over uttrykk. Som standard er det nye uttrykket aktivt.
4. Klikk på **Lagre**.

Legge til en ny kategori

1. I panelet **Uttrykkskategorier** skriver du inn kategorinavnet i **feltet Opprett en uttrykkskategori** .

   MERK: Kategorinavnet må være unikt. Du kan ikke bruke samme kategorinavn på forskjellige språk.

2. (Valgfritt) Skriv inn en beskrivelse for kategorien i Beskrivelse-feltet .
3. Klikk på **Lagre**. Kategorien og beskrivelsen vises i listen over kategorier.

Redigere et uttrykk

VIKTIG: Vær forsiktig når du redigerer setninger. Redigering av en frase kan skape et misforhold mellom tidligere setningstreff og nye treff.

1. Klikk på uttrykket du vil redigere.
2. Rediger uttrykket.
3. Trykk Enter-tasten.

Redigere en kategori

Du kan redigere navnet og beskrivelsen for en kategori.

1. Klikk på alternativikonet (de tre prikkene) ved siden av kategorien, og velg **deretter Rediger** fra rullegardinlisten.
2. Rediger kategorien.
3. Klikk på **Lagre**.

Deaktivere en setning

Hvis du deaktiverer et uttrykk, fjernes det fra alle tale-til-tekst-oppgaver (transkripsjonsoppgaver). Webex WFO identifiserer ikke treff for deaktiverte setninger.

1. Klikk på uttrykket.
2. Velg **Inaktiv** fra **rullegardinlisten Aktiv** .
3. Klikk på **Lagre**.

Aktivere et uttrykk

Aktivering av et uttrykk fører til at WFO Webex søker etter det i alle tale-til-tekst (transkripsjons) oppgaver.

1. Klikk på uttrykket.
2. Velg **Aktiv fra rullegardinlisten Inaktiv .**
3. Klikk på **Lagre**.

Slette et uttrykk

Du kan bare slette en frase når kontakter som inneholder treff på den frasen, har nådd slutten av dataoppbevaringsperioden og er slettet.

1. Merk av i avmerkingsboksen ved siden av uttrykket.
2. Øverst til høyre i **setningspanelet** klikker du **Slett**. Uttrykket slettes umiddelbart.

Slette en kategori

VIKTIG Hvis du sletter en kategori, slettes også alle uttrykkene i kategorien. Du kan ikke angre sletting av en kategori.

1. Klikk på alternativikonet (de tre prikkene) ved siden av kategorien, og velg **deretter Slett** fra rullegardinlisten. Et bekreftelsesvindu åpnes.
2. Klikk på **Slett**. Vinduet lukkes.

Importere kategorier og uttrykk

Du kan bruke en CSV fil til å importere nye kategorier og uttrykk og oppdatere eksisterende kategorier og uttrykk. Filen du importerer, må inkludere kolonnene som er oppført i tabellen nedenfor, i den rekkefølgen som vises (topp til bunn = rekkefølge fra venstre mot høyre i filen). Hvis det oppstår en formatfeil, mislykkes importen.

MERK: Et uttrykk kan bare finnes i én kategori per språk.

EKSEMPEL : Du prøver å importere setning A til engelsk (USA) Kategori B, men setning A finnes allerede på engelsk (USA) Kategori C. Webex WFO legger ikke til setning A på engelsk (USA) Kategori B.

EKSEMPEL: Du vil importere setning A til engelsk (Storbritannia) Kategori D. Setning A finnes allerede på engelsk (USA) Kategori C. Webex WFO legger til setning A på engelsk (Storbritannia) Kategori D.

Setning A finnes nå både på engelsk (Storbritannia) Kategori D og engelsk (USA) Kategori C.

1. Klikk på alternativikonet (de tre prikkene) øverst i Setningskategorier-panelet , og velg **Importer**
   Fra rullegardinlisten. Enhetens filutforsker åpnes.
2. Finn CSV filen, og klikk **deretter Åpne**.

BESTE PRAKSIS Vi er i ferd med å fjerne feltene Fonetisk, Lydlignende og Konfidensiell. Vi anbefaler at du ikke bruker disse kolonnene i den importerte CSV filen.

Søyle	Beskrivelse
Kategori	(obligatorisk) Navnet på kategorien.
Frase	(obligatorisk) Uttrykket tekst.
Fonetisk	Denne kolonnen brukes ikke lenger.
Lyder	Denne kolonnen brukes ikke lenger.
Tillit	Denne kolonnen brukes ikke lenger.
Tilstand	(obligatorisk) **0** (null) hvis uttrykket er deaktivert for Analytics, eller **1** hvis uttrykket er aktivert for Analytics.
Språk-ID	(obligatorisk) Språkkoden med 2 tegn og landet med 2 tegn kode for uttrykket, i formatet **nn-nn**. Tabellen nedenfor viser språkene som støttes.

Språk	**Kode**
Arabisk	AR-AR
Dansk	DA-DK
Nederlandsk (Nederland)	NL-NL
Engelsk (Australia)	no-au
Engelsk (Euro)	en-EU
Engelsk (Sør-Afrika)	nb-NO

Søyle	Beskrivelse

Språk	Kode
Engelsk (Storbritannia)	en-Storbritannia
Engelsk (USA)	nb-no
Finsk	FI-Fi
Fransk (Canada)	FR-CA
Fransk (Frankrike)	fr-fr
Tysk (Tyskland)	de-de
Italiensk	det-det
Norsk	Nei
Portugisisk (Brasil)	PT-BR
Spansk (Euro)	ES-EU
Spansk (Nord-Amerika)	es-mx
Svensk	SV-SE

Eksportere kategorier og uttrykk

Du kan eksportere alle Phrase Manager-data til en CSV-fil.

- Klikk på alternativikonet (de tre prikkene) øverst i setningskategorier-panelet , og velg **Eksporter alle** fra rullegardinlisten. En fil med navnet phrases.csv lastes ned til enheten din.

Beslektede emner

- Opprett Analytics-oppgaver – Konfigurer Webex WFO-prosesser som søker etter uttrykk i lyd- og tekstkontakter.
- Vis uttrykksanalyse for en kontakt – Vis uttrykkstreff for en enkelt kontakt på Samhandlinger-siden.

Identifiser nettsteder og apper som skal spores av Analytics

Bruk Desktop Manager-siden til å konfigurere Webex WFO til å utføre forskjellige handlinger automatisk når en bruker åpner eller samhandler med et Windows-program eller -nettsted. Disse konfigurerte automatiserte handlingene kalles **skrivebordselementhendelser**.

> **EKSEMPEL** For å forhindre at opptak fanger opp sensitive data, vil du Webex WFO å pause opptaket når en agent klikker i feltet Kredittkortnummer i ordrehåndteringen -programmet og gjenoppta opptaket når agenten klikker seg ut av feltet Kredittkortnummer.

Du kan legge til målapplikasjonene og nettstedene manuelt eller samlet ved hjelp av importfunksjonen. Eksportfunksjonen lar deg få en liste over alle programmene og nettstedene som er satt opp i Desktop Manager.

Du kan også merke spesifikke søknader og nettsteder som "godkjent" eller "ikke godkjent" på denne siden. Dette gjør det mulig å identifisere agenter som har tilgang til programmer og nettsteder som firmaet ikke har godkjent for bruk.

Forutsetninger

- Organisasjonen har én av følgende lisenser:
  - Grunnleggende om Analytics
  - Analytics for bedrifter
  - Skrivebordsanalyse

    > **Med** Desktop Analytics-lisensen kan du merke nettsteder og apper som godkjente eller ikke godkjente for agenter. (Se Opprette og behandle skrivebordselementer for instruksjoner.) Det lar deg ikke konfigurere automatiserte handlinger som å pause og gjenoppta opptak av en samtale.
- Du har tillatelse til å administrere Skrivebordsanalyse.

Sideplassering

Programbehandling > Analytics > Analytics > Desktop Manager

Prosedyrer

- Opprette og administrere skrivebordselementer – Legg til, rediger og angi status for skrivebordselementer, importer og eksporter data for skrivebordselementer, angi status for skrivebordselementer, og send oppdaterte konfigurasjoner til Smart

Desktop-brukere.

- Konfigurer hendelser for skrivebordselementer – Opprett og rediger automatiserte hendelser for skrivebordselement.
- Bruk verktøyet Application Field – Skaff informasjonen du trenger for å konfigurere en hendelse for skrivebordselement som involverer felt i et Windows-program.

Opprette og behandle skrivebordselementer

Før du kan opprette en automatisert hendelse for skrivebordselement, må du ha en liste over programmene og webområdene hendelsen kjøres mot.

Prosedyrer

Filtrer listen over programmer og nettsteder

1. Bruk søkefeltet og Vis-knappene på verktøylinjen til å filtrere hva som vises på siden Desktop Manager.
   - Skriv inn en streng i søkefeltet **for å begrense listen til programmer og nettsteder med navn som inneholder den strengen** .
   - Klikk på **app** - eller **webknappene**for å vise bare programmer eller nettsteder, eller begge deler. En valgt knapp er mørkegrå. En knapp som ikke er valgt, er lysegrå.
   - Klikk på **Programstatus-knappen** for å velge tilstandene du vil vise.
2. Fjern søkefeltet og velg alle knappene for å vise hele listen over programmer og nettsteder.

Legge til et nytt skrivebordselement

1. Klikk **Nytt skrivebordselement**. Siden **Legg til nytt skrivebordselement** åpnes.
2. Velg elementtypen du vil legge til, fra Hva vil du gjøre? Alternativer. Feltene vises basert på elementtypen du velger.
3. Fyll ut feltene som beskrevet nedenfor. Denne tabellen inneholder alle mulige felt du kan se.

Felt	Beskrivelse
Program-, nettsteds- eller feltnavn	Skriv inn et unikt og lett identifiserbart navn for skrivebordselementet.

Felt	Beskrivelse
Søknad Fil	Skriv inn navnet på den kjørbare filen til Windows-programmet du legger til. **EKSEMPEL** word.exe
Program- eller nettstedsstatus	Velg statusen til programmet eller nettstedet fra rullegardinlisten. **Hver** gang en skrivebordsanalyseoppgave finner et nytt program eller webområde, tilordnes statusen Ny (se Opprett Analytics-oppgaver). Når statusen Ny vises, må du endre statusen til Godkjent, Ikke godkjent eller Ignorer.
URL	Skriv inn URL-adressen til nettstedet. Bruk bare de delene av URL-adressen som ikke har skråstreker (/). **EKSEMPEL** Ja: www.example.com Ja: www.example.com:1234 Nei: http://www.example.com Nei: www.example.com/website
Applikasjonsegenskaper	Denne delen brukes til å definere et tekstfelt i et program. Du må bruke verktøyet for programfeltmarkør til å hente denne informasjonen. Dette verktøyet er tilgjengelig på alle skrivebord som har Smart Desktop installert. Se Bruke verktøyet for programfeltmarkør til å lære hvordan du bruker verktøyet og fyller ut feltene i denne delen.

4. Klikk på **Lagre**. Feltene på siden fjernes, og du er klar til å legge til enda et nytt skrivebordselement. Hvis du er ferdig med å legge til nye elementer, klikker**du Avbryt** for å gå tilbake til siden Skrivebordsbehandling.

Redigere et eksisterende skrivebordselement

- Klikk skrivebordselementet i ruten til venstre for å vise detaljene for elementet i ruten til høyre. Rediger etter ønske, og klikk **deretter Lagre**.

Tilordne en status til flere elementer

1. I venstre rute velger du applikasjonene og nettstedene hvis status du vil endre.
2. Velg en status fra **rullegardinlisten Programstatus** .
3. Klikk på **Lagre**.

Importere data til Skrivebordsbehandling

1. I Importer-delen av siden navigerer du til CSV-filen du vil importere ved hjelp av **Bla gjennom** knapp.

   Den CSV filen må inneholde følgende kolonner i rekkefølge fra topp til bunn. Hvert felt i en rad må inneholde en verdi. CSV som genereres når du eksporterer data, følger dette formatet.

   > **MERK:** Filer eksportert fra en pre-11.0-versjon av Webex WFOinneholder en ekstra kolonne, "handleCode". For å importere disse filene til Cloud/11.0 eller nyere, må du fjerne den kolonnen Og tilhørende data fra CSV filen.

Søyle	Beskrivelse
Key	Det kjørbare navnet på et program eller URL-adressen til et webområde.
navn	Navnet på applikasjonen eller nettstedet.
status	Statusen til applikasjonen eller nettstedet.
type	Type skrivebordselement: program, innhold (nettsted) eller system.

2. Klikk på **Importer**.

Eksportere informasjon fra Desktop Manager

- Klikk på Eksporter under Eksporter for å lagre eller åpne filen. Som standard har eksportfilen et navn **desktopuse.csv**.

> **MERK:** Eksporterte filer inneholder bare programmene som er reagert på. Ikke alle programmer i programlisten for Desktop Manager vises i den eksporterte filen.

Push oppdaterte program- og nettstedkonfigurasjoner til brukerens skrivebord

- Klikk på **knappen** Push-konfigurasjon for å overføre eventuelle endringer som er gjort i programmer eller Web-områder i Skrivebordsbehandling, til brukerens skrivebord.

Konfigurere hendelser for skrivebordselement

På siden Desktop Manager Event Configuration kan du kontrollere hvor Webex WFO reagerer når brukere besøker webområder og applikasjoner. Du kan konfigurere én eller flere hendelser for et hvilket som helst skrivebordselement på siden Skrivebordsbehandling. Disse hendelsene utløses av Smart Desktop på agentens datamaskin under kjøring.

> **MERK:** Se Webex WFO Pause og Gjenoppta for informasjon om hvordan du bruker skrivebordselementhendelser for Webex WFO startet automatisk pause og gjenoppta funksjonalitet i Webex WFO-integrasjoner. Webex WFO startet automatisk pause og gjenoppta ved hjelp av skrivebordselementhendelser, er ikke tilgjengelig for alle integreringer.

En hendelse består av følgende komponenter:

Start utløser	Hva brukeren gjør som starter systemhandlingen **Agenten klikker i feltet Kredittkortnummer.**
Handling i systemet	Hva Smart Desktop gjør når Start Trigger skjer **Smart Desktop stopper lyd- og skjermopptak**.
Handlingens varighet	Hvor lang tid før en stopphandling utføres automatisk i stedet for av en stopputløser **Smart Desktop starter lyd- og skjermopptak på nytt ett minutt etter at agenten klikker i feltet Kredittkortnummer.**
Stopp utløser	(valgfritt) Hva brukeren gjør som stopper systemhandlingen **Agenten klikker seg ut av feltet Kredittkortnummer.**
Stopp handling	(valgfritt) Hva Smart Desktop gjør når stopputløseren skjer **Smart Desktop starter lyd- og skjermopptak på nytt.**

Når du spiller av en samtale som er knyttet til en hendelse i mediespilleren, utheves hendelsen med gult i panelet på mediespillerens skrivebord og i Agent Explorer.

Smart Desktop sporer ikke nye eller oppdaterte skrivebordshendelser før ett av følgende skjer:

- En bruker logger på eller av Smart Desktop.
- Du klikker **Push-konfigurasjon på siden Desktop Manager** .
- En daglig oppdatering utføres (som standard et tilfeldig tidspunkt mellom 4:00 og 4:30 AM).

Sideplassering

Programbehandling > Analytics > Desktop Manager > Legg til hendelse

Prosedyrer

Opprette en ny hendelse for skrivebordselement via siden Skrivebordsbehandling

1. På siden Skrivebordsbehandling velger du skrivebordselementet du vil legge til en hendelse i.
2. Klikk **Legg til hendelse** for å åpne siden Hendelseskonfigurasjon i Desktop Manager.
3. Velg **Opprett en ny hendelse**.
4. (Bare for programmer) I Arrangementstype-delen velger du typen hendelse du vil opprette.
   - Skrivebordshendelse – startutløseren for hendelsen er noe en bruker gjør i et program.
   - Automatisert hendelse – Startutløseren for hendelsen er et RTP signal som Webex WFO automatisk oppdager. Hvis du vil ha mer informasjon om RTP signalisering, kan du se Konfigurere QM globale innstillinger.
5. I Hendelsesnavn-feltet skriver du inn et navn som tydelig identifiserer hendelsen.

   VIKTIG Hver hendelse i Skrivebordsbehandling må ha et unikt navn.

6. **I rullegardinlisten Start hendelsesutløser** velger du utløseren som starter hendelsen. Utløserne som er oppført, varierer avhengig av om skrivebordselementet er et program eller et nettsted.

   Hvis du bruker flere metoder for å utløse pause og gjenoppta (for eksempel opptakskontroller, netthendelser, API-er og signalisering fra tredjepart) samtidig, kan det føre til uforutsigbarhet oppførsel. Du kan unngå disse problemene ved å bruke bare én metode i en samtale om gangen.

Program (skrivebordshendelse)

Avtrekker	Beskrivelse
Programmet får fokus	Programvinduet eller dialogboksen har tastaturfokus.
Programmet mister fokus	Tastaturfokuset avsluttes for programvinduet eller dialogboksen eske.
Opprett	Det opprettes et vindu eller en dialogboks for programmet. Du kan bruke Opprett til å angi når et program startes hvis du angir vindustittelen på øverste nivå som vindustekst.
Ødelegge	Et vindu eller en dialogboks er ødelagt. Du kan bruke Ødelegg til å angi når et program lukkes hvis du angir vindustittelen på øverste nivå som vindustekst. Hvis flere forekomster av samme program kjører, vil lukking av én forekomst generere denne hendelsen, men de andre forekomstene vil fortsette å kjøre.
Klikk på tekstfeltet	Brukeren utfører en handling som gir tastaturfokus til en tekstfelt i programmet.
Klikk utenfor tekstfeltet	Brukeren utfører en handling som fjerner tastaturfokus for et tekstfelt i programmet.
Knappeklikk	Brukeren klikker en knapp i programmet.
Endring av tittel	Tittelen på vinduet endres.

Program (automatisert hendelse)

Avtrekker	Beskrivelse
RTP samtalen starter	Webex WFO oppdager et innkommende eller utgående RTP-signal.
RTP samtalen stopper	Webex WFO oppdager ikke lenger en innkommende eller utgående RTP signal.

Nettsted

Avtrekker	Beskrivelse
Klikk på tekstfeltet	Brukeren utfører en handling som gir tastaturfokus til en tekstfelt på en nettside.
Klikk utenfor tekstfeltet	Brukeren utfører en handling som fjerner tastaturfokus for et tekstfelt på en webside.
Be om nettsted	Brukeren navigerer til URL-adressen som er angitt i utløserdetaljene.
Siden kommer med bakgrunnsforespørsel	URL-adressen angitt i utløseren detaljer sender en XHR.

7. **I delen Start utløserdetaljer** skriver du inn detaljene som definerer hvilke programmer eller nettsteder som utløser startutløseren.

Program

Element	Beskrivelse
Tittel på vindu	Navnet på vinduet eller dialogboksen som er tilknyttet begivenhet. **MERK:** Dette feltet skiller ikke mellom store og små bokstaver. Teksten må imidlertid samsvare med navnet på vinduet eller dialogboksen for Hendelsen utløser for å lykkes. **BESTE PRAKSIS** Ikke angi et vindu som inneholder variabel tekst. **Hvis** du lar dette feltet stå tomt, kan alle vinduer i det tilknyttede programmet utløse hendelsen med mindre utløseren er en tittelendring. For utløsere for tittelendring må dette feltet inneholde tekst.
Knapp	Navnet på knappen som er knyttet til hendelsen. **MERK:** Brukere må bruke musen til å klikke knappen for å

Element	Beskrivelse
	Utløse en hendelse. Webex WFO gjenkjenner ikke utløseren hvis en bruker bruker en tast på tastaturet. En bruker må for eksempel klikke på Lagre-knappen, ikke bruke tastekombinasjonen Ctrl+S.
Felt	Feltet som utløser systemhandlingen når en bruker klikker på eller av den. Feltet må konfigureres i Field Manager (se Identifisere nettstedsfelt som skal spores av Analytics). Brukes bare med utløserne "Klikk på tekstfeltet" og "Klikk utenfor tekstfeltet".

Nettsted

Element	Beskrivelse
URL	Banen til nettstedet som er knyttet til hendelsen. Skriv inn den delen av URL-adressen som kommer etter vertsnavnet. **EKSEMPEL** Hvis nettstedets fullstendige URL er **http://www.example.com/website/page,skriv** inn **/nettside/side**. **BESTE PRAKSIS** Skriv alltid inn den løste adressen til nettstedet. Brukere bruker ofte snarveier når de skriver inn en URL-adresse i nettleserens adressefelt. Nettleseren bruker DNS eller en annen tjeneste for å løse adressen, og vil vise den løste adressen i adressefeltet (adressen inkluderer for eksempel utelatt "www" eller "http"). **MERK:** Når du angir den løste adressen i dette feltet, utløser WFO Webex automatisk en hendelse når en bruker Angir en snarvei for den løste adressen.

Element	Beskrivelse
	Hvis en agent går inn på et nettsted og siden for det nettstedet er bufret, går ingen forespørsel gjennom Smart Desktop. I dette tilfellet kan ikke WFO Webex treffe noen utløsere for nettstedet og vil ikke vise nettstedets URL.
Felt	Feltet som utløser systemhandlingen når en bruker klikker på eller av den. Feltet må konfigureres i Field Manager (se Identifisere nettstedsfelt som skal spores av Analytics). Brukes bare med utløserne "Klikk på tekstfeltet" og "Klikk utenfor tekstfeltet".

8. I delen **Start systemhandling** klikker du **Legg til** for å legge til handlingene som skjer når en startutløser inntreffer. Du kan konfigurere mer enn én handling for en utløser. Når mer enn én handling brukes, behandles handlingene som operander evaluert med en logisk OG. Se Legge til en systemhandling for hvordan du legger til handlinger og beskrivelser av de tilgjengelige handlingene.
9. **I delen Handlingsvarighet** angir du hvor lang tid (i sekunder) det tar før en konfigurert stopphandling utføres automatisk i stedet for av en stopputløser. Den maksimale varigheten du kan angi er 3 600 sekunder. Hvis du angir en verdi i denne delen, må du også konfigurere én eller flere stopphandlinger.

   MERK Hvis du setter varigheten til null sekunder, vil stopphandlingen aldri skje automatisk.

10. (Valgfritt) **I rullegardinlisten Stopp hendelsesutløser** velger du utløseren som avslutter hendelsen. Utløserne som er oppført, varierer avhengig av om skrivebordselementet er et program eller et nettsted. Se trinn 6 ovenfor for beskrivelser av tilgjengelige utløsere.
11. Hvis du valgte en utløser for stopphendelse, konfigurerer du delen Detaljer **om** stopputløser. Se trinn 7 ovenfor for beskrivelser av detaljfeltene.
12. (Valgfritt med mindre du har konfigurert en handlingsvarighet) I delen **Stopp systemhandlinger** legger du til handlingene som skjer når en stopputløser oppstår. Du kan konfigurere mer enn én handling for en utløser. Når mer enn én handling brukes, behandles handlingene som operander evaluert med en logisk OG.

13. Klikk på **Lagre**. Hendelsen lagres, og feltene på siden fjernes, slik at du er klar til å legge til en ny hendelse i skrivebordselementet. Hvis du er ferdig med å legge til nye hendelser, klikker **du Avbryt** for å gå tilbake til siden Skrivebordsbehandling.

Legge til en systemhandling

1. **I feltet Start systemhandlinger** eller **Stopp systemhandlinger** velger du handlingen du vil skal utføres når en utløser inntreffer. Disse handlingene er beskrevet i tabellen nedenfor.

Handling	Beskrivelse
Gjør tilgjengelig i Analytics	Viser hendelsen i Agent Explorer. Webex WFO viser hendelser i Agentutforsker selv om du ikke velger denne utløseren.
Sett innspillingen på pause	Stopper midlertidig alle lyd- eller skjermopptak som forekommer på agentens skrivebord. En systemhandling "Pause opptak" påvirker ikke Live Screen Monitoring.
Gjenoppta innspillingen	Starter lyd- og skjermopptak på nytt etter en "Sett opptaket på pause" handling.
Få tilgang til et nettsted	Navigerer til webområdet du angir i startforespørselen URL-feltet.
Skrape metadata	Søker etter et felt du har merket med programfeltet -markøren, og knytter deretter eventuell tekst i feltet som egendefinerte metadata til den aktive samtalen. Hvis ingen samtale er aktiv, legger Webex WFO disse metadataene til den siste samtalen.
Legge til i egendefinerte metadata	("Klikk på tekstfelt" og "Klikk utenfor tekstfeltet" utløsere bare) Legger ved teksten i et felt som du angir i Felt-delen i Start- eller Stopputløserdetaljer som egendefinerte metadata, til den aktive samtalen. Hvis ingen samtale er aktiv, legger Webex WFO disse metadataene til den siste samtalen.
Start segment	Starter et nytt opptak og sletter eventuelle tidligere deler av

Handling	Beskrivelse
	innspilling. På siden Opptakskontroller kalles denne handlingen Segmenter og slett (se Ta opp på forespørsel).
Stopp segment	Starter et nytt opptak og beholder eventuelle tidligere deler av innspilling som eget opptak. På siden Opptakskontroller kalles denne handlingen Segmenter og lagre (se Ta opp på forespørsel).
Tilknytt segment	Starter et nytt opptak og knytter det til det forrige innspilling.
Tagg kontakt	Bruker den merkede årsaken på den aktive samtalen. Hvis ingen samtale er aktiv, Webex WFO bruker denne grunnen på den siste samtalen.
Start skjermopptak	Starter et opptak med bare
skjerm. Stopp skjermopptak	Stopper et opptak med bare
skjerm.	

2. Avhengig av handlingsvalget kan det hende du må fylle ut ett eller flere av de andre feltene. Hvis feltet er deaktivert, er det ikke nødvendig for den valgte handlingen.
   - Windows-felt – Denne rullegardinlisten fylles ut med felt som er konfigurert på siden Feltbehandling .
   - Metadatafelt – Denne rullegardinlisten fylles ut med metadata som er konfigurert på siden Metadatabehandling .
   - Start (eller stopp) Be om URL-adresse – Angi URL-adressen til et nettsted. Smart Desktop sender en GET-forespørsel til denne URL-en.
3. Hvis du vil legge til en annen handling, klikker **du Legg til** og gjentar trinn 1 og 2.

Opprette en pause-og-gjenoppta-hendelse via HTML

Hvis du kontrollerer siden der opptaket skal settes på pause og gjenopptas, kan du opprette pause- og gjenoppta-utløsere som HTML-hendelser. Denne metoden er spesielt nyttig for sider der Cisco-leserutvidelsen kanskje ikke får hendelser på feltnivå, for eksempel sider som er tilpasset med Salesforce Lightning-komponenter.

VIKTIG Ikke kombiner HTML-hendelsesutløsere med andre pause-og-gjenoppta-metoder.

- Legg til disse kommandoene i elementer som skal utløse pause og gjenoppta når agenter samhandler med dem:
  - document.dispatchEvent(new CustomEvent('CALABRIO_PAUSE'))
  - document.dispatchEvent(new CustomEvent('CALABRIO_RESUME'))

Overlappende hendelser

Ikke konfigurer hendelser som ofte overlapper hverandre. Når flere hendelser overlapper, må du huske følgende punkter:

- Flere kjøringer av samme hendelse vil ikke overlappe.

  EKSEMPEL

  En hendelse kalt "PCI-samsvar" har følgende konfigurasjon:

  - Start utløser – Agenten klikker i kredittkortfeltet.
  - Start handling – Smart Desktop stopper opptaket.
  - Hendelsesvarighet – tretti minutter (i sekunder)
  - Stopp utløser – Agenten klikker i adressefeltet.
  - Stopp handling – Smart Desktop starter opptaket.

  I dette tilfellet er det mulig for agenten å klikke seg inn og ut av kredittkortfeltet flere ganger før han klikker i adressefeltet. Nye kjøringer av PCI-samsvarshendelsen starter imidlertid ikke hver gang agenten klikker i kredittkortfeltet. PCI Compliance-hendelsen kjører bare første gang.

- Hver hendelsesutløser kan vises uavhengig av hverandre. Når en hendelse utløses, utføres handlingene som er knyttet til hendelsen.
- Hvis mer enn én hendelse som bruker en pause- eller gjenoppta-handling, utløses samtidig (det vil si at de overlapper hverandre), starter den første startutløseren automatisk hendelsen, utløseren for første stopp stopper alle overlappende hendelser, og følgende utløsere ignoreres.

  EKSEMPEL En agent klikker et felt som er angitt som en pausehandling, og klikker deretter i et annet felt som også er angitt som en pausehandling. Den andre pausehandlingen ignoreres. Likeledes pausen

  Hendelser som utløses av disse handlingene, avsluttes første gang agenten klikker på et felt som er angitt som en fortsettelseshandling. Den andre gjenopptatt-handlingen ignoreres.

Beslektede emner

- Identifiser nettstedsfelt som skal spores av Analytics
- Behandle egendefinerte metadatafelt
- Webex WFO pause og gjenoppta

Bruke verktøyet for programfeltmarkør

Verktøyet Programfeltmarkør henter informasjonen du trenger for å konfigurere delen Programegenskaper på siden Nytt skrivebordselement når det nye skrivebordselementet er et Windows-program og -felt.

> **MERK:** Verktøyet Application Field fungerer ikke på felter på webområder. For det må du ha nettleseren riktig konfigurert og bruke Ctrl + M hurtigtaster. Se Identifisere webområdefelt for å spores av Analytics for å få mer informasjon.

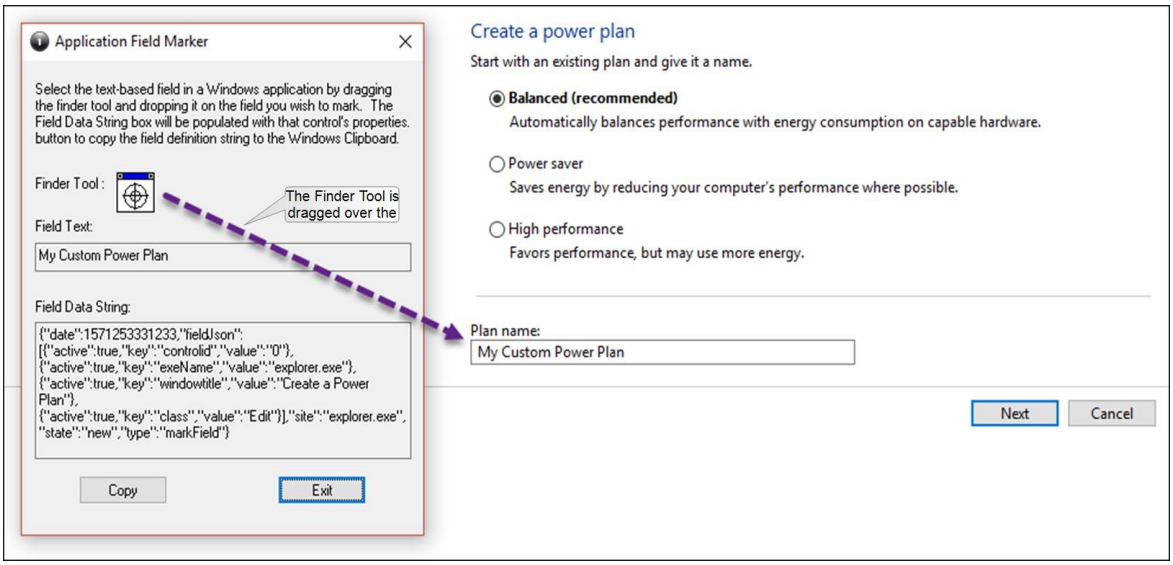
Prosedyrer

Bruke verktøyet for programfeltmarkør

1. På PC-en navigerer du til plasseringen der den kjørbare filen for verktøyet Application Field er plassert. Standardplasseringen er:

   C:\Programfiler (x86)\Webex WFO\Desktop\Active\bin\ApplicationFieldMarker.exe

2. Dobbeltklikk på den kjørbare filen for å starte verktøyet.
3. Åpne programmet som inneholder feltet du vil konfigurere som et skrivebordselement.
4. Klikk på **Finder-verktøyet** i verktøyet Application Field og dra bullseye til feltet i målprogrammet. Når søkeren er plassert over feltet, utheves feltet med en tung kantlinje.
5. Når du slipper musen, vises datastrengene for feltet i ruten Feltdatastreng, som vist i dette eksemplet.



6. Klikk **Kopier** for å kopiere teksten til datamaskinens utklippstavle.
7. På **siden Legg til nytt skrivebordselement** limer du inn teksten i **feltet Definisjonsstreng** .
8. Klikk **på Analyser felt**. De relevante feltene fra definisjonsstrengteksten lastes inn i feltene til høyre for ruten Definisjonsstreng.

Beslektede emner

- Opprette og behandle skrivebordselementer
- Identifiser nettstedsfelt som skal spores av Analytics

Identifiser nettstedsfelt som skal spores av Analytics

Field Manager-siden viser felt tilknyttet nettsteder som er merket for bruk i Smart Desktop.

> **Feltleder-siden** behandler bare nettstedsfelt. Windows-programfeltene behandles på siden Desktop Manager .

Når et felt er merket, vises det på Field Manager-siden. Derfra kan du konfigurere feltet med strengene du vil samsvare med når du kjører skrivebordshendelser og -handlinger.

Sidens venstre rute viser nettstedet og de tilknyttede feltene som er merket. Aktiverte felt er uthevet i grønt. Når du velger et felt i ruten til venstre, vises innstillingene for feltet i ruten til høyre.

Når et felt vises i listen for første gang, er navnet tidsstempelet da det ble merket. Når du konfigurerer feltet, må du velge å erstatte tidsstempelet med et navn du velger for å gjøre det enklere å identifisere det.

Forutsetninger

- Organisasjonen har én av følgende lisenser:
  - Grunnleggende om Analytics
  - Analytics for bedrifter
  - Skrivebordsanalyse

    > **Med** Desktop Analytics-lisensen kan du identifisere felt, slik at du kan overvåke agentenes aktivitet. Det lar deg ikke konfigurere automatiserte handlinger som pause og Gjenoppta opptaket av en samtale.

- Du har tillatelse til å administrere Skrivebordsanalyse.
- Du har Smart Desktop installert.
- Nettleseren må være riktig konfigurert før du kan bruke hurtigtastene for feltmerking. Se

Aktiver Skrivebordsanalyse-utvidelsen i nettleseren din for å få mer informasjon.

Sideplassering

Programbehandling > Analytics > Analytics > Field Manager

Prosedyrer

> **Hvis** du sletter et felt fra Field Manager-siden som brukes på Desktop Manager-siden, må du logge av Webex WFO og deretter logge på igjen for at endringen skal tre i kraft.

Merke et felt på et nettsted

1. Når Field Manager-siden vises, åpner du en ny fane i nettleseren.
2. Naviger til nettstedet du vil merke feltene for.
3. Klikk i ønsket felt og trykk Ctrl **+M**. Feltet vises i den venstre ruten på Field Manager-siden med et tidsstempel i stedet for et navn.

Filtrere listen over webområder og felt

- Skriv inn en søkestreng i **feltet Søkefelt** . Listen oppdateres umiddelbart med felt som oppfyller dine søkekriterier. Søket filtreres ikke på nettstedsnavn.
- Bruk Vis-knappene (**Alle**, **Nye** og **Konfigurert**) til å begrense listen til feltene som vises. Nye felt er de som ennå ikke er konfigurert.

Konfigurere et merket felt

1. Klikk feltet i ruten til venstre. Den høyre ruten viser feltets innstillinger og egenskaper i ruten til høyre.
2. Rediger feltinnstillingene.
   - **Nettsted-feltet** inneholder URL-adressen til nettstedet der feltet er plassert. Klikk på til Åpne nettstedet i en ny nettleserfane.
   - **Navn-feltet** inneholder opprinnelig tidsstempelet for når feltet ble merket. Du kan erstatte tidsstempelet med et navn som beskriver feltet for enkel identifisering.
3. Rediger feltegenskapene. Egenskapene er dataene som registreres av feltmarkøren, og kan variere fra felt til felt.
   - Merk av **for Aktivert** for å aktivere søk etter strenger som samsvarer med det angitte feltet og den angitte verdien når de er konfigurert i Desktop Manager. Hvis det ikke er merket av i avmerkingsboksen, ignoreres feltet.
   - **Felt-kolonnen** inneholder det skrivebeskyttede navnet på egenskapen som er knyttet til det merkede feltet.
   - Verdi-feltet **inneholder som standard** egenskapens verdi da feltet ble merket. Alle verdier som angis i dette feltet, må være en verdi som støttes for egenskapen. Du kan bruke jokertegnet stjerne (*) i dette feltet.
4. Klikk på **Lagre**.

Beslektede emner

- Identifiser nettsteder og apper som skal spores av Analytics
- "Installere Webex WFO Smart Desktop" i *Webex WFOInstallation Guide*

Aktiver Skrivebordsanalyse-utvidelsen i nettleseren din

Smart Desktop må være installert på datamaskinen og aktivert før du kan merke felt. Brukere som har tillatelse til å administrere felt for Skrivebordsanalyse ved hjelp av Field Manager-siden og på agentenes skrivebord der Smart Desktop er installert, må ha riktig plugin-modul for nettleser-plugin-modulen for Skrivebordsanalyse konfigurert for nettleseren de bruker.

Forutsetninger

- Organisasjonen har én av følgende lisenser:
  - Grunnleggende om Analytics
  - Analytics for bedrifter
  - Skrivebordsanalyse
- Smart Desktop installeres og aktiveres på datamaskinen din.

Prosedyrer

Aktiver Desktop Analytics-utvidelsen i Firefox

Første gang du logger på Webex WFO ved hjelp av Firefox, ser du en dialogboks som ber deg installere Calabrio Browser Extension. Velg **Tillat denne installasjonen** , og klikk **Fortsett**. Ingen ytterligere tiltak er nødvendig.

Aktiver plugin-modulen for Skrivebordsanalyse i Microsoft Edge Chromium

I Edge Chromium går du til https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics- plugin / hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf og klikker på Legg til i Chrome **.**

Slå på Skrivebordsanalyse-programtillegget i Chrome

Chrome-utvidelsen kan lastes ned eller installeres via GPO-innstillinger. Last ned og installer Calabrio Analytics Plug-in, versjon 0.2.0.4. Plugin-modulen er plassert på:

https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf

MERK Hvis det ikke fungerer å klikke på koblingen, kopierer du URL-adressen og limer den inn i nettleseren din.

Beslektede emner

"Installere Webex WFO Smart Desktop" i WFO Webex installasjonsveiledningen

Oversikt over Analytics-oversikter

Analyse-siden er et instrumentbord som viser data om skrivebords-, tale- og tekstkontakter. Du kan bruke standard instrumentbord, en annen brukers delte instrumentbord eller dine egne tilpassede instrumentbord. Kontrollprogrammene på hvert instrumentbord viser data basert på rollen din og datasettene du definerer. Tilgangen til instrumentbord avhenger av dine tilordnede tillatelser.

Hvis administratoren din har konfigurert Analytics til å tillate deling av instrumentbord, kan du angi et hvilket som helst instrumentbord du oppretter, til et instrumentbord som kan deles av andre brukere. Disse brukerne kan se instrumentbordet ditt (fylt med data som gjelder dem), men de kan ikke redigere det. Det er bare du som kan redigere det delte instrumentbordet.

Den generelle prosessen for å konfigurere et instrumentbord er som følger:

1. Opprett et nytt instrumentbord.
2. Opprett datasett for instrumentbordet.
3. Opprett og legg til widgeter på instrumentbordet.
4. (Valgfritt) Del det nye instrumentbordet med andre.

Forutsetninger

- Organisasjonen har én av følgende lisenser:
  - Grunnleggende om Analytics
  - Analytics for bedrifter
  - Skrivebordsanalyse
- Du har minst én av følgende tillatelser:
  - Vis analyse
  - Vis Skrivebordsanalyse
  - Vis taleanalyse
  - Vis tale-til-tekst-analyse
  - Vis systemanalyse
  - Vis systemberegninger
  - Vis tekstanalyse
- Skrivebordsdeling er aktivert (valgfritt)

- Datainnsamling i Analytics konfigureres i Programbehandling på sidene Oppgavebehandling, Phrase Manager, Desktop Manager, Field Manager og Analytics-konfigurasjon.

Sideplassering

Instrumentbord for Analytics > Analytics

Prosedyrer

Velg et eksisterende instrumentbord du vil vise

- Klikk på **Instrumentbord-knappen** på Analytics-verktøylinjen, og velg et eksisterende instrumentbord fra listen som vises.

Opprette og arbeide med instrumentbord

- Opprett og administrer et Analytics-instrumentbord
- Opprette og behandle et datasett
- Opprett og administrer Analytics-kontrollprogrammer
- Filtrere data i Analytics-dashbordet
- Konfigurere prediksjoner

Beslektede emner

Tilpass Analytics-oversikten

Opprette og behandle et datasett

Datasettene avgjør hva som vises i kontrollprogrammene på Analytics-oversikten-siden. De må konfigureres før du kan opprette et kontrollprogram.

Datasett er unike for et bestemt instrumentbord. Når du oppretter et datasett for ett instrumentbord, vises ikke datasettet i noen andre instrumentbord.

Forutsetninger

- Organisasjonen har én av følgende lisenser:
  - Grunnleggende om Analytics
  - Analytics for bedrifter
  - Skrivebordsanalyse
- Enkelte datasett er ikke tilgjengelige med Desktop Analytics-lisensen. Se Datakildene nedenfor for datasettene som ikke er inkludert i denne lisensen.
- Du har tillatelsen Vis systemanalyse.

Sideplassering

Instrumentbord for Analytics > Analytics

Prosedyrer

Opprette et nytt datasett

1. Klikk Datasettbehandling **på Analytics-verktøylinjen,** og opprett **deretter Opprett nytt datasett**.

   MERK: Du må kanskje klikke **Lås opp** for å aktivere Data Set Manager-knappen.

2. Velg en datakilde fra Datakilde-listen. De tilgjengelige datakildene er beskrevet nedenfor.
3. I dialogboksen Datasettbehandling – Opprett ny konfigurerer du filtrene for datakilden du valgte. Disse filtrene bestemmer hvilke data som vises på instrumentbordet. Det finnes forskjellige dialogbokser for hver datakilde, med forskjellige datafiltre. De tilgjengelige datafiltrene er beskrevet nedenfor.
4. Når du er ferdig med å konfigurere filtrene, klikker **du Send** for å se en forhåndsvisning av dataene som er inkludert i det nye datasettet. Kolonneoverskriftene som vises, kan avkortes. Klikk **Vis alle data** for å se alle kolonnene.

   Hvis kolonnene som vises, ikke er det du ønsker, klikker du **Tilbake for å gå tilbake** til forrige dialogboks og konfigurere filtrene på nytt.

5. Når du er fornøyd med datasettet, klikker du **Lagre**.
6. Klikk Lagre **på verktøylinjen**.

Redigere et datasett

1. På Analytics-verktøylinjen klikker du **Datasettbehandling**.

   MERK: Du må kanskje klikke **Lås opp** for å aktivere Data Set Manager-knappen.

2. Klikk **Rediger** ved siden av datasettet du vil redigere.
3. Når du er ferdig med å redigere datasettet, klikker du **Send** for å se en forhåndsvisning av dataene som er inkludert i datasettet. Kolonneoverskriftene som vises, kan være avkortet. Klikk **Vis alle data** for å se alle kolonnene.

   Hvis kolonnene som vises, ikke er det du ønsker, klikker du **Tilbake for å gå tilbake** til forrige dialogboks og konfigurere filtrene på nytt.

4. Når du er fornøyd med datasettet, klikker du **Lagre**.
5. På Analytics-verktøylinjen klikker du **på Lagre**.

Slette et datasett

1. På Analytics-verktøylinjen klikker du **på Datasettbehandling**.

   Du må kanskje klikke **Lås opp** for å aktivere Data Set Manager-ikonet.

2. Klikk **Slett** ved siden av datasettet du vil slette, og bekreft deretter slettingen. Når du sletter et datasett, lagres endringer på instrumentbordet umiddelbart.
3. Klikk **Avbryt** for å lukke dialogboksen Datasettbehandling.

Datakilder

Tabellen nedenfor beskriver de tilgjengelige datakildene. Du kan filtrere elementer med en stjerne (*) ved hjelp av Datafiltre .

De to primære typene datasett er talldatasett og trenddatasett.

- Antall datasett rapporterer antall ganger den definerte handlingen forekommer.
- Trenddatasett rapporterer hvordan den angitte handlingen endres over tid.

Datasett	Beskrivelse
Programantallsstatistikk	Målinger for tilgang til programmer på en brukers skrivebord. Programstatistikk viser tilgangsstatistikk for bestemte programmer.

Datasett	Beskrivelse
Antall programbruk Trend for programbruk	Beregninger for hvor mange brukere som har brukt applikasjonen. Dette inkluderer informasjon om antall brukere som har brukt det Webex WFO-brukergrensesnittet, samt antall skrivebordsklienter som har koblet til.
Revisjonstre nd for revisjonsant all	Beregninger for revisjoner i opptakene dine. **MERK:** Organisasjonen din må ha Analytics Essentials- eller Analytics Enterprise-lisensen for å kunne bruke dette datasettet. Disse dataene Er ikke tilgjengelig med Desktop Analytics-lisensen.
Trend for sammendrag av	Målinger for totale, tapte og besvarte anrop.
anrop Sammendrag av anrop	
Hendelsesstatis tikk for hendelsesantall	Antall hendelser viser aggregering av en hendelses varighet etter agent, team eller gruppe. Hendelsesstatistikk viser fordelingen av gjennomsnittlig varighet av arrangementet.
Utestående opplastinger teller Trend for utestående opplastinger	Målinger for filer som fortsatt må lastes opp. Dette er et mål på samtaler som har funnet sted, men de tilsvarende mediefilene er ennå ikke lastet opp.
Antall setninger* setningstrend*	Målinger for treff på setningsbruk i kontakter. Dette omfatter bare fonetiske treff. **MERK:** Organisasjonen din må ha Analytics Essentials- eller Analytics Enterprise-lisensen for å kunne bruke dette datasettet. Disse dataene Er ikke tilgjengelig med Desktop Analytics-lisensen.
Resirkulering Count	Beregninger for filer som ligger i papirkurven. Data samles inn hvert femte minutt.
Resirkulering Trend	
Antall lagringsdetaljer Trend	for lagringsdetaljer

Beregninger for filer som er lagret på disken. Dette inkluderer samtalelydfiler og skjermopptaksvideofiler, samt logiske grupper som opptak (samtalelyd og skjermopptaksvideo) samt totalt

Datasett	Beskrivelse
	størrelse (alle filer på disk).
Support Count Support Trend	Måledata for opplasting og disklagring for pakkeopptak (PCAP) og loggfiler.
Tekst Antall kontakter* Tekstkontakttrend*	Totalt antall e-post- og tekstkontakter. **MERK:** Organisasjonen din må ha Analytics Essentials- eller Analytics Enterprise-lisensen for å kunne bruke dette datasettet. Disse dataene Er ikke tilgjengelig med Desktop Analytics-lisensen.
Antall teksttreff* Trend for teksttreff*	Totalt antall individuelle teksttreff i e-post- og tekstkontakter. **MERK:** Organisasjonen din må ha Analytics Essentials- eller Analytics Enterprise-lisensen for å kunne bruke dette datasettet. Disse dataene Er ikke tilgjengelig med Desktop Analytics-lisensene.
Transkribert antall anrop* Transkribert samtaletrend*	Målinger for de transkriberte kontaktene dine. **MERK:** Organisasjonen din må ha Analytics Essentials- eller Analytics Enterprise-lisensen for å kunne bruke dette datasettet. Disse dataene Er ikke tilgjengelig med Desktop Analytics-lisensen. **NOTAT** Det kan være flere grunner til at antallet anrop du ser i et Analytics-instrumentbord som bruker dette datasettet, kan variere fra antallet anrop du ser ved bruk av kriteriet Har transkripsjon i filteret for kontaktinnhold på Samhandlinger-siden: ▪ Analysedata og QM data oppdateres på forskjellige tidspunkter. ▪ Analytics merker et anrop som transkribert etter at samtalen er indeksert, men QM merker et anrop med har transkripsjon hvis en transkripsjonsfil for samtalen lastes opp. Indekseringen skjer etter at transkripsjonsfilen er lastet opp, så rapporter om transkriberte anrop kan vise et høyere tall i QM enn i Analytics hvis indekseringen ikke er utført ennå.

Datasett	Beskrivelse
	▪ Analytics og QM kan ha ulike oppbevaringspolicyer.
Opplastingsdetaljer Antall opplastingsdetaljer Trend	Last opp beregninger for mediefiler inndelt etter filtype. Dette inkluderer samtalelydfiler, videofiler for skjermopptak, bruksfiler for skrivebordsprogram og nettsted og tekstfiler via e-post.
Trend for opplasting av sammendrag og opplasting	Last opp beregninger for mediefiler aggregert i logiske grupperinger. Dette inkluderer opptaksopplastinger (samtalelyd og skjermopptaksvideo) og totale opplastinger (alle filtyper fra opplastingsdetaljer).

Datafiltre

Tabellen nedenfor beskriver de tilgjengelige filtrene som kan konfigureres for de tilgjengelige datakildene. Ikke alle filtre gjelder for alle typer datakilder.

Navn	Beskrivelse
Agenter	Velg én eller flere agenter du vil filtrere data etter. Hvis du ikke velger én eller flere agenter, velges alle agenter som standard.
Samlet etter	Velg enheten du vil aggregere hendelsesantall med, eller statistikk.
Søknad stater	Velg programstatusene du vil vise i widgeten.
Anta alle grupper	Merk av i denne avmerkingsboksen hvis du vil omgå gruppelisten i drill-down Detaljer for widgeter som er knyttet til dette datasettet.
Anta alle team	Merk av i denne avmerkingsboksen for å omgå teamlisten i drill-down Detaljer for widgeter som er knyttet til dette datasettet.
Kategorier	Velg én eller flere kategorier du vil filtrere data etter.
Tillit	Angi minimum konfidensverdi for et treff. Gyldige verdier er 1–100. **EKSEMPEL** Når du angir en verdi på 60, vil Speech Analytics

Navn	Beskrivelse
	Returnerer treff der konfidensverdien er 60 eller høyere.
Datointervall	Velg datoperioden du vil at widgetene skal vises for historisk informasjon. **MERK** Hvis datoperioden overskrider oppbevaringsperioden for analytics-data, vises verdier utenfor oppbevaringsperioden som 0 i en widget. **NOTAT** Antall anrop du ser når du bruker dette filteret, kan variere fra antall anrop du ser når du bruker datoområdefilteret på Samhandlinger-siden, av flere årsaker: ▪ Analysedata og QM data oppdateres på forskjellige tidspunkter. ▪ Analytics og QM kan ha ulike oppbevaringspolicyer.
Aktiver filtrering av programtilstander	Merk av i denne avmerkingsboksen for å tillate at en bruker endrer de valgte programtilstandene på Analytics-verktøylinjen. Når det ikke er merket av for dette alternativet, vil ikke endringer i de valgte programstatusene fra Analytics-verktøylinjen påvirke widgeten.
Aktiver tillitsfiltrering	Merk av i denne avmerkingsboksen for å tillate at en bruker endrer den valgte konfidensverdien på Analytics-verktøylinjen. Når det ikke er merket av for dette alternativet, påvirker ikke endringer i konfidensverdien fra Analytics-verktøylinjen kontrollprogrammet.
Aktiver datofiltrering fra	Merk av i denne avmerkingsboksen for å gi brukerne mulighet til å endre datointervallet Analytics-verktøylinjen. Når det ikke er merket av for dette alternativet, påvirker ikke endringer i den globale datoperioden på Analytics-verktøylinjen kontrollprogrammet.
Aktiver filtrering av interaksjonstilstand	Merk av i denne avmerkingsboksen hvis du vil tillate at en bruker endrer de valgte samhandlingstilstandene på Analytics-verktøylinjen. Når det ikke er merket av for dette alternativet, endres de valgte samhandlingstilstandene fra

Navn	Beskrivelse

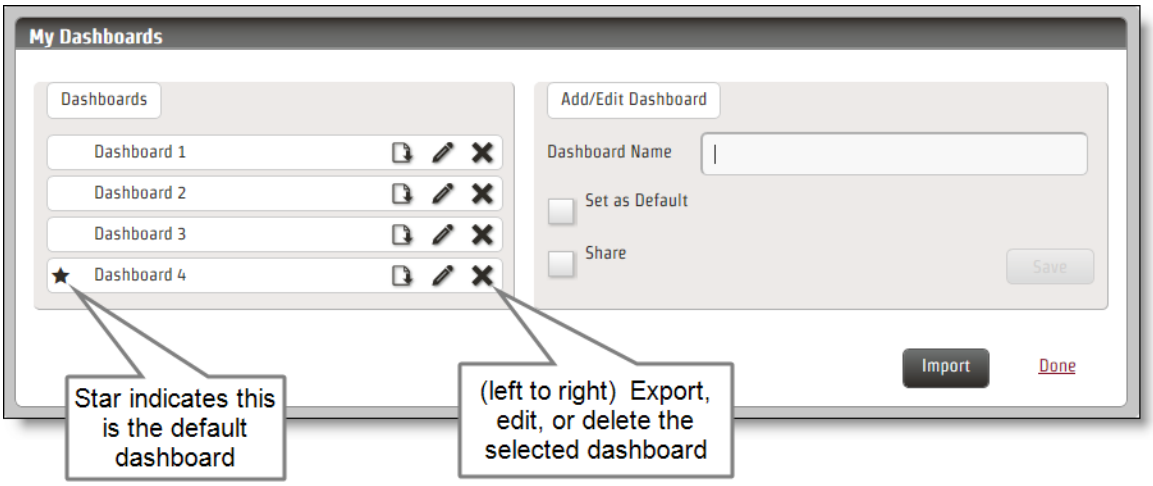
Navn	Beskrivelse
	Analytics-verktøylinjen påvirker ikke widgeten.
Aktiver tekstsøk	Merk av for dette alternativet hvis du vil tillate at en bruker søker etter uttrykk fra Analytics-verktøylinjen. Når det ikke er merket av for dette alternativet, vil ikke søk etter uttrykk fra Analytics-verktøylinjen påvirke widgeten.
Type hendelse	Velg hendelsestypen for datasettet.
Filgrupper etter	Velg hvordan du vil arkivere gruppen.
Filtrere ut flere treff	Merk av i denne avmerkingsboksen for å telle uttrykket med det høyeste konfidensnivå og filtrere ut lignende uttrykk med et lavere konfidensnivå. Når det ikke er merket av for dette alternativet, vises alle setningstreff. Analytics kan generere flere setningstreff for lignende uttrykk med ulike konfidensnivåer som forekommer nær samme tid i et opptak. **EKSEMPEL** : Hvis du legger til uttrykk for «ambulanse» og «ambulansetjeneste», kan det vises flere treff når Analytics finner Uttrykket "ambulansetjeneste."
Fra dato	Startdatoen for datoområdet.
Grupper etter-alternativet	Velg måten du vil gruppere data på. Alternativene som er tilgjengelige i dette feltet, bestemmes av typen datasett du oppretter.
Grupper	Velg én eller flere grupper du vil filtrere data etter. Hvis du ikke velger én eller flere grupper, velges alle gruppene som standard. Hvis du velger én eller flere grupper, velges alle teamene for disse gruppene som standard. Grupper er begrenset av dine tilordnede tillatelser.
Histogramintervaller	Angi antall intervaller som skal vises i histogrammet. Gyldig Verdier er heltall 3–100. Standard er 10.

Navn	Beskrivelse
Samhandlingstilstander	Velg samhandlingsstatusene du vil vise i widgeten.
Begrens til forhåndsdefinerte uttrykk inkluderes	Merk av for dette alternativet for å filtrere kontakter i datasettet som skal Bare de som har forhåndsdefinerte setningstreff. Setningene er definert i Phrase Manager.
Navn	Navnet på datasettet.
Setninger	Velg ett eller flere uttrykk du vil filtrere data etter.
Rangering Størrelse	Skriv inn hvor mange topprangerte programmer som viser resultater. Gyldig Verdiene er 10–100. Standard er 10.
Resultat	Velg om du vil returnere resultater som inneholder eller ikke inneholder de angitte uttrykkene for dette datasettet. ▪ Hvis du velger **Returner kontakter med de valgte uttrykkene, rapporterer WFO Webex totalt antall setningstreff blant alle kontaktene**. ▪ Hvis du velger **Returner kontakter uten de valgte uttrykkene**, rapporterer WFO Webex antall kontakter som ikke inneholder de angitte setningene.
Vis bare nettsteder	Merk av i denne avmerkingsboksen for å vise statistikk bare for webområder Tilgjengelig. Når det ikke er merket av i denne boksen, vises statistikk for både applikasjoner og nettsteder.
Tags	Velg én eller flere koder du vil filtrere dataene etter.
Team	Velg ett eller flere team å filtrere data etter. Hvis du ikke velger ett eller flere team, velges alle team som standard.
Teksttyper	Velg én eller flere teksttyper du vil filtrere data etter.
Til dags dato	Sluttdatoen for datointervallet.

Navn	Beskrivelse
Type	Velg trendtype.
Typer	Velg én eller flere typer å filtrere data etter.

Opprett og administrer et Analytics-instrumentbord

Valg, oppretting og administrasjon av instrumentbord gjøres fra **Instrumentbord-ikonet** på Analytics-verktøylinjen. Klikk på ikonet for å velge et eksisterende instrumentbord du vil vise fra listen som vises. Klikk Behandle-knappen øverst i listen over instrumentbord for å åpne **dialogboksen Mine instrumentbord** . Derfra kan du opprette og administrere instrumentbord. Denne funksjonen er bare tilgjengelig hvis du har de nødvendige tillatelsene.



MERK: Delte instrumentbord er merket med et låsesymbol i Mine instrumentbord. Dette betyr at du kan vise disse instrumentbordene, men du kan ikke redigere dem. Bare eieren av det delte instrumentbordet kan gjøre det.

Forutsetninger

- Organisasjonen har én av følgende lisenser:
  - Grunnleggende om Analytics
  - Analytics for bedrifter
  - Skrivebordsanalyse
- Du har tillatelsen Vis systemanalyse.

Sideplassering

Instrumentbord for Analytics > Analytics

Prosedyrer

Opprette et instrumentbord

1. Åpne **Mine instrumentbord**.
2. Skriv inn et navn på det nye instrumentbordet i **feltet Instrumentbordnavn** . Du kan også angi at dette instrumentbordet skal være standard instrumentbord, eller at du skal dele instrumentbordet med andre brukere.
3. (Valgfritt) Merk av for Bruk som **standard** hvis du vil bruke dette instrumentbordet som standard Analytics-instrumentbord.
4. (Valgfritt) Merk av for **Del** hvis du vil dele dette instrumentbordet med andre brukere. Denne funksjonen er bare tilgjengelig hvis administratoren din har aktivert deling av instrumentbord på konfigurasjonssiden for Analytics.
5. Klikk **på Lagre** og deretter **på Ferdig**.

Redigere et instrumentbord

1. Åpne **Mine instrumentbord**.
2. Velg instrumentbordet du vil redigere, og klikk på **Rediger** (blyantikonet).
3. Gjør endringene. Du kan endre navnet på instrumentbordet, angi eller fjerne det som standard instrumentbord, og dele eller oppheve deling med andre brukere.
4. Klikk **på Lagre** og deretter **på Ferdig**.

Slette et instrumentbord

1. Åpne **Mine instrumentbord**.
2. Klikk **på Slett** (X-ikonet) ved siden av instrumentbordet du vil slette.

   > **Når** du sletter et instrumentbord, sletter du også alle datasett og widgeter som er knyttet til instrumentbordet.

3. Klikk **på Lagre** og deretter **på Ferdig**.

Eksportere et instrumentbord

1. Åpne **Mine instrumentbord**.
2. Klikk **på Eksporter** ved siden av instrumentbordet du vil eksportere.
3. Klikk på **Lagre** for å lagre instrumentbordet som en fil med navnet "dashboard.json" på standard nedlastingsplassering, eller **Lagre som** for å gi filen et nytt navn og lagre den på en annen plassering.

Importere et instrumentbord

1. Åpne **Mine instrumentbord**.
2. Klikk på **Importer**.
3. Bla til plasseringen der ønsket instrumentbord er lagret, og velg filen. Filen har filtypen JSON.
4. Klikk **Send** for å importere instrumentbordet.

   > **Hvis** du importerer et instrumentbord med samme navn som et av de eksisterende instrumentbordene, legges det til en stjerne i navnet på det importerte instrumentbordet.

5. Klikk på **Lagre**.

Opprett og administrer Analytics-kontrollprogrammer

Det finnes fire typer Analytics-widgeter: diagram, datarutenett, tekst og setningssky. Hver type kontrollprogram viser dataene som er definert i et datasett. Du kan tilpasse Analytics-oversiktene dine ved å opprette og ordne widgeter etter eget ønske.

Forutsetninger

- Organisasjonen har én av følgende lisenser:
  - Grunnleggende om Analytics
  - Analytics for bedrifter
  - Skrivebordsanalyse
- Du har tillatelsen Vis systemanalyse.
- Du har opprettet et datasett (se Opprette og behandle et datasett).

Sideplassering

Instrumentbord for Analytics > Analytics

Prosedyrer

Legg til en widget på instrumentbordet

1. Vis instrumentbordet du vil legge til et kontrollprogram i.
2. Klikk **Lås opp** for å aktivere Legg til widget-knappen, og klikk **deretter Legg til widget**.
3. Velg hvilken type widget du vil legge til.
4. Konfigurer innstillingene for den valgte widgettypen (se Diagraminnstillinger, Datarutenettinnstillinger , Tekstinnstillinger og Phrase Cloud Settings).
5. Klikk på **Lagre**.

Du kan flytte og endre størrelsen på widgetene på dashbordet. Når du flytter dem (klikk og vent mens musepekeren er plassert i verktøylinjen i widgeten), vises røde linjer for å hjelpe deg med å justere widgeten du flytter med andre widgeter i nærheten. Endre størrelse på widgets ved å klikke og dra i nedre høyre hjørne av widgeten.

Hver widget har en verktøylinje:

1 – Innstillinger. Redigere widgetinnstillingene

2 – CSV Eksport. Eksportere data fra widgeten til en fil i CSV format

3 – Skriv ut. Skrive ut et bilde av widgeten

4 – Slett. Slett widgeten

5 – Full skjerm. Veksler widgeten mellom normal størrelse og fullskjermstørrelse

Diagraminnstillinger

Når du velger diagramtypen for et kontrollprogram, må du konfigurere følgende felt i dialogboksen Diagraminnstillinger.

Beholder Innstillinger

Innstilling	Beskrivelse
Tittel	Navnet på widgeten.
Skjul tittel	Merk av i denne avmerkingsboksen for å skjule tittellinjen for widgeten. Verktøyene fra tittellinjen flyttes til brødteksten i widgeten.
Skjul bakgrunn	Merk av i denne avmerkingsboksen for å fjerne widgetkantlinjen.

Diagramalternativer

Innstilling	Beskrivelse
Tittel	Navnet på diagrammet.
Type	Diagramtypen du vil skal vises i dette kontrollprogrammet. ▪ Linjediagrammer og arealdiagrammer brukes vanligvis til å vise hvordan et element endret seg over tid. Linjediagrammer viser informasjon som en serie punkter forbundet med rette linjesegmenter. Arealdiagrammer viser data grafisk og er basert på et linjediagram. Området mellom aksen og en linje er uthevet med farger. Det brukes vanligvis til å sammenligne to eller flere mengder i et diagram. ▪ Stolpediagrammer er diagrammer med rektangulære søyler som har lengder proporsjonalt med dataene de representerer. Stolpediagrammer kan tegnes vertikalt eller horisontalt. Stablede stolpediagrammer er nyttige når du får flere treff i én eller flere kategorier. Stablede stolpediagrammer kan brukes til å vise trender. ▪ Sektordiagrammer er sirkulære diagrammer delt inn i sektorer, som illustrerer numerisk andel. Ved hjelp av et sektordiagram kan du velge to skjæringspunkter med data: serien (dataene du vil tegne inn) og verdien. Et sektor i et sektordiagram representerer serien, og størrelsen på et sektor representerer verdien.
Forklaring	Plasseringen av forklaringen på diagrammet.
Etikett trinn	Frekvensen av etiketter tegnet på x-aksen. **EKSEMPEL** **1** viser en etikett på x-aksen for hvert datapunkt. **2**

Innstilling	Beskrivelse
	Viser en etikett på x-aksen for annethvert datapunkt.
Aktiver etiketter	Merk av i denne avmerkingsboksen for å vise etiketter i diagrammet.
Vis datapunktetiketter	Merk av i denne avmerkingsboksen for å vise datapunktetiketter i diagrammet.

Valg av datasett og referanserutenett

Innstilling	Beskrivelse
Velg datasett	Velg ett av datasettene du opprettet fra rullegardinlisten. Kolonneoverskriftene som er knyttet til datasettet, vises.
Vis alle data	Klikk denne knappen for å vise en utvidet versjon av kolonnen Topptekst.

Diagramalternativer

Innstilling	Beskrivelse
X-akse	Velg informasjonen som skal vises på diagrammets x-akse. Alternativene er basert på det valgte datasettet.
Y-A XIS	Velg informasjonen som skal vises på diagrammets y-akse. Alternativene er basert på det valgte datasettet.
Serier	Dataene du vil måle på x-aksen. **MERK:** Trenddata må sorteres etter dato. Hvis du vil opprette et trenddiagram, velger du Fra dato eller Til dato fra Rullegardinliste for serier. Diagrammet for trending blir ikke sortert logisk hvis du velger Agent-ID, Agentnavn, Uttrykk eller Kategori.

Innstillinger for datarutenett

Når du velger datarutenetttypen for et kontrollprogram, må du konfigurere følgende felt i dialogboksen Innstillinger for datarutenett.

Beholder Innstillinger

Innstilling	Beskrivelse
Tittel	Navnet på widgeten.
Skjul tittel	Merk av i denne avmerkingsboksen for å skjule tittellinjen for widgeten. Verktøyene fra tittellinjen flyttes til brødteksten i widgeten.
Skjul bakgrunn	Merk av i denne avmerkingsboksen for å fjerne widgetkantlinjen.

Valg av datasett og referanserutenett

Innstilling	Beskrivelse
Velg datasett	Velg ett av datasettene du opprettet fra rullegardinlisten. Kolonneoverskriftene som er knyttet til datasettet, vises.
Vis alle data	Klikk denne knappen for å vise en utvidet versjon av kolonnen Topptekst.

Diagramalternativer

Denne delen viser feltene som vises i kontrollprogrammet Datarutenett. De tilgjengelige feltene avhenger av det valgte datasettet. Alle tilgjengelige felt vises som standard i datarutenettet. Hvis du vil fjerne et felt fra datarutenettet, klikker du feltnavnet. Feltet blir deaktivert. Klikk feltnavnet på nytt for å aktivere feltet, eller velg Alle for å aktivere alle feltene.

Tekstinnstillinger

Når du velger teksttypen for et kontrollprogram, må du konfigurere følgende felt i dialogboksen Tekstinnstillinger.

Beholder Innstillinger

Innstilling	Beskrivelse
Tittel	Navnet på widgeten.
Skjul tittel	Merk av i denne avmerkingsboksen for å skjule tittellinjen for widgeten. Verktøyene fra tittellinjen flyttes til brødteksten i widgeten.
Skjul bakgrunn	Merk av i denne avmerkingsboksen for å fjerne widgetkantlinjen.

Tekstredigeringsprogram

Bruk tekstredigeringsprogrammet til å opprette og redigere teksten som vises i tekstwidgeten. Teksten du skriver inn, kan være angitt med fet skrift, kursiv eller understreket. Du kan ikke kontrollere størrelsen på teksten.

Phrase Cloud-innstillinger

En setningssky er en visuell representasjon av setninger. Dette formatet er nyttig for raskt å identifisere de mest fremtredende uttrykkene etter skriftstørrelse og farge.

Beholder Innstillinger

Innstilling	Beskrivelse
Tittel	Navnet på widgeten.
Skjul tittel	Merk av i denne avmerkingsboksen for å skjule tittellinjen for widgeten. Verktøyene fra tittellinjen flyttes til brødteksten i widgeten.
Skjul bakgrunn	Merk av i denne avmerkingsboksen for å fjerne widgetkantlinjen.

Valg av datasett og referanserutenett

Innstilling	Beskrivelse
Velg datasett	Velg ett av datasettene du opprettet fra rullegardinlisten. Kolonneoverskriftene som er knyttet til datasettet, vises. **MERK:** En uttrykkssky støtter alle datasett som har et uttrykksalternativ (for eksempel Grupper etter uttrykk). Hvis datasettet for setningsantall Bruker Grupper etter kategori, kan du ikke opprette en setningssky med

Innstilling	Beskrivelse
	det datasettet.
Vis alle data	Klikk denne knappen for å vise en utvidet versjon av kolonnen Topptekst.

Vise widgetdetaljer

Ruten Detaljer for kontrollprogrammet viser et datarutenett som inneholder dataene som er kilden til den grafiske representasjonen. Du åpner detaljruten ved å klikke på et element eller datapunkt i widgeten, eller ved å klikke på Fullskjermveksle-knappen på verktøylinjen og deretter Detaljer-knappen øverst i widgetruten.

Et kontrollprogram for datarutenett viser samme informasjon som detaljruten. Du kan drille ned i denne informasjonen på samme måte som i detaljruten.

Det første datarutenettet viser generelle detaljer. Hvis du vil vise mer spesifikke detaljer, dobbeltklikker du en rad for å drille ned i informasjonen. Brødsmuler legges til øverst til venstre i detaljruten for å hjelpe deg med å navigere tilbake til der du startet. Hjem-ikonet tar deg til den opprinnelige datarutenettvisningen.

Innstillingsikonet ved siden av brødsmulesporet åpner et konfigurasjonsvindu der du kan velge dataene du vil vise i detaljruten.

Varsle brukere om ikke-godkjent programbruk

Du kan sende en e-post og varsle en eller flere personer om bruken av en ikke-godkjent søknad eller nettside. Når du driller langt nok ned i detaljruten til å vise rutenettet med agentdetaljer som inneholder kolonnen Programetikett, vises det et e-postikon ved siden av en kobling som navngir det aktuelle programmet eller webområdet.

Klikk på E-post-ikonet for å vise et e-postskjema. Brødteksten i e-postmeldingen inneholder følgende informasjon:

- En erklæring som viser at en søknad eller et dokument som ikke er godkjent, er brukt
- Agentens navn
- Datoen og klokkeslettet da programmet ble åpnet
- Navnene på søknaden og dokumentet
- En URL-adresse til problemet med programbruk i Agent Explorer
- (Valgfritt) Dine kommentarer

MERK: Klikk koblingen i kolonnen Programetikett for å navigere til Agentutforsker for datoen og klokkeslettet da programmet ble åpnet.

Skriv inn én eller flere e-postadresser, legg til eventuelle kommentarer på slutten av meldingen, og klikk deretter OK for å sende varselet ut.

Filtrere data i Analytics-dashbordet

Forutsetninger

- Organisasjonen har én av følgende lisenser:
  - Grunnleggende om Analytics
  - Analytics for bedrifter
  - Skrivebordsanalyse
- Du har tillatelsen Se systemanalyse

Sideplassering

Instrumentbord for Analytics > Analytics

Filtrer dataene i alle widgetene som vises på instrumentbordet, ved hjelp av datafiltre-verktøyet. Du kan velge ett eller flere filtre som skal brukes. Når du oppretter mer enn ett filter, må resultatene samsvare med alle filterkriteriene.

> **Ikke** alle typer data kan filtreres. Se Opprette og behandle et datasett for en liste over data som kan filtreres.

Alle datafiltre du angir, gjelder for alle instrumentbord du viser i løpet av en økt. Hvis du imidlertid logger av og deretter logger på igjen, må du konfigurere filtrene på nytt. De vedvarer ikke fra økt til økt.

Fremgangsmåte

Legge til et datafilter

1. Klikk **Datafiltre**.
2. Klikk på **Legg til filter**.
3. Velg filteret i dialogboksen Legg til filter. Det finnes fire filtertyper:
   - Analyse – filtrer etter samtalestatistikk og hendelser
   - Kontakt – filtrer etter kontaktinformasjonen for opptak

- Dato – filtrer etter tidssone
- Organisasjon – filtrer etter agent, gruppe eller team

4. Velg operatoren (for eksempel større enn, mindre enn, inneholder osv.) og angi en verdi. Verdien kan inkludere jokertegn (* eller ?). Stjernejokeren betyr et hvilket som helst antall tegn, og spørsmålstegnet jokertegn betyr ett tegn.

   EKSEMPEL : Et filter for å finne anrop som inneholder mer enn tre talkover-hendelser, er «Snakk om hendelser som er større enn 3».

5. Klikk på **OK**.

Tilpass Analytics-oversikten

Forutsetninger

- Organisasjonen har én av følgende lisenser:
  - Grunnleggende om Analytics
  - Analytics for bedrifter
  - Skrivebordsanalyse
- Du har tillatelsen Vis systemanalyse.

Sideplassering

Instrumentbord for Analytics > Analytics

Det finnes to verktøylinjer på siden Analytics-oversikt.

Verktøylinje i Analytics

På Analytics-verktøylinjen kan du administrere innholdet på instrumentbordet.

1 – Søkefelt

Søkefeltet filtrerer teksten i kontrollprogrammer som bruker datasettene Kontaktantall, Innholdstrend, Antall tekstkontakter og Trend for tekstkontakt. Dette feltet vises bare hvis det er merket av for Aktiver tekstsøk i et datasett med kontaktantall.

2 – Felt for globalt datoområde

Feltet Global datoperiode filtrerer historisk informasjon i kontrollprogrammer etter datoområde. Valget påvirker alle kontrollprogrammer på instrumentbordet der det er merket av for Aktiver datofiltrering i datasett. Dette feltet er tilgjengelig når instrumentbordet er låst.

3 – Konfidensfelt

Konfidens-feltet brukes til å angi minimum konfidensverdi for et treff. Gyldige verdier er 1–100.

EKSEMPEL Når du angir en verdi på 20, returnerer Analytics treff der konfidensverdien er 20 eller høyere.

Denne verdien påvirker alle kontrollprogrammer på instrumentbordet der datasettet er konfigurert med merket av for Tillat overstyring av tillit. Denne verdien beholdes ikke fra økt til økt.

4 – Datafiltre

Klikk Datafiltre-knappen for å vise dialogboksen Datafiltre. Bruk denne dialogboksen til å legge til filtre som bestemmer opptaksdataene som vises i widgetene dine (se Filtrere data på Analytics-instrumentbordet).

MERK: Datafiltre støttes bare med Speech Analytics.

5 – Interaksjonstilstand

Klikk på Samhandlingstilstander-knappen for å velge samhandlingstilstandene (aktive, inaktive, etter samtalearbeid og på vent) du vil at data om, skal vises i widgetene. Som standard velges alle samhandlingstilstander.

6 – Programstatus

Klikk på Programstatus-knappen for å velge programtilstandene (godkjent, ikke godkjent, ignorert og ny) du vil at data om skal vises i widgetene. Som standard velges alle programtilstander, bortsett fra Ignorer-tilstanden.

7 – Instrumentbord

Klikk på Instrumentbord-knappen for å vise en liste over instrumentbordene som er tilgjengelige for deg. Hvis du har riktig rolle og tillatelser, får du tilgang til dialogboksen Mine instrumentbord ved å klikke Behandle-koblingen (se Opprette og administrere et Analytics-instrumentbord).

8 – Skriv ut

Klikk på Skriv ut-knappen for å skrive ut et øyeblikksbilde av Analytics-instrumentbordet.

9 – Lås/lås opp

Denne knappen veksler mellom Låst og Ulåst.

- Når de er låst, kan du ikke endre widgetene på dashbordet eller oppsettet deres.
- Når de er ulåst, kan du legge til, redigere og slette widgets og endre oppsettet.

MERK: Delte instrumentbord kan ikke låses opp. De kan bare endres av sine eiere.

10 – Lagre

Klikk på Lagre-knappen for å lagre endringene du har gjort på et ulåst instrumentbord.

11 – Datasettbehandling

Med Data Set Manager kan du opprette, endre og slette datasett som er knyttet til instrumentbordet som vises (se Opprette og behandle et datasett). Denne knappen aktiveres når instrumentbordet låses opp.

12-Legg til widget

Klikk på Legg til widget-knappen for å velge en kontrollprogramtype og konfigurere innholdet i kontrollprogrammet (se Opprette og administrere en Analytics-widget). Denne knappen aktiveres når instrumentbordet låses opp.

13 – widgeter side ved flis

Klikk på Tile Widgets-knappen for å stable widgetene i øvre venstre hjørne. Denne knappen aktiveres når instrumentbordet låses opp.

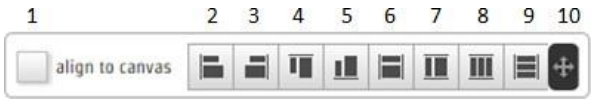
14 – Velg verktøy

Klikk på Velg-verktøyet for å velge widgeter og deretter justere dem på instrumentbordet. Du velger widgets ved å enten dra et rektangulært utvalgsområde rundt dem eller trykke Ctrl + Klikk for å velge dem en etter en. Valgte widgeter er markert med rødt. Denne knappen aktiveres når instrumentbordet låses opp. Når du velger widgeter med dette verktøyet, åpnes verktøylinjen for widgetjustering og vises øverst til venstre på siden.

Du kan velge widgeter så lenge Velg verktøy-knappen er aktivert (den blir mørkegrå). Den forblir aktivert til du klikker på den igjen for å deaktivere den. Når den er deaktivert, kan du ikke velge widgets.

Verktøylinje for kontrollprogramjustering

Verktøylinjen for kontrollprogramjustering vises når du velger widgeter på instrumentbordet ved hjelp av **markeringsverktøyet** På Analytics-verktøylinjen. Som standard vises verktøylinjen øverst til venstre på instrumentbordet.



1 – Avmerkingsboks for Juster til lerret

Når du merker av for Juster til lerret, festes kontrollprogrammer til en av ytterkantene på instrumentbordet når du bruker knappene for justeringskontroll.

> **EKSEMPEL** Hvis det er merket av i avmerkingsboksen og klikker Juster bunn, festes alle valgte widgeter til den nedre kanten av instrumentbordet. Hvis det ikke er merket av i avmerkingsboksen og klikker Juster nederst, vises alle
>
> Valgte widgeter justerer de nedre kantene til den nedre kanten av widgeten som er plassert lavest på instrumentbordet.

2 – Venstrejuster

Klikk på Juster venstre-knappen for å justere venstre side av alle valgte widgets.

3 – Høyrejuster

Klikk på Juster høyre-knappen for å justere høyre side av alle valgte widgets.

4 – Juster øverst

Klikk på Juster topp-knappen for å justere toppen av alle valgte widgets.

5 – Juster bunn

Klikk på Juster bunn-knappen for å justere bunnen av alle valgte widgets.

6 – Samsvar med bredde

Klikk på Tilpass bredde-knappen for å endre størrelsen på alle valgte widgeter til bredden på det bredeste kontrollprogrammet.

7 – Samsvar med høyde

Klikk på Match Height-knappen for å endre størrelsen på høyden på alle valgte widgets til høyden på den høyeste widgeten.

8 – Fordel horisontalt

Klikk på Distribuer horisontalt-knappen for å spre de valgte widgetene jevnt og horisontalt over instrumentbordet. De er endret størrelse til samme bredde med sidekantene i berøring.

9 – Fordel vertikalt

Klikk på Distribuer vertikalt-knappen for å spre de valgte widgetene jevnt og vertikalt over instrumentbordet. De er endret til samme høyde med topp- og bunnkantene som berører.

10 – Flytt verktøylinje

Klikk og hold inne Flytt verktøylinje-knappen for å dra verktøylinjen til ønsket sted på dashbordet. Verktøylinjen forblir på dette stedet så lenge økten varer.

Overvåk agentenes fokus og aktivitet

På siden Agentutforsker kan en leder eller leder vise en agents fokus og aktivitet for en bestemt dato i én enkelt visning.

Forutsetninger

- Organisasjonen har én av følgende lisenser:
  - Grunnleggende om Analytics
  - Analytics for bedrifter
  - Skrivebordsanalyse
- Du har tillatelse til å se Skrivebordsanalyse.
- Organisasjonen bruker ikke RTE-opptak (også kjent som delopptak). På grunn av måten RTE-opptak behandler skrivebordsdata på, er ikke Agent Explorer tilgjengelig for integrering med Cisco Webex Contact Center.

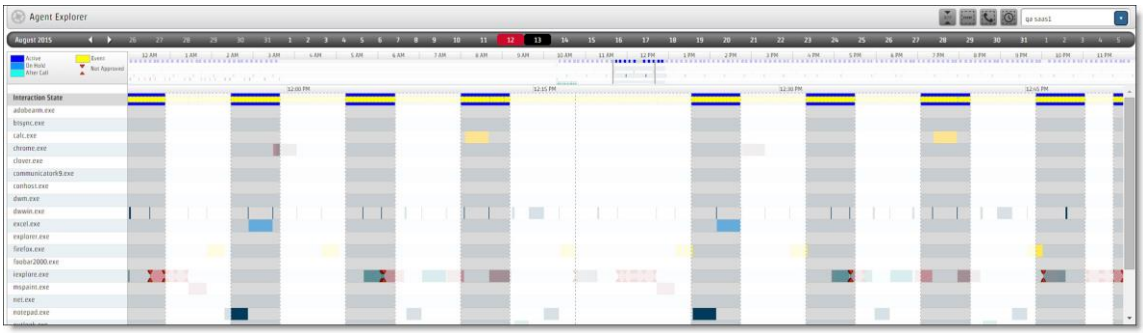
Sideplassering

Agent Explorer

Prosedyrer

Se en agents fokus og aktivitet:

1. Velg agenten fra **rullegardinlisten Velg en agent** (øverst til høyre på siden). Det vises en liste over programmer agenten brukte, og agentens tilstand under bruk av disse programmene.



> **Hvis du vil** ha mer informasjon om hva du kan se på denne siden, kan du se Oversikt over Agent Explorer.

2. (Valgfritt) Klikk på en dato- eller månedspilene øverst på skjermen for å vise en annen dato. Agent Explorer viser ikke informasjon for i dag eller datoer i fremtiden.
3. Drill ned for mer informasjon ved hjelp av én eller flere av fremgangsmåtene nedenfor.

Du finner mer informasjon om en interaksjonstilstand, hendelse, et dokument eller en URL-adresse i hovedpanelet:

Hold markøren over elementet. Et verktøytips vises.

> **EKSEMPEL** Dette er et verktøytips for en samhandlingstilstand.
>
> State: Active
> Date:2015-08-13
> Start Time: 07:38:57 AM
> Duration: 00:02:29
> Calling Number: 1006
> Called Number: 1005
> Contact ID: 14

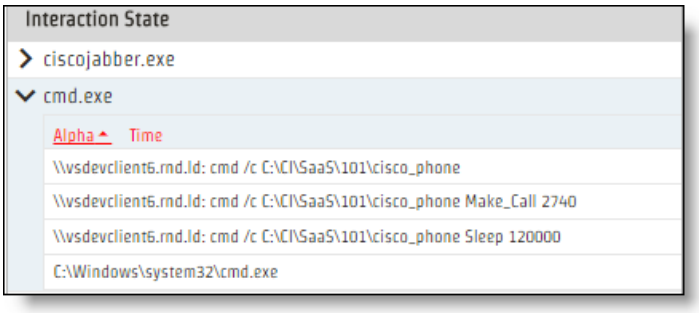
Se bare en agents fokus under samtaler:

1. Slå **på knappen Anropsgrenser** .
2. Slå **av knappen Inaktive grenser** .

Se dokumentene eller URL-adressene en agent har fått tilgang til fra et program eller nettsted:

1. I kolonnen under Samhandlingstilstand klikker du pilen til venstre for navnet på programmet eller webområdet.
2. Hvis du vil sortere dokumentene eller URL-adressene alfabetisk, klikker du **Alfa**. Slik sorterer du dem etter agentens tid

Tilgang til dem, klikker du **på Tid**.



Deaktiver de ikke-godkjente innholdsmarkørene:

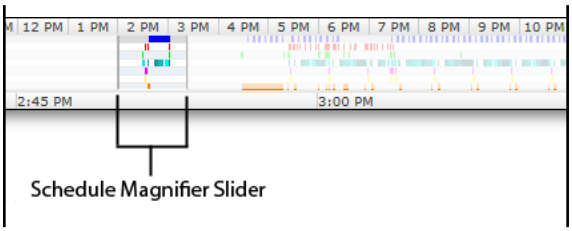
Slå **av knappen Ikke godkjent innholdsmarkør.**

Fremhev en bestemt type hendelse:

1. Slå på **Hendelser-knappen** . Dialogboksen Hendelser åpnes.
2. Velg hendelsestypen du vil utheve.

Zoom inn på en del av agentens tidsplan:

1. Klikk glidebryteren Schedule Magnifier på tidsskalalinjen øverst på siden.
2. Hvis du vil vise tidsplanen i intervaller på 15 minutter, drar du glidebryteren vannrett eller klikker et klokkeslett på tidsskalalinjen.



MERK: Nettleserens funksjoner for å zoome inn og zoome ut fungerer ikke i Agent Explorer. Hvis du bruker zoom inn- eller zoom ut-funksjonen, vil ikke det valgte tidspunktet vises riktig når du bruker
Glidebryteren for planlagt forstørrelse.

Spill av et opptak som er knyttet til en samhandlingstilstand:

1. Klikk en samhandlingsstatus som er knyttet til et anrop. Kolonnen under samhandlingstilstanden er uthevet lilla.
2. Dobbeltklikk samhandlingstilstanden. Mediespilleren åpnes.

3. Klikk **på Spill av** i mediespilleren.
4. Hvis du har taleanalyse, klikker du på **Tale-fanen** for å se uttrykk som er knyttet til opptaket.

Beslektede emner

- Oversikt over Agentutforsker
- Spill av kontakter
- Vise agenthandlinger for en kontakt – Vise appene og nettstedene en agent har brukt i et bestemt anrop

Oversikt over Agentutforsker

Siden Agent Explorer inneholder hovedrutenettet og en verktøylinje. Den venstre ruten i rutenettet viser programmene og webområdene som brukes av agenten. Den høyre ruten viser når dokumentet eller URL-adressen ble brukt. De vises i forskjellige farger, slik at du lett kan se endringer i agentens fokus.

De fire knappene på verktøylinjen er veksler som styrer hva som vises i rutenettet. Forklaringen til venstre under kalenderlinjen identifiserer hva fargene og symbolene i rutenettet betyr.

Knapp	Navn	Beskrivelse
APP	Ikke godkjente innholdsmarkører	Slår veksler mellom Ikke godkjent innhold og angir programmer agenten har brukt, men som ikke er godkjent.
EVENT	Hendelser	Veksler hendelsesmarkører som angir agentens fokus på et program som utløste hendelsen. Hendelsen er uthevet i gult i raden Interaksjonstilstand. Når den er slått på, åpnes dialogboksen Hendelser, der du blir bedt om å velge hendelsestypen du vil utheve. Som standard velges alle hendelser.
	Anropsgrenser	Uthever varigheten av en samtale i grått. Hvis du bare vil se en agents fokus under en samtale, slår du på knappen Anropsgrenser og slår av knappen Idle Boundaries.

Knapp	Navn	Beskrivelse
	Uvirksomme grenser	Uthever informasjon om inaktiv tid mellom kontakter i hvitt, inkludert programmene som ble brukt i denne perioden. Hvis du slår av denne knappen, kan du tydelig se godkjente og ikke-godkjente søknader under en kontakt.

En rad med interaksjonstilstand vises rett under forklaringen. Samhandlingstilstanden viser statusen for agentens anropsstatus på et bestemt tidspunkt.

MERK: Systemlås vises kanskje i en av radene under Samhandlingstilstand. Dette betyr at en agents skrivebord var låst eller i hvilemodus, og viser hvilke applikasjoner eller nettsteder som var i fokus under Den tilstanden.

Analysere forretningsanalysedata

Dashbordet på startsiden din

Instrumentbordet på startsiden drives av Data Explorer og tilpasses rollen din. Din rolle og tillatelser avgjør hvordan hjemmesiden fungerer. Noen brukere kan opprette sin egen hjemmeside, mens andre kan vise en eller flere hjemmesider veiledere og administratorer oppretter og deler.

Forutsetninger

- Du har gyldig Webex WFO-påloggingsinformasjon
- En overordnet eller administrator har opprettet et instrumentbord for din rolle
- Tillatelse til å administrere instrumentbord (valgfritt)
- Tillatelse for visning WFM instrumentbord (kreves for at WFM brukere skal kunne se et instrumentbord på hjemmesiden)
- Tillatelse for visning QM instrumentbord (kreves for at QM brukere skal kunne se et instrumentbord på hjemmesiden)

Sideplassering

Hjem

Prosedyrer

Vis et annet instrumentbord

Hvis du har tilgang til flere dashbord, vil du se knapper med de forskjellige dashbordnavnene øverst til venstre på hjemmesiden. Klikk på knappen for ønsket dashbord. Instrumentbordet du velger, blir det som vises når du logger på eller kommer tilbake til hjemmesiden fra et annet sted i Webex WFO.

Lag ditt eget instrumentbord

Hvis verktøylinjen øverst på siden inneholder Data Explorer, har du tillatelse til å bruke den til å opprette ditt eget instrumentbord og hjemmeside. Beslektede emner-delen viser emner som kan hjelpe deg med å opprette ditt eget instrumentbord.

Beslektede emner

- Behandle listen over instrumentbord og rapporter i Datautforsker
- Opprette en rapport
- Opprette et instrumentbord
- Angi startsiden din

Opprette dine egne rapporter med Data Explorer

Med Data Explorer kan du opprette dine egne rapporter og instrumentbord. Datautforsker-siden inneholder en liste over standardrapporter og instrumentbord som du kan bruke som de er, eller bruke som maler for å komme i gang med å utvikle dine egne.

En rapport er et verktøy du bruker til å svare på et forretningsspørsmål. Du kan for eksempel opprette en rapport som forteller deg hva det totale salget var i fjor, eller hvor mange kontakter en agent overførte mellom juni og august. Ved hjelp av Data Explorer kan du definere spørsmålet som rapporten skal svare på.

Når du har rapportdata som gir deg målrettet, nyttig informasjon, kan du konfigurere et diagram eller en tabell til å presentere denne informasjonen i et visuelt format som er lett å forstå. Diagrammer kan vise én enkelt informasjonsdel, for eksempel en overskrift, eller vise trender og relasjoner mellom flere komplekse måledata.

Rapporter kan grupperes etter tema eller emne i instrumentbord. Instrumentbord gir et vell av informasjon på et øyeblikk og kan avsløre nye eller skjulte relasjoner mellom ulike typer data.

> **VIKTIG!** Mengden og kompleksiteten i rapporter i Data Explorer-instrumentbord kan påvirke ytelsen. For optimal ytelse bør du begrense antallet komplekse rapporter som inkluderes i dataene dine Utforsker-instrumentbord.

Behandle listen over instrumentbord og rapporter i Datautforsker

Siden Nettleser for datautforsker-aktiva inneholder en liste over instrumentbord og rapporter. Fra denne siden kan du vise, dele, opprette og administrere instrumentbord og rapporter. Nøyaktig hva du kan gjøre i ressursnettleseren, avhenger av tillatelsene som er tilordnet rollen din. Funksjonene som er tilgjengelige på nettlesersiden for innholdselementet er:

Vise standard Data Explorer-instrumentbord

Angi startsiden din

Kopiere en rapport eller et instrumentbord

Dele rapporter og instrumentbord

Konfigurere e-postlevering for rapport

Merke rapporter og instrumentbord med roller

Søk i nettleseren for innholdselementet etter tag

Eksportere en rapport

Om DX-verktøylinjen

Verktøylinjen i Datautforsker lar deg velge et forhåndsdefinert filter for å begrense hvilke elementer som vises i ressursleseren. Du kan for eksempel velge å vise bare rapporter og instrumentbord du har delt, eller bare de du har opprettet. Du kan også søke etter bestemte rapporter eller instrumentbord etter navn, beskrivelse eller kode.

På siden for innholdselementet kan vise rapporter og instrumentbord som en flat liste, en kategorisert liste eller generiske miniatyrikoner. For å endre visningen, klikk på ønsket ikon på verktøylinjen.

Felt/knapp		Beskrivelse
1	Rullegardinliste for alle elementer	Velg elementene du vil skal vises på siden fra rullegardinlisten.

Felt	/Knapp	Beskrivelse
2	Flat liste-knapp	Vis elementer på siden i en flat liste.
3	Kategorisert liste-knapp	Vis elementer på siden gruppert som instrumentbord og rapporter.
4	Miniatyrbilder-knappen	Vis elementer på siden som miniatyrbilder. Bildene i miniatyrbildene representerer enten et instrumentbord eller en rapport, ikke det faktiske utseendet til elementet.
5	Knapp i panelet Forhåndsvisning nederst	Vis panelet for elementforhåndsvisning nederst på siden.
6	Høyre forhåndsvisningspanelknapp	Vis panelet for elementforhåndsvisning til høyre på siden.
7	Knappen Skjul Forhåndsvisning-panelet	Ingen forhåndsvisning av elementer vises.
8	Rullegardinliste for innstillinger	Konfigurer innstillinger for siden. Dette styrer hvordan elementer sorteres på siden, og hvilke egenskaper som vises for hvert element.

Vise standard Data Explorer-instrumentbord

Data Explorer leveres med en rekke forhåndsbygde instrumentbord som du kan kopiere og redigere.

Forutsetninger

- Du har tillatelse fra Datautforsker.
- (For å kopiere og redigere standard instrumentbord) Du har tillatelsen til å opprette innhold.
- Hvilke instrumentbord som er tilgjengelige for deg, varierer avhengig av hvilke Cisco-abonnementer organisasjonen har. Se Tilgjengelige forhåndsbygde instrumentbord for mer informasjon.

Sideplassering

Data Explorer

Prosedyrer

Vise standard Data Explorer-instrumentbord

Standard instrumentbord har **System** i **kolonnen Eier** .

1. Klikk på et instrumentbord for å åpne det.
2. Klikk **Datautforsker** for å gå tilbake til listen over instrumentbord. (Ikke klikk på Tilbake-knappen i nettleseren. Det tar deg tilbake til hjemmesiden din.)

Tilgjengelige forhåndsbygde dashbord

QM instrumentbord

Disse instrumentbordene er tilgjengelige hvis organisasjonen har Ciscos kvalitetsstyring.

Instrumentbord	Beskrivelse
Instrumentbord for agentprofil	Et øyeblikksbilde av ytelsen for en enkelt agent i løpet av de siste 30 dagene som La veiledere, ledere og evaluatorer bore direkte inn i kontakter for videre gjennomgang. Du kan også få tilgang til dette instrumentbordet ved å åpne en kontakt og klikke på agentens navn.
Instrumentbord for agentprofil – visning på Agentens hjemmeside	En omfattende oversikt over én enkelt agents ytelse de siste 30 dagene, som lar en agent drille direkte inn i kontakter de håndterte for videre gjennomgang. Du kan tilordne dette instrumentbordet som en hjemmeside for enhver agent. Hver agent ser bare dataene sine. Se Merke rapporter og instrumentbord med roller.
CCR-bormaskinprofil for detalj	Dette er et underordnet instrumentbord som du kan drille ned til fra instrumentbordet Agentprofil.
CX Focus QM - Dashbord med kontaktdetaljer (siste 7 dager)	Inneholder antall kontakter og varighetsinformasjon for hver gruppe fra de siste sju dagene. Du kan drille ned for å se resultater for lag og agenter.
CX Focus QM - Evalueringer Detalj Dashboard (siste 7 dager)	Inneholder evalueringsresultater for hver gruppe fra de foregående sju dagene. Du kan drille ned for å se resultater for lag og agenter.
CX Focus QM - NPS Detail Dashboard (siste 7 dager)	Inneholder net promoter score for hver gruppe fra de foregående sju dagene. Du kan drille ned for å se resultater for lag og agenter.

Instrumentbord	Beskrivelse
QM Agentkvalitetsprosent (AQP)	Inneholder antall fullførte evalueringer og gjennomsnittlig evalueringspoengsum. Du kan filtrere etter dato, kontaktens starttid, gruppe, team, agent, evalueringsskjema og evaluator.
QM Vanlige beregninger	Inneholder gjennomsnittlige poengsummer, evalueringer og kontakttider fra forrige Tretti dager.
QM Oversikt over CX-fokus	Inneholder kontaktvarighet, venting, gjennomsnittlige evalueringer og net promoter Score (NPS) fra de foregående tretti dagene.
Widgeter – bare QM	Widgets er forhåndsbygde apper som du kan slippe inn i et dashbord for å få Informasjon uten å måtte skrive spørringer eller bygge rapporter. Dette dashbordet inneholder alle widgetene for QM. Se Tilgjengelige QM widgeter for mer informasjon om hver widget. **BESTE PRAKSIS** De fleste widgeter kommer uten at det er angitt datofiltre, slik at de automatisk henter data fra så langt tilbake som mulig. Hvis Widgets tar for lang tid å laste, juster filtrene til et kortere datoområde.

WFM instrumentbord

Disse instrumentbordene er tilgjengelige hvis organisasjonen har Cisco Workforce Management.

Instrumentbord	Beskrivelse
Detaljer om agentoverholdelse	Inneholder informasjon om samsvar og samsvar. Du kan filtrere etter dato, Gruppe, team og person.
CX Focus WFM - Detaljert dashbord for kontaktvarighet (i dag)	Dette er et underordnet instrumentbord som du kan drille til fra et overordnet instrumentbord.
CX Focus WFM - Dashbord for volumdetaljer for kontakt (i dag)	Dette er et underordnet instrumentbord som du kan drille til fra et overordnet instrumentbord.
CX Focus WFM - SL, ASA, Avbryt instrumentbord for detalj	Dette er et underordnet instrumentbord som du kan drille til fra et overordnet instrumentbord.

Instrumentbord	Beskrivelse
(I dag)	
Dagens WFM CX-fokusoversikt	Inneholder informasjon om kontaktvolumer og servicenivåer for i dag.
WFM Vanlige beregninger	Inneholder informasjon om bemanning og planlegging for de foregående sju dagene.
WFM Værvarsel	Sammenligner prognostiserte volumer og servicenivåer med de faktiske tallene. Du kan filtrere til bestemte ferdigheter, scenarier, datoperioder og mer. Dette instrumentbordet inneholder koblinger til relaterte prognoseinstrumentbord.
WFM Prognosedetaljer	Sammenligner detaljerte prognoseberegninger kontra faktiske beregninger for ulike beregninger Ferdigheter. Du kan filtrere til bestemte ferdigheter, scenarier, datoperioder og mer.
WFM prognosescenario	Sammenligner hva-skjer-hvis-scenarier for både prognoser og tidsplaner med faktiske beregninger. Du kan filtrere til bestemte ferdigheter, scenarier, datoperioder og mer.
WFM Veileder	Inneholder et viktig sett med måledata for å forstå agent, team og nettsted prestasjon. Disse beregningene inkluderer ytelse rundt kontakter, etterlevelse, planlagte aktiviteter og fravær. Du kan vise trender over tid for gruppen samtidig som du kommer til detaljnivået for agenten.
Widgeter – bare WFM	Widgets er forhåndsbygde apper som du kan slippe inn i et dashbord for å få Innsikt uten å måtte skrive spørringer eller bygge rapporter. Dette dashbordet inneholder alle widgetene for WFM. Se Tilgjengelige WFM widgeter for mer informasjon om hver widget. **BESTE PRAKSIS** De fleste widgeter kommer uten at det er angitt datofiltre, slik at de automatisk henter data fra så langt tilbake som mulig. Hvis Widgets tar for lang tid å laste, juster filtrene til et kortere datoområde.

Dashbord for hele suiten

Disse instrumentbordene er tilgjengelige hvis organisasjonen har både Cisco Quality Management og Cisco Workforce Management.

Instrumentbord	Beskrivelse
QM WFM Vanlige beregninger	Inneholder planleggings-, bemannings- og evalueringsrapporter.
WFM QM Oversikt over CX-fokus	Inneholder rapporter om kontaktvolum, bemanning og evalueringspoeng.
Widgets - Alle widgets	Widgets er forhåndsbygde apper som du kan slippe inn i et dashbord for å få innsikt uten å måtte skrive spørringer eller bygge rapporter. Dette dashbordet inneholder alle widgetene. Se Tilgjengelige QM widgeter og Tilgjengelig WFM widgeter for mer informasjon om hver widget.

Instrumentbord i Analytics

Disse instrumentbordene er tilgjengelige hvis organisasjonen har Cisco Analytics.

Instrumentbord	Beskrivelse
Avansert talesøk	Søk etter setningstreff etter dato, konfidens, varighet og kategori.
Smart referansemåling for agent samtalehendelser.	Inneholder informasjon om kontaktvolum, varighet og Du kan filtrere etter dato, gruppe, team, agent, kontakttype og setningstreff.
Analytics - Agent Coaching Muligheter	Inneholder treff for de mest brukte setningene som indikerer behov for coaching, samt informasjon om evalueringspoeng.
Analytics - Kundeinnsats	Inneholder treff for de mest brukte uttrykkene relatert til kunde innsats, for eksempel overføringer og eskaleringer, pluss informasjon om samtalehendelser som venting og stillhet.
Analytics - Kundeopplevelse	Inneholder treff for de øverste setningskategoriene som påvirker en positiv eller negativ kundeopplevelse.
Analytics – løsning for første samtale	Sporer trender relatert til de største driverne for løsning av første samtale, for eksempel eskaleringer, overføringer og servicebarrierer. Inneholder treff for uttrykkene som fører til ikke-oppløsning.
Analytics - Hovedoversikt	Inneholder informasjon om temaene og diskusjonene i kontakten sentrum, basert på setningskategorier og treff. Hjelper med å identifisere positive og negative trender over tid innenfor vanlige kategorier som gjentatt innsats eller overføringer.

Instrumentbord	Beskrivelse
Analytics – setningsdrilldown	Inneholder informasjon om kontakter som inneholder et bestemt uttrykk for treff. Du Kan filtrere etter dato, gruppe, team, agent, uttrykkskategori og uttrykk.
CCR-bormaskindetalj	Dette er et underordnet instrumentbord som du kan drille til fra et
overordnet instrumentbord. CCR-boringsdetaljsentiment	Dette instrumentbordet åpnes når du klikker på
en rapport i en annen rapport	Analytics-dashbord. Den inneholder informasjon om kontaktene i rapporten, for eksempel starttidspunkt, agent og varighet.
Smart benchmarking av CCR-drilldetaljer	Dette instrumentbordet åpnes når du klikker på en rapport som befinner seg i et annet Analytics-instrumentbord. Den inneholder informasjon om kontaktene i rapporten, for eksempel starttidspunkt, agent og evalueringstilstand.
Prediktive evalueringer	Inneholder predikerte og faktiske evalueringsresultater for kontakter. Du kan Filtrer etter dato, gruppe, team, agent, evalueringsskjema og setningstreff.
Prediktiv Net Promoter-poengsum:	Inneholder anslåtte og faktiske Net Promoter-poengsummer for kontakter. Du kan Filtrer etter dato, gruppe, team, agent, kontakttype og setningstreff.
Sentimentanalyse	Inneholder sentimentinformasjon etter kanal, agent og mer. Du kan Filtrer etter dato, gruppe, team, agent, høyeste sentiment og setningstreff.

CXI - Instrumentbord for kontaktsenter

Disse instrumentbordene er tilgjengelige hvis organisasjonen har Cisco Data Management.

Instrumentbord	Beskrivelse
CXI - Kontaktsenter - Kundeinnsats	Gir en oversikt over innsatsen som en kunde har gjort når de samhandler med kontaktsenteret. Den sammenligner måledata som behandlingstid og utbredelsen av eskaleringer med måledata som NPS og sentiment for å vise hvordan økt innsats påvirker kundetilfredsheten.
CXI - Kontaktsenter - Ansattes engasjement og tilfredshet	Gir en samlet oversikt over agentengasjement, målt ved måledata som utnyttelse, overføringshastighet og uttrykk relatert til videresending. Du kan filtrere etter dato, gruppe, team og agent.
CXI - Kontaktsenter - Prosessforbedring	Inkluderer måledata som viser muligheter for prosessforbedringer på tvers av kontaktsenteret. Anropstider, agentatferd, skriptetterlevelse, opplæringsmuligheter og programbruk hjelper deg med å finne opplæringsmuligheter

Instrumentbord	Beskrivelse
	Eller prosesser som kanskje trenger forbedring.
CXI - Kontaktsenter - Gjenta samtaler	Hjelper deg med å finne ut om kundene dine foretar flere anrop til telefonsenteret, noe som potensielt indikerer mangel på løsning for første anrop. Målingen for forlatte kontakter viser hvor mange kunder som legger på når de venter i køen.
CXI - Kontaktsenter - Systemforbedringer	Hjelper deg med å overvåke systemproblemer og forbedringsmuligheter. Data for taletreff viser hvor ofte systemproblemer dukker opp under samtaler. NPS- og sentimentdata viser hvordan disse problemene påvirker kundetilfredsheten, og varighetsgrafer viser hvordan de påvirker den totale anropslengden. Du kan også se hvilke programmer agenter bruker mest tid på.
CXI - Kontaktsenter - Optimalisering av arbeidsstyrken	Gir en oversikt over arbeidsstyrkens ytelse og områder for optimalisering. Instrumentbordet har to hoveddeler: venstre side fokuserer på kvalitetsevalueringer fra agentanrop, og høyre side gir en oversikt over andre ytelsesmålinger for arbeidsstyrken.
CXI - Detaljer om håndteringstid	Du får tilgang til dette instrumentbordet alene eller ved å drille gjennom til det fra En ringetidsberegning på et annet instrumentbord. Den gir mer detaljerte detaljer om behandlingstider, inkludert fordelingen mellom tale-, vente- og etterarbeidstid, samt tider etter gruppe. Du kan klikke en gruppe for å drille lenger ned til gruppe eller agent.
CXI – NPS-detalj	Du får tilgang til dette instrumentbordet alene eller ved å drille gjennom til det fra en NPS-beregning på et annet instrumentbord. Det hjelper deg med å forstå trendene i de faktiske og prediktive NPS-poengsummene dine, samt avvik i NPS- og prediktive NPS-poengsummer.
CXI - Setning treffer detalj	Du får tilgang til dette instrumentbordet alene eller ved å drille gjennom til det fra En setning treffer beregningen på et annet instrumentbord. Den viser det absolutte og relative antallet setningstreff for setningskategoriene og uttrykkene du velger.
CXI – detaljer om sentiment	Du får tilgang til dette instrumentbordet alene eller ved å drille gjennom til det fra En sentimentberegning på et annet instrumentbord. Det hjelper deg med å forstå trendene i sentimentet til kontaktene dine.

Beslektede emner

- Kopiere en rapport eller et instrumentbord
- Behandle roller og tillatelser – Tilordne tillatelser for å la brukere vise Data Explorer-informasjon.
- Tilgjengelig QM widgeter – Informasjon om de forhåndsbygde QM-appene som vises i enkelte standardinstrumentbord.
- Tilgjengelig WFM widgeter – Informasjon om de forhåndsbygde WFM-appene som vises i enkelte standardinstrumentbord.

Angi startsiden din

Data Explorer inneholder mange forhåndsdefinerte rapporter og instrumentbord som alle brukere kan angi som startside. Hvis du for eksempel bruker QM, kan du angi dashbordet Widgets - QM Only som hjemmeside.

Data Explorer koder standardrapporter og instrumentbord etter produkt, slik at du kan søke etter relevante rapporter og instrumentbord etter produktkode: WFM, CWFM, QM eller Analytics.

> **MERK:** Instrumentbord og rapporter viser bare data som er innenfor omfanget ditt. Hvis en annen bruker for eksempel deler en rapport som sammenligner de gjennomsnittlige evalueringsresultatene for Team A og Team B, men du har
> Omfang over bare gruppe A, viser rapporten ingen data for gruppe B.

Du kan bare angi ett instrumentbord eller én rapport om gangen som startside.

Forutsetninger

- Datautforsker-tillatelse – gir deg skrivebeskyttet tilgang til siden for nettleser for datautforsker-ressurser

Sideplassering

Data Explorer- eller Data Explorer >-rapporter

Prosedyrer

Angi et instrumentbord eller en rapport som startside

1. Gå til siden for nettleseren for datasøkeraktiva.
2. Høyreklikk på et instrumentbord eller en rapport som er oppført i ressursleseren.

3. Klikk **på Angi som startside**. Data Explorer merker instrumentbordet eller rapporten med et rødt startsideikon, og den valgte rapporten eller instrumentbordet blir startsiden din.

Kopiere en rapport eller et instrumentbord

Med mindre en rapport eller et instrumentbord er delt med deg og eieren gir deg tillatelse til å gjøre endringer i det, er kopiering den beste måten å kopiere den på for å ta en eksisterende rapport eller et instrumentbord og gjøre det til ditt eget. Du er da eieren av kopien.

Når du er eieren, kan du tilpasse den og dele den som du vil.

Forutsetninger

- Datautforsker-tillatelse – gir deg skrivebeskyttet tilgang til siden for nettleser for datautforsker-ressurser
- Tillatelse til oppretting av innhold – gjør det mulig å opprette, oppdatere og slette instrumentbord og rapporter

Sideplassering

Data Explorer- eller Data Explorer >-rapporter

Prosedyrer

Kopiere en rapport eller et instrumentbord som er delt med deg

1. Høyreklikk på den delte rapporten eller instrumentbordet på siden i nettleseren for aktiva.
2. Klikk **Kopier**. Data Explorer legger til en kopi av rapporten eller instrumentbordet og gjør deg til eier.

Dele rapporter og instrumentbord

Når du har opprettet en rapport eller et instrumentbord, kan du gi andre brukere tilgang til det. Når du deler en rapport eller et instrumentbord, kontrollerer du hva de andre brukerne kan gjøre med det – vise, kopiere eller redigere det.

> **Rapporter** og instrumentbord viser bare data som er innenfor omfanget ditt. Hvis en annen bruker for eksempel deler en rapport som sammenligner de gjennomsnittlige evalueringsresultatene for Team A og Team B, men du har
> Omfang over bare gruppe A, viser rapporten ingen data for gruppe B.

Du kan bare dele rapportene og instrumentbordene du eier. Hvis du vil dele en som har blitt delt med deg, oppretter du en kopi av den.

Forutsetninger

- Datautforsker-tillatelse – gir deg skrivebeskyttet tilgang til siden for nettleser for datautforsker-ressurser
- Tillatelse for innholdspublisering – gjør det mulig å dele rapporter og instrumentbord som du eier, med delingsgrupper du tilhører.

Sideplassering

Data Explorer- eller Data Explorer >-rapporter

Prosedyrer

Dele en rapport eller et instrumentbord

1. Høyreklikk på rapporten eller instrumentbordet du vil dele, på siden for innholdselementet.
2. Klikk **på Del**. Dialogboksen Deling åpnes.
3. Velg tillatelsesnivået du vil tilordne til andre brukere som tilhører en av gruppene som er oppført. Tabellen nedenfor beskriver tilgjengelige tilgangsnivåer.

Tillatelse	Beskrivelse
Ingen	Andre brukere kan ikke vise elementet. Denne tillatelsen er standardvalget for alle gruppene som er oppført.
Vis	Andre brukere kan vise elementet.
Utforske	(Bare rapporter) Andre brukere kan endre filtre, grupper og andre rapportelementer, men kan ikke lagre endringer.
Lagre som	Andre brukere kan gjøre endringer og lagre en kopi av elementet. De kan ikke overskrive det opprinnelige elementet.
Rediger	Andre brukere har full tillatelse til å endre og overskrive det opprinnelige elementet. Vær oppmerksom på at det ikke finnes revisjonsspor som viser hvem som redigerte elementet, eller hva som ble endret.

4. Klikk på **OK**.

Delt til-kolonnen på siden for innholdselement-leseren viser nå hvem elementet er delt med.

Konfigurere e-postlevering for rapport

VIKTIG Cisco Advanced Reporting har blitt erklært som salgsslutt fra og med 1. november 2023 og er ikke lenger tilgjengelig for kjøp.

Med Lever-funksjonen kan du planlegge at en rapport du eier, skal leveres til mottakere med jevne mellomrom i en viss tidsperiode. Du kan angi rapportfilformatet, intervallet, hvor lenge det skal leveres, og mottakerne.

EKSEMPEL : Jeg vil at agentstatistikkrapporten min i PDF format skal sendes til James Smith og Angela Brown daglig klokken 10 AM til 31. mars.

Leveranser kan gjøres til både e-postadresser tilknyttet Webex WFO-brukere og e-postadresser utenfor Webex WFO.

Når den er konfigurert, kan du redigere detaljene for leveringen og starte eller stoppe leveringer gjennom leveringsfunksjonen eller fra Levering-siden (se Administrere e-postlevering av rapport).

Forutsetninger

- Organisasjonen har en databehandlingslisens.

  VIKTIG: E-postlevering fra rapport er ikke tilgjengelig uten en databehandlingslisens.

- Du har tillatelsen Rapportlevering – du kan konfigurere og administrere når og til hvem en rapport du eier, sendes via e-post

Sideplassering

Data Explorer- eller Data Explorer >-rapporter

Prosedyrer

Konfigurere levering av en rapport

1. Finn rapporten du vil levere, på siden for nettleser for datautforsker-aktiva. Du må være eieren av rapporten.
2. Høyreklikk på rapporten, og velg **Lever** fra rullegardinlisten. Vinduet **Alle leveranser** åpnes.
3. Klikk **Klikk for å legge til en leveringsplan** for å vise **dialogboksen Rediger levering** .

4. Fyll ut feltene for å konfigurere leveringsplanen.
5. Klikk **Klikk for å legge til en leveringsmetode** for å vise **dialogboksen Rediger e-postlevering** .
6. Klikk + Nederst til venstre **i Mottakere-ruten** for å vise **dialogboksen Velg mottakere** .
7. Utvid leierbrukeren i Tilgjengelig-ruten for å vise alle tilgjengelige brukere, velg mottakerne, og klikk **Legg til de valgte kontoene** for å flytte dem til Valgt-ruten .

> **Bare** mottakere som er Webex WFO-brukere kan legges til i dialogboksen Velg mottakere. Du må gå tilbake til **dialogboksen Rediger e-postlevering** for å legge til eksterne mottakere.

8. **Klikk knappen Rediger e-postlevering** øverst til venstre på tittellinjen for å gå tilbake til **dialogboksen Rediger e-postlevering** .

> **MERK:** Ikke klikk **Angi**. Hvis du gjør det, lagres leveringen, og du returneres til ressursnettlesersiden. Hvis du ikke er ferdig med å konfigurere leveransen, må du redigere leveringsoppsettet.

9. Velg formater for rapporten nederst i dialogboksen.
   - Hvis du velger å levere rapporten som et bilde av rapporten slik den vises i Datautforsker, må dataformatet være **Ingen**.
   - Hvis du velger å levere rapporten som data (en CSV- eller Excel-fil), må bildeformatet være **Ingen**.
   - Du kan velge en egendefinert sidestørrelse for rapporten. Som standard leveres rapporter i standard sidestørrelse.
10. Hvis du vil legge til en ekstern mottaker-e-postadresse, klikker du rett under mottakeretiketten eller under navnet på en eksisterende mottaker for å vise et redigerbart felt.

11. Skriv inn den eksterne e-postadressen, og trykk **Enter**.
12. Klikk **Angi**. Leveringskonfigurasjonen lagres, og du kommer tilbake til siden i nettleseren for aktiva.

Administrere e-postlevering av rapport

På Levering-siden kan du kontrollere sending og mottak av rapporter via e-post. Siden har to deler:

Leveringer fra andre-panelet – Dette øvre panelet viser rapporter som er sendt til deg av andre brukere. Du kan være den eneste mottakeren av rapporten, eller du kan være medlem av en delingsgruppe og motta en rapport som også går til de andre medlemmene av gruppen. Du kan velge å ikke motta disse rapportene.

Leveranser-panelet – Dette nederste panelet viser rapporter du har konfigurert for levering til andre brukere. Du kan starte eller stoppe (slå på eller av) levering av en rapport her. Dette lar deg sette opp rapporter på forhånd til det er behov for dem. En rapport som viser fremdriften for en salgskampanje, aktiveres for eksempel bare når kampanjen pågår, og deaktiveres etter at kampanjen er ferdig. Rapporten kan deretter slås på igjen når neste salgskampanje starter.

Hvert panel viser navnet på rapporten som leveres, hvem mottakerne er og hva leveringsplanen er.

Leveringer konfigureres på siden for nettleseren for datasøkeraktiva.

Forutsetninger

- Organisasjonen har en databehandlingslisens.

  VIKTIG: E-postlevering fra rapport er ikke tilgjengelig uten en databehandlingslisens.

- Du har tillatelsen Leveringsadministrasjon – lar deg velge å motta planlagte rapporter via e-post fra andre brukere, og starte og stoppe rapportleveringer til andre brukere som du har konfigurert.
- Du har tillatelsen Rapportlevering – du kan konfigurere og administrere når og til hvem en rapport du eier, sendes via e-post

Sideplassering

Data Explorer-> Innstillinger > levering

Prosedyrer

Administrer leveranser fra andre

MERK: Hvis en rapport leveres til deg på en e-postadresse utenfor e-postadressen som brukes for deg i Webex WFO, kan du ikke melde deg inn eller ut av levering til den adressen. Denne funksjonen er bare tilgjengelig for
e-postadresser i Webex WFO.

- Hvis du vil slutte å motta rapportleveringer som er konfigurert av andre brukere, merker du av for **Avmelding** og klikker på Lagre.
- Hvis du vil starte leveringen på nytt, fjerner du merket for **Opt-out** og klikker på **Lagre**.

Administrer dine egne leveranser

- Hvis du vil aktivere levering av en rapport, merker du av **for På/Av** og klikker Lagre .
- Hvis du vil deaktivere levering av en rapport, fjerner du merket for **På/Av** og klikker Lagre .

Slett en av dine egne leveranser

- Velg leveringen du ønsker å slette og klikk – nederst til venstre **på Dine leveranser**

  Panelet, og klikk **deretter Lagre**.

Avbryte endringer du gjør på siden

- Klikk på **Tilbakestill-knappen** for å avbryte eventuelle endringer du gjør på Levering-siden. Du må gjøre dette før du lagrer endringene. Når endringene er lagret, kan du ikke tilbakestille dem.

Beslektede emner

- Konfigurere e-postlevering for rapport

Merke rapporter og instrumentbord med roller

Hvis du bare vil at brukere med en bestemt rolle skal ha tilgang til en delt rapport eller et delt instrumentbord, kan du merke det med navnet på ønsket rolle.

Du kan bare kode rapporter eller instrumentbord som du eier. Hvis du vil bli eier av en rapport eller et instrumentbord som er delt med deg, kopierer du det (se Kopiere en rapport eller et instrumentbord).

> **Hvis** rollen ikke inkluderer tilgang til Data Explorer, blir et kodet instrumentbord standard hjemmeside for personer med denne rollen.

Forutsetninger

- Datautforsker-tillatelse – gir deg skrivebeskyttet tilgang til siden for nettleser for datautforsker-ressurser
- Tillatelse for innholdspublisering – gjør det mulig å dele rapporter og instrumentbord som du eier, med delingsgrupper du tilhører.

Sideplassering

Data Explorer- eller Data Explorer >-rapporter

Prosedyrer

Merke en rapport eller et instrumentbord med en rolle

> **FORUTSETNING**
>
> - (For kunder som går over fra versjon 10.4 til skyen) Rollen er tilordnet til instrumentbord på startsiden for Datautforsker: På Programbehandling > Globale > Globale innstillinger > Instrumentbordadministrasjon flytter du rollen til **Data Explorer**.

1. Høyreklikk rapporten eller instrumentbordet på siden Datautforsker, og velg **Kode** fra rullegardinlisten. Koder-vinduet åpnes.
2. Skriv inn **c1_role_** og deretter navnet på rollen.

   VIKTIG: Rollenavnet må samsvare med navnet som organisasjonen bruker. En liste over roller er tilgjengelig på Application Management > Global > User Configuration > Roles.

   Hvis du vil legge til en rolle med ett ord, skriver du inn navnet.

   EKSEMPEL c1_role_Agent

   Hvis du vil legge til en rolle med flere ord atskilt med mellomrom, setter du koden i doble anførselstegn.

   EKSEMPEL" c1_role_East Coast Team Leader"

   Hvis du vil legge til flere roller samtidig, angir du dem etter hverandre atskilt med et mellomrom.

   EKSEMPEL c1_role_Evaluator "c1_role_East Coast Agent"

3. Klikk på **Legg til kode**.
4. Klikk **OK. Kodevinduet** lukkes.

Søk i nettleseren for innholdselementet etter tag

Du kan søke i nettleseren for innholdselementet etter en hvilken som helst tag. Hvis du søker etter produkttagger, kan du bare se tagger for produkter du har lisens til å bruke. Hvis du for eksempel bare har en QM-lisens, ser du bare forhåndsdefinerte elementer som har en QM-tag, ikke elementer som har en WFM eller en Analytics-tag.

MERK: Avhengig av hvilken WFM-lisens du har, er WFM feltene merket med WFM (for nye WFM) eller CWFM (for klassisk WFM).

Forutsetninger

- Datautforsker-tillatelse – gir deg skrivebeskyttet tilgang til siden for nettleser for datautforsker-ressurser

Sideplassering

Data Explorer- eller Data Explorer >-rapporter

Prosedyrer

Søk etter rapporter og instrumentbord etter kode

1. Klikk på søkeikonet på siden for innholdselementet, og velg **deretter Søk etter tagger**.
2. I søkefeltet skriver du inn ønsket kode. Data Explorer viser bare rapporter og instrumentbord som er merket med denne verdien.

> **MERK** Hvis kodenavnet er flere ord atskilt med mellomrom, setter du navnet i doble anførselstegn. Hvis du for eksempel vil søke etter **Agent East Coast**, skriver du inn **"Agent East Coast".**

Eksportere en rapport

Med Data Explorer kan du eksportere rapporter. Hver rapportside har en **Eksporter som-knapp** . På denne måten kan du eksportere dataene fra en rapport i CSV- eller XLSX-format.

> **VIKTIG** Hvis du vil eksportere resultatene av en rapport, må du lagre filterkriteriene og eventuelle andre redigeringer før du eksporterer.

Forutsetninger

- Datautforsker-tillatelse – gir deg skrivebeskyttet tilgang til siden for nettleser for datautforsker-ressurser

Prosedyrer

Eksportere en rapport

1. Klikk på navnet på rapporten i webleseren for innholdselementet. Rapportsiden åpnes.
2. Klikk **Eksporter som**. Dialogboksen **Eksporter rapport** åpnes.
3. Velg filformatet du vil bruke for eksporten.
4. Klikk på Neste . Når dataene er klare, vises en nedlastingskobling.
5. Klikk på koblingen for å laste ned filen.
6. Klikk på **Lukk** når nedlastingen er fullført.

Opprette en rapport

Rapporter er byggesteinene i Data Explorer som hjelper deg med å visualisere trender i dataene. Du oppretter en rapport ved å definere spørsmålet du vil svare på, og konfigurere utdataene slik at svaret presenteres på en meningsfull måte.

For å starte prosessen bryter du spørsmålet ned i de enkelte delene:

- Mål – Målingene du ønsker å forstå. Dette er numeriske felt som vil ha beregninger utført på dem, for eksempel legge til eller gjennomsnitt.
- Emner – hvordan du vil gruppere beregningene. Dette er tekstfelt som brukes som grupperinger i kategoristil, for eksempel agent-ID-nummer eller kønavn.
- Filtre – Grensene du vil at beregningene skal falle innenfor, for eksempel en tidsramme eller maksimums-/minimumsverdier.

EKSEMPEL

Du vil finne ut hvor mange kontakter som varte lenger enn ti minutter, som ble håndtert av hver agent på østkystteamet i løpet av mars måned.

- Tiltaket er kontakter.
- Forsøkspersonene er agentene på østkystlaget.
- Filtrene er kontakter lengre enn ti minutter og mars måned.

Disse tre komponentene utgjør strukturen i rapporter som kan være utrolig komplekse og nyttige.

Når du har opprettet spørsmålet i rapporten, kan du bestemme hvordan informasjonen i rapporten vises. Det finnes et bredt utvalg av tilpassbare diagrammer og tabeller å velge mellom.

Opprett et spørsmål

Rapporter er byggesteinene i Data Explorer som hjelper deg med å visualisere trender i dataene. Du oppretter en rapport ved å definere spørsmålet du vil svare på, og konfigurere utdataene slik at svaret presenteres på en meningsfull måte. Det finnes et bredt utvalg av tilpassbare diagrammer og tabeller å velge mellom.

Du bruker Spørsmål-panelet til å opprette et spørsmål. For å starte prosessen, bryt ned spørsmålet i sine individuelle deler:

- **Hva** – målene (beregningene) du ønsker å forstå. Dette er numeriske felt som vil ha beregninger utført på dem, for eksempel legge til eller gjennomsnitt.
- **Hvordan** – hvordan du vil at tiltakene skal grupperes. Dette er tekstfelt som brukes som grupperinger i kategoristil, for eksempel agent-ID-nummer eller kønavn.
- **Filtre – Grensene du vil at beregningene skal falle innenfor, for eksempel en tidsramme eller maksimums-/minimumsverdier**.

EKSEMPEL

Du vil finne ut hvor mange kontakter som varte lenger enn ti minutter, som ble håndtert av hver agent på østkystteamet i løpet av mars måned.

- **Hva** er antall kontakter (tiltaket).
- **Hvordan** er agentene på østkystlaget (grupperingen).
- **Filtre** begrenser rapporten til kontakter som er lengre enn ti minutter, og som var fra mars måned.

Når du oppretter spørsmålet, angir ruten nederst i spørsmålspanelet spørsmålet i vanlig språk basert på valgene i delene Hva, Hvordan og Filtre.

Opprette en ny rapport

For å lage et spørsmål, trenger du en rapport for å sette den.

Opprett og gi den nye rapporten et navn

1. Klikk **Ny rapport** på hjemmesiden for Datautforsker for å vise rapportutformingen.
2. Klikk **på Rapport** uten navn på tittellinjen, og skriv inn et navn på den nye rapporten.

Velg et mål

Bestem hvilken informasjon du vil at rapporten skal vise. Disse numeriske verdiene kalles mål.

Det er en liste over tiltak du kan velge mellom, eller du kan opprette dine egne tilpassede mål. Flere mål brukes ofte i rapporter. En rapport som for eksempel viser kontaktvarighet i timer, kan også vise gjennomsnittlig kontaktvarighet.

NOTAT

Etterlevelsen % – daglig mål beregnes etter dagens slutt og tidsstemples deretter bare med en dato og ikke et klokkeslett. Motoren tilordner en tidsverdi på midnatt UTC til den. Siden rapporter kjøres i tidskonteksten til brukeren som kjører rapporten, er det som standard et tidsskift, og etterlevelsesverdier kan virke feil i rapporten.

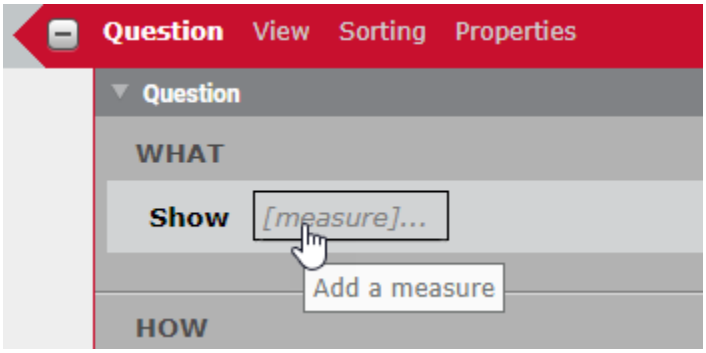
For å justere for dette har du flere alternativer:

1. Sett tidssonen for rapporten til UTC.
2. Sett tidssonen for brukeren som kjører rapporten, til UTC.
3. Bruk følgende egendefinerte formel i rapporten:

```
timeShiftValue([Etterlevelse PCT],[Overholdelsesdato], 'Time', -8)
```

Konfigurere mål for en ny rapport

1. I What-delen av spørsmålspanelet klikker du Show **[measure]** . Dialogboksen **Velg mål** åpnes.



   Som standard **vises alle** tilgjengelige mål, men du kan søke etter, sortere og filtrere listen.

   - Klikk på **Etter tagger** for å se tiltak som bare gjelder for ulike datakilder, for eksempel Analytics eller QM. Noen mål har flere koder og vises derfor i mer enn én kodeliste.
   - Klikk **Favoritter** (øverst til høyre i listen) for å vise bare de målene du har merket som favoritt. Hvis du vil tagge en favoritt, klikker du på boksen til venstre for målnavnet i listen, slik at det vises en gul stjerne. Alle mål du merker som favoritter, forblir merket fra økt til økt.
   - Klikk **Sorter** (øverst til høyre i listen) for å sortere listen over mål i stigende/synkende rekkefølge. Som standard er listen i stigende rekkefølge.
   - Skriv inn navnet på målet du vil bruke, i **søkefeltet** for å finne feltet raskt.

2. Velg målet du vil ta med i rapporten, fra listen over tilgjengelige tiltak.

   Du kan også klikke på **Egendefinert** øverst til høyre for å opprette et egendefinert mål. Hvis du vil ha mer informasjon om egendefinerte mål, kan du se Opprette et egendefinert mål.

3. (Valgfritt) Tilpass hvordan målet vises i rapporten ved hjelp **av panelet Tiltakskonfigurasjon** nederst i dialogboksen. Her kan du konfigurere nummer- eller datoformatet for tiltaket, hvordan det aggregeres, og bruke innholdsattributter på det. Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du konfigurerer et mål, kan du se Konfigurere utseendet til et mål.

4. Klikk Legg **til**.
   Målet du la til, vises i spørsmålspanelet, og et annet Vis-felt legges til under det du fullførte. Bruk dette feltet til å legge til flere mål for spørsmålet.

   > **Hvis** du vil konfigurere et mål du allerede har lagt til i **delen Hva** , klikker du målet for å åpne **dialogboksen Velg mål** igjen.

5. (Valgfritt) Mål vises som kolonner som standard. Klikk **som kolonner** for å bytte til å vise dem som rader.

Velg en gruppering

Når du har definert emnet for spørsmålet ditt med målet, bestemmer du hvordan du grupperer informasjonen. Begrepet **Hvordan-spørsmål** er ofte organiseringen av mennesker, steder, ting og tidsrammer som gir virkelige emner eller omstendigheter for rapporten. Det er vanlig å ha flere forsøkspersoner i en rapport.

Bestem hvordan informasjonen skal grupperes i rapporten

1. I Hvordan-delen av spørsmålspanelet klikker du på Group **[grouping]**. Dialogboksen **Velg gruppering** åpnes.

   Det finnes to grupperingsalternativer, **Emne** eller **Klokkeslett**. Som standard ser du alternativet Emne. Hvis du vil gruppere etter klokkeslett eller dato, klikker **du Klokkeslett** øverst til høyre i dialogboksen. Du kan også avgrense tidsgrupperingen ytterligere etter periode.

   > **MERK** På samme måte som du kan med mål, kan du begrense de viste emnene og klokkeslettene etter merke eller favoritter, sortere dem i stigende/synkende rekkefølge eller søke etter en bestemt
   > Emne eller tid etter navn.

2. Velg ønsket gruppering, og klikk **deretter Legg til**.

   Grupperingen du la til, vises i spørsmålspanelet, og et annet **[gruppering]** felt legges til under det du fullførte. Bruk dette feltet til å legge til flere grupper i spørsmålet.

   > **Hvis** du velger **med totaler** i Gruppe-delen av Spørsmål-panelet og velger **Behold totaler** når du oppretter en visualisering, viser diagrammet totalverdien som en ekstra kolonne.

Angi et filter

Det siste trinnet for å definere et spørsmål er å velge et filter. Et tiltak alene kan returnere en stor mengde informasjon. Filteret målrettes mot den spesifikke informasjonen du vil ta med eller ekskludere i rapporten. Du kan velge bestemte verdier som skal inkluderes eller utelates, eller du kan angi filtre for tekstsammenligning eller -område

Sammenligningsfiltre for å bestemme hvilket verdiområde som tas med i rapporten.

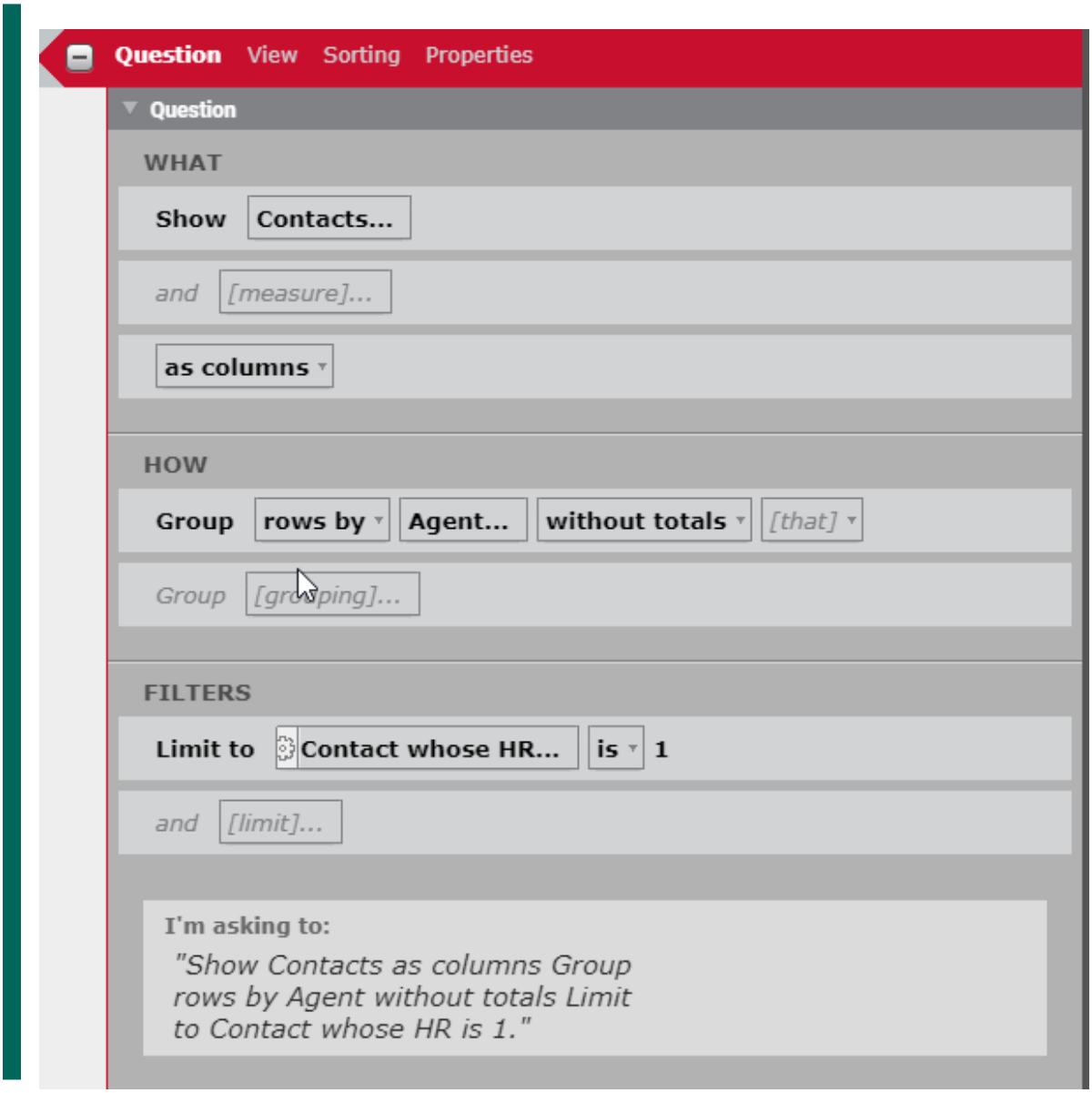
> **MERK:** Data Explorer rapporterer om de siste to årene med data. Hvis systemet har mange historiske data, kan det være nyttig å konfigurere filteret før du konfigurerer målingene og grupperingene. Dette gjør det raskere å vise rapportforhåndsvisningen.

Filterdelen brukes også til å konfigurere hvilke emner som brukes sammen med parametere på instrumentbordet. Hvis rapporten for eksempel viser en liste over alle agentene i kontaktsenteret, men du vil at du bare skal kunne vise data for en bestemt agent, kan du velge denne agenten med parameteren og bare se dataene som vises i rapporten.

Ta med bare bestemte verdier for et emne i rapporten

1. **I Filtre-delen av spørsmålspanelet klikker du Begrens til** [begrens]. Dialogboksen **Velg filter** åpnes.
2. Velg et emne, og velg deretter et felt du vil filtrere rapporten etter.
3. Fjern **merket for Alle verdier** , og merk av for verdiene du vil inkludere.
4. Klikk på **Legg til** for å filtrere rapporten.

> **EKSEMPEL**
>
> Du vil bare ta med kontakter som er kodet for HR, i rapporten. Du fyller **ut dialogboksen Velg filter** som følger.
>
> - I ruten til venstre velger du **Kontakt**.
> - I den midterste ruten velger du **HR.**
> - Fjern merket for **Alle verdier** i **kategorien Velg** i ruten til høyre, og merk av for **1** (som betyr sann eller ja).



Utelate bestemte verdier fra rapporten

1. **I Filtre-delen av spørsmålspanelet klikker du Begrens til** [begrens]. Dialogboksen **Velg filter** åpnes.
2. Velg et emne, og velg deretter et felt du vil filtrere rapporten etter.
3. Fjern **merket for Alle verdier** , og merk deretter av for én eller flere av verdiene du vil utelate.
4. Klikk Legg **til**.

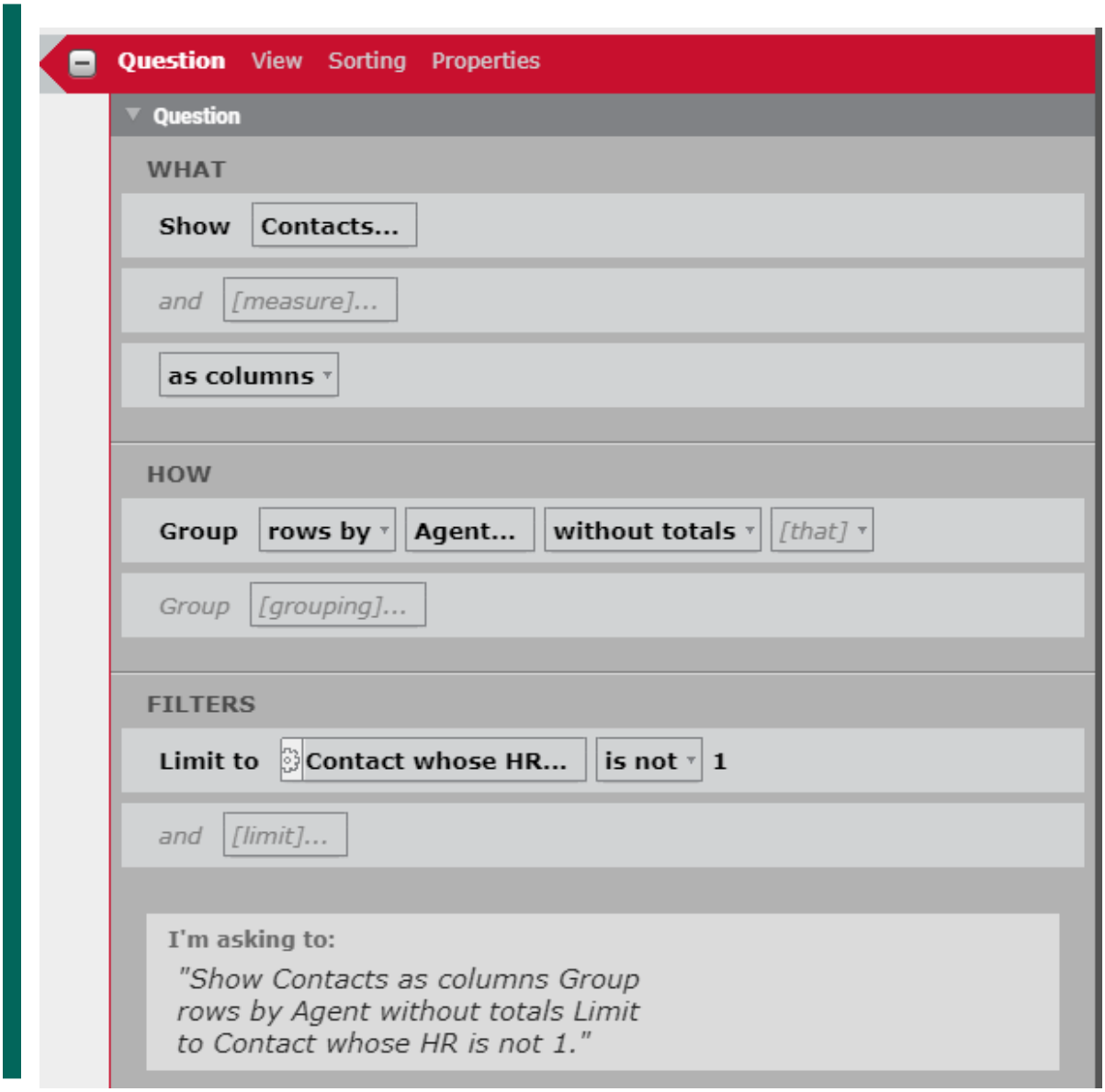
5. **I Filtre-delen** i spørsmålspanelet klikker du på rullegardinlisten er i filteret du opprettet, og velger **er ikke** fra rullegardinlisten.

EKSEMPEL

Du vil utelate kontakter som er merket for HR i rapporten. Du fullfører **Velg dialogboksen Filter** som følger.

- I ruten til venstre velger du **Kontakt**.
- I den midterste ruten velger du **HR.**
- Fjern merket for **Alle verdier** i **kategorien Velg** i ruten til høyre, og merk av for **1** (som betyr sann eller ja).

I Filtre-delen av Spørsmål-panelet, ved siden av filteret du nettopp la til, er **endringen** til **er ikke** i rullegardinlisten.



Inkludere eller utelate verdier ved hjelp av sammenligningsfiltre

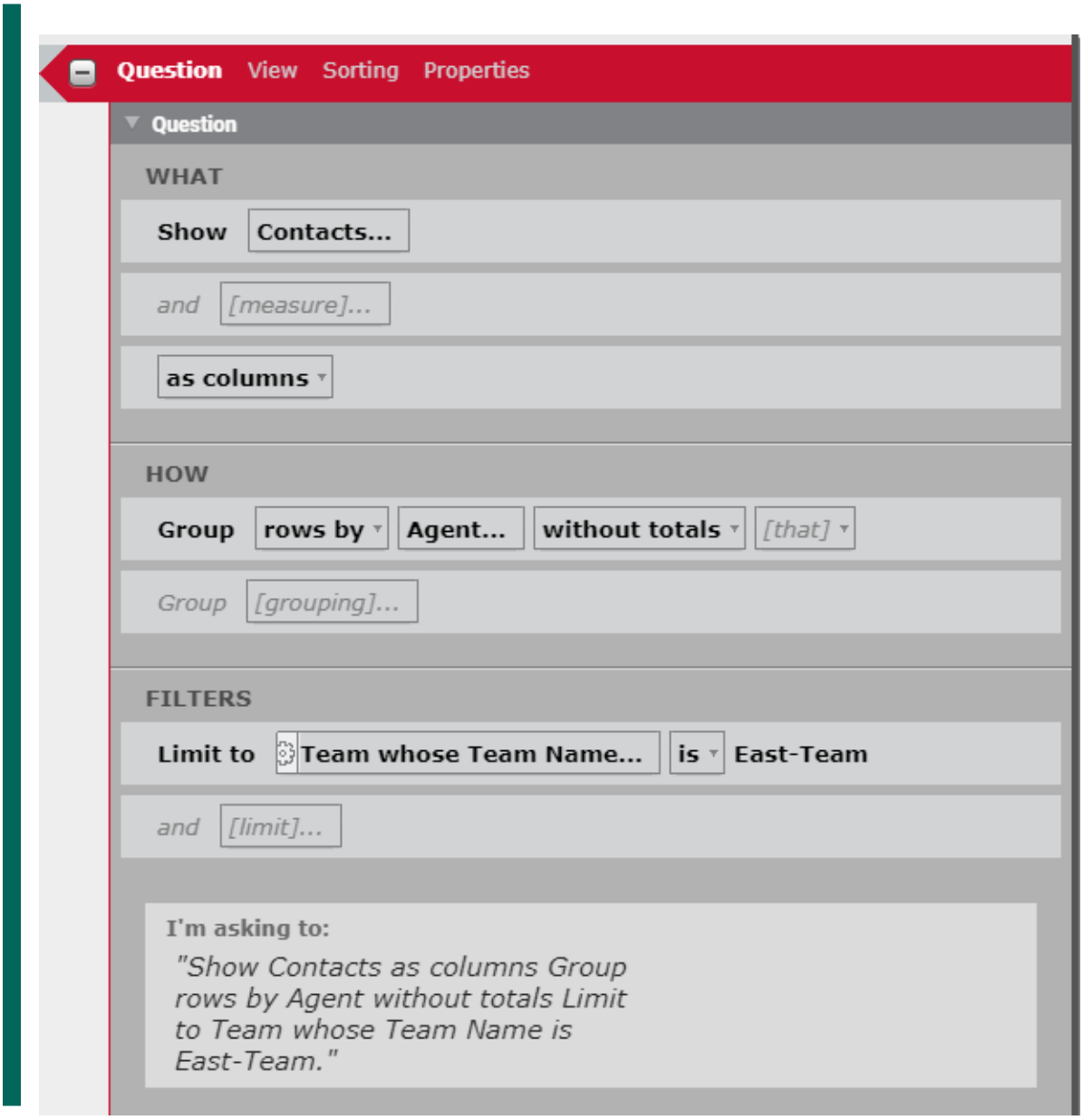
1. **I Filtre-delen av spørsmålspanelet klikker du Begrens til** [begrens]. Dialogboksen **Velg filter** åpnes.
2. Velg et emne, og velg deretter et felt du vil filtrere rapporten etter.
3. Fjern merket for **Alle verdier** , og gjør deretter ett av følgende:
   - Merk av for verdien for å angi den som en sammenligning.
   - I **kategorien Spesifiser** angir du en verdi i anførselstegn som skal angis som en sammenligning.

4. Klikk Legg **til**.
5. Klikk rullegardinlisten i det nye filteret i Spørsmål-panelet, og velg operatoren du vil bruke på verdien.

EKSEMPEL

Du vil bare ta med agenter som tilhører East-teamet, i rapporten. Du fyller **ut dialogboksen Velg filter** som følger.

- I ruten til venstre velger du **Team**.
- I den midterste ruten velger du **Teamnavn**.
- Fjern merket for **Alle verdier** i **ruten til** høyre, og merk av for **Øst-Team** . Alternativt kan du klikke kategorien **Spesifiser** og skrive inn **"Øst- Team"** i filterverdiruten.

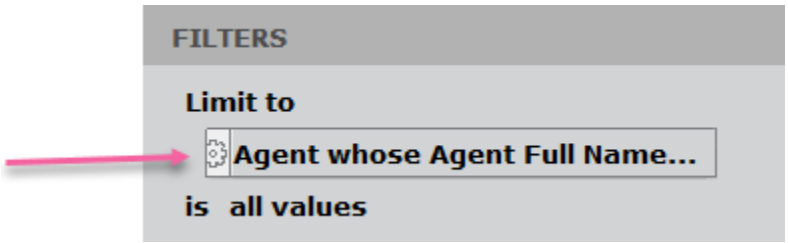


Legge til én eller flere rapportparametere

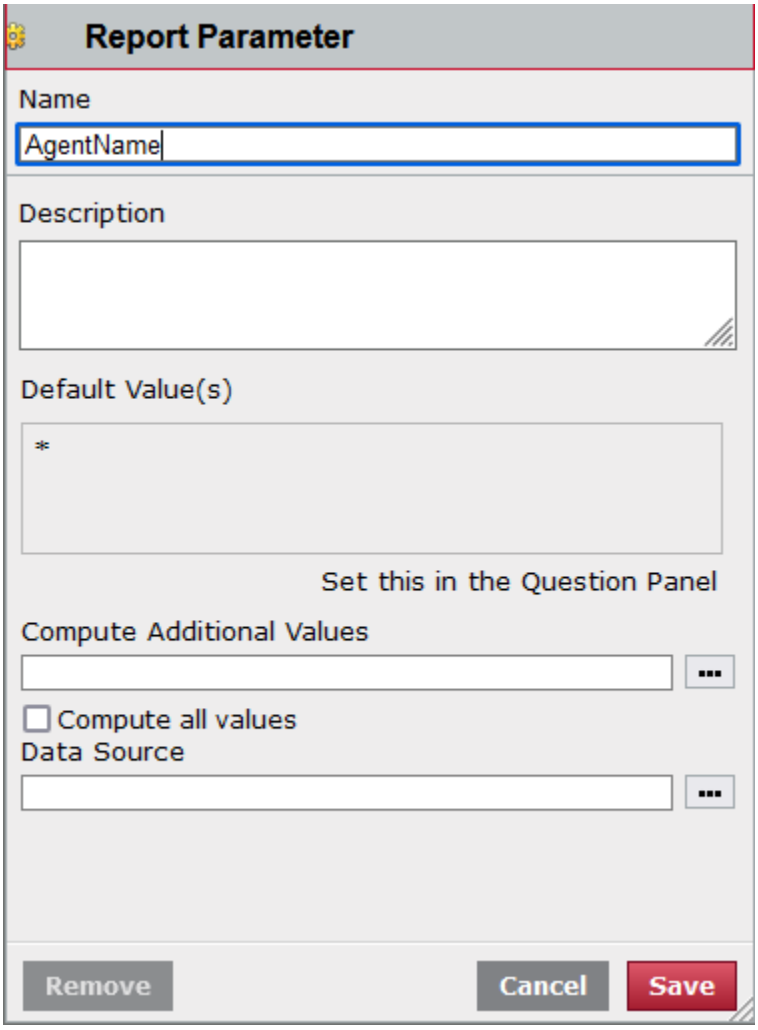
Hvis du har tenkt å bruke en parameterkontroll, for eksempel en medlemsvelger, til å filtrere dataene som vises i en rapport, må du legge til én eller flere rapportparametere i rapporten. Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du bruker parametere med en rapport, kan du se Legge til en parameter.

1. **I Filtre-delen av spørsmålspanelet** klikker du Begrens til **[begrens**]. Dialogboksen **Velg filter** åpnes.
2. Velg et emne, og velg deretter et felt du vil filtrere rapporten etter.

3. Merk av for Alle verdier i **kategorien Velg .**
4. Klikk Legg **til**. Emnet vises i Begrens **til-feltet** .
5. Til venstre for Begrens **til-feltet** klikker du tannhjulikonet for å åpne **dialogboksen Rapportparameter** .



6. I Navn-feltet angir du et navn på parameteren. Navnet kan ikke inneholde mellomrom. Alle andre felt er valgfrie.



7. Klikk på **Lagre**. Merk at tannhjulikonet har blitt rødt, noe som indikerer at parameteren er konfigurert.
8. Gjenta denne fremgangsmåten for eventuelle andre filtre du vil bruke i rapporten.

Filtrere slettede prognose-, etterlevelse- og agentplanoppføringer

Prognose-, etterlevelse- og agentplanposter endres av natur ofte. En agents tidsplan kan for eksempel endres flere ganger. Hver gang dette skjer, slettes en tidsplanpost, og en ny opprettes.

I Data Explorer-databasen slettes ikke disse postene fysisk. I stedet flagges de som slettet, og posten forblir i databasen. Dette resulterer i mange poster som ikke lenger er relevante, og kan føre til unøyaktige rapporter hvis de inkluderes. I dette tilfellet skal postene som er flagget som slettet, filtreres ut av rapporten.

Husk at du av og til vil inkludere disse flaggede postene i en rapport. Det kan for eksempel hende at du må revidere hvor mange ganger en bestemt agents tidsplan var
Endret. I slike tilfeller filtrerer du ikke de slettede postene fra rapporten, fordi hver post logger en tidsplanendring.

Filtrere slettede oppføringer for prognose, etterlevelse og agentplan

1. **I Filtre-delen av spørsmålspanelet** klikker du Begrens til **[begrens**]. Dialogboksen **Velg filter** åpnes.
2. Velg et prognose-, etterlevelse- eller tidsplanemne, og se om feltene som er knyttet til dette emnet, inkluderer noen av disse flaggfeltene:
   - Agent Adherence Report IsDeleted
   - Planlagt aktivitet slettes
   - Prognosen er slettet
3. Hvis du finner ett av disse feltene, velger du det. Fjern **merket for Alle verdier** og velg **1** (1 = sann eller ja).
4. Klikk Legg **til**.
5. **Klikk på rullegardinlisten er** i Filtre-delen **i** Spørsmål-panelet , og velg **er ikke**.

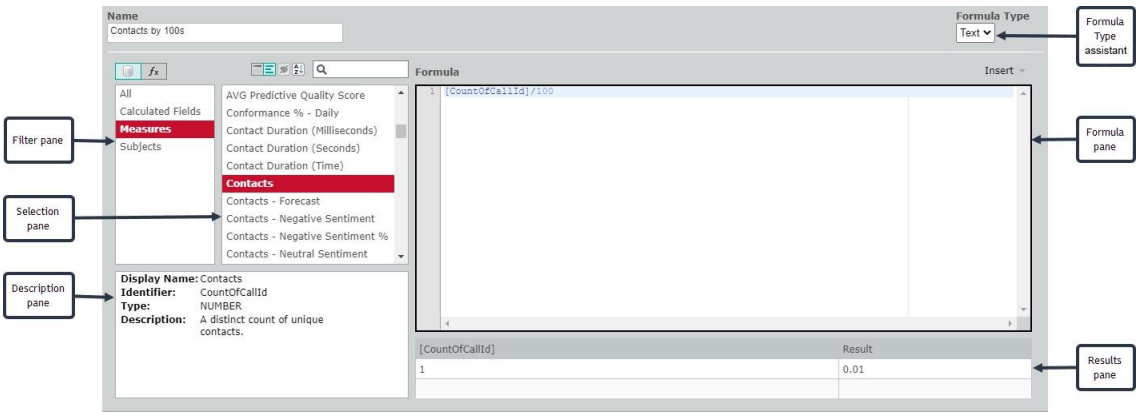
Opprett et egendefinert mål

Hvis du vil legge til et mål i en rapport som ikke er i listen over mål, kan du opprette et egendefinert mål ved å klikke **Egendefinert** øverst til høyre i **dialogboksen Velg mål** .

Egendefinerte mål bruker formler til å endre mål og felt som allerede finnes i datamodellen. Du kan opprette en formel ved å angi mål og operatorer manuelt i Formel-ruten. Dialogboksen Opprett mål inneholder lister over tilgjengelige mål, operatorer og referanser du kan velge mellom for å bygge en formel.

Dialogboksen Opprett mål for egendefinerte mål består av to deler: Formelredigeringsprogrammet øverst og Målkonfigurasjon-panelet nederst. Hvis du vil ha informasjon om panelet Tiltakskonfigurasjon, kan du se Konfigurere utseendet til et mål.

Formelredigering er kontekstspesifikk. Med den kan du bare ta med dataelementer, funksjoner og andre funksjoner i formelen som passer for målet du velger.



- **Filterruten** inneholder alternativene du kan bruke til å begrense antall dataelementer eller Funksjoner som vises i Valg-ruten. Hvis du for eksempel velger **Mål** i filterruten, vises bare mål i Valg-ruten. Bruk knappene over filterruten til å

  Veksle mellom dataelementer og funksjoner. Dataelementer er feltene i databiblioteket som er tilgjengelige for bruk i formelen, og funksjoner er definerte operasjonelle oppgaver.

- Valgruten viser elementene eller funksjonene du kan legge til i formelen. Hva som vises, avhenger av hva du har valgt i filterruten? Bruk knappene over valget

  For å veksle mellom visningsnavn og identifikatorer for mål eller funksjoner. Du kan sortere dataelementene eller funksjonene i stigende eller synkende rekkefølge med Sorter-knappen , og søke etter et bestemt dataelement eller en bestemt funksjon ved hjelp av søkefeltet.

  MERK: Denne knappen brukes ikke for øyeblikket.

- Beskrivelse-ruten viser informasjon om dataelementet eller -funksjonen du har valgt i valgruten.

- **Formelruten** viser formelen slik du oppretter den. Denne ruten inneholder dataelementene og funksjonene du velger, og alle andre formelelementer du skriver inn manuelt.

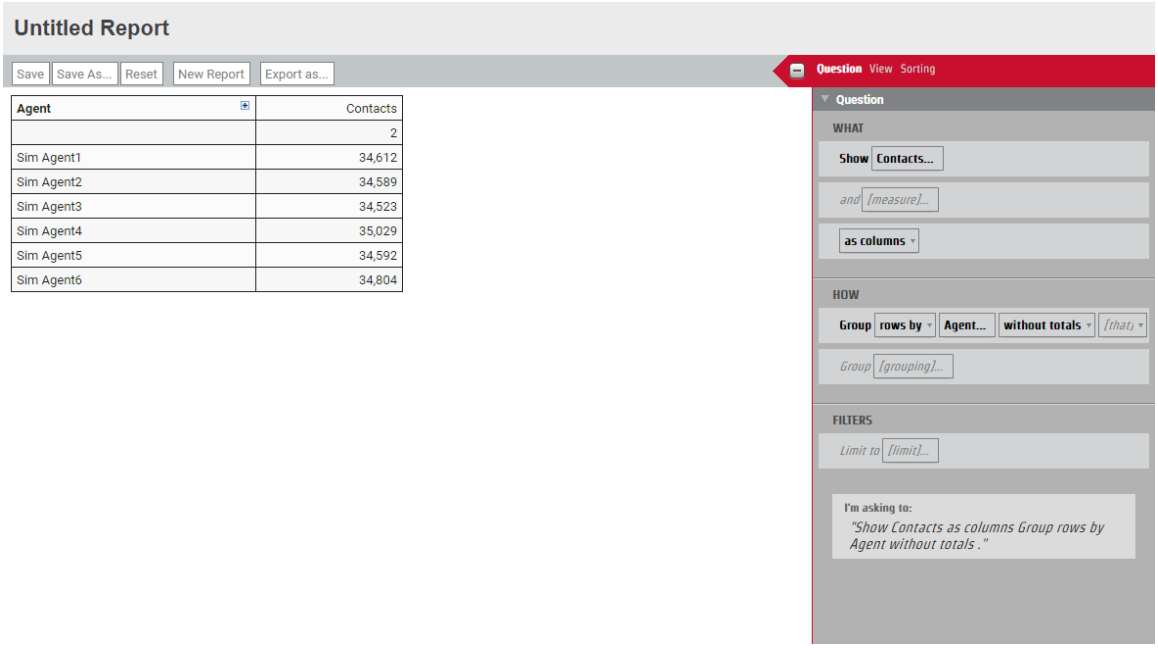
- Resultatruten prøver å kompilere formelen mens du arbeider, og vise resultatet. Det vises en feilmelding hvis formelen inneholder feil.

- Med **rullegardinlisten Formeltypeassistent** får du tilgang til assistenter som hjelper deg med å opprette ulike typer formler. Standard er en tekstformel, men i tillegg til tekst kan du velge mellom formeltypene differanse, forholdstall, skalering, deling og tidsforskyvning. Se Opprette et egendefinert mål med en formeltypeassistent hvis du vil ha mer informasjon.

Eksempel på et egendefinert mål

Custom Measure-funksjonen er et verktøy som kan brukes til å opprette mange forskjellige typer formler med ulike kompleksitetsnivåer. Det er flere måter å opprette en formel på. Følgende eksempel forklarer én måte å opprette et egendefinert mål på.

La oss i dette eksemplet si at du vil se en rapport som inneholder antall kontakter agentene dine behandler. Kontaktsenteret ditt mottar et stort antall kontakter, så rapporten viser hver agent som håndterer kontakter som kan telle tusenvis hvert år. Du bruker imidlertid rapporten til å finne agenter som presterer over eller under resten av gruppen, og det å se det nøyaktige antallet kontakter for hver gjør det vanskelig å absorbere på et øyeblikk, som vist i denne grafikken:



Agent	Contacts
	2
Sim Agent1	34,612
Sim Agent2	34,589
Sim Agent3	34,523
Sim Agent4	35,029
Sim Agent5	34,592
Sim Agent6	34,804

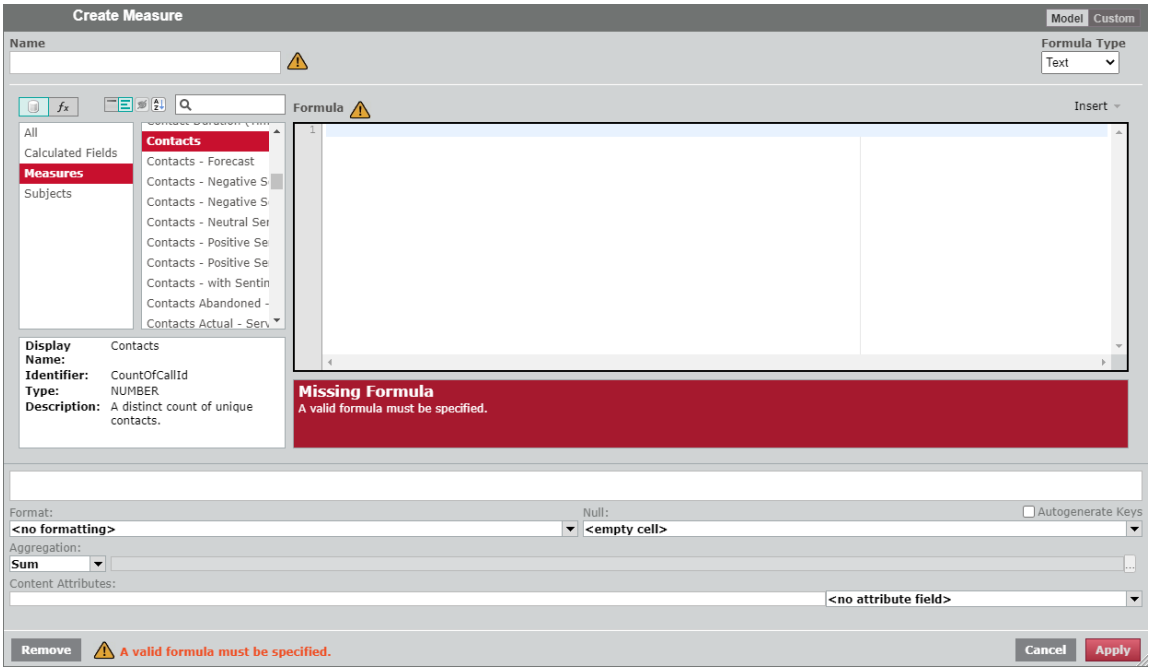
Måten å løse dette problemet på er å presentere antall kontakter som faktorer på 1000 for å se agentproduktiviteten på et øyeblikk. I dette eksemplet vil vi vise deg hvordan du oppretter et tilpasset mål som deler antall kontakter med 1,000.

Opprette et egendefinert mål for å dele kontakter inn i 1 000

1. I kategorien Spørsmål i spørsmålspanelet klikker du Vis **[mål].** Dialogboksen **Velg mål** åpnes.
2. Klikk **på Egendefinert**. Dialogboksen Opprett mål åpnes. Tekstboksene vil være tomme, og flere advarsler vises i dialogboksen.
3. Skriv inn **Kontakter etter 1K** i tekstboksen **Navn** .

4. Finn og velg Kontakter-målet .

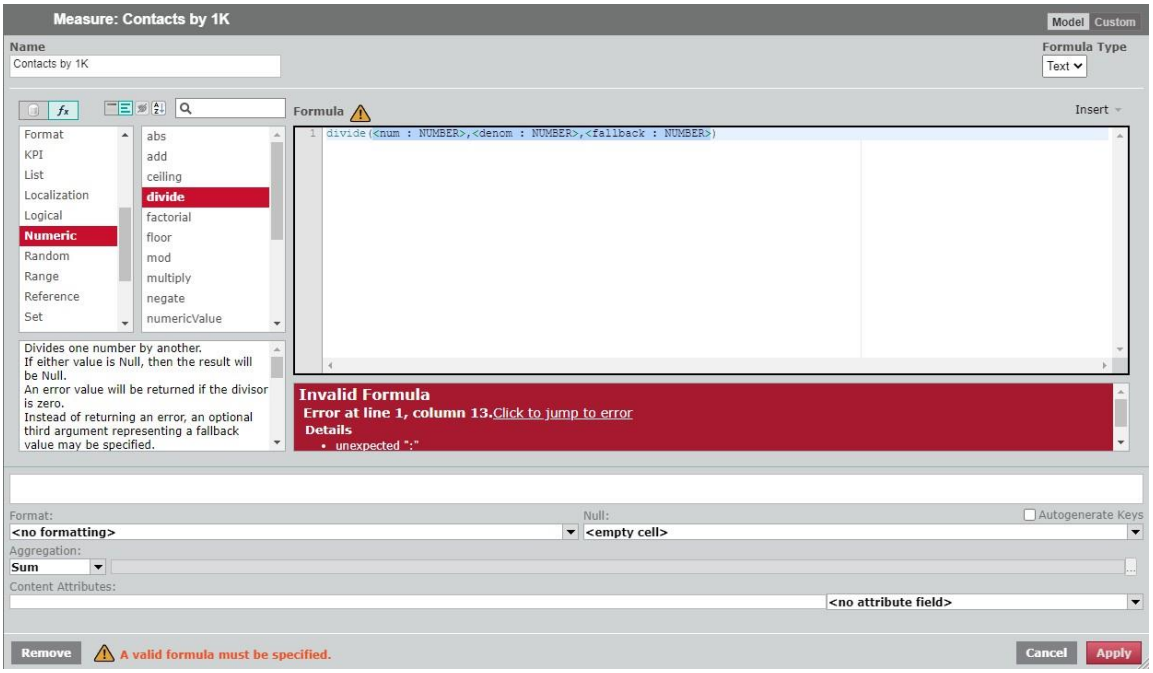
> **Det** kan hende du må fjerne søkefeltet for en eksisterende søkestreng for å kunne se alle resultatene i valgruten.



5. Hvis du vil bruke Del -funksjonen, klikker du på veksleknappen **Dataelementer/funksjoner** slik at Filter og **utvalg**

   Ruter,
   visningsfunksjoner.

6. Klikk **Numerisk** i **ruten Funksjonsfilter** , og dobbeltklikk **deretter Del** i valgruten. Teksten for funksjonen Del vises i formelruten.

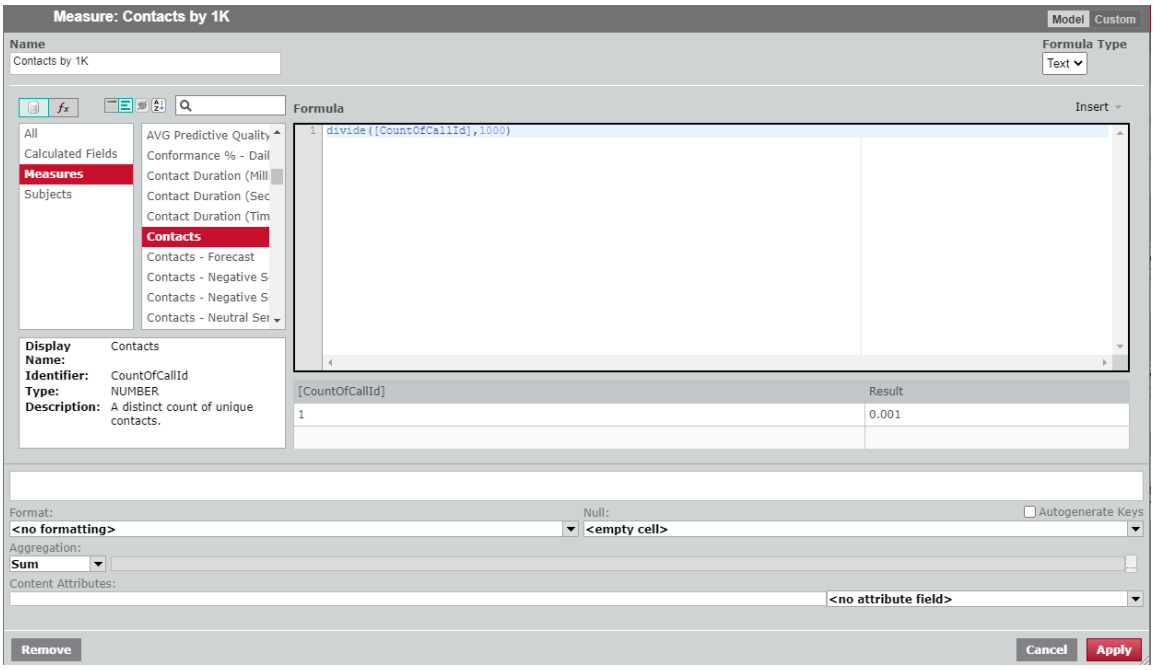


Teksten for funksjonen Del er en disposisjon av formelen. Du må erstatte plassholderteksten med verdiene du vil dele, i den rekkefølgen de vises i en matematisk formel.

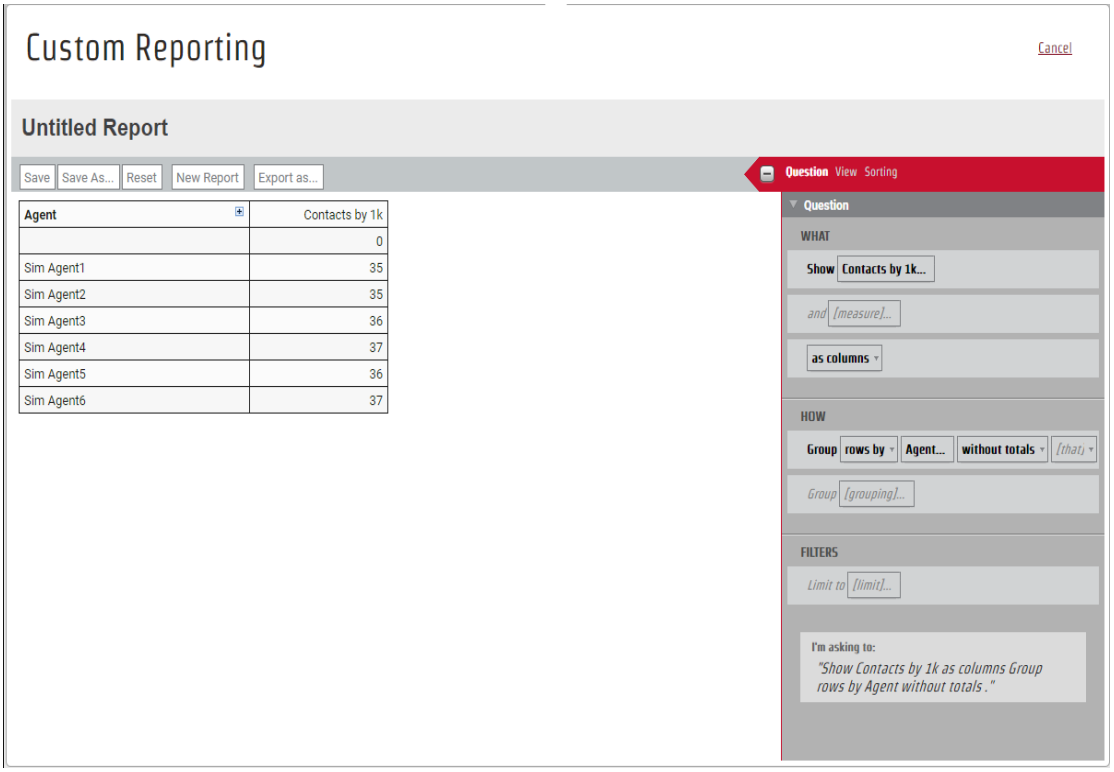
- <tall: TALL> er telleren, tallet som deles. Erstatt dette med navnet på kontaktfeltet.
- <denom: TALL> er nevneren, tallet du deler på. Erstatt dette med **1000**.
- <fallback: NUMBER> er en valgfri verdi som vises hvis formelen resulterer i å dividere med null i stedet for å returnere en feil.

7. Hvis du vil erstatte <tall: TALL >med målet for antall kontakter, merker du **<tall: TALL** >i Formel-ruten.
8. Klikk på veksleknappen **Dataelementer/funksjoner** for å vise lister over dataelementer.
9. Klikk **Mål** i **ruten Dataelementfilter** , og dobbeltklikk **deretter Kontakter** i **Valg-ruten** . Kontaktteksten vises i Formel-ruten i stedet for **<tall: TALL**>.
10. Slett **<denom: TALL**>, og skriv inn **1000** i stedet. Resultater-ruten viser et utvalg av beregningen.

> **Vi** har også slettet **<fallback: NUMBER** >from formelen, fordi vi ikke bruker dette valgfrie elementet.



11. Hvis du vil at resultatene skal vises som et helt tall, velger du et format fra **rullegardinlisten Format** under Målkonfigurasjon som ikke inneholder noen desimaler, for eksempel **#,###.**
12. Klikk Legg **til**. Det nye egendefinerte målet vises i spørsmålspanelet, og den nye kolonnen i tabellen viser antall kontakter delt på 1 000.



Som tidligere nevnt inneholder dialogboksen Opprett mål flere alternativer for å opprette formler. Som et alternativ til å velge en funksjon og redigere plassholderteksten, kan du

Opprett et egendefinert mål for å dele antall kontakter på 1 000 ved å velge elementene enkeltvis eller manuelt skrive inn følgende formel i Formel-ruten.

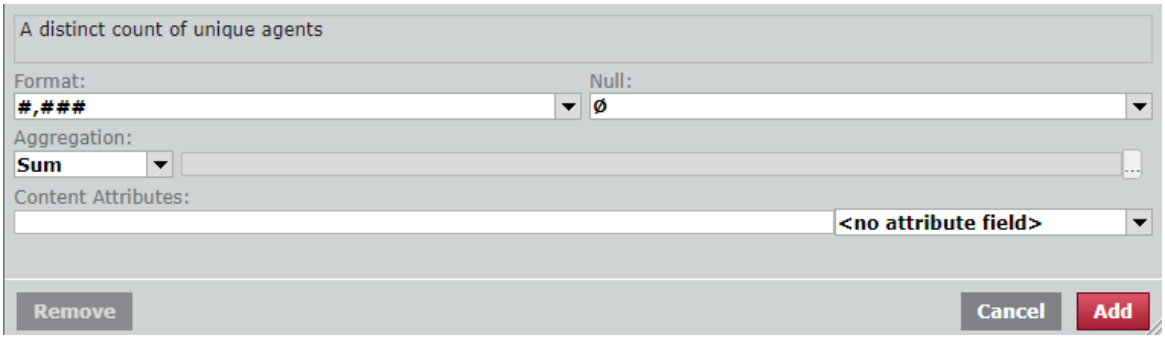
[AntallAvKalls-ID]/1000

Beslektede emner

- Konfigurere utseendet til et mål

Konfigurere utseendet til et mål

Bruk feltene nederst i dialogboksen Mål til å tilpasse hvordan et mål vises i en rapport. Dette panelet er tilgjengelig for både modellmål (mål som kommer forhåndsbygd i Data Explorer) og egendefinerte mål (mål du oppretter selv).



Forutsetninger

- Du har tillatelsen til å opprette innhold.
- Du har opprettet en rapport som har minst ett mål.

Sideplassering

Data Explorer > åpne en rapport

Prosedyrer

Formatere et mål

1. Klikk målet i spørsmålspanelet. Dialogboksen **Mål** åpnes.
2. Konfigurer målet etter behov ved hjelp av rullegardinlistene og feltene nederst i dialogboksen. Tabellen nedenfor definerer de ulike feltene.

Formateringsfelt i dialogboksen Mål

Felt	Definisjon
Format	Formatet for visning av tall, datoer og klokkeslett. Du kan velge et format eller angi formatsyntaksen.
Null	Det som vises i en rapport når verdien som returneres, er null (tom).

Felt	Definisjon
Aggregasjon	Konsolideringsmetoden for verdier. For eksempel, gjennomsnittlig, maksimum eller minimum.
Innholdsattributter	Strengen for innholdsattributter som bestemmer målet utseende. Se Om innholdsattributter for eksempler og mer informasjon.
Rullegardinliste for innholdsattributter	Du kan bruke rullegardinlisten til høyre for feltet Innholdsattributter til å bruke forhåndskonfigurerte innholdsattributter på målet uten å måtte angi noe i selve feltet Innholdsattributter. **BESTE FREMGANGSMÅTE** Bruk bare ett av de to innholdsattributtfeltene om gangen. Bruk av begge feltene samtidig kan føre til Til uventede resultater. Alternativene varierer etter datamodell og kan omfatte følgende: ▪ <intet attributtfelt> – standardverdien. Ingen forhåndskonfigurerte attributter brukes. ▪ ATTR_CCRID_Link – Gjør målingen av ID-en for kontaktopptak om til en kobling til opptaket, og farger teksten blå. ▪ ATTR_DURATION – Bruker varighetsformatet som er knyttet til målet. ▪ ATTR_DURATION_hhmmss – Bruker formatet TT:MM:SS på målet. ▪ ATTR_kpiScoreColor – Gjør tekst til hvit mot bakgrunnen rød (#A6192E) for KPI-er på 0,7 eller lavere, gul (#FFC72C) for KPI-er mellom 0,7 og 1,0 og grønn (#279989) for KPI-er 1,0 og høyere. ▪ ATTR_NPS_ChartColors – Bruker rødt (#A6192E) på NPS

Felt	Definisjon
	Score fra 0 til 6, gul (#FFC72C) til NPS-score på 7 og 8, og grønn (#279989) til NPS-score på 9 og 10. ▪ ATTR_NPSColours – Bruker rødt (#A6192E) på NPS-skår på –100 til 0, gult (#FFC72C) på NPS-score fra 1 til 50, Og grønn (#279989) til NPS-score 51 til 100. ▪ ATTR_PredictiveNPS_ChartColors – Bruker rødt (#A6192E) på NPS-score fra 0 til 6, gult (#FFC72C) på NPS-score på 7 og 8 og grønt (#279989) på NPS-score på 9 og 10. ▪ ATTR_Quartile_Colors – Gjør teksten til hvit mot en bakgrunn av blågrønn (#279989) for første kvartil, gul (#FFC72C) for andre kvartil, mørk gul (#FF9D00) for tredje kvartil og rødbrun (#A61923) for fjerde kvartil. ▪ ATTR_SentimentChartColors – Bruker rødt (#A6192E) på negative følelser, gult (#FFC72C) på nøytrale følelser og grønt (#279989) på positive følelser.

3. Klikk på **Bruk**. **Mål-vinduet** lukkes.

Beslektede emner

- Om innholdsattributter – en fullstendig liste over alle innholdsattributter og syntaksen som skal brukes

Om innholdsattributter

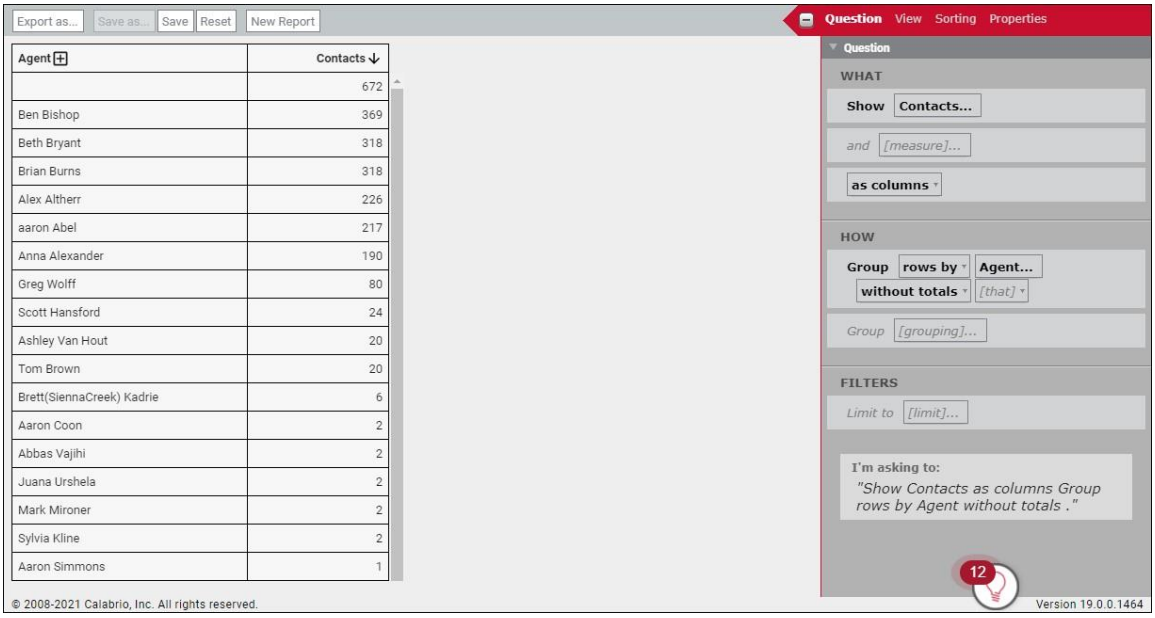
Innholdsattributter bruker statiske eller betingede endringer på bestemte mål i en rapport.

En **statisk endring** påvirker alltid hvordan et mål vises. Du kan for eksempel bruke attributter på et mål slik at det alltid vises i fet skrift.

En betinget **endring** gjelder bare når tiltakets verdi oppfyller visse kriterier. Du kan for eksempel angi en betingelse slik at et mål vises i rødt når det er et negativt tall.

Eksempel 1: Gjør tall fra 20 til 200 fete og blå

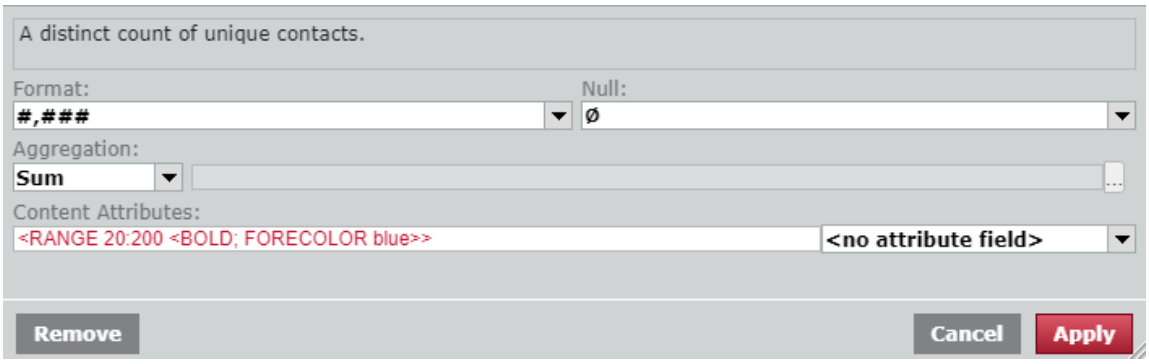
Du oppretter en rapport som viser hvor mange kontakter hver agent har behandlet. Du vil enkelt identifisere agentene som har håndtert mellom 20 og 200 kontakter. Uten å bruke noen innholdsattributter ser rapporten slik ut:



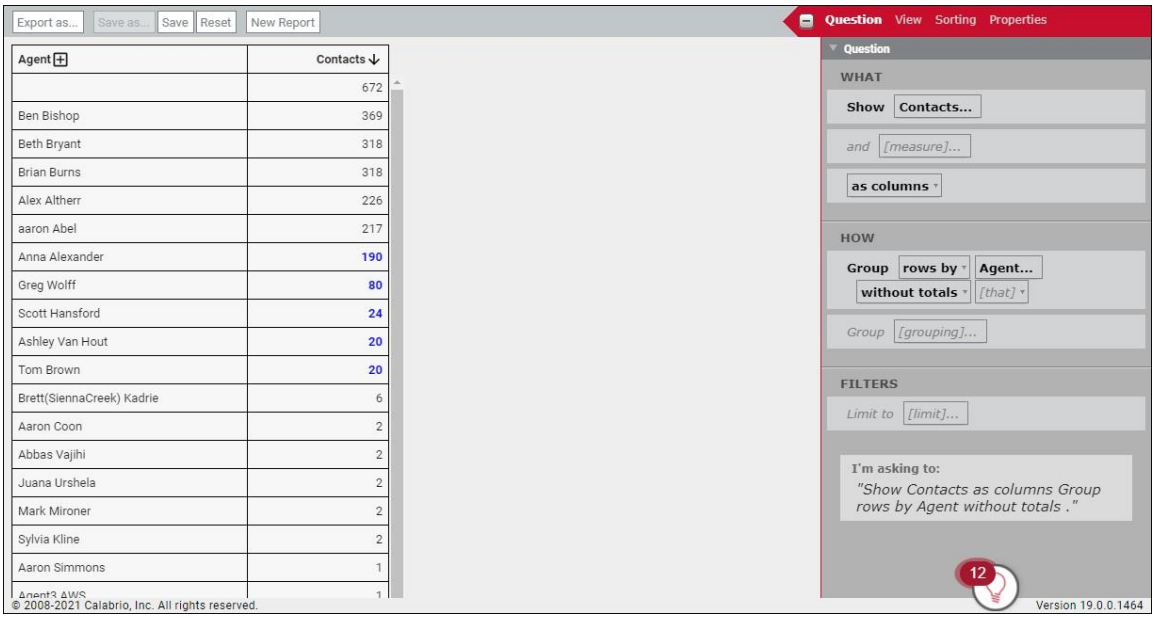
Du vil at kontaktsummene fra 20 til 200 skal være blå og med fet skrift. Dette gjør du ved å bruke nøkkelordet OMRÅDE og attributtene FORECOLOR og BOLD.

1. Klikk Kontakter **i Spørsmål-panelet.** Dialogboksen **Mål: Kontakter** åpnes.
2. **I feltet Innholdsattributter** skriver du inn følgende tekst:

   <OMRÅDE 20:200 <FET; FORFARGE blå>>



3. Klikk på **Bruk**. Tall fra 20 til 200 i rapportens Kontakter-kolonne vises i fet, blå tekst.



Eksempel 2: Fargekode tall som lav, middels eller høy

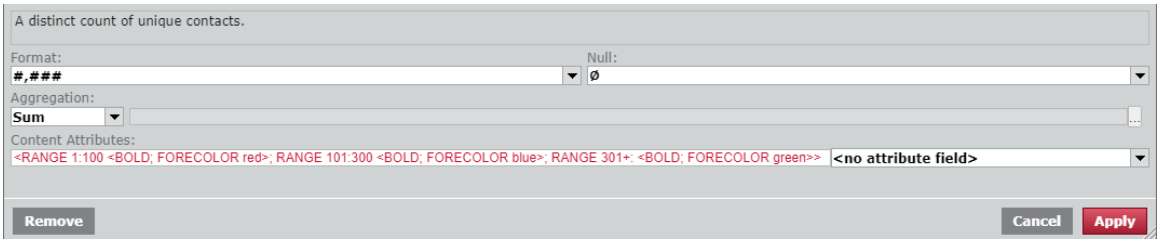
Du endrer rapporten du opprettet i eksempel 1, for å bruke flere områder og farger som angir hvordan agentene presterer. Du vil se agenter i tre områder:

- Lav ytelse (rød): Agenter som håndterte mellom 1 og 100 kontakter
- Gjennomsnittlig ytelse (blå): Agenter som håndterte mellom 101 og 300 kontakter
- Høytytende (grønn): Agenter som håndterte 301 kontakter og oppover

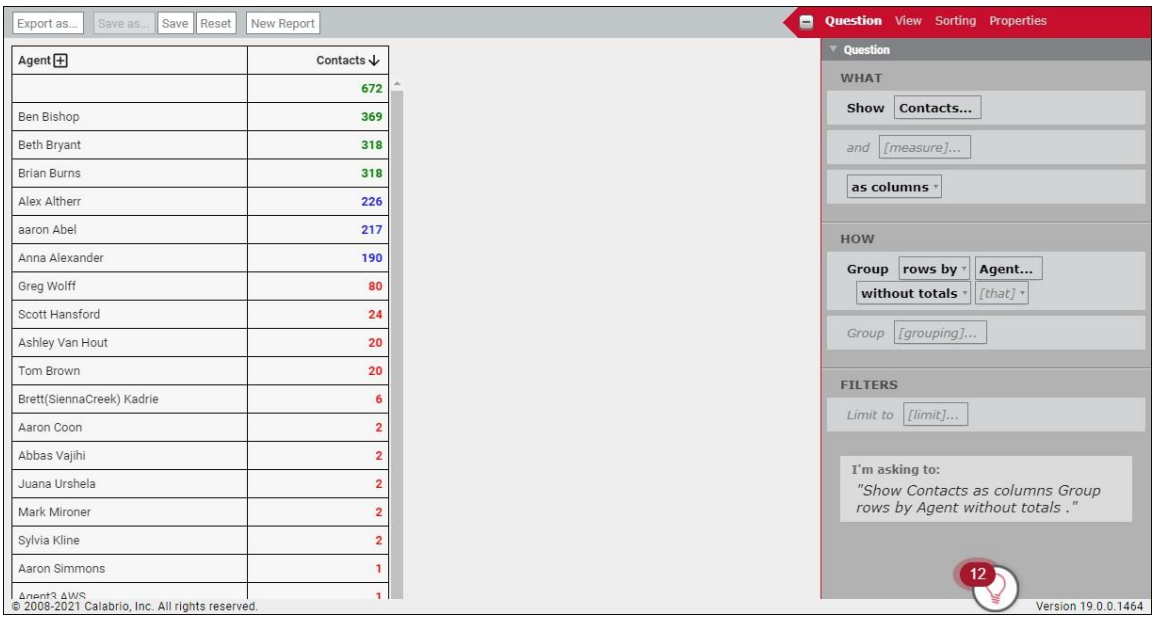
For å gjøre dette, nest flere RANGE-forhold. Fargene du angir for hvert område, vises hvis noen av betingelsene er oppfylt.

1. Klikk Kontakter **i Spørsmål-panelet.** Dialogboksen **Mål: Kontakter** åpnes.
2. **I feltet Innholdsattributter** skriver du inn følgende tekst:

   FET; <OMRÅDE 1:100 <FORFARGE RØD>; OMRÅDE 101:300 <FORFARGE BLÅ>; OMRÅDE 301+: <FORFARGE GRØNN>>



3. Klikk på **Bruk**. Tallene i rapportens Kontakter-kolonne vises i rødt, blått eller grønt, avhengig av hvor de befinner seg i de tre områdene.

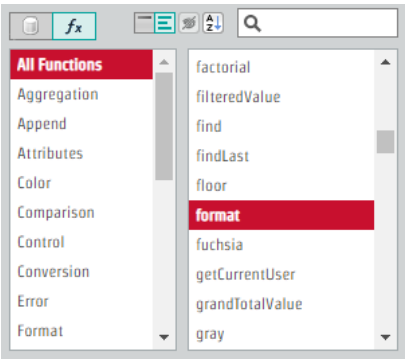


Eksempel 3: Beholde formateringen for tidsfelt når du eksporterer en rapport

Du oppretter en rapport som viser varigheten av kontakter i sekunder, og du velger ATTR_DURATION_ hhmmss fra rullegardinlisten Content Attribute for å formatere disse sekundene til timer og minutter. Når du eksporterer rapporten, vises imidlertid varighetsverdiene i eksporten som sekunder. Webex WFO gjør dette slik at du enkelt kan importere rapporter til andre databaser eller regneark. Hvis du vil bevare timene-Og minutter-formatering i eksporten, oppretter du et egendefinert mål og bruker innholdsattributtene VARIGHET og MØNSTER.

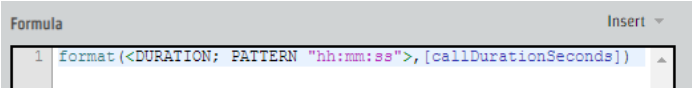
1. (Valgfritt) Fjern det opprinnelige varighetsmålet fra rapporten. Hvis du trenger både formaterte og uformaterte data i eksporten, hopper du over dette trinnet.
2. Klikk på [mål] **i spørsmålspanelet .** Dialogboksen **Velg mål** åpnes.
3. Klikk **på Egendefinert**.

4. Skriv inn et navn for det egendefinerte målet i Navn-feltet .
5. Klikk ***fx***.
6. Velg **Alle funksjoner**.
7. Velg **format**.



8. **I Formel-feltet** skriver du inn følgende tekst:

   format (<VARIGHET; MØNSTER "hh:mm:ss">,[callDurationSeconds])



9. Klikk Legg **til**. Samtalevarigheter i den eksporterte rapporten beholder nå tidsformateringen.

Syntaks for innholdsattributt

Denne delen definerer teksten som skal angis i feltet Innholdsattributt i Måling-panelet.

BESTE PRAKSIS Ikke alle innholdsattributter passer for alle typer data. For eksempel attributtet Maksimalt antall desimaler, som angir maksimalt antall desimaler til
Vises i en verdi, har ingen innvirkning på en rapport som bare returnerer hele tall.

Alle tidsdata som er tilgjengelige for rapportering i Data Explorer, er i UTC-format. Hvis du vil bruke et annet tidsformat, legger du til et tidsemne som et egendefinert mål og bruker attributtet Time Zone content [Tidssoneinnhold].

Syntaks element	Formål	Eksempel
vinkelparenteser	Bruk vinkelparenteser til å omslutte attributtinnholdet.	<DRISTIG>
Store bokstaver	Bruk stor bokstav til å angi navnet på attributtet.	<KURSIV>

Syntaks	Formål	Eksemp
sant / usant	For boolske attributter angir **du true** for å aktivere dem, og **usann** for å deaktivere dem. Et boolsk attributt som ikke angir sant eller usant, er som standard sant.	<BOLD true>or < BOLD> <BOLD false> Bruker eller fjerner fet formatering.
Semikolon	Skill flere attributtdeklarasjoner med semikolon.	<KURSIV; DRISTIG> Bruker kursiv og fet formatering.
statisk verdideklarasjon med mellomrom eller likhetstegn	For attributter som krever en verditilordning, angir du deklarasjonen av statisk verdi etter attributtet og innenfor vinkelparentesene. Den statiske verdien kan skilles fra attributtet med et mellomrom eller et likhetstegn.	<FORFARGE BLÅ> <FORFARGE=blå> Bruker fargen blå på teksten.
doble anførselstegn dobbel	Omslutte tekstverdier i anførselstegn.	<FONT_FACE «Arial»> Bruker skriften Arial på teksten.
nei	Prefiks for et attributt med **nei** for å oppheve verdien og fremtvinge bruk av standardverdien. Dette kan brukes til å overstyre et hvilket som helst attributt.	<ingen FONT_FACE> Overstyrer eventuelle egendefinerte skriftstiler som kan ha blitt angitt et annet sted.

Søkeord

Data Explorer bruker følgende tre nøkkelord til å endre innholdsattributter.

- **FEIL** – Identifiserer om det oppstår et problem med tiltaket. (For eksempel når en formel resulterer i at et tall deles på null.)
- **NULL** – identifiserer et mål som ikke returnerer noen verdi.
- **OMRÅDE** – Identifiserer mål mellom to angitte grenser.

Bruk disse nøkkelordene til å angi betingelser for innholdsattributter. Følgende syntaksregler gjelder når du arbeider med nøkkelord.

Syntaks element	Formål	Eksempel
OMRÅDE n:n	Bruk søkeordbetingelsen OMRÅDE etterfulgt av nedre og øvre grense for området, atskilt med kolon.	<OMRÅDE 0:100 <FET>> Viser verdiene i området 0–100 inklusive i fet skrift.
OMRÅDE n: OMRÅDE : n	Bruk nøkkelordbetingelsen OMRÅDE etterfulgt av enten bare den nedre eller bare den øvre grensen for å angi at grensen ikke er inkludert. Du kan bruke flere attributter på området.	<OMRÅDE 0: <UNDERSTREKET>> Understreker verdier som er større enn 0. <OMRÅDE 0: <FET; KURSIV>> Bruker fet og kursiv formatering på verdier som er større enn 0.
OMRÅDE n+:	Bruk nøkkelordbetingelsen OMRÅDE etterfulgt av den nedre grensen og et plusstegn for å angi at den nedre grensen ikke er inkludert.	<OMRÅDE 0+: <UNDERSTREKET>> Bruker en understreking på verdier som er større enn, men ikke inkludert 0.
REKKEVIDDE: n-	Bruk søkeordbetingelsen OMRÅDE etterfulgt av den øvre grensen og et minustegn til	<OMRÅDE: 0- <FET>> Bruker fet skrift på verdier mindre

Syntaks	Formål	Eksemp
	angi at den øvre grensen ikke er inkluderende.	enn, men ikke inkludert 0.
NULL- FEIL NULL, FEIL	Bruk nøkkelordbetingelsene NULL, FEIL eller begge deler for å teste om en verdi er null eller en feilverdi. Når du bruker begge, skiller du nøkkelordene med komma.	<NULL, FEIL <BAKGRUNNSFARGE rød>> Viser en bakgrunnsfarge på rødt hvis det er en null- eller feiltilstand.
Flere søkeordbetingelser med ett enkelt attributt	Når du tilordner ett enkelt attributt til flere søkeordbetingelser (OMRÅDE, NULL, FEIL), skiller du vilkårene med komma.	<NULL, OMRÅDE 1:100<ITALIENSK>> Kursiv nullverdier og verdier mellom 1 og 100.
Flere søkeordbetingelser med flere attributter	Når du tilordner forskjellige attributter for flere søkeordbetingelser (OMRÅDE, NULL, FEIL), skiller du vilkårene med et semikolon.	<NULL <UNDERSTREKET>; OMRÅDE 1:100<ITALIENSK>> Understreker nullverdier og kursiverer verdier mellom 1 og 100.
Nestede flere søkeordbetingelser	Når flere søkeordbetingelser nestes, gjelder de angitte attributtene hvis noen av betingelsene er oppfylt.	<NULL <UNDERSTREKET>; OMRÅDE 0+: <KURSIV>, OMRÅDE 0:100 <FORFARGE RØD>; REKKEVIDDE 101:200 <FORFARGE GUL>; OMRÅDE 201+: <FORFARGE grønn>; OMRÅDE 201+:

Syntaks element	Formål	Eksempel
		Viser alle verdier som er større enn null i kursiv. Viser alle verdier i rødt, gult eller grønt, basert på de definerte områdene. Hvis verdien faller over 200, brukes både fargen grønn og fet.

Flere syntakshensyn

- De fleste attributtnavn skiller mellom store og små bokstaver. Det er best å bruke store bokstaver for alle attributtnavn.
- Tre nøkkelord, RANGE, NULL og ERROR, hjelper deg med å teste verdier og bruke betinget formatering basert på resultatene.
- Når du bruker attributtverdier i en formel, betraktes litterale verdier som konstanter.

Innholdsattributter for alle datatyper

Innholdsattributtene i denne tabellen kan brukes for alle datatyper.

Attributt	Beskrivelse	Eksempel
NASJONAL INNSTILLING	Konfigurerer navnet på en nasjonal innstilling som definert i ISO-639-språkkoder og ISO-3166-landskoder. Standard formatinnstillinger hentes fra den nasjonale innstillingen.	<NASJONAL INNSTILLING "no"> <NASJONAL INNSTILLING "fr_CA">
NULL_TEXT	Angir teksten som skal vises for Nullverdier.	<NULL_TEXT "Ingen data tilgjengelig." >
PREFIKS	Legger inn en verdi foran angitt tekst. Prefiksteksten legges til etter at annen formatering er brukt. Et prefiks kan legges til formaterte verdier av alle typer. Prefikser legges ikke til	<PREFIKS "Dr.">

Attributt	Beskrivelse	Eksemp
	null- eller feilverdier, eller til verdier tilordnet ved hjelp av ERSTATT-attributt.	
ERSTATTE	Erstatter verdien med angitt tekst, selv om verdien er null eller feil. Ingen andre tekstformateringsattributter, inkludert prefiks og suffiks, brukes hvis en ERSTATT-verdi er angitt.	<ERSTATT "KONFIDENSIELL INFORMASJON">
ENDELSE	Tilføyer den angitte teksten til en verdi. Suffiksteksten legges til etter at annen formatering er brukt. Et suffiks kan legges til formaterte verdier av enhver type. Suffikser legges ikke til i null- eller feilverdier, eller i verdier som er tilordnet ved hjelp av REPLACE-attributtet.	

Innholdsattributter for tekstdatatyper

Innholdsattributtene i denne tabellen kan brukes for tekstdatatyper.

Attributt	Beskrivelse	Eksempel
BAKGRUNNSFARGE	Bruker den angitte fargen til å fylle bakgrunnen.	<BAKGRUNNSFARGE "hvit">
FET	Viser den angitte teksten med fet skrift.	<DRISTIG>
VISNINGSNAVN	Bruker den angitte teksten til å erstatte målnavnet for overskrifter. Dette ligner på attributtet HEADING. DISPLAY_NAME kan imidlertid inkludere filtertekst og annet variabelt innhold. Dette attributtet	<DISPLAY_NAME "Maksimal salgsverdi">

Attributt	Beskrivelse	Eksemp
	Kan ikke brukes på egendefinerte mål.	
DROP_HEADING_ PREFIKS	Trimmer visningen av de angitte tegnene fra venstre side av verdien. Dette attributtet kan angis som en verdi eller som et kontrolltegn, for eksempel minustegnet (-). Dette spesifiserer at alt til venstre for og inkludert minustegnet skal strippes for visning. Dette attributtet er nyttig for å hindre visning av prefikser som kan ha blitt lagt til for å kontrollere sorteringsrekkefølger for tekstverdier i kohorter.	<DROP_HEADING_PREFIX 4> <DROP_HEADING_PREFIX "-">
FONT_FACE	Styrer skriften som skal brukes for tekst. Data Explorer støtter vanlige skriftflater ved hjelp av vanlige websikre CSS-skriftstakker. Hvis en ukjent skrift er angitt, vises innholdet i henhold til CSS-skriftstakkreglene, ofte ved hjelp av en grunnleggende serif-skrifttype.	<FONT_FACE «Arial»>
FORFARGE tekst.	Bruker den angitte fargen til å vise Data Explorer støtter følgende vanlige fargeverdier: Aqua, svart, blå, farge, fuchsia, grå, grønn, lime, rødbrun, marine, oliven, oransje, lilla, rød, sølv, blågrønn, hvit og gul. **Du** kan også angi en hvilken som helst RGBa-verdi ved hjelp av COLOR ( ) i en formel.	<FORFARGE BLÅGRØNN>

Attributt	Beskrivelse	Eksemp
OVERSKRIFT	Bruker den angitte teksten til å erstatte målnavnet for overskrifter. Dette ligner på DISPLAY_NAME attributtet. OVERSKRIFT kan imidlertid ikke inneholde filtertekst og annet variabelt innhold. Dette attributtet kan brukes for alle mål, inkludert egendefinerte mål.	<OVERSKRIFT "Maksimal salgsverdi">
KURSIV	Viser den angitte teksten i kursiv.	<KURSIV>
LENKE URL-adressen.	Legger til en hyperkobling i den angitte **Når** dette attributtet er angitt for et mål, legges det til en Lenke til Mål-overskriften.	<LINK "https://www.calabrio.com">
NOTAT	Legger ved en merknad med angitt tekst til gjeldende mål. Merknaden vises i verktøytipset som vises når du holder markøren over måloverskriften eller en hvilken som helst verdi for dette målet.	<MERK: "Spør leverandørgjeld for mer informasjon." >
GJENNOMSTREKING	Viser den angitte teksten med en gjennomstreking.	<GJENNOMSTREKING>
UNDERSTREKE	Viser den angitte teksten med en understreking.	<UNDERSTREKE>

Innholdsattributter for numeriske datatyper

Innholdsattributtene i denne tabellen kan brukes for numeriske datatyper.

Attributt	Beskrivelse	Eksempel
BYTE_SCALE	Angir hvilken skala ønsket byteutgang	<BYTE_SCALE "kB">

Attributt	Beskrivelse	Eksemp
	skal bruke, i trinn på 1024. Området er fra byte (B) til yottabyte (YB). Har også et automatisk alternativ for automatisk å velge den beste skalaen.	▪ Hvis verdien "3287040" skal formateres, vises "3 210 kB" fordi 287040 ÷ 1024 = 3210 <BYTE_SCALE "auto">▪ Hvis verdien "9876543210" er formatert med <BYTE_ SCALE "auto">, "9.198 GB" vises fordi den ikke kan reduseres ytterligere.
CURRENCY_ KODE	Angir valutakoden som definert i ISO-4217 . Hvis en CURRENCY_SYMBOL også er angitt, har dette attributtet forrang.	<CURRENCY_CODE "EUR">
CURRENCY_ SYMBOL	Angir symbolet som skal brukes ved formatering. **MERK** For at symbolet skal vises, må du også velge <ingen formatering> i Formatvalgliste i dialogboksen Velg mål.	<CURRENCY_SYMBOL "$">
VARIGHET	Angir at verdien skal vises som en Varighet. Dette attributtet bruker mønsteret mm:ss som standard. Den kan kombineres med PATTERN-attributtet for å angi alternative formater.	<VARIGHET> <VARIGHET; MØNSTER "t:mm:ss">* <VARIGHET; MØNSTER "mm.##">▪ Viser et antall minutter med opptil to desimaler for en brøkdel av et minutt. <VARIGHET; MØNSTER

Attributt	Beskrivelse	Eksemp
		"mm:ss.00"> ▪ Viser minutter, sekunder og nøyaktig to desimaler for en brøkdel av et sekund.
FAST	Angir antall desimaler som skal vises for en verdi. Om nødvendig avrundes verdien til angitt antall desimaler.	<FAST 4>
INPUT_BYTE_ SKALA	Angir hvilken byteskala inngangsnummeret er. Hvis ikke angitt, antas inngangsverdien å være i byte.	<INPUT_BYTE_SCALE "MB"> ▪ Hvis verdien "2" skal formateres med <BYTE_ SKALA "MB">, "2,048 kB" vises fordi det er 1024 kB i 1 MB.
INPUT_ METRIC_ SKALA	Angir hvilken metrisk skala inngangstallet er.	<INPUT_METRIC_SCALE "k"> ▪ Hvis verdien "123456.789" sammen med <METRIC_SCALE "M"> og <METRIC_UNIT "J"> skal formateres, "123.457 MJ" vises fordi det er 1000 kJ i 1 MJ.
HELTALL	Formaterer verdien som et heltall, og runder den av til nærmeste hele tall.	<HELTALL>
MAX_DP	Angir maksimalt antall desimaler	<MAX_DP 2>

Attributt	Beskrivelse	Eksemp
	plasser som skal inkluderes i brøkdelen av et formatert tall. Hvis det angitte antallet sifre overskrider antall sifre i brøkverdien, vises alle tilgjengelige sifre. **Denne** verdien ignoreres hvis FIX-attributtet er angitt.	▪ Hvis verdien "1,23" er formatert med <MAX_DP 1>, vises "1,2". ▪ Hvis verdien "1,23" er formatert med <MAX_DP 2>, vises "1,23". ▪ Hvis verdien "1.23" er formatert med <MAX_DP 3>, vises "1.23".
METRIC_ SKALA	Angir hvilken skala de ønskede metriske utdataene skal bruke. Bruker intervaller på 1000. Utvalget er fra pico (p) til yotta (Y). Har også et automatisk alternativ for automatisk å velge den beste skalaen. METRIC_SCALE skal alltid ledsages av METRIC_UNIT. Tilgjengelige vekter: ▪ P—pico ▪ N—Nano ▪ U—mikro ▪ m—milli ▪ k—kilo ▪ M—mega ▪ G—giga ▪ T—tera ▪ P—peta ▪ E – exa	<METRIC_SCALE "k"> ▪ Hvis verdien "123456789" sammen med en <METRIC_UNIT "J"> er Som skal formateres, er "123,456.789 kJ" Vises. <METRIC_SCALE "auto"> ▪ Hvis verdien "0,0008" sammen med en <METRIC_UNIT "W"> er Som skal formateres, vises "800 uW".

Attributt	Beskrivelse	Eksemp
	▪ Z—zetta ▪ Y—yotta ▪ Auto – velger automatisk den beste skalaen. ▪ "– tomme anførselstegn for den grunnleggende metriske enheten. For eksempel meter i stedet for kilometer. **I** stedet for å angi prefiksbokstaven, kan du også bruke den stavede bokstaven skala.	
METRIC_UNIT	Angir hvilken enhet som vises i ytelse. METRIC_UNIT skal alltid ledsages av METRIC_SCALE.	Se eksemplene for METRIC_SCALE.
MIN_DP	Angir minste antall desimaler plasser som skal inkluderes i brøkdelen av et formatert tall. Hvis antall sifre som er angitt, overskrider antall sifre i brøkverdien, vises alle tilgjengelige sifre etterfulgt av nuller for å oppnå det angitte antallet sifre. **Denne** verdien ignoreres hvis FIX-attributtet er angitt.	<MIN_DP 3> ▪ Hvis verdien "1.2" er formatert med <MIN_DP 1>, vises "1.2". ▪ Hvis verdien "1,2" er formatert med <MIN_DP 2>, vises "1,20". ▪ Hvis verdien "1.2" er formatert med <MIN_DP 3>, vises "1.200".
MIN_INT_ SIFRE	Angir det minste antallet heltall som skal inkluderes i hele talldelen av et formatert tall. Hvis det angitte antall sifre overskrider	<MIN_INT_DIGITS 3> ▪ Hvis verdien ".123" er formatert med <MIN_ INT_DIGITS 0>, er ".123"

Attributt	Beskrivelse	Eksemp
	Antall sifre i heltallsverdien, alle tilgjengelige sifre innledes med nuller for å oppnå det angitte antall sifre.	Vises. ▪ Hvis verdien ".123" er formatert med <MIN_INT_DIGITS 1>, vil "0.123" vises. ▪ Hvis verdien ".123" er formatert med <MIN_INT_DIGITS 3>, "000.123" vises.
MØNSTER brukes.	Angir formateringsmønsteret som skal **For** at attributtet skal vises riktig, må du også velge **<ingen formatering >** fra **rullegardinlisten Format** - nedover listen i **dialogboksen Velg mål** .	<MØNSTER "#,###.00">
PROSENT	Formaterer verdien som en prosentandel, viser et %-symbol og skalerer det med 100. Dette attributtet er mest nyttig for visning av brøkverdier.	<PROSENT>
RADIX_CHAR	Spesifiserer tegnet som skal brukes for Desimalskilletegn i tall. Dette må være en strengverdi med ett tegn.	<RADIX_CHAR ",">
TRIPLE_CHAR	Spesifiserer tegnet som skal brukes for gruppere skilletegn (vanligvis tusenvis) i tall. Dette må være en strengverdi med ett tegn.	<TRIPLE_CHAR "." >

Attributt	Beskrivelse	Eksempel
	Hvis du vil hindre at tegn vises, angir du en tom streng for å Undertrykke den.	

Innholdsattributter for datatyper for dato/klokkeslett

Innholdsattributtene i denne tabellen kan brukes for datatyper for dato/klokkeslett.

Attributt	Beskrivelse	Eksempel
DATE_STYLE	Angir datoformateringsstilen som skal brukes. Alternativene inkluderer følgende: kort, middels, lang, full, standard og ingen.	<DATE_STYLE "fulle">
MØNSTER Denne	Angir formateringsmønsteret som skal brukes. -attributtet kan kombineres med andre attributter, for eksempel VARIGHET, for å kontrollere visningen av numerisk lagrede tidsvarigheter. **MERK** For at attributtet skal vises riktig, må du også velge <no formatering> i listen Formatvalg i dialogboksen Velg mål.	<MØNSTER "#,###.00">
TIME_STYLE	Angir formateringsstilen som skal brukes på klokkeslettdelen av en dato-/klokkeslettverdi. Alternativene inkluderer følgende: kort, middels, lang, full, standard og ingen.	<TIME_STYLE "korte">
TIME_ZONE	Angir tidssonen som skal brukes til tolking Verdier for dato og klokkeslett.	<TIME_ZONE "Amerika/Vancouver">

Innholdsattributter for boolske datatyper

Data Explorer bruker ikke "boolsk" som datatype. Den støtter imidlertid håndtering av numeriske dataverdier på 0 og 1 som false/nei- og sann/ja-verdier. Innholdsattributtene i denne tabellen kan brukes for numeriske datatyper som inneholder verdier på 0 eller 1.

Attributt	Beskrivelse	Eksemp
FALSE_TEXT	Angir strengen som skal vises for falske verdier.	<FALSE_TEXT «Utsolgt». >
TRUE_TEXT	Angir strengen som skal vises for sanne verdier.	TRUE_TEXT «På lager». >

Opprette en visning

Når du har opprettet spørsmålet for rapporten, er du klar til å tilpasse hvordan dataene visualiseres. Dette gjør du i **kategorien Vis** i Spørsmål-panelet.

Som standard presenteres rapporten som en tabell med de valgte målene som kolonner og data som rader. Dette er hva som vises når du utvikler spørsmålet ditt. I kategorien Vis kan du tilpasse tabellen eller velge en annen visningstype.

Når du velger en visningstype, kan du velge blant en rekke visningsalternativer og stilvalg. Alternativene avhenger av visningstypen du velger. Når du velger alternativer og tilpasser visningen, forhåndsvises valgene dine i rapportruten underveis.

Ikke alle visningstyper passer for rapporten. Du må vurdere hvilken type diagram som fungerer best med dataene dine. Noen diagrammer er best til å vise forholdet mellom flere opplysninger, mens andre bedre kan vise trender over tid. Noen visningstyper kan håndtere flere mål, mens andre bare kan vise ett mål.

Tilgjengelige visningstyper

Nedenfor finner du visningstypene som er tilgjengelige for øyeblikket. Hver visningstype har formateringsalternativer for å kontrollere etiketter, tekst, farger og så videre.

- Areal diagram
- Stolpediagram
- Søylediagram
- Sammensatt diagram
- Målerdiagram
- Overskriftsdiagram
- KPI-overskriftsdiagram
- Rangeringsdiagram for KPI
- Linjediagram

- Sektordiagram
- Punktdiagram
- Tabellvisning
- Word-skyvisning

Areal diagram

Arealdiagrammer viser data som ligner på et linjediagram, men hvor området under linjen er fylt. Arealdiagrammer brukes ofte til å vise:

- Sammensetningen av en total og hvilke deler som utgjør helheten
- Størrelsen på endringen
- Forskjellen mellom to eller flere trender

Arealdiagrammer kan håndtere flere mål.

Du kan velge blant ett av følgende diagramalternativer for visualiseringen.

Alternativ	Beskrivelse
Overlegg	(Standard) Viser området under flere linjer for å vise relasjonen på tvers av kategorier.
Overlegg med markører	Overlapper diagrammet med prikker som representerer individuelle datapunkter på linjene.
Stablet	Viser området under flere linjer, den ene oppå den andre, for å vise en sammenligning på tvers av kategorier.
Stablet med markører	Overlapper diagrammet med prikker som representerer individuelle datapunkter på de stablede linjene.

Når du har valgt ønsket diagramalternativ, kan du tilpasse diagrammet ytterligere ved hjelp av disse kontrollene:

- Forklaring
- Styling
- Titler

- Alternativer for rutenett
- Akse-skjerm
- Dataserieformat
- Unntaksvisning

Stolpediagram

Stolpediagrammer viser informasjon som vannrette søyler langs Y-aksen, enkeltvis eller stablet. Denne typen visualisering kan brukes til å vise effektivt:

- Fordelingen av data som trender og områder
- En sammenligning av verdisett
- En trend som utvikler seg over

tid: Søylediagrammer kan håndtere flere

tiltak.

Du kan velge blant ett av følgende diagramalternativer for visualiseringen.

Alternativ	Beskrivelse
2D	(Standard) Stolpene presenteres i to dimensjoner, en stolpe per mål.
2D stablet	Stolpene presenteres i to dimensjoner med flere mål stablet for å vise forholdet mellom individuelle elementer til helheten.
Veksle mellom å bevare totaler	Viser totalverdien i diagrammet som en ekstra stolpe merket "Totalt".

> **Hvis** du vil vise totalverdien som en ekstra kolonne, må du først velge **med totaler** i Gruppe-delen av spørsmålet panel.

Når du har valgt ønsket diagramalternativ, kan du tilpasse diagrammet ytterligere ved hjelp av disse kontrollene:

- Forklaring
- Styling

- Titler
- Alternativer for rutenett
- Akse-skjerm
- Dataserieformat
- Unntaksvisning

Søylediagram

Søylediagrammer viser informasjon som loddrette streker langs den vannrette X-aksen, enkeltvis eller stablet. Denne typen visualisering kan brukes til å vise effektivt:

- Fordelingen av data som trender og områder
- En sammenligning av verdisett
- En trend som utvikler seg over tid

Søylediagrammer kan håndtere flere tiltak.

Du kan velge blant ett av følgende diagramalternativer for visualiseringen.

Alternativ	Beskrivelse
2D	(Standard) Søylene er presentert i to dimensjoner, en kolonne per mål.
2D stablet	Kolonnene presenteres i to dimensjoner med flere mål stablet for å vise forholdet mellom individuelle elementer til helheten.
Veksle mellom å bevare totaler	Viser totalverdien i diagrammet som en ekstra kolonne merket "Totalt".

> **Hvis** du vil vise totalverdien som en ekstra kolonne, må du først velge **med totaler** i Gruppe-delen av spørsmålet panel.

Når du har valgt ønsket diagramalternativ, kan du tilpasse diagrammet ytterligere ved hjelp av disse kontrollene:

- Forklaring
- Styling
- Titler
- Alternativer for rutenett
- Akse-skjerm
- Dataserieformat
- Unntaksvisning

Sammensatt diagram

Sammensatte diagrammer inkluderer både kolonner og linjer. De er nyttige når du sammenligner to sett med verdier, for eksempel prediksjoner og faktiske verdier. De kan håndtere flere tiltak.

Du kan tilpasse diagrammet ved hjelp av disse kontrollene:

- Forklaring
- Styling
- Titler
- Alternativer for rutenett
- Akse-skjerm
- Dataserieformat
- Unntaksvisning

Målerdiagram

Målerdiagrammer viser verdien av et enkelt mål som en nål på et hjul, for eksempel et speedometer. De brukes ofte til å vise et enkelt viktig mål eller en trend som utvikler seg over tid.

Du kan tilpasse diagrammet ved hjelp av disse kontrollene:

- Styling
- Titler
- Alternativer for målere
- Områder

Overskriftsdiagram

Overskriftsdiagrammer kan brukes til å vise et viktig mål som et enkelt tall, uten detaljer eller andre distraksjoner. De er ofte gruppert sammen med andre slike rapporter på et instrumentbord for å gi et øyeblikksbilde av gjeldende status for organisasjonen.

Du kan tilpasse diagrammet ved hjelp av disse kontrollene:

- Styling
- Titler
- Alternativer for overskrift
- Områder

KPI-overskriftsdiagram

KPI-overskriftsdiagrammer viser én enkelt verdi som representerer en KPI (Key Performance Indicator) som brukerne vil finne nyttige å kjenne til. En KPI-overskrift bruker KPI-ene som er konfigurert på siden KPI-konfigurasjon (Application Management > Administration > Key Performance Indicators (KPIer)).

Dette diagrammet lar deg få innsikt fra:

- En beregning som gjennomsnittlig behandlingstid, løsning for første anrop og så videre
- En KPI som er et aggregert sett med verdier opprettet fra en egendefinert formel
- Foreslåtte terskler som styrer en

handling Du kan tilpasse diagrammet ved hjelp

av:

- Styling
- Titler
- Alternativer for KPI-overskrift

Rangeringsdiagram for KPI

KPI-rangeringsdiagrammer visualiserer data med flere undergrupper inkludert, for eksempel medlemmer i et team eller team i en avdeling. Dette diagrammet kan for eksempel illustrere hvor godt agentene når målene sine, ved hjelp av farger og piler for å indikere endring.

Dette diagrammet lar deg få innsikt fra:

- En beregning som gjennomsnittlig behandlingstid, løsning for første samtale og så videre
- En KPI som er et aggregert sett med verdier opprettet fra en egendefinert formel

- Flere variabler i en gruppe
- Foreslåtte terskler som fremmer en

handling Du kan tilpasse dette diagrammet ved

hjelp av:

- Styling
- Titler
- Alternativer for KPI-rangering

Linjediagram

Linjediagrammer viser data i en serie. Dette er den eneste diagramtypen som kan inkludere en trendlinje. Linjediagrammer brukes ofte til å vise følgende informasjon:

- Fordelingen av data som trender, områder, uteliggere og tendenser
- En sammenligning av verdisett
- En trend over tid ved bruk av flere akser
- Forholdet mellom ett tiltak og et annet

Du kan velge blant ett av følgende diagramalternativer for visualiseringen.

Alternativ	Beskrivelse
Rett	(Standard) Rett linje fra ett datapunkt til det neste.
Rett med markører	Rett linje fra ett datapunkt til det neste med prikker som representerer hvert datapunkt.
Markører	Prikker vises på hvert datapunkt uten at det er en linje som forbinder dem.
Buet	Jevn buet linje kobler hvert datapunkt til det neste.
Buet med markører	Jevn buet linje kobler hvert datapunkt til det neste med prikker representerer datapunktene.

Når du har valgt ønsket diagramalternativ, kan du tilpasse diagrammet ytterligere ved hjelp av disse kontrollene:

- Forklaring
- Styling
- Titler
- Alternativer for rutenett
- Akse-skjerm
- Dataserieformat
- Unntaksvisning

Sektordiagram

Sektordiagrammer viser summen av ett enkelt mål som en fullstendig sirkel, og størrelsen på komponentene som utgjør sirkelen. Sektordiagrammer er mest effektive når du har et begrenset antall datakategorier som er en del av én enkelt gruppe.

Du kan tilpasse diagrammet ved hjelp av disse kontrollene:

- Forklaring
- Styling
- Titler
- Alternativer for sektordiagram
- Unntaksvisning

Punktdiagram

Punktdiagrammer viser korrelasjonene mellom sett med verdier som ikke kan representeres i en serie eller et intervall. De er nyttige for å vise:

- En sammenligning av verdisett
- Fordelingen av trender, tendenser, informasjonsområder og avvik
- Forholdet mellom to tiltak

Punktdiagrammer kan håndtere flere tiltak. Hvis du har tre mål, blir punktdiagrammet et boblediagram. Et boblediagram er en utvidelse av et punktdiagram som brukes til å se på relasjoner mellom tre mål. Hvert punkt i et boblediagram tilsvarer et enkelt datapunkt, og målets verdier for hvert punkt indikeres av horisontal posisjon, vertikal posisjon og punktstørrelse.

Du kan tilpasse diagrammet ved hjelp av disse kontrollene:

- Styling
- Titler
- Alternativer for rutenett
- Akse-skjerm
- Dataserieformat

Tabellvisning

Tabellvisningen er standard visningstype og den mest grunnleggende visualiseringen. Tabeller viser numerisk informasjon og kan brukes med flere mål. De kan sorteres i stigende eller synkende rekkefølge etter en hvilken som helst kolonne ved å klikke på kolonneoverskriften.

Du kan velge blant ett av følgende tabellalternativer for tabellvisualiseringen.

Alternativ	Beskrivelse
Full	(Standard) Viser tabellen med kolonne- og radoverskrifter.
Bare kolonneoverskrift	Viser tabellen med bare kolonneoverskrifter.
Bare radoverskrift	Viser tabellen med bare radoverskrifter.
Kompakt	Viser tabellen med både kolonne- og radoverskrifter i minst mulig område.
Kompakt (bare kolonnetopptekst)	Viser tabellen med bare kolonneoverskrifter i et minst mulig område.
Bare celler	Viser rapportdataene uten kolonne- eller radoverskrifter.

Når du har valgt ønsket tabellalternativ, kan du tilpasse tabellen ytterligere ved hjelp av disse kontrollene:

- Styling
- Titler
- Tabellstil
- Unntaksvisning

Word-skyvisning

Ordskyvisninger viser frekvensen av bestemte ord ved å gjøre størrelsen på ordet proporsjonal med bruksfrekvensen. Denne typen visualisering er enkel og lett forståelig, og gir spesifikk informasjon på et øyeblikk. Ordskyer bør imidlertid ikke brukes til analyse som krever presisjon og nøyaktighet. Ofte kan formen på bokstavene i ordet (hvis de har ascenders eller descenders) og lengden på ordet føre til at noen ord tiltrekker seg mer oppmerksomhet enn andre.

MERK: Lengden på ord og uttrykk som vises i ordskyvisualiseringen, kan konfigureres basert på dine behov og forretningsbrukstilfeller. Hvis du vil gjøre det, kan du kontakte Ciscos kundestøtteteam.

Du kan tilpasse ordskyen din ved hjelp av disse kontrollene:

- Styling
- Titler
- Unntaksvisning

Styling Alternativer

Når du har valgt visningstype og visningsalternativ, kan du tilpasse diagrammet ytterligere med stylingsalternativer. Denne delen beskriver hvert tilgjengelige stylingalternativ.

MERK: Ikke alle stylingalternativer er tilgjengelige for alle diagramtyper.

- Akse-skjerm
- Dataserieformat
- Unntaksvisning
- Alternativer for målere
- Alternativer for rutenett
- Alternativer for overskrift
- Alternativer for KPI-overskrift
- Alternativer for KPI-rangering
- Forklaring
- Alternativer for sektordiagram
- Områder

- Styling
- Tabellstil
- Titler

Akse-skjerm

Aksedisplaykontrollen inkluderer verktøy for konfigurering av X- og Y-aksene. Du kan konfigurere flere akser.

X-akse

Felt	Beskrivelse
X-akse	Viser eller skjuler X-aksen i diagrammet. Kontrollene vises bare hvis du velger å vise aksen. **Farge** – Velg fargen som X-aksen og etikettene vises i. **Merker – Merk av i denne avmerkingsboksen** for å vise aksemerker ved siden av akseetikettene. **Rutenettlinjer** – Merk av i denne avmerkingsboksen for å vise rutenettlinjer med loddrett X-akse i diagrammet.
Tittel	Viser eller skjuler en tittel for X-aksedataene. Kontrollene vises bare hvis du velger å vise tittelen. **Tekstboks** – skriv inn tittelen på X-aksen. **Skrift** – Velg skrift og skriftstørrelse for tittelen på X-aksen. Hvis du velger **Arvet**, brukes skriften du valgte i Styling-delen. **Retning** – Velg vinkelen X-aksetittelen er orientert i. Standardinnstillingen er **0** (ingen vinkel).
Etiketter	**Etiketter** – Velg om og hvordan X-akseetiketter skal vises. Standardinnstillingen Automatisk angir etikettene loddrett. Hvis du velger **På**, etikettene

Felt	Beskrivelse
	settes horisontalt. Hvis du velger **Av**, vises det ingen etiketter. **Skrift** – Velg skrift og skriftstørrelse for X-akseetikettene. Hvis du velger **Arvet**, brukes skriften du valgte i Styling-delen.

Y-akse (primær, sekundær, 3 og 4)

Noen diagrammer kan ha flere Y-akser. I så fall vil det være flere Y-akse vis/skjul-brytere. Feltene for å konfigurere disse aksene er de samme for hver.

Felt	Beskrivelse
Y-akse (primær, sekundær, 3 og 4)	Viser eller skjuler Y-aksen i diagrammet. Kontrollene vises bare hvis du velger å vise aksen. **Farge** – Velg fargen som Y-aksen og etikettene vises i. **Seriefarge** – Velg fargen som Y-akseserien vises i. **Merker – Merk av i denne avmerkingsboksen** for å vise aksemerker ved siden av akseetikettene. **Rutenettlinjer** – Merk av i denne avmerkingsboksen for å vise rutenettlinjer på horisontal Y-akse i diagrammet. **Min** – Angir minimumsverdien for aksen. **Maks** – Angir maksimumsverdien for aksen. **Kryssintervall** – Angir verdien for intervallene som skal brukes på aksen. **Mindre merker** – Bestemmer hvor mange merker som vises mellom hvert nummererte kryssintervall på aksen.
Tittel	Viser eller skjuler en tittel for dataene på Y-aksen. Kontrollene vises bare hvis du velger å vise tittelen.

Felt	Beskrivelse
	Tekstboks – skriv inn tittelen på Y-aksen. **Skrift** – Velg skrift og skriftstørrelse for tittelen på X-aksen. Hvis du velger **Arvet**, brukes skriften du valgte i Styling-delen. **Retning** – Velg vinkelen som Y-aksetittelen er orientert i. Standardinnstillingen er **270** (sidelengs).
Etiketter	**Etiketter** – Velg om og hvordan Y-akseetiketter vises. Standardinnstillingen Automatisk angir etikettene vannrett. Hvis du velger **På**, angis etikettene vannrett. Hvis du velger **Av**, vises det ingen etiketter. **Skrift** – Velg skrift og skriftstørrelse for etikettene på Y-aksen. Hvis du velger **Arvet**, brukes skriften du valgte i Styling-delen. **Format** – Velg formatet for etikettene på Y-aksen. Som standard er dette satt til **Auto**, der formatet på etiketteksten automatisk oppdages. Ellers velger du et valutasymbol eller en prosentandel.

Dataserieformat

Med kontrollen Dataserieformat kan du tilpasse fargen og avstanden mellom kategorier og serier.

Ikke alle kontroller er tilgjengelige for alle diagramalternativer.

Felt	Beskrivelse
Alle serier	**Stolpeavstand** – Bestemmer avstanden mellom kategorier og serier i diagrammet.
<Spesifisert mål>	**Akse** – Velg aksen du vil formatere. **Farge** – Velg fargen for stolpe-/kolonne-/linje-/punktdiagrammarkørene på den angitte aksen. For arealkart bestemmer dette også

Felt	Beskrivelse
	fargen på området under linjen. **Linjebredde** – Velg bredden på linjen som vises i diagrammet. **Markører** – velg typen markør som skal representere hvert enkelt datapunkt. **Markørstørrelse** – Velg størrelsen på den valgte markøren. **Type** – Velg hvordan data skal vises som en kolonne, linje eller buet linje.
Dataetiketter	Viser eller skjuler dataetiketter i diagrammet. Disse etikettene vises på slutten av stolper eller kolonner, eller ved siden av dataindikatorer. Kontrollene vises bare hvis du velger å vise etikettene. **Etiketter** – Velg om du vil aktivere eller deaktivere dataetiketter. **Skrift** – Velg skriften, skriftstørrelsen og skriftfargen som etiketttekstene skal vises i. Hvis du velger **Arvet**, brukes skriften du valgte i Styling-delen. **Format** – Velg formatet på etikettene. Hvis du velger **Auto**, bestemmes formatet av målet. **Layout** – Velg hvordan etiketter vises: rett, innpakket, avkortet eller vinklet.

Unntaksvisning

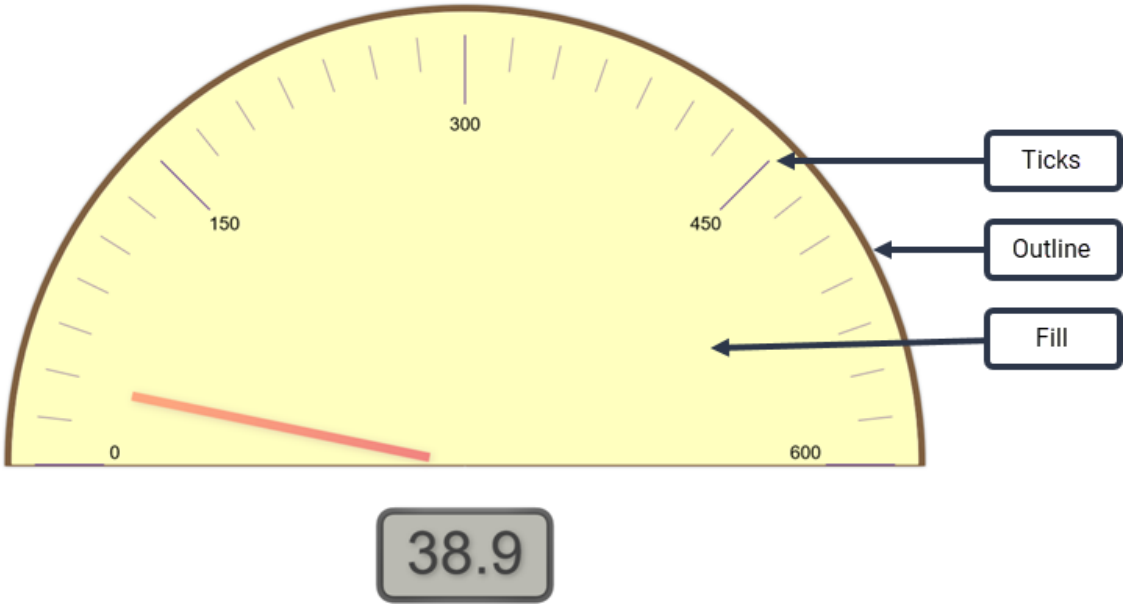
Unntaksvisningskontrollen konfigurerer hvordan et resultat uten data vises i rapporten.

Felt	Beskrivelse
Vise	Velg enten **Ikon &; Tekst** (standard) eller **Tekst** fra rullegardinlisten. Hvis du velger Ikon og Tekst, vises et blått søylediagram med

Felt	Beskrivelse
	Ønsket tekstmelding, slik: Hvis du velger Tekst, vises bare tekstmeldingen du konfigurerer.
Tekst	Skriv inn tekststrengen du vil vise hvis det ikke finnes data.
Skrift	Velg skriften, skriftstilen, skriftstørrelsen og skriftfargen du vil vise teksten i. Hvis du velger **Arvet**, brukes skriften du valgte i Styling-delen .

Alternativer for målere

I delen Måleralternativer kan du tilpasse målerdiagrammet.



MERK: En måler kan også inkludere rekkeviddeindikatorer. Dette konfigureres ved hjelp av kontrollen Områder .

Felt	Beskrivelse
Farger	Klikk på boksen for å åpne fargepaletten. **Disposisjon** – Velg fargen for målerens omriss. **Fyll** – Velg farge for målerens ansikt. **Flått** – Velg farge for målerens aksemerker.
Størrelser	**Disposisjon** – Konfigurer bredden på buen som skisserer måleren. **Nål** – Konfigurer bredden på kanylen.

Alternativer for rutenett

Med kontrollen Alternativer for rutenett kan du tilpasse fargen som brukes på rutenettbakgrunnen og linjene i rutenettet.

Felt	Beskrivelse
Bakgrunnsfarge	Klikk boksen for å velge en farge for rutenettets bakgrunn fra Fargepalett.
Linjefarge	Klikk boksen for å velge en farge for rutenettlinjene fra fargepaletten .

Alternativer for overskrift

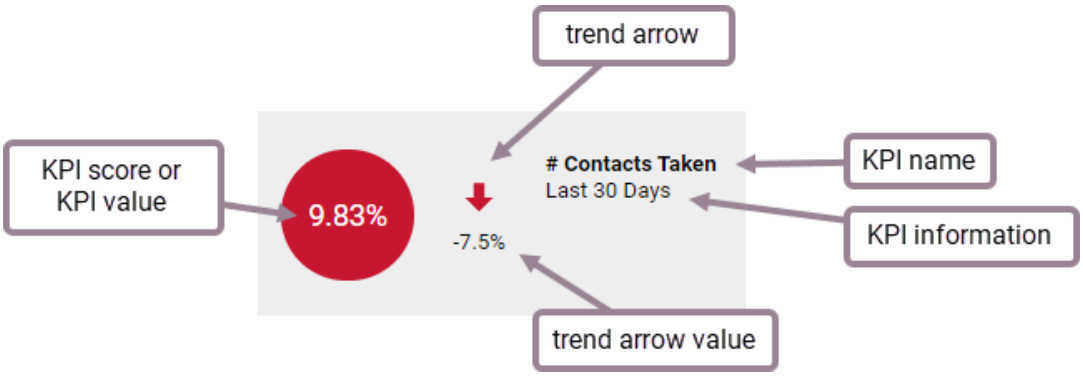
Med kontrollen Alternativer for overskrift kan du tilpasse hvordan overskriften ser ut, og om ønskelig inkludere øvre og nedre grenser for verdien.

Felt	Beskrivelse
Skrift for overskrift	Velg skriften, skriftstilen, skriftstørrelsen og fargen du vil vise overskriften. Hvis du velger **Arvet**, brukes skriften og skriftstilen du valgte i Styling-delen. Hvis du velger **Auto** for skriftstørrelsen, skaleres skriften slik at den passer til den tilgjengelige plassen.

Felt	Beskrivelse
	Klikk fargeboksen for å velge en farge for overskriftsteksten. Som standard er **Bruk arvet farge** valgt. Du må fjerne merket i denne avmerkingsboksen for å velge en egendefinert farge.
Maksimumsstørrelsen	Lar deg angi en maksimal størrelse for overskriftsskriften. Hvis du velg en bestemt skriftstørrelse for overskriften, dette feltet er som standard Ingen . Hvis du velger **Auto** for skriftstørrelsen for overskriften, kan du angi en maksimal størrelse.
Vis grenser	Viser eller skjuler minimums- og maksimumsområdegrensene for overskriftsverdi. Disse verdiene angis i Områder-kontrollen . Hvis du velger å vise grensene, kan du deretter angi skrift, skriftstil, skriftstørrelse og skriftfarge for grenseteksten. Som standard brukes skriften og skriftstilen du valgte i Styling-delen. Hvis du velger **Auto** for skriftstørrelsen, skaleres skriften slik at den passer til den tilgjengelige plassen. Klikk fargeboksen for å velge en farge for grenseteksten. Som standard er **Bruk arvet farge** valgt. Du må fjerne merket i denne avmerkingsboksen for å velge en egendefinert farge.

Alternativer for KPI-overskrift

Med kontrollen Alternativer for KPI-overskrift kan du vise eller skjule informasjon om en KPI.



Felt	Beskrivelse
Visning av overskrifter	Velg å vise KPI-poengsummen eller KPI-verdien i den fargede sirkelen. Du finner mer informasjon om KPI-poengsummen eller -verdien ved å holde markøren over tallet. Fargen på sirkelen er konfigurert i datamodellen og er ikke noe du kan tilpasse for dine egne rapporter. Sirkelen kan være rød, gul eller grønn, avhengig av KPI-verdien.
Vis KPI-navn	Vis eller skjul KPI-navnet.
Vis KPI-informasjon	Vise eller skjule informasjon om KPI-en.
Vis trendpil	Vis eller skjul en pil som angir KPI-trenden. Vis
trendpilverdi	Vis eller skjul KPI-trendverdien.

Alternativer for KPI-rangering

Med kontrollen Alternativer for KPI-rangering kan du vise eller skjule informasjon om flere KPI-er.

Felt	Beskrivelse
Visning av overskrifter	Velg å vise KPI-poengsummen eller KPI-verdien i den fargede sirkelen. Du finner mer informasjon om KPI-poengsummen eller -verdien ved å vise følgende

Felt	Beskrivelse
	svever over nummeret. Fargen på sirkelen er konfigurert i datamodellen og er ikke noe du kan tilpasse for dine egne rapporter. Sirkelen kan være rød, gul eller grønn, avhengig av KPI-verdien.
Vis KPI-navn	Vis eller skjul KPI-navnet.
Vis KPI-informasjon	Vise eller skjule informasjon om KPI-en.
Vis trendpil	Vis eller skjul en pil som angir KPI-trenden. Vis
trendpilverdi	Vis eller skjul KPI-trendverdien.

Forklaring

Med kontrollen Forklaring kan du konfigurere hvor forklaringen i diagrammet (forklaringen på hvilken metrisk en farge representerer) er plassert, og størrelsen på forklaringsskriften.

Felt	Beskrivelse
Plassering	Velg hvor forklaringen skal vises, øverst, nederst eller til høyre for diagrammet. Hvis du velger å finne den øverst eller nederst i diagrammet, er forklaringen ordnet vannrett. Hvis du velger å finne den på høyre side, er den ordnet vertikalt. Du kan også velge **Ingen** slik at ingen forklaring vises.
Størrelse	Velg punktstørrelsen for forklaringsskriften.

Alternativer for sektordiagram

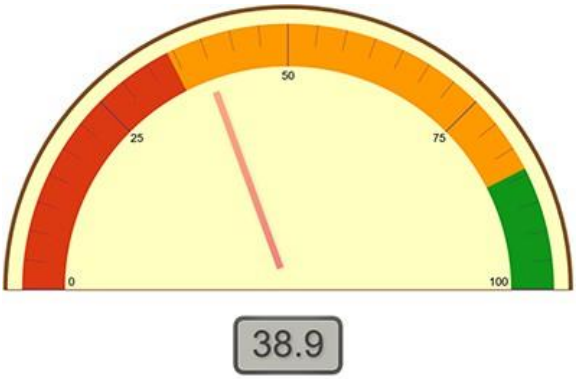
Med kontrollen Alternativer for sektordiagram kan du konfigurere etikettene som brukes på sektordiagrammet.

Felt	Beskrivelse
Vis etiketter	Velg å vise eller skjule etiketter. Hvis du velger **Auto**, vises etiketten Posisjonen kan ikke endres. Hvis du velger **På**, kan alle alternativene

Felt	Beskrivelse
	konfigureres.
Innhold	Velg hvilken informasjon etiketten skal vise.
Farge	Velg fargen på etikettteksten.
Størrelse	Konfigurer punktstørrelsen på etikettteksten.
Plassering	Merk plasseringen av etikettteksten i forhold til kanten av sektordiagrammet. ▪ Hvis plasseringen du velger, er 1,1 eller større, vises etiketten utenfor kanten av sektordiagrammet. ▪ Hvis plasseringen du velger, er 1, vises etiketten utenfor, men berører nesten kanten av sektordiagrammet. ▪ Hvis plasseringen du velger, er mindre enn 1, vises etiketten innenfor kanten av sektordiagrammet.

Områder

Med Områder-kontrollen kan du tilpasse verdiene og fargene som brukes til å angi områder. Denne kontrollen gjelder måler- og overskriftsdiagrammer, som vist i denne grafikken:



Gauge chart

Headline chart

I målerdiagrammer er området angitt som et farget bånd på måleren. I overskriftsdiagrammer angis området med fargen som er brukt på overskriften.

Felt	Beskrivelse
Minimum	Angi den laveste verdien som skal inkluderes i diagrammet. Denne verdien vises i overskriftsalternativene hvis kontrollens Vis grenser er aktivert.
Lav	Angi verdien som skiller det lave området fra middels området.
Høy	Angi verdien som skiller middels området fra det høye området.
Maksimum	Angi den høyeste verdien som skal inkluderes i diagrammet. Denne verdien vises i overskriftsalternativene hvis kontrollens Vis grenser er aktivert.
Avmerkingsboks for farger	Merk av i denne avmerkingsboksen for å aktivere områder i diagrammet. Hvis du angir områdeverdier og det ikke er merket av i denne avmerkingsboksen, trer ikke områdene i kraft i diagrammet.
Valgbokser for farger	Velg fargene du vil skal representere områdene du har konfigureres. Legg merke til plasseringen av fargeboksene; De er plassert mellom de to verdiene som fungerer som den nedre og øvre områdeverdien fargen skal representere. Som standard er fargene røde for lave, gule for middels og grønne for høye verdier. Du kan tilpasse fargene til de du velger.

Styling

Med Styling-kontrollen kan du konfigurere standardskriften og bakgrunnsfargen som brukes i diagrammet.

Felt	Beskrivelse
Tekst	Velg skriften, skriftstilen og fargen for tekstvisningen i diagrammet. Klikk fargeboksen for å velge en farge for teksten.
Bakgrunnsfarge	Klikk fargeboksen for å velge bakgrunnsfargen som skal brukes i diagrammet.

Tabellstil

Med tabellstilkontrollen kan du tilpasse tabelloverskrifter og -rader.

Felt	Beskrivelse
Skrifter	**Skriftstørrelse** for tabell – Velg punktstørrelsen for all tekst i tabellen. **Radoverskrifter** – velg en skriftstil og -farge for radoverskriftene. Hvis du velger **Arvet**, brukes stilen du valgte i Styling-delen. **Kolonneoverskrifter** – Velg en skriftstil og -farge for kolonneoverskriftene. Hvis du velger **Arvet**, brukes stilen du valgte i Styling-delen. **Celler** – Velg en skriftstil og -farge for de individuelle tabellcellene. Hvis du velger **Arvet**, brukes stilen du valgte i Styling-delen. **Grupperinger** – Velg en skriftstil og farge for grupperinger. Hvis du velger **Arvet**, brukes stilen du valgte i Styling-delen.
Farger	**Radoverskrifter** – Endre bakgrunnsfargen for radoverskrifter. **Kolonneoverskrifter** – Endre bakgrunnsfargen for kolonneoverskrifter. **Celler** – Endre bakgrunnsfargen for tabellceller.
Kolonnebredder	**Radoverskrifter** – angi bredden i piksler på radoverskrifter. **Kolonneoverskrifter** – angi bredden i piksler på kolonneoverskrifter. **MERK:** Du kan ikke angi bestemte bredder for individuelle rad- eller kolonneoverskrifter. Alle rad- og kolonneoverskrifter er angitt til de samme Bredde med denne kontrollen.
Høyde på kolonneoverskrift	**Antall rader** – angir høyden på raden med kolonneoverskrift i Vilkår for radhøyde. Hvis du for eksempel setter dette til 2, vil raden med kolonneoverskrift være to rader høy.

Felt	Beskrivelse
Plassering	**Horisontal** – Angi den vannrette posisjonen til tabellen i rapportvisningsvinduet. **Vertikal** – Angi den vertikale posisjonen til tabellen i rapportvisningsvinduet .

Titler

Med Titler-kontrollen kan du tilpasse rapporttittelen, rapportundertittelen og totalteksten.

Felt	Beskrivelse
Vis tittel	Slår diagramtittelen på og av. Tittelen er plassert over diagrammet. Når konfigurasjonsalternativene er slått på, vises de: **Tittelskrift** – Velg skriften, skriftstilen, skriftstørrelsen og fargen diagramtittelen skal vises i. Hvis du velger **Arvet**, brukes skriften og skriftstilen du valgte i Styling-delen. **Justering** – velg en justering for diagramtittelen. **Fungere som zoom/redigere hyperkobling i instrumentbord – Merk av i denne avmerkingsboksen** for å gjøre diagramtittelen til en hyperkobling som åpner diagrammet for detaljert visning.
Vis undertekst	Slår diagramunderteksten på og av. Underteksten er plassert under diagrammet. Når konfigurasjonsalternativene er slått på, vises de: **Undertekstskrift** – Velg skriften, skriftstilen, skriftstørrelsen og fargen du vil vise diagramunderteksten i. Hvis du velger **Arvet**, brukes skriften og skriftstilen du valgte i Styling-delen. **Justering** – Velg en justering for diagramundertittelen.
Overstyr standard totaltekst	Lar deg overstyre standard totaltekst med en egendefinert tekststreng. Skriv inn den egendefinerte tekststrengen i tekstboksen.

Konfigurere rapportens standardsortering

Du kan konfigurere hvordan informasjonen i rapporten sorteres som standard, i **kategorien Sortering** i Spørsmål-panelet. Du kan sortere etter data eller kategorier, men ikke etter begge.

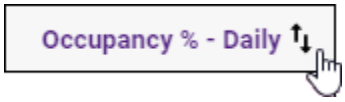
Sortere data

Med Datasorteringskontrollen kan du som standard konfigurere måten en kolonne sorteres på i tabellen. Du kan bare konfigurere én kolonne.

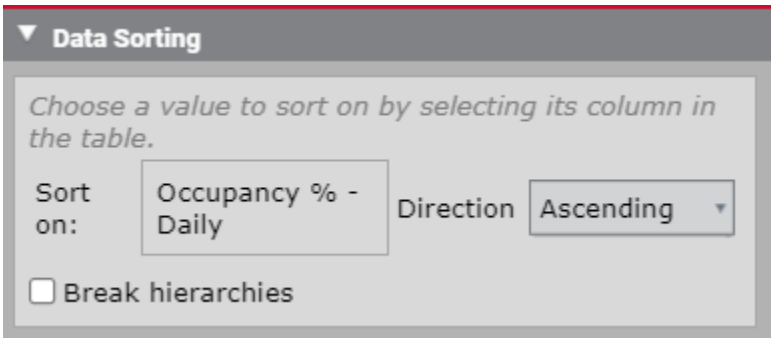
Selv om du angir en standard sorteringsretning, kan alle som viser tabellen, reversere sorteringen ved å klikke sorteringspilen i kolonneoverskriften. Denne kontrollen angir bare standard sorteringsretning.

Konfigurere standard sorteringsretning for en kolonne

1. I en rapport med en tabellvisningstype velger du **kategorien Sortering** i Spørsmål-panelet.
2. I ruten Forhåndsvisning av rapport holder du pekeren over overskriften på kolonnen du vil sortere tabellen etter, til sorteringspilene vises.



3. Klikk sorteringspilene. Det første klikket resulterer i en stigende sortering (en pil opp). Klikk på nytt for å endre sorteringen til synkende (en pil ned). Sorteringsvalget gjenspeiles i kontrollfeltene for datasortering.



4. Du kan endre sorteringsretningen ved hjelp av **rullegardinfeltet Retning** eller ved å klikke sorteringspilen i kolonneoverskriften på nytt.

5. (Valgfritt) Merk av for Bryt hierarkier for å bruke denne sorteringsrekkefølgen på hele tabellen uten hensyn til andre grupperinger.

Slette standard sorteringsretning for en kolonne

- **I Datasorteringskontrollen** velger du **Ingen** fra Retning-feltet for å fjerne en standard sorteringsretning fra en kolonne.

Bestille en kategori

Med kontrollen Kategorirekkefølge kan du sortere medlemmene i en gruppe og angi bestemte medlemmer som unntak fra sorteringsrekkefølgen, slik at de vises øverst i listen.

> **Datasorteringskontrollen** må være satt til **Ingen** for å konfigurere noe i kontrollen Kategorirekkefølge.

Konfigurere standard sorteringsrekkefølge for en kategori

1. I en rapport med en tabellvisningstype velger du **kategorien Sortering** i Spørsmål-panelet.
2. I kontrollen Kategorirekkefølge vises alle tilgjengelige kategorier (grupperinger). Finn kategorien du vil konfigurere sorteringsretningen for.
3. Velg sorteringsretningen fra **rullegardinlisten Sorter** felt.

Angi et unntak

Med **Unntak-knappen** kan du fjerne ett eller flere medlemmer av en kategori fra den stigende eller synkende sorteringsrekkefølgen du konfigurerer i Sorter-feltet. Ethvert medlem som er angitt som et unntak, forblir øverst på listen.

Angi unntak for kategoriens sorteringsrekkefølge

1. Klikk **Velg unntak**. Dialogboksen **Velg sorteringsunntak** åpnes.
2. Fjern merket **for Alle verdier** , og velg deretter ett eller flere medlemmer av kategorien du vil gjøre unntak for.
3. Klikk på **Bruk**.

Opprette et instrumentbord

Et instrumentbord er en samling paneler – rapporter, lister, bilder, widgeter og nettsider – som deler et felles tema eller fokus og kan gi et overordnet bilde av en forretningssituasjon. Instrumentbord opprettes vanligvis for å spore forretningsendringer, se etter advarselsskilt eller overvåke fremdriften.

BESTE PRAKSIS Før du oppretter et instrumentbord, bør du vite hvilket innhold du vil legge på det, og hvordan innholdet skal ordnes. Rapportene du vil inkludere, skal allerede ha Blitt opprettet. Det kan være lurt å skissere dashborddesignet før du begynner, slik at du har en plan å følge.

Opprett et nytt instrumentbord

1. På siden for leseren for datautforsker-aktiva **klikker du på** Nytt instrumentbord-knappen **.** Instrumentbordutformingen åpnes med instrumentbordkontrollen synlig. Dashborddesigneren er der du legger til alle elementene som utgjør det nye dashbordet. Den har et rutenett som hjelper deg med å justere og ordne paneler.
2. I instrumentbordkontrollen klikker du **Sideinnstillinger**. Skriv inn et navn for det nye instrumentbordet i **tittelen** -feltet, og klikk på **Lagre**.

   Visningen av instrumentbordutforming lukkes, og det nye instrumentbordet vises med tittelen øverst til venstre. Den er nå også oppført i aktivaleserens liste over instrumentbord.

Rediger det nye instrumentbordet

1. Hvis du nettopp har lagret det nye instrumentbordet med et navn, vises det allerede på skjermen. Hvis du ikke har arbeidet med det nylig, finner du det i listen over rapporter på siden for innholdselementleseren.
2. Klikk **på Rediger instrumentbord** øverst til høyre på instrumentbordet for å åpne instrumentbordutformingen.

   Du er nå klar til å legge til innhold på instrumentbordet ved hjelp av instrumentbordkontrollen.

Om instrumentbordkontrollen

Med instrumentbordkontrollen kan du legge til ulike typer innhold på et instrumentbord og konfigurere hvordan instrumentbordet skal se ut. Den inkluderer 4 kontroller.

Legg til paneler-kontroll

Kontrollen Legg til paneler er den primære måten å legge til innhold på instrumentbordet på. Et panel er en beholder for bestemte typer innhold:

- Innholdspaneler – lister, rapporter og nettsider
- Stylingpaneler – bilder og tekst
- Parameterkontroller – kompakt medlemsvelger, medlemsvelger, nummeroppføring, tekstoppføring og tidsperiodevelger
- WFM og QM widgeter

Kontroll av parametere

Parameterkontrollkoblingen ("binder") et parameterkontrollpanel til rapporten som parameterkontrollen påvirker. Hvis du for eksempel har en rapport som inneholder data for flere agenter, kan en parameterkontroll for medlemsvelgeren kobles til denne rapporten, slik at du kan velge hvilke agentdata du vil vise på instrumentbordet.

Kontroll av rutenettinnstillinger

Med kontrollen Rutenettinnstillinger kan du endre rutenettet i instrumentbordutformingen. Du kan legge til eller fjerne rader og kolonner og endre avstanden mellom rutenettlinjer.

Kontroll av sideinnstillinger

Med kontrollen Sideinnstillinger kan du konfigurere hvordan instrumentbordet skal se ut. Du kan konfigurere toppteksten, bunnteksten, kantlinjene, bakgrunnen og et navigasjonsfelt øverst på instrumentbordet.

Legge til et panel

Paneler er containere som plasseres i rutenettet på et instrumentbord. Det finnes flere typer paneler. Webside-, liste-, tekst- og bildepanelene viser informasjon fra utenfor Data Explorer-funksjonen, mens rapport-, parameter- og widgetpaneler konfigurerer og viser informasjon generert av Data Explorer.

Et rapportpanel viser diagrammet eller tabellen som ble konfigurert i rapportutformingen. Et parameterpanel viser bestemte filtre for rapporter. Du kan koble et parameterpanel til et rapportpanel og bruke parameterpanelet til å filtrere informasjonen som vises i rapportpanelet. En rapport som viser informasjon for en gruppe, kan for eksempel kobles til et parameterpanel for medlemsvelger. Fra panelet Medlemsvelger kan du filtrere informasjonen i diagrammet for å vise informasjonen for hvert medlem av teamet.

BESTE PRAKSIS Hvis du vil opprette en parameter for et rapportpanel, oppretter du både rapportpanelet og parameterpanelet før du angir parameteren.

Legge til et rapportpanel på instrumentbordet

1. Klikk **Legg til paneler** i dialogboksen Instrumentbordkontroll.
2. Klikk Legg **til rapport-knappen** , og klikk deretter i rutenettet og dra for å tegne en boks og angi plasseringen og størrelsen på panelet.
3. Klikk **Rediger**, og velg **deretter Egenskaper** fra rullegardinlisten i panelet for å konfigurere panelegenskapene. Dialogboksen Rapportegenskaper åpnes.
4. I **kategorien Utvalg** velger du en rapport som skal vises i panelet.

Legge til et parameterpanel på instrumentbordet

1. Klikk **Legg til paneler** i dialogboksen Instrumentbordkontroll.
2. Velg parametertypen fra delen Parameterkontroller.

3. Klikk i rutenettet og dra for å tegne omrisset av parameterpanelet.

Legge til et widgetpanel

Widget-paneler gir et sammendrag og en detaljert visning av kontaktsenterets ytelsesstatistikk for de siste tolv månedene etter agent, team og gruppe. Sammendrag vises i form av søylediagrammer og grafer.

Tilpasse et kontrollprogram for datautforsker

Når du beveger pekeren over en verktøylinje i et kontrollprogram, blir widgetkonfigurasjonsknappen tilgjengelig. Hvis du klikker på denne knappen, åpnes et utrullingspanel som inneholder konfigurerbare widgetinnstillinger. Når du har tatt i bruk endringer i innstillingene, vedvarer endringene hver gang du logger på. Hvis du vil skjule widgetinnstillingene, klikker du på ikonet igjen.

Forutsetninger

Du trenger de riktige tillatelsene for å vise og redigere widgeter. De nødvendige tillatelsene varierer etter widget. Se Administrer roller og tillatelser .

Sideplassering

Hjemmeside > Rediger instrumentbord > Legg til paneler > WFM widgets eller QM widgets

> **Du** trenger tillatelsen fra Datautforsker for å få tilgang til kategorien Datautforsker. Med denne tillatelsen er følgende alternative bane tilgjengelig:
> Data Explorer > Nytt instrumentbord eller instrumentbord (i instrumentbordlisten) > Legg til paneler > WFM widgeter eller QM widgeter

Prosedyrer

Legg til en widget på instrumentbordet

1. Naviger til instrumentbordet.
2. Klikk **Legg til paneler**.
3. Velg ønsket widget.
4. Klikk i rutenettet og dra for å tegne omrisset av parameterpanelet.
5. Klikk på **Lagre**. Siden **Forhåndsvis instrumentbord** vises.
6. Klikk på **Innstillinger-ikonet** (tannhjulet øverst til høyre i widgeten).
7. Konfigurer de tilgjengelige feltene etter behov.

> **MERK:** Feltene varierer avhengig av kontrollprogrammet. Se feltbeskrivelsene nedenfor for mer informasjon om alle potensielle felt.

8. Klikk på **Bruk**.

Redigere et kontrollprogram

1. **Klikk på Innstillinger-ikonet** (tannhjulet øverst til høyre i widgeten) mens du er **på siden Forhåndsvis instrumentbord** .
2. Rediger de tilgjengelige feltene etter behov.
3. Klikk på **Bruk**.

Feltbeskrivelser

Feltene som kan vises i panelet, er oppført nedenfor. Bare feltene som gjelder for en bestemt widget, vises i panelet for widgeten.

Felt	Beskrivelse
Agent	Navnet på agenten. Standardinnstillingen for dette feltet avhenger av rollen din: ▪ Hvis du er agent og rollen din har begrenset omfang, vises navnet ditt i dette feltet, og feltet deaktiveres ▪ Hvis rollen din har et bredere omfang, aktiveres dette feltet, og du kan velge en agent fra rullegardinlisten ▪ Hvis du er en agent og rollen din har et bredere omfang, vises navnet ditt i dette feltet, og du kan velge en agent fra rullegardinlisten
Område	Datointervallet for den historiske informasjonen. Standardområdet er: ▪ Åtte dager for ytelse av servicekø ▪ Én måned for agentprosent, gjennomsnittlig tid per anrop, agentanrop per time, anropsvolum, agenttid, tidsfordeling for agenter, totalsum for agenttid og talestatistikk ▪ De siste seks månedene for kontakttotaler, evalueringsgjennomsnitt og evalueringsområder

Felt	Beskrivelse
Diagram	Diagramtypen du vil skal vises i dette kontrollprogrammet.
Eval Form	Typen evalueringsskjema eller navnet på et bestemt evalueringsskjema.
Gruppe	Navnet på gruppen. Standarden bestemmes av rollen din.
Gruppe	Navnet på gruppen. Standarden bestemmes av rollen din.
Grupper etter-alternativet	Hvordan datoer grupperes. Standardinnstillingen er Dag.
Serie 1–8	Dataelementene du vil skal vises i dette kontrollprogrammet. Hver widget inneholder et unikt sett med dataelementer, og antall dataelementer varierer avhengig av widgeten.
Servicekø	Navnet på tjenestekøen. Dette feltet vises bare for Veiledere.
Mål	Målet for den valgte servicekøen. Merk av i avmerkingsboksen for å vise målet.
Bånd 1–4	Båndene bestemmer antall stjerner som vises i Poengsum-feltet. For prosentbasert poengsum bruker båndene heltall fra 0–100. Standardverdien for hvert bånd er som følger: ▪ Bånd 1 = 20 ▪ Bånd 2 = 40 ▪ Bånd 3 = 60 ▪ Bånd 4 = 80 **EKSEMPEL** Hvis agenten skårer 61 eller høyere, vises fire stjerner i Poengsum-feltet. Hvis agenten scorer mellom 41 og 60, tre stjerner Vises i Poengsum-feltet. For poengbasert poengsum bruker båndene heltall. Minimumet

Felt	Beskrivelse
	Verdien for dette området bestemmes av summen av alle minimumsverdier som er tilordnet til spørsmål. Maksimumsverdien for dette området bestemmes av summen av alle maksimumsverdier som er tilordnet spørsmål.
Metadatanøkkel	Metadataene som er knyttet til poengsummen. Rullegardinlisten Viser alle definerte metadatanøkler. Metadataene som vises i denne rullegardinlisten, defineres av administratoren. Standardverdien = Alle. Velg en metadatanøkkel og en verdi for å filtrere poengsummer basert på bestemte metadataverdier.
Metadataverdi	Verdien som er tilknyttet metadatanøkkelen. Jokertegn er Støttes. Jokertegnet med stjerne (*) representerer et hvilket som helst antall tegn og spørsmålstegnet jokertegn (?) representerer ett tegn.

Beslektede emner

- Behandle roller og tillatelser
- Opprette et instrumentbord
- Legge til et panel

Tilgjengelige QM widgeter

Følgende widgeter inneholder statistikk for QM.

- Kontrollprogram for kontaktmål Fremdrift
- Kontrollprogram Totaler for kontakt
- Widget for nåværende beste utøvere
- Kontrollprogram Gjennomsnitt for evaluering
- Widget for evalueringsområder

- Kontrollprogram for Gamification-poengsum
- Nylige Evals utført widget
- Nylige evalueringer, widget
- Innspilling av undersøkelser-widget

Forutsetninger

- Du trenger tillatelsen Vis QM instrumentbord for å kunne vise dine egne data.
- Du trenger tillatelsen Administrere instrumentbord for å redigere instrumentbord. Se Behandle roller og tillatelser .

Sideplassering

Data Explorer > Nytt instrumentbord eller instrumentbord (i instrumentbordlisten) > Legge til paneler >

QM widgeter Hjemmeside > Redigere instrumentbord > legge til paneler > QM widgeter

Kontrollprogram for kontaktmål Fremdrift

Kontrollprogrammet Fremdrift for kontaktmål viser gjeldende fullføringsstatus for evalueringer, kalibreringer og gjennomganger av kontaktmål. Du kan velge å vise data for alle aktive mål for en enkelt evaluator eller å vise data for alle evaluatorer for et enkelt mål.

Dataelement	Beskrivelse
Navn	Navnet på evaluatoren for det nåværende målet.
Fremdrift	Viser fremdrift som én av følgende beregninger: ▪ Fullført – Antall kontaktmåloppgaver som evaluatoren har fullført av det totale antallet som kreves. ▪ Gjenstående – Antall kontaktmåloppgaver som gjenstår for evaluatoren å fullføre.

Kontrollprogram Totaler for kontakt

Kontrollprogrammet Kontaktsummeringer viser gjeldende kontakttotaler for den valgte gruppen, teamet eller agentene. Dataene som vises, er basert på resultater fra et bestemt evalueringsskjema eller en type evalueringsskjema. Hvis du vil ha mer informasjon om denne rapporten, kan du se Diagram over kontakttotaler.

Widget for nåværende beste utøvere

Widgeten Gjeldende beste utøvere viser den gjeldende listen over agentene som gir best resultater.

Dataelement	Beskrivelse
Agent	Agentens for- og etternavn.
Score	Poengsummen er basert på evaluerte anrop som inneholder den angitte metadataverdien for det angitte datointervallet. En stjerne vises for hvert poengsumbånd. **EKSEMPEL** For prosentbasert poengsum vises fire stjerner i Poengsum-feltet hvis agentens poengsum er mellom 61 og 80.
ACD-status	Statusen til ACD agenter. Dette er gjeldende ACD status i Administrasjon av arbeidsstyrken. **Dette** feltet vises bare hvis du har både QM og WFM.

Kontrollprogram Gjennomsnitt for evaluering

Kontrollprogrammet Evalueringsgjennomsnitt viser gjeldende evalueringsgjennomsnitt for den valgte gruppen, teamet eller agentene.

Widget for evalueringsområder

Kontrollprogrammet Evalueringsområder viser gjeldende evalueringsområder for den valgte gruppen, gruppen eller agentene. Den viser følgende dataelementer.

Dataelement	Beskrivelse
Under	Antall evaluerte kontakter som er under forventning.
Møter	Antall evaluerte kontakter som oppfyller forventningene.
Overskrider	Antall evaluerte kontakter som overgår forventningene.

Kontrollprogram for Gamification-poengsum

Kontrollprogrammet Gamification-poengsum viser beregninger basert på følgende ytelseskategorier:

- QM kvalitetspoeng
- WFM Etterlevelsesscore

MERK: WFM Adherence Score er bare tilgjengelig når WFM er aktivert.

I kontrollprogrammet Gamification-poengsum kan agenter se gjeldende nivå og fremdrift mot neste nivå. De kan velge hvilken ytelseskategori som skal vises: QM kvalitetspoeng eller WFM etterlevelsespoengsum.

Når agenter konfigurerer kontrollprogrammet Gamification-poengsum, vises det et merke og en fremdriftslinje. Merket har et nummer ved siden av seg: merket symboliserer nivået agentene har oppnådd, og tallet ved siden av indikerer nivået de har oppnådd for ytelseskategorien de har valgt. Fremdriftslinjen viser hvor nær agentene er neste nivå.

Ledere og administratorer kan konfigurere kontrollprogrammet Gamification-poengsum til å vise én enkelt agent (som vil se identisk ut som agentens kontrollprogram for Gamification-poengsum) eller til å vise alle agenter for en bestemt ytelseskategori.

Kontrollprogrammet Gamification-poengsum viser følgende dataelementer.

Dataelement	Beskrivelse
Gruppe	Navnet på gruppen.
Gruppe	Navnet på gruppen.
Agent	Agentens for- og etternavn.
Merke	Merket som agenten har fått, som er basert på antall poeng som agenten for øyeblikket har samlet.

Nylige Evals utført widget

Kontrollprogrammet Nylig utført vals viser resultatene for de siste evalueringene du har utført for den valgte gruppen, gruppen eller agentene. Du kan velge et poengbasert eller prosentbasert evalueringsskjema fra rullegardinlisten Eval Form.

Dataelement	Beskrivelse
Siste	Poengsummen eller prosentpoengsummen for den siste evalueringen du utførte. Widgeten bestemmer den siste evalueringen etter dato og klokkeslett for evalueringen.
Siste 5	Gjennomsnittlig poengsum eller prosentpoengsum for de siste fem evalueringene du har utført. Kontrollprogrammet bestemmer de fem siste evalueringene etter dato og klokkeslett for evalueringene.

Nylige evalueringer, widget

Widgeten Nylige evalueringer viser resultatene for de nyeste evalueringene som alle evaluerere har utført for den valgte gruppen, teamet eller agentene. Du kan velge et poengbasert eller prosentbasert evalueringsskjema fra rullegardinlisten Eval Form.

> **Når** en agent flytter fra ett team til et annet, forblir agentens kontakter fra det opprinnelige teamet og evalueringene knyttet til disse kontaktene i det opprinnelige teamet. Kontakter og deres Evalueringer fra agentens andrelag blir med andrelaget.

Dataelement	Beskrivelse
Siste	Poengsummen eller prosentpoengsummen for den siste evalueringen. Widgeten bestemmer den siste evalueringen etter dato og klokkeslett for evalueringen.
Siste 5	Gjennomsnittlig poengsum eller prosentpoengsum for de siste fem evalueringene. Kontrollprogrammet bestemmer de fem siste evalueringene etter dato og klokkeslett for evalueringene.

Innspilling av undersøkelser-widget

Kontrollprogrammet Opptak av spørreundersøkelser viser resultatene for de siste undersøkelsene etter samtalen som kunder har sendt inn for den valgte gruppen, teamet eller agentene. Du kan velge ett eller alle undersøkelsesskjemaene fra rullegardinlisten Undersøkelsesskjema.

Dataelement	Beskrivelse
Siste	Poengsummen for den siste undersøkelsen som ble sendt inn. Widgeten bestemmer den siste undersøkelsen etter dato og klokkeslett for undersøkelsessvaret.
Siste 5	Gjennomsnittlig poengsum for undersøkelsen som er sendt inn de fem siste undersøkelsene. Widgeten bestemmer de siste fem undersøkelsene etter dato og klokkeslett for undersøkelsessvarene.

Tilgjengelige WFM widgeter

Følgende widgeter inneholder statistikk for WFM.

- Kontrollprogram for agentanropsvolumer
- Widget for agentanrop per time

- Kontrollprogram for agentprosenter
- Kontrollprogram for distribusjon av agenttid
- Kontrollprogram for agenttidtotaler
- Min tidsplan-widget
- Widget for overholdelse i sanntid
- Widget for ytelse for tjenestekø

Forutsetninger

- Du trenger tillatelsen Vis WFM instrumentbord for å kunne vise dine egne data.
- Du trenger tillatelsene Vis WFM instrumentbord, Rediger tidsplaner og Vis tidsplaner for å vise dataene for agenter i omfanget.
- Du trenger tillatelsen Administrere instrumentbord for å redigere instrumentbord. Se Behandle roller og tillatelser .

Sideplassering

Data Explorer > Nytt instrumentbord eller instrumentbord (i instrumentbordlisten) > Legg til paneler >

WFM widgeter Hjemmeside > Redigere instrumentbord > legge til paneler > WFM widgeter

Kontrollprogram for agentanropsvolumer

Kontrollprogrammet Agentanropsvolumer viser en agents anropsvolumer for det valgte datointervallet. Data kan grupperes etter dag eller måned. Hvis du grupperer data etter dag, er området én måned. Hvis du grupperer data etter måned, kan du velge et område på to, tre, seks eller tolv måneder. Hold pekeren over et datapunkt i diagrammet for å vise et skjermtips som inneholder den nøyaktige verdien for datapunktet. Agenter kan vise sine egne behandlede anrop og overførte anrop. Ledere, planleggere eller administratorer kan vise behandlede anrop og overførte anrop for agenter innenfor sitt omfang. Se Tilpasse en Data Explorer-widget for å lære mer om feltene for dette kontrollprogrammet.

Du kan velge å vise følgende dataelementer fra rullegardinlisten Serie:

Behandlede anrop – Antall kontakter som tjenestekøen eller agenten behandlet i løpet av intervallet.

Overførte anrop – Antall ACD anrop agenten overførte i løpet av intervallet.

MERK: En null i diagrammet indikerer at agenten logget på i løpet av dagen, men ikke tok noen anrop. Ingen data i diagrammet indikerer at agenten ikke logget på den bestemte dagen.

Widget for agentanrop per time

Kontrollprogrammet Agentanrop per time viser gjennomsnittlig antall ACD anrop per time en agent håndterer i løpet av det valgte datointervallet. Data kan grupperes etter dag eller måned. Hvis du grupperer data etter dag, er området én måned. Hvis du grupperer data etter måned, kan du velge et område på to, tre, seks eller tolv måneder. Hold pekeren over et datapunkt i diagrammet for å vise et skjermtips som inneholder den nøyaktige verdien for datapunktet.

Et anrop telles i planleggingsintervallet som agenten besvarer det i. Du kan velge å vise **dataelementet Anrop per time** fra **rullegardinlisten Serie** . **Anrop per time** er det gjennomsnittlige antallet ACD anrop per time en agent håndterer. Se Tilpasse en Data Explorer-widget for å lære mer om feltene for dette kontrollprogrammet.

EKSEMPEL Hvis en agent besvarer et anrop klokken 10:58 og fullfører samtalen klokken 11:03, telles dette anropet i tidsplanintervallet 10:00–10:59, ikke i tidsplanintervallet 11:00–11:59.

Kontrollprogram for agentprosenter

Kontrollprogrammet Agentprosenter viser beleggsprosenten din, prosentandelen av besvarte anrop eller begge deler for det valgte datointervallet. Data kan grupperes etter dag eller måned. Hvis du grupperer data etter dag, er området én måned. Hvis du grupperer data etter måned, kan du velge et område på to, tre, seks eller tolv måneder. Hold pekeren over et datapunkt i diagrammet for å vise et skjermtips som inneholder den nøyaktige verdien for datapunktet.

Du kan velge å vise dataelementene Belegg % og Utnyttelse % i en hvilken som helst rekkefølge fra panelet Widgetkonfigurasjon. **Beleggsprosent** er prosentandelen av økttiden som agenten tilbringer i aktive kontaktbehandlingstilstander (for eksempel på innkommende anrop, i avslutningsaktivitet og på utgående samtaler). **Utnyttelse %** er prosentandelen av tilbudte anrop som agenten besvarte. Se Tilpasse en Data Explorer-widget for å lære mer om feltene for dette kontrollprogrammet.

Kontrollprogram for distribusjon av agenttid

Kontrollprogrammet Distribusjon av agenttid viser gjennomsnittlig tid du har tilbrakt i en bestemt ACD tilstand for det valgte datointervallet. Data kan grupperes etter dag eller måned og uttrykkes i sekunder. Hvis du grupperer data etter måned, kan du velge et område på én, to, tre, seks eller tolv måneder. Hold pekeren over et datapunkt i diagrammet for å vise et skjermtips som inneholder den nøyaktige verdien for datapunktet.

Du kan velge å vise opptil tre av følgende dataelementer i hvilken som helst rekkefølge.

Dataelement	Beskrivelse
Gjennomsnittlig saksbehandlingstid	Den gjennomsnittlige tiden en agent var i ACD tilstander relatert til

Dataelement	Beskrivelse
	Behandler en samtale. De ACD tilstandene som er inkludert i dette gjennomsnittet, avhenger av hvilken av følgende ACD-er systemet bruker: ▪ Unified CCE eller Unified CCX – Den gjennomsnittlige tiden en agent var i tilstandene Snakker, På vent, Arbeid klart og Arbeid ikke klart. ▪ Avaya AACC – Den gjennomsnittlige tiden en agent var i tilstandene Snakker, På vent og Pause (Arbeid). ▪ Avaya CMS – Den gjennomsnittlige tiden en agent var i tilstandene Snakker, På vent og Etter samtale.
Gjennomsnittlig taletid	Den gjennomsnittlige tiden en agent var på innkommende ACD anrop, Begynner når anropet besvares og slutter når anropet kobles fra, inkludert ventetid.
Gjennomsnittlig ventetid	Den gjennomsnittlige tiden agenten har satt samtaler på vent, inkludert vent Tid for transfers og konferanser.
Gjennomsnittlig arbeidstid	Den gjennomsnittlige tiden en agent tilbrakte i arbeidstilstanden umiddelbart Etter en ACD samtale.
Gjennomsnittlig Klar-tid	Den gjennomsnittlige tiden en agent var pålogget og tilgjengelig for Godta ACD anrop.
Gjennomsnittlig tid i Ikke klar	Den gjennomsnittlige tiden en agent var pålogget, men ikke tilgjengelig for Ta ACD samtaler.

Kontrollprogram for agenttidtotaler

Kontrollprogrammet Totalsum for agenttid viser den totale tiden en agent har tilbrakt i bestemte ACD tilstander for det valgte datointervallet. Data kan grupperes etter dag eller måned for områder mellom 1 og 12 måneder og presenteres i TT:MM:SS-format. Hold pekeren over et datapunkt i diagrammet for å vise et skjermtips som inneholder den nøyaktige verdien for datapunktet.

Du kan velge å vise opptil åtte av følgende dataelementer i hvilken som helst rekkefølge.

Dataelement	Beskrivelse
Total saksbehandlingstid	Den totale tiden en agent var i ACD tilstander knyttet til behandling

Dataelement	Beskrivelse
	En samtale. De ACD tilstandene som er inkludert i dette gjennomsnittet, avhenger av hvilken av følgende ACD-er systemet bruker: ▪ Unified CCE eller Unified CCX – Den totale tiden en agent var i tilstandene Snakker, På vent, Arbeid klart og Arbeid ikke klart. ▪ Avaya AACC – Den totale tiden en agent var i tilstandene Snakker, På vent og Pause (Arbeid). ▪ Avaya CMS – Den totale tiden en agent var i tilstandene Snakker, På vent og Etter samtale.
Total taletid	Den totale tiden en agent var på innkommende ACD anrop fra begynnelsen når anropet besvares og avsluttes når anropet kobles fra, inkludert ventetid.
Totaltid på vent	Den totale tiden agenten har satt samtaler på vent, inkludert vent
	Tid for transfers og konferanser.
Total arbeidstid	Den totale tiden en agent tilbrakte i arbeidstilstanden umiddelbart Etter en ACD samtale.
Total klartid	Den totale tiden en agent var pålogget og tilgjengelig for å godta ACD samtaler.
Totalt ikke klar-tid	Den totale tiden en agent var pålogget, men ikke tilgjengelig ACD samtaler.
Total tjenestetid	Den totale tiden en agent var i Klar, Snakk, Vent og Arbeidstilstand. Standardvalg for Serie 1 i panelet Widgetkonfigurasjon.
Total påloggingstid	Den totale tiden i perioden agenten var logget på ACD. Standardvalg for Serie 2 i panelet Widgetkonfigurasjon.

Min tidsplan-widget

Kontrollprogrammet Min tidsplan viser et sammendrag av en agents tidsplan for én dag der standarden er i dag.

Hvis et prosjekt eller en unntaksaktivitet har en tilknyttet merknad, vises en skyggelagt trekant øverst til høyre. Hold markøren over aktiviteten for å vise notatet.

Kontrollprogrammet viser også agentens gjeldende etterlevelse (A) og samsvarsprosenter (C) for dagen. Hvis du vil ha informasjon om hvordan etterlevelse og samsvarsprosenter beregnes, kan du se Kontrollprogram for sanntidsetterlevelse.

Hvis agenten ikke er planlagt for noen aktiviteter, viser Min tidsplan meldingen "Ingenting planlagt på denne dagen."

Du kan vise tidligere og fremtidige tidsplaner én dag om gangen ved å klikke bakover og fremover gjennom kalendersidene.

Start- og sluttidene for aktiviteten som vises, er basert på visningstidssonen som administratoren har konfigurert for agenten, mens datoen er basert på tidssonen til WFM-serveren. Hvis timeplanen krysser midnatt, er starttidene for aktiviteter før midnatt uthevet. Hvis du vil ha mer informasjon om tidssoner, kan du se Om tidssoner.

Agenter kan ikke endre kontrollprogrammet Min tidsplan. Ledere kan endre widgeten ved å velge agenten hvis tidsplan vises i widgeten, og gi kontrollprogrammet nytt navn etter ønske.

Widget for overholdelse i sanntid

Kontrollprogrammet Sanntidsadherens viser sanntidsetterlevelsesdata for utvalgte agenter. Widgeten oppdaterer data hvert 30. sekund. Klikk avmerkingsboksen **Vis sammendrag** for å vise et sammendrag av resultatene øverst i tabellen. Klikk på ikonet med høyrepil øverst til høyre i widgeten for å gå til siden Agentens tidsplaner. Se Tilpasse en Data Explorer-widget for å lære mer om feltene for dette kontrollprogrammet.

Du kan vise valgte agenter og serier i hvilken som helst rekkefølge. Klikk, dra og slipp en individuell agent eller serie til den tiltenkte plasseringen i listen.

Sorter tabellradene i stigende eller synkende rekkefølge ved å klikke kolonneoverskriften.

> **Kontrollprogrammet** Sanntidsadherens oppdateres ikke samtidig med skuffen WFM Etterlevelse på siden Agentutforsker. Se Vise agenttilslutning og -samsvar.

Widget for ytelse for tjenestekø

Bare ledere, planleggere og administratorer har tilgang til widgeten Service Queue Performance. Den viser tjenestenivåytelsen i sanntid (% tjenestenivå) for den valgte servicekøen og eventuelt også målet (prognosen) for tjenestenivåytelsen. Widgeten oppdaterer data to ganger hver time: på timen og 30 minutter over timen. Du kan gruppere data etter dag eller intervall for områder mellom 8 og 180 dager.

Tjenestenivåprosenten er prosentandelen av faktiske anrop som besvares for hvert intervall innenfor tjenesteterskeltiden.

Hvis du vil sammenligne faktisk tjenestenivåytelse (%SVL-A) med målet (prognosert) tjenestenivåytelse (%SVL-G), velger du Intervall fra rullegardinlisten Grupper etter, og deretter merker du av for Mål i panelet Widgetkonfigurasjon.

Legg til en parameter

En parameter kobler (binder) verdier mellom et parameterpanel og et rapportpanel på et instrumentbord. Når disse to elementene er koblet sammen, kan du velge eller angi verdier som dynamisk filtrerer informasjonen som vises i rapportpanelet. Du kan bruke en parameter til å kontrollere én eller flere rapporter.

Binde et parameterpanel til et rapportpanel

1. Klikk **Parametere** i dialogboksen Instrumentbordkontroll. Dialogboksen Parameterbindinger åpnes.
2. Klikk knappen **Legg til en ny parameter** nederst til venstre i dialogboksen Parameterbindinger. En ny parameter legges til i listen.
3. Klikk på Bindinger-feltet , og velg datakategorien for å binde rapportpanelet til parameteren.
4. Klikk Legg **til** for å legge til et bindingsfelt.
5. I det nye Binding-feltet velger du parameterpanelet du vil filtrere rapporten etter.
6. Klikk **på Bruk** for å opprette parameterbindingen.

Når parameterpanelet er bundet til rapportpanelet, kan du kontrollere hvilken informasjon rapportpanelet viser. Hvis du for eksempel vil vise informasjon for ett enkelt medlem av gruppen, fjerner du merket for Alle verdier i parameterpanelet og merker av for medlemmet du vil se.

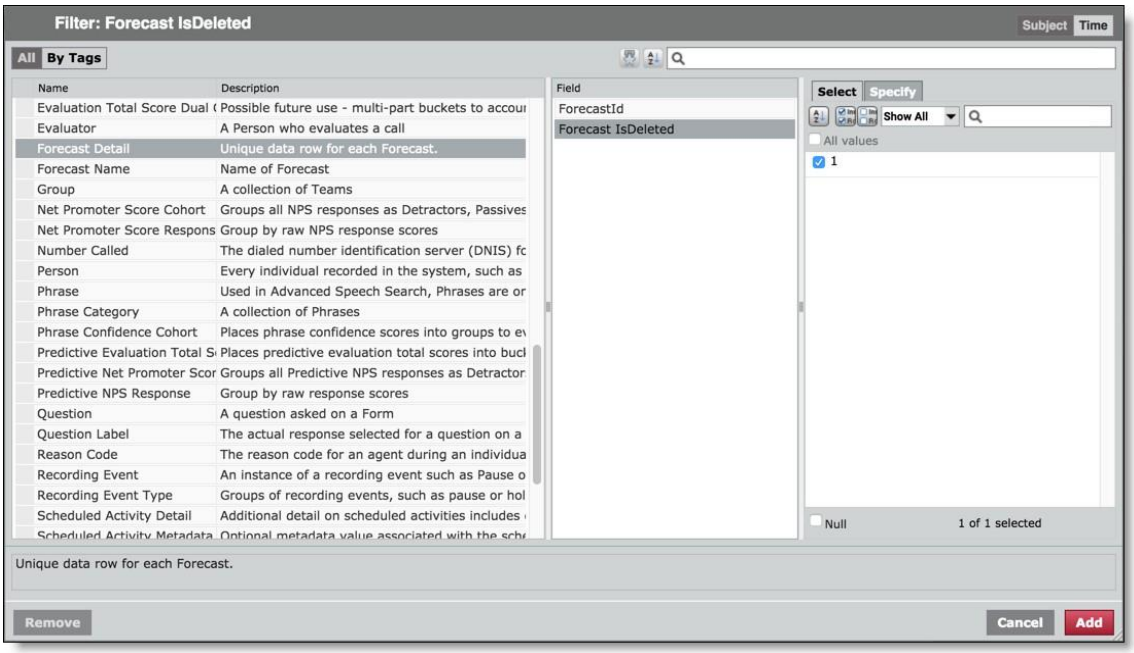
Filtrere slettede poster

Rapporteringsdatabasen for Data Explorer akkumulerer data over tid for å muliggjøre historisk analyse av disse dataene. Poster som vanligvis ville blitt slettet fra en database, fjernes faktisk ikke fra Datautforsker. I stedet flagges disse filene for å indikere deres slettede status. For å sikre nøyaktige resultater i rapporteringen må du bruke et filter for å fjerne de slettede postene fra spørsmålene dine. Tabellen nedenfor viser tre datatyper som krever disse filtrene, og de tilhørende emnene og feltene du må bruke til å filtrere ut de slettede postene:

Emnenavn	Felt
Rapport om agentetterlevelse	Agentoverholdelsesrapport
erSlettet agentplan	Planlagt aktivitet slettes
Prognose	Prognosen er slettet

Filtrere slettede poster

1. I Filtre-delen av Spørsmål-fanen klikker du på **[limit].** Dialogboksen Velg filter åpnes.



2. Velg riktig emnenavn i henhold til forrige tabell.
3. Velg det aktuelle feltet for det emnenavnet i henhold til den forrige tabellen.
4. Fjern merket for **Alle verdier** .
5. Merk av for **1** . I dette filteret betyr 1 "sann".
6. Klikk Legg **til**. Dette angir først at rapporten bare skal inneholde slettede verdier.
7. I Filtre-delen i kategorien Spørsmål klikker du på **rullegardinmenyen Er** i filteret og velger **Er ikke**. De slettede postene fjernes fra rapporten.

Konfigurere KPI-er for virksomheter

En KPI (Key Performance Indicator) er mer enn bare én enkelt måleverdi eller måling, for eksempel gjennomsnittlig behandlingstid, etterlevelse eller antall anrop. For å være en KPI må disse tallene gis ytterligere definisjon for å fortelle sin historie og påvirke bedriftens prestasjonsstyring. KPI-er krever følgende for å være meningsfulle:

- Et **mål**, slik at du forstår hva organisasjonen prøver å oppnå.
- En **scoring**, slik at du forstår om målet ble nådd. Svært ofte utledes poeng ved å bruke et enkelt forhold mellom metrisk delt på mål, men i andre tilfeller er det nødvendig med en mer kompleks formel for å vurdere prestasjon. For eksempel, noen ganger justerer en buet i stedet for lineær skala bedre med virkeligheten av ytelse og hva som anses som en "god" eller "dårlig" poengsum.
- En **tidligere periode**, som man kan evaluere prestasjoner mot over tid. Gjør vi det bedre eller dårligere enn vi gjorde forrige måned?
- En **dimensjonal kontekst som skal evalueres**. Er dette for en gruppe? Et lag? En servicekø? En agent?

Hver av disse tingene, når de er riktig konfigurert, kan raskt svare på spørsmål som: "Oppfylte Eastern Team selskapets etterlevelsesmål for forrige måned? Har de forbedret seg fra forrige måned?" eller "Forrige måned var tøff på kvaliteten for databasetjenestekøen på grunn av stormer i nordøst. Nå som været har roet seg, hvordan har det bedret seg?»

KPI-egenskaper

Det finnes ni konfigurerte egenskaper som bidrar til en KPI for virksomheter.

Eiendom	Beskrivelse
Faktisk KPI	Den faktiske måleverdien. Dette er den samme verdien som returneres hvis: Målet brukes uten KPI-visualiseringene.
KPI-mål	Målet for KPI-en, som definert på siden Key Performance Indicators (KPIer) (se Konfigurere KPI-er).
KPI-resultat	Poengsummen for KPI-en, basert på faktiske verdier og målverdier. Den bestemte formelen som styrer dette, er innebygd direkte i datamodellen og kan ikke endres.
KPI Faktisk delta%	Den prosentvise endringen mellom tiltakets faktiske verdi spesifisert i rapporten og faktisk verdi av tiltaket fra foregående periode.
KPI faktisk delta	Differansen i verdi mellom tiltakets faktiske verdi angitt i rapporten og den faktiske verdien av tiltaket fra

Eiendom	Beskrivelse
	tidligere periode.
KPI før faktisk	Den tidligere verdien av målingen eller beregningen på det tidspunktet som er angitt av egenskapen Visning av KPI-tidsperiode.
KPI tidligere poengsum	Poengsummen oppnådd av den tidligere faktiske verdien i forhold til mål.
KPI-poengsum Delta poengsummen.	Det faktiske avviket mellom den forrige poengsummen og den gjeldende
Visning av KPI-tidsperiode	Tidsperioden som er konfigurert på siden Key Performance Indicators (KPIer) (se Konfigurere KPIer).

Konfigurer innstillingene

KPI-er konfigureres på firmanivå på **siden Key Performance Indicators (KPIer)** i Application Management av en administrator (se Konfigurere KPI-er). Dette gjøres slik at alle KPI-er kan sammenlignes på en jevn skala – de som er definert av selskapet for mål, dimensjoner og tid. På den måten kan alle resultatene sammenlignes med hverandre med en viss sikkerhet.

Siden Nøkkelindikatorer er koblet til databiblioteket i Datautforsker, hvorfra den henter listen over tilgjengelige KPI-er, standardverdier og gruppene, teamene og tjenestekøene som er tilknyttet dem. Når innstillingene er konfigurert, leses de av alle Data Explorer-rapporter som bruker KPI-er. Hvis KPI-innstillingene endres, oppdateres alle KPI-rapporter og instrumentbord automatisk for å gjenspeile disse endringene.

En KPI er hierarkisk. Det vil si at når du angir et mål og ikke angir en gruppe, gruppe eller servicekø, gjelder målet for alle grupper, team og servicekøer i hele kontaktsenteret. Hvis du angir en gruppe, gjelder målet bare for denne gruppen og lagene som tilhører den. Hvis du angir en gruppe, gruppe og servicekø, gjelder målet for teamet som tilhører gruppen, og servicekøen, siden de ikke har en direkte relasjon. Et mer spesifikt mål overstyrer et mindre spesifikt mål.

Ikke alle KPI-er kan konfigureres for alle de tre tilgjengelige dimensjonene.

KPI-er kommer alle med standardmål og tidsperioder, slik at de fungerer uten feil. Disse målene bør endres for å passe bedriftens unike krav og forretningsmål.

Implementere rapportene

Enhver rapport kan være en KPI-rapport, så lenge den bruker ett eller flere mål som er konfigurert til å være KPI-er. Når du konfigurerer rapporten, kan du velge å gruppere etter KPI-verdier (tilgjengelig i emnevisningen) for å vise alle de konfigurerte egenskapene for hver KPI. Egenskapene kan filtreres, slik at bare valgte egenskaper vises i rapporten.

KPI-rapporter kan filtreres som alle andre rapporter og kan grupperes etter hvilken som helst av dimensjonene som ble konfigurert på siden Nøkkelindikatorer.

Tilgjengelige KPI-mål

Følgende KPI-mål er tilgjengelige for bruk i Data Explorer-rapporter. Du kan filtrere listen over mål etter KPI-koden for å finne dem enkelt når du legger til en ny rapport i Data Explorer.

KPI	Beskrivelse
# Kontakter tatt	En opptelling av antall kontakter som ble besvart.
Etterlevelse % – daglig	Prosentandel av tiden agenter overholder sitt planlagte arbeid Tidsplaner.
Gjennomsnittlig kontakttid	Summen av kontaktsekunder delt på antall kontakter.
Gjennomsnittlig behandlingstid – agent etter intervall og servicekø	Gjennomsnittlig behandlingstid (kontakt, vent og arbeid) for kontakter som er behandlet i dette intervallet for agenten/køen.
Gjennomsnittlig svarhastighet – tjenestekø etter intervall	Gjennomsnittlig hastighet for anrop besvart i sekunder etter tjenestekø etter intervall.
Samsvar % – daglig	Samsvarsprosenten som indikerer hvor tett agenten er samsvarer med den planlagte tiden for dagen.
Kontakter – negativt sentiment %	Prosentandel av kontakt-ID-er med negativ sentimentpoengsum blant kontaktene med sentimentpoengsum.
Kontakter – positivt sentiment %	Prosentandel av kontakt-ID-er med positiv sentimentpoengsum blant kontaktene med sentimentpoengsum.

KPI	Beskrivelse
Avbrutte kontakter – tjenestekø etter intervall	Totalt antall kontakter som er forlatt for tjenestekøen.
Evalueringspoeng – gjennomsnitt	Gjennomsnittet av poengsummen per evaluering som nøkkelytelse viser.
NPS	Den beregnede Net Promoter Score, der resultatene kan variere fra -100 til 100. Poengsummen kommer fra NPS-spørsmålet: "På en skala fra 1 til 10, hvor sannsynlig er det at du vil anbefale organisasjonen vår til en venn eller kollega?" 0–6 rekkevidde = kritikere 7–8 rekkevidde = passiv 9–10 rekkevidde = promotører NPS = (antall promotører – antall kritikere) ÷ (antall respondenter) × 100
Utnyttelse % – daglig	Gjennomsnittlig prosentandel av behandlingstid per dag for agenten.

Standard rapporter

Webex WFO kommer med en rekke standardrapporter.

- QM standardrapportene inneholder evaluerings-, undersøkelses- og systeminformasjon.
- WFM standardrapportene inneholder data relatert til tidsplaner, agentytelse og planlegging.

Kjøre en standard QM- eller WFM rapport

Rapportering lar deg kjøre, vise og eksportere informasjonsrapporter på Webex WFO-data. Administratoren bestemmer hvilke rapporter som er tilgjengelige for deg etter produkt, rapporttype og rolle. Rapporteringsverktøylinjen gir deg tilgang til standard QM rapporter, WFM rapporter og rapporter du har lagret for gjenbruk.

BESTE PRAKSIS Før du kjører en standardrapport, må du vite hvilke data du trenger tilgang til, og hvordan du best kan filtrere dem. Bruk minst mulig datoperiode, og bruk mange målrettede søk i motsetning til et

Enkelt stort søk. Du kan også bruke gruppe-, team- og agentfiltre til å hente spesifikke data uten å kjøre en rapport for alle grupper eller team i systemet. La rapporten bli ferdig før du ber om en ny rapport.

Forutsetninger

De riktige tillatelsene for rapporten du vil kjøre. Tillatelsene du trenger, kan variere avhengig av rapporten. Se Administrere roller og tillatelser for den fullstendige listen over rapporteringstillatelser.

Sideplassering

Rapportering

Prosedyrer

Kjøre en rapport

1. Klikk **QM**, **WFM** eller **Lagret** på rapporteringsverktøylinjen.
2. Klikk på rapportnavnet for å vise rapportens oppsettside.
3. Fyll ut informasjonen om rapportoppsett. Velg dato, kriterier, format og felt som skal inkluderes i rapporten.

   For alle standard QM-rapporter søker datofilteret basert på datoen da kontakten ble registrert, ikke datoen da kontakten ble evaluert.

   Hvis du kan velge feltene som vises i rapporten, og rekkefølgen på dem, blir de valgte feltene standardfelt for følgende når du klikker **Kjør rapport** eller **Lagre som**.
   Rapporter for deg. Andre brukere ser ikke valgene dine når de kjører rapporten.

4. (Valgfritt) Velg om du vil aktivere regelmessighet for rapporten.

   (Valgfritt) Velg om du vil sende regelmessige rapporter til e-postadresser du angir i destinasjonsdelen . Minst én e-postadresse kreves. E-postadresser er atskilt med semikolon. Hvis Webex WFO er konfigurert til å sende rapporter via e-post, kan du angi at en rapport skal kjøres automatisk med bestemte intervaller i et angitt tidsrom eller på ubestemt tid.

   EKSEMPEL john.smith@example.com;mary.jones@example.com

> **Det** er en grense på 10 MB vedleggsstørrelse for rapporter som sendes via e-post. Størrelsen på den genererte rapporten avhenger av mengden data som inkluderes (antall agenter eller tjenester Køer, for eksempel). Hvis du vil kontrollere størrelsen på rapporten, genererer du den manuelt som en PDF eller CSV først. Hvis rapporten er stor, kan du dele den opp i mindre rapporter for å sikre at den overholder størrelsesbegrensningen.

E-postmeldingen inneholder e-postadressen din i Fra-feltet (som brukeren som planla rapporten). Hvis e-postadressen din ikke er tilgjengelig, blir e-postadressen <ditt fornavn>.<ditt etternavn>@automated.rapport.

> **Hvis** du vil bruke regelmessighet, må du lagre rapporten for fremtidig bruk.

5. Klikk **på Kjør rapport** for å kjøre rapporten umiddelbart.

Lagre en rapport

1. Klikk **QM** eller **WFM** på rapporteringsverktøylinjen.
2. Klikk på rapportnavnet for å vise rapportens oppsettside.
3. Fyll ut informasjonen om rapportoppsett. Velg dato, kriterier, format og konfigurer feltene som skal inkluderes i rapporten.
4. (Valgfritt) Velg om du vil aktivere regelmessighet for rapporten.
5. Klikk på **Lagre som** for å lagre rapporten for fremtidig bruk.
6. Skriv inn et navn på rapporten i tekstfeltet Lagre som, og klikk deretter på **Lagre**.
7. Når du lagrer konfigurasjonen til en rapport, får du tilgang til den ved å klikke **på Lagret** på rapporteringsverktøylinjen og deretter klikke på rapportnavnet.

Beslektede emner

- Behandle roller og tillatelser – Lær om tillatelsene som kreves for å kjøre og få tilgang til rapporter

QM standardrapporter

Kvalitetsstyring gir evaluerings-, system- og undersøkelsesrapporter.

> **MERK:** Poengsummene avrundes for individuelle seksjoner i evaluerings- og undersøkelsesskjemaer. I rapporter som viser delgjennomsnitt for agenter, team og grupper, legges imidlertid delresultatene først til
> Og gjennomsnittet før de ble avrundet oppover. Derfor vil gjennomsnittet som vises i rapportene, variere litt fra antallet som beregnes, ved å legge sammen delpoengsummer som vist i et evaluerings- eller spørreundersøkelsesskjema og deretter beregne gjennomsnitt av dem.

Kvalitetsstyring viser tid på to forskjellige måter, avhengig av hvor den vises. I alle kvalitetsstyringsrapporter, med unntak av systemstatus og brukerregistreringsstatus, er tiden som er knyttet til en kontakt, tidspunktet da kontakten oppstod hos agenten. Klokkeslettet vises i et format som passer for den nasjonale innstillingen, med en forkortelse for den lokale tidssonen. . Hvis agenten for eksempel befinner seg i Chicago i USA, er tiden som er knyttet til kontakter som agenten har gjort, Central Standard Time (CST). Hvis Webex WFO ikke kjenner tidssonen som er knyttet til kontakten, vises tiden i Greenwich Mean Time (GMT).

I statusrapporter for systemstatus og brukerregistrering er tiden som er knyttet til en kontakt, i et format som passer til den nasjonale innstillingen pluss GMT-forskyvningen. Tidspunktet for en kontakt som ble opprettet av en Chicago-agent klokken 15:42 CST, vises for eksempel som 21:42 GMT −06:00.

BESTE PRAKSIS Før du kjører en standardrapport, må du vite hvilke data du trenger tilgang til, og hvordan du best kan filtrere dem. Bruk minst mulig datoperiode, og bruk mange målrettede søk i motsetning til et
Enkelt stort søk. Du kan også bruke gruppe-, team- og agentfiltre til å hente spesifikke data uten å kjøre en rapport for alle grupper eller team i systemet. La rapporten bli ferdig før du ber om en ny rapport.

Forutsetninger

De riktige tillatelsene for rapporten du vil kjøre. Tillatelsene du trenger, kan variere avhengig av rapporten. Se Administrere roller og tillatelser for den fullstendige listen over rapporteringstillatelser.

Sideplassering

Rapportering

Prosedyrer

Kjøre en rapport

1. Klikk **QM** eller **Lagret** på rapporteringsverktøylinjen.
2. Klikk på rapportnavnet for å vise rapportens oppsettside.
3. Fyll ut informasjonen om rapportoppsett. Velg dato, kriterier, format og felt som skal inkluderes i rapporten.

   For alle standard QM-rapporter søker datofilteret basert på datoen da kontakten ble registrert, ikke datoen da kontakten ble evaluert.

> **Hvis** du kan velge feltene som vises i rapporten, og rekkefølgen på dem, blir de valgte feltene standardfelt for følgende når du klikker **Kjør rapport** eller **Lagre som**.
> Rapporter for deg. Andre brukere ser ikke valgene dine når de kjører rapporten.

4. (Valgfritt) Velg om du vil aktivere regelmessighet for rapporten.

   (Valgfritt) Velg om du vil sende regelmessige rapporter til e-postadresser du angir i destinasjonsdelen . Minst én e-postadresse kreves. E-postadresser er atskilt med semikolon. Hvis Webex WFO er konfigurert til å sende rapporter via e-post, kan du angi at en rapport skal kjøres automatisk med bestemte intervaller i et angitt tidsrom eller på ubestemt tid.

   > **EKSEMPEL** john.smith@example.com;mary.jones@example.com

   > **Det** er en grense på 10 MB vedleggsstørrelse for rapporter som sendes via e-post. Størrelsen på den genererte rapporten avhenger av mengden data som inkluderes (antall agenter eller tjenester Køer, for eksempel). Hvis du vil kontrollere størrelsen på rapporten, genererer du den manuelt som en PDF eller CSV først. Hvis rapporten er stor, kan du dele den opp i mindre rapporter for å sikre at den overholder størrelsesbegrensningen.

   E-postmeldingen inneholder e-postadressen din i Fra-feltet (som brukeren som planla rapporten). Hvis e-postadressen din ikke er tilgjengelig, blir e-postadressen <ditt fornavn>.<ditt etternavn>@automated.rapport.

   > **Hvis** du vil bruke regelmessighet, må du lagre rapporten for fremtidig bruk.

5. Klikk **på Kjør rapport** for å kjøre rapporten umiddelbart.

Lagre en rapport

1. Sett opp rapporten etter ønske (se fremgangsmåten "Kjør en rapport").
2. Klikk på **Lagre som** for å lagre rapporten for fremtidig bruk.
3. Skriv inn et navn på rapporten i tekstfeltet Lagre som, og klikk deretter på **Lagre**.
4. Når du lagrer konfigurasjonen til en rapport, får du tilgang til den ved å klikke **på Lagret** på rapporteringsverktøylinjen og deretter klikke på rapportnavnet.

Tilgjengelige rapporter

Evalueringsrapporter	
Scorer alle data	Viser gjennomsnittlige evalueringsresultater etter gruppe, gruppe eller agent per

Evalueringsrapporter	
	skjema. Dette kan omfatte ett evalueringsskjema eller alle poengbaserte eller prosentbaserte skjemaer.
Evaluering Score	Viser gjennomsnittlige detaljerte evalueringsresultater per agent, team og/eller gruppe, basert på skjema.
Seksjon Score	Viser gjennomsnittlig poengsum for hver inndeling i et evalueringsskjema over en bestemt periode. Dette kan drives av agent, team og/eller gruppe.
Spørsmål Score	Viser poengsummene for hvert spørsmål i et evalueringsskjema. Denne kan inkludere ett evalueringsskjema eller alle poengbaserte eller prosentbaserte skjemaer for en enkelt agent, gruppe eller gruppe.
Evaluator ytelse	Gir et sammendrag av hvor mange evalueringer en Service Checker har fullført og gjennomsnittlig evalueringspoengsum basert på en tidsperiode. Dette kan omfatte ett evalueringsskjema eller alle poengbaserte eller prosentbaserte skjemaer.
Diagram for kvalitetsgjennomsnitt	Viser kvalitetsgjennomsnitt over tid for en agent, et team og/eller gruppe. Dette kan omfatte ett evalueringsskjema eller alle poengbaserte eller prosentbaserte skjemaer.
Diagram over totalevalueringer	Viser evalueringstotalene etter måned for en individuell agent. gruppe eller team.
Diagram over totalsummer for kontakt	Viser totalt antall opptak og evalueringer per måned for en bestemt gruppe.
Agent Trend Graf	Viser en bestemt brukers gjennomsnittlige poengsum for hver evaluering som er gjort over en spesifisert tidsperiode, sammen med trendlinjen og den detaljerte informasjonen nedenfor som utgjør grafen.
Evaluering av agentpoeng	Viser detaljene for alle evalueringer som er oppnådd for en bestemt bruker

Evalueringsrapporter	
	i løpet av en definert tidsperiode, inkludert poengsummene gitt på hvert evalueringsspørsmål, poengsummen for hver seksjon, den samlede poengsummen og eventuelle kommentarer som er lagt til. Rapporten kan kjøres for ett skjema eller for alle prosentbaserte eller poengbaserte skjemaer.
Kontaktinformasjon	Viser gjennomsnittlige evalueringsresultater, områder og totale datoer for kontakt for en bestemt agent og om poengsummen overskred, oppfylte eller var under forventning basert på det som ble definert i skjemaet. For detaljer på agentnivå ser du en rad per skjema. På team- og gruppenivådetaljer ser du litt tilleggsinformasjon for totalt antall evalueringer, team- og agentgjennomsnitt.
Kalibrering av evaluering	Viser resultatene av en kalibreringsøkt basert på kontakt-ID-en.
Kontaktmål Fremdrift	Hvis du bruker funksjonen Kontaktmål, viser denne rapporten fremdrift av gjennomførte evalueringer i forhold til deres mål. Målene er av evaluator.

Systemrapporter	
Samhandlingstilgang etter bruker	Viser brukere som har åpnet opptakene i løpet av en angitt periode.
Samhandling Tilgang etter kontakt	Viser en liste over arkiverte opptak for en bestemt agent som ble åpnet over en angitt periode. Det gjør det mulig å avgjøre om et betydelig antall opptak om en bestemt kontakt, kalt nummer eller anropsnummer ble gjennomgått.
Status for brukerregistrering	Viser bruker- og opptakshendelser knyttet til agentene konfigurert for opptak. Du kan velge å vise meldinger som genereres av tjenesten, på INFO-, WARN- eller ERROR-nivå, eller på alle nivåer. Informasjon er tilgjengelig for de siste sju dagene, inkludert gjeldende dag.

Systemrapporter	
Systemstatus	Viser system- og administrative hendelser knyttet til agenter konfigurert for opptak. Du kan velge å vise meldinger som genereres av tjenesten, på INFO-, WARN- eller ERROR-nivå, eller på alle nivåer. Informasjon er tilgjengelig for de siste sju dagene, inkludert gjeldende dag.

Rapporter fra undersøkelsen	
Kartlegger alle data	Viser kollektive resultater fra undersøkelsen etter samtalen.
Resultater fra undersøkelsesskjema	Viser gjennomsnittlig poengsum for undersøkelser etter samtale.

Evaluering av agentpoeng

Evalueringsrapporten for agentpoeng viser detaljene for alle evalueringer som er oppnådd for en bestemt bruker i løpet av en definert tidsperiode, inkludert poengsummene som er gitt på hvert evalueringsspørsmål, poengsummen for hver del, den samlede poengsummen og eventuelle kommentarer som er lagt til. Rapporten kan kjøres for ett skjema eller for alle prosentbaserte eller poengbaserte skjemaer.

Du kan bruke denne rapporten til å skrive ut en papirkopi av et individuelt evalueringsresultat.

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

NOTAT

Hvis en evalueringspoengsum har en repeterende desimal, vil WFO Webex runde av verdien til antall signifikante sifre du har angitt for rapporter. Ved 14 desimaler og under er den siste desimalen avrundet. Ved 15 desimaler avrundes de to siste desimalene.

For 14 desimaler vises for eksempel en gjentatt verdi som 66.66666666666667. For 15 desimaler vises en gjentatt verdi som 66.666666666666671.

Forutsetning

- Du har tillatelsen "Se evalueringsdetaljer". Se Behandle roller og tillatelser .

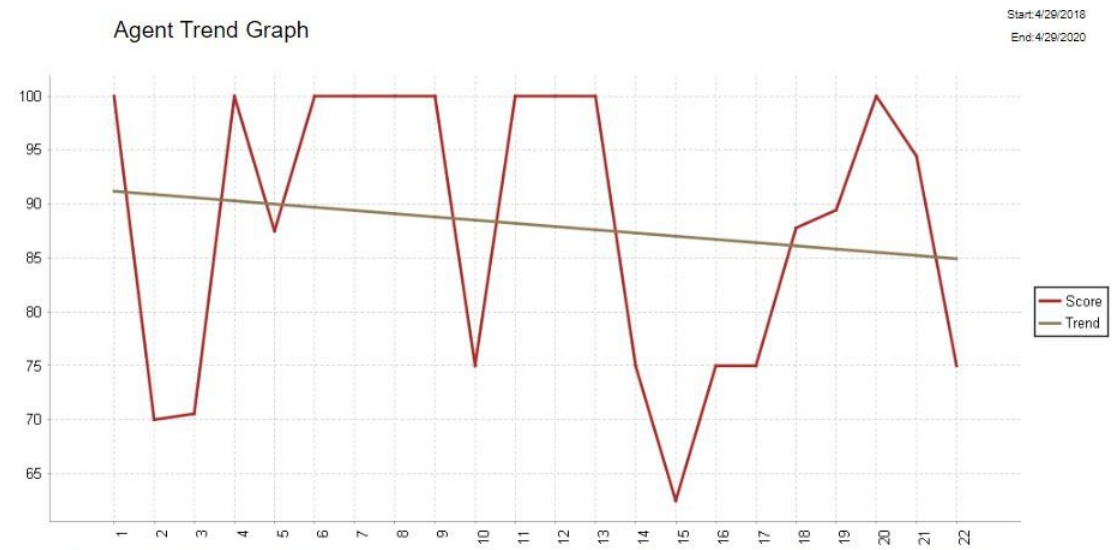
Felt i denne rapporten

Felt	Definisjon
Samtalevarighet	Kontaktens taletid (tid mellom besvart anrop og anrop droppet).
Ringte nummer	DID (Direct Inward Dialing) eller DNIS (Dialed Number Identification Service) nummeret til telefonen som mottok anropet. Viser "ukjent" hvis det anropte nummeret ikke er oppført eller blokkert.
Anropende nummer	Anroper-IDen eller ANI (automatisk nummeridentifikasjon) for anropet parti. Viser "ukjent" hvis anropsnummeret ikke er oppført eller blokkert.
Kommentar	Kommentaren knyttet til et skjema eller en inndeling. Alle som kan se evalueringen, kan legge til en kommentar.
Kommentar Dato	Datoen da kommentaren ble lagt inn på evalueringen.
Kommentar Time	Tidspunktet da kommentaren ble lagt inn på evalueringen.
Kommentar tidssone	Tidssonen der kommentaren ble angitt.
Kontakt-ID	Samtalens unike ID.
Kontakt Tid	Tidspunktet da kontakten oppstod.
Slutt	Slutten av dagen eller intervallet, eller slutten av perioden som dekkes av rapporten.
Eval Dato	Datoen da kontakten ble evaluert. Denne verdien vises i forespurte rapporter hvis tillatelsen Vis detaljer for evaluatoren er valgt. Hvis den ikke er valgt, vises verdien 31.12.2999. I planlagte rapporter vises alltid denne verdien.
Eval Form	Evalueringsskjemaet som brukes til å skåre kontakten.
Eval tid	Tidspunktet da kontakten ble evaluert. Tilgjengelig på forespurte rapporter hvis tillatelsen Vis detaljer for evaluatoren er valgt. Hvis tillatelsen Detail View Evaluator ikke er valgt, vises verdien 12:00 AM. Denne verdien er alltid tilgjengelig i planlagte rapporter.

Felt	Definisjon
Eval tidssone	Tidssonen der kontakten ble evaluert. Kun tilgjengelig på forespurte rapporter hvis tillatelsen Vis detaljer om evaluatoren er aktivert. Hvis tillatelsen ikke er aktivert, vises verdien #####. Denne verdien vises alltid i planlagte rapporter.
Fornavn	Service Checkerens fornavn. Du kan se evaluatorens fornavn hvis du Har tillatelsen Vis evaluatordetaljer.
Skjema Kommentarer	Kommentarene for et skjema. Alle som kan vise evalueringen, kan legge til en kommentar.
KPI	Nøkkelindikator.
Etternavn	Service Checkerens etternavn. Du kan se evaluatorens etternavn hvis du har tillatelse til å se detaljer om evaluatoren.
Mulig	Den totale mulige poengsummen.
Mulig poengsum	Selve spørsmålet som fremkommer i evalueringsskjemaet.
Spørsmål	Teksten til spørsmålet som fremkommer i evalueringsskjemaet.
Score	Evalueringspoengsummen som gis til kontakten.
Seksjon	Navnet på seksjonen i evalueringsskjemaet.
Seksjon Totalt	Den totale poengsummen for seksjonen.
Totale evalueringer	Totalt antall evalueringer utført ved bruk av det angitte evalueringsskjemaet i løpet av den angitte tidsperioden.
Vekt (%)	En prosentandel brukt på en seksjon eller et spørsmål i et evalueringsskjema. Den Summen av spørsmålsvektinger i en evalueringsskjemadel er 100 prosent.

Agent Trend Graf

Trenddiagramrapporten for agent viser en bestemt brukers gjennomsnittlige poengsum for hver evaluering som gjøres over en angitt tidsperiode, sammen med trendlinjen og den detaljerte informasjonen nedenfor som utgjør diagrammet.



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

Felt i denne rapporten

Felt	Beskrivelse
Samtalevarighet	Kontaktens taletid (hvor lang tid det tar fra anropet besvares til anropet avbrytes).
Kontakt Dato	Datoen da kontakten oppstod.
Kontakt-ID	Samtalens unike ID.
Kontakt Tid	Tidspunktet da kontakten oppstod.

Felt	Beskrivelse
Tidssone for kontakt	Tidssonen der kontakten oppstod.
Slutt	Slutten av dagen eller intervallet, eller slutten av Perioden som omfattes av rapporten.
Skjema	Navnet på evalueringsskjemaet.
ID	ID-en til kontakten.
Score	Evalueringspoengsummen som gis til kontakten.
Start	Starttidspunktet for dagen eller intervallet eller starten Av perioden som omfattes av rapporten.
Trend	Gjennomsnittlig evalueringsscore over tid.

Kontaktinformasjon

Denne rapporten viser gjennomsnittlige evalueringspoengsummer, intervaller og totale kontaktdatoer for en bestemt agent, og om poengsummen overskred, oppfylte eller var under forventningene, basert på det som ble definert i skjemaet. For detaljer på agentnivå ser du en rad per skjema. I detaljer på team- og gruppenivå ser du litt tilleggsinformasjon for totalt antall evalueringer, team- og agentgjennomsnitt.

> **Statistikk** for kontaktskåringer omfatter ikke pågående evalueringer eller evalueringer som venter på godkjenning.

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

Felt i denne rapporten

Felt	Definisjon
Under	Antall evaluerte kontakter som er under forventning.
Dato	Datoen for den rapporterte informasjonen.
Slutt	Slutten av dagen eller intervallet, eller slutten av perioden som dekkes av rapporten.
Overskrider	Antall evaluerte kontakter som overgår forventningene.
Møter	Antall evaluerte kontakter som oppfyller forventningene.
Score	Evalueringspoengsummen som gis til kontakten.

Felt	Definisjon
Start	Starttidspunktet for dagen eller intervallet eller starten på perioden som dekkes av rapporten.

Kontaktmål Fremdrift

Hvis du bruker funksjonen Kontaktmål, viser denne rapporten fremdriften for fullførte evalueringer sammenlignet med målene deres. Målene er av 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

Felt i denne rapporten

Felt	Definisjon
Fornavn	Service Checkerens fornavn. Du kan se evaluatorens fornavn hvis du Har tillatelsen Vis evaluatordetaljer.
Etternavn	Service Checkerens etternavn. Du kan se evaluatorens etternavn hvis du har tillatelse til å se detaljer om evaluatoren.
Kontakt Mål	Beskrivelsen av kontaktmålet slik det er konfigurert på kontaktmålet Administrasjon side.
Fullført	Antall kontaktmål som Service Checkeren har fullført.
Totalt som skal fullføres	Det totale antallet kontaktmål evaluatoren må fullføre. **MERK** Hvis en agent deaktiveres før et mål er aktivt (eller, for gjentakende mål, før Webex WFO tilordner neste gjentakelse), Webex WFO inkluderer ikke kontakter fra den agenten i det totale antallet kontakter som Service Checkeren må håndtere for å nå dette målet. Hvis en agent deaktiveres etter at et mål er aktivt, inkluderes denne agentens kontakter i målet og i målingene for dette

Felt	Definisjon
	rapport. **EKSEMPEL** Hver uke har evaluatorer et mål om å evaluere ti samtaler. Uken går fra mandag til fredag. En agent forlater kontaktsenter på en onsdag. Kontaktene hennes er inkludert i mål- og rapportmålingene for den uken, men ikke i mål- og rapportmålingene for uken etter det.
Prosent fullført	Prosentandelen av kontaktmål som evaluatoren har fullført.

Diagram over totalsummer for kontakt

Rapporten Diagram over kontakttotaler viser totalt antall registreringer og evalueringer per måned for en spesifisert gruppe.

Felt i denne rapporten

Felt	Definisjon
Slutt	Slutten av dagen eller intervallet, eller slutten av perioden som dekkes av rapporten.
Start	Starttidspunktet for dagen eller intervallet eller starten på perioden som dekkes av rapporten.
Totale evalueringer	Totalt antall evalueringer utført ved bruk av det angitte evalueringsskjemaet i løpet av den angitte tidsperioden.
Totalt QM innspillinger	Totalt antall kvalitetsstyringsopptak.

Kalibrering av evaluering

Denne rapporten viser resultatene av en kalibreringsøkt basert på kontakt-ID-en. Den viser ikke standard evalueringsresultater

Forutsetning

- Du har tillatelse til å se evaluatordetaljer. Se Behandle roller og tillatelser .

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

Felt i denne rapporten

Felt	Definisjon
Samtalevarighet	Kontaktens taletid (tid mellom besvart anrop og anrop droppet).
Ringte nummer	DID (Direct Inward Dialing) eller DNIS (Dialed Number Identification Service) nummeret til telefonen som mottok anropet. Viser "ukjent" hvis det anropte nummeret ikke er oppført eller blokkert.
Anropende nummer	Anroper-IDen eller ANI (automatisk nummeridentifikasjon) for anropet parti. Viser "ukjent" hvis anropsnummeret ikke er oppført eller blokkert.
Kontakt Dato	Datoen da kontakten oppstod.
Kontakt-ID	Samtalens unike ID.
Kontakt Tid	Tidspunktet da kontakten oppstod.
Eval Form	Evalueringsskjemaet som brukes til å skåre kontakten.
Evaluator Navn	For- og etternavnet til personen som evaluerte eller kalibrerte kontakt. Kun tilgjengelig på forespurte rapporter hvis tillatelsen Vis detaljer om evaluatoren er aktivert. Denne verdien vises alltid i planlagte rapporter.

Felt	Definisjon
Skjema Kommentarer	Kommentarene for et skjema. Alle som kan vise evalueringen, kan legge til en kommentar.
KPI	Nøkkelindikator.
Mulig poengsum	Selve spørsmålet som fremkommer i evalueringsskjemaet.
Spørsmål	Teksten til spørsmålet som fremkommer i evalueringsskjemaet.
Spørsmål Type	Spørsmålstypen basert på det mulige svaret: Ja/Nei eller 0–5.
Score	Evalueringspoengsummen som gis til kontakten.
Seksjon	Navnet på seksjonen i evalueringsskjemaet.
Seksjonsskår (%)	Seksjonspoengsummen som gis til kontakten.
Vekt (%)	En prosentandel brukt på en seksjon eller et spørsmål i et evalueringsskjema. Den Summen av spørsmålsvektinger i en evalueringsskjemadel er 100 prosent.

Evaluering Score

Denne rapporten viser gjennomsnittlige detaljerte evalueringsresultater per agent, team og/eller gruppe, basert på skjema.

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	

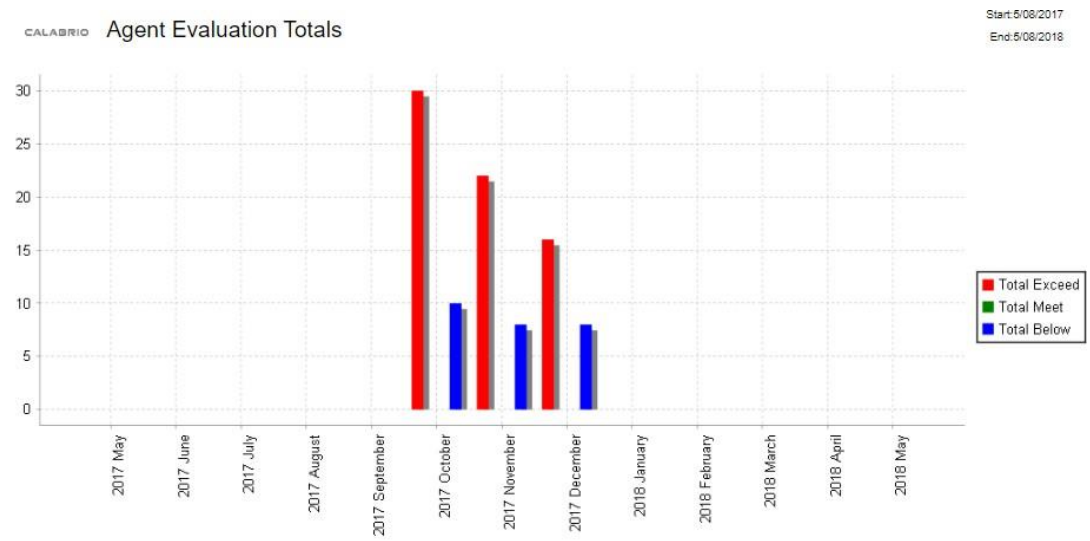
Felt i denne rapporten

Felt	Beskrivelse
Agent-ID	Agentens system-ID-nummer.
Under	Antall evaluerte kontakter som er under forventning.
Slutt	Slutten av dagen eller intervallet, eller slutten av perioden som dekkes av rapporten.
Evalueringer	Totalt antall evalueringer.
Overskrider	Antall evaluerte kontakter som overgår forventningene.
Fornavn	Service Checkerens fornavn. Du kan se evaluatorens fornavn hvis du Har tillatelsen Vis evaluatordetaljer.
Skjema	Navnet på evalueringsskjemaet.
Gruppe	Navnet på gruppen.

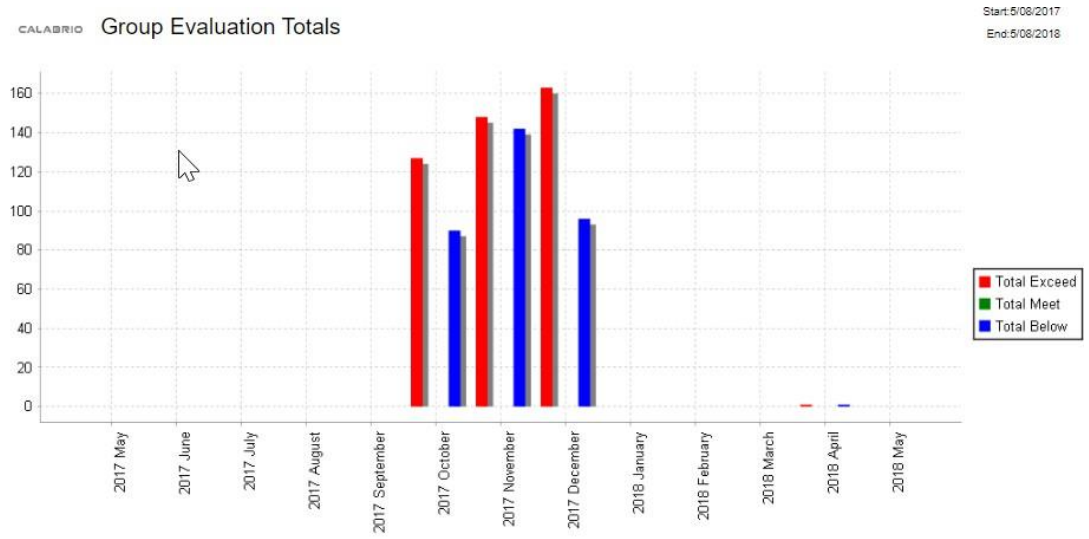
Felt	Beskrivelse
Etternavn	Service Checkerens etternavn. Du kan se evaluatorens etternavn hvis du har tillatelse til å se detaljer om evaluatoren.
Møter	Antall evaluerte kontakter som oppfyller forventningene.
Spørsmål	Teksten til spørsmålet som fremkommer i evalueringsskjemaet.
Spørsmål Vekt	En prosentandel brukt på et spørsmål i et evalueringsskjema. Summen av Spørsmålsvekten i hver del av skjemaet er 100 prosent.
Innspillinger	Antall innspillinger.
Seksjon	Navnet på seksjonen i evalueringsskjemaet.
Seksjon Vekt	En prosentandel brukt på en seksjon i et evalueringsskjema. Summen av Seksjonsvekter i skjemaet er 100 prosent.
Start	Starttidspunktet for dagen eller intervallet eller starten på perioden som dekkes av rapporten.
Gruppe	Navnet på gruppen. Når det er tilknyttet en agent, er teamet agentens gjeldende team.

Diagram over totalevalueringer

Diagramrapporten Evalueringstotaler viser evalueringstotaler etter måned for en enkelt agent, gruppe eller team.



[Agent]:Aiman Amiri [Form]:SC - Call Eval (%) III,SC Evaluation,SC - Call Eval (%) IV,GT_NoApproval_Percentage,GT_Approval_Percentage,% Form with KPI Questions,Cust. Experience,Jim's Evaluation Form,RA-EVAL,Marcus Test Form,Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2,Sample YMK %-based Eval,Gagori Test Sample Rubric,Evaluation Test Form - AV,TEST EVALUATION_APPEAL,Sample QA Form
Page:1 / 1 Run Date:May 8, 2020 3:02 PM



[Group]:Default Group [Form]:SC - Call Eval (%) III,SC Evaluation,SC - Call Eval (%) IV,GT_NoApproval_Percentage,GT_Approval_Percentage,% Form with KPI Questions,Cust. Experience,Jim's Evaluation Form,RA-EVAL,Marcus Test Form,Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2,Sample YMK %-based Eval,Gagori Test Sample Rubric,Evaluation Test Form - AV,TEST EVALUATION_APPEAL,Sample QA Form
Page:1 / 1 Run Date:May 8, 2020 3:04 PM

Felt i denne rapporten

Felt	Beskrivelse
Slutt	Slutten av dagen eller intervallet, eller slutten av perioden som dekkes av rapporten.
Start	Starttidspunktet for dagen eller intervallet eller starten på perioden som dekkes av rapporten.
Totalt nedenfor	Totalt antall evaluerte kontakter med lavere poengsummer Forventninger. Standard poengsumområde er 0–74 prosent. Området kan endres av administratoren.
Totalt overskridelse	Totalt antall evaluerte kontakter med høyere poengsummer enn forventet. Standard poengsumområde er 90–100 prosent. Dette området kan endres av administratoren.

Evaluator ytelse

Denne rapporten gir et sammendrag av hvor mange evalueringer en evaluator har fullført og gjennomsnittlig evalueringspoengsum basert på en tidsperiode. Dette kan omfatte ett evalueringsskjema eller alle poengbaserte eller prosentbaserte skjemaer.

Forutsetning

- Du har tillatelse til å se evaluatordetaljer. Se Behandle roller og tillatelser .

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

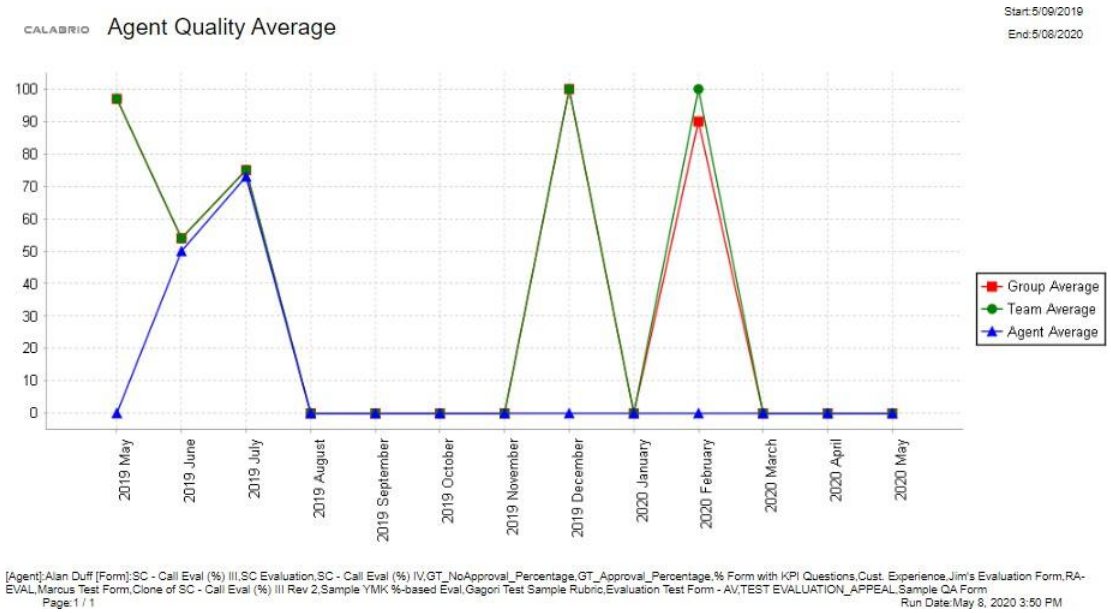
Run Date:May 8, 2020 3:41 PM

Felt i denne rapporten

Felt	Beskrivelse
Gjennomsnittlig skår (%)	Den gjennomsnittlige poengsummen for skjemaet, delen eller spørsmålet.
Slutt	Slutten av dagen eller intervallet, eller slutten av perioden som dekkes av rapporten.
Eval Form	Evalueringsskjemaet som brukes til å skåre kontakten.
Fornavn	Service Checkerens fornavn. Du kan se evaluatorens fornavn hvis du Har tillatelsen Vis evaluatordetaljer.
Etternavn	Service Checkerens etternavn. Du kan se evaluatorens etternavn hvis du har tillatelse til å se detaljer om evaluatoren.
Start	Starttidspunktet for dagen eller intervallet eller starten på perioden som dekkes av rapporten.
Totale evalueringer	Totalt antall evalueringer utført ved bruk av det angitte evalueringsskjemaet i løpet av den angitte tidsperioden.
Bruker-ID	Windows-påloggingen til personen som fikk tilgang til arkivene.

Diagram for kvalitetsgjennomsnitt

Dette diagrammet viser kvalitetsgjennomsnitt over tid for en agent, et team og/eller en gruppe. Dette kan omfatte ett evalueringsskjema eller alle poengbaserte eller prosentbaserte skjemaer.



Felt i denne rapporten

Felt	Beskrivelse
Slutt	Slutten av dagen eller intervallet, eller slutten av perioden som dekkes av rapporten.
Gjennomsnitt for gruppe	Gjennomsnittlig poengsum for alle kontakter evaluert for agenter i gruppen.
Start	Starttidspunktet for dagen eller intervallet eller starten på perioden som dekkes av rapporten.
Gjennomsnittlig laggjennomsnitt	Den gjennomsnittlige evalueringspoengsummen for alle teamets evalueringer.

Spørsmål Score

Rapporten Spørsmålspoeng viser poengsummene for hvert spørsmål i et evalueringsskjema. Dette kan omfatte ett evalueringsskjema eller alle poengbaserte eller prosentbaserte skjemaer for en enkelt agent, gruppe eller gruppe.

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	

Felt i denne rapporten

Felt	Beskrivelse
Agent-ID	Agentens system-ID-nummer.
Gjennomsnittlig skår (%)	Den gjennomsnittlige poengsummen for skjemaet, delen eller spørsmålet.
Under	Antall evaluerte kontakter som er under forventning.
Slutt	Slutten av dagen eller intervallet, eller slutten av perioden som dekkes av rapporten.

Felt	Beskrivelse
Evalueringer	Totalt antall evalueringer.
Overskrider	Antall evaluerte kontakter som overgår forventningene.
Fornavn	Service Checkerens fornavn. Du kan se evaluatorens fornavn hvis du Har tillatelsen Vis evaluatordetaljer.
Skjema	Navnet på evalueringsskjemaet.
Gruppe	Navnet på gruppen.
Etternavn	Service Checkerens etternavn. Du kan se evaluatorens etternavn hvis du har tillatelse til å se detaljer om evaluatoren.
Møter	Antall evaluerte kontakter som oppfyller forventningene.
Spørsmål	Teksten til spørsmålet som fremkommer i evalueringsskjemaet.
Spørsmål Vekt	En prosentandel brukt på et spørsmål i et evalueringsskjema. Summen av Spørsmålsvekten i hver del av skjemaet er 100 prosent.
Innspillinger	Antall innspillinger.
Seksjon	Navnet på seksjonen i evalueringsskjemaet.
Seksjon Vekt	En prosentandel brukt på en seksjon i et evalueringsskjema. Summen av Seksjonsvekter i skjemaet er 100 prosent.
Start	Starttidspunktet for dagen eller intervallet eller starten på perioden som dekkes av rapporten.
Gruppe	Navnet på gruppen. Når det er tilknyttet en agent, er teamet agentens gjeldende team.

Samhandling Tilgang etter kontakt

Rapporten Samhandlingstilgang etter kontakt viser en liste over arkiverte opptak for en bestemt agent som ble åpnet i en angitt periode. Det gjør det mulig å avgjøre om et betydelig antall opptak om en bestemt kontakt, kalt nummer eller anropsnummer ble gjennomgått.

Felt i denne rapporten

Felt	Beskrivelse
Dato for tilgang	Datoen da kontakten ble åpnet.
Åpnet tid	Tidspunktet da kontakten ble åpnet. Tidssone
med tilgang	Tidssonen der kontakten ble åpnet. Agentens
fornavn	Agentens fornavn.
Agent-ID	Agentens system-ID-nummer.
Agentens etternavn	Agentens etternavn.
Ringte nummer	DID (Direct Inward Dialing) eller DNIS (Dialed Number Identification Service) nummeret til telefonen som mottok anropet. Viser "ukjent" hvis det anropte nummeret ikke er oppført eller blokkert.
Anropende nummer	Anroper-IDen eller ANI (automatisk nummeridentifikasjon) for anropet parti. Viser "ukjent" hvis anropsnummeret ikke er oppført eller blokkert.
Kontakt Dato	Datoen da kontakten oppstod.
Kontakt-ID	Samtalens unike ID.
Slutt	Slutten av dagen eller intervallet, eller slutten av perioden som dekkes av rapporten.
Start	Starttidspunktet for dagen eller intervallet eller starten på perioden som dekkes av rapporten.
Brukerens fornavn	Brukerens fornavn.
Bruker-ID	Windows-påloggingen til personen som fikk tilgang til arkivene.
Brukerens etternavn	Brukerens etternavn.

Samhandlingstilgang etter bruker

Rapporten Samhandlingstilgang etter bruker viser brukere som har åpnet opptakene i løpet av en angitt periode.

Felt i denne rapporten

Felt	Beskrivelse
Dato for tilgang	Datoen da kontakten ble åpnet.
Åpnet tid	Tidspunktet da kontakten ble åpnet. Tidssone
med tilgang	Tidssonen der kontakten ble åpnet. Agentens
fornavn	Agentens fornavn.
Agent-ID	Agentens system-ID-nummer.
Agentens etternavn	Agentens etternavn.
Ringte nummer	DID (Direct Inward Dialing) eller DNIS (Dialed Number Identification Service) nummeret til telefonen som mottok anropet. Viser "ukjent" hvis det anropte nummeret ikke er oppført eller blokkert.
Anropende nummer	Anroper-IDen eller ANI (automatisk nummeridentifikasjon) for anropet parti. Viser "ukjent" hvis anropsnummeret ikke er oppført eller blokkert.
Kontakt Dato	Datoen da kontakten oppstod.
Kontakt-ID	Samtalens unike ID.
Slutt	Slutten av dagen eller intervallet, eller slutten av perioden som dekkes av rapporten.
Start	Starttidspunktet for dagen eller intervallet eller starten på perioden som dekkes av rapporten.
Brukerens fornavn	Brukerens fornavn.
Bruker-ID	Windows-påloggingen til personen som fikk tilgang til arkivene.
Brukerens etternavn	Brukerens etternavn.

Scorer alle data

Rapporten Score alle data viser gjennomsnittlige evalueringsresultater etter gruppe, gruppe eller agent per skjema. Dette kan omfatte ett evalueringsskjema eller alle poengbaserte eller prosentbaserte skjemaer.

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

Felt i denne rapporten

Felt	Beskrivelse
Agent-ID	Agentens system-ID-nummer.
Gjennomsnittlig skår (%)	Den gjennomsnittlige poengsummen for skjemaet, delen eller spørsmålet.

Felt	Beskrivelse
Under	Antall evaluerte kontakter som er under forventning.
Slutt	Slutten av dagen eller intervallet, eller slutten av perioden som dekkes av rapporten.
Evalueringer	Totalt antall evalueringer.
Overskrider	Antall evaluerte kontakter som overgår forventningene.
Fornavn	Service Checkerens fornavn. Du kan se evaluatorens fornavn hvis du Har tillatelsen Vis evaluatordetaljer.
Skjema	Navnet på evalueringsskjemaet.
Gruppe	Navnet på gruppen.
Etternavn	Service Checkerens etternavn. Du kan se evaluatorens etternavn hvis du har tillatelse til å se detaljer om evaluatoren.
Møter	Antall evaluerte kontakter som oppfyller forventningene.
Spørsmål	Teksten til spørsmålet som fremkommer i evalueringsskjemaet.
Spørsmål Vekt	En prosentandel brukt på et spørsmål i et evalueringsskjema. Summen av Spørsmålsvekten i hver del av skjemaet er 100 prosent.
Innspillinger	Antall innspillinger.
Seksjon	Navnet på seksjonen i evalueringsskjemaet.
Seksjon Vekt	En prosentandel brukt på en seksjon i et evalueringsskjema. Summen av Seksjonsvekter i skjemaet er 100 prosent.
Start	Starttidspunktet for dagen eller intervallet eller starten på perioden som dekkes av rapporten.
Gruppe	Navnet på gruppen. Når det er tilknyttet en agent, er teamet agentens gjeldende team.

Seksjon Score

Rapporten Seksjonspoeng viser gjennomsnittlig poengsum for hver del av et evalueringsskjema over en angitt periode. Dette kan drives av agent, team og/eller gruppe.

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

Felt i denne rapporten

Felt	Beskrivelse
Agent-ID	Agentens system-ID-nummer.
Gjennomsnittlig skår (%)	Den gjennomsnittlige poengsummen for skjemaet, delen eller spørsmålet.
Under	Antall evaluerte kontakter som er under forventning.
Slutt	Slutten av dagen eller intervallet, eller slutten av perioden som dekkes av rapporten.

Felt	Beskrivelse
Vurdering	Totalt antall evalueringer.
Overskrider	Antall evaluerte kontakter som overgår forventningene.
Fornavn	Service Checkerens fornavn. Du kan se evaluatorens fornavn hvis du Har tillatelsen Vis evaluatordetaljer.
Skjema	Navnet på evalueringsskjemaet.
Gruppe	Navnet på gruppen.
Etternavn	Service Checkerens etternavn. Du kan se evaluatorens etternavn hvis du har tillatelse til å se detaljer om evaluatoren.
Møter	Antall evaluerte kontakter som oppfyller forventningene.
Spørsmål	Teksten til spørsmålet som fremkommer i evalueringsskjemaet.
Spørsmål Vekt	En prosentandel brukt på et spørsmål i et evalueringsskjema. Summen av Spørsmålsvekten i hver del av skjemaet er 100 prosent.
Innspillinger	Antall innspillinger.
Seksjon	Navnet på seksjonen i evalueringsskjemaet.
Seksjon Vekt	En prosentandel brukt på en seksjon i et evalueringsskjema. Summen av Seksjonsvekter i skjemaet er 100 prosent.
Start	Starttidspunktet for dagen eller intervallet eller starten på perioden som dekkes av rapporten.
Gruppe	Navnet på gruppen. Når det er tilknyttet en agent, er teamet agentens gjeldende team.

Kartlegger alle data

Rapporten Evalueringer alle data viser kollektive resultater for evaluering etter samtale.

Felt i denne rapporten

Felt	Beskrivelse
Agent-ID	Agentens system-ID-nummer.
Gjennomsnittlig skår (%)	Den gjennomsnittlige poengsummen for skjemaet, delen eller spørsmålet.
Fornavn	Service Checkerens fornavn. Du kan se evaluatorens fornavn hvis du Har tillatelsen Vis evaluatordetaljer.
Skjema	Navnet på evalueringsskjemaet.
Gruppe	Navnet på gruppen.
Etternavn	Service Checkerens etternavn. Du kan se evaluatorens etternavn hvis du har tillatelse til å se detaljer om evaluatoren.
Spørsmål	Teksten til spørsmålet som fremkommer i evalueringsskjemaet.
Spørsmål Vekt	En prosentandel brukt på et spørsmål i et evalueringsskjema. Summen av Spørsmålsvekten i hver del av skjemaet er 100 prosent.
Undersøkelser	Antall undersøkelser.
Gruppe	Navnet på gruppen. Når det er tilknyttet en agent, er teamet agentens gjeldende team.

Resultater fra undersøkelsesskjema

Rapporten Poengsummer for evalueringsskjema viser gjennomsnittlig poengsum for evalueringer etter samtale.

Felt i denne rapporten

Felt	Beskrivelse
Agent-ID	Agentens system-ID-nummer.
Gjennomsnittlig skår (%)	Den gjennomsnittlige poengsummen for skjemaet, delen eller spørsmålet.
Fornavn	Service Checkerens fornavn. Du kan se evaluatorens fornavn hvis du

Felt	Beskrivelse
	Har tillatelsen Vis evaluatordetaljer.
Skjema	Navnet på evalueringsskjemaet.
Gruppe	Navnet på gruppen.
Etternavn	Service Checkerens etternavn. Du kan se evaluatorens etternavn hvis du har tillatelse til å se detaljer om evaluatoren.
Spørsmål	Teksten til spørsmålet som fremkommer i evalueringsskjemaet.
Spørsmål Vekt	En prosentandel brukt på et spørsmål i et evalueringsskjema. Summen av Spørsmålsvekten i hver del av skjemaet er 100 prosent.
Innspillinger	Antall innspillinger.
Undersøkelser	Antall undersøkelser.
Gruppe	Navnet på gruppen. Når det er tilknyttet en agent, er teamet agentens gjeldende team.

Systemstatus

Systemstatusrapporten viser system- og administrative hendelser knyttet til agenter som er konfigurert for opptak. Du kan velge å vise meldinger som genereres av tjenesten, på INFO-, WARN- eller ERROR-nivå, eller på alle nivåer. Informasjon er tilgjengelig for de siste sju dagene, inkludert gjeldende dag.

Media-nettappen skriver hendelser som varsler når det er lite ledig plass på Site Upload-serveren, eller når opplastinger stopper fordi det er for lite ledig plass.

Felt i denne rapporten

Felt	Beskrivelse
Kategori	Programmet som er knyttet til hendelsen.
Dato	Datoen for den rapporterte informasjonen.
Slutt	Slutten av dagen eller intervallet, eller slutten av perioden som dekkes av

Felt	Beskrivelse
	rapport.
IP-adresse	Den IP adressen til datamaskinen der hendelsen skjedde.
Vater	Nivået på hendelsesmeldingene som vises: ▪ ALLE – alle meldinger på hendelsesnivå ▪ INFO – Informasjonsmeldinger for hendelser som ikke er feil, men som kan være nyttige ved feilsøking ▪ ADVARSEL – Advarselsmeldinger for hendelser som er til sjenansefeil, men som ikke forstyrrer programmets drift ▪ FEIL – Feilmeldinger for hendelser som hindrer programmet i å fortsette å fungere
Maskin	Den universelt unike identifikatoren (UUID) for datamaskinen der hendelsen skjedde.
Melding	Budskapet om hendelsen.
Start	Starttidspunktet for dagen eller intervallet eller starten på perioden som dekkes av rapporten.
Tidspunkt	Tidspunktet for kontakten eller hendelsen.

Status for brukerregistrering

Statusrapporten for brukerregistrering viser bruker- og opptakshendelser knyttet til agentene som er konfigurert for opptak. Du kan velge å vise meldinger som genereres av tjenesten, på INFO-, WARN- eller ERROR-nivå, eller på alle nivåer. Informasjon er tilgjengelig for de siste sju dagene, inkludert gjeldende dag.

Felt i denne rapporten

Felt	Beskrivelse
Kategori	Programmet som er knyttet til hendelsen.
Dato	Datoen for den rapporterte informasjonen.

Felt	Beskrivelse
Slutt	Slutten av dagen eller intervallet, eller slutten av perioden som dekkes av rapporten.
Fornavn	Service Checkerens fornavn. Du kan se evaluatorens fornavn hvis du Har tillatelsen Vis evaluatordetaljer.
IP-adresse	Den IP adressen til datamaskinen der hendelsen skjedde.
Etternavn	Service Checkerens etternavn. Du kan se evaluatorens etternavn hvis du har tillatelse til å se detaljer om evaluatoren.
Vater	Nivået på hendelsesmeldingene som vises: ▪ ALLE – alle meldinger på hendelsesnivå ▪ INFO – Informasjonsmeldinger for hendelser som ikke er feil, men som kan være nyttige ved feilsøking ▪ ADVARSEL – Advarselsmeldinger for hendelser som er til sjenansefeil, men som ikke forstyrrer programmets drift ▪ FEIL – Feilmeldinger for hendelser som hindrer programmet i å fortsette å fungere
Maskin	Den universelt unike identifikatoren (UUID) for datamaskinen der hendelsen skjedde.
Melding	Budskapet om hendelsen.
Start	Starttidspunktet for dagen eller intervallet eller starten på perioden som dekkes av rapporten.
Gruppe	Navnet på gruppen. Når det er tilknyttet en agent, er teamet agentens gjeldende team.
Tidspunkt	Tidspunktet for kontakten eller hendelsen.
Bruker-ID	Windows-påloggingen til personen som fikk tilgang til arkivene.

WFM standardrapporter

Standardrapportene som er tilgjengelige i WFM, er oppført nedenfor.

MERK WFM standardrapporter gjenspeiler data slik de vises i tidssonen for leieren som er konfigurert av systemansvarlig. Hvis du ber om en WFM rapport og visningstidssonen er foran leieren Tidssone, kan det hende at rapporten ikke inneholder noen data.

Noen verdier i rapporter er beregnede verdier og kan rundes opp eller ned. På grunn av denne avrundingen kan de avvike noe fra historiske dataverdier.

Ytelsesrapporter for agenter og team

- Agent- og teamproduktivitet

Ytelsesrapporter for servicekø

- Agentintervall
- Intervall for agentservicekø
- Servicekø for intervall
- Agentintervall for servicekø
- Team Agent intervall
- Team intervall

Planlegge visningsrapporter

- Tilordnet unntak
- Agent på overtid
- Agentplan daglig
- Agentplan ukentlig
- Agentoppgaveprosenter
- Servicekøplan etter agent
- Servicekøplan etter intervall
- Gruppeplanlegge aktivitetstimer

Rapporter for ytelsesanalyse

- Agentrapportkort
- Ytelse daglig
- Ytelsesintervall

Planlegge rapporter

- Ferie Status
- Analyse av skiftbudsjett

Strategiske planleggingsrapporter

- Anleggsplanlegging (maskinvare)
- Planlegging av ansatte
- Ansettelsesplan
- Budsjettplanlegging

Agentintervall

Rapporten Agentintervall viser de valgte agentenes aktivitet over halvtimesintervaller på en valgt dato. Du kan velge hvilke felt som skal vises, bortsett fra Agent og Intervall, som er obligatoriske. Som standard er alle felt valgt.

Felt i denne rapporten

Felt	Definisjon
Gjennomsnittlig behandlingstid	Gjennomsnittlig ACD kontaktbehandlingstid (kryssintervall) for agenten For intervallet. Gjennomsnittet vil være null hvis behandlede anrop er null for intervallet. Gjennomsnittlig håndteringstid = (A + B + C) ÷ D Der:

Felt	Definisjon
	A = Total taletid for ACD kontakter som ble behandlet i intervallet B = Total ventetid for ACD kontakter som ble behandlet i intervallet C = Total arbeidstid etter kontakt for ACD kontakter som ble behandlet i intervallet D = Totalt antall ACD kontakter som ble behandlet i intervallet
Gjennomsnittlig taletid	Gjennomsnittlig taletid i kontakt (over intervaller) for den behandlede ACD Kontakter for agenten for intervallet. Gjennomsnittet vil være null hvis Behandlede anrop er null for intervallet. Gjennomsnittlig taletid = (A + B) ÷ C Der: A = Total taletid for ACD kontakter som ble behandlet i intervallet B = Total ventetid for ACD kontakter som ble behandlet i intervallet C = Totalt antall ACD kontakter som ble behandlet i intervallet
Gjennomsnittlig arbeidstid	Gjennomsnittlig arbeidstid etter kontakt (kryssintervall) i sekunder for ACD håndterte kontakter for agenten i intervallet. Gjennomsnittet vil være null hvis Behandlede anrop er null for intervallet. Gjennomsnittlig arbeidstid = A ÷ B Der: A = Etter kontakt arbeidstid for kontakter fullført i løpet av intervallet B = Antall kontakter fullført i løpet av intervallet

Felt	Definisjon
Opptatt annen statstid	Hvor lenge agenten er pålogget, men ikke er i bruk i løpet av mellomrom.
Samtaler behandlet	Antall ACD kontakter som tjenestekøen eller agenten har fullført i intervallet. Hvis en kontakt strekker seg over flere intervaller, telles den bare i intervallet når etterkontaktarbeidet for kontakten er fullført.
Dato	Datoen for den rapporterte informasjonen.
Tid under drift	Hvor lenge agenten var i en tilstand klar til å ta en ACD kontakt eller håndterte en ACD kontakt i intervallet. Dette inkluderer Klar, Snakk, Vent og Arbeidstid.
Belegg %	Den prosentvise tiden i intervallet agenten bruker på å håndtere ACD Kontakter i forhold til den totale tiden agenten er pålogget og klar til å håndtere kontakter i intervallet. Belegg % = A ÷ B Der: A = Total behandlingstid for behandlede kontakter B = Total tjenestetid
Tid for klar tilstand	Hvor lenge agenten er pålogget og venter på å ta en ACD samtale i intervallet.
Utnyttelse %	Utnyttelsesprosent er den prosentvise tiden agenten bruker på håndtering ACD kontakter i forhold til den totale tiden agenten er pålogget i intervallet. Utnyttelse % = A ÷ B Der: A = Total behandlingstid for behandlede kontakter (totalt rapportert av ACD) B = Total tid i økt (pålogging) (totalt rapportert av ACD)

Agent på overtid

Rapporten Overtid for agent viser antall overtidstimer arbeidet av valgte agenter i utvalgte team eller servicekøer over et valgt datointervall.

Du kan også velge hvilke felt som skal vises, bortsett fra Agentnavn og Dato, som er obligatoriske. Som standard er alle felt valgt.

Felt i denne rapporten

Felt	Definisjon
Varighet (Duration)	Hvor lenge en aktivitet varer.
Sluttklokkeslett	Sluttiden på dagen.
Starttidspunkt	Starttiden for arbeidsskiftet.
Brukernavn	Agentens brukernavn.

Agentrapportkort

Rapporten Agentrapportkort viser ytelsesinformasjon.

Hvis QM installert, og hvis WFM er konfigurert til å importere informasjon om evalueringsskjema, viser rullegardinlisten Evalueringsskjema en liste over evalueringsskjemaene som brukes i QM til å evaluere agentytelsen. Hvis et evalueringsskjema velges, gjenspeiler dataene på agentrapportkortet bare data fra agentevalueringer som bruker det valgte evalueringsskjemaet og oppfyller alle andre rapportutvalgskriterier.

Delen for målmålinger viser standard feltverdier som er angitt for følgende statistikk.

Statistikk	Standardverdi
Gjennomsnittlige kvalitetspoeng	75
Gjennomsnittlig antall anrop per time	10
Etterlevelse %	75
Samsvar %	0
Belegg %	0

Statistikk	Standardverdi
Utnyttelse %	0
Gjennomsnittlig behandlingstid	0
Gjennomsnittlig taletid	0
Gjennomsnittlig arbeidstid	0
Gjennomsnittlig ventetid	0
Gjennomsnittlig Klar-tid	0

Du kan endre disse målene etter ønske. Når agentrapportkortet genereres, angis agentens eller teamets ytelse i forhold til disse målene. Verdiene som vises, er vektede gjennomsnitt.

Felt i denne rapporten

Felt	Definisjon
Etterlevelse %	Prosentandelen som beskriver hvor godt agentene holder seg til sitt planlagte arbeid Tidsplan innenfor intervallet. Denne informasjonen er tilgjengelig for agenter som har produktivitetsdata. Etterlevelse % = (A ÷ B) × 100 Der: A = Totalt antall minutter i etterlevelse B = Totalt antall minutter som ikke overholdes C = Totalt antall konfigurerte minutter for overholdelse av tidsplan
Gjennomsnittlig antall anrop per time	Beregningen av gjennomsnittlig antall anrop per time. Gjennomsnittlig antall anrop per time = 3600 ÷ (A + B) Der: A = Taletid i sekunder for ACD samtaler som er fullført i intervallet B = Etter samtale arbeidstid i sekunder for ACD samtaler

Felt	Definisjo
	Fullført i løpet av intervallet
Gjennomsnittlig behandlingstid	Gjennomsnittlig ACD kontaktbehandlingstid (kryssintervall) for agenten For intervallet. Gjennomsnittet vil være null hvis behandlede anrop er null for intervallet. Gjennomsnittlig håndteringstid = (A + B + C) ÷ D Der: A = Total taletid for ACD kontakter som ble behandlet i intervallet B = Total ventetid for ACD kontakter som ble behandlet i intervallet C = Total arbeidstid etter kontakt for ACD kontakter som ble behandlet i intervallet D = Totalt antall ACD kontakter som ble behandlet i intervallet
Gjennomsnittlig ventetid	Faktisk gjennomsnittlig ventetid (kryssintervall) for agenten for ACD kontakter som er håndtert i intervallet. Dette inkluderer ventetid for overføringer og konferanser. Gjennomsnittet vil være null hvis Behandlede anrop er null for intervallet. Gjennomsnittlig ventetid = A ÷ B Der: A = Hvor lenge agenter satte kontakter på vent i intervallet, inkludert ventetid for overføringer og konferanser B = Antall kontakter som ble satt på vent i perioden. En samtale kan ha blitt satt på vent flere ganger.
Gjennomsnittlige kvalitetspoeng	Den gjennomsnittlige kvalitetspoengsummen for anrop agenten fullførte i løpet av intervallet. Kvalitetspoengene kommer fra anrop som evalueres ved hjelp av innspilling

Felt	Definisjon
	Og kvalitetsstyring. Gjennomsnittlig kvalitetspoeng = A ÷ B Der: A = Summen av de samlede kvalitetspoengsummene for evaluerte anrop som agenten fullførte i løpet av intervallet B = Totalt evaluerte anrop som agenten fullførte i løpet av intervallet
Gjennomsnittlig Klar-tid	Den faktiske gjennomsnittlige tiden i sekunder agenten er i Klar agenttilstand. Gjennomsnittet vil være null hvis Behandlede anrop er null for intervallet. Både kryssintervalldata og innenfor intervalldata brukes i beregningen. Gjennomsnittlig klartid = A ÷ B Der: A = Hvor lenge agenten er i tilstanden Klar agent i intervallet B = Antall kontakter fullført i løpet av intervallet
Gjennomsnittlig taletid	Gjennomsnittlig taletid i kontakt (over intervaller) for den behandlede ACD Kontakter for agenten for intervallet. Gjennomsnittet vil være null hvis Behandlede anrop er null for intervallet. Gjennomsnittlig taletid = (A + B) ÷ C Der: A = Total taletid for ACD kontakter som ble behandlet i intervallet B = Total ventetid for ACD kontakter som ble behandlet i intervallet C = Totalt antall ACD kontakter som ble behandlet i intervallet

Felt	Definisjo
Gjennomsnittlig arbeidstid	Gjennomsnittlig arbeidstid etter kontakt (kryssintervall) i sekunder for ACD håndterte kontakter for agenten i intervallet. Gjennomsnittet vil være null hvis Behandlede anrop er null for intervallet. Gjennomsnittlig arbeidstid = A ÷ B Der: A = Etter kontakt arbeidstid for kontakter fullført i løpet av intervallet B = Antall kontakter fullført i løpet av intervallet
Samsvar %	Samsvar er den prosentvise tiden i intervallet en agent arbeider med Riktig mengde tid uavhengig av når på døgnet agenten jobber. Tidsplansamsvar tar ikke hensyn til ankomst- og avgangstider. En agent som for eksempel er planlagt å arbeide fra kl. 08.00 AM til 16.00, men i stedet arbeider fra kl. 10.00 AM til 18.00, vil overholde tidsplanen, men ikke følge. Denne informasjonen er tilgjengelig for agenter som har produktivitetsdata. Samsvar beregnes i henhold til følgende formel: Samsvar % = (A ÷ B) × 100 Der: A = Total tid i intervallet agenten er i tjeneste, uansett om agenten er planlagt å være i tjeneste eller ikke B = Total tid i intervallet agenten er planlagt å være i tjeneste, uansett om agenten faktisk er i tjeneste eller ikke
Belegg %	Den prosentvise tiden i intervallet agenten bruker på å håndtere ACD Kontakter i forhold til den totale tiden agenten er pålogget og klar til å håndtere kontakter i intervallet. Belegg % = A ÷ B Der:

Felt	Definisjon
	A = Total behandlingstid for behandlede kontakter B = Total tjenestetid
Utnyttelse %	Utnyttelsesprosent er den prosentvise tiden agenten bruker på håndtering ACD kontakter i forhold til den totale tiden agenten er pålogget i intervallet. Utnyttelse % = A ÷ B Der: A = Total behandlingstid for behandlede kontakter (totalt rapportert av ACD) B = Total tid i økt (pålogging) (totalt rapportert av ACD)

Agentplan daglig

Rapporten Agentplan daglig beskriver de valgte agentenes planlagte aktiviteter etter dag for et valgt datointervall.

Felt i denne rapporten

Felt	Definisjon
Varighet for aktivitet	Varigheten av en planlagt aktivitet, i minutter.
Aktivitetens sluttid	En aktivitets planlagte sluttid.
Starttid for aktivitet	En aktivitets planlagte starttidspunkt.
Aktivitetstype	Type aktivitet: oppdrag, pause, lukket tjeneste, unntak, lunsj, Eller prosjekt.
Servicekø	Navnet på tjenestekøen som agenten støtter.

Agentplan ukentlig

Rapporten Agentplan ukentlig beskriver valgte agenters planlagte aktiviteter etter uke, og starter på en valgt dato.

Du kan også velge hvilke felt som skal vises, bortsett fra Agentnavn, Agentnummer, Arr (ankomsttid) og Avd (avgangstid), som er obligatoriske. Som standard er alle felt valgt.

Felt i denne rapporten

Felt	Definisjon
Åpningstider i drift	Antall timer agenten er planlagt å være i tjeneste.
Tildeling av betalte timer	Mengden betalt tilordningstid som er planlagt for agenten for mellomrom.
Pause for betalte timer	Mengden betalt pausetid som er planlagt for agenten for intervallet.
Betalte timer Stengt tjeneste	Mengden betalt tid for lukket serviceskø som er planlagt for agenten for intervallet.
Unntak for betalte timer	Beløpet for betalt unntakstid som er planlagt for agenten for mellomrom.
Betalte timer lunsj	Mengden betalt lunsjtid som er planlagt for agenten for intervallet.
Prosjekt for betalte timer	Mengden betalt prosjekttid som er planlagt for agenten for intervallet.
Betalte timer totalt	Totalt antall betalte timer for intervallet. Betalte timer totalt = tjenestetid + betalte timer Pause + betalte timer Lunsj + betalte timer Unntak + betalte timer Prosjekt + betalte timer Tildeling + betalte timer Avsluttet tjeneste

Intervall for agentservicekø

Rapporten Agentservicekøintervall viser agentaktivitet for valgte agenter i utvalgte servicekøer over halvtimesintervaller på en valgt dato.

Du kan også velge hvilke felt som skal vises, bortsett fra Agent, Intervall og Servicekø, som er obligatoriske. Som standard er alle felt valgt.

Felt i denne rapporten

Felt	Definisjon
Gjennomsnittlig behandlingstid	Gjennomsnittlig ACD kontaktbehandlingstid (kryssintervall) for agenten For intervallet. Gjennomsnittet vil være null hvis behandlede anrop er null for intervallet. Gjennomsnittlig håndteringstid = (A + B + C) ÷ D Der: A = Total taletid for ACD kontakter som ble behandlet i intervallet B = Total ventetid for ACD kontakter som ble behandlet i intervallet C = Total arbeidstid etter kontakt for ACD kontakter som ble behandlet i intervallet D = Totalt antall ACD kontakter som ble behandlet i intervallet
Gjennomsnittlig taletid	Gjennomsnittlig taletid i kontakt (over intervaller) for den behandlede ACD Kontakter for agenten for intervallet. Gjennomsnittet vil være null hvis Behandlede anrop er null for intervallet. Gjennomsnittlig taletid = (A + B) ÷ C Der: A = Total taletid for ACD kontakter som ble behandlet i intervallet B = Total ventetid for ACD kontakter som ble behandlet i intervallet C = Totalt antall ACD kontakter som ble behandlet i intervallet
Gjennomsnittlig arbeidstid	Gjennomsnittlig arbeidstid etter kontakt (kryssintervall) i sekunder for ACD håndterte kontakter for agenten i intervallet. Gjennomsnittet vil være

Felt	Definisjon
	Null hvis Behandlede anrop er null for intervallet. Gjennomsnittlig arbeidstid = A ÷ B Der: A = Etter kontakt arbeidstid for kontakter fullført i løpet av intervallet B = Antall kontakter fullført i løpet av intervallet
Samtaler behandlet	Antall ACD kontakter som tjenestekøen eller agenten har fullført i intervallet. Hvis en kontakt strekker seg over flere intervaller, telles den bare i intervallet når etterkontaktarbeidet for kontakten er fullført.
Slutt	Slutten av dagen eller intervallet, eller slutten av perioden som dekkes av rapporten.

Agentoppgaveprosenter

Rapporten Agentoppgaveprosent viser aktivitetene til valgte agenter i prosent av total arbeidstid for valgte agenter over et valgt datointervall etter dag, uke eller måned.

Du kan også velge hvilke felt som skal vises, bortsett fra Agentnavn og Dato, som er obligatoriske. Som standard er alle felt valgt.

Felt i denne rapporten

Felt	Definisjon
Prosent tildeling	Prosentandelen av planlagt tildelingstid for intervallet. Prosent tildeling = (A ÷ B) × 100 Der: A = Planlagt arbeidstid for tildeling for intervallet B = Total planlagt tid for intervallet
Prosent pause	Prosentandelen av planlagt pausetid for intervallet.

Felt	Definisjo
	Prosent pause = (A ÷ B) × 100 Der: A = Planlagt pausetid for intervallet B = Total planlagt tid for intervallet
Prosent stengt	Prosentandel av stengetid for intervallet. Prosent lukket = (A ÷ B) × 100 Der: A = Planlagt stengetid for intervallet B = Total planlagt tid for intervallet
Prosent unntak	Prosentandel av unntakstid for intervallet. Prosent unntak = (A ÷ B) × 100 Der: A = Planlagt unntakstid for intervallet B = Total planlagt tid for intervallet
Prosent i drift	Prosentandelen av tjenestetid for intervallet. Prosent i tjeneste = (A ÷ B) × 100 Der: A = Planlagt driftstid for intervallet B = Total planlagt tid for intervallet
Prosent lunsj	Prosentandelen lunsjtid for intervallet. Prosent lunsj = (A ÷ B) × 100 Der: A = Planlagt lunsjtid for intervallet B = Total planlagt tid for intervallet

Felt	Definisjo
Prosent overtid	Prosentandelen overtid for intervallet. Prosent overtid = (A ÷ B) × 100 Der: A = Planlagt overtid for intervallet B = Total planlagt tid for intervallet
Prosent prosjekt	Prosentandelen av prosjekttiden for intervallet. Prosent prosjekt = (A ÷ B) × 100 Der: A = Planlagt prosjekttid for intervallet B = Total planlagt tid for intervallet
Brukernavn	Agentens brukernavn.

Agent- og teamproduktivitet

Rapporten Agent- og teamproduktivitet viser agentens eller teamets produktivitetsstatistikk over et valgt datointervall etter dag, uke eller måned. Statistikk rapporteres bare for tidsperioder agenten er pålogget, eller for når ACD rapporterer data.

Hvis du bare velger ett eller flere team, produseres en produktivitetsrapport for teamet. Hvis du velger ett eller flere team og én eller flere agenter, produseres en rapport for agentproduktivitet.

MERK: Verdiene for Adherence % og Conformance % i denne rapporten er basert på data beregnet før forbedringer i samsvar eller samsvarsberegning ble gjort. Verdiene er derfor
Enkle gjennomsnitt og ikke vektede gjennomsnitt.

Felt i denne rapporten

Felt	Definisjon
ACD-ID	Agentens identifikator i ACD.
Etterlevelse %	Prosentandelen som beskriver hvor godt agentene holder seg til sitt planlagte arbeid

Felt	Definisjo
	Tidsplan innenfor intervallet. Denne informasjonen er tilgjengelig for agenter som har produktivitetsdata. Etterlevelse % = (A ÷ B) × 100 Der: A = Totalt antall minutter i etterlevelse B = Totalt antall minutter som ikke overholdes C = Totalt antall konfigurerte minutter for overholdelse av tidsplan
Agentnavn	Agentens fulle navn.
Gjennomsnittlig behandlingstid	Gjennomsnittlig ACD kontaktbehandlingstid (kryssintervall) for agenten For intervallet. Gjennomsnittet vil være null hvis behandlede anrop er null for intervallet. Gjennomsnittlig håndteringstid = (A + B + C) ÷ D Der: A = Total taletid for ACD kontakter som ble behandlet i intervallet B = Total ventetid for ACD kontakter som ble behandlet i intervallet C = Total arbeidstid etter kontakt for ACD kontakter som ble behandlet i intervallet D = Totalt antall ACD kontakter som ble behandlet i intervallet
Gjennomsnittlig ventetid	Faktisk gjennomsnittlig ventetid (kryssintervall) for agenten for ACD kontakter som er håndtert i intervallet. Dette inkluderer ventetid for overføringer og konferanser. Gjennomsnittet vil være null hvis Behandlede anrop er null for intervallet. Gjennomsnittlig ventetid = A ÷ B

Felt	Definisjo
	Der: A = Hvor lenge agenter satte kontakter på vent i intervallet, inkludert ventetid for overføringer og konferanser B = Antall kontakter som ble satt på vent i perioden. En samtale kan ha blitt satt på vent flere ganger.
Gjennomsnittlig tid i Ikke klar	Den gjennomsnittlige tiden agenten er i agenttilstanden Ikke klar. Den Gjennomsnittet vil være null hvis Behandlede anrop er null for intervallet. Både kryssintervalldata og innenfor intervalldata brukes i beregningen. Gjennomsnittlig tid ikke klar = A ÷ B Der: A = Hvor lenge agenten er i agenttilstanden Ikke klar i intervallet B = Antall kontakter fullført i løpet av intervallet
Gjennomsnittlig Klar-tid	Den faktiske gjennomsnittlige tiden i sekunder agenten er i Klar agenttilstand. Gjennomsnittet vil være null hvis Behandlede anrop er null for intervallet. Både kryssintervalldata og innenfor intervalldata brukes i beregningen. Gjennomsnittlig klartid = A ÷ B Der: A = Hvor lenge agenten er i tilstanden Klar agent i intervallet B = Antall kontakter fullført i løpet av intervallet
Gjennomsnittlig taletid	Gjennomsnittlig taletid i kontakt (over intervaller) for den behandlede ACD Kontakter for agenten for intervallet. Gjennomsnittet vil være null hvis Behandlede anrop er null for intervallet. Gjennomsnittlig taletid = (A + B) ÷ C

Felt	Definisjo
	Der: A = Total taletid for ACD kontakter som ble behandlet i intervallet B = Total ventetid for ACD kontakter som ble behandlet i intervallet C = Totalt antall ACD kontakter som ble behandlet i intervallet
Gjennomsnittlig arbeidstid	Gjennomsnittlig arbeidstid etter kontakt (kryssintervall) i sekunder for ACD håndterte kontakter for agenten i intervallet. Gjennomsnittet vil være null hvis Behandlede anrop er null for intervallet. Gjennomsnittlig arbeidstid = A ÷ B Der: A = Etter kontakt arbeidstid for kontakter fullført i løpet av intervallet B = Antall kontakter fullført i løpet av intervallet
Samtaler behandlet	Antall ACD kontakter som tjenestekøen eller agenten har fullført i intervallet. Hvis en kontakt strekker seg over flere intervaller, telles den bare i intervallet når etterkontaktarbeidet for kontakten er fullført.
Utgående samtaler	**Utgående samtaler** Antall eksterne utgående ACD anrop som agenten fullførte i løpet av intervallet.
Anrop per time	Antall ACD behandlede anrop per time. Både kryssintervall og I intervallet brukes data i beregningen. Anrop per time = (A × 3600) ÷ B Der: A = Antall anrop behandlet i løpet av timen

Felt	Definisjo
	B = Total i tjenestetid i sekunder i løpet av timen
Overførte samtaler	Antall ACD samtaler som ble overført og sendt i konferanser initiert av Agent i intervallet.
Samsvar %	Samsvar er den prosentvise tiden i intervallet en agent arbeider med Riktig mengde tid uavhengig av når på døgnet agenten jobber. Tidsplansamsvar tar ikke hensyn til ankomst- og avgangstider. En agent som for eksempel er planlagt å arbeide fra kl. 08.00 AM til 16.00, men i stedet arbeider fra kl. 10.00 AM til 18.00, vil overholde tidsplanen, men ikke følge. Denne informasjonen er tilgjengelig for agenter som har produktivitetsdata. Samsvar beregnes i henhold til følgende formel: Samsvar % = (A ÷ B) × 100 Der: A = Total tid i intervallet agenten er i tjeneste, uansett om agenten er planlagt å være i tjeneste eller ikke B = Total tid i intervallet agenten er planlagt å være i tjeneste, uansett om agenten faktisk er i tjeneste eller ikke
Dato	Datoen for den rapporterte informasjonen.
Ansatt-ID	Agentens ansatt-ID-nummer.
Belegg %	Den prosentvise tiden i intervallet agenten bruker på å håndtere ACD Kontakter i forhold til den totale tiden agenten er pålogget og klar til å håndtere kontakter i intervallet. Belegg % = A ÷ B Der: A = Total behandlingstid for behandlede kontakter B = Total tjenestetid

Felt	Definisjo
Total behandlingstid	Faktisk total ACD kontaktbehandlingstid (kryssintervaller) i sekunder For agenten eller servicekøen i intervallet. Dette inkluderer snakk, hold og arbeidstid. Total behandlingstid = taletid + ventetid + arbeidstid
Totaltid på vent	Faktisk total ventetid (over intervaller) i sekunder for agenten, Inkludert ventetid for overføringer og konferanser i intervallet.
Total tid i drift	Total tid i drift (innenfor intervallet) er den totale tiden, i sekunder, som Agenten var i en tilstand klar til å ta ACD kontakt eller håndterte en ACD kontakt i intervallet. I tjeneste tid = taletid + ventetid + arbeidstid + reservert tid + klartid
Total påloggingstid	Den totale påloggingstiden (innenfor intervallet) i sekunder for agenten under intervallet. I økttid = taletid + ventetid + arbeidstid + reservert tid + klartid + ikke klartid + annet tidspunkt
Totalt ikke klar-tid	Total tid ikke klar (innenfor intervallet) er den totale tiden i sekunder den totale tiden i sekunder Agenten var i tilstanden Ikke klar i intervallet.
Total klartid	Total klartid (innenfor intervallet) er den totale tiden i sekunder agenten har brukt Var i tilstanden Klar agent i intervallet.
Total taletid	Faktisk total taletid (på tvers av intervaller) agenten var på ACD kontakter. Tiden løper fra agenten besvarer en ACD kontakt til agenten kobler fra kontakten, og inkluderer ikke ventetid.
Total arbeidstid	Faktisk total arbeidstid (kryssintervall) i sekunder for agenten.
Utnyttelse %	Utnyttelsesprosent er den prosentvise tiden agenten bruker på håndtering ACD kontakter i forhold til den totale tiden agenten er pålogget i intervallet. Utnyttelse % = A ÷ B

Felt	Definisjon
	Der: A = Total behandlingstid for behandlede kontakter (totalt rapportert av ACD) B = Total tid i økt (pålogging) (totalt rapportert av ACD)

Tilordnet unntak

Rapporten Tilordnet unntak viser alle forekomster av en valgt unntakstype som er tilordnet valgte agenter i et valgt datointervall. Unntakstyper opprettes og vedlikeholdes på siden Administrer unntakstyper (Application Management > Activities > Exception Types).

> **MERK:** Det er mulig å ha heldagsunntak på datoer som det ennå ikke er kjørt tidsplaner for. Hvis dette er tilfellet, vil feltene Start, Slutt og Varighet for disse unntakene være tomme. En gang i Det er kjørt tidsplan for disse datoene, viser rapporten verdier i disse feltene.

Felt i denne rapporten

Felt	Definisjon
Agent-ID	Agentens system-ID-nummer.
Dato	Datoen for den rapporterte informasjonen.
Varighet (Duration)	Hvor lenge en aktivitet varer.
Slutt	Slutten av dagen eller intervallet, eller slutten av perioden som dekkes av rapporten.
Hele dagen	Et unntak som varer hele arbeidsskiftet.
Unntak	Navnet på unntaket.
Start	Starttidspunktet for dagen eller intervallet eller starten på perioden som dekkes av rapporten.

Budsjettplanlegging

Budsjettplanleggingsrapporten viser estimert lønnskostnad per rolle for den identifiserte tidsrammen.

Hvis du vil kjøre denne rapporten, må du allerede ha generert en strategisk prognose for tjenestekøen.

De menneskelige ressursene som vises i denne rapporten, konfigureres på siden Administrer strategiske ressurser . Uansett hvordan ressurskostnaden konfigureres (månedlig, årlig eller som engangsutgifter) på siden Strategiske ressurser, konverteres verdien til en månedlig kostnad. Denne verdien brukes i beregningen av denne rapporten.

Slik beregnes rapporten

Antallet av hver personaltype som skal planlegges for en gitt måned = (prognosert agentantall for måneden) × (ressursforholdet mellom basisressursen og agentressursen) × (ressursforhold for denne ressursen) × (ressurskostnad).

> **EKSEMPEL**
>
> Hvis det er én leder for hver 10. agent, og én leder for hver to overordnede og kostnaden per leder er $5,000, er formelen for å beregne kostnadene for ledere som trengs i en måned der prognosen for antall agenter er 100, følgende:
>
> Kostnad for ledere per måned = (100) × (1 ÷ 10) × (1 ÷ 2) × (5 000) = $25,000 for 5 ledere

Feltene som vises i rapporten, avhenger av de menneskelige ressursene som er konfigurert på siden Strategiske ressurser. Du kan ikke tilpasse rekkefølgen feltene vises i.

Anleggsplanlegging (maskinvare)

Rapporten Anleggsplanlegging (maskinvare) viser kapitalelementene (utstyr, møbler og inventar) som forventes brukt av den valgte servicekøen i det valgte datointervallet.

Kapitalpostene som vises i denne rapporten, konfigureres på siden Administrer strategiske ressurser . Hvis du vil kjøre denne rapporten, må du allerede ha generert en strategisk prognose for tjenestekøen.

Slik beregnes rapporten

Antallet kapitalelementer som skal planlegges for en gitt måned = (prognosert agentantall for måneden) × (ressursforholdet mellom basisressursen og agentressursen) × (ressursforholdet for denne ressursen).

> **EKSEMPEL**
>
> Hvis det er én leder for hver 10. agent og én telefon for annenhver leder, er formelen for å beregne antallet telefoner som trengs i en måned der prognosen for antall agenter er 100:

100 × (1/10) × (1/2) = 5 telefoner

Feltene som vises i rapporten, avhenger av kapitalpostene som er konfigurert på siden Strategiske ressurser. Feltet Måned er obligatorisk. Du kan ikke tilpasse rekkefølgen feltene vises i.

Ansettelsesplan

Ansettelsesplanrapporten viser det forventede antallet ansatte som må være på hvert ansettelsesstadium for å oppfylle nødvendige bemanningsnivåer i løpet av den identifiserte tidsrammen.

- De menneskelige ressursene som vises i denne rapporten, konfigureres på Administrer strategiske ressurser side.
- Hvis du vil kjøre denne rapporten, må du allerede ha generert en strategisk prognose for tjenestekøen.
- Gjeldende ressursantall fra siden Strategiske ressurser brukes som utgangspunkt i rapporten.
- Frafallsverdien du angir som en del av rapportforespørselen, brukes på gjeldende ressursantall. Forskjellen mellom denne beregnede verdien og det anslåtte ressursbehovet for måneden i ansettelsesplanen er ressursgapet som må fylles av ansettelsesplanen.
- Frafallsprosenten for hvert av ansettelsestrinnene brukes. Når du arbeider bakover fra dette tallet, beregnes det nødvendige ressursantallet i begynnelsen av hvert trinn.

Felt i denne rapporten

Felt	Definisjon
Slitasje Rate	Graden av tap av ansatte til forfremmelse, overføring eller oppsigelse.
Varighet (Duration)	Hvor lenge en aktivitet varer.
Sluttdato	Sluttdatoen for den rapporterte informasjonen.
FTE	Antall heltidsekvivalenter (FTE) ansatte.
Startdato	Startdatoen for den rapporterte informasjonen.

Rapporten inneholder også følgende sammendragsinformasjon i toppteksten:

- Mål FTE – FTE som beregnes for den valgte tidsperioden i henhold til den strategiske planen.
- Tilgjengelige FTE – De tilgjengelige FTE (etter frafall basert på gjeldende antall) beregnet for den valgte tidsperioden i henhold til den strategiske planen.
- FTE Gap – Forskjellen mellom Mål FTE og Tilgjengelig-FTE.

Servicekø for intervall

Rapporten Servicekø for intervall viser omfattende statistikk for valgte servicekøer over halvtimesintervaller på en valgt dato.

Du kan også velge hvilke felt som skal vises. Som standard er alle felt valgt.

Felt i denne rapporten

Felt	Definisjon
Agenter faktisk	Antall fulltidsekvivalente (FTE) agenter som støtter tjenesten Kø i intervallet. Agenttid inkluderes bare når agenten er i drift. Agenter faktisk = A ÷ 1800 Der: A = I servicetid, i sekunder, for agenter som skal støtte servicekøen i intervallet
Prognose for agenter	Antall prognoseagenter som kreves for servicekøen i løpet av mellomrom. Agentprognose = Summen av prognoseagenter ÷ Antall intervaller med minst én prognoseagent
Projiserte agenter	Det anslåtte antallet agenter som kreves for servicekøen i løpet av mellomrom. Dette er en trendberegning basert på den gjeldende trenden for faktiske og prognoserte agenter. Projiserte agenter = summen av forventede agenter ÷ antall intervaller med minst én projisert agent

Felt	Definisjon
Agenter planlagt	Antall agenter som er planlagt for servicekøen i løpet av intervallet.
Agenter krymping	Antall agenter som forventes etter krymping påføres. Agenter Krymping = Agenter Planlagt - (Agenter planlagt × Krymping prosent) ÷ 100
Gjennomsnittlig faktisk arbeidstid etter kontakt	Faktisk arbeidstid etter kontakt i intervallet.
Prognose for gjennomsnittlig arbeidstid etter kontakt	Det forventede gjennomsnittet etter kontaktarbeidstid i intervallet.
Gjennomsnittlig faktisk taletid	Den faktiske gjennomsnittlige taletiden i intervallet.
Prognose for gjennomsnittlig taletid	**Prognose for gjennomsnittlig taletid** Prognosen for gjennomsnittlig taletid for intervallet.
Avbrutte anrop	**Avbrutte anrop** Antall ACD anrop rutet til servicekøen i intervallet der oppringeren la på mens han var i kø eller mens det ringte på agentens telefon. Anrop telles for intervallet som innringeren la på.
Samtaler behandlet	Antall ACD kontakter som tjenestekøen eller agenten har fullført i intervallet. Hvis en kontakt strekker seg over flere intervaller, telles den bare i intervallet når etterkontaktarbeidet for kontakten er fullført.
Varsel for anrop på nytt	Det nye prognosen for antall anrop rutet til tjenestekøen i løpet av mellomrom.
Faktiske anrop	Det faktiske antallet anrop som rutes til servicekøen i løpet av intervallet som besvares eller ender i tjenestekøen. I de fleste tilfeller telles anropet i intervallet det rutes til servicekøen i.
Prognose for tilbudte anrop	Det anslåtte antallet anrop rutet til tjenestekøen i løpet av mellomrom.

Felt	Definisjon
Håndtert %	Prosentandelen av anrop som agenten har behandlet av det totale antallet Samtaler tilbudt til agenten. Håndtert % = (A ÷ B) × 100 Der: A = Antall ACD anrop som agenten har behandlet mens agenten var pålogget i intervallet B = Totalt antall ACD anrop som ble tilbudt agenten mens agenten var pålogget i løpet av intervallet
Intervall	Starttiden for halvtimesintervallet.
Belegg % faktisk	Den faktiske prosentandelen av tiden agenten bruker på å håndtere ACD kontakter i I forhold til den totale tiden agenten er pålogget og klar til å håndtere kontakter i intervallet. Belegg % = A ÷ B Der: A = Total behandlingstid for behandlede kontakter B = Total tjenestetid
Belegg % prognose	Den anslåtte prosentvise tiden agenten bruker på å håndtere ACD Kontakter i forhold til den totale tiden agenten er pålogget og klar til å håndtere kontakter i intervallet. Belegg % prognose = Sum(beleggsprognose) ÷ Sum (kontakter tilbudt prognose)
Presisjon %	Gapet mellom forventede anrop og faktiske tilbudte anrop, uttrykt som en prosent. Presisjon % = (A ÷ B) × 100 Der:

Felt	Definisjon
	A = Forventede anrop B = Faktiske anrop som tilbys
Krymping %	Verdien støttes ikke. Returnerer null/tom.

Disse feltene vises bare i interaktive servicekøer

Felt	Definisjon
Gjennomsnittlig hastighet på svartid faktisk	Den faktiske gjennomsnittlige tiden innringere tilbringer i kø i påvente av at anropene deres skal bli besvart.
Prognose for gjennomsnittlig hastighet på svartid	Den anslåtte gjennomsnittlige tiden anrop tilbringer i kø i påvente av at anropene skal bli besvart.
Sekunder Planlagt tjenestenivå	Det planlagte antallet sekunder et anrop må besvares innen hvis det skal oppfylle tjenestenivåmålet.
Servicenivå % faktisk	Den faktiske tjenestenivåprosenten, et hastighetsmål som ofte er Uttrykt som en prosentandel for å svare på anrop innen et spesifisert antall sekunder. Beregnet verdi for denne verdien (for eksempel verdien som vises i dekningsskuffen, sammendragsraden på Prognose-siden og i rapporter) er basert på en vektet beregning ved hjelp av tjenestenivået for intervallet, % og kontaktene som tilbys.
Prognose for tjenestenivå %	Den forventede prosentandelen av anrop besvart innenfor tjenestenivået-Terskeltid, per intervall.
Mål for tjenestenivå %	Målprosenten for anrop som skal besvares innenfor tjenestenivået Terskeltid, per intervall.
Tjenestenivå % planlagt	Den forventede prosentandelen av anrop besvart innenfor tjenestenivået terskeltid, per intervall. Dette er en sanntidsberegning som gjøres når rapporten genereres.

Felt	Definisjon
Servicenivå % Svinn	Den forventede servicenivåprosenten basert på de forventede agentene Etter krymping. Hvis du for eksempel har et planlagt tjenestenivå i % på 80 prosent, og 10 agenter planlagt med en Krympings% på 10 prosent, vil agentenes krymping være nærmere ni agenter, og Tjenestenivå % Krymping vil være mindre enn 80 prosent.

Dette feltet vises bare i ikke-interaktive servicekøer

Felt	Definisjon
Maksimalt antall kontakter i kø	Maksimalt antall ikke-interaktive kontakter i kø for intervallet. For interaktive servicekøer viser rapporter en bindestrek for dette feltet.

Ytelse daglig

Rapporten Ytelse daglig viser statistikk for valgte tjenestekøer over et valgt datointervall som beskriver tjenestekøenes faktiske ytelse kontra prognosens ytelse og prognosens nøyaktighet.

Du kan også velge hvilke felt som skal vises, bortsett fra Service og Date, som er obligatoriske. Som standard er alle felt valgt.

Felt i denne rapporten

Felt	Definisjon
Avbrutt %	Prosentandelen av anrop som ble avbrutt i løpet av intervallet. Forlatt % = (A ÷ B) × 100 Der: A = Antall anrop som ble avbrutt mens anropet var i kø eller mens agenten ringte på telefonen til servicekøen i intervallet, uansett om anropet varte i kortere tid enn tjenestenivåsekundene

Felt	Definisjon
	B = Antall anrop tilbudt for tjenestekøen i løpet av intervallet
Gjennomsnittlig faktisk behandlingstid	Den faktiske gjennomsnittlige håndteringstiden i intervallet. Gjennomsnittlig faktisk behandlingstid = total behandlingstid faktisk ÷ behandlede anrop
Prognose for gjennomsnittlig behandlingstid	Den forventede gjennomsnittlige behandlingstiden i intervallet. Prognose for gjennomsnittlig behandlingstid = prognose for total behandlingstid ÷ anrop tilbudt prognose
Gjennomsnittlig svartid	Den gjennomsnittlige tiden innringere tilbringer i kø og venter på sine Anrop som skal besvares. Gjennomsnittlig svartid = A ÷ B Der: A = Køtid for anrop som ble besvart i intervallet. Køtid inkluderer tiden det tar fra ACD setter anropet i kø til servicekøen til agenten besvarer anropet. B = Antall anrop for servicekøen som ble besvart i intervallet.
Faktiske anrop	Det faktiske antallet anrop som rutes til servicekøen i løpet av intervallet som besvares eller ender i tjenestekøen. I de fleste tilfeller telles anropet i intervallet det rutes til servicekøen i.
Prognose for tilbudte anrop	Det anslåtte antallet anrop rutet til tjenestekøen i løpet av mellomrom.
Prognosenøyaktighet	Prosentandelen av forventede anrop til faktiske anrop som tilbys for tjenesten Kø i intervallet. Prognosenøyaktighet = (A ÷ B) × 100

Felt	Definisjon
	Der: A = Prognostiserte anrop for servicekøen i intervallet B = Faktiske anrop tilbudt for servicekøen i intervallet
Nøyaktighet ved håndtering av tid	Et mål på hvor nøyaktig prognosebehandlingstiden er. Behandlingstidsnøyaktighet = (A ÷ B) × 100 Der: A = Prognose for gjennomsnittlig behandlingstid B = Faktisk gjennomsnittlig håndteringstid

Dette feltet vises bare i ikke-interaktive servicekøer

Felt	Definisjon
Maksimalt antall kontakter i kø	Maksimalt antall ikke-interaktive kontakter i kø for intervallet. For interaktive servicekøer viser rapporter en bindestrek for dette feltet.

Dette feltet vises bare i interaktive servicekøer

Felt	Definisjon
Servicenivå % faktisk	Den faktiske tjenestenivåprosenten, et hastighetsmål som ofte er Uttrykt som en prosentandel for å svare på anrop innen et spesifisert antall sekunder. Beregnet verdi for denne verdien (for eksempel verdien som vises i dekningsskuffen, sammendragsraden på Prognose-siden og i rapporter) er basert på en vektet beregning ved hjelp av tjenestenivået for intervallet, % og kontaktene som tilbys.

Ytelsesintervall

Ytelsesintervallrapporten viser statistikk for valgte servicekøer for en angitt dato som beskriver servicekøens faktiske ytelse kontra prognoseytelse og prognosens nøyaktighet for hvert halvtimesintervall.

Du kan også velge hvilke felt som skal vises, bortsett fra Service, Date og Interval, som er obligatoriske. Som standard er alle felt valgt.

Felt i denne rapporten

Felt	Definisjon
Avbrutt %	Prosentandelen av anrop som ble avbrutt i løpet av intervallet. Forlatt % = (A ÷ B) × 100 Der: A = Antall anrop som ble avbrutt mens anropet var i kø eller mens agenten ringte på telefonen til servicekøen i intervallet, uansett om anropet varte i kortere tid enn tjenestenivåsekundene B = Antall anrop tilbudt for tjenestekøen i løpet av intervallet
Agenter faktisk	Antall fulltidsekvivalente (FTE) agenter som støtter tjenesten Kø i intervallet. Agenttid inkluderes bare når agenten er i drift. Agenter faktisk = A ÷ 1800 Der: A = I servicetid, i sekunder, for agenter som skal støtte servicekøen i intervallet
Faktiske agenter – agentprognose	Antall faktiske agenter minus antall agentprognoser.
Faktisk agenter – agenter	Antall faktiske agenter minus antall planlagte agenter.

Felt	Definisjon
Planlagt	
Prognose for agenter	Antall prognoseagenter som kreves for servicekøen i løpet av mellomrom. Agentprognose = Summen av prognoseagenter ÷ Antall intervaller med minst én prognoseagent
Agenter planlagt	Antall agenter som er planlagt for servicekøen i løpet av intervallet.
Planlagte agenter – prognoser for agenter	Antall planlagte agenter minus antall agentprognoser.
Gjennomsnittlig faktisk behandlingstid	Den faktiske gjennomsnittlige håndteringstiden i intervallet. Gjennomsnittlig faktisk behandlingstid = total behandlingstid faktisk ÷ behandlede anrop
Prognose for gjennomsnittlig behandlingstid	Den forventede gjennomsnittlige behandlingstiden i intervallet. Prognose for gjennomsnittlig behandlingstid = prognose for total behandlingstid ÷ anrop tilbudt prognose
Gjennomsnittlig svartid	Den gjennomsnittlige tiden innringere tilbringer i kø og venter på sine Anrop som skal besvares. Gjennomsnittlig svartid = A ÷ B Der: A = Køtid for anrop som ble besvart i intervallet. Køtid inkluderer tiden det tar fra ACD setter anropet i kø til servicekøen til agenten besvarer anropet. B = Antall anrop for servicekøen som ble besvart i intervallet.
Faktiske anrop	Det faktiske antallet anrop som rutes til servicekøen i løpet av intervallet Som besvares eller ender i tjenestekøen. I de fleste tilfeller er samtalen

Felt	Definisjon
	Telles i intervallet den rutes til servicekøen i.
Prognose for tilbudte anrop	Det anslåtte antallet anrop rutet til tjenestekøen i løpet av mellomrom.
Prognosenøyaktighet	Prosentandelen av forventede anrop til faktiske anrop som tilbys for tjenesten Kø i intervallet. Prognosenøyaktighet = (A ÷ B) × 100 Der: A = Prognostiserte anrop for servicekøen i intervallet B = Faktiske anrop tilbudt for servicekøen i intervallet
Nøyaktighet ved håndtering av tid	Et mål på hvor nøyaktig prognosebehandlingstiden er. Behandlingstidsnøyaktighet = (A ÷ B) × 100 Der: A = Prognose for gjennomsnittlig behandlingstid B = Faktisk gjennomsnittlig håndteringstid

Dette feltet vises bare i ikke-interaktive servicekøer

Felt	Definisjon
Maksimalt antall kontakter i kø	Maksimalt antall ikke-interaktive kontakter i kø for intervallet. For interaktive servicekøer viser rapporter en bindestrek for dette feltet.

Dette feltet vises bare i interaktive servicekøer

Felt	Definisjon
Servicenivå % faktisk	Den faktiske tjenestenivåprosenten, et hastighetsmål som ofte er

Felt	Definisjon
	Uttrykt som en prosentandel for å svare på anrop innen et spesifisert antall sekunder. Beregnet verdi for denne verdien (for eksempel verdien som vises i dekningsskuffen, sammendragsraden på Prognose-siden og i rapporter) er basert på en vektet beregning ved hjelp av tjenestenivået for intervallet, % og kontaktene som tilbys.

Agentintervall for servicekø

Rapporten Servicekø agentintervall viser agentstatistikk for valgte agenter i utvalgte servicekøer over halvtimesintervaller på en valgt dato.

Du kan også velge hvilke felt som skal vises, bortsett fra Agent, Intervall og Service, som er obligatoriske. Som standard er alle felt valgt.

Felt i denne rapporten

Felt	Definisjon
Gjennomsnittlig behandlingstid	Gjennomsnittlig ACD kontaktbehandlingstid (kryssintervall) for agenten For intervallet. Gjennomsnittet vil være null hvis behandlede anrop er null for intervallet. Gjennomsnittlig håndteringstid = (A + B + C) ÷ D Der: A = Total taletid for ACD kontakter som ble behandlet i intervallet B = Total ventetid for ACD kontakter som ble behandlet i intervallet C = Total arbeidstid etter kontakt for ACD kontakter som ble behandlet i intervallet D = Totalt antall ACD kontakter som ble behandlet i intervallet

Felt	Definisjon
Gjennomsnittlig taletid	Gjennomsnittlig taletid i kontakt (over intervaller) for den behandlede ACD Kontakter for agenten for intervallet. Gjennomsnittet vil være null hvis Behandlede anrop er null for intervallet. Gjennomsnittlig taletid = (A + B) ÷ C Der: A = Total taletid for ACD kontakter som ble behandlet i intervallet B = Total ventetid for ACD kontakter som ble behandlet i intervallet C = Totalt antall ACD kontakter som ble behandlet i intervallet
Gjennomsnittlig arbeidstid	Gjennomsnittlig arbeidstid etter kontakt (kryssintervall) i sekunder for ACD håndterte kontakter for agenten i intervallet. Gjennomsnittet vil være null hvis Behandlede anrop er null for intervallet. Gjennomsnittlig arbeidstid = A ÷ B Der: A = Etter kontakt arbeidstid for kontakter fullført i løpet av intervallet B = Antall kontakter fullført i løpet av intervallet
Samtaler behandlet	Antall ACD kontakter som tjenestekøen eller agenten har fullført I intervallet. Hvis en kontakt strekker seg over flere intervaller, telles den bare i intervallet når etterkontaktarbeidet for kontakten er fullført.

Servicekøplan etter agent

Rapporten Servicekøplan etter agent viser agentplaner for en valgt dato, agentkategori og servicekø.

Denne rapporten viser timeplanen for den valgte dagen. Hver agents tidsplan er kodet for å vise aktiviteten som er planlagt for hver time. Dekning for hver servicekø vises også.

Aktivitetskoder for agenter er som følger.

Kode	Beskrivelse
X	I tjeneste
B	Pause
L	Lunsj
A	Oppdrag
C	Stengt tjeneste
P	Prosjekt
E	Unntak
–	Ikke tilgjengelig
<tomt>	Tilgjengelig, men ikke planlagt

Dekningskoder for servicekø er som følger.

Kode	Beskrivelse
–	Færre agenter som er planlagt i drift enn prognosen krever
*	Agenter som er planlagt i servicesamsvarskrav
+	Flere agenter planlagt i tjeneste enn prognosen krever.

Servicekøplan etter intervall

Rapporten Servicekøplan etter intervall viser tidsplanen for valgte servicekøer for en valgt dato med halvtimesintervaller.

Du kan også velge hvilke felt som skal vises, bortsett fra Service og Date, som er obligatoriske. Som standard er alle felt valgt.

Felt i denne rapporten

Felt	Definisjon
Prognose for agenter	Antall prognoseagenter som kreves for servicekøen i løpet av mellomrom. Agentprognose = Summen av prognoseagenter ÷ Antall intervaller med minst én prognoseagent
Agenter planlagt	Antall agenter som er planlagt for servicekøen i løpet av intervallet.
Planlagte agenter – prognoser for agenter	Antall planlagte agenter minus antall agentprognoser.
Oppdrag	Tiden som er planlagt for agenten og klassifisert som tilordningstypearbeid.
Pause	Mengden pausetid som er planlagt for agenten i løpet av intervallet.
Lukket	Mengden lukketid som er planlagt for agenten i løpet av intervallet. Lukket tid er tid som er planlagt for agenten i kontaktsenterets stengte timer, når kontaktsenteret ikke godtar anrop for servicekøen.
Unntak	Navnet på unntaket.
I drift	Mengden agenttid i drift som er planlagt i intervallet for servicekøen.
Intervall	Starttiden for halvtimesintervallet.
Lunsj	Mengden lunsjtid som er planlagt for agenten for intervallet.
Prosjekt	Mengden prosjekttid som er planlagt for agenten for intervallet.
Totalt	Den totale tiden som er planlagt for agentene som støtter servicekøen for intervallet. Totalt = i tjeneste + pause + lunsj + unntak + prosjekt + oppgave + avsluttet

Analyse av skiftbudsjett

Rapporten Skift budsjettanalyse viser kostnaden per skift for en servicekø. Du kan bare vise denne rapporten for servicekøer der du tidligere har sendt inn en forespørsel om analyse av skiftbudsjett (se veiledningen *for*systemansvarlig).

Felt i denne rapporten

Felt	Definisjon
Anrop per time	Antall ACD behandlede anrop per time. Både kryssintervall og I intervallet brukes data i beregningen. Anrop per time = (A × 3600) ÷ B Der: A = Antall anrop behandlet i løpet av timen B = Total i tjenestetid i sekunder i løpet av timen
Anrop per betalte time	Totalt antall behandlede anrop delt på antall betalte timer.
Kostnad per samtale	Gjennomsnittskostnaden per samtale for dagen.
Dagsbudsjett	Den beregnede totale kostnaden for dagen.
Timepris	Lønnssatsen som er brukt i beregningene av rapporten.
Åpningstider i drift	Totalt antall timer i drift for dagen.
Betalte timer	Totalt antall betalte timer per dag.
Antall dager	Totalt antall ukedager som er inkludert i rapporten. Eksempel: Hvis rapporten brytes ut av ukedager og rapporten dekker tre uker, blir det tre mandager, tre tirsdager og så videre. Antall dager for mandag er derfor tre.
Servicekø	Navnet på tjenestekøen som agenten støtter.
Skift lengde	Lengden på et arbeidsskift for en servicekø.

Felt	Definisjo
Totalt antall samtaler	Totalt antall anrop for dagen.
Utnyttelse %	Utnyttelsesprosent er den prosentvise tiden agenten bruker på håndtering ACD kontakter i forhold til den totale tiden agenten er pålogget i intervallet. Utnyttelse % = A ÷ B Der: A = Total behandlingstid for behandlede kontakter (totalt rapportert av ACD) B = Total tid i økt (pålogging) (totalt rapportert av ACD)

Planlegging av ansatte

Personalplanleggingsrapporten viser det forventede antallet ansatte som trengs for å oppfylle nødvendige bemanningsnivåer for den identifiserte tidsrammen.

De menneskelige ressursene som vises i denne rapporten, konfigureres på siden Administrer strategiske ressurser . Hvis du vil kjøre denne rapporten, må du allerede ha generert en strategisk prognose for tjenestekøen.

Slik beregnes rapporten

Antallet av hver personaltype som skal planlegges for en gitt måned = (prognosert agentantall for måneden) × (ressursforholdet mellom basisressursen og agentressursen) × (ressursforhold for denne ressursen).

EKSEMPEL

Hvis det er én leder for hver 10. agent og én leder for hver to tilsynspersoner, er formelen for å beregne antall ledere som trengs i en måned der prognosen for antall agenter er 100:

100 × (1/10) × (1/2) = 5 ledere

Feltene som vises i rapporten, avhenger av de menneskelige ressursene som er konfigurert på siden Strategiske ressurser. Du kan ikke tilpasse rekkefølgen feltene vises i.

Team Agent intervall

Rapporten Team Agent Interval viser statistikk for hver agent i et valgt team på en valgt dato som har aktivitet i hvert halvtimeintervall.

Du kan også velge hvilke felt som skal vises, bortsett fra Agent og Intervall, som er obligatoriske. Som standard er alle felt valgt.

Felt i denne rapporten

Felt	Definisjon
Gjennomsnittlig behandlingstid	Gjennomsnittlig ACD kontaktbehandlingstid (kryssintervall) for agenten For intervallet. Gjennomsnittet vil være null hvis behandlede anrop er null for intervallet. Gjennomsnittlig håndteringstid = (A + B + C) ÷ D Der: A = Total taletid for ACD kontakter som ble behandlet i intervallet B = Total ventetid for ACD kontakter som ble behandlet i intervallet C = Total arbeidstid etter kontakt for ACD kontakter som ble behandlet i intervallet D = Totalt antall ACD kontakter som ble behandlet i intervallet
Gjennomsnittlig taletid	Gjennomsnittlig taletid i kontakt (over intervaller) for den behandlede ACD Kontakter for agenten for intervallet. Gjennomsnittet vil være null hvis Behandlede anrop er null for intervallet. Gjennomsnittlig taletid = (A + B) ÷ C Der: A = Total taletid for ACD kontakter som ble behandlet i intervallet

Felt	Definisjo
	B = Total ventetid for ACD kontakter som ble behandlet i intervallet C = Totalt antall ACD kontakter som ble behandlet i intervallet
Gjennomsnittlig arbeidstid	Gjennomsnittlig arbeidstid etter kontakt (kryssintervall) i sekunder for ACD håndterte kontakter for agenten i intervallet. Gjennomsnittet vil være null hvis Behandlede anrop er null for intervallet. Gjennomsnittlig arbeidstid = A ÷ B Der: A = Etter kontakt arbeidstid for kontakter fullført i løpet av intervallet B = Antall kontakter fullført i løpet av intervallet
Opptatt annen statstid	Hvor lenge agenten er pålogget, men ikke er i bruk i løpet av mellomrom.
Samtaler behandlet	Antall ACD kontakter som tjenestekøen eller agenten har fullført i intervallet. Hvis en kontakt strekker seg over flere intervaller, telles den bare i intervallet når etterkontaktarbeidet for kontakten er fullført.
Dato	Datoen for den rapporterte informasjonen.
Tid under drift	Hvor lenge agenten var i en tilstand klar til å ta en ACD kontakt eller håndterte en ACD kontakt i intervallet. Dette inkluderer Klar, Snakk, Vent og Arbeidstid.
Belegg %	Den prosentvise tiden i intervallet agenten bruker på å håndtere ACD Kontakter i forhold til den totale tiden agenten er pålogget og klar til å håndtere kontakter i intervallet. Belegg % = A ÷ B Der:

Felt	Definisjo
	A = Total behandlingstid for behandlede kontakter B = Total tjenestetid
Tid for klar tilstand	Hvor lenge agenten er pålogget og venter på å ta en ACD samtale i intervallet.
Gruppe	Navnet på gruppen. Når det er tilknyttet en agent, er teamet agentens gjeldende team.
Utnyttelse %	Utnyttelsesprosent er den prosentvise tiden agenten bruker på håndtering ACD kontakter i forhold til den totale tiden agenten er pålogget i intervallet. Utnyttelse % = A ÷ B Der: A = Total behandlingstid for behandlede kontakter (totalt rapportert av ACD) B = Total tid i økt (pålogging) (totalt rapportert av ACD)

Team intervall

Lagintervallrapporten viser statistikk over aktiviteten for de valgte lagene på den valgte datoen under hvert intervall der det var aktivitet for det laget.

> **MERK** Totalsummene for kolonnene Gjennomsnittlig taletid, Gjennomsnittlig arbeidstid og Gjennomsnittlig behandlingstid beregnes slik:
> Summen av gjennomsnittlig <tale-, arbeids- eller håndtakstid> for hvert intervall i løpet av dagen divideres med det totale antallet anrop som er behandlet i løpet av dagen, avrundet til nærmeste sekund.

Felt i denne rapporten

Felt	Definisjon
Gjennomsnittlig behandlingstid	Gjennomsnittlig ACD kontaktbehandlingstid (kryssintervall) for agenten

Felt	Definisjo
	For intervallet. Gjennomsnittet vil være null hvis behandlede anrop er null for intervallet. Gjennomsnittlig håndteringstid = (A + B + C) ÷ D Der: A = Total taletid for ACD kontakter som ble behandlet i intervallet B = Total ventetid for ACD kontakter som ble behandlet i intervallet C = Total arbeidstid etter kontakt for ACD kontakter som ble behandlet i intervallet D = Totalt antall ACD kontakter som ble behandlet i intervallet
Gjennomsnittlig taletid	Gjennomsnittlig taletid i kontakt (over intervaller) for den behandlede ACD Kontakter for agenten for intervallet. Gjennomsnittet vil være null hvis Behandlede anrop er null for intervallet. Gjennomsnittlig taletid = (A + B) ÷ C Der: A = Total taletid for ACD kontakter som ble behandlet i intervallet B = Total ventetid for ACD kontakter som ble behandlet i intervallet C = Totalt antall ACD kontakter som ble behandlet i intervallet
Gjennomsnittlig arbeidstid	Gjennomsnittlig arbeidstid etter kontakt (kryssintervall) i sekunder for ACD håndterte kontakter for agenten i intervallet. Gjennomsnittet vil være null hvis Behandlede anrop er null for intervallet. Gjennomsnittlig arbeidstid = A ÷ B

Felt	Definisjo
	Der: A = Etter kontakt arbeidstid for kontakter fullført i løpet av intervallet B = Antall kontakter fullført i løpet av intervallet
Opptatt annen statstid	Hvor lenge agenten er pålogget, men ikke er i bruk i løpet av mellomrom.
Samtaler behandlet	Antall ACD kontakter som tjenestekøen eller agenten har fullført i intervallet. Hvis en kontakt strekker seg over flere intervaller, telles den bare i intervallet når etterkontaktarbeidet for kontakten er fullført.
Dato	Datoen for den rapporterte informasjonen.
Tid under drift	Hvor lenge agenten var i en tilstand klar til å ta en ACD kontakt eller håndterte en ACD kontakt i intervallet. Dette inkluderer Klar, Snakk, Vent og Arbeidstid.
Belegg %	Den prosentvise tiden i intervallet agenten bruker på å håndtere ACD Kontakter i forhold til den totale tiden agenten er pålogget og klar til å håndtere kontakter i intervallet. Belegg % = A ÷ B Der: A = Total behandlingstid for behandlede kontakter B = Total tjenestetid
Tid for klar tilstand	Hvor lenge agenten er pålogget og venter på å ta en ACD samtale i intervallet.
Utnyttelse %	Utnyttelsesprosent er den prosentvise tiden agenten bruker på håndtering ACD kontakter i forhold til den totale tiden agenten er pålogget i intervallet. Utnyttelse % = A ÷ B

Felt	Definisjon
	Der: A = Total behandlingstid for behandlede kontakter (totalt rapportert av ACD) B = Total tid i økt (pålogging) (totalt rapportert av ACD)

Gruppeplanlegge aktivitetstimer

Rapporten Planlagte aktivitetstimer for gruppe viser en oversikt over den daglige tiden som er tildelt ulike aktiviteter for den valgte gruppen i et valgt datointervall.

Felt i denne rapporten

Felt	Definisjon
Betalt oppdrag	Mengden betalt tid klassifisert som oppdragstypearbeid.
Oppdrag ubetalt	Mengden ubetalt tid klassifisert som oppdragstypearbeid.
Pause betalt	Mengden betalt pausetid som er planlagt for agenten i løpet av intervallet.
Pause Ubetalt	Mengden ubetalt pausetid som er planlagt for agenten i løpet av mellomrom.
Stengt betalt	Beløpet for betalt stengetid som er planlagt for agenten i løpet av mellomrom.
Stengt ubetalt	Mengden ubetalt stengetid som er planlagt for agenten i løpet av mellomrom.
Unntak betalt	Mengden betalt unntakstid som er planlagt for agenten i løpet av mellomrom.
Unntak Ubetalt	Mengden ubetalt unntakstid som er planlagt for agenten i løpet av mellomrom.

Felt	Definisjon
I drift	Mengden agenttid i drift som er planlagt i intervallet for servicekøen.
Lunsj betalt	Mengden betalt lunsjtid som er planlagt for agenten for intervallet.
Lunsj ubetalt	Mengden ubetalt lunsjtid som er planlagt for agenten for intervallet.
Prosjekt betalt	Mengden betalt prosjekttid som er planlagt for agenten for intervallet.
Prosjekt ubetalt	Hvor mye ubetalt prosjekttid som er planlagt for agenten for mellomrom.
Totalt betalt	Den totale timetallet med betalt tid som er planlagt for intervallet. Totalt betalt + pause betalt + lunsj betalt + unntak betalt + prosjekt betalt + oppdrag betalt + lukket betalt
Totalt Ubetalt	Totalt antall timer ubetalt tid som er planlagt for intervallet.

Ferie Status

Feriestatus-rapporten viser et sammendrag av de valgte agentenes fritidsstatus for den valgte datoen.

Du kan velge hvilken type fritid som skal vises. Når du velger en type fritid som skal tas med i rapporten, ser du totalt antall timer, brukte timer, godkjente timer og gjenstående timer for denne typen fritid.

Felt i denne rapporten

Felt	Definisjon
Agentnavn	Agentens fulle navn.
Godkjente timer	Antall avspaseringstimer som er forespurt og godkjent.
Sluttdato	Sluttdatoen for den rapporterte informasjonen.
Gjenstående timer	Antall fritidstimer som gjenstår for agenten i ferien type.

Felt	Definisjon
Startdato	Startdatoen for den rapporterte informasjonen.
Totalt antall timer	Totalt antall fritimer for ferietypen.
Brukte timer	Antall fritimer som er brukt for ferietypen.
Navn på ferieplan	Navnet på ferieplanen som er tilordnet agenten.
Ferie Type	Typen fritidstimer i ferieplanen.