Cisco

Webex WFO Podręcznik użytkownika

Dla wdrożeń z klasycznym WFM

Data pierwszej publikacji: 10 lipca 2020 r.
Ostatnia aktualizacja: 19 września 2025 r.

Centrala dla krajów Ameryki Północnej i Południowej
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 USA
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
faks: 408 527-0882

SPECYFIKACJE PRODUKTÓW I INFORMACJE NA ICH TEMAT ZAWARTE W NINIEJSZYM PODRĘCZNIKU MOGĄ ULEC ZMIANIE BEZ POWIADOMIENIA. WSZYSTKIE OŚWIADCZENIA, INFORMACJE I ZALECENIA ZAWARTE W NINIEJSZYM PODRĘCZNIKU SĄ UWAŻANE ZA PRAWDZIWE, ALE NIE JEST UDZIELANA NA NIE ŻADNA GWARANCJA, WYRAŹNA ANI DOMNIEMANA. UŻYTKOWNICY PONOSZĄ PEŁNĄ ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA STOSOWANIE DOWOLNYCH PRODUKTÓW. LICENCJA NA OPROGRAMOWANIE I OGRANICZONA GWARANCJA NA TOWARZYSZĄCY PRODUKT ZNAJDUJĄ SIĘ W PAKIECIE INFORMACJI DOŁĄCZONYM DO PRODUKTU I STANOWIĄ INTEGRALNĄ CZĘŚĆ NINIEJSZEGO DOKUMENTU PRZEZ ODNIESIENIE. W PRZYPADKU NIEZNALEZIENIA LICENCJI NA OPROGRAMOWANIE LUB OGRANICZONEJ GWARANCJI NALEŻY ZWRÓCIĆ SIĘ DO PRZEDSTAWICIELA FIRMY CISCO Z PROŚBĄ O KOPIĘ.

Stosowany przez firmę Cisco sposób kompresji nagłówka TCP stanowi adaptację programu opracowanego na Uniwersytecie Kalifornijskim, Berkeley (USB) i jest częścią dostępnej publicznie wersji systemu operacyjnego Unix, która została stworzona przez UCB. Wszystkie prawa zastrzeżone. Copyright © 1981 Regents of the University of California.

NIEZALEŻNIE OD INNYCH PRZEDSTAWIONYCH W NINIEJSZYM PODRĘCZNIKU GWARANCJI, WSZYSTKIE DOKUMENTY I PROGRAMY TYCH DOSTAWCÓW SĄ UDOSTĘPNIANE W FORMIE TAKIEJ, JAKA JEST DOSTĘPNA, WRAZ Z WSZYSTKIMI BŁĘDAMI. FIRMA CISCO I WSKAZANI POWYŻEJ DOSTAWCY ZRZEKAJĄ SIĘ WSZELKICH GWARANCJI, WYRAŹNYCH LUB DOROZUMIANYCH, W TYM MIĘDZY INNYMI DOTYCZĄCYCH PRZYDATNOŚCI HANDLOWEJ, PRZYDATNOŚCI DO OKREŚLONEGO CELU I NIENARUSZANIA PRAW WŁASNOŚCI LUB WYNIKAJĄCYCH Z OBSŁUGI, WYKORZYSTANIA LUB PRAKTYK HANDLOWYCH.

W ŻADNYM RAZIE FIRMA CISCO ANI JEJ DOSTAWCY NIE BĘDĄ PONOSIĆ ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA ŻADNE SZKODY POŚREDNIE, SZCZEGÓLNE, WTÓRNE LUB PRZYPADKOWE, W TYM MIĘDZY INNYMI UTRATĘ ZYSKÓW LUB UTRATĘ ALBO ZNISZCZENIE DANYCH WYNIKAJĄCE Z UŻYCIA LUB BRAKU MOŻLIWOŚCI UŻYCIA NINIEJSZEGO PODRĘCZNIKA, NAWET JEŚLI FIRMA CISCO LUB JEJ DOSTAWCY ZOSTALI POINFORMOWANI O MOŻLIWOŚCI WYSTĄPIENIA TAKICH SZKÓD.

Wszelkie adresy protokołu komunikacyjnego IP oraz numery telefonów użyte w tym dokumencie nie powinny być traktowane jako adresy lub numery rzeczywiste. Wszelkie przykłady, obrazy ekranów zawierające polecenia, diagramy topologii sieci oraz inne dane zawarte w dokumencie zostały przedstawione wyłącznie w celach demonstracyjnych. Jakiekolwiek użycie rzeczywistych adresów IP lub numerów telefonów w treści demonstracyjnej jest przypadkowe i niezamierzone.

Wszystkie wydrukowane i zduplikowane kopie miękkie tego dokumentu uważane są za niekontrolowane. Aby mieć pewność, że korzystasz z najnowszej wersji, zapoznaj się z bieżącą wersją online.

Firma Cisco ma ponad 200 biur na całym świecie. Adresy i numery telefonów są podane na stronie Cisco pod adresem www.cisco.com/go/offices.

Nazwa i logo Cisco są znakami towarowymi lub zastrzeżonymi znakami towarowymi firmy Cisco i/lub jej spółek zależnych w Stanach Zjednoczonych i innych krajach. Aby wyświetlić listę znaków towarowych Cisco, przejdź do tego adresu URL: www.cisco.com/go/trademarks. Znaki towarowe innych podmiotów wymienione w tym dokumencie są własnością ich prawnych właścicieli. Użycie słowa „partner” nie oznacza stosunku partnerstwa między firmą Cisco a jakąkolwiek inną firmą. (1721R)

© 2020, 2021, 2022, 2023, 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. Wszelkie prawa zastrzeżone.

Zawartość

Zawartość 3

Konfiguracja Webex WFO 33

Zaloguj się do Webex WFO 33

Zmiana hasła 34

Wylogowywanie 36

Konfigurowanie dzierżawy 36

Konfigurowanie ACD 37

Ustawienia połączenia dla Cisco Unified Contact Center Enterprise 38

Ustawienia połączenia dla Cisco Unified Contact Center Express 42

Ustawienia połączenia dla Cisco Webex Contact Center 47

Integracja podstawowych danych konfiguracyjnych 48

Ustawienia połączenia dla Cisco Webex Contact Center 2.0 51

Ustawienia połączenia Avaya CM z Contact Center Elite 54

Ustawienia połączenia dla Avaya IP Office z ACCS 59

Ustawienia połączenia dla Five9 60

Ustawienia połączenia dla Genesys Cloud 65

Ustawienia połączenia dla programu InContact 67

Ustawienia połączenia dla ogólnych ACD 67

Ustawienia połączenia dla Amazon Connect 67

Ustawienia połączenia dla Serenova 70

Tabela najemców Serenova 71

Synchronizowanie podstawowych danych konfiguracyjnych 73

Ustawienia połączenia dla Eventide NexLog 77

Wprowadzanie metadanych 79
Ustawienia połączenia dla Twilio Flex 80
Ustawienia połączenia dla UJET 86
Konfigurowanie ustawień globalnych 87
Pobierz instalatory Smart Desktop i Webex WFO Data Server 92
Kojarzenie telefonów z agentami, grupami nagrywania i typami nagrań 93
Konfigurowanie Extension Mobility dla nagrywania sieciowego Cisco 97
Pokój standardowy Extension Mobility 97
Konfiguracja skojarzeń urządzeń 97
Jak to działa 97
Extension Mobility Cross-Cluster 98
Konfiguracja skojarzeń urządzeń 98
Jak to działa 98
Dowiedz się więcej o Webex WFO z TIP 99
Jak synchronizują się dane między znakami ACD i Webex WFO 100
Jak synchronizują się dane agenta między znakami ACD i Webex WFO 101
Jak synchronizują dane zespołu między ACD i Webex WFO 101
Synchronizowanie danych kolejki usługi 102
Konfigurowanie metody uwierzytelniania 103
Włącz uwierzytelnianie domyślne 107
Konfigurowanie uwierzytelniania SAML 108
Konfigurowanie dostawców tożsamości 108
Zarządzanie certyfikatami usługodawcy dla Webex WFO 117
Zmiana przeznaczenia identyfikatora ACD 118

Konfigurowanie zasad haseł 119
Ograniczanie dostępu do określonych adresów IP 121
IP tabeli Zakresy adresów 122
Wdrożenia lokalne 122
Konfigurowanie serwera danych 123
Konfiguracja serwera danych w środowiskach z wieloma dzierżawcami 123
Opisy pól 123
Konfigurowanie kontroli usług Cisco IP Phone 127
Ustawienia serwera danych dla Serenova ACD 129
Nawiązywanie połączenia z serwerem Active Directory 129
Informacje o konfiguracji Active Directory 132
Uwierzytelnianie 132
Synchronizować 132
Pasujący użytkownicy 133
Synchronizowanie dopasowanych użytkowników 136
Niedopasowani zsynchronizowani użytkownicy 136
Przejrzyj wyniki synchronizacji Active Directory 140
Konfigurowanie pamięci masowej 141
Konfigurowanie profilów magazynowania 142
Omówienie przestrzeni dyskowej 142
Opis profilów magazynowania 142
Opis zasad magazynowania 142
Dodawanie zewnętrznych lokalizacji przechowywania 146
Konfigurowanie ustawień archiwum QM 152

Konfigurowanie zarządzania jakością 154
Konfigurowanie ustawień globalnych QM 154
Informacje o priorytecie nagrywania ekranu 155
Konfigurowanie QM do nagrywania 156
Zarządzanie serwerami telefonii 156
Zarządzanie niestandardowymi polami metadanych 158
Cisco pola metadanych 161
Jak działają połączenia roota i uzgadnianie 165
Konfigurowanie grup telefonii 165
Konfiguracja Avaya Communication Manager 170
Ustawianie hasła urządzenia Avaya DMCC 170
Konfigurowanie Avaya SBCE do nagrywania SIPREC 172
Konfigurowanie Menedżera komunikacji Cisco Unified 177
Konfigurowanie programu Genesys 180
Dodawanie ankiet po połączeniu do kontaktów 181
Konfigurowanie dostawców ankiet online 181
Oznaczanie kontaktów do dystrybucji ankiet online 184
Konfigurowanie zarządzania pracownikami 185
Konfigurowanie kolejek usługi 185
Zarządzanie numerami katalogów 186
Zarządzanie numerami katalogów 187
Zarządzanie typami kolejek usług 187
Tworzenie, edytowanie i usuwanie typów kolejek usług 188
Zarządzanie kolejkami usług 188

Środowiska zsynchronizowane/niezsynchronizowane 188
Wirtualne kolejki usług 189
Kolejki dokładności 190
Zarządzanie grupami kolejek usług 197
Zarządzanie mapowaniami umiejętności 198
Zarządzanie grupami umiejętności 199
Zarządzanie datami zamknięcia kolejki usług 201
Kopiowanie dat zamknięcia 201
Konfigurowanie zmniejszania 202
Zarządzanie kategoriami skurczu 203
Zarządzanie tygodniami kurczenia się 204
Zarządzanie scenariuszami kurczenia się 205
Zarządzanie harmonogramami agentów 207
Integracja z systemem zarządzania zasobami ludzkimi 207
Importowanie szczegółów pliku 208
Szczegóły pliku eksportu 209
Dostosowywanie czasu publikowania harmonogramów 211
Ograniczanie możliwości edytowania harmonogramów przez przełożonego 213
Tworzenie przepływu pracy 215
Zarządzanie regułami edycji harmonogramu 215
Praca z danymi historycznymi 216
Wyświetlanie i edytowanie danych historycznych 216
Pola tabeli danych historycznych 218
Scalanie danych historycznych 219

Obliczanie dokładności wcześniejszych prognoz 220
Przechwytywanie danych historycznych 221
Importowanie danych historycznych 222
Tworzenie opisów kodów przyczyn 224
Dostosowywanie mapowań stanów przylegania 226
ACD Identyfikatory i kody przyczyn 228
Mapowanie stanu zgodności dla nieinterakcyjnych kolejek usług 228
Konfigurowanie ustawień WFM całego systemu 229
Zdefiniuj okres przechowywania WFM 233
Zarządzanie wartościami metadanych aktywności 234
Metadane aktywności – informacje 236
Przypisywanie domyślnych wartości metadanych aktywności 236
Zastępowanie domyślnych wartości metadanych 237
Konfiguracja Teleopti 237
Konfigurowanie analiz 238
Administrowanie i utrzymywanie Webex WFO 240
Monitorowanie stanu serwera danych 240
Pobieranie dzienników serwera danych 241
Konfigurowanie rozwiązania grywalizacji 243
Zbieranie danych o wydajności na potrzeby rozwiązania grywalizacjiCollect performance data for gamification 243
Konfigurowanie poziomów rozwiązania Gridification 244
Opisy pól 245
Zarządzanie kategoriami wydajności rozwiązania Managemanage gamification performance categories 245
Opisy pól 246

Konfigurowanie punktów rozwiązania Gamification 247
Opisy pól 248
Konfigurowanie wskaźników KPI 249
Audyt zmian użytkowników i systemu 251
Monitorowanie połączeń z serwerem Webex WFO 255
Monitorowanie zaplanowanego eksportu kontaktów zbiorczych 258
Konfigurowanie powiadomień 260
Typy powiadomień 262
Powiadomienia administratora dzierżawy i użytkownika 263
Usuwanie lub aktualizowanie wielu kontaktów jednocześnie 276
Zarządzanie użytkownikami 281
Jak działają licencje 281
Model licencjonowania 281
Licencjonowanie, role i uprawnienia 281
Licencje na dane 282
Webex WFO licencji dostępu 283
Licencja usługi Bot Analytics 283
Licencje aplikacji Insights 284
Nadwyżki 284
Przykłady użytkowników o wielu rolach 285
Przykład 1: Agent QM, który jest również oceniającym 285
Przykład 2: agent QM, który również używa WFM 285
Funkcje dostępne z licencjami QM i Analytics 285
Tworzenie użytkownika API 289

Importowanie i eksportowanie użytkowników 290
Nazwy stref czasowych 294
Zarządzanie wieloma użytkownikami 303
Zarządzanie profilami użytkowników 304
ACD profili użytkowników 305
Nagrywanie profili użytkowników 306
Zastępowanie profili użytkowników 306
Przykład profili użytkowników 307
Scalanie użytkowników 310
Jak działa scalanie użytkowników 312
Informacje o użytkowniku 312
Dane użytkownika 313
Zastępowanie profili użytkowników 314
Zarządzanie użytkownikami hotelingu 315
Zarządzanie rolami i uprawnieniami 315
Webex WFO licencjonowanie 316
Uprawnienia 317
Przypisywanie stron docelowych do użytkowników 391
Udzielanie użytkownikom dostępu do Eksploratora danychGive users access to Data Explorer 393
TURN wyłącz Eksploratora danych 395
Zarządzanie zespołami 396
Zespoły importu i eksportu 398
Zarządzanie grupami 400
Grupy importu i eksportu 401

Zarządzanie widokami 402

Nagrywanie i ocenianie kontaktów 407

Nagrywanie kontaktów 407

Automatyzacja przepływów pracy QM 408

Konfigurowanie reguł 413

Konfigurowanie warunków 413

Konfigurowanie akcji 415

Jak działa administrowanie przepływem pracy 416

Typy zdarzeń 416

Codzienne wydarzenia 416

Zdarzenia zakończenia interakcji 416

QM konflikty przepływu pracy 417

Instrukcje warunkowe 417

Zarządzanie zasadami przechowywania danych dla QM i Analytics 418

Konfigurowanie przekazywania etapowego 420

Konfigurowanie serwera przesyłania etapowego 422

Tworzenie miejsca przechowywania przekazywania etapowego 422

Włączanie składnika przesyłania etapowego 423

Użyj adresów IP, aby skojarzyć agentów z serwerem przekazywania etapowego 424

Używanie zespołów do kojarzenia agentów z serwerem przekazywania etapowego 424

Skojarzenie agentów z serwerem przekazywania etapowego 425 przy użyciu adresów IP i zespołów Tworzenie reguły dla przekazywania etapowego 425

Zarządzanie rejestrowanymi kontaktami 428

Eksportowanie metadanych kontaktu 430

Nagrywanie na żądanie 431
Jak działają elementy sterujące nagrywaniem 434
Zabezpieczenia nagrań 436
Wyświetlanie raportów z nagrań 436
Jak działa składnia wyszukiwania tekstowego 436
Dostosowywanie kolumn na stronie Interakcje 443
Opisy kolumn 443
Odsłuchiwanie kontaktu audio 453
O ciszy i rozmowie o wydarzeniach 456
Oglądanie zrzutu ekranu kontaktu 457
Przykłady scenariuszy kontaktu 458
Nawiasowe i przeplatane nagrania rozmów 458
Przekazanie bez konsultacji 459
Połączenia konferencyjne 459
Nadzorowana konferencja 459
Zawieszenie z połączeniem na drugiej linii 459
Przechodzenie do przodu i do tyłu w nagraniu 460
Wyświetlanie działań agenta dla kontaktu 460
Wyświetlanie danych skojarzonych z kontaktem 463
Edytowanie niestandardowych metadanych skojarzonych z kontaktem 473
Odczytywanie kontaktu e-mail 474
Odczytywanie kontaktu tekstowego 474
Odczytywanie kontaktu na czacie 474
Wyświetlanie omówienia kontaktu na czacie 476

Wyświetlanie szczegółowych informacji o sztucznej inteligencji dla kontaktu 477
Odczytywanie transkrypcji nagrania dźwiękowego 481
Wyświetlanie analizy fraz dla kontaktu 482
Wyświetlanie opinii o kontakcie 485
Sentyment połączeń 485
Sentymacja dotycząca wiadomości e-mail i kontaktów tekstowych 487
Pobieranie kontaktów na żądanie 487
Przypisywanie i udostępnianie kontaktów 488
Dostęp do kontaktów przypisanych do Ciebie (strona klasyczna) 488
Dostęp do kontaktów przypisanych do Ciebie (nowa strona) 491
Oznaczanie kontaktów do szkolenia lub działu kadr 496
Przypisywanie znaczników do kontaktu 497
Tworzenie hiperłączy do nagrań 499
Eksportowanie kontaktu 499
Zbiorcze eksportowanie kontaktów 500
Wymogi licencyjne dotyczące masowego eksportu kontaktów 503
Dane zawarte w pliku CSV zbiorczego eksportu kontaktów 504
Ocena kontaktów 511
Porady dotyczące formularzy oceny 511
Wytyczne dotyczące skutecznej oceny 511
Wskazówki dotyczące pytań z formularza oceny 512
Pytania dotyczące kluczowych wskaźników wydajności (KPI) 513
Jak oceniane są pytania dotyczące wskaźników KPI 514
Punktacja procentowa 515

Informacje o sekcjach opartych na wartościach procentowych 515
Informacje o pytaniach opartych na wartościach procentowych 515
W jaki sposób oceniane są oceny procentowe 517
Możliwe punkty 517
Zdobyte punkty 518
Wynik procentowy 519
Punktacja punktowa 519
Automatyczne przypisywanie recenzji, ocen i kalibracji (strona klasyczna) 520
Automatyczne przypisywanie ocen, kalibracji i recenzji (nowa strona) 524
Ręczne przypisywanie recenzji, ocen i kalibracji 532
Oznaczanie kontaktu do kalibracji 533
Kalibrowanie ewaluatorów 533
Raport kalibracji oceny 534
Analizowanie danych ewaluacyjnych 534
Wyświetlanie raportów z oceny 534
Konfigurowanie podpowiedzi 535
Predykcyjne wyniki promotora netto 535
Wyniki oceny predykcyjnej 536
Sprawdzone metody 537
Informacje ogólne 537
Predykcyjne wyniki promotora netto 538
Oceny predykcyjne 538
Różnice między wynikami predykcyjnymi a wynikami ręcznymi 539
Różnice między ludzkimi oceniającymi 539

Różnice w ocenianych połączeniach 539
Monitorowanie agentów w czasie rzeczywistym 540
Tworzenie kontaktu 544
Planowanie osób 546
Tworzenie harmonogramów 546
Zamknięte terminy i stałe zmiany robocze 547
Planowanie kolejności 547
Priorytet kolejki usługi 547
Informacje o procesie planowania 548
Informacje o stronie Planowanie 548
Kierownik panelu 550
Informacje o typach harmonogramów 551
Konfigurowanie harmonogramu dynamicznego 552
Zarządzanie regułami pracy harmonogramu dynamicznego 553
Zarządzanie skojarzeniami dynamicznego planowania 555
Zarządzanie dynamicznym planowaniem zdarzeń 556
Tworzenie nowego wydarzenia 556
Sprawdzanie stanu wydarzenia 559
Generowanie raportu zachęt do planowania 559
Edytowanie strony dynamicznego planowania agenta 560
Konfigurowanie dostępności dynamicznej 560
Zarządzanie dynamicznymi regułami dostępności 560
Przypisywanie reguł do agentów 561
Zarządzanie przypisanymi regułami 562

O mojej dostępności 563
Moja dostępność dla agentów 563
Moja dostępność dla administratorów, planistów i przełożonych 566
Tworzenie zmian roboczych 568
Zmiany robocze i strefy czasowe 568
Zmiany robocze i dynamiczne planowanie 569
Stałe zmiany robocze 569
Przydział pracy zmianowej 570
Zmienne zmiany robocze 570
Opis wykresu parametrów zmiany roboczej 570
Wyświetlanie przydzielonych zmian roboczych 572
Przykład rotacji zmiany roboczej 575
Zarządzanie warunkami pracy 576
Przykład 1: Warunki pracy bez nieodpłatnych działań 579
Przykład 2: Warunki pracy z nieodpłatnymi działaniami 580
Planowanie i nieopłacone działania 580
Zarządzanie profilami warunków pracy 585
Planowanie przy użyciu profili warunków pracy 585
Zarządzanie warunkami min/max godzin 586
Zmiany i harmonogramy pracy 586
Definicje czasu 587
Zagadnienia dotyczące konfiguracji harmonogramu 587
Wyjątki 588
Nakładające się zmiany robocze 588

Przypisywanie agentom warunków minimalnych/maksymalnych godzin 590
Ograniczanie liczby agentów do zaplanowania 591
Tworzenie dystrybucji 593
Wskazówki dotyczące generowania dystrybucji 594
Zarządzanie dystrybucjami 595
Generowanie dystrybucji produkcji 595
Generowanie nazwanej dystrybucji 596
Wyświetlanie dystrybucji 596
Praca z dystrybucjami 597
Tworzenie prognozy 598
O procesie prognozowania 598
Generowanie dystrybucji 598
Edytuj dystrybucję 598
Wybierz metodę prognozowania 599
Wybierz reriod referencji 599
Generowanie prognozy 599
Przejrzyj prognozę 600
Generowanie prognozy 600
Wyświetlanie prognozy 604
Praca z prognozami 604
Importowanie prognozy 605
Importowanie prognozy, gdy znana jest już liczba prognozowanych agentów 607
Importowanie prognozy w celu obliczenia liczby prognozowanych agentów 607
Wykorzystanie trendów w prognozowaniu 609

Tendencje historyczne 609
Standardowa metoda prognozowania 609
Zaawansowana metoda prognozowania 609
Oczekiwane tendencje 610
Standardowa metoda prognozowania 610
Zaawansowana metoda prognozowania 610
Efekt dnia tygodnia 610
Przykłady: Prognoza roczna przy użyciu standardowej metody prognozowania 611
Przykład 1: Dodatnia stopa wzrostu 611
Przykład 2: Zerowa stopa wzrostu 612
Przykład 3: Ujemna stopa wzrostu 612
Przykłady: Prognoza roczna z wykorzystaniem zaawansowanej metody prognozowania 613
Przykład 1: Dodatnia stopa wzrostu 613
Przykład 2: Ujemna stopa wzrostu 614
Prognozy strategiczne 615
Przykłady prognoz strategicznych 615
Zarządzanie powiązaniami dat firmy 615
Kopiowanie firmowych skojarzeń dat 615
Rozliczanie dni z nieprawidłową liczbą kontaktów 616
Wpływ na żądania dystrybucji 617
Wpływ na wnioski o prognozę 617
Ograniczenia wydarzeń specjalnych 618
Dane w podsumowaniu prognozy 619
Edytowanie rozkładów i prognoz 622

Przeciąganie punktów danych na wykresie 622
Edytowanie danych w tabeli 622
Wypełnianie pustej tabeli 623
Edytowanie sum na stronie dystrybucji 623
Edytowanie sum na stronie prognozy 623
Edytowanie sum w prognozie strategicznej 625
Kopiowanie i wklejanie danych w tabeli 625
Stosowanie współczynnika korygującego do kolumny 625
Zarządzanie działaniami w harmonogramie 626
Zarządzanie wyjątkami 626
W przypadku harmonogramów uruchamianych z przypisanymi wyjątkami 627
W przypadku zatwierdzonych wyjątków, mentoringu i wniosków o urlop 627
Tworzenie, edytowanie i usuwanie wyjątków 628
Przypisywanie wyjątku 629
Przykłady konfigurowania częstotliwości i występowania 630
Tylko raz 630
Raz w tygodniu 631
Raz w miesiącu 631
Raz w roku 631
Zarządzanie typami wyjątków 632
Zarządzanie projektami 632
Tworzenie harmonogramu 636
Dodawanie agenta do istniejącego harmonogramu 637
Generowanie harmonogramu ad hoc 638

Wyświetlanie żądań serwera od użytkowników WFM 639
Zarządzaj czasem nieobecności 640
Wysyłanie wiadomości dla agentów 640
Żądania wyszukiwania 641
Jak filtrować pola dat 642
Kryteria wyszukiwania 642
Skrzynka nadawcza 642
Praca ze skrzynką nadawczą 644
Skrzynka odbiorcza 644
Praca ze skrzynką odbiorczą 646
Skrzynka publiczna 646
Praca z pudełkiem publicznym 648
Żądania 648
Edytowanie lub usuwanie zgłoszenia 648
Poproś o wyjątek 649
Poproś o transakcję harmonogramu 651
Poproś o czas wolny 654
Wyświetlanie czasu wolnego od ogródków działkowych 659
Poproś o harmonogram oferty 659
Poproś o mentoring 662
Informacje o automatycznych zmianach żądań 664
Przypadek 1: Agent przesyła płatne żądanie, które pokrywa się z nieopłaconą aktywnością 664
Przypadek 2: Agent ma zaplanowaną pracę w żądanym czasie 664
Przypadek 3: Agent ma pracować tylko podczas części żądania 665

Wysyłanie wiadomości dla osób zatwierdzających żądania 665
Żądania wyszukiwania 666
Jak skonfigurować pola daty 667
Kryteria wyszukiwania 667
Zatwierdzanie lub odrzucanie próśb 668
Żądania wyjątków 668
Wnioski o urlop 669
Zatwierdź transakcję lub zapytanie ofertowe 671
Zatwierdź prośbę o mentoring 673
Automatyzacja obsługi żądań agentów 674
Przykład przepływu pracy 675
Zatwierdź regułę 675
Reguła odmowy 676
Reguła domyślna 676
Automatyczna odmowa i ręczna obsługa 676
Automatyczna odmowa 676
Automatyczna obsługa ręczna 678
Warunki reguły budowlanej 680
Zmienne 682
Wyświetlanie i edytowanie harmonogramów 690
Wyświetlanie harmonogramu 690
Dostosowywanie widoku harmonogramu 691
Wydrukuj swój harmonogram 693
Informacje o strefach czasowych 693

Wyświetlanie harmonogramu w innej aplikacji kalendarza 694
Subskrybowanie źródła iCal 695
Dynamiczne planowanie dla agentów 696
Ikony obsady stanowisk 698
Tworzenie własnego harmonogramu 699
Dynamiczne planowanie w ciągu dnia dla agentów 700
Zarządzanie harmonogramami agentów 703
Dostosowywanie strony Harmonogramy agentów 712
Wybór niestandardowy 713
Informacje o strefach czasowych 715
Domyślna strefa czasowa 715
Wyświetlanie strefy czasowej 715
Planowanie strefy czasowej 715
Strefa czasowa kolejki serwisowej 715
Strefy czasowe i harmonogramy agentów 716
Informacje o uwagach dotyczących aktywności 716
Sortowanie listy agentów 717
Edytowanie harmonogramów 718
Zmiany i lista przypisanych wyjątków 720
Insert działanie 720
Ostrzeżenia o konfliktach harmonogramu agenta 723
Przydziały czasu wolnego i rozważania dotyczące planu urlopu 725
Usuwanie działania 726
Edytowanie harmonogramów za pomocą przeciągania i upuszczania 726

Dodawanie i edytowanie notatek dotyczących aktywności 727
Handluj harmonogramami dwóch agentów 727
Kopiowanie działań w harmonogramie 730
Znajdź najlepszy czas na aktywność 732
Cofanie zmiany harmonogramu 736
Przeszukiwanie historii harmonogramu 737
Tabela wyników 738
Przywracanie harmonogramu 738
Przykład: przywracanie harmonogramu 738
Przykład: zachowanie podczas przywracania istniejącego harmonogramu 739
Historia harmonogramu i przywracanie – informacje 739
Zatwierdzanie lub odrzucanie zmian w harmonogramie wprowadzonych przez przełożonych 741
Zarządzanie dzisiejszym harmonogramem 742
Zaoferuj dobrowolne nadgodziny lub czas wolny 742
Przeglądania 743
Wyświetlanie istniejących zdarzeń 743
Tworzenie nowego zdarzenia dynamicznego planowania dnia bieżącego 744
Zatwierdzanie zmian w harmonogramie 747
Informacje o szufladach 749
Sprawdź zakres zatrudnienia 750
Zasięg: Widok zaplanowany 752
Interpretacja wykresu 753
Pokrycie: Widok skurczu 754
Zasięg: Widok przekierowania 756

Intraday: widok danych 757
Mapa zasięgu Multiskill 758
Wyświetlanie zgodności i zgodności agentów 760
Wyświetl szczegółowe informacje o przestrzeganiu zaleceń agenta 763
Zoptymalizuj przerwy i lunche 765
Ograniczenia optymalizacji 767
Przykłady optymalizacji 768
Wyświetlanie raportów planowania 769
Twórz długoterminowe plany 769
Oszacuj przyszłe wymagania 770
Zarządzaj zasobami strategicznymi 770
Zarządzanie planami zatrudnienia 771
Zarządzanie etapami rekrutacji 771
Analizowanie kosztów zmian w kolejce usługi 772
Zarządzanie czasem wolnym agenta 773
Zarządzanie profilami ekwiwalentów pełnego czasu pracy 773
Zarządzanie typami urlopów 774
Zarządzanie planami urlopowymi 776
Przykłady planów urlopowych 777
Przykład 1: Nakładanie się planów urlopowych bez wspólnych agentów 778
Przykład 2: Przenoszenie agentów między planami urlopowymi 779
Zarządzanie przydziałami czasu wolnego 780
Korzystanie z przydziałów czasu wolnego z wnioskami o czas wolny 780
Obliczanie przydziałów czasu wolnego z wnioskami o czas wolny 781

Wnioski o urlop z FTE lub godzinami 781
Wnioski o urlop na cały dzień 782
Kopiowanie przydziałów czasu wolnego 783
Przykład 1: Obie kolejki usług mają przydziały czasu wolnego na cały rok 783
Przykład 2: Kolejki usług mają przydziały czasu wolnego na różną liczbę miesięcy 783
Przydziały czasu wolnego i strefy czasowe 784
Raporty o czasie wolnym agenta 785
Analizowanie kontaktów, osób i procesów 786
TURN o podsumowaniu interakcji 786
TURN na temat zaawansowanego sentymentu 789
Tworzenie zadań Analytics 791
Informacje o zadaniach Analytics 807
Organizowanie danych 810
Tworzenie fraz i kategorii fraz oraz zarządzanie nimi 810
Identyfikowanie witryn i aplikacji, które mają być śledzone przez Analytics 817
Tworzenie elementów pulpitu i zarządzanie nimi 818
Konfigurowanie zdarzeń elementu pulpitu 821
Nakładające się zdarzenia 829
Użyj narzędzia Znacznik pola aplikacji 830
Identyfikowanie pól witryny, które mają być śledzone przez Analytics 832
Włącz rozszerzenie Desktop Analytics w przeglądarce 834
Omówienie paneli Analytics 835
Tworzenie zestawu danych i zarządzanie nim 837
Źródła danych 839

Filtry danych 841

Tworzenie panelu Analytics i zarządzanie nim 845

Tworzenie widżetu Analytics i zarządzanie nim 847

Wyświetlanie szczegółów widżetu 853

Powiadamianie użytkowników o niezatwierdzonym użyciu aplikacji 853

Filtrowanie danych w panelu Analytics 854

Dostosowywanie panelu Analytics 855

Pasek narzędzi Analytics 856

Pasek narzędzi Wyrównanie widżetu 858

Monitoruj koncentrację i aktywność agentów 859

Omówienie Eksploratora agentów 862

Analizowanie danych analizy biznesowej 864

Panel strony głównej 864

Tworzenie własnych raportów za pomocą Eksploratora danychCreate your own reports with Data Explorer 865

Zarządzanie listą pulpitów nawigacyjnych i raportów Eksploratora danychManage the list of Data Explorer dashboards and reports 866

Informacje o pasku narzędzi DX 866

Wyświetlanie standardowych pulpitów nawigacyjnych Eksploratora danychView the standard Data Explorer dashboards 867

Dostępne wstępnie utworzone pulpity nawigacyjne 868

QM pulpity nawigacyjne 868

WFM pulpity nawigacyjne 869

Pulpity nawigacyjne dla całego pakietu 870

Panele analityczne 871

CXI - pulpity nawigacyjne Contact Center 872

Ustawianie strony głównej 874
Kopiowanie raportu lub pulpitu nawigacyjnego 875
Udostępnianie raportów i pulpitów nawigacyjnych 875
Konfigurowanie dostarczania raportów pocztą e-mail 877
Zarządzanie dostarczaniem raportów pocztą e-mail 879
Oznaczanie raportów i pulpitów nawigacyjnych rolami 881
Przeszukuj przeglądarkę zasobów według znaczników 882
Eksportowanie raportu 883
Tworzenie raportu 883
Utwórz pytanie 884
Tworzenie nowego raportu 885
Wybierz miarę 885
Wybierz grupę 887
Ustawianie filtru 887
Filtrowanie usuniętych rekordów prognoz, zgodności i harmonogramu agentów 895
Tworzenie miary niestandardowej 896
Przykład miary niestandardowej 898
Konfigurowanie wyglądu miary 902
Informacje o atrybutach zawartości 905
Przykład 1: Liczby od 20 do 200 powinny być pogrubione i niebieskie 906
Przykład 2: Numery oznaczone kolorami jako niskie, średnie lub wysokie 907
Przykład 3: Zachowywanie formatowania pól czasu podczas eksportowania raportu 908
Składnia atrybutu zawartości 909
Słowa kluczowe 910

Dodatkowe zagadnienia dotyczące składni 913
Atrybuty zawartości dla wszystkich typów danych 913
Atrybuty zawartości tekstowych typów danych 914
Atrybuty zawartości liczbowych typów danych 916
Atrybuty zawartości dla typów danych data/godzina 922
Atrybuty zawartości dla typów danych podobnych do logicznych 922
Tworzenie widoku 923
Dostępne typy widoków 923
Opcje stylizacji 932
Oś X 933
Oś Y (podstawowa, wtórna, 3 i 4) 934
Konfigurowanie domyślnego sortowania raportu 946
Sortowanie danych 946
Zamawianie kategorii 947
Ustawianie wyjątku 947
Tworzenie pulpitu nawigacyjnego 947
Informacje o kontrolce pulpitu nawigacyjnego 948
Dodawanie panelu 949
Dodawanie panelu widżetów 950
Dostosowywanie widżetu Eksploratora danych 950
Dostępne widżety QM 953
Widżet Postęp celu kontaktu 954
Widżet Sumy kontaktów 954
Widżet Bieżące najlepsze wyniki 955

Widżet Średnie oceny 955
Widżet Zakresy oceny 955
Widżet Wynik grywalizacji 955
Widżet Ostatnie wykonane evals 956
Widżet Ostatnie oceny 957
Widżet Rejestrowanie ankiet 957
Dostępne widżety WFM 957
Widżet Wolumen połączeń agenta 958
Widżet Połączenia agenta na godzinę 959
Widżet Procenty agentów 959
Widżet Rozkład czasu agenta 959
Widżet Sumy czasu agenta 960
Mój widżet harmonogramu 961
Widżet zgodności w czasie rzeczywistym 962
Widżet Wydajność kolejki serwisowej 962
Dodawanie parametru 963
Filtrowanie usuniętych rekordów 963
Konfigurowanie kluczowych wskaźników przedsiębiorstwa 964
Właściwości wskaźnika KPI 965
Skonfiguruj ustawienia 966
Wdrażanie raportów 967
Dostępne miary KPI 967
Raporty standardowe 968
Uruchamianie standardowego raportu QM lub WFM 968

QM raporty standardowe 970

Ocena punktowa agenta 975

Wykres trendu agenta 978

Szczegóły kontaktu 980

Postęp celu kontaktu 982

Wykres sum kontaktów 983

Kalibracja ewaluacyjna 983

Wyniki oceny 985

Wykres sum ocen 987

Wydajność ewaluatora 989

Wykres średnich jakości 991

Wyniki pytań 991

Dostęp do interakcji przez kontakt 993

Dostęp użytkownika do interakcji 994

Ocenia wszystkie dane 996

Wyniki sekcji 998

Ankiety Wszystkie dane 999

Wyniki formularza ankiety Stan

systemu 1000 Stan

nagrywania użytkownika 1001

Raport

y standardowe 1002 WFM

Interw

ał agenta 1003 1005

Nadgodziny agenta ..... Karta raportu agenta 1008 1008

Harmonogram agenta dziennie 1013
Harmonogram agentów tygodniowo 1014
Interwał kolejki usługi agenta 1014
Procent zadań agenta 1016
Produktywność agentów i zespołów 1018
— przypisany wyjątek 1024
Planowanie budżetowe 1025
Planowanie obiektów (sprzęt) ..... Plan zatrudnienia 1025
..... Kolejka usługi z interwałem 1026 1027
Wydajność dziennie ..... Interwał wydajności 1031 1034
Interwał agenta kolejki usługi 1037
Harmonogram kolejki usług według agenta 1038
Harmonogram kolejki usług według interwałów ..... Analiza budżetu przesunięcia 1039 1041
Planowanie personelu ..... Interwał agenta zespołu 1042
..... Interwał drużynowy 1043 1045
godzin zadań harmonogramu zespołu 1048
Status urlopowy 1049

Konfiguracja Webex WFO

Użyj tych sekcji w Webex WFO, aby określić, w jaki sposób Webex WFO łączy się z ACD i pamięcią masową oraz w jaki sposób aplikacje Webex WFO wchodzą w interakcje z pracownikami.

Zaloguj się do Webex WFO

Strona logowania umożliwia zalogowanie się przy użyciu poświadczeń Webex WFO. Istnieją trzy typy poświadczeń, których można użyć, w zależności od sposobu skonfigurowania uwierzytelniania w systemie:

- Webex WFO domyślne poświadczenia
- Poświadczenia Active Directory systemu Windows
- Poświadczenia logowania jednokrotnego (Security Assertion Markup Language lub SAML)

UWAGA Administratorzy mogą logować się przy użyciu swoich poświadczeń Webex WFO, nawet jeśli uwierzytelnianie Webex WFO zostało wyłączone i dozwolone jest tylko uwierzytelnianie SAML. Dzięki temu mogą
W razie potrzeby skonfiguruj uwierzytelnianie SAML.

W poniższej tabeli opisano pola na stronie logowania.

Pole	Opis
Język	Wybierz język używany w interfejsie Webex WFO. Wybrany język jest używany w całej witrynie i jest zachowywany z sesji na sesję dla nazwy użytkownika. Jeśli zmienisz wybór języka, musisz się wylogować i zalogować ponownie do Webex WFO, aby wybór języka został zmieniony w całej witrynie.
Nazwa użytkownika	Nazwa użytkownika. Jest to nazwa użytkownika przypisana przez administratora lub nazwa użytkownika Active Directory systemu Windows. Użyj swojego adresu e-mail, jeśli otrzymałeś powiadomienie, aby zalogować się za pomocą

Pole	Opis
	adres e-mail.
Domena	Domena Active Directory. To pole jest wyświetlane tylko w systemach, w których jest używany ciąg Active Directory. Wybierz domenę powiązaną z nazwą użytkownika i hasłem Active Directory.
Hasło	Twoje hasło. Jest to hasło pierwotnie przypisane przez administratora lub hasło Active Directory systemu Windows. To pole nie jest wymagane, jeśli logujesz się za pomocą logowania jednokrotnego.
Zapomniałeś hasła?	Zresetuj hasło.

Zaloguj się przy użyciu poświadczeń Webex WFO lub Windows (Active Directory)

1. Wprowadź nazwę użytkownika i hasło.
2. Kliknij przycisk **Log In (Zaloguj się)**.

Zaloguj się przy użyciu logowania jednokrotnegoLog in using single sign on

1. Wprowadź swoją nazwę użytkownika i kliknij opcję **Single Sign On (Logowanie jednokrotne)**. Nastąpi przekierowanie na stronę logowania dostawcy tożsamości.
2. Wprowadź dane logowania do dostawcy tożsamości. Nastąpi przekierowanie z powrotem do Webex WFO .

> **UWAGA** Konto zostanie zablokowane, jeśli przekroczona zostanie liczba nieudanych prób logowania określona przez administratora. Jeśli Twoje konto jest zablokowane, nie możesz zalogować się przy użyciu Webex
> Poświadczenia WFO lub logowanie jednokrotne do momentu odblokowania konta przez administratora lub zresetowania hasła.

Jeśli zapomnisz hasła lub konto jest zablokowane, możesz je zresetować.

Resetowanie hasła

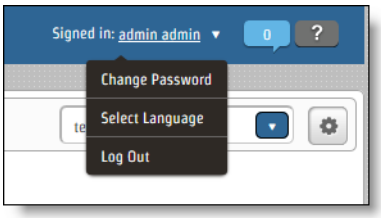
1. Kliknij Nie pamiętasz hasła? na stronie logowania.
2. Wprowadź swój adres e-mail, kliknij opcję Resetowanie hasła pocztą e-mail i postępuj zgodnie z instrukcjami. Na Twoje konto e-mail zostanie wysłana wiadomość e-mail z instrukcjami, jak zresetować hasło.

Zmiana hasła

Hasło można zmienić w dowolnym momencie.

Zmień hasło

1. W prawym górnym rogu strony kliknij strzałkę listy rozwijanej po prawej stronie nazwy użytkownika i wybierz opcję **Zmień hasło**.



2. W oknie dialogowym Zmienianie hasła wpisz bieżące hasło, nowe hasło i nowe hasło, aby je potwierdzić. Siła hasła jest wyświetlana podczas wprowadzania hasła.

   Hasło musi spełniać minimalne wymagania, aby można było zapisać dobre lub silne hasło.

3. Kliknij przycisk **Zmień hasło**.

Wymagania dotyczące złożoności hasła

Poniższe reguły mają zastosowanie podczas tworzenia lub edytowania użytkownika albo zmiany lub resetowania hasła.

Te reguły mają zastosowanie tylko wtedy, gdy skonfigurujesz hasło kontrolowane przez Webex WFO. Jeśli użytkownik wprowadzi hasło do systemu zewnętrznego, który nie jest kontrolowany przez Webex WFO, Webex WFO nie sprawdzi poprawności hasła (na przykład konfiguracja ACD).

UWAGA: Użytkownika można utworzyć bez hasła (ręcznie lub automatycznie za pomocą synchronizacji ACD). Użytkownik bez hasła nie może się zalogować. Użytkownik musi użyć łącza "Nie pamiętam hasła" i skonfigurować
hasło.

- Hasła nie mogą zawierać spacji (spacji).
- Hasła muszą składać się z co najmniej ośmiu znaków. Administrator może zwiększyć minimalną długość na stronie Zasady haseł w module Zarządzanie aplikacjami.
- Hasła muszą zawierać znaki z trzech z następujących czterech kategorii:

Kategoria	Opis
Wielkie litery	A–Z Wielkie litery Unicode:

Kategoria	Opis
	http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Małe litery	A–Z Małe litery znaków Unicode: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Numbers	0–9
Znaki specjalne	W haśle bazy danych dzierżawy dozwolone są następujące znaki: ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | W pozostałych hasłach dozwolone są następujące znaki: ! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ ` { | } ~

Wylogowywanie

Aby wylogować się z Webex WFO, najedź kursorem myszy na swoją nazwę użytkownika w prawym górnym rogu strony i kliknij Wyloguj. Spowoduje to powrót do strony logowania.

Aby całkowicie zamknąć Webex WFO, zamknij przeglądarkę.

Konfigurowanie dzierżawy

Konfigurowanie dzierżawy obejmuje następujące elementy:

- Skonfiguruj aspekty systemu, które mają zastosowanie do wszystkich użytkowników i aplikacji.
- Synchronizuj dane agenta, zespołu i kolejki usług z ACD.
- Wybierz i skonfiguruj metodę uwierzytelniania, aby zweryfikować tożsamość każdego, kto chce połączyć się z Webex WFO.
- Skonfiguruj zasady haseł użytkownika, aby spełniały wymagania organizacji dotyczące zabezpieczeń.
- Zwiększ bezpieczeństwo dzierżawy, kontrolując (lub "umieszczając na białej liście"), z których adresów IP użytkownicy mogą uzyskiwać dostęp do Webex WFO.
- Skonfiguruj funkcje serwera danych na podstawie położenia geograficznego centrum kontaktów.
- Połącz się z serwerem Active Directory (AD) w swoim środowisku w celu uwierzytelniania użytkownika, synchronizacji lub obu tych elementów.

Konfigurowanie ACD

Strona Konfiguracja ACD umożliwia skonfigurowanie połączenia między Webex WFO a co najmniej jednym ACD. Po pomyślnej synchronizacji ACD nie można go usunąć z Webex WFO.

Wymagania wstępne

- Masz uprawnienie Administrowanie konfiguracją ACD (zobacz Zarządzanie rolami i uprawnieniami).
- Usługa Serwer danych jest instalowana na serwerze z dostępem do systemu Webex WFO przed przetestowaniem połączenia ACD.

> **UWAGA** Plik instalacyjny usługi serwera danych znajduje się na stronie Pliki do pobrania (patrz Pobieranie instalatorów programu Smart Desktop i Webex WFO Data Server).
> Jeśli dane
> Usługa serwera nie jest zainstalowana Podczas testowania połączenia zostanie wyświetlony następujący komunikat o błędzie: "Błąd: sprawdź, czy usługa zbierania jest uruchomiona".

Lokalizacja strony

Zarządzanie aplikacjami > Globalna konfiguracja systemu > > Konfiguracja ACD

Procedury

Dodaj ACD

1. Wybierz dzierżawę.
2. Kliknij przycisk **Dodaj**. Zostanie otwarte okno dialogowe Szczegóły ACD.
3. Wybierz typ ACD z **listy rozwijanej Wybierz ACD** .
4. Wprowadź nazwę ACD w **polu Nazwa** .
5. Kliknij przycisk **OK.** Okno dialogowe ACD Szczegóły zostanie zamknięte, a opcje konfiguracji zostaną wyświetlone na stronie Konfiguracja ACD.
6. Skonfiguruj ACD, wypełniając pola. Zobacz poniższe linki, aby uzyskać instrukcje dotyczące ACD.
   - Ustawienia połączenia dla Amazon Connect
   - Ustawienia połączenia dla Cisco Unified Contact Center Enterprise
   - Ustawienia połączenia dla Cisco Unified Contact Center Express

- Ustawienia połączenia dla Cisco Webex Contact Center
- Ustawienia połączenia dla Cisco Webex Contact Center 2.0
- Ustawienia połączenia dla Avaya CM z Contact Center Elite
- Ustawienia połączenia dla Avaya IP Office z ACCS
- Ustawienia połączenia dla Five9
- Ustawienia połączenia dla programu InContact
- Ustawienia połączenia dla ogólnych ACD
- Ustawienia połączenia dla Microsoft Dynamics 365 Customer Service
- Ustawienia połączenia dla Serenova
- Ustawienia połączenia dla Eventide NexLog
- Ustawienia połączenia dla Twilio Flex
- Ustawienia połączenia dla UJET

7. Kliknij przycisk **Testuj połączenie** , aby upewnić się, że wpisy są poprawne, a Webex WFO jest połączony z ACD.
8. Po pomyślnym przetestowaniu połączenia kliknij przycisk **Zapisz**.

Usuwanie lub modyfikowanie ACD

- Aby usunąć ACD, zaznacz ACD, kliknij przycisk **Usuń**, a następnie kliknij przycisk **Tak**.
- Aby zmodyfikować ACD, wybierz ACD, edytuj pola zgodnie z potrzebami i kliknij przycisk **Zapisz**.
- Aby zmienić nazwę ACD, zaznacz ACD, kliknij przycisk **Edytuj**, zmień nazwę w **polu Nazwa** , kliknij przycisk **OK** i kliknij przycisk **Zapisz**.

Ustawienia połączenia dla Cisco Unified Contact Center Enterprise

Poniższe pola są wyświetlane, jeśli wybrany ACD to Cisco Unified Contact Center Enterprise.

> **UWAGA: Jeśli** agenci w Unified CCE ACD nie są skonfigurowani do używania wybranej grupy umiejętności jako domyślnej grupy umiejętności, automatycznie należą do domyślnej grupy umiejętności ACD. Dane historyczne
> Nie jest przechwytywana dla domyślnej grupy umiejętności ACD, ale jest przeznaczona dla określonych domyślnych grup umiejętności. W rezultacie czas agentów nie jest poprawnie przypisany do kolejki usług, którą obsługują w Webex WFO. Ustaw wybraną grupę umiejętności ACD, którą agent obsługuje głównie jako domyślną grupę umiejętności, aby poprawnie raportować swoją produktywność. Należy pamiętać, że jeśli obsługują połączenia z innych kolejek usługi, ich czas może nie być poprawnie przypisany do odpowiedniej kolejki usługi.

Sekcja	Opis
Historyczny interwał raportowania	Interwał raportowania danych historycznych skonfigurowany w systemie Unified CCE. Jeśli ACD jest skonfigurowany na 15-minutowy interwał, musisz wybrać opcję 15-minutową, aby upewnić się, że Webex WFO jest zgodny z ACD i że wszystkie dane są importowane do Webex WFO. Jeśli interwały raportowania nie są zgodne, historyczne dane ACD nie zostaną poprawnie przechwycone.
ACD Filtrowanie	Użyj filtru ACD, aby ograniczyć liczbę użytkowników synchronizowanych z ACD. Dla Można na przykład skonfigurować filtr nazw zespołów, który umożliwia synchronizowanie użytkowników należących do zespołu pasującego do określonego wzorca nazewnictwa. Można skonfigurować wiele filtrów ACD. **WAŻNY** Jeśli wybierzesz **tylko nazwę** usługi z listy rozwijanej Typ prefiksu, żadne zespoły ani agenci nie będą synchronizowani. Wszystkie zespoły lub agenci już zsynchronizowani są dezaktywowani. Jeśli filtr używa nazwy **usługi z** listy rozwijanej Typ prefiksu, wszystkie wcześniej zsynchronizowane kolejki usługi pozostaną aktywne, nawet jeśli nie zostaną przechwycone przez zmieniony filtr. **NUTA** Jeśli wybierzesz **tylko nazwę** zespołu w polu **Typ prefiksu** Listy rozwijanej, powiązane kolejki usług są nadal synchronizowane. Jeśli zmienisz filtr, który używa **nazwy zespołu z** listy rozwijanej Typ **prefiksu, wszyscy agenci lub zespoły, które nie są już przechwytywane przez filtr, zostaną** dezaktywowane.
Konfiguracja IP	Służy do pobierania danych historycznych. HDS Primary IP Address or Hostname (Nazwa hosta) — adres IP lub nazwa hosta podstawowego historycznego serwera bazy danych (HDS). Adres pomocniczego IP HDS lub nazwa hosta — (opcjonalnie) Adres IP lub nazwa hosta pomocniczego historycznego serwera bazy danych.

Adres IP podstawowej AWDB lub nazwa hosta — adres IP lub host

Sekcja	Opis

Sekcja	Opis
	nazwa podstawowego serwera bazy danych administracyjnej stacji roboczej (AWDB). Adres pomocniczego IP AWDB lub nazwa hosta — (opcjonalnie) Adres IP lub nazwa hosta pomocniczego administracyjnego serwera bazy danych stacji roboczej. Instancja Unified CC — nazwa instancji serwera Microsoft SQL bazy danych Unified CCE.
Uwierzytelnianie	Służy do pobierania danych historycznych. Wybierz metodę uwierzytelniania Logowanie do bazy danych wykorzystuje: NT — po wybraniu opcji Uwierzytelnianie NT zostaną wyświetlone następujące pola: ▪ Nazwa użytkownika ▪ Hasło ▪ Domena ▪ Peripheral ID (Identyfikator urządzenia peryferyjnego) — identyfikator urządzenia peryferyjnego ICM dla systemu. SQL — po wybraniu opcji SQL Uwierzytelnianie zostaną wyświetlone następujące pola: ▪ SQL Użytkownik — nazwa logowania użytkownika Webex WFO SQL. ▪ Hasło — hasło użytkownika Webex WFO SQL. ▪ Peripheral ID (Identyfikator urządzenia peryferyjnego) — identyfikator urządzenia peryferyjnego ICM dla systemu.
CTI Serwery	Służy do pobierania danych agenta w czasie rzeczywistym. Podstawowy adres CTI IP lub nazwa hosta — adres IP lub nazwa hosta podstawowego serwera CTI skojarzonego z systemem. Podstawowy port CTI — port podstawowego serwera CTI skojarzonego z systemem. Pomocniczy adres CTI IP lub nazwa hosta — adres IP lub host

Sekcja	Opis
	Nazwa pomocniczego serwera CTI skojarzonego z systemem. Pomocniczy port CTI — port pomocniczego serwera CTI skojarzonego z systemem.
Działów	Nazwa przedsiębiorstwa — nazwa działu lub działów według Nazwa przedsiębiorstwa. Nazwa przedsiębiorstwa reprezentuje dzierżawę w Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS).

CDR Konfiguracja uzgadniania	(Tylko do odczytu) CDR (rekord szczegółów połączenia) Podstawa — folder na serwerze danych, w którym serwer danych importuje pliki CDR z Unified CCE ACD i wysyła je do Webex WFO.
	
	Webex WFO tworzy katalog z podkatalogiem specyficznym dla ACD, który zawiera katalogi cdrBase i uploadDir, gdy funkcja Ustawienia uzgadniania regionalnych serwerów danych jest włączona na serwerze danych, a Unified CCE ACD jest przypisany do tej funkcji. Podstawowa ścieżka katalogu wprowadzona wraz z unikatowym identyfikatorem ACD jest wyświetlana pod polem. Tworzone są następujące podkatalogi:
	
	▪ Katalog specyficzny dla ACD — nazwa tego katalogu zawiera unikatowy numer identyfikacyjny serwera ACD. Ponieważ użytkownicy mogą skonfigurować wiele serwerów ACD do korzystania z tego samego katalogu, folder z unikalnym identyfikatorem jest potrzebny, aby upewnić się, że pliki CDR są przesyłane do właściwego ACD. Katalog specyficzny dla ACD zawiera następujące katalogi:
	
	  ▪ cdrdir — serwer danych umieszcza przychodzące rekordy CDR z serwera rozliczeniowego Unified CM w tym folderze.
	  Podczas konfigurowania serwera aplikacji rozliczeniowej Unified CM należy użyć następującej nazwy parametru Directory Path: /CDR/
	
	  ▪ CdrFailures

Sekcja	Opis
	▪ uploaddir — serwer danych umieszcza uzgodnione dane CDR i Unified CCE w tym folderze do momentu przesłania danych. ▪ UploadFailures (Błędy przesyłania) **UWAGA To** pole jest używane tylko do celów zarządzania jakością.
Interwał synchronizacji	Interwał (minuty) — długość przedziału czasu, w którym wartość ACD wynosi zsynchronizowane z serwerem danych. Tak często serwer danych próbuje zsynchronizować użytkownika, zespół i kolejkę usługi z Webex WFO.
Ustawienia przechwytywania	ACD Opóźnienie przechwytywania — wybierz czas oczekiwania WFM przed pobraniem statystyk ACD po zakończeniu interwału. Domyślne opóźnienie wynosi 15 minut. Włącz ponowne przechwytywanie danych — zaznacz to pole wyboru, aby przechwycić cały poprzedni dzień. Jeśli agent rutynowo obsługuje połączenia, które trwają dłużej niż maksymalne domyślne opóźnienie, można zdecydować się na ponowne przechwycenie całych danych z poprzedniego dnia od północy do północy. Odzyskane dane zastępują to, co zostało przechwycone w ciągu dnia. Gwarantuje to, że statystyki są poprawne, a dane dla bardzo długich połączeń znajdują się we właściwych odstępach czasu. Czas ponownego przechwytywania — wybierz czas, o którym mają zostać ponownie pobrane dane z poprzedniego dnia z ACD. Wartość domyślna to 03:00.

Ustawienia połączenia dla Cisco Unified Contact Center Express

Jeśli jako ACD zostanie wybrana Cisco Unified Contact Center Express, zostaną wyświetlone następujące pola.

Sekcja	Opis
ACD Filtrowanie	Użyj filtru ACD, aby ograniczyć liczbę użytkowników, którzy są synchronizowani z ACD. Dla Można na przykład skonfigurować filtr nazw zespołów, który umożliwia synchronizowanie użytkowników należących do zespołu pasującego do określonego wzorca nazewnictwa. Można skonfigurować wiele filtrów

Sekcja	Opis
	ACD.

Sekcja	Opis
	WAŻNY Jeśli wybierzesz **tylko nazwę** usługi z listy rozwijanej Typ prefiksu, żadne zespoły ani agenci nie będą synchronizowani. Wszystkie zespoły lub agenci już zsynchronizowani są dezaktywowani. Jeśli filtr używa nazwy **usługi z** listy rozwijanej Typ prefiksu, wszystkie wcześniej zsynchronizowane kolejki usługi pozostaną aktywne, nawet jeśli nie zostaną przechwycone przez zmieniony filtr. **NUTA** Jeśli wybierzesz **tylko nazwę** zespołu w polu **Typ prefiksu** Listy rozwijanej, powiązane kolejki usług są nadal synchronizowane. Jeśli zmienisz filtr, który używa **nazwy zespołu z** listy rozwijanej Typ **prefiksu, wszyscy agenci lub zespoły, które nie są już przechwytywane przez filtr, zostaną** dezaktywowane.
Konfiguracja IP	Adres IP podstawowej lub nazwa hosta — adres IP lub nazwa hosta Podstawowy serwer Unified CCX. Nazwa wystąpienia podstawowego — nazwa podstawowej bazy danych instancji bazy danych Unified CCX. Adres IP pomocniczego lub nazwa hosta — adres IP lub nazwa hosta pomocniczego serwera Unified CCX. Nazwa wystąpienia pomocniczego — nazwa pomocniczej bazy danych wystąpienia bazy danych Unified CCX. Nazwy wystąpienia podstawowego i pomocniczego mają następujący format: <nazwa hosta>_uccx Gdzie nazwa hosta jest nazwą serwera bazy danych Unified CCX. **WAŻNY** Pola IP Konfiguracja należy wypełnić dla następujących funkcji:

Sekcja	Opis
	▪ WFM — przechwytywanie i synchronizacja danych historycznych ▪ QM — Uzgadnianie i synchronizacja
Uwierzytelnianie	Nazwa użytkownika — nazwa użytkownika raportującego historię w Unified CCX. ▪ Wpisz **uccxhruser**. Jest to użytkownik raportowania historycznego znaleziony w Unified CCX Administration > Tools > Password Management. Hasło — hasło ustawione w Unified CCX dla użytkownika raportującego historycznie. **WAŻNE: Przed** zmianą hasła należy pamiętać, że inne aplikacje również mogą korzystać z tego konta. Ustawienia regionalne klienta — ustawienia regionalne klienta skonfigurowane w Unified CCX. Ustawienia regionalne dla języka angielskiego (USA) są wyświetlane domyślnie w tym polu. Jeśli ustawienia regionalne klienta zostały zmienione w Unified CCX, należy je również zmienić ręcznie w tym miejscu. Ustawienia regionalne serwera — ustawienia regionalne serwera skonfigurowane w Unified CCX. Ustawienia regionalne dla języka angielskiego (USA) są wyświetlane domyślnie w tym polu. Jeśli ustawienia regionalne serwera zostały zmienione w Unified CCX, należy je również zmienić ręcznie w tym miejscu. **WAŻNE** Pola Uwierzytelnianie należy wypełnić dla wszystkich funkcji QM i WFM.
CTI Serwery	Podstawowy adres CTI IP lub nazwa hosta — adres IP lub host Nazwa podstawowego serwera CTI skojarzonego z systemem. Podstawowy port CTI — port podstawowego serwera CTI skojarzonego z systemem. Pomocniczy CTI IP Adres lub nazwa hosta — adres IP lub nazwa hosta pomocniczego serwera CTI skojarzonego z systemem.

Sekcja	Opis
	Pomocniczy port CTI — port pomocniczego serwera CTI skojarzonego z systemem. **WAŻNE Należy** wypełnić pola CTI Servers (Serwery) dla WFM Real-Time Adherence.
CDR Konfiguracja uzgadniania	Webex WFO tworzy katalog z podkatalogiem specyficznym dla ACD, który zawiera katalogi cdrBase i uploadDir, gdy funkcja Ustawienia uzgadniania regionalnych serwerów danych jest włączona na serwerze danych, a ACD jest przypisana do tej funkcji. Podstawowa ścieżka katalogu wprowadzona wraz z unikatowym identyfikatorem ACD są wyświetlane poniżej pola. Nazwa katalogu specyficznego dla ACD zawiera unikatowy numer identyfikacyjny serwera ACD. Ponieważ użytkownicy mogą skonfigurować wiele serwerów ACD do korzystania z tego samego katalogu, potrzebny jest folder z unikalnym identyfikatorem, aby upewnić się, że pliki CDR są przesyłane do poprawnego ACD. Katalog specyficzny dla ACD zawiera katalogi cdrBase i uploadDir. (tylko do odczytu) CDR Base — ścieżka do połączenia Unified CCX Katalog rekordów szczegółów (CDR). Podana ścieżka musi być lokalna dla serwera danych. Ścieżki UNC nie są obsługiwane. Na przykład: cdrBase Webex WFO tworzy katalog z podkatalogiem specyficznym dla ACD, który zawiera katalogi cdrBase i uploadDir, gdy funkcja Ustawienia uzgadniania regionalnych serwerów danych jest włączona na serwerze danych, a Unified CCX ACD jest przypisany do tej funkcji. Spowoduje to wygenerowanie następującej ścieżki do katalogu podstawowego: C:\CDR\<ACD_ID>

Sekcja	Opis
	Katalog CDR — ścieżka do katalogu CDR (Call Detail Record). To tutaj znajdują się przychodzące rekordy CDR z usługi rozliczeniowej Unified CM. Podana ścieżka musi być lokalna dla serwera danych. Podczas konfigurowania serwera aplikacji rozliczeniowej Unified CM w parametrze ścieżka katalogu należy użyć następującej nazwy: /CDR/. Ścieżki UNC nie są obsługiwane. Na przykład: cdrDirectory Upload Directory (Prześlij katalog) — ścieżka do katalogu przesyłania. W tym miejscu pogodzone dane CDR i Unified CCE lub Unified CCX znajdują się do momentu przesłania. Podana ścieżka musi być lokalna dla serwera danych. Ścieżki UNC nie są obsługiwane. Na przykład: uploadDir **WAŻNE Należy** wypełnić pola CDR Konfiguracja uzgodnienia dla QM Reconciliation.
Interwał synchronizacji	Interwał (minuty) — długość przedziału czasu, w którym ACD jest synchronizowany z serwerem danych.
Ustawienia przechwytywania	ACD Opóźnienie przechwytywania — wybierz czas oczekiwania WFM przed pobraniem statystyk ACD po zakończeniu interwału. Domyślne opóźnienie wynosi 15 minut. Włącz ponowne przechwytywanie danych — zaznacz to pole wyboru, aby ponownie pobrać dane z całego poprzedniego dnia. Jeśli rutynowo obsługujesz połączenia, które trwają dłużej niż maksymalne domyślne opóźnienie, możesz zdecydować się na ponowne przechwycenie całych danych z poprzedniego dnia od północy do północy. Odzyskane dane zastępują to, co zostało przechwycone w ciągu dnia. Gwarantuje to, że statystyki są poprawne, a dane dla bardzo długich połączeń znajdują się we właściwych odstępach czasu.

Sekcja	Opis
	Czas ponownego przechwytywania — wybierz czas, o którym mają zostać ponownie pobrane dane z poprzedniego dnia z ACD. Wartość domyślna to 03:00. **WAŻNE** : Należy wypełnić pola Ustawienia przechwytywania dla WFM Przechwytywanie danych historycznych.

Ustawienia połączenia dla Cisco Webex Contact Center

UWAGA Webex WFO obecnie odnosi się do Cisco Webex Contact Center (CWCC) jako Cisco Customer Journey Platform (CJP).

Jeśli jako ACD zostanie wybrana **Cisco Customer Journey Platform** , zostaną wyświetlone następujące pola.

Sekcja	Opis
ACD Filtrowanie	**UWAGA** : Ta integracja nie obsługuje funkcji filtrowania ACD. Użyj filtru ACD, aby ograniczyć liczbę użytkowników, którzy są synchronizowani z ACD. Można na przykład skonfigurować filtr nazw zespołów, który umożliwia synchronizowanie użytkowników należących do zespołu pasującego do określonego wzorca nazewnictwa. Można skonfigurować wiele filtrów ACD.
Cisco Customer Journey Platform API	Cisco Customer Journey Platform API URL — ścieżka do CWCC API. Dołącz pełny adres URL. **PRZYKŁAD#** https://rest-sbxa.ccone.net/aws/api Cisco Customer Journey Platform Media API URL — ścieżka do CWCC Media API. Dołącz pełny adres URL. **PRZYKŁAD#** https://rd-sbxa.ccone.net/cri/get-decrypted-recording Nazwa użytkownika — nazwa użytkownika z dostępem do CWCC API i CWCC Media API. API Key — żądający API klucz dla CWCC API i CWCC Media API.

Sekcja	Opis
	Cisco Webex Contact Center 1.0 — Zaznacz to pole wyboru, aby włączyć żądania API specyficzne dla Webex Contact Center 1.0 lub nowszego. Cisco Identyfikator dzierżawy — wprowadź alfanumeryczny identyfikator konta dzierżawy Webex Contact Center.
Interwał synchronizacji	Interwał (minuty) — długość przedziału czasu, w którym ACD jest synchronizowany z serwerem danych.
Ustawienia przechwytywania	ACD Opóźnienie przechwytywania — czas oczekiwania WFM przed Pobieranie statystyk ACD po zakończeniu przerwy. Domyślne opóźnienie wynosi 120 minut. Dane historyczne z CWCC mogą być niedostępne przez maksymalnie 120 minut po zakończeniu interwału. **UWAGA** Włącz ponowne przechwytywanie danych — zaznacz to pole wyboru, aby ponownie pobrać dane z całego poprzedniego dnia. Jeśli rutynowo obsługujesz połączenia, które trwają dłużej niż maksymalne domyślne opóźnienie, możesz zdecydować się na ponowne przechwycenie całych danych z poprzedniego dnia od północy do północy. Odzyskane dane zastępują to, co zostało przechwycone w ciągu dnia. Gwarantuje to, że statystyki są poprawne, a dane dla bardzo długich połączeń znajdują się we właściwych odstępach czasu. Czas ponownego pobrania — wprowadź czas ponownego pobrania danych z ACD z poprzedniego dnia.
Włączanie komunikatów RTE do nagrywania ekranu	Umożliwia Smart Desktop nagrywanie ekranów połączeń zarejestrowanych przez CWCC.

Integracja podstawowych danych konfiguracyjnych

Webex WFO synchronizuje następujące podstawowe dane konfiguracyjne z odpowiednikami od CWCC do trzech żądań API.

Sekcja	Opis

Gdy Webex WFO importuje nowego użytkownika z CWCC, tworzy nowego użytkownika Webex WFO, który ma profil użytkownika CWCC.

Gdy ktoś zmieni dane użytkownika w CWCC, usługa synchronizacji wykryje to i wprowadzi kilka zmian w Webex WFO. W poniższej tabeli podsumowano te zmiany.

UWAGA Użytkownicy ze stanem Nieaktywny w CWCC nie są importowani, dopóki nie zostaną przywróceni.

Zmiana w CWCC	Wynikowa zmiana w Webex WFO
Zostanie dodany nowy użytkownik	Zostanie dodany nowy użytkownik. W szczególności usługa synchronizacji: ▪ Stosuje imię i nazwisko użytkownika CWCC do imienia i nazwiska użytkownika Webex WFO. ▪ Stosuje identyfikator TID CWCC użytkownika do identyfikatora ACD użytkownika Webex WFO. ▪ Ustawia daty rozpoczęcia Webex WFO dla firmy i działu na datę przeprowadzenia synchronizacji. ▪ Przypisuje użytkownika Webex WFO do domyślnego zespołu. **UWAGA** Webex WFO nie zachowuje relacji między użytkownikami i zespołami CWCC. Zobacz Zespoły. ▪ Jeśli użytkownik CWCC ma włączone centrum kontaktowe, przypisuje domyślną rolę agenta użytkownikowi Webex WFO. Żadne inne role Webex WFO nie są synchronizowane z CWCC. **UWAGA:** Jeśli usuniesz rolę agenta użytkownikowi Webex WFO, który jest synchronizowany z użytkownikiem CWCC, który jest kontakt- Center włączony, rola agenta zostanie przypisana ponownie przy następnej synchronizacji Webex WFO z CWCC.
Imię lub nazwisko użytkownika zostanie zmienione	Imię lub nazwisko użytkownika zostanie zmienione.
Użytkownik został usunięty	Użytkownik jest dezaktywowany.

Teams

Webex WFO synchronizuje się z zespołami CWCC dowolnego typu (opartymi na pojemności lub agentami), o ile są one aktywne. Nie zachowuje relacji między użytkownikami CWCC a zespołami CWCC. Musisz ręcznie ponownie przypisać użytkowników do zespołów w Webex WFO.

Gdy dane zespołu zostaną zmienione w CWCC, usługa synchronizacji wykryje to i wprowadzi kilka zmian w Webex WFO. W poniższej tabeli podsumowano te zmiany.

Zmiana w CWCC	Wynikowa zmiana w Webex WFO
Dodano nowy zespół	Zostanie dodany nowy zespół o tej samej nazwie. Ta nazwa jest tylko do odczytu.
Zmieniono nazwę zespołu	Nazwa zespołu zostanie zmieniona.
Nowy użytkownik jest dodawany do zespołu	Bez zmian. Webex WFO nie zachowuje relacji między użytkownikami CWCC a zespołami CWCC.
Użytkownik został usunięty z zespołu	Bez zmian. Webex WFO nie zachowuje relacji między użytkownikami CWCC a zespołami CWCC.
Zespół został usunięty	Bez zmian.

Możesz tworzyć nowe zespoły w Webex WFO i przypisywać do nich użytkowników, ale te nowe zespoły nie są dodawane do CWCC.

Użytkownik Webex WFO może należeć tylko do jednego zespołu.

Kolejki serwisowe

Webex WFO synchronizuje następujące punkty wejścia/kolejki z CWCC z kolejkami usługi:

- Kolejki
- Kolejki poł. wychodzących

Gdy dane kolejki lub kolejki wybierania numerów zostaną zmienione w CWCC, usługa synchronizacji wykryje je i wprowadzi kilka zmian w Webex WFO. W poniższej tabeli podsumowano te zmiany.

Zmiana w CWCC	Wynikowa zmiana w Webex WFO
Dodano nową kolejkę	Najpierw dodawana jest nowa kolejka usług. W szczególności usługa synchronizacji wykonuje następujące czynności:

Zmiana w CWCC	Wynikowa zmiana w Webex WFO
	▪ Stosuje nazwę kolejki CWCC do nazwy kolejki usługi Webex WFO ▪ Stosuje identyfikator TID kolejki do identyfikatora kolejki usługi Webex WFO ▪ (Tylko do odczytu) Nadaje kolejce usługi Webex WFO typ kolejki usługi Voice [Interactive] ▪ (Tylko do odczytu) Nadaje kolejce usługi Webex WFO źródło ACD z CWCC Po drugie, dodano nowe mapowanie umiejętności. W szczególności usługa synchronizacji wykonuje następujące czynności: ▪ Stosuje nazwę kolejki CWCC do nazwy mapowania umiejętności ▪ Przypisuje kolejkę usługi Webex WFO skojarzoną z kolejką CWCC do mapowania umiejętności i nadaje jej priorytet 1
Zmiana nazwy kolejki	Stosuje nową nazwę kolejki CWCC do usługi Webex WFO Tylko nazwa kolejki. Webex WFO nie stosuje nowej nazwy kolejki CWCC do skojarzonego mapowania umiejętności Webex WFO.
Kolejka została usunięta	Bez zmian. Ani kolejka usług, ani mapowanie umiejętności nie są Usunięte.

Ustawienia połączenia dla Cisco Webex Contact Center 2.0

Poniższe pola zostaną wyświetlone, jeśli jako ACD wybierzesz Cisco Webex Contact Center 2.0.

Pole	Opis
Nazwa pliku ACD	Unikalna nazwa ACD.
Nazwa użytkownika	Twoja nazwa użytkownika Cisco Webex Contact Center. Jest to adres e-mail użytkownika powiązany z poświadczeniami administracyjnymi w Cisco Webex Contact Center.
API URL	Pełny podstawowy adres URL Cisco Webex Contact Center API, wraz z identyfikatorem protokołu.

Pole	Opis
Identyfikator dzierżawy	Alfanumeryczny identyfikator konta dzierżawy Cisco Webex Contact Center.
Produkty włączone - Zarządzanie jakością	Zarządzanie jakością zostało zakupione jako produkt Webex WFO. Webex WFO oferuje wsparcie dla systemów omnichannel Webex Contact Center 2.0. Obsługiwane są kanały głosowe Webex Contact Center 2.0, czat i SMS. Oznacza to, że nagrania rozmów, transkrypcje SMS i transkrypcje czatów mogą być przetwarzane na Webex WFO.
Głos	Włącza kanały głosowe Webex Contact Center 2.0.
Cyfrowy (czat, SMS, e-mail, społecznościowy)	Włącza kanały cyfrowe Webex Contact Center 2.0 (czat, SMS).
Mapowanie metadanych metadanych	(Opcjonalnie) Umożliwia mapowanie metadanych CWCC na niestandardowe etykiety W Webex WFO. Zobacz Synchronizowanie metadanych z Webex WFO , aby uzyskać więcej informacji. Wartości metadanych CWCC są synchronizowane z kontaktami CWCC w Webex WFO. Wartości metadanych CWCC są mapowane na etykiety metadanych utworzone w Menedżerze metadanych (dostępnym pod adresem Zarządzanie aplikacjami > QM > QM Konfiguracja > Menedżer metadanych). Po pomyślnym zmapowaniu metadane mogą być używane do dodawania różnych informacji śledzonych do kontaktu w Webex WFO. Pola metadanych można znaleźć w panelu Szczegóły na stronie Odtwarzacz multimedialny (Interakcje > otwierania kontaktu). Pole metadanych można wyświetlać, edytować lub usuwać z systemu.
Interwał synchronizacji (minuty)	Wskazuje, jak często (w minutach) mają być synchronizowane użytkownicy, zespoły i kolejki usług w Webex WFO z ich odpowiednikami w Cisco Webex Contact Center. Aby uzyskać więcej informacji na temat synchronizacji z Webex Contact Center, zobacz Core Configuration Data.
Opóźnienie przechwytywania (minuty)	Ustawia czas oczekiwania WFM na zaimportowanie statystyk ACD po zakończeniu przedziału czasu.
Włącz ponowne przechwytywanie danych	(Opcjonalnie) Zaznacz to pole wyboru, jeśli chcesz ponownie pobrać

Pole	Opis
	cały poprzedni dzień
Włączanie komunikatów RTE do nagrywania ekranu	(Opcjonalnie) Umożliwia nagrywanie ekranów agentów CWCC, którzy są skonfigurowani do nagrywania ekranu w Webex WFO. Aby uzyskać więcej informacji na temat nagrywania ekranu, zobacz QM Data.
Mapowanie języka metadanych	**UWAGA** Ta sekcja jest dostępna tylko dla wdrożeń w chmurze. Ta sekcja jest wyświetlana po wybraniu opcji **Digital (Cyfrowe**) w **sekcji Products Enabled (Produkty włączone**). Tutaj możesz ustawić niestandardowe metadane, które przypisują język kontaktowi tekstowemu, takim jak e-mail lub wiadomość czatu. Dostępne opcje metadanych pochodzą z **sekcji Mapowanie** metadanych. Webex WFO używa języka kontaktu tekstowego do wyszukiwania wyników podczas korzystania z filtru wyszukiwania tekstowego na stronie Interakcje. Webex WFO przypisuje język kontaktowi tekstowemu, używając następujących informacji w następującej kolejności: A. Język, który jest już przypisany do kontaktu podczas importowania do Webex WFO. B. Język przypisany do skonfigurowanego tutaj niestandardowego pola metadanych (sekcja Mapowanie języka metadanych). C. Język rezerwowy skonfigurowany w **sekcji Rezerwowy język** tekstowy poniżej. D. Język domyślny (angielski).
Rezerwowy język tekstowy	**UWAGA** Ta sekcja jest dostępna tylko dla wdrożeń w chmurze. Ta sekcja jest wyświetlana po wybraniu opcji **Digital (Cyfrowe**) w **sekcji Products Enabled (Produkty włączone**). Wybierz język, który ma zostać przypisany do kontaktów tekstowych, jeśli nie mają one skojarzonego języka podczas importowania do Webex WFO i nie mają wartości metadanych zdefiniowanej w **sekcji Mapowanie** języka metadanych powyżej. Formuła Webex WFO używa języka kontaktu tekstowego do wyszukiwania wyników podczas korzystania z filtru Wyszukiwanie

tekstowe na stronie Interakcje.

Pole	Opis
	Webex WFO przypisuje język kontaktowi tekstowemu, używając następujących informacji w następującej kolejności: A. Język, który jest już przypisany do kontaktu podczas importowania do Webex WFO. B. Język przypisany do niestandardowego pola metadanych skonfigurowanego w **sekcji Mapowanie** języka metadanych powyżej. C. Skonfigurowany tutaj język rezerwowy (sekcja Rezerwowy język tekstowy). D. Język domyślny (angielski).
Adres URL autoryzacji	**UWAGA** Ta sekcja jest wyświetlana tylko podczas edytowania istniejącego elementu ACD. Nie jest on wyświetlany po utworzeniu nowego ACD. Serwery danych Webex WFO łączą się z Webex Contact Center w celu uzyskania tokenu dostępu co dwanaście godzin. Jeśli wystąpi niepowodzenie odświeżania tokenu, proces OAuth zostanie przerwany. Skonfigurowanie tego ustawienia umożliwia systemowi przywrócenie uwierzytelniania OAuth w przypadku niepowodzenia odświeżania tokenu przez maksymalnie sześćdziesiąt dni. Niepowodzenie odświeżania tokenu może wystąpić z kilku powodów, takich jak następujące. ▪ Zmiana adresu e-mail konta administratora. ▪ Dezaktywacja konta w Active Directory. ▪ Zmiana hasła w Active Directory. ▪ Przechodzenie z synchronizacji Active Directory na logowanie jednokrotne na koncie Cisco. ▪ Zmiana domen.

Ustawienia połączenia dla Avaya CM z Contact Center Elite

Wymagania wstępne

Następujące konfiguracje są wymagane dla Webex WFO QM w celu uzgodnienia połączeń z systemem Avaya.

- Włącz specjalną aplikację: SA8702 - CDR Ulepszenia dla sieci. Skontaktuj się z autoryzowanym przedstawicielem konta Avaya, aby uzyskać licencję. Ta funkcja powoduje, że identyfikator UCID podąża za połączeniem.
- Włącz specjalną aplikację: SA8201 - Czas rozpoczęcia i 4-cyfrowy rok CDR Pola niestandardowe.
- Logowanie Avaya CM z dostępem CDR.
- CDR skonfigurowany do zapisywania rekordów CDR na dysku.
- Magistrale skonfigurowane do generowania rekordów CDR.
- Poszczególne numery wewnętrzne skonfigurowane do generowania rekordów CDR, Intra-switch CDR. Podział połączeń musi być włączony, aby mieć dokładne czasy dla stron, które przerwały połączenie wielostronne. Jeśli nie, godziny zakończenia są rejestrowane jako godzina zakończenia połączenia, czyli wtedy, gdy wszystkie strony wycofały się z połączenia.
- Następujące parametry CDR muszą być skonfigurowane w systemie Avaya.
    - UCID
    - godzina rozpoczęcia
    - Godzina zakończenia
    - Data-rozpoczęcie(4) lub Data-Rozpoczęcie(4D)
    - data końcowa(4) lub data końcowa (4d)
    - sec-dur
    - wybierany-numer
    - numer-połączenia
    - In-crt-ID

      WAŻNE: Ten parametr należy ustawić jako trzy znaki. Jeśli ten parametr jest inny niż trzy znaki, połączenia nie zostaną uzgodnione.
    - out-crt-id

      WAŻNE: Ten parametr należy ustawić jako trzy znaki. Jeśli ten parametr jest inny niż trzy znaki, połączenia nie zostaną uzgodnione.
    - wrócić
    - wysuwu linii

Lokalizacja strony

Application Management > Global > System Configuration > ACD Configuration (>Konfiguracja #) wybierz Avaya CM z Contact Center Elite jako ACD

Poniższe pola zostaną wyświetlone po wybraniu Avaya CM z Contact Center Elite jako ACD.

Pole	Opis
ACD Filtrowanie ACD.	Użyj filtru ACD, aby ograniczyć liczbę użytkowników, którzy są synchronizowani z Można na przykład skonfigurować filtr nazw zespołów, który umożliwia synchronizowanie użytkowników należących do zespołu pasującego do określonego wzorca nazewnictwa. Można skonfigurować wiele filtrów ACD.
Avaya CM z konfiguracją Contact Center Elite	SMS Adres URL serwera — adres URL serwera SMS. **WAŻNE** To pole należy wypełnić dla synchronizacji QM i WFM.
Avaya Informacje o menedżerze komunikacji	Adres IP menedżera komunikacji — Avaya IP adres lub nazwa hosta Menedżera komunikacji. Logowanie menedżera komunikacji — nazwa użytkownika z dostępem do bazy danych Avaya. Hasło menedżera komunikacji — hasło użytkownika z dostępem do bazy danych Avaya. Prefiks wirtualnego rozszerzenia — prefiks używany do identyfikowania stacji wirtualnych w Avaya CM. Webex WFO synchronizuje każdą stację, której nazwa zaczyna się od tego prefiksu, jako wirtualne urządzenie rozszerzające. **PRZYKŁAD** Nazwy wszystkich stacji wirtualnych w Avaya CM zaczynają się od "DMCC" i chcesz zsynchronizować te stacje z Webex WFO jako wirtualne urządzenia rozszerzające. W polu Virtual Extension Prefix (Prefiks rozszerzenia wirtualnego) wpisz **DMCC.** Jeśli nie chcesz synchronizować żadnych stacji jako wirtualnych urządzeń rozszerzeń, pozostaw pole Prefiks wirtualnego rozszerzenia puste.

Pole	Opis
	CMS ACD ID — identyfikator CMS ACD. Format nazwy agenta — wybierz metodę analizowania nazw agentów podczas synchronizacji ACD. **WAŻNY** Pola Avaya Informacje menedżera komunikacji należy wypełnić dla następujących funkcji: ▪ WFM — Synchronizacja ▪ QM — synchronizacja i Avaya synchronizacja danych
Port czasu rzeczywistego (RTA)	Numer portu Avaya RTA. **WAŻNE** Należy wypełnić pole Port w czasie rzeczywistym (RTA), aby uzyskać WFM czasu rzeczywistego.
Interwał synchronizacji	Interwał (minuty) — określa, jak często (w minutach) występuje ACD zsynchronizowane z serwerem danych.
Avaya Konfiguracja GIS	Katalog — wprowadź ścieżkę katalogu, z którego serwer danych chce zaimportować dane Avaya GIS. **UWAGA** Niezależnie od wprowadzonej ścieżki, Webex WFO utworzy podfolder o nazwie zgodnej z nazwą Twojej firmy. Numer portu Avaya RTA. **WAŻNE** Aby przechwytywać dane historyczne WFM, należy wypełnić pola Avaya Konfiguracja GIS.
Avaya Konfiguracja połączenia systemu zarządzania połączeniami (CMS)	Adres serwera CMS — nazwa hosta lub adres IP serwera CMS. Nazwa użytkownika CMS — nazwa użytkownika konta używanego do uzyskiwania dostępu do danych CMS. Hasło CMS — hasło do konta używanego do uzyskiwania dostępu

Pole	Opis
	Dane CMS. Strefa czasowa operacji CMS — strefa czasowa, w której są zgłaszane dane CMS. **WAŻNE** Aby synchronizacja danych Avaya QM ACD była zgodna z #, należy wypełnić pola Konfiguracja połączenia CMS.
CDR Konfiguracja połączenia	Format daty CDR — format daty CDR. CDR Gathering Method — Metoda używana do zbierania Avaya CDR: ▪ FTP (domyślnie) ▪ Przesyłanie strumieniowe (Reliable Session Protocol) CDR Adres serwera — IP adres serwera Avaya CM CDR. CDR Nazwa użytkownika dostępu — nazwa użytkownika konta używanego do uzyskiwania dostępu do danych na serwerze Avaya CM CDR. CDR Access Password — hasło do konta używanego do uzyskiwania dostępu do danych na serwerze Avaya CM CDR. CDR Streaming Port — port, na którym można nasłuchiwać Avaya CDR. CDR Strefa czasowa operacji — strefa czasowa serwera Avaya CM CDR. Przechowywanie danych (dni) — liczba dni przechowywania danych na serwerze Avaya CM CDR. **WAŻNE** Należy wypełnić pola CDR Konfiguracja połączenia dla uzgadniania QM i rejestrowania bramy.
CDR Układ parametrów	Układ struktury danych dla serwera Avaya CM CDR. **NAJLEPSZA PRAKTYKA** Skopiuj drugą stronę konfiguracji CDR

Pole	Opis
	w tym polu.

Ustawienia połączenia dla Avaya IP Office z ACCS

Poniższe pola są wyświetlane, jeśli Avaya IP Office z ACCS jako ACD.

Pole	Opis
ACD Filtrowanie ACD.	Użyj filtru ACD, aby ograniczyć liczbę użytkowników, którzy są synchronizowani z Można na przykład skonfigurować filtr nazw zespołów, który umożliwia synchronizowanie użytkowników należących do zespołu pasującego do określonego wzorca nazewnictwa. Można skonfigurować wiele filtrów ACD.
Avaya IP Office z konfiguracją ACCS	Adres IP serwera — adres IP serwera ACCS. Port serwera — numer portu serwera ACCS. Nazwa użytkownika logowania — nazwa użytkownika z dostępem do bazy danych ACCS. Hasło — hasło użytkownika z dostępem do bazy danych ACCS.
Interwał synchronizacji	Interwał (minuty) — długość przedziału czasu, w którym ACD jest synchronizowany z serwerem danych.
Ustawienia przechwytywania	ACD Opóźnienie przechwytywania — wybierz czas oczekiwania WFM przed pobraniem statystyk ACD po zakończeniu interwału. Domyślne opóźnienie wynosi 15 minut. Włącz ponowne przechwytywanie danych — zaznacz to pole wyboru, aby ponownie pobrać dane z całego poprzedniego dnia. Jeśli rutynowo obsługujesz połączenia, które trwają dłużej niż maksymalne domyślne opóźnienie, możesz zdecydować się na ponowne przechwycenie całych danych z poprzedniego dnia od północy do północy. Odzyskane dane zastępują to, co zostało przechwycone w ciągu dnia. Gwarantuje to, że statystyki są poprawne i że dane dla bardzo

Pole	Opis
	Liczba długich połączeń odbywa się w prawidłowym przedziale czasu. Czas ponownego przechwytywania — wprowadź czas ponownego pobrania danych z ACD z poprzedniego dnia. Wartość domyślna to 03:00.

Ustawienia połączenia dla Five9

Przed skonfigurowaniem ustawień połączenia dla Five9 należy zalogować się do Five9 i utworzyć nowy folder w Raportach niestandardowych. Następnie należy skonfigurować pięć niestandardowych raportów Five9 do przechwytywania danych historycznych i zapisać każdy z nich w tym folderze.

Administratorzy systemu mogą skonfigurować Webex WFO do importowania nagrań rozmów z VCC Five9 lub do nagrywania rozmów za pomocą Smart Desktop. Jeśli Webex WFO zaimportuje nagrania połączeń z konsoli VCC Five9, każdy segment przekazanego połączenia zostanie zaimportowany jako osobny kontakt, który zostanie połączony z innymi segmentami za pomocą skojarzonego identyfikatora kontaktu.

Opisy pól

Następujące pola zostaną wyświetlone, jeśli wybierzesz Five9 jako ACD.

ACD Filtrowanie

Użyj filtru ACD, aby ograniczyć liczbę użytkowników, którzy są synchronizowani z ACD. Można na przykład skonfigurować filtr nazw zespołów, który umożliwia synchronizowanie użytkowników należących do zespołu pasującego do określonego wzorca nazewnictwa. Można skonfigurować wiele filtrów ACD.

Five9 Usługi internetowe API

Pole	Opis
Obsługa administracyjna	Ścieżka do witryny Admin Web Services API. Domyślną ścieżką jest ścieżka następujący: https://api.five9.com/wsadmin/v9_ 5/AdminWebService
Kwalifikowana nazwa usługi administracyjnej	Kwalifikowana nazwa Admin Web Services API. Nazwa domyślna jest następująca: https://service.admin.ws.five9.com

Pole	Opis
Usługa nadzorcy	Ścieżka do usług sieci Web przełożonego API. Domyślna ścieżka to Następujący: https://api.five9.com/wssupervisor/v9_5/SupervisorWebService
Kwalifikowana nazwa usługi przełożonego	Kwalifikowana nazwa usług sieci Web przełożonego API. Nazwa domyślna jest następująca: http://service.supervisor.ws.five9.com/ Nazwa użytkownika — nazwa logowania administratora usług sieci Web API. Aby żądanie getUsersInfo API zwracało innych użytkowników, którym przypisano rolę administratora, użytkownik musi mieć przypisane uprawnienia pełnego administratora do ról Tab w aplikacji Five9. **UWAGA** Dla serwera danych potrzebna jest dedykowana nazwa użytkownika i hasło. Jeśli użytkownik próbuje zalogować się do telefonu programowego lub Przy użyciu tych poświadczeń użytkownik zostanie wyrzucony, gdy Admin Web Services API użyje tych poświadczeń do uwierzytelniania na serwerze danych.
Nazwa użytkownika	Nazwa użytkownika, który może uzyskiwać dostęp do administracyjnych usług sieci Web API.
Hasło	Hasło użytkownika, który może uzyskać dostęp do Admin Web Services API. **UWAGA** (tylko administratorzy systemu) Pole Hasło jest puste, nawet jeśli administrator dzierżawy wprowadził hasło dla Admin Web Service API. Jeśli wprowadzisz hasło, zastąpisz wszystkie istniejące hasła dzierżawy.
Identyfikator domeny	(Tylko wiadomości RTE) (Tylko administratorzy systemu) Pięć9 identyfikator domeny.

Pole	Opis
Wykryj domenę	(Tylko wiadomości RTE) (Tylko administratorzy systemu) Przycisk automatyczne pobieranie identyfikatora domeny Five9. Aby ten przycisk działał, musisz użyć Five9 Web Services API wersja 9.5.
Identyfikator zmiennej połączenia Five9	(Tylko administratorzy systemu) Numer zmiennej dla Five9 CallId wymagany przez Smart Desktop do nagrywania połączeń. ▪ W przypadku najemców w USA i Kanadzie ta wartość jest znajdowana domyślnie. Pole może pozostać puste. ▪ W przypadku dzierżawców spoza USA i Kanady należy wprowadzić wartość.

Interwał synchronizacji

Pole	Opis
Interwał (minuty)	Długość przedziału czasu, w którym znak ACD jest synchronizowany z Serwer danych.

Przechwytywanie danych historycznych

Pole	Opis
Folder raportu	Nazwa folderu Five9 utworzonego w celu przechowywania tych pięciu niestandardowe raporty Five9 wymagane do przechwytywania danych historycznych.
ACD Raport liczby umiejętności kolejki	Nazwa niestandardowego raportu Five9 utworzonego dla tego pola.
ACD Raport Czas trwania umiejętności kolejki	Nazwa niestandardowego raportu Five9 utworzonego dla tego pola.
ACD Raport Czas trwania agenta kolejki	Nazwa niestandardowego raportu Five9 utworzonego dla tego pola.
ACD Raport liczby agentów w kolejce	

Nazwa niestandardowego raportu Five9	utworzonego dla tego pola.

Pole	Opis

Pole	Opis
Raport Czas trwania agenta	Nazwa niestandardowego raportu Five9 utworzonego dla tego pola.

Pobieranie multimediów (tylko dla administratorów systemu)

Pole	Opis
Wybierz region	Region zasobnika S3, w którym aplikacja Five9 zapisuje połączenie Nagrania. Jeśli użyjesz bieżącej ścieżki z Five9, ten region to Zachodnie stany USA (Kalifornia Północna).
Łyżka S3	Adres URL zasobnika S3, w którym aplikacja Five9 zapisuje nagrania połączeń. Obecnie ta ścieżka jest następująca: http://s3gwfive9.com
Klucz dostępu IAM	Identyfikator klucza dostępu dla Twojego
konta AWS. Jestem Tajny Klucz AWS.	Tajny klucz dostępu do Twojego konta
Folder multimediów	Nazwa folderu, w którym Five9 zapisuje nagrania rozmów dla Wybrana dzierżawa. Aby uzyskać nazwę tego folderu, skontaktuj się z działem obsługi klienta Five9. PRZYKŁAD D123/połączenie

Ustawienia przechwytywania

Pole	Opis
ACD Opóźnienie przechwytywania	Wybierz czas, przez jaki WFM czeka przed wyciągnięciem ACD Statystyki po upływie określonego czasu kończą się. Wartość domyślna to 15 minut.
Okres sprawozdawczy dla danych	Czas (w minutach), przez który żądasz danych od Five9. Dłuższe okresy raportowania danych skutkują mniejszą liczbą żądań przy większej ilości danych. Zbyt długie interwały powodują zwracanie dużych ilości danych. Czas wprowadzania musi wynosić 30 –

Pole	Opis
	1 440 minut. Five9 ogranicza liczbę żądań rekordów, które można składać dziennie, i ogranicza liczbę rekordów na raport do 10 000. Jeden agent reprezentuje jeden rekord na okres raportowania danych. Należy dostosować rozmiar okresu raportowania danych, aby zrównoważyć liczbę żądań i rozmiar wynikowego pliku raportu. **PRZYKŁAD** Jeśli dzierżawca ma okres raportowania danych wynoszący 60 minut, może zebrać 416 jednogodzinnych okresów (10 000 ÷ 24). Jeśli ikona Dzierżawca ma jedną grupę umiejętności z 10 agentami, będzie miał dane przez 41 dni. Gdyby miał 10 grup umiejętności, miałby dane przez 4 dni.
Włącz ponowne przechwytywanie danych	Zaznacz to pole wyboru, aby odzyskać dane z całego poprzedniego dzień. Jeśli rutynowo obsługujesz połączenia, które trwają dłużej niż maksymalne domyślne opóźnienie, możesz zdecydować się na ponowne przechwycenie całych danych z poprzedniego dnia od północy do północy. Odzyskane dane zastępują to, co zostało przechwycone w ciągu dnia. Gwarantuje to, że statystyki są poprawne, a dane dla bardzo długich połączeń znajdują się we właściwych odstępach czasu.
Czas ponownego odzyskania	Wprowadź godzinę ponownego pobrania danych z poprzedniego dnia z ACD. Wartość domyślna to 03:00.

Ustawienia wiadomości (tylko dla administratorów systemu)

Pole	Opis
Komunikaty RTE	Architektura nagrywania połączeń to przesyłanie wiadomości o zdarzeniach w czasie rzeczywistym. Spuścizna Architektura nagrywania rozmów jest oparta na przeglądarce.

Ustawienia połączenia dla Genesys Cloud

Strona konfiguracji Genesys Cloud ACD umożliwia administratorowi dzierżawy tworzenie, edytowanie lub usuwanie Genesys Cloud ACD. Skonfigurowanie Genesys Cloud jako ACD w Webex WFO łączy dwa systemy na zapleczu, umożliwiając w ten sposób przepływ danych z Genesys Cloud do Webex WFO. Poniższe pola zostaną wyświetlone, jeśli wybierzesz Genesys Cloud jako ACD.

Pole	**Opis**
Edytuj genesys ACD	Edytuj istniejącą chmurę Genesys ACD.
Stwórz Genesys ACD	Utwórz nową chmurę Genesys
Usuń Genesys ACD	Usuń istniejącą chmurę Genesys Cloud
Nazwa ACD	
Nazwa	Nazwa Twojej chmury Genesys ACD.
Konfiguracja Genesys ACD	
Identyfikator	Identyfikator generowany podczas tworzenia klienta Genesys
Klucz tajny klienta	Klucz tajny generowany podczas tworzenia protokołu OAuth Genesys Cloud
Adres URL hosta	Nazwa domeny klienta Genesys Cloud.
Konfiguracja Calabrio	
Calabrio API Nazwa użytkownika	Nazwa użytkownika konta usługi Webex WFO. To konto usługi to także Nazywane kontem administratora dzierżawy lub kontem użytkownika API. Jest to wymagane do przekazywania danych do właściwej dzierżawy. To konto musi zostać utworzone przez administratora systemu, a konto znajduje się w systemie dzierżawy. To konto administratora dzierżawy również musi mieć odpowiednie uprawnienia do przekazywania danych. Skontaktuj się z pomocą techniczną Cisco, aby uzyskać pomoc przy tworzeniu tego konta administratora dzierżawy. Aby uzyskać więcej informacji, zobacz Tworzenie użytkownikaAPI i Zarządzanie rolami i uprawnieniami .

Pole	Opis
Calabrio API Hasło użytkownika	Hasło konta usługi Webex WFO.
Kolejki Genesys	
Dodaj	Identyfikator kolejki Genesys Cloud, z której chcesz zaimportować połączenia. Należy dodać co najmniej jedną kolejkę.
Mapowanie metadanych	
Dodawanie mapowania	W tej sekcji można określić, które wartości metadanych Genesys Cloud Są synchronizowane z kontaktami Genesys Cloud w Webex WFO. Wartości metadanych Genesys Cloud są mapowane na etykiety metadanych utworzone w Menedżerze metadanych (znajdującym się w sekcji Zarządzanie aplikacjami > QM > QM Configuration > Menedżer metadanych). Pola metadanych należy najpierw utworzyć w Menedżerze metadanych w Webex WFO (aby uzyskać więcej informacji, zobacz Zarządzanie polami metadanych). Postępuj zgodnie z procedurą Synchronizuj metadane Genesys Cloud z Webex WFO w Przewodniku integracji RingCentral Engage, aby zmapować metadane Genesys Cloud. Po zmapowaniu metadanych Genesys Cloud może on dodać różne śledzone informacje do kontaktu w Webex WFO. Pola metadanych można znaleźć w panelu Szczegóły w odtwarzaczu multimedialnym (Interakcje > otwierania kontaktu). Pole metadanych można wyświetlać, edytować lub usuwać z systemu.
Włączanie komunikatów RTE do nagrywania ekranu	
Włączanie komunikatów RTE do nagrywania ekranu	(Opcjonalnie) Umożliwia nagrywanie ekranów użytkowników Genesys Cloud, którzy są skonfigurowani do nagrywania ekranu w Webex WFO. Zobacz Nagrywanie ekranu, aby uzyskać więcej informacji. **UWAGA** Zaznaczenie tego pola wyboru jest wymagane do działania nagrywania ekranu i nagrywania ekranu, wstrzymywania i wznawiania.

Ustawienia połączenia dla programu InContact

Webex WFO synchronizuje się z programem InContact w celu pobrania danych użytkowników, zespołów i umiejętności. Dane te są przechowywane w programie InContact. Jeśli którykolwiek z nich zostanie zmieniony w Webex WFO, zmiany te nie zostaną zsynchronizowane z powrotem do programu InContact.

Po wybraniu pola InContact jako ACD zostaną wyświetlone następujące pola.

WAŻNE: Te pola należy wypełnić dla wszystkich funkcji QM i klasycznych WFM.

Pole	Opis
Nazwa dostawcy	Nazwa dostawcy podana przez program
InContact. Nazwa aplikacji	Nazwa aplikacji podana przez program
InContact.	**UWAGA** Aplikacja musi zawierać następujący zakres API: AdminAPI, RealtimeDataAPI i raportowanie API.
Identyfikator aplikacji	Identyfikator aplikacji dostarczony przez program InContact.
Nazwa użytkownika	Nazwa użytkownika skonfigurowana w programie InContact.
Hasło	Twoje hasło skonfigurowane w programie InContact.

Ustawienia połączenia dla ogólnych ACD

Można dodać jeden lub więcej ogólnych ACD. Dodanie ogólnego ACD powoduje automatyczne utworzenie identyfikatora serwera ACD, który jest używany jako źródło danych historycznych w importowanym pliku CSV (więcej informacji można znaleźć *w przewodniku Webex WFO Data Import Reference Guide*).

UWAGA Identyfikator serwera ACD jest widoczny dopiero po opuszczeniu i ponownym otwarciu strony.

Ustawienia połączenia dla Amazon Connect

Poniższe pola pojawiają się, jeśli wybrany ACD to Amazon Connect.

Sekcja	Opis
ACD Filtrowanie	(Opcjonalnie) Filtr ACD ogranicza liczbę użytkowników synchronizowanych z Amazon Connect. Można na przykład skonfigurować filtr nazw zespołów, który umożliwia synchronizację użytkowników należących do zespołu pasującego do określonego wzorca nazewnictwa. Można skonfigurować wiele filtrów ACD. **NUTA**

Sekcja	Opis
	Zespoły w Amazon Connect są zorganizowane w hierarchii, która może mieć do pięciu poziomów. W tej hierarchii zespoły niższego poziomu są zagnieżdżone w zespołach wyższego poziomu: I. Główny zespół A. Pierwszy podzespół B. Drugi podzespół To, których agentów przechwytuje filtr, zależy od poziomu hierarchii, na którym filtrujesz. Jeśli filtrujesz w zespole wyższego poziomu, nie tylko przechwytujesz agentów w tym zespole wyższego poziomu. Przechwytujesz również każdego agenta w każdym zespole, który jest pod nim zagnieżdżony. Na przykład, jeśli filtrujesz na poziomie pierwszego podzespołu, przechwytujesz tylko agentów z tego zespołu. Jeśli jednak filtrujesz na poziomie Zespołu głównego, przechwytujesz zarówno agentów w zespole głównym, jak i agentów w pierwszym i drugim podzespole.
Interwał synchronizacji	Interwał (minuty) — długość przedziału, w którym Webex WFO sprawdza folder Raport logowania/wylogowania w zasobniku S3 dla raportu logowania/wylogowania. Folder raportu logowania — ścieżka do folderu w zasobniku S3 zawierającego raport logowania/wylogowania, który służy do synchronizacji Amazon Connect z Webex WFO. Wyklucz prefiks zasobnika S3 po wprowadzeniu tej ścieżki. Zobacz Integracja podstawowych danych konfiguracyjnych Amazon Connect.
Amazon Connect	Wybierz Region — region instancji Amazon Connect. S3 Bucket — adres URL zasobnika S3, którego instancja Amazon Connect używa do przechowywania danych i jako miejsce docelowe strumieniowania danych. Zobacz Konfigurowanie zasobnika S3 dla instancji Amazon Connect. Jestem kluczem dostępu — identyfikator klucza dostępu użytkownika Jestem przypisany do zasady przyznającej dostęp do odczytu, zapisu i usuwania zasobnika S3 używanego przez Webex WFO. Tajny klucz IAM — tajny klucz dostępu użytkownika Jestem przypisany do zasady

przyznającej dostęp do odczytu, zapisu i usuwania zasobnika S3 używanego przez Webex WFO.

Sekcja	Opis
Przechwytywanie danych historycznych	Folder S3 raportu historii usługi — ścieżka do folderu w zasobniku S3 zawierającego raport historii usługi. Wyklucz prefiks zasobnika S3 po wprowadzeniu tej ścieżki. Zobacz Konfigurowanie raportów Amazon Connect do przechwytywania danych historycznych. **PRZYKŁAD** ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefix/ServiceQueueHistorical Raport produktywności agentów Folder S3 — ścieżka do folderu w zasobniku S3 zawierającego raport produktywności agentów. Wyklucz prefiks zasobnika S3 po wprowadzeniu tej ścieżki. Zobacz Konfigurowanie raportów Amazon Connect do przechwytywania danych historycznych. **PRZYKŁAD** ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefix/AgentProductivity Raport Produktywność agentów według kolejki Folder S3 — ścieżka do folderu S3 zawierającego raport Produktywność agentów według kolejki. Wyklucz prefiks zasobnika S3 po wprowadzeniu tej ścieżki. Zobacz Konfigurowanie raportów Amazon Connect do przechwytywania danych historycznych. **PRZYKŁAD** ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefix/AgentProductivityByQue ue Raport agenta w czasie rzeczywistym Folder S3 — wprowadź ścieżkę do folderu zawierającego dane agenta w czasie rzeczywistym. Wyklucz prefiks zasobnika S3. W tej ścieżce rozróżniana jest wielkość liter. **PRZYKŁAD** connect/AcmeCo/RealTime Próg poziomu usługi — metryka poziomu usługi w sekundach wybrana podczas tworzenia raportu dla pola Folder S3 raportu historii usługi.
Przechwytywanie danych w czasie rzeczywistym	Nazwa strumienia czasu rzeczywistego Kinesis — nazwa strumienia danych skonfigurowanego na pulpicie nawigacyjnym Amazon Kinesis. Służy do aktualizowania stanu agentów w czasie rzeczywistym. Nie dołączaj całego ARN podczas wprowadzania tej nazwy. Uwzględnij tylko nazwę wprowadzoną podczas tworzenia strumienia.
Nagrania	S3 Folder nagrań — ścieżka do folderu w zasobniku S3 zawierającego nagrania rozmów. Wyklucz prefiks zasobnika S3 po wprowadzeniu tej ścieżki.

	PRZYKŁAD: nazwa_usługi/nazwa_wystąpienia/nagrania Folder S3 dla rekordów kontaktów — ścieżka do folderu w zasobniku S3, w którym Kinesis Firehose umieszcza rekordy śledzenia kontaktów (CTR). Wyklucz prefiks zasobnika S3 po wprowadzeniu tej ścieżki. **PRZYKŁAD** nazwa_usługi/nazwa_wystąpienia/CTR Folder S3 dla transkrypcji — ścieżka do folderu w zasobniku S3, w którym są przechowywane metadane kontaktów. Wymagany do obsługi kanału cyfrowego. **PRZYKŁAD** nazwa_usługi/nazwa_wystąpienia/transkrypcje
Produkty włączone	Zarządzanie jakością — zarządzanie jakością zostało zakupione jako produkt Calabrio ONE. Głos – włącza kanały głosowe Amazon Connect. Cyfrowy (czat, SMS, e-mail) — umożliwia czat Amazon Connect, SMS i kanały cyfrowe poczty e-mail.
Włączanie komunikatów RTE do nagrywania ekranu	Umożliwia Smart Desktop nagrywanie ekranów połączeń nagranych przez Amazon Connect.

Ustawienia połączenia dla Serenova

Następujące pola zostaną wyświetlone, jeśli wybierzesz Serenova jako ACD.

Sekcja	Opis
ACD Filtrowanie użytkowników	(Opcjonalnie) Użyj filtru ACD, aby ograniczyć liczbę synchronizowanych z ACD. Można na przykład skonfigurować filtr nazw zespołów, który umożliwia synchronizowanie użytkowników należących do zespołu pasującego do określonego wzorca nazewnictwa. Można skonfigurować wiele filtrów ACD.
Serenova API	Serenova Base URL — podstawowy API URL dla Twojej Serenovej dzierżawca.

Sekcja	Opis
	PRZYKŁAD# https://api.cxengage.net Dzierżawy Serenova — dzierżawa główna i dzierżawy podrzędne dodawane za pomocą tej konfiguracji ACD. Zobacz tabelę dzierżawców Serenova.
Ustawienia przechwytywania	ACD Opóźnienie przechwytywania — czas oczekiwania na klasyczny WFM przed pobraniem statystyk ACD po zakończeniu interwału. Wartość domyślna to 15 minut.
Włączanie komunikatów RTE do nagrywania ekranu	Włącz przesyłanie wiadomości RTE do nagrywania ekranu — umożliwia nagrywanie ekranów na pulpicie inteligentnym.

Tabela najemców Serenova

System Serenova może zawierać tylko dzierżawę główną lub dzierżawę główną (dzierżawę nadrzędną), która ma co najmniej jednego dzierżawcę podrzędnego (dzierżawcę podrzędną). Tabela Serenova Tenants umożliwia integrację obu konfiguracji systemu za pomocą jednej konfiguracji ACD. Można dodać tylko dzierżawę główną lub pojedynczo dzierżawę główną i dowolną liczbę jej dzierżawców podrzędnych.

Dodawanie dzierżawy Serenova

Przed dodaniem dzierżawy Serenova zbierz następujące informacje identyfikujące dla każdej dzierżawy, która ma zostać dodana, i zapisz ją w łatwo dostępnej lokalizacji:Before you add a Serenova tenant, gather the following identification information for each tenant you want to add and store it in a easy-available location:

- Identyfikator dzierżawy
- Klucz API
- API klucz tajny

Zobacz Zbieranie informacji identyfikacyjnych dla dzierżawy Serenova.See Collecting identification information for a Serenova tenant.

Aby dodać dzierżawę do tabeli Dzierżawcy Serenova:To add a tenant to the Serenova tenants table:

1. Kliknij przycisk **Dodaj**. Zostanie wyświetlone okno dialogowe Dzierżawcy Serenova.
2. Wypełnij pola zgodnie z opisem w poniższej tabeli.

Pole	Opis
Nazwa	Nazwa dzierżawy głównej lub dzierżawy podrzędnej. **NAJLEPSZA PRAKTYKA Wprowadź tę samą nazwę, którą dzierżawca ma w systemie Serenova.BEST PRACTICE** Enter the same name that the tenant has in your Serenova system.
ID	Identyfikator dzierżawy dzierżawy Serenova. Skopiuj i wklej ten identyfikator z dzierżawy Serenova.Copy and paste this ID from the Serenova tenant. Zobacz Aby skopiować identyfikator dzierżawy dzierżawy Serenova:.
Klucz API	The API Key that is created for the tenant when you configure the API key in Serenova. Skopiuj i wklej ten klucz z dzierżawy Serenova. Zobacz Aby utworzyć klucz API i klucz tajny API dla dzierżawy Serenova:.
API Sekret	Klucz tajny API tworzony dla dzierżawy podczas skonfiguruj klucz API w Serenova. Skopiuj i wklej ten klucz z dzierżawy Serenova. Zobacz Aby utworzyć klucz API i klucz tajny API dla dzierżawy Serenova:.

3. Kliknij przycisk **OK**.

   Jeśli dodajesz dzierżawę główną i jej dzierżawy podrzędne za pomocą tej konfiguracji ACD, powtórz powyższe kroki dla dzierżawy głównej i każdej z jej dzierżaw podrzędnych.

Zbieranie informacji identyfikujących najemcę Serenova

W poniższych procedurach wyjaśniono, jak zebrać identyfikator dzierżawy, klucz API i klucz tajny API, które są potrzebne do dodania każdej dzierżawy do tabeli dzierżawców Serenova.

Aby skopiować identyfikator dzierżawy dzierżawy Serenova:To copy a Serenova tenant's tenant ID:

1. Zaloguj się do Serenova.
2. Przejdź do pozycji Konfiguracja > dzierżawy.
3. W tabeli Zarządzanie dzierżawcami kliknij dwukrotnie nazwę dzierżawy. Zostanie wyświetlone okienko Dzierżawa.
4. W okienku dzierżawy przejdź do pozycji Szczegóły > identyfikatora dzierżawy.

5. Skopiuj identyfikator dzierżawy.
6. Podczas konfigurowania dzierżawy Serenova w Webex WFO wklej identyfikator dzierżawy w polu Identyfikator.

Aby utworzyć klucz API i klucz tajny API dla dzierżawy Serenova:To create an # key secret and # key secret for your Serenova tenant:

1. Zaloguj się do Serenova.
2. Przejdź do sekcji Konfiguracja > Zarządzanie kluczami API.
3. Kliknij przycisk **Utwórz**.
4. Skonfiguruj następujące pola dla klucza API:
   - Nazwa — unikatowy identyfikator klucza.
   - Rola — administrator.
5. Kliknij przycisk **Prześlij**. Zostanie wyświetlone okno dialogowe Poświadczenia API.
6. Skopiuj klucz API i klucz tajny API.

   UWAGA Po kliknięciu przycisku OK nie można ponownie wyświetlić klucza tajnego API.

7. Po dodaniu dzierżawy Serenova w obszarze Webex WFO wykonaj następujące czynności:When you add the Serenova tenant in #, do the following:
   - Wklej API w polu Klucz API.
   - Wklej klucz tajny API w polu Klucz tajny API.

Synchronizowanie podstawowych danych konfiguracyjnych

Webex WFO integruje następujące podstawowe dane konfiguracyjne z odpowiednikami firmy Serenova:

- Użytkownicy
- Teams
- Kolejki usług i mapowania umiejętności

Użytkownicy

W systemach Serenova, które zawierają dzierżawę główną i poddzierżawców, użytkownicy Serenova mogą należeć do dowolnej lub wszystkich dzierżaw w systemie. Tak długo, jak zintegrujesz dzierżawę główną i jej dzierżawy podrzędne w tej samej konfiguracji ACD, Webex WFO utworzy tylko jednego użytkownika Webex WFO dla każdego użytkownika Serenova.

Jeśli dodasz dzierżawę główną i jej dzierżawy podrzędne za pomocą oddzielnych konfiguracji ACD, Webex WFO utworzy nowego użytkownika Webex WFO dla każdej dzierżawy głównej i każdej dzierżawy podrzędnej, w której pojawia się użytkownik Serenova. Może to spowodować, że Webex WFO utworzy wielu użytkowników Webex WFO dla jednego użytkownika Serenova.

Gdy Webex WFO importuje nowego użytkownika z dzierżawy Serenova, tworzy nowego użytkownika Webex WFO, który ma profil użytkownika Serenova.When # import a new user from a Serenova tenant, create a new # user who has a Serenova user profile. W poniższej tabeli podsumowano profil użytkownika Serenova i sposób, w jaki wartości z tego profilu użytkownika są mapowane na nowego użytkownika Webex WFO.

Pole	Definicja
Imię	Imię użytkownika w systemie Serenova.
Nazwisko	Nazwisko użytkownika w systemie Serenova.
Adres e-mail	Nie mapowane.
Nazwa zespołu	Domyślna drużyna Webex WFO.
Aktywowany	Data dodania użytkownika do Webex WFO z Serenova.
Dezaktywowany	Nie mapowane. To pole jest aktualizowane, jeśli użytkownik Serenova jest wyłączony po dodaniu do Webex WFO.
Identyfikator użytkownika zewnętrznego	Unikalny identyfikator użytkownika w Serenova.
Źródło	Pochodzenie profilu użytkownika: ACD - <nazwa konfiguracji ACD>.

Gdy ktoś zmieni dane użytkownika w Serenova, usługa synchronizacji wykryje to i wprowadzi kilka zmian w Webex WFO. W poniższej tabeli podsumowano te zmiany.

Zmiana w Serenova	Wynikowa zmiana w Webex WFO
Zostanie dodany nowy użytkownik	Zostanie dodany nowy użytkownik. W szczególności usługa synchronizacji: ▪ Stosuje imię i nazwisko użytkownika Serenova do imienia i nazwiska użytkownika Webex WFO. ▪ Stosuje unikatowy identyfikator użytkownika Serenova (zewnętrzny identyfikator użytkownika w profilu użytkownika) do identyfikatora ACD użytkownika Webex WFO. ▪ Ustawia daty rozpoczęcia Webex WFO dla firmy i działu na datę przeprowadzenia synchronizacji. ▪ Przypisuje użytkownika Webex WFO do domyślnego zespołu.

Zmiana w Serenova	Wynikowa zmiana w Webex WFO
	UWAGA# Webex WFO nie zachowuje relacji między użytkownikami produktu Serenova a grupami Serenova, które są Serenova odpowiednik drużyn Webex WFO. Patrz Zespoły. ▪ Jeśli użytkownik Serenova ma rolę agenta, przypisuje domyślną rolę agenta użytkownikowi Webex WFO. ▪ Jeśli użytkownik Serenova ma rolę przełożonego, przypisuje domyślną rolę przełożonego użytkownikowi Webex WFO. **UWAGA:** Użytkownikom Serenova, którzy mają rolę administratora lub raportującego, nie są przypisani żadna rola w Webex WFO przez Usługa synchronizacji.
Imię lub nazwisko użytkownika to użytkownika zostało zmienione	Imię lub nazwisko
Użytkownik jest wyłączony	Użytkownik jest dezaktywowany

Teams

Drużyny Webex WFO są zsynchronizowane z grupami Serenova. Zespoły Webex WFO nie zachowują relacji między użytkownikami Serenova a grupami Serenova.

Gdy dane grupy są zmieniane w Serenova, usługa synchronizacji wykrywa je i wprowadza kilka zmian w Webex WFO. W poniższej tabeli podsumowano te zmiany.

Zmiana w Serenova	Wynikowa zmiana w Webex WFO
Zostanie dodana nowa grupa	Zostaje dodana nowa drużyna o takiej samej nazwie jak grupa Serenova. Ta nazwa jest tylko do odczytu.
Zmieniono nazwę grupy	Nazwa zespołu zostanie zmieniona.
Nowy użytkownik jest dodawany do grupy	Bez zmian. Webex WFO nie zachowuje relacji między użytkownikami Serenova a grupami Serenova.
Użytkownik został usunięty z	Bez zmian. Webex WFO nie zachowuje relacji

Zmiana w Serenova	Wynikowa zmiana w Webex WFO
grupa	Między użytkownikami Serenova a grupami Serenova.
Grupa jest wyłączona	Bez zmian.

Możesz tworzyć nowe zespoły w Webex WFO i przypisywać do nich użytkowników, ale te nowe zespoły nie są synchronizowane z powrotem do Serenova.

Kolejki usług i mapowania umiejętności

Webex WFO kolejki serwisowe są synchronizowane z kolejkami Serenova.

Po zmianie kolejki w Serenova usługa synchronizacji wykrywa ją i wprowadza kilka zmian w Webex WFO. W poniższej tabeli podsumowano te zmiany.

Zmiana w Serenova	Wynikowa zmiana w Webex WFO
Dodano nową kolejkę	Najpierw dodawana jest nowa kolejka usług. W szczególności usługa synchronizacji wykonuje następujące czynności: ▪ Stosuje nazwę kolejki Serenova do nazwy kolejki usługi Webex WFO ▪ Stosuje unikatowy identyfikator kolejki Serenova do identyfikatora kolejki obsługi Webex WFO ▪ (Tylko do odczytu) Nadaje kolejce usługi Webex WFO typ kolejki usługi Voice [Interactive] ▪ (Tylko do odczytu) Nadaje kolejce usługi Webex WFO źródło ACD Serenovej Po drugie, dodano nowe mapowanie umiejętności. W szczególności usługa synchronizacji wykonuje następujące czynności: ▪ Stosuje nazwę kolejki Serenova do nazwy mapowania umiejętności Webex WFO ▪ Przypisuje kolejkę usługi Webex WFO skojarzoną z kolejką Serenova do mapowania umiejętności Webex WFO i nadaje jej priorytet 1

Zmiana w Serenova	Wynikowa zmiana w Webex WFO
Zmiana nazwy kolejki	Stosuje nową nazwę kolejki Serenova do usługi Webex WFO Nazwa kolejki. **UWAGA** Webex WFO nie stosuje nowej nazwy kolejki Serenova do skojarzonego mapowania umiejętności Webex WFO.
Kolejka jest wyłączona	Bez zmian. Ani kolejka usług, ani mapowanie umiejętności nie są Usunięte.

Ustawienia połączenia dla Eventide NexLog

Następujące pola zostaną wyświetlone, jeśli wybierzesz Eventide NexLog jako ACD.

Pole	Opis
Opóźnienie przesyłania kontaktów	Długość opóźnienia umieszczana przed każdym przedziałem eksportu. Na każdym Opcja Webex WFO przesyła wszystkie kontakty, które zakończą nagrywanie przed tym opóźnieniem. Wszystkie kontakty, które zakończą nagrywanie po tym opóźnieniu, zostaną przesłane w następnym odstępie czasu eksportu. **PRZYKŁAD** Pole Interwał eksportu jest ustawione na 00:30, a pole Opóźnienie przesyłania kontaktów na 5 minut. O 12:30 dane Serwer importuje i przesyła wszystkie kontakty, które zakończyły nagrywanie o godzinie 12:25 lub wcześniejszej. Gwarantuje to, że Webex WFO przesyła nagrania audio dla wszystkich kontaktów.
API URL	Podstawowy adres URL (wraz z protokołem) Eventide NexLog API. **PRZYKŁAD#** http://1.1.1.1 *W NexLog API Manual* v2.8 ten podstawowy adres URL jest identyfikowany za pomocą następującej zmiennej: <PROTOKÓŁ><ADRES>
Nazwa użytkownika	Nazwa logowania użytkownika Eventide. W tej nazwie logowania rozróżniana jest wielkość liter. **UWAGA** Podręcznik *NexLog API v2.8* mówi, że aby zostać uwierzytelnionym, ten użytkownik "musi mieć odpowiednie

Pole	Opis
	Uprawnienia kanału/zasobu, aby uzyskać dostęp do żądanych nagrań. Domyślnie administrator ma uprawnienia do wszystkich kanałów/zasobów."
Hasło	Hasło użytkownika Eventide.
Interwał eksportu	Częstotliwość, z której Webex WFO pobiera ukończone nagrania połączeń Eventide. Format = GG:MM. Minimum = 00:15. Maksimum = 23:45. **PRZYKŁAD** Wybierz 01:00. Oznacza to, że Webex WFO importuje wszystkie ukończone nagrania rozmów co godzinę. W przypadku wybrania opcji Zgrupowane dla opcji Typ rejestrowania ustawienie Interwał eksportu musi być większe niż ustawienie Długość grupy kontaktów. Webex WFO powoduje przekreślenie ustawień Interwał eksportu, które są krótsze niż ustawienie Długość grupy kontaktów.
Typ logowania	Czy Webex WFO przypisuje skojarzone identyfikatory kontaktów do połączenia nagrania które importuje z Eventide: ▪ Domyślne — Webex WFO nie przypisuje powiązanych identyfikatorów kontaktów do żadnego nagrania rozmowy. ▪ Grupa — Webex WFO przypisuje ten sam skojarzony identyfikator kontaktu do wszystkich nagrań połączeń zgodnych z konfiguracjami Długość grupy kontaktów i Metadane grupy kontaktów.
Długość grupy kontaktów	Interwał (1–30 minut), który ma zostać użyty do skojarzenia Nagrania rozmów Eventide w Webex WFO. Webex WFO przypisuje ten sam identyfikator kontaktu do wszystkich nagrań połączeń rozpoczynających się w tym samym przedziale czasu, nawet jeśli Webex WFO importuje nagrania na końcu różnych interwałów eksportu. Ustawienie Długość grupy kontaktów musi być mniejsze niż ustawienie Interwał eksportu. To pole jest dostępne tylko w przypadku wybrania opcji Zgrupowane na potrzeby rejestrowania

Pole	Opis
	Wpisz, a następnie jest wymagane.
Metadane grupy kontaktów	Pole metadanych z pola Eventide API, którego chcesz użyć do Skojarz nagrania rozmów w Webex WFO. Po wprowadzeniu pola metadanych w polu Metadane grupy kontaktów element Webex WFO przeszukuje wszystkie nagrania połączeń w każdym przedziale czasu długości grupy kontaktów dla tego pola metadanych. Jeśli jakiekolwiek nagrania połączeń w tym samym przedziale czasu trwania grupy kontaktów mają taką samą wartość w tym polu metadanych, Webex WFO przypisze do tych nagrań połączeń ten sam identyfikator kontaktu. **UWAGA** Jeśli skonfigurowano metadane grupy kontaktów, ciąg Webex WFO nadaje skojarzone identyfikatory kontaktów tylko nagraniom rozmów, które obydwa Rozpoczynają się w tym samym przedziale czasu długości grupy kontaktów i mają taką samą wartość w polu Metadane grupy kontaktów. Aby uzyskać więcej informacji na temat pól metadanych, które można wprowadzić, zobacz Wprowadzanie metadanych. To pole jest wyświetlane tylko wtedy, gdy dla opcji Typ rejestrowania wybrano opcję Zgrupowane, a następnie jest opcjonalne.

Wprowadzanie metadanych

Webex WFO może grupować nagrania rozmów z dowolnym standardowym lub niestandardowym polem metadanych z Eventide. Jednak pole metadanych wprowadzone w polu Webex WFO musi być sformatowane tak, jak pojawia się w odpowiedzi Eventide API.

Ogólnie oznacza to, że pole metadanych musi być pisane małymi literami i bez cudzysłowów. Patrz kolumna Nazwa kolumny w ppkt 4.5.1. V_RECORD sekcji podręcznika *NexLog API znajduje* się pełna lista standardowych pól metadanych Eventide.

Poniższa tabela zawiera przykładowe pola metadanych Eventide oraz sposób formatowania tych pól w Webex WFO.

Pole	Opis
nazwa_kanału	Nazwa kanału, na którym połączenie zostało nagrane.
Identyfikator kanału	Numer kanału, na którym połączenie zostało nagrane.
caller_id	Numer telefonu osoby, która nawiązała połączenie.

Ustawienia połączenia dla Twilio Flex

Następujące pola zostaną wyświetlone, jeśli wybierzesz Twilio jako ACD.

Kliknij przycisk Twilio Config , aby uzyskać dostęp do strony Twilio Configuration.

> **UWAGA:** Dostępne pola różnią się w zależności od tego, czy jako włączony produkt wybrano zarządzanie jakością (QM) i/lub klasyczne zarządzanie pracownikami (WFM).

Pole	Opis
Edytuj twilio ACD	Edytuj istniejący Twilio Flex ACD.
Utwórz Twilio ACD	Utwórz nowy Twilio Flex ACD.
Usuń twilio ACD	Usuń istniejący Twilio Flex ACD.
Nazwa pliku ACD	Lista rozwijana dostępnych ACD.

Informacje o konfiguracji programu Twilio Flex

Pole	Opis
Identyfikator SID konta Twilio	Identyfikator systemu, w którym skonfigurowano aplikację Twilio Flex. To jest podobny do identyfikatora dzierżawy Webex WFO. Wartość ciągu musi zaczynać się od ciągu "AC".
Twilio Auth Token	(Opcjonalnie) Token uwierzytelniający, wygenerowany w Twilio, że Webex WFO używa do uwierzytelniania identyfikatora SID konta Twilio.
Twilio Flex Workspace SID	Konkretny obszar roboczy Webex WFO ściąga. Może istnieć tylko jedna instancja Flex obszaru roboczego. Podrzędne obszary robocze nie są obsługiwane.

Pole	Opis
Nazwa użytkownika aplikacji Twilio Flex Insights	(Tylko Classic WFM) Nazwa użytkownika Twilio Flex Insights, która służy do pobierania danych historycznych dla klasycznej WFM.
twilio flex insights hasło	(Opcjonalnie) (Tylko Classic WFM) Hasło do konta użytkownika Twilio Flex Inisights, które służy do pobierania danych historycznych dla klasycznej WFM.
Time Zone (Strefa czasowa)	Strefa czasowa zgodna ze strefą czasową skonfigurowaną w aplikacji Flex Insights. Domyślnie jest to strefa czasowa dzierżawy.
Format nazwy agenta	Format imion i nazwisk wszystkich agentów.

Informacje o konfiguracji Calabrio

Pole	Opis
Calabrio API Nazwa użytkownika	Nazwa użytkownika konta usługi Webex WFO. To konto usługi to także Nazywane kontem administratora dzierżawy lub kontem użytkownika API. Jest to wymagane do przekazywania danych do właściwej dzierżawy. To konto musi zostać utworzone przez administratora systemu, a konto znajduje się w systemie dzierżawy. To konto administratora dzierżawy również musi mieć odpowiednie uprawnienia do przekazywania danych. Skontaktuj się z pomocą techniczną Cisco, aby uzyskać pomoc przy tworzeniu tego konta administratora dzierżawy. Aby uzyskać więcej informacji, zobacz Tworzenie użytkownikaAPI i Zarządzanie rolami i uprawnieniami . Jest to wymagane zarówno dla QM, jak i klasycznego WFM.
Calabrio API Hasło użytkownika	Hasło konta usługi Webex WFO.

Produkty włączone

Pole	Opis
Zarządzanie jakością	Zarządzanie jakością zostało zakupione jako Webex WFO produkt. Webex WFO oferuje wsparcie dla systemów omnichannel Twilio Flex. Obsługiwane są kanały głosowe i czatu Twilio Flex. Oznacza to, że zarówno nagrania rozmów, jak i transkrypcje rozmów są przetwarzane na Webex WFO.
Głos	Włącza kanały głosowe Twilio Flex.
Cyfrowy (czat, SMS, e-mail, społecznościowy)	Włącza kanały cyfrowe Twilio Flex (czat, SMS). Zobacz Informacje o Webex Obsługa kanałów cyfrowych WFO, aby uzyskać więcej informacji.
Zarządzanie personelem	Classic Workforce Management został zakupiony jako Webex Produkt WFO.

Mapowanie metadanych

(Tylko zarządzanie jakością) W tej sekcji można określić, które atrybuty zadania Twilio, w tym złożone atrybuty oparte na obiektach, są synchronizowane z kontaktami programu Twilio, jeśli produkt ma włączone zarządzanie jakością. Jest to wymagane w celu mapowania dodatkowych atrybutów zadania Twilio Flex jako niestandardowych metadanych w Webex WFO. Wprowadź nazwę atrybutu zadania Twilio dokładnie taką, jaka pojawia się w atrybutach zadań Twilio. W przypadku atrybutów opartych na obiektach wprowadź je w formacie <Nazwa obiektu> i <Nazwa atrybutu> . Korzystając z listy rozwijanej, możesz wybrać niestandardowe pole metadanych, na które ma być mapowany konkretny atrybut zadania w Webex WFO.

Niestandardowe pola metadanych należy najpierw utworzyć w Menedżerze metadanych (dostępnym pod adresem Zarządzanie aplikacjami > QM > QM Konfiguracja > Menedżer metadanych).

UWAGA Mapowanie metadanych nie jest obsługiwane w przypadku atrybutów zagnieżdżonych więcej niż jeden poziom poniżej obiektu.

Włączanie komunikatów RTE do nagrywania ekranu

(Tylko zarządzanie jakością) Zaznaczenie tego pola wyboru umożliwia nagrywanie ekranu dla skonfigurowanego ACD.

Mapowanie języka metadanych

(Tylko zarządzanie jakością) Ta sekcja jest wyświetlana po wybraniu opcji **Digital (Cyfrowe**) w **sekcji Products Enabled (Produkty włączone**). Tutaj możesz ustawić niestandardowe metadane, które przypisują język kontaktowi tekstowemu, takim jak e-mail lub wiadomość czatu. Dostępne opcje metadanych pochodzą z **sekcji Mapowanie** metadanych.

Webex WFO używa języka kontaktu tekstowego do wyszukiwania wyników podczas korzystania z filtru wyszukiwania tekstowego na stronie Interakcje.

Webex WFO przypisuje język do kontaktu tekstowego, używając następujących informacji, w następującej kolejności:

A. Język, który jest już przypisany do kontaktu podczas importowania do Webex WFO.

B. Język przypisany do skonfigurowanego tutaj niestandardowego pola metadanych (sekcja Mapowanie języka metadanych).

C. Język rezerwowy skonfigurowany w **sekcji Rezerwowy język** tekstowy poniżej.

D. Język domyślny (angielski).

Rezerwowy język tekstowy

(Tylko zarządzanie jakością) Ta sekcja jest wyświetlana po wybraniu opcji **Digital (Cyfrowe**) w **sekcji Products Enabled (Produkty włączone**). Wybierz język, który ma zostać przypisany do kontaktów tekstowych, jeśli nie mają one skojarzonego języka podczas importowania do Webex WFO i nie mają wartości metadanych zdefiniowanej w **sekcji Mapowanie** języka metadanych powyżej.

Webex WFO używa języka kontaktu tekstowego do wyszukiwania wyników podczas korzystania z filtru wyszukiwania tekstowego na stronie Interakcje.

Webex WFO przypisuje język do kontaktu tekstowego, używając następujących informacji w następującej kolejności:

A. Język, który jest już przypisany do kontaktu podczas importowania do Webex WFO.

B. Język przypisany do niestandardowego pola metadanych skonfigurowanego w **sekcji Mapowanie** języka metadanych powyżej.

C. Skonfigurowany tutaj język rezerwowy (sekcja Rezerwowy język tekstowy).

D. Język domyślny (angielski).

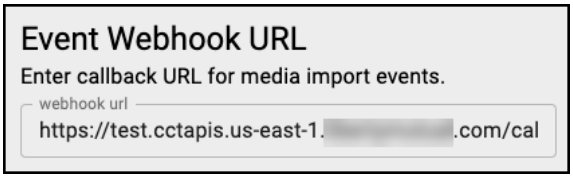
Szyfrowanie nagrywania głosu Twilio

Włączenie szyfrowania nagrywania głosu Twilio umożliwia Webex WFO importowanie zaszyfrowanych nagrań głosowych z Twilio. Musisz wprowadzić swój identyfikator Twilio SID i klucz prywatny w Webex WFO w celu przetworzenia. Po przetworzeniu Webex WFO ponownie szyfruje wszystkie nagrania. W systemie Twilio identyfikator SID można znaleźć na stronie Poświadczenia. Cisco przechowuje kluczowe informacje w Amazon Web Services Secrets Manager.

> **UWAGA** Ta funkcja nie jest domyślnie włączona. Aby poprosić o tę funkcję, skontaktuj się z przedstawicielem konta.

Adres URL elementu webhook zdarzenia

Adres URL elementu webhook zdarzenia to docelowy adres URL Webex WFO do którego są wysyłane komunikaty o zdarzeniu stanu kontaktu. Adres URL musi być w pełni kwalifikowaną bezwzględną nazwą domeny. Skonfigurowanie tego pola umożliwia dzierżawcy otrzymywanie powiadomienia o ładunku po pomyślnym przekazaniu i przetworzeniu kontaktu w Webex WFO. Oznacza to, że pobrano dane kontaktowe i multimedia, przetworzono zdarzenia audio oraz wykonano zadania szyfrowania i kodowania.



Treść ładunku zdarzenia webhook stanu kontaktu jest następująca.

```
{
    "ccrId":0, // (int)
    "sessionId": "", // (ciąg)
    "legId": "", // (string) - taka sama wartość jak callId
    "tenantId": 0, // (int)
    "status": "", // (ciąg) - Na przykład 'COMPLETE' lub 'FAILED'
    "failureReason": "" // (ciąg opcjonalny) - Czytelna dla człowieka przyczyna niepowodzenia, nie jest to błąd API przejściowy ani wyjątek
}
```

> **NAJLEPSZA PRAKTYKA** Jeśli Twoja organizacja ma wymagania dotyczące zgodności nagrań z zabezpieczeniami, możesz usunąć nagrania źródłowe w Twilio Flex, gdy tylko otrzymasz powiadomienie, że nagranie jest szyfrowane
> I zabezpieczone w Webex WFO.

Przechwytywanie danych historycznych

(Tylko klasyczne zarządzanie pracownikami) Skonfigurowanie tej sekcji umożliwia Webex WFO wyszukiwanie raportu danych historycznych programu Twilio Flex Insights Classic WFM w celu dodania kolejek zadań i danych zgodności w czasie rzeczywistym do procesu synchronizacji. Informacje o koncie Twilio Flex zebrane jako warunek wstępny zarządzania pracownikami są wprowadzane w polach tej sekcji.

Pole	Opis
Identyfikator projektu Twilio Flex Insights	(Tylko Classic WFM) Identyfikator projektu Flex Insights dla projektu Twilio Flex Insights skojarzonego z identyfikatorem SID konta Twilio.
Identyfikator raportu danych o produktywności agentów	(Tylko Classic WFM) Unikatowy identyfikator raportu Dane produktywności agentów.
Identyfikator raportu Dane historyczne kolejki	(Tylko Classic WFM) Unikatowy identyfikator raportu Dane historyczne kolejki.
Kolejka usługi	(Tylko Classic WFM) (Opcjonalnie) Kolejka usługi Webex WFO, gdzie Przechowywane są dane dotyczące produktywności agentów nieskojarzone z kolejką zadań Twilio.

Mapowanie stanu agenta

(Tylko klasyczne zarządzanie pracownikami) Ta sekcja umożliwia mapowanie określonych działań Twilio na określone stany Webex WFO w celu zapewnienia zgodności, jeśli masz włączony klasyczny WFM jako produkt. Stan "Hold" jest wstępnie skonfigurowany i nie trzeba go mapować. Mapowania można edytować lub usuwać, **wybierając ikony Edytuj mapowanie** lub **Usuń** po prawej stronie suwaków **Włącz kod** przyczyny stanu. Przełącz **suwak Włącz kod** przyczyny stanu, aby wyświetlić nazwy działań Twilio w szufladzie Zgodność harmonogramu.

> **UWAGA** Suwak jest dostępny tylko dla działań odwzorowanych na stany Niegotowy, Praca niegotowa i Gotowość do pracy w Webex WFO.

Pole	Opis
Zawieszanie	Agent wstrzymał kontakt. Jest to wstępnie skonfigurowane i nie można go zmienić.
Wyloguj	Agent wylogował się z ACD. W wielu ACD numeryczny kod przyczyny może towarzyszyć temu stanowi w celu wskazania przyczyny zmiany stanu.

Pole	Opis
Niegotowy	Agent nie przyjmuje kontaktów z ACD. W wielu ACD, Numeryczny kod przyczyny może towarzyszyć temu stanowi w celu wskazania przyczyny zmiany stanu.
Gotowy	Agent jest gotowy do przyjmowania kontaktów z ACD.
W trakcie rozmowy	Agent jest na kontakcie. Jest to wstępnie skonfigurowane.
Brak gotowości do pracy	Agent wykonuje pracę po kontakcie i wprowadza Niegotowy stan po zakończeniu.
Gotowość do pracy	Agent wykonuje pracę po kontakcie i przejdzie w stan Gotowy po zakończeniu.

Ustawienia połączenia dla UJET

Poniższe pola zostaną wyświetlone, jeśli wybierzesz UJET jako ACD.

Konfiguracja Ujet

Pole	Opis
Nazwa użytkownika UJET	Klucz firmowy znajdujący się w sekcji Klucz firmowy i tajny kod w Ustawienia programisty UJET systemu UJET.
Hasło UJET	Tajny kod znaleziony w sekcji Klucz firmowy i tajny kod w Ustawienia programisty UJET systemu UJET.
Łyżka S3	(Tylko do odczytu) Zasobnik Amazon S3, do którego
eksportowane są dane połączeń. Rola zabezpieczeń S3	(Tylko do odczytu) Rola zabezpieczeń zasobnika Amazon S3.
Domena	Informacje o domenie systemu UJET.

Webex WFO Konfiguracja

Pole	Opis
Cisco API Nazwa użytkownika	Nazwa użytkownika konta usługi Webex WFO. To konto usługi to także Nazywane kontem administratora dzierżawy lub kontem użytkownika API. Jest to wymagane do przekazywania danych do właściwej dzierżawy. To konto musi zostać utworzone przez administratora systemu, a konto znajduje się w systemie dzierżawy. To konto administratora dzierżawy również musi mieć odpowiednie uprawnienia do przekazywania danych. Skontaktuj się z pomocą techniczną Cisco, aby uzyskać pomoc przy tworzeniu tego konta administratora dzierżawy. Aby uzyskać więcej informacji, zobacz Tworzenie użytkownikaAPI i Zarządzanie rolami i uprawnieniami .
Cisco API Hasło użytkownika	Hasło konta usługi Webex WFO.

Włączanie komunikatów RTE do nagrywania ekranu

Pole	Opis
Włączanie komunikatów RTE do nagrywania ekranu	Zaznacz to pole wyboru, aby włączyć funkcję Webex WFO Smart Desktop do nagrywania ekranu. Zobacz Nagrywanie ekranu, aby uzyskać więcej informacji na temat konfiguracji.

Konfigurowanie ustawień globalnych

Strona Ustawienia globalne służy do konfigurowania aspektów systemu, które mają zastosowanie do wszystkich użytkowników i aplikacji.

Wymagania wstępne

- Masz uprawnienie Administrowanie dzierżawą

Lokalizacja strony

Zarządzanie aplikacjami > Globalne administrowanie > > Ustawienia globalne

Limit czasu sesji (w minutach)

(Tylko w chmurze) Użytkownicy są automatycznie wylogowywani po pewnym okresie braku aktywności. Pole Limit czasu sesji umożliwia wprowadzenie czasu (w minutach), przez który sesja powinna być bezczynna, zanim użytkownik zostanie automatycznie wylogowany. Wartość domyślna to 60 minut. Maksymalna wartość to 1440 minut, czyli 24 godziny. Tylko znaki numeryczne. Litery i znaki specjalne są niedozwolone. Każda zmiana tego ustawienia ma miejsce przy następnym logowaniu lub odświeżaniu strony przez użytkownika.

(Tylko lokalnie) Wartość domyślna to 60 minut. Maksymalna wartość to 120 minut, czyli 2 godziny.

UWAGA Jeśli użytkownik otworzy Webex WFO w wielu oknach, limit czasu trwania jest stosowany oddzielnie dla każdego okna.

Automatyczne tworzenie użytkowników

Pole wyboru Automatyczne tworzenie użytkowników określa, czy nowi użytkownicy Webex WFO są tworzeni, gdy pracownicy centrum kontaktów logują się do komputera, na którym jest zainstalowany pulpit inteligentny.

- Wyczyszczono — (domyślnie) Nowi użytkownicy nie są tworzeni
- Wybrane — tworzeni są nowi użytkownicy

NAJLEPSZA PRAKTYKA Większość organizacji powinna wyłączyć **opcję Włącz automatyczne tworzenie** użytkowników. Jeśli włączysz to ustawienie, istnieje ryzyko zduplikowania użytkowników, a następnie konieczności ręcznego scalania lub usuwania zduplikowanych użytkowników. Zalecamy automatyczne tworzenie użytkowników tylko w przypadku organizacji, które korzystają z punktów końcowych nagranie.

W poniższej tabeli opisano, co się dzieje, gdy użytkownik systemu Windows loguje się na komputerze, na którym jest zainstalowany pulpit inteligentny, w zależności od tego, czy pole wyboru Automatyczne tworzenie użytkowników jest zaznaczone, czy wyczyszczone.

Automatyczne tworzenie użytkowników **Konfiguracja pola wyboru**	**Logowanie jest powiązane z** **aktywny użytkownik Webex WFO**	**Wynik w PC i Webex WFO**
Wyczyszczone	Tak	Użytkownik Webex WFO jest rejestrowany przez Smart Desktop zgodnie ze skonfigurowaniem.
Wyczyszczone	Nie	Nie jest dodawany nowy użytkownik Webex WFO.

		Nic nie jest rejestrowane przez Smart Desktop.
Wybrane	Tak	Webex WFO użytkownik jest rejestrowany przez

Automatyczne tworzenie użytkowników	Logowanie jest powiązane z	Wynik w PC i Webex WFO
		Smart Desktop zgodnie z konfiguracją.
Wybrane	Nie	Dodano nowego użytkownika Webex WFO z profilem użytkownika Nagrywanie. Nowy użytkownik Webex WFO jest rejestrowany przez Smart Desktop zgodnie z konfiguracją.

Automatyczna aktualizacja klienta

Zaznacz pole wyboru Automatyczna aktualizacja klienta, aby włączyć automatyczne aktualizacje pulpitu inteligentnego. Gdy ta funkcja jest włączona, przy logowaniu i w losowych momentach między północą a godziną 1:00 AM program Smart Desktop porównuje wersje z wersją na serwerze, a jeśli są różne, pobiera nowszą wersję i instaluje ją w celu zachowania zgodności. Ta funkcja nie jest obsługiwana, gdy klient Smart Desktop Client (SDC) jest uruchomiony w serwerowej wersji systemu Windows. Obejmuje to rozwiązania VDI, które używają serwerowego systemu operacyjnego do emulacji środowiska agenta, takie jak Citrix, Amazon Workspace i tak dalej.

Wybierz format nagrywania

Wybierz format nagrywania, który ma być używany do nagrywania kontaktów audio.

VP8 Codec Video Encoding

Internet Explorer został wycofany; W związku z tym można pozostawić to pole niezaznaczone.

Wygeneruj klucz szyfrowania nagrywania

Ta opcja jest wyświetlana tylko wtedy, gdy rola użytkownika ma włączone uprawnienie Administrowanie kluczami szyfrowania.

Wszystkie zapisane nagrania są szyfrowane. Nowy klucz szyfrowania nagrywania można wygenerować w dowolnym momencie za pomocą przycisku Generuj. Istniejące nagrania nie są ponownie szyfrowane podczas generowania nowego klucza. Nowy klucz zaczyna obowiązywać przy następnej aktualizacji lub ponownej instalacji klientów.

Nowy klucz szyfrowania jest wyświetlany podczas jego generowania. Ten klucz może szyfrować i odszyfrowywać pliki nagrań, więc pamiętaj, aby przechowywać ten klucz w bezpiecznym miejscu.

We wdrożeniach w chmurze dostępną metodą szyfrowania jest RSA-2048 (z kluczami asymetrycznymi) i AES-256 dla multimediów nagranych przez Webex WFO.

Time Zone (Strefa czasowa)

Wybierz strefę czasową, która ma być używana jako domyślna strefa czasowa dla odbiorcy. Ta strefa czasowa może zostać zastąpiona przez pojedynczego użytkownika, który wybierze niestandardową strefę czasową na stronie Harmonogramy agentów.

Język domyślny

Wybierz język, który ma być używany jako domyślny dla odbiorcy. Ten język może zostać zastąpiony przez indywidualnego użytkownika, który wybierze język niestandardowy podczas logowania.

Pierwszeństwo profilu użytkownika

Pierwszeństwo profili użytkowników ze źródeł zewnętrznych (ACD i Nagranie) można zmienić, zmieniając ich kolejność w tabeli Pierwszeństwo profilu użytkownika.

UWAGA Zastąp profile użytkowników mają domyślnie najwyższy priorytet. Nie można obniżyć tego pierwszeństwa. Aby zidentyfikować użytkownika na podstawie wartości przechowywanych w profilu użytkownika ACD lub Nagrywanie
Zamiast wartości przechowywanych w zastępującym profilu użycia należy ręcznie usunąć profil użytkownika Zastąp.

Ta zmiana kolejności powoduje wykonanie następujących czynności:

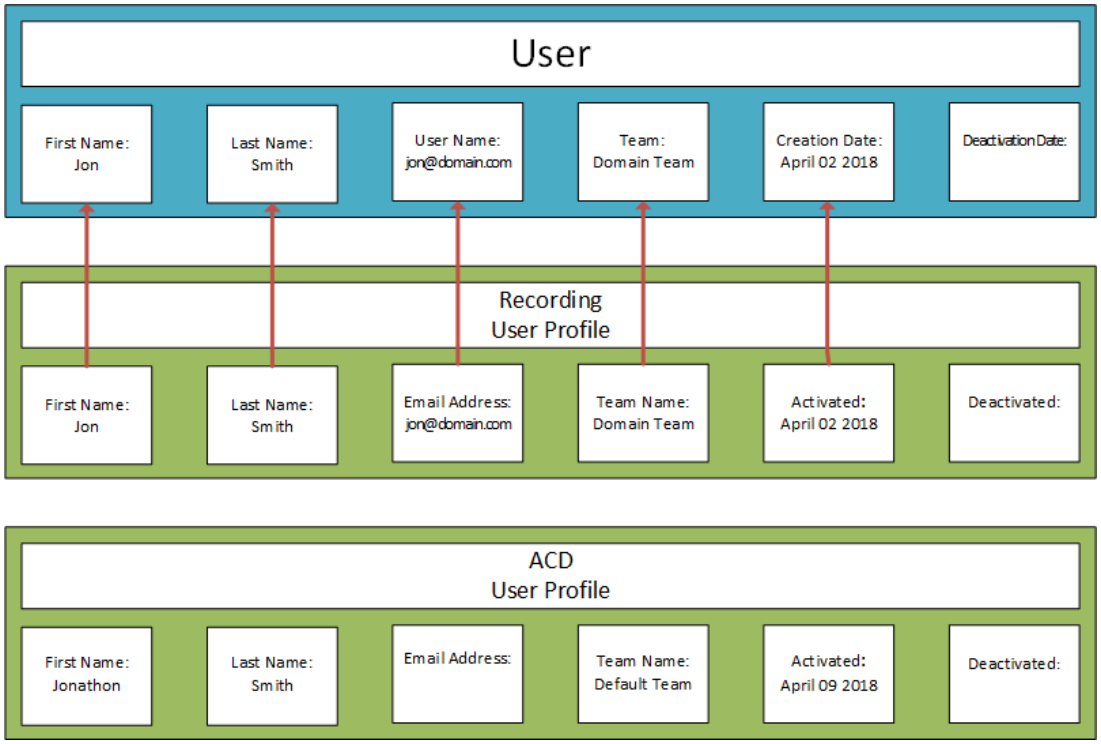
- Spowoduje to zmianę kolejności profili użytkowników w tabeli Profile użytkowników na stronie Użytkownicy.
- Jeśli użytkownik ma dwa profile użytkownika z różnymi wartościami w dowolnym polu, może również zmienić wartość Webex WFO wybraną w celu identyfikacji tego użytkownika.

NAJLEPSZA PRAKTYKA Zmiana kolejności pierwszeństwa profili użytkowników ma wpływ na każdego użytkownika, który ma te profile użytkowników. Ustaw pierwszeństwo profili użytkowników raz, podczas pierwszej konfiguracji Webex WFO.

Przykład zmiany kolejności pierwszeństwa profilu użytkownika

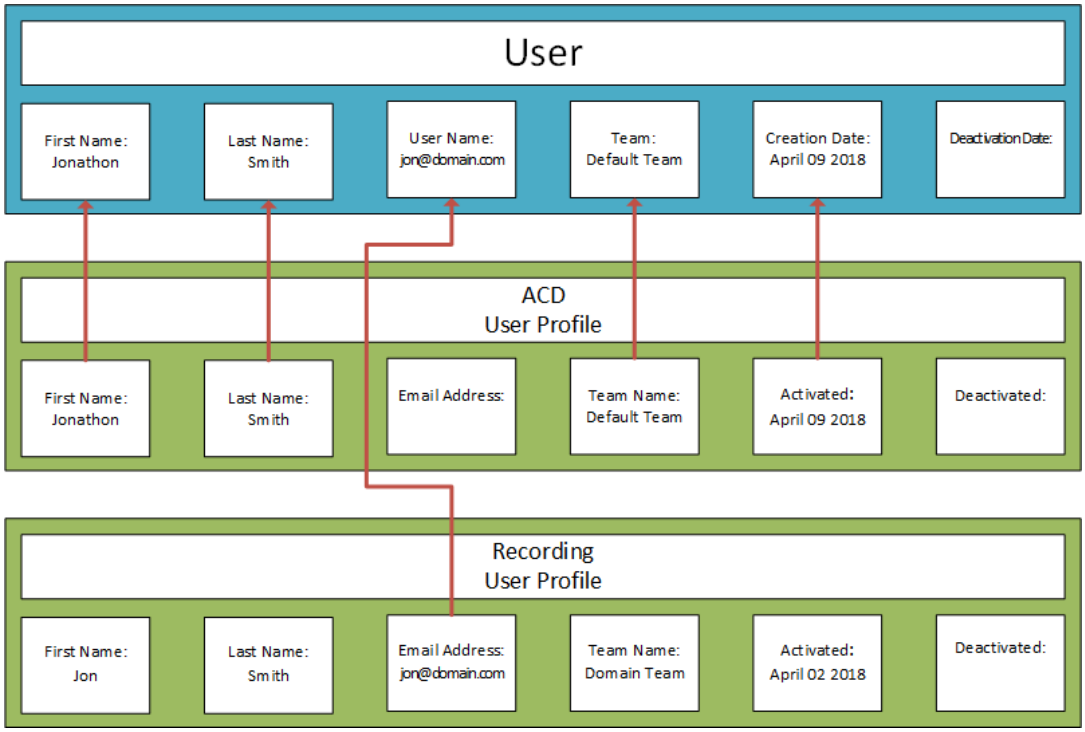
Na poniższych ilustracjach pokazano, jak zmienia się tożsamość użytkownika Webex WFO po zmianie kolejności pierwszeństwa profili tego użytkownika.

Na pierwszym obrazie profil użytkownika Nagrywanie ma wyższy priorytet niż profil użytkownika ACD, dlatego Webex WFO wybiera wartości dla większości pól z profilu użytkownika nagrywającego.



Na drugim obrazie zmieniono kolejność profili użytkowników, dzięki czemu profil użytkownika ACD ma wyższy priorytet niż profil użytkownika nagrywający. Teraz Webex WFO wybiera wartości dla większości pól z profilu użytkownika ACD. Ta zmiana kolejności zmienia imię, zespół i datę utworzenia użytkownika.

Pierwszeństwo profili użytkowników nie ma wpływu na to, która wartość zostanie wybrana z pola Identyfikator użytkownika zewnętrznego, nawet jeśli użytkownik ma zarówno profil użytkownika nagrywającego, jak i profil użytkownika ACD. Webex WFO mapuje identyfikator użytkownika zewnętrznego z profilu użytkownika nagrywania na logowanie użytkownika systemu Windows użytkownika i mapuje identyfikator użytkownika zewnętrznego z profilu użytkownika ACD na identyfikator ACD użytkownika.



Administrowanie pulpitem nawigacyjnym

Funkcja Administrowanie pulpitem nawigacyjnym umożliwia kontrolowanie, które pulpity nawigacyjne widzą użytkownicy, na podstawie ich ról, gdy centrum kontaktów przechodzi z wersji 10.4 do wersji 11.0. Domyślnie wszyscy użytkownicy widzą klasyczny pulpit nawigacyjny, który zawiera te same widżety, które widzieli w wersji 10.4. Po przeniesieniu roli z okienka klasycznego pulpitu nawigacyjnego do okienka Eksploratora danych użytkownicy z tą rolą zobaczą zaktualizowany pulpit nawigacyjny zawierający nową wersję ich widżetów lub określony pulpit nawigacyjny udostępniony i oznaczony jako widoczny dla tej roli.

Tematy pokrewne

- Konfigurowanie ustawień globalnych QM
- Aktualizacja zabezpieczeń: TLS 1.1 i słabe szyfry SSL/TLS 1.2 będą przestarzałe

Pobierz instalatory Smart Desktop i Webex WFO Data Server

Strona Pliki do pobrania umożliwia dostęp do instalatorów Webex WFO Smart Desktop i Webex WFO Data Server dostępnych dla dzierżawy.

Aby pobrać odpowiedni instalator, kliknij odpowiednie łącze.

Lokalizacja strony

Zarządzanie aplikacjami > Globalna administracja > > pobierania

Pobierać	Opis
Webex WFO Serwer danych, Webex WFO Smart Desktop	Serwer danych (CalabrioONEDataServerSetup_ Instalatory <TenantName>.exe) i Smart Desktop (CalabrioONEDesktopSetup_<TenantName>.exe) dla tego dzierżawcy. Te instalatory są skonfigurowane tak, aby łączyć się tylko z dzierżawą, z której zostały pobrane. W środowiskach wielodostępnych oznacza to, że nie można ich pobrać i przenieść do innej dzierżawy. Aby uzyskać więcej informacji na temat instalowania programu Smart Desktop i serwera danych Webex WFO, zobacz *Podręcznik instalacji wdrożeń* w chmurze.

Tematy pokrewne

- Konfigurowanie serwera danych
- Pobieranie dzienników serwera danych
- Monitorowanie stanu serwera danych
- Monitorowanie agentów w czasie rzeczywistym

Kojarzenie telefonów z agentami, grupami nagrywania i typami nagrań

Po zsynchronizowaniu urządzeń za pośrednictwem serwera danych (patrz Konfigurowanie serwera danych) użyj strony Skojarzenia urządzeń, aby skojarzyć urządzenia z ACD z Webex WFO użytkownikami, grupami nagrywania i typami nagrywania.

Na tej stronie nie można dodawać nowych urządzeń. Aby dodać nowe urządzenia, należy zsynchronizować je za pośrednictwem serwera danych.

Wymagania wstępne

- Urządzenia zostały zsynchronizowane za pośrednictwem serwera danych.
- Masz uprawnienie Konfigurowanie skojarzeń urządzeń.
- Masz zasięg na całą organizację centrum kontaktowego.
- Aby skojarzyć agenta z wieloma urządzeniami, musisz mieć Cisco UCCE w wersji 12 lub 12.5 jako ACD, a urządzenia muszą współużytkować ten sam wiersz ACD (DN). Wymagana jest dodatkowa konfiguracja w Cisco ACD.

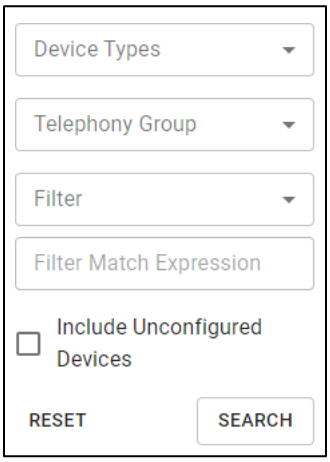
Lokalizacja strony

Zarządzanie aplikacjami > QM > QM Konfiguracja > Skojarzenia urządzeń

Procedury

Wyszukiwanie urządzenia

- Użyj menu wyszukiwania, aby znaleźć urządzenia, których skojarzenia chcesz skonfigurować lub edytować. Symbolu wieloznacznego gwiazdki (*) w **polu Dopasuj wyrażenie** filtru można użyć do reprezentowania dowolnej liczby znaków.



Kojarzenie agenta z wieloma urządzeniami

1. Po zlokalizowaniu urządzeń (patrz Wyszukaj urządzenie) wybierz agenta z **menu rozwijanego Agent** dla obu urządzeń.
2. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Zbiorcze edytowanie skojarzeń urządzeń

Możesz edytować tylko skojarzenia istniejących urządzeń. Nie można dodawać nowych urządzeń za pomocą importu CSV.

1. Kliknij ikonę opcji (trzy kropki) i wybierz **opcję Eksportuj urządzenia**. Plik CSV zostanie pobrany na urządzenie.
2. Edytuj plik CSV, aby skojarzyć urządzenia z użytkownikami, grupami nagrywania i typami nagrań zgodnie z potrzebami.

   NUTA

   Aby skojarzyć urządzenie z agentem, należy wypełnić co najmniej jedno z następujących pól:

   - Nazwa użytkownika
   - nazwa_domeny
   - Nazwisko
   - Imię

   Aby usunąć skojarzenie urządzenia z agentem, usuń wartości ze wszystkich czterech pól.
3. Kliknij ikonę opcji i wybierz **opcję Importuj urządzenia**.
4. Zaimportuj plik CSV.
5. Kliknij przycisk **Zapisz**.

W poniższej tabeli opisano, które pola w wyeksportowanym pliku CSV można i których nie można edytować w celu skojarzenia urządzeń.

Pole	Edytowalny?	Opis
nazwa_urządzenia	N	Nazwa urządzenia w środowisku połączeń.
Typ urządzenia	N	Typ urządzenia w środowisku połączeń.
Numery wewnętrzne	N	Numer wewnętrzny skojarzony z urządzeniem w środowisku połączeń.
nazwa_wirtualnego urządzenia	N	Urządzenie niefizyczne powiązane z fizycznym urządzeniem nagranym w środowisku nagrywania.
Grupa telefoniczna	N	Grupa telefonii skojarzona z urządzeniem w środowisku połączeń.

Pole	Edytowalny?	Opis
Identyfikator wyświetlacza	N	Identyfikator urządzenia w środowisku połączenia.
IsRecordingTones	T	Jeśli ma wartość TRUE, urządzenie używa dźwięków nagrywania (nietypowe).
Nazwa użytkownika	T	Nazwa użytkownika (adres e-mail) użytkownika Webex WFO powiązanego z urządzeniem. To pole jest wymagane.
nazwa_domeny	T	Login systemu Windows użytkownika skojarzonego z urządzeniem. To pole jest opcjonalne.
Nazwisko	T	Nazwisko użytkownika skojarzonego z urządzeniem. To pole jest opcjonalne.
Imię	T	Imię użytkownika skojarzonego z urządzeniem. To pole jest opcjonalne.
Serwer monitora	T	Nie jest używany.
KlasterRecordingCluster	T	Grupa nagrywania skojarzona z urządzeniem. W tej wartości wielkość liter nie jest uwzględniana. Grupa nagrań musi już istnieć w Webex WFO.
Typ nagrywania	T	Typ nagrywania skojarzony z urządzeniem. W tym polu dozwolone są następujące wartości: ▪ Powiadomienie o zdarzeniu ▪ Nagrywanie wielokrotnej rejestracji ▪ Nagrywanie sieciowe ▪ brak ▪ Pojednanie ▪ Konferencja jednoetapowa

Tematy pokrewne

- Skonfiguruj serwer danych — zsynchronizuj urządzenia z Webex WFO.

Konfigurowanie Extension Mobility dla nagrywania sieciowego Cisco

Webex WFO obsługuje dwa sposoby konfiguracji Extension Mobility (EM) dla Cisco Network Recording. Terminy używane w tym temacie to terminy używane w bieżącym produkcie. Użyte terminy mogą się różnić w zależności od wersji produktu. Podczas konfigurowania agentów dla Extension Mobility należy pamiętać, że jeśli użytkownik prowadzi rozmowę telefoniczną w momencie wylogowania się z urządzenia, nagrywanie zostanie zatrzymane.

Standardowy Extension Mobility

Jest to oryginalny sposób konfigurowania EM w Webex WFO. Działa dla systemów pojedynczego klastra i jest zalecanym sposobem konfigurowania EM dla tych środowisk.

Konfiguracja skojarzeń urządzeń

Konfiguracja profilu użytkownika

- Skojarz użytkownika z profilem użytkownika w oknie Urządzenia kontaktowe
- Nie należy konfigurować grupy nagrywania dla profilu użytkownika
- Profil użytkownika nie musi być powiązany z użytkownikiem JTAPI w Cisco Unified Communications Manager (Unified CM)

Konfiguracja urządzenia

- Skojarz urządzenia z domyślnym agentem hotelowym lub pozostaw je bez powiązania z żadnym użytkownikiem
- Skonfiguruj grupę nagrywania i typ nagrywania (Sieć) dla urządzenia
- Urządzenie musi być skojarzone z użytkownikiem JTAPI w Unified CM

Jak to działa

Wykrywanie logowania i wylogowania EM zależy od zestawu numerów wewnętrznych, które zmieniają się na urządzeniu. Oznacza to, że Webex WFO ma dwa wymagania dotyczące konfiguracji rozszerzeń profilu użytkownika:

- Zestaw numerów wewnętrznych w profilu użytkownika musi jednoznacznie identyfikować ten profil użytkownika
- Zestaw numerów wewnętrznych w profilu użytkownika musi różnić się od numerów wewnętrznych skonfigurowanych dla każdego urządzenia, do którego profil użytkownika może się logować

Gdy profil Extension Mobility loguje się do urządzenia lub z niego wylogowuje, zmienia się zestaw rozszerzeń na tym urządzeniu. W ten sposób wykrywane są logowania i wylogowania, a także w ten sposób Webex WFO określa, który profil użytkownika (jeśli w ogóle) jest zalogowany na urządzeniu. Przy każdej

zmianie zestawu numerów wewnętrznych na urządzeniu znak Webex WFO sprawdza

Sprawdź, czy zestaw rozszerzeń pasuje do profilu użytkownika znanego przez Webex WFO. Jeśli tak, Webex WFO kojarzy użytkownika w profilu użytkownika z urządzeniem. Jeśli zestaw numerów wewnętrznych na urządzeniu nie pasuje do żadnego profilu użytkownika, a na urządzeniu jest aktualnie zalogowany profil użytkownika, ciąg Webex WFO usuwa skojarzenie profilu użytkownika z urządzeniem.

Extension Mobility Cross-Cluster

Ten styl konfiguracji EM został wprowadzony w celu obsługi funkcji Cisco's Extension Mobility Cross-Cluster (EMCC). Aby korzystać z funkcji EMCC, w każdym z klastrów Unified CM wymagana jest znaczna konfiguracja. Kwestia ta nie została tutaj omówiona. Informacje na temat konfigurowania EMCC można znaleźć w Przewodniku *konfiguracji funkcji Cisco Unified CM* używanej wersji.

UWAGA Funkcja rejestrowania usługi telefonicznej IP nie jest obsługiwana w funkcji Cisco's EMCC.

Konfiguracja skojarzeń urządzeń

Konfiguracja profilu użytkownika dla profilów użytkowników logujących się do telefonów z domem w innych klastrach

- Skojarz użytkownika z profilem użytkownika w oknie Urządzenia kontaktowe
- Konfigurowanie profilu użytkownika przy użyciu grupy nagrywania i typu nagrywania (Sieć)
- Profil użytkownika musi być skojarzony z użytkownikiem JTAPI w oknie

Konfiguracja urządzenia Unified CM dla urządzeń, do których będą się logować

profile użytkowników z tego klastra

- Skojarz urządzenia z domyślnym agentem hotelowym lub pozostaw je bez powiązania z żadnym użytkownikiem
- Skonfiguruj grupę nagrywania i typ nagrywania (Sieć) dla urządzenia
- Urządzenie musi być skojarzone z użytkownikiem JTAPI w Unified CM

Jak to działa

Podobnie jak w przypadku standardowej konfiguracji, prawidłowe wykrywanie logowania i wylogowania EM zależy od bieżącego zestawu numerów wewnętrznych na urządzeniu. Obowiązują te same wymagania konfiguracyjne:

- Zestaw rozszerzeń w profilu użytkownika musi jednoznacznie identyfikować ten profil.
- Zestaw rozszerzeń w profilu użytkownika musi różnić się od zestawów rozszerzeń skonfigurowanych dla każdego urządzenia, do którego profil użytkownika może się logować.

Logowanie do urządzenia klastra Home

- Gdy profil użytkownika loguje się do urządzenia w klastrze Home (jak w tym samym klastrze Unified CM, w którym profil użytkownika jest skonfigurowany), EM działa tak samo jak w konfiguracji standardowej.
- Połączenia są nagrywane za pomocą grupy nagrywania skonfigurowanej na urządzeniu, do którego profil jest zalogowany.

Logowanie do zdalnego urządzenia klastra

> **UWAGA** Przed skonfigurowaniem EMCC należy włączyć mostek wbudowany (BIB) w klastrze odwiedzającym w parametrach usługi callManager.

- Gdy profil użytkownika loguje się do urządzenia znajdującego się w zdalnym klastrze (jak w klastrze Unified CM innym niż ten, na którym skonfigurowano profil użytkownika), klaster Home Unified CM tworzy tymczasowe fantomowe urządzenie odwiedzające.
- Usługa Cisco CTI wykrywa powstanie tego urządzenia. Gdy urządzenie fantomowe wchodzi do użytku, Webex WFO sprawdza zestaw rozszerzeń, aby sprawdzić, czy pasuje do profilu użytkownika, z którym jest powiązany użytkownik i grupa nagrywania.
- Jeśli tak, CTI rejestruje urządzenie fantomowe w celu nagrywania z użytkownikiem i grupą nagrywającą skonfigurowanymi w pasującym profilu użytkownika.
- Gdy profil użytkownika wyloguje się z urządzenia zdalnego, klaster Home Unified CM usuwa urządzenie fantomowe, a usługa Cisco CTI usuwa je.

Tematy pokrewne

- Kojarz telefony z agentami, grupami nagrań i typami nagrań — dowiedz się, jak kojarzyć urządzenia z ACD z użytkownikami Webex WFO, grupami nagrywania i typami nagrań.

Dowiedz się więcej o Webex WFO z TIP

Dzięki TIP użytkownicy otrzymują terminową pomoc kontekstową w zależności od potrzeb. Ta zawartość znajduje się w aplikacji, dając użytkownikom porady, których potrzebują, kiedy jej potrzebują. Użyj TIP, aby ułatwić wdrażanie.

Informacje w TIP różnią się w zależności od posiadanych uprawnień Webex WFO. Agenci nie widzą tyle treści co administratorzy.

Wskazówki TIP nie można wyłączyć dla poszczególnych użytkowników ani ról.

Wymagania wstępne

- Twoja organizacja korzysta z Webex WFO Cloud.

Lokalizacja strony

Wszystkie strony > ikoną gwiazdki (prawy dolny róg strony)

Procedury

WSKAZÓWKA DOJAZDU

- Kliknij ikonę gwiazdki (prawy dolny róg strony). Zostanie otwarty komunikat TIP.

Aby to zrobić:	Przejdź do tej sekcji w WSKAZÓWKA
Wybierz się na wycieczkę orientacyjną	Zacznij od początku

Ta sekcja jest przeznaczona dla osób, które dopiero zaczynają przygodę z Webex WFO. Wycieczki różnią się w zależności od strony i są powiązane z uprawnieniami użytkowników.

Wycieczki orientacyjne są dostępne w kilku językach w zależności od ustawień przeglądarki użytkownika. Zobacz "Lokalizacja i obsługiwane języki" w *Podręczniku instalacji wdrożeń* w chmurze Webex WFO, aby uzyskać listę dostępnych języków.

Jak synchronizują się dane między znakami ACD i Webex WFO

Webex WFO może synchronizować dane z niektórymi ACD. Aby uzyskać informacje na temat synchronizacji określonych ACD, zobacz przewodnik integracji dla tego ACD. Usługa synchronizacji automatycznie wyodrębnia z ACD następujące informacje i ładuje je do Webex WFO:

- Agenci
- Teams
- Relacje między agentami i zespołami
- Kolejki serwisowe

Po załadowaniu tych informacji do Webex WFO można skonfigurować Webex WFO do generowania prognoz i harmonogramów dla kolejek usług.

UWAGA Jeśli ACD synchronizuje nowe dane, takie jak nowi agenci lub zespoły, a użytkownik jest już zalogowany, nie można ich wyświetlić. Zakres jest określany podczas logowania. Ponieważ te zespoły i użytkownicy byli
Utworzone po zalogowaniu nie będą miały nad nimi zakresu, dopóki się nie wylogujesz i nie zalogujesz ponownie.

UWAGA Wszystkie zespoły, agenci, relacje i kolejki usług utworzone w Webex WFO nie są synchronizowane z ACD. Są one utrzymywane tylko w Webex WFO.

Jak synchronizują się dane agenta między znakami ACD i Webex WFO

Element Webex WFO zakłada, że każdy użytkownik zaimportowany z ACD do Webex WFO jest agentem. W rezultacie tworzy rekord użytkownika i profil użytkownika oraz przypisuje użytkownikowi rolę agenta. Niektóre ACD mogą przypisywać rolę przełożonego użytkownikom, a ta rola jest przypisywana do użytkownika w Webex WFO.

Gdy ktoś zmieni dane użytkownika w ACD, usługa synchronizacji wykryje to i wprowadzi kilka zmian w Webex WFO. W poniższej tabeli podsumowano te zmiany.

Zmiana w ACD	Wynikowa zmiana w Webex WFO
Dodano nowego agenta	Zostanie dodany nowy agent. W szczególności usługa synchronizacji: ▪ Stosuje imię i nazwisko agenta ACD do imienia i nazwiska agenta Webex WFO. ▪ Stosuje identyfikator logowania ACD do identyfikatorów pracowników Webex WFO i ACD. Możesz zmienić identyfikator pracownika, ale nie identyfikator ACD. Zmiana identyfikatora pracownika nie ma wpływu na identyfikator logowania ACD. ▪ Ustawia daty rozpoczęcia Webex WFO dla firmy i działu na bieżącą datę. ▪ Przypisuje odpowiedni zespół do agenta jako zespół agenta. **UWAGA** Jeśli ACD nie ma zespołu przypisanego do agenta, można ręcznie przypisać zespół do agenta w Webex WFO.
Imię lub nazwisko agenta to imię lub nazwisko agenta zostało zmienione. Zmienione	
Agent został usunięty	Stan agenta jest ustawiony na Nieaktywny.

Jak synchronizują dane zespołu między ACD i Webex WFO

Gdy dane zespołu zostaną zmienione w ACD, usługa synchronizacji wykryje je i wprowadzi kilka zmian w Webex WFO. W poniższej tabeli podsumowano te zmiany.

Zmiana w ACD	Wynikowa zmiana w Webex WFO
Dodano nowy zespół	Zostanie dodany nowy zespół o tej samej nazwie. Sprawia, że każdy agent, który jest członkiem zespołu w ACD jest członkiem zespołu w Webex WFO.
Zmieniono nazwę zespołu	Nazwa zespołu zostanie zmieniona.
Nowy agent zostaje dodany do zespołu	Do zespołu zostanie dodany nowy agent.
Drużyna została zmieniona	Bez zmian.
Agent został usunięty z zespołu	Bez zmian.

Możesz tworzyć nowe zespoły w Webex WFO i przypisywać do nich agentów, ale te nowe zespoły nie są synchronizowane z powrotem z ACD.

Agent może należeć tylko do jednego zespołu. Jeśli przeniesiesz agenta z jednego zespołu do drugiego w Webex WFO, nie wpłynie to na przypisanie zespołu tego agenta w ACD.

Synchronizowanie danych kolejki usługi

Gdy dane kolejki usługi zostaną zmienione w ACD, usługa synchronizacji wykryje je i dokona kilku zmian w Webex WFO. W poniższej tabeli podsumowano te zmiany.

Zmiana w ACD	Wynikowa zmiana w Webex WFO
Dodano nową kolejkę usługi	Zostanie dodana nowa kolejka usług. W szczególności usługa synchronizacji wykonuje następujący: ▪ Stosuje nazwę kolejki usługi ACD do opisu kolejki usługi Webex WFO ▪ Stosuje identyfikator kolejki usługi ACD do identyfikatora kolejki usługi Webex WFO ▪ Nadaje nowej kolejce usługi typ kolejki usługi Interaktywna/Głosowa

Zmiana w ACD	Wynikowa zmiana w Webex WFO
	Dodano nowe mapowanie umiejętności. W szczególności usługa synchronizacji wykonuje następujące czynności: ▪ Stosuje nazwę kolejki usługi ACD do nazwy mapowania umiejętności Webex WFO ▪ Stosuje identyfikator kolejki usługi ACD do numeru mapowania umiejętności Webex WFO Tworzy mapowanie jeden-do-jednego między mapowaniem umiejętności ACD a mapowaniem umiejętności Webex WFO.
Zmieniono nazwę kolejki usługi	▪ Stosuje nową nazwę kolejki usługi ACD do opisu (nazwy) kolejki usługi Webex WFO ▪ Stosuje nową nazwę kolejki usługi ACD do nazwy mapowania umiejętności Webex WFO
Kolejka usługi została usunięta	Bez zmian.

Konfigurowanie metody uwierzytelniania

Na stronie Uwierzytelnianie wybierz i skonfiguruj metodę uwierzytelniania w celu zweryfikowania tożsamości wszystkich osób, które chcą połączyć się z Webex WFO. Webex WFO obsługuje trzy metody uwierzytelniania: domyślne uwierzytelnianie Webex WFO, uwierzytelnianie SAML i uwierzytelnianie Active Directory. Na stronie Uwierzytelnianie można skonfigurować i włączyć domyślną metodę uwierzytelniania (zobacz Włączanie uwierzytelniania domyślnegoi metody uwierzytelniania SAML (patrz Konfigurowanie uwierzytelniania SAML). Metodę uwierzytelniania Active Directory można włączyć i skonfigurować tylko dla lokalnych wdrożeń Webex WFO na stronie Konfiguracja Active Directory znajdującej się w obszarze Zarządzanie aplikacjami > Globalne
> Konfiguracja systemu > Konfiguracja Active Directory (patrz Łączenie z serwerem Active Directory).

UWAGA Zarówno administrator systemu, jak i administrator dzierżawy mogą skonfigurować uwierzytelnianie SAML dla określonej dzierżawy. Jeśli obaj administratorzy skonfigurują SAML na poziomie dzierżawy,
Uwierzytelnianie dla określonej dzierżawy, Webex WFO używa najnowszej konfiguracji.
Jeśli administrator systemu włączy uwierzytelnianie SAML w całym systemie, ustawienia uwierzytelniania SAML na poziomie dzierżawy zostaną zastąpione.

Webex WFO umożliwia uwierzytelnianie w trybie mieszanym. Oznacza to, że można włączyć wiele metod uwierzytelniania użytkowników jednocześnie.

Wymagania wstępne

Musisz mieć uprawnienia dzierżawy, aby skonfigurować i włączyć uwierzytelnianie.

Przed skonfigurowaniem uwierzytelniania SAML skonfiguruj dostawcę tożsamości (IdP), który obsługuje SAML 2.0 (patrz Konfigurowanie dostawców tożsamości. Podczas konfigurowania dostawcy tożsamości należy się upewnić, że zarejestrowano identyfikator wystawcy, adres URL logowania jednokrotnego i certyfikat dostawcy tożsamości, a następnie zapisano te dane w łatwo dostępnej lokalizacji. Te informacje są używane podczas konfigurowania uwierzytelniania SAML.

> **UWAGA** Wybierz i skonfiguruj Okta lub Active Directory Federation Services (ADFS) jako dostawcę tożsamości w celu uwierzytelniania nazw użytkowników i haseł dla Webex WFO (dostawcy usług).

Lokalizacja strony

Zarządzanie aplikacjami > globalne administrowanie > uwierzytelnianie >

Procedury

Na stronie Uwierzytelnianie można włączyć/wyłączyć uwierzytelnianie Webex WFO lub włączyć/wyłączyć i skonfigurować uwierzytelnianie SAML.

Włącz uwierzytelnianie

Uwierzytelnianie Webex WFO jest domyślnie włączone.

1. Wybierz metodę uwierzytelniania, którą chcesz włączyć.
   Dzięki Webex WFO możesz włączyć wiele metod uwierzytelniania użytkowników jednocześnie.
2. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Wyłącz uwierzytelnianie

1. Wybierz metodę uwierzytelniania, którą chcesz wyłączyć.
   Aby można było kliknąć przycisk **Zapisz**, musi być włączona jedna metoda uwierzytelniania. Aby wyłączyć **uwierzytelnianie**Webex WFO, musisz najpierw wybrać **opcję SAML Uwierzytelnianie**.
2. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Skonfiguruj uwierzytelnianie SAML przy użyciu Okta jako dostawcy tożsamości

Przed wykonaniem tej procedury sprawdź, czy usługa Okta została skonfigurowana jako dostawca tożsamości. Zobacz Konfigurowanie usługi Okta .

1. Wybierz **Włącz uwierzytelnianie** SAML.
2. **W sekcji Identity Provider (Dostawca** tożsamości) użyj danych zebranych podczas konfigurowania usługi Okta jako dostawcy tożsamości (IdP), aby skonfigurować poniższe pola.

a. W polu NAZWA **wprowadź unikatową nazwę konfiguracji** dostawcy tożsamości.

b. Wprowadź **identyfikator wystawcy.** Wklej adres URL z **pola Identity Provider Issuer (Wystawca** dostawcy tożsamości) w usłudze Okta.

c. Wprowadź adres URL logowania jednokrotnego **.** Wklej adres URL z **pola Identity Provider Single Sign-On URL (Adres URL** logowania jednokrotnego dostawcy tożsamości) w usłudze Okta.

> **UWAGA:** Ten adres URL jest dostarczany przez dostawcę tożsamości i nie jest taki sam jak adres URL logowania jednokrotnego dostarczony przez Webex WFO w obszarze **Dostawca** usług.

d. Zaimportuj **CERTYFIKAT DOSTAWCY TOŻSAMOŚCI.**

- Kliknij przycisk **Importuj** certyfikat pobrany z **pola Certyfikat** X.509 w usłudze Okta.
- (Opcjonalnie) Kliknij przycisk **Eksportuj** , aby wyeksportować istniejący certyfikat.
- (Opcjonalnie) Kliknij przycisk **Wyświetl szczegóły** , aby wyświetlić szczegóły certyfikatu.

3. (Opcjonalnie) **W sekcji Usługodawca** poniższe kroki są opcjonalne. Okta nie wymaga certyfikatu usługodawcy ani klucza prywatnego.

> **UWAGA#** Webex WFO jest dostawcą usług, a pola Authentication URL (Adres URL uwierzytelniania), Identyfikator jednostki i URL logowania jednokrotnego są polami tylko do odczytu.

a. Wybierz **Użyj nazwy dzierżawy w polu Identyfikator jednostki** , by poprzedzić nazwę dzierżawcy nazwą hosta publicznego dzierżawcy w polu Identyfikator jednostki.

b. **Wybierz algorytm** podpisu SAML.

c. **Wybierz algorytm** skrótu SAML.

d. (Opcjonalnie) Aby zrezygnować z podpisywania tokenu SAML, wyczyść **pole wyboru Podpisz odpowiedź** SAML.

e. Zaimportuj **CERTYFIKAT USŁUGODAWCY.** Możesz użyć domyślnego certyfikatu globalnego dostarczonego przez Webex WFO (tylko wdrożenia w chmurze) lub przekazać samodzielnie zarządzany certyfikat i klucz prywatny. Zobacz Zarządzanie certyfikatami usługodawcy dla Webex WFO.

f.
- Importuj — Przejdź do certyfikatu samozarządzanego dostawcy usług, który chcesz zaimportować do Webex WFO.
- Eksportuj — eksportuje bieżący certyfikat dostawcy usług.
- Wyświetl szczegóły — pokazuje szczegóły bieżącego certyfikatu dostawcy usług: wystawcę, temat, datę rozpoczęcia i datę zakończenia.

- Eksportuj metadane — eksportuje metadane bieżącej usługi.

g. Zaimportuj klucz PRYWATNY **.** Klucz prywatny dla certyfikatu samozarządzanego dostawcy usług. Zobacz Zarządzanie certyfikatami usługodawcy dla Webex WFO.

4. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Konfigurowanie uwierzytelniania SAML przy użyciu programu ADFS jako dostawcy tożsamości

Przed wykonaniem tej procedury należy sprawdzić, czy program ADFS został skonfigurowany jako dostawca tożsamości. Zobacz Konfigurowanie programu ADFS .

1. Wybierz **Włącz uwierzytelnianie** SAML.
2. **W sekcji Identity Provider (Dostawca** tożsamości) użyj danych zebranych podczas konfigurowania programu ADFS jako dostawcy tożsamości, aby skonfigurować poniższe pola.

   a. W polu NAZWA **wprowadź unikatową nazwę konfiguracji** dostawcy tożsamości.

   b. Wprowadź **identyfikator wystawcy.** Zwykle ma to następującą strukturę:
   https://<Active Nazwa domeny katalogu>/adfs/services/trust

   c. Wprowadź adres URL logowania jednokrotnego **.** Zwykle ma to następującą strukturę:
   https://<Active Nazwa domeny katalogu>/adfs/ls

   > **UWAGA:** Ten adres URL jest dostarczany przez dostawcę tożsamości i różni się od adresu URL logowania jednokrotnego podanego przez Webex WFO w obszarze **Dostawca** usług.

   d. Zaimportuj **CERTYFIKAT DOSTAWCY TOŻSAMOŚCI.**

   - W obszarze Identity Provider Certificate (Certyfikat dostawcy tożsamości) kliknij przycisk **Import (Importuj**).
   - Przejdź do certyfikatu dostawcy tożsamości wyeksportowanego podczas konfigurowania programu ADFS, a następnie wybierz go.
   - Kliknij przycisk **Otwórz**.
   - (Opcjonalnie) Kliknij przycisk **Eksportuj** , aby wyeksportować istniejący certyfikat.
   - (Opcjonalnie) Kliknij przycisk **Wyświetl szczegóły** , aby wyświetlić szczegóły certyfikatu.

3. **W sekcji Usługodawca** wykonaj następujące czynności:

   > **UWAGA#** Webex WFO jest dostawcą usług, a pola Authentication URL (URL uwierzytelniania), Identyfikator jednostki i Single Sign URL (URL logowania jednokrotnego) są polami tylko do odczytu.

a. (Opcjonalnie) Wybierz **Użyj nazwy dzierżawy w polu Identyfikator jednostki** , by poprzedzić nazwę dzierżawcy nazwą hosta publicznego dzierżawcy w polu Identyfikator jednostki.

b. **Wybierz algorytm** podpisu SAML.

c. **Wybierz algorytm** skrótu SAML.

d. (Opcjonalnie) Aby zrezygnować z podpisywania tokenu SAML, wyczyść **pole wyboru Podpisz odpowiedź** SAML.

e. Zaimportuj **CERTYFIKAT USŁUGODAWCY.** Możesz użyć domyślnego certyfikatu globalnego dostarczonego przez Webex WFO (tylko wdrożenia w chmurze) lub przekazać samodzielnie zarządzany certyfikat i klucz prywatny. Zobacz Zarządzanie certyfikatami usługodawcy dla Webex WFO.

   - Importuj — Przejdź do certyfikatu samozarządzanego dostawcy usług, który chcesz zaimportować do Webex WFO.
   - Eksportuj — eksportuje bieżący certyfikat dostawcy usług.
   - Wyświetl szczegóły — pokazuje szczegóły bieżącego certyfikatu dostawcy usług: wystawcę, temat, datę rozpoczęcia i datę zakończenia.
   - Eksportuj metadane — eksportuje metadane bieżącej usługi.

f. Zaimportuj klucz PRYWATNY **.** Klucz prywatny dla certyfikatu samozarządzanego dostawcy usług. Zobacz Zarządzanie certyfikatami usługodawcy dla Webex WFO.

1. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Włącz uwierzytelnianie domyślne

Domyślnie uwierzytelnianiem użytkowników i hasłami zarządza się za pomocą Webex WFO. W systemach, które synchronizują się z ACD, użytkownicy są tworzeni i zarządzani w ACD, chociaż nadal można tworzyć użytkowników w Webex WFO (patrz Zarządzanie użytkownikami).

> **UWAGA** Administratorzy dzierżawy dodani przez administratora systemu mogą zawsze zalogować się przy użyciu swoich poświadczeń Webex WFO. Dzieje się tak nawet wtedy, gdy uwierzytelnianie Webex WFO jest wyłączone i
> Włączona jest inna forma uwierzytelniania (SAML lub Active Directory).

Dla administratorów systemu ten wybór jest tylko do odczytu.

Włącz uwierzytelnianie Webex WFO

1. Wybierz **opcję Włącz uwierzytelnianie** Webex WFO.
2. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Konfigurowanie uwierzytelniania SAML

Uwierzytelnianie SAML (Security Assertion Markup Language) umożliwia uwierzytelnianie nazw użytkowników i haseł dla Webex WFO (dostawcy usług). Ta metoda uwierzytelniania użytkowników i zarządzania hasłami jest powszechnie określana jako logowanie jednokrotne (SSO).

Jeśli używasz SAML i chcesz umożliwić agentom dostęp do ich harmonogramów poza pracą za pośrednictwem kalendarza innej firmy, takiego jak Microsoft Outlook, Kalendarz Google lub Kalendarz Apple, zaznacz pole wyboru "iCal Sync with SSO" na stronie Ustawienia globalne dla WFM (patrz Konfigurowanie ustawień WFM w całym systemie). Aby uzyskać więcej informacji na temat konfigurowania Webex WFO tak, aby agenci mogli uzyskiwać dostęp do swoich harmonogramów poza pracą, gdy SAML jest włączona, zobacz Wyświetlanie harmonogramu w innej aplikacji kalendarza.

UWAGA Administratorzy dzierżawy dodani przez administratora systemu mogą zawsze zalogować się przy użyciu swoich poświadczeń Webex WFO. Dzieje się tak nawet wtedy, gdy uwierzytelnianie Webex WFO jest wyłączone i
Inna forma uwierzytelniania (SAML lub Active Directory) jest włączona.

Konfigurowanie dostawców tożsamości

Webex WFO integruje się ze wszystkimi dostawcami tożsamości, którzy obsługują uwierzytelnianie SAML 2.0. Podczas konfigurowania potwierdzenia SAML w dostawcy tożsamości obowiązują następujące parametry ogólne.

Aby uzyskać więcej informacji o konfigurowaniu określonych dostawców tożsamości, zobacz Konfigurowanie usługi Okta i Konfigurowanie programu ADFS

Komponent potwierdzenia	Konfiguracja
Atrybuty	Dostawca tożsamości musi wysłać potwierdzenie zawierające jako atrybut adres e-mail użytkownika. Ten adres e-mail musi być zgodny z adresem używanym do uwierzytelniania Webex WFO. **PRZYKŁAD** Konkretna nazwa atrybutu email zależy od używanego dostawcy tożsamości. Poniżej przedstawiono przykłady: ▪ Adres e-mail ▪ E-mail ▪ poczta ▪ User.email
Podpisów	Twierdzenie SAML musi być podpisane. Potwierdzenia można podpisywać za pomocą następujące algorytmy:

Komponent potwierdzenia	Konfiguracja
	▪ RSA-SHA1 ▪ RSA-SHA256
Rozmiary kluczy	Zaszyfrowane potwierdzenia są obsługiwane tylko przy maksymalnym rozmiarze klucza wynoszącym 128 bitów.

Webex WFO można zintegrować zarówno z SAML inicjowanym przez SP, jak i # inicjowanym przez dostawcę tożsamości, w zależności od używanego dostawcy tożsamości.

Idp	Obsługa inicjowanych przez SP SAML	Obsługa SAML inicjowanych przez dostawcę tożsamości
Okta	Tak	Tak
Program ADFS	Tak	Tak
Błękit	Nie	Tak
Inne dostawcy tożsamości	Różni się	Różni się

UWAGA W przypadku inicjowanego przez dostawcę tożsamości SAML przy użyciu usługi Azure AD pole adresu URL logowania w aplikacji w usłudze Azure AD musi być puste.

Konfigurowanie usługi Okta

NAJLEPSZE PRAKTYKI

Przed skonfigurowaniem usługi Okta należy zebrać następujące informacje z sekcji Usługodawca na stronie Uwierzytelnianie w Webex WFO i przechowywać je w łatwo dostępnym miejscu:

- Adres URL logowania jednokrotnego
- Identyfikator jednostki

Poniżej znajduje się przegląd sposobu konfigurowania Okta jako dostawcy tożsamości:

1. Utwórz aplikację Okta.
2. Skonfiguruj aplikację Okta.
3. Zbierz informacje o aplikacji Okta.
4. Skonfiguruj usługę Okta jako dostawcę tożsamości w Webex WFO.

Tworzenie aplikacji w usłudze Okta

1. Zaloguj się do usługi Okta.

UWAGA: Aby utworzyć i skonfigurować aplikację, musisz być superadministratorem w usłudze Okta.

2. Przejdź do sekcji Aplikacje > Aplikacje.
3. Kliknij przycisk **Dodaj aplikację**.
4. Kliknij opcję **Utwórz nową aplikację**.
5. W oknie dialogowym Tworzenie nowej integracji aplikacji skonfiguruj pola w następujący sposób.

Pole	Konfiguracja
Platforma	Wybierz opcję **Internet**.
Metoda logowania	Wybierz **SAML 2.0**.

Konfigurowanie aplikacji Okta

1. W obszarze Ustawienia ogólne Tab skonfiguruj pola w następujący sposób.

Pole	Konfiguracja
Nazwa aplikacji	Wprowadź unikatową nazwę Webex WFO.
Logo aplikacji	(Opcjonalnie) Prześlij obraz, aby zidentyfikować Webex WFO w Okta.
Widoczność aplikacji	(Opcjonalnie) Ogranicz liczbę osób, które mogą zobaczyć obraz w Okta.

2. Kliknij przycisk **Dalej**.
3. Na stronie Konfiguruj SAML Tab, skonfiguruj pola w następujący sposób.

UWAGA Jeśli ustawienia zaawansowane są ukryte, kliknij przycisk **Pokaż ustawienia** zaawansowane.

Pole	Konfiguracja
Informacje ogólne	
Adres URL logowania jednokrotnego	Skopiuj i wklej ten adres URL ze strony Uwierzytelnianie w folderze

Pole	Konfiguracja
	Webex WFO. Adres URL znajduje się w polu Single Sign On URL (Adres URL logowania jednokrotnego) w sekcji Service Provider (Usługodawca). Pozostaw pole **Użyj tego dla adresów URL odbiorcy i Docelowy adres URL** zaznaczone (domyślnie).
Odbiorcy URI (identyfikator jednostki SP)	Skopiuj i wklej ten identyfikator ze strony Uwierzytelnianie w Webex WFO. Adres URL znajduje się w polu Identyfikator jednostki w sekcji Usługodawca.
Format identyfikatora nazwy	Wybierz **opcję EmailAddress**.
Nazwa użytkownika aplikacji	Wybierz
opcję **E-mail**. Wynik	Wybierz
opcję Podpisane. Podpis potwierdzenia	Wybierz **opcję Podpisane**.
Algorytm podpisu	Wybierz RSA-SHA1 lub **RSA-SHA256**.
Algorytm skrótu	Wybierz RSA-SHA1 lub **RSA-SHA256**.
Szyfrowanie twierdzeń	Wybierz **opcję Niezaszyfrowane**.
Włącz jednokrotne wylogowanie	Pozostaw **opcję Zezwól aplikacji na inicjowanie jednokrotnego wylogowania** Pole wyczyszczone (ustawienie domyślne).
Klasa kontekstu uwierzytelniania	Wybierz PasswordProtectedTransport .
Uwierzytelnia nie Honor Force	Wybierz opcję **Tak**.
SAML Identyfikator wystawcy	Pozostaw puste.
Instrukcje atrybutów	

Pole	Konfiguracja
Nazwa	Wprowadź unikatową nazwę.
Format nazwy	Wybierz **opcję Nieokreślony**.
Wartość	Wybierz **user.email**.

UWAGA Nie trzeba konfigurować żadnych atrybutów w sekcji Instrukcje atrybutów grupy.

4. Kliknij przycisk **Dalej**.
5. W polu Opinie Tab wybierz opcję Opinia, która jest odpowiednia dla korzystania z Okta przez Twoją firmę.

UWAGA: Twój wybór nie wpływa na możliwość Webex WFO używania Okta jako dostawcy tożsamości.

6. Kliknij przycisk **Zakończ**.

Zbierz informacje dla Webex WFO z aplikacji Okta

1. Przejdź do sekcji Aplikacje > Aplikacje, a następnie kliknij aplikację Okta dla Webex WFO.
2. Wybierz pozycję **Zaloguj się** Tab.
3. Kliknij Wyświetl **instrukcje** konfiguracji.
4. Zbierz informacje o aplikacji Okta z następujących pól:

Pole	Instrukcje
Adres URL logowania jednokrotnego dostawcy tożsamości	Skopiuj adres URL i zapisz go w łatwo dostępnej lokalizacji.
Wystawca dostawcy tożsamości	Skopiuj adres URL i zapisz go w łatwo dostępnej lokalizacji.
Certyfikat X.509	Pobierz certyfikat i zapisz go w łatwo dostępnym miejscu lokalizacja.

5. Zapoznaj się z sekcją Konfigurowanie metody uwierzytelniania, aby skonfigurować dostawcę tożsamości Okta z Webex WFO i włączyć uwierzytelnianie SAML.

Konfigurowanie programu ADFS

Poniżej przedstawiono omówienie sposobu konfigurowania logowania jednokrotnego dla programu Active Directory Federation Services (AD FS):

1. Skonfiguruj zaufanie jednostki uzależnionej dla dostawcy tożsamości.
2. Skonfiguruj regułę oświadczeń e-mail LDAP dla relacji zaufania Webex WFO.
3. Skonfiguruj regułę przekształcania oświadczeń przychodzących dla relacji zaufania Webex WFO.
4. Skonfiguruj bezpieczny algorytm wyznaczania wartości skrótu i zaimportuj certyfikat usługodawcy.
5. Wyeksportuj certyfikat dostawcy tożsamości.
6. Skonfiguruj dostawcę tożsamości programu ADFS przy użyciu Webex WFO i włącz uwierzytelnianie SAML.

Konfigurowanie zaufania jednostki uzależnionej dla dostawcy tożsamości

Konfigurowanie zaufania jednostki uzależnionej dla dostawcy tożsamości jest

procedurą wieloetapową. Najpierw uruchom Kreatora dodawania zaufania jednostki

uzależnionej.

1. Otwórz konsolę zarządzania usług AD FS systemu Windows Server.
2. Rozwiń **folder Relacje** zaufania.
3. Kliknij prawym przyciskiem myszy **folder Zaufania** jednostki uzależnionej, a następnie kliknij polecenie **Dodaj zaufanie** jednostki uzależnionej, aby rozpocząć pracę Kreatora dodawania zaufania jednostki uzależnionej.
4. Kliknij przycisk **Start**.

Następnie skonfiguruj zaufanie jednostki uzależnionej za pomocą Kreatora dodawania zaufania jednostki uzależnionej.

1. Wybierz opcję **Wprowadź ręcznie** dane jednostki uzależnionej, a następnie kliknij przycisk **Dalej**.
2. Wpisz "Webex WFO" w polu Nazwa wyświetlana , a następnie kliknij przycisk **Dalej**.
3. Wybierz **pozycję Profil** usług AD FS, a następnie kliknij przycisk **Dalej**.
4. Kliknij przycisk **Dalej** w **kroku Konfigurowanie certyfikatu** . Nie trzeba określać opcjonalnego certyfikatu szyfrowania tokenu.
5. **Zaznacz pole wyboru Włącz obsługę protokołu** WebSSO SAML 2.0, wprowadź adres URL logowania jednokrotnego (znajdujący się w obszarze **Usługodawca** na stronie Uwierzytelnianie), a następnie kliknij przycisk **Dalej**.
6. Wprowadź identyfikator jednostki (znajdujący się w sekcji **Usługodawca** na stronie Uwierzytelnianie) w **polu Identyfikator** zaufania jednostki uzależnionej, kliknij Dodaj , a następnie kliknij przycisk **Dalej**.
7. Wybierz opcję **Zezwalaj wszystkim użytkownikom na dostęp do tej jednostki** uzależnionej, a następnie kliknij przycisk **Dalej**.

8. Kliknij przycisk **Dalej** w **kroku Gotowy do dodania zaufania** , aby zakończyć konfigurację i dodać zaufanie jednostki uzależnionej.

9. **Zaznacz pole wyboru Otwórz okno dialogowe Edytowanie reguł oświadczeń dla tej relacji zaufania jednostki uzależnionej po zamknięciu** kreatora, a następnie kliknij przycisk **Zamknij**. Okno Edytuj reguły oświadczeń zostanie otwarte automatycznie.

Skonfiguruj regułę oświadczeń e-mail LDAP dla relacji zaufania Webex WFO

1. Kliknij Dodaj **regułę... w obszarze Reguły** przekształcania wystawianiaTab w oknie Edytuj reguły oświadczeń.
2. Z listy rozwijanej Szablon reguły oświadczeń wybierz pozycję **Wyślij atrybuty LDAP jako oświadczenia , a następnie kliknij przycisk** Dalej **.**
3. Wpisz "LDAP Adres e-mail" w polu Nazwa **reguły roszczenia** .
4. Wybierz **pozycję Active Directory** z listy rozwijanej Magazyn **atrybutów** .
5. Wybierz **opcję Adresy** e-mail z **listy rozwijanej Atrybut** LDAP.
6. Wybierz **opcję** Adres e-mail z listy rozwijanej Typ **oświadczenia wychodzącego** .
7. Kliknij przycisk **Zakończ** , aby zakończyć konfigurowanie tej reguły oświadczeń i dodać regułę przekształcania oświadczeń przychodzących.

Skonfiguruj regułę przekształcania oświadczeń przychodzących dla relacji zaufania Webex WFO

1. Kliknij Dodaj **regułę... w obszarze Reguły** przekształcania wystawianiaTab w oknie Edytuj reguły oświadczeń.
2. Z listy rozwijanej Szablon **reguły oświadczeń wybierz pozycję** Przekształć oświadczenie przychodzące, a następnie kliknij przycisk **Dalej**.
3. Wpisz "Przekształć adres e-mail" w polu Nazwa **reguły roszczenia** .
4. Wybierz **opcję Adres** e-mail z **listy rozwijanej Typ** oświadczenia przychodzącego.
5. Wybierz pozycję **Identyfikator** nazwy z listy rozwijanej Typ **oświadczenia wychodzącego** .
6. Wybierz pozycję **Identyfikator** przejściowy z listy rozwijanej Format **identyfikatora nazwy wychodzącej** .
7. Wybierz opcję **Przekaż przez wszystkie wartości** oświadczeń.
8. Kliknij przycisk **Zakończ** , aby zakończyć konfigurację tej reguły oświadczeń.
9. Kliknij **przycisk OK** , aby zakończyć edycję reguł oświadczeń i zamknąć okno Edytuj reguły oświadczeń.

Skonfiguruj bezpieczny algorytm wyznaczania wartości skrótu i zaimportuj certyfikat usługodawcy

1. Otwórz konsolę zarządzania usług AD FS systemu Windows Server.
2. Kliknij dwukrotnie zaufanie Webex WFO utworzone w powyższym kroku, aby otworzyć okno Właściwości Webex WFO.
3. Kliknij pozycję **Zaawansowane** Tab, a następnie wybierz **pozycję SHA-1** z listy rozwijanej Bezpieczny **algorytm** wyznaczania wartości skrótu.
4. Kliknij przycisk **Podpis** Tab, a następnie kliknij przycisk **Dodaj...** i wybierz certyfikat usługodawcy.

> **UWAGA** Jeśli certyfikat usługodawcy nie jest widoczny, może być konieczne wybranie pozycji Wszystkie pliki (*.*) w filtrze typów plików w lewym dolnym rogu okna.

5. Kliknij **przycisk OK** , aby zakończyć edycję właściwości zaufania i zamknąć okno Właściwości Webex WFO.

Eksportowanie certyfikatu dostawcy tożsamości

1. Otwórz konsolę zarządzania usług AD FS systemu Windows Server.
2. Rozwiń **folder Certyfikaty** .
3. Kliknij dwukrotnie certyfikat podpisywania tokenu, aby otworzyć okno Certyfikat.
4. Kliknij przycisk Szczegóły Tab, a następnie kliknij przycisk **Kopiuj do pliku...** , aby uruchomić Kreatora eksportu certyfikatów.
5. Kliknij przycisk **Dalej** , aby kontynuować.
6. Wybierz **X.509 zakodowany w formacie Base-64 (. CER),** a następnie kliknij przycisk **Dalej**.
7. Określ unikatową nazwę i lokalizację pliku, a następnie kliknij przycisk **Zakończ**. Powinno zostać wyświetlone okno dialogowe informujące o pomyślnym wyeksportowaniu. Użyj zawartości wyeksportowanego pliku, aby skonfigurować dostawcę tożsamości z hasztagiem Webex WFO.
8. Patrz Konfigurowanie metody uwierzytelniania, aby skonfigurować dostawcę tożsamości programu ADFS z Webex WFO i włączyć uwierzytelnianie SAML.

Opisy pól

Poniższe pola zostaną wyświetlone po wybraniu opcji Włącz uwierzytelnianie SAML.

Usługodawca

Pole	Opis
Adres URL uwierzytelniania	(Tylko do odczytu) Adres URL Webex WFO przekierowujący do adres URL logowania jednokrotnego.
Identyfikator jednostki	(Tylko do odczytu) Identyfikator jednostki podany przez Webex WFO. Użyj tych informacji, aby skonfigurować dostawcę tożsamości.
Użyj nazwy dzierżawy w identyfikatorze jednostki	Zaznacz to pole wyboru, aby poprzedzić nazwę dzierżawy nazwą hosta publicznego dzierżawcy w identyfikatorze jednostki.
Adres URL logowania jednokrotnego	(Tylko do odczytu) Adres URL, na który będą wysyłane odpowiedzi SAML od dostawcy tożsamości. Te informacje służą do konfigurowania usługi odbiorcy oświadczeń

Pole	Opis
	Adres URL dostawcy tożsamości. Ten adres URL dostarczony przez Webex WFO różni się od adresu URL logowania jednokrotnego podanego przez dostawcę tożsamości, który należy wprowadzić w polu w obszarze **Włącz uwierzytelnianie** SAML.
Algorytm podpisu SAML	Algorytm domyślny jest konfigurowany przez organizację. Inne obsługiwane algorytmy to SHA1, SHA256 i SHA512.
Algorytm skrótu SAML	Algorytm domyślny jest konfigurowany przez organizację. Inne obsługiwane algorytmy to SHA1, SHA256 i SHA512.
Podpisz odpowiedź SAML	To pole jest zaznaczone domyślnie. Usuń to pole, jeśli nie chcesz Podpisz odpowiedź SAML.
Certyfikat usługodawcy (tylko do odczytu)	Certyfikat umożliwiający skonfigurowanie dostawcy tożsamości z Webex WFO. Możesz użyć domyślnego certyfikatu globalnego dostarczonego przez Webex WFO (tylko wdrożenia w chmurze) lub przekazać samodzielnie zarządzany certyfikat i klucz prywatny. Zobacz Zarządzanie certyfikatami usługodawcy dla Webex WFO. ▪ Importuj — importuje certyfikat samozarządzanego dostawcy usług do Webex WFO. ▪ Eksportuj — eksportuje bieżący certyfikat usługodawcy. ▪ Wyświetl szczegóły — pokazuje szczegóły bieżącego certyfikatu usługodawcy: wystawcę, temat oraz datę rozpoczęcia i zakończenia. ▪ Eksportuj metadane — eksportuje metadane bieżącego certyfikatu usługodawcy.
Klucz prywatny	Klucz prywatny dla certyfikatu samozarządzanego dostawcy usług. Patrz Zarządzanie certyfikatami usługodawcy dla Webex WFO. ▪ Import — importuje nowy klucz prywatny dla certyfikatu samozarządzanego dostawcy usług. Składnia tego klucza prywatnego musi być PKCS 8.

Pole	Opis
	▪ Usuń — usuwa istniejący klucz prywatny.

Zarządzanie certyfikatami usługodawcy dla Webex WFO

Nie wszystkie konfiguracje dostawców tożsamości i dostawców tożsamości wymagają certyfikatów usługodawcy.

Idp	Wymagany certyfikat
Program ADFS	Tak
Okta	Nie
Inne dostawcy tożsamości	Zależy od konfiguracji.

Jeśli konfiguracja dostawcy tożsamości lub dostawcy tożsamości wymaga certyfikatu usługodawcy do integracji z Webex WFO, masz kilka opcji, w zależności od tego, czy wdrożenie Webex WFO odbywa się w chmurze, czy lokalnie.

Wdrożenie	Opcja
Chmura, lokalnie	Użyj globalnego certyfikatu z podpisem własnym. Cisco nie zapewnia certyfikat.
Chmura, lokalnie	Zaimportuj samodzielnie zarządzany certyfikat i klucz prywatny. Certyfikat może być podpisany samodzielnie lub może pochodzić od strony trzeciej (na przykład Verisign lub DigiCert). Składnia klucza prywatnego musi być PKCS 8.
Lokalnie	Na serwerze, na którym zainstalowałeś Webex WFO, zapisz Certyfikat zarządzany i klucz prywatny w udostępnionym katalogu konfiguracji. Ten katalog to ścieżka UNC wprowadzona podczas instalacji Webex WFO. Zobacz sekcję "Installing Webex WFO" (Instalowanie #) w *podręczniku Webex WFO Installation Guide for On Premises Deployments*. Certyfikat i klucz prywatny muszą mieć następujące nazwy: ▪ Certyfikat — serviceProvider.crt

Wdrożenie	Opcja
	▪ Prywatne Key—serviceProvider.key Certyfikat może być podpisany samodzielnie lub może pochodzić od strony trzeciej (na przykład Verisign lub DigiCert). Składnia klucza prywatnego musi być PKCS 8.

Zmienianie przeznaczenia identyfikatora ACD

Funkcja Repurpose ACD ID umożliwia ponowne użycie identyfikatorów ACD z systemu Avaya w Webex WFO. Zachowując wszystkie dane historyczne, usuwa skojarzenie ACD ID z nieaktywnego użytkownika (na przykład takiego, który opuścił centrum kontaktów) i umożliwia przypisanie go do nowego użytkownika. Ta funkcja jest dostępna tylko dla systemów Avaya.

Zmiana przeznaczenia identyfikatora ACD powoduje usunięcie z konta nieaktywnego użytkownika następujących skojarzeń:

- identyfikator ACD
- Profil użytkownika z Avaya ACD

Po zmianie przeznaczenia identyfikatora nieaktywny użytkownik nie jest już synchronizowany z ACD, a z ACD nie są wyodrębniane żadne dalsze dane nieaktywnego użytkownika.

Wszystkie przyszłe dane wyodrębnione z ACD dla zmienionego identyfikatora zostaną powiązane z nowym użytkownikiem.

Zmiana przeznaczenia identyfikatora Avaya ACD

1. W Webex WFO przejdź do strony Użytkownicy, a następnie wybierz nieaktywnego użytkownika.
2. (Opcjonalnie) Wyczyść **pole wyboru Aktywuj tego użytkownika** .

   NAJLEPSZE PRAKTYKI Zmiana przeznaczenia identyfikatorów ACD użytkowników nie wpływa na ich stan aktywacji. Jeśli użytkownicy nie są już aktywni w Webex WFO, dezaktywuj ich przed zmianą przeznaczenia Identyfikatory ACD.

3. Kliknij **Zmień przeznaczenie ACD ID.**
4. Kliknij przycisk **Zapisz**.
5. Skonfiguruj nowego użytkownika w ACD. Przy następnej synchronizacji Webex WFO z ACD w Webex WFO zostanie dodany nowy użytkownik z identyfikatorem o zmienionym przeznaczeniu.

Konfigurowanie zasad haseł

Na stronie Zasady haseł skonfiguruj zasady haseł użytkownika zgodnie z wymaganiami organizacji dotyczącymi zabezpieczeń.

Opisy pól

UWAGA: Te ustawienia dotyczą tylko haseł zarządzanych przez Webex WFO. Hasła obsługiwane przez zewnętrznego dostawcę tożsamości (IdP) za pośrednictwem logowania jednokrotnego są zgodne z polityką haseł tego dostawcy tożsamości (zobacz Skonfiguruj metodę uwierzytelniania).

Pole	Opis
Minimalna długość hasła	Minimalna liczba znaków, jaką musi zawierać hasło użytkownika Twoja organizacja. Minimalna długość hasła Webex WFO wynosi osiem znaków. Wartość domyślna = 8.
Zapobiegaj ponownemu użyciu ostatniego _____ _Hasła	Zaznacz to pole wyboru, aby uniemożliwić użytkownikom ustawianie hasła pasującego do dowolnej z określonej liczby poprzednich haseł. Wartość domyślna = 5
Wymagaj nowego hasła po ____Dni	Zaznacz to pole wyboru, aby wymagać od użytkowników ustawienia nowego hasła po upływie określonej liczby dni. Po zalogowaniu otrzymasz powiadomienie, jeśli Twoje hasło wygaśnie w ciągu siedmiu dni. Jeśli hasło wygaśnie, przy następnym logowaniu należy ustawić nowe hasło. Wartość domyślna = 90. **UWAGA** Skrócenie okresu ważności może spowodować wygaśnięcie istniejących haseł. Jeśli na przykład zostanie skrócony Okres ważności od 90 dni do 60 dni, hasła starsze niż nowy limit 60 dni tracą ważność.
Zablokuj konto użytkownika po _____ Nieudane próby logowania	Zaznacz to pole wyboru, aby zablokować konto użytkownika po określonej liczbie nieudanych prób logowania. Jeśli konto użytkownika zostanie zablokowane, użytkownik nie będzie mógł się zalogować, dopóki nie zresetuje hasła albo administrator nie odblokuje konta lub nie zresetuje hasła. Wartość domyślna = 5.

Pole	Opis
	Użytkownik z uprawnieniem Administruj zasadami haseł może odblokować konto na stronie Użytkownicy (zobacz Zarządzanie użytkownikami). **UWAGA** Jeśli konto użytkownika jest zablokowane, logowanie zostanie wyłączone zarówno przez Webex WFO, jak i logowanie jednokrotne. Jednak Konto zostaje zablokowane dopiero po nieudanych próbach logowania Webex WFO. Nieudane próby logowania jednokrotnego są obsługiwane przez dostawcę tożsamości. **UWAGA** Ta opcja jest domyślnie włączona dla nowych klientów, począwszy od wersji 10.0 Update 2017.9. Klienci, którzy Skonfigurowali swoją politykę haseł przed wydaniem wersji Aktualizacja 10.0 2017.9 zachowa te ustawienia.

Niektórych dodatkowych wymagań dotyczących złożoności hasła nie można konfigurować. Wymagania te opisano poniżej.

Poniższe reguły mają zastosowanie podczas tworzenia lub edytowania użytkownika albo zmiany lub resetowania hasła.

Te reguły mają zastosowanie tylko wtedy, gdy skonfigurujesz hasło kontrolowane przez Webex WFO. Jeśli użytkownik wprowadzi hasło do systemu zewnętrznego, który nie jest kontrolowany przez Webex WFO, Webex WFO nie sprawdzi poprawności hasła (na przykład konfiguracja ACD).

UWAGA: Użytkownika można utworzyć bez hasła (ręcznie lub automatycznie za pomocą synchronizacji ACD). Użytkownik bez hasła nie może się zalogować. Użytkownik musi użyć łącza "Nie pamiętam hasła" i skonfigurować
hasło.

- Hasła nie mogą zawierać spacji (spacji).
- Hasła muszą składać się z co najmniej ośmiu znaków. Administrator może zwiększyć minimalną długość na stronie Zasady haseł w module Zarządzanie aplikacjami.
- Hasła muszą zawierać znaki z trzech z następujących czterech kategorii:

Kategoria	Opis
Wielkie litery	A–Z Wielkie litery Unicode:

Kategoria	Opis
	http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Małe litery	A–Z Małe litery znaków Unicode: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Numbers	0–9
Znaki specjalne	W haśle bazy danych dzierżawy dozwolone są następujące znaki: ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | W pozostałych hasłach dozwolone są następujące znaki: ! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ ` { | } ~

Ograniczanie dostępu do określonych adresów IP

Na stronie Dostęp do sieci administratorzy dzierżawy mogą zwiększyć bezpieczeństwo swoich dzierżawców, kontrolując (lub "umieszczając na białej liście"), z których adresów IP użytkownicy mogą uzyskiwać dostęp do Webex WFO.

Administratorzy dzierżawy mogą dodać jeden lub więcej zakresów adresów IP, a użytkownicy mogą uzyskiwać dostęp do funkcji Webex WFO tylko wtedy, gdy logują się do Webex WFO z adresu IP w skonfigurowanych zakresach. Jeśli użytkownicy logują się do Webex WFO z adresu IP, który nie znajduje się w skonfigurowanych zakresach, otrzymują komunikat o błędzie i nie mogą się zalogować.

IP zakresy adresów umieszczone na białej liście przez administratora dzierżawy dotyczą tylko tej dzierżawy. Administratorzy systemu mogą dodać do białej listy dodatkowe zakresy IP, a IP zakresy umieszczone na białej liście przez administratora systemu mają zastosowanie do wszystkich dzierżawców w systemie. Jeśli zarówno administrator dzierżawy, jak i administrator systemu IP zakresy, użytkownicy mogą uzyskiwać dostęp do Webex WFO zarówno z białej listy dzierżawców, jak i z białej listy systemu.

Webex WFO obecnie obsługuje białą listę tylko dla adresów IPv4.

> **UWAGA** Administratorzy dzierżawy dodani przez administratora systemu mogą uzyskiwać dostęp do dzierżawy z dowolnego adresu IP, nawet adresu IP, który nie znajduje się na białej liście. Gwarantuje to, że najemca
> Administratorzy mogą uzyskać dostęp do swojej dzierżawy, nawet jeśli istnieje nieprawidłowa konfiguracja białej listy.

Włącz białą listę

1. Wybierz **Włącz ograniczenie** dostępu do białej listy.
2. Kliknij Dodaj **IP zakres**. Zostanie wyświetlone okno dialogowe Dodawanie zakresu IP.

3. W polu Nazwa wprowadź unikatową nazwę IP zakresu adresów.
4. W polu Początek zakresu IP wprowadź pierwszy prawidłowy adres IPv4, który chcesz uwzględnić w zakresie.
5. W polu IP Koniec zakresu wprowadź ostatni poprawny adres IPv4, który chcesz uwzględnić w zakresie.

> **UWAGA** Należy wprowadzić adres IP w polu IP Koniec zakresu. Jeśli wprowadzisz ten sam adres IP, który został wprowadzony w polu Początek zakresu IP, użytkownicy będą mieli dostęp do Webex WFO tylko z
> Tego IP adresu.

6. Kliknij przycisk **Dodaj**.
7. Kliknij przycisk **Zapisz**.

IP tabeli Zakresy adresów

Tabela IP Zakresy adresów umożliwia monitorowanie, edytowanie i usuwanie zakresów adresów IP umieszczonych na białej liście przez administratorów dzierżawy.

> **UWAGA Administratorzy** systemu mogą również dodawać do białej listy zakresy adresów IP. IP zakresy adresów umieszczone na białej liście przez administratora systemu dotyczą wszystkich dzierżawców w systemie, ale zakresy umieszczone na białej liście nie
> Są wyświetlane w tabeli zakresów adresów IP dzierżawy. Aby uzyskać pełną listę zakresów adresów IP umieszczonych na białej liście, skontaktuj się z administratorem systemu.

Pole	Opis
Nazwa	Nazwa zakresu adresów IP.
IP Range Start	Pierwszy adres IP uwzględniony w zakresie. IP
Koniec zakresu	Ostatni adres IP uwzględniony w zakresie.
Czynności	▪ Ikona edycji — umożliwia zmianę nazwy, początku lub końca istniejącego zakresu IP. ▪ Ikona usuwania — usuwa istniejący zakres IP z białej listy. Wszyscy użytkownicy, którzy obecnie logują się do Webex WFO z IP adresy należące do tego zakresu nie będą miały dostępu do funkcji Webex WFO z tych adresów IP.

Wdrożenia lokalne

Jeśli firma nie korzysta z konfiguracji modułu równoważenia obciążenia Apache spakowanej z instalacją Webex WFO, należy ustawić nagłówek X-Forwarded-For (XFF) modułu równoważenia obciążenia na adres IP oryginalnego klienta.

Tematy pokrewne

- Aktualizacja zabezpieczeń: TLS 1.1 i słabe szyfry SSL/TLS 1.2 będą przestarzałe

Konfigurowanie serwera danych

Strona Konfiguracja serwera danych umożliwia skonfigurowanie funkcji serwera danych na podstawie położenia geograficznego centrum kontaktów. Na przykład centrum obsługi kontaktów w Nowym Jorku można skonfigurować inaczej niż centrum obsługi kontaktów w Kalifornii. Dzięki temu każda witryna może działać przy minimalnym natężeniu ruchu w sieci WAN.

> **UWAGA** WFM interpretuje wszystkie sygnatury czasowe w plikach danych historycznych Avaya jako znajdujące się w strefie czasowej dzierżawy.

Przejdź do sekcji Zarządzanie aplikacjami > Globalna administracja > > Pobieranie, aby pobrać serwer danych Webex WFO. Informacje na temat instalacji serwera danych Webex WFO można znaleźć w "Installing the Webex WFO Data Server" w *Podręczniku instalacji Webex WFO*.

Wymagania wstępne

- Masz uprawnienie Administruj dzierżawą lub Aktualizuj dzierżawę.

Lokalizacja strony

Zarządzanie aplikacjami > globalna konfiguracja systemu > > konfiguracja serwera danych

Konfiguracja serwera danych w środowiskach z wieloma dzierżawcami

Niektóre funkcje serwera danych nie są dostępne w środowiskach z wieloma dzierżawcami. W takim środowisku na stronie Konfiguracja serwera danych nie są wyświetlane następujące opcje konfiguracji:

- Ustawienia uzgadniania regionalnych serwerów danych
- Ustawienia synchronizacji urządzenia serwera danych
- Ustawienia serwera sygnalizacji SIPREC nagrywania
- Ustawienia serwera sygnalizacji CTI
- Ustawienia serwera przechwytywania nagrań

Opisy pól

Strona Konfiguracja serwera danych służy do konfigurowania i obsługi funkcji serwera danych. Aby uzyskać więcej informacji na temat konfigurowania serwera danych dla określonego ACD, zobacz następujące strony lub przewodnik integracji ACD lub notatkę techniczną, jeśli jest dostępna:

Jeśli Twoja organizacja korzysta z którejkolwiek z poniższych integracji, zapoznaj się z przewodnikiem integracji ACD, aby uzyskać dodatkowe konfiguracje serwerów danych specyficzne dla ACD.

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

Pola na stronie Konfiguracja serwera danych opisano poniżej.

Wybierz opcję Data Server Configuration (Konfiguracja serwera danych)

Wybierz adres URL serwera danych centrum kontaktów, którego funkcje regionalne chcesz skonfigurować.

Nazwa wyświetlana

Wprowadź nazwę wyświetlaną wybranego serwera danych.

Ustawienia synchronizacji regionalnego serwera danych ACD

Zaznacz pole wyboru Włącz synchronizację, aby włączyć synchronizację ACD na regionalnym serwerze danych, a następnie użyj okienek Dostępne i Przypisane, aby przypisać serwery do synchronizacji ACD.

Ustawienia przechwytywania ACD regionalnego serwera danych

Zaznacz pole wyboru Włącz przechwytywanie, aby włączyć przechwytywanie ACD na regionalnym serwerze danych, a następnie użyj okienek Dostępne i Przypisane, aby przypisać serwery do przechwytywania ACD.

Ustawienia zdarzeń czasu rzeczywistego regionalnego serwera danych

Zaznacz pole wyboru Włącz zdarzenia czasu rzeczywistego, aby włączyć zdarzenia czasu rzeczywistego na regionalnym serwerze danych, a następnie użyj okienek Dostępne i Przypisane, aby przypisać serwery do przechwytywania zdarzeń w czasie rzeczywistym.

Ustawienia przekazywania etapowego serwera danych regionalnych

Zaznacz pole wyboru Włącz przekazywanie etapowe, aby włączyć przekazywanie etapowe na regionalnym serwerze danych, a następnie skonfiguruj ustawienia przekazywania etapowego dzierżawcy. Aby uzyskać więcej informacji na temat wysyłania na stół montażowy, zobacz Konfigurowanie przesyłania etapowego.

> **UWAGA** : Samo włączenie tego składnika nie powoduje, że komputery agentów będą używać funkcji Stage Upload. Agenci muszą być również powiązani z serwerem przekazywania etapowego za pośrednictwem usługi Teams lub filtru adresów IP oraz
> Jedną lub więcej poprawnie skonfigurowanych reguł w codziennym wydarzeniu QM Workflow.

Pole	Opis
Lokalizacja	Ścieżka UNC do lokalizacji przechowywania. Ścieżka UNC wymaga

Pole	Opis
	następujący format: \\nazwa_komputera\folder_współdzielony\zasób **UWAGA** Jeśli ścieżka UNC zostanie zmieniona, nagrania w poprzedniej lokalizacji przesyłania muszą zostać przeniesione ręcznie. Ścieżka UNC i nazwa użytkownika muszą być dostępne zarówno przez Webex WFO Desktop zainstalowany na komputerach agenta, jak i na serwerze danych.
Nazwa użytkownika	Nazwa użytkownika administrującego serwerem przesyłania etapowego.
Hasło	Hasło użytkownika, który administruje serwerem przesyłania etapowego.

Konfiguracja filtru adresów przesyłania etapowego IP

Ta sekcja jest widoczna tylko wtedy, gdy włączone jest przesyłanie etapowe. Wprowadź zakresy adresów IP w notacji CIDR zawierające adresy IP komputerów agentów z pulpitem inteligentnym, które mają być używane do przesyłania etapowego. Każdy agent, którego komputer ma adres IP uwzględniony w filtrze adresów IP, jest skojarzony z serwerem danych wysyłania na stół montażowy.

UWAGA: Agenci skojarzeni z serwerem przekazywania etapowego przy użyciu adresu IP będą używać przekazywania etapowego tylko wtedy, gdy są również powiązani z poprawnie skonfigurowanym przepływem pracy QM dziennie
Zdarzenie. Aby uzyskać więcej informacji na temat przekazywania dwuetapowego, zobacz "Konfigurowanie składnika przekazywania etapowego" w Przewodniku *projektowania wdrożeń* lokalnych *lub*w chmurze.

Wprowadź IP zakres adresów i kliknij przycisk **Zapisz**. Można dodać wiele zakresów, które są wyświetlane w okienku nad polem wpisu. Po dodaniu do panelu można również edytować lub usunąć zakres. Kliknij ikonę ołówka, aby edytować zakres, a następnie kliknij ikonę X, aby usunąć zakres.

Ustawienia uzgadniania regionalnych serwerów danych

Zaznacz pole wyboru Włącz uzgadnianie, aby włączyć uzgadnianie serwera danych. Przenieś serwery, które mają zostać uzgodnione, z okienka Dostępne do okienka Przypisane.

Active Directory Synchronizacja

Zaznacz pole wyboru Włącz synchronizację, aby umożliwić Webex WFO dopasowywanie i synchronizowanie użytkowników Webex WFO z użytkownikami Active Directory. Zobacz Łączenie się z serwerem Active Directory.

Ustawienia synchronizacji urządzenia serwera danych

Wybierz opcję **Włącz synchronizację** urządzeń, aby włączyć synchronizację wybranych ACD za pośrednictwem wybranego serwera danych. Przenieś serwery, które mają być synchronizowane, z panelu Dostępne do okienka Przypisane.

Ustawienia serwera sygnalizacji SIPREC nagrywania

Zaznacz pole wyboru Włącz sygnalizację SIPREC, aby włączyć usługi sygnalizacji SIPREC. Wprowadź nazwę hosta lub adres IP serwera danych, na którym zainstalowana jest usługa sygnalizacji SIPREC.

UWAGA Ta lokalizacja musi być dostępna dla zainstalowanych wystąpień programu Smart Desktop.

Ustawienia serwera sygnalizacji CTI

Zaznacz pole wyboru Włącz sygnalizację CTI, aby włączyć usługi sygnalizacji CTI. Wprowadź nazwę hosta lub adres IP serwera danych, na którym zainstalowana jest usługa sygnalizacji CTI.

UWAGA Ta lokalizacja musi być dostępna dla zainstalowanych wystąpień programu Smart Desktop.

Ustawienia serwera przechwytywania nagrań

Zaznacz pole wyboru Włącz nagrywanie dźwięku, aby włączyć nagrywanie w sieci zamiast lub oprócz nagrywania punktów końcowych (za pomocą Smart Desktop). Następnie wprowadź następujące informacje:

- Nazwa hosta lub adres IP serwera danych, na którym jest zainstalowany serwer przechwytywania. Ten adres musi być dostępny dla zainstalowanych wystąpień programu Smart Desktop.
- Wprowadź ścieżkę do pliku folderu, w którym pliki nagrań mają być tymczasowo przechowywane przed przesłaniem. Ten folder musi być dostępny dla użytkownika z poświadczeniami systemu lokalnego.

Ustawienia serwera importu nośników

Zaznacz pole wyboru Włącz import nośnika, aby włączyć importowanie plików nagrań z lokalizacji zewnętrznej. Przenieś ACD, które są źródłami nagrań, z panelu Dostępne do przypisanego.

Lokalizacja pliku GIS regionalnego serwera danych

Wprowadź ścieżkę do katalogu, z którego serwer danych importuje pliki. Jeśli używana jest lokalizacja domyślna (.. \reports) w katalogu instalacyjnym serwera danych pole może pozostać puste.

Ustawienia lokalnej usługi sieci Web

Zaznacz pole wyboru Włącz lokalną usługę sieci Web, aby włączyć integrację API na tym serwerze danych. Jeśli ta opcja jest włączona, można włączyć następujące funkcje:

- Cisco IP Phone Elementy sterujące usługami — zaznacz to pole wyboru, aby zezwolić na sterowanie nagrywaniem z włączonymi przez firmę Cisco z obsługiwanych urządzeń Cisco.

  UWAGA Zobacz Konfigurowanie formantów usług Cisco IP Phone dla procedury konfiguracji.

- Uproszczone kontrolki nagrywania API — zaznacz to pole wyboru, aby używać natywnego uwierzytelniania serwera danych dla kontrolek nagrywania Cisco.

Konfiguracja sieci SFTP

Wprowadź dane wymagane do skonfigurowania bezpiecznego serwera FTP.

Pole	Opis
Nazwa hosta	Nazwa hosta bezpiecznego serwera FTP.
Nazwa użytkownika	Nazwa użytkownika administrującego serwerem SFTP.
Hasło	Hasło użytkownika administrującego serwerem SFTP.

Konfiguracja sieci HRMS

Wybierz opcję Włącz eksport HRMS, aby umożliwić temu serwerowi danych eksportowanie danych. Jeśli masz wiele serwerów danych, tylko jeden powinien być włączony do eksportowania danych.

Konfigurowanie kontroli usług Cisco IP Phone

Komponent Cisco IP Phone services controls włącza kontrolki nagrywania Cisco z obsługiwanych urządzeń Cisco. Wykonaj czynności opisane poniżej, aby skonfigurować usługi Cisco IP Phone w Webex WFO i Cisco Unified Communications Manager.

Wymagania wstępne

- Na urządzeniach, na których mają być używane kontrolki nagrywania Cisco IP Phone Service, musi być włączona funkcja Dostęp przez sieć Web za pośrednictwem protokołu HTTP.
- Potrzebny jest serwer danych Webex WFO.

Lokalizacja strony

Zarządzanie aplikacjami > globalna konfiguracja systemu > > konfiguracja serwera danych

Procedury

Skonfiguruj kontrolki nagrywania usługi telefonicznej IP Webex WFO

1. W obszarze **Ustawienia** lokalnej usługi sieci Web zaznacz **pole wyboru Włącz lokalną usługę** sieci Web, aby włączyć integrację API na tym serwerze danych.
2. **Zaznacz pole wyboru Włącz formanty** Cisco IP Phone Service.
3. Skonfiguruj wszystkie pozostałe pola zgodnie z potrzebami. Aby uzyskać więcej informacji, zobacz Konfigurowanie serwera danych.
4. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Włącz i uruchom usługę usług sieci Web serwera danych Webex WFO

Usługa usług sieci Web serwera danych Webex WFO jest domyślnie wyłączona.

1. Przejdź do pozycji **Usługi** w aplikacji Menedżer serwera. Kliknij prawym przyciskiem myszy **usługę Calabrio ONE Data Server Web Services** , a następnie wybierz polecenie **Właściwości**. Zostanie **wyświetlone okno podręczne Właściwości** .
2. W polu Ogólne Tab wybierz opcję **Automatyczny** z **listy rozwijanej Typ uruchomienia** .
3. Kliknij przycisk **OK.** Zostanie **wyświetlona strona Usługi** .
4. Kliknij prawym przyciskiem myszy pozycję **Calabrio ONE Data Server Web Services**.
5. Kliknij przycisk **Start**.

Dodawanie usługi telefonicznej w Cisco Unified Communications Manager

Ta procedura jest przeprowadzana w Cisco Unified Communications Manager Administration. Aby uzyskać więcej informacji na temat konfigurowania usług Cisco IP Phone, zobacz "Dodanie usługi telefonicznej" w *Cisco Unified IP Phone Services Application Development Notes for Cisco Unified Communications Manager and Multiplatform Phones* .

1. Przejdź do **opcji Urządzenie** > **Ustawienia** urządzenia> **Usługi** telefoniczne.
2. Wprowadź wartości parametrów wyszczególnionych poniżej, aby skonfigurować elementy sterujące nagrywaniem Cisco IP Usługa telefoniczna.

Parametr	Wartość
Adres URL usługi	http://<Data Adres IP serwera>:8080/recordingcontrolsservlet
Kategoria usługi	Usługa XML
Typ usługi	Standardowa usługa telefoniczna IP

Subskrybowanie urządzenia do usługi telefonicznej

Aby korzystać z Cisco IP Phone Service należy najpierw zasubskrybować urządzenie.

1. Przejdź do ekranu Konfiguracja telefonu. Wybierz **opcję Subskrybuj/Anuluj subskrypcję usług** z menu **Lista rozwijana Powiązane linki** .
2. Wybierz usługę, a następnie kliknij przycisk **Dalej**.
3. Kliknij przycisk **Subskrybuj**.

Tematy pokrewne

- Konfigurowanie serwera danych

Ustawienia serwera danych dla Serenova ACD

Konfigurowanie serwera danych dla Serenova ACD

1. Wybierz serwer danych, który ma być używany dla ACD Serenova.
2. Skonfiguruj następujące ustawienia.

Ustawienie	Konfiguracja
Ustawienia synchronizacji regionalnego serwera danych ACD	**Zaznacz pole wyboru Włącz synchronizację** , a następnie przenieś wartość ACD Serenova z **Dostępne** do **przypisanej**.

3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Nawiązywanie połączenia z serwerem Active Directory

Połączenia z serwerem Active Directory (AD) w danym środowisku można używać do uwierzytelniania użytkowników, synchronizacji lub obu tych elementów. Uwierzytelnianie jest dostępne tylko w przypadku lokalnych wdrożeń Webex WFO.

Aby odłączyć zsynchronizowanych użytkowników, przejdź do artykułu Rozłączanie zsynchronizowanych użytkowników.

> **UWAGA** Importowanie wielu certyfikatów Active Directory nie jest obsługiwane. Podczas importowania nowego certyfikatu wszystkie istniejące certyfikaty są zastępowane nowym certyfikatem.

Lokalizacja strony

Zarządzanie aplikacjami > Globalna konfiguracja systemu > > Active Directory Configuration

Wymagania wstępne

- Istnieje co najmniej jedna skonfigurowana domena usługi AD.
- Każda domena usługi AD ma co najmniej jedną skonfigurowaną ścieżkę użytkownika.
- Serwer Webex WFO znajduje się w tej samej domenie co użytkownik.

Procedury

Konfiguracja Active Directory

UWAGA Aby uzyskać więcej informacji na temat pól na tej stronie, przejdź do sekcji Informacje o konfiguracji Active Directory w *Podręczniku* użytkownika Webex WFO.

1. Wybierz opcję **Create New Active Directory Configuration (Utwórz nową konfigurację** #).
2. Wprowadź nazwę domeny, nazwę hosta, port, nazwę użytkownika i hasło w sekcji Uwierzytelnianie Active Directory.
3. (Opcjonalnie) **Zaznacz pole wyboru Użyj SSL** , a następnie zaimportuj certyfikat.
4. (Tylko synchronizacja) W sekcji Synchronizacja Active Directory wpisz główną nazwę wyróżniającą, jednostki organizacyjne i interwał synchronizacji (minuty).
5. (Tylko synchronizacja) Wybierz właściwość, która ma zostać dopasowana do użytkownika usługi AD z użytkownikiem Webex WFO z **listy rozwijanej Dopasowywanie właściwości** profilu użytkownika.

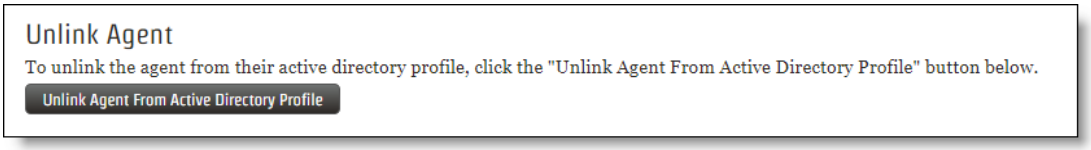
   UWAGA Po skonfigurowaniu synchronizacji usługi AD właściwość dopasowywania umożliwia sprawdzenie, czy synchronizacja działa, i odłączenie użytkowników. Wybierz opcję **Domyślne** , aby łączyć użytkowników według logowania systemu Windows.

6. Kliknij przycisk **Testuj połączenie** , aby upewnić się, że połączenie AD jest poprawnie skonfigurowane.
7. Kliknij przycisk **Zapisz**.
8. (Tylko synchronizacja) Przejdź do sekcji Zarządzanie aplikacjami > Konfiguracja systemu globalnej > > Konfiguracja serwera danych.
9. (Tylko synchronizacja) Wybierz serwer danych do synchronizacji usługi AD z **listy rozwijanej Wybierz konfigurację** serwera danych.
10. (Tylko synchronizacja) **W sekcji Synchronizacja** Active Directory zaznacz **pole wyboru Włącz synchronizację** Active Directory, a następnie przenieś serwer usługi AD z **dostępnego** do **przypisanego**.
11. (Tylko synchronizacja) Kliknij przycisk **Zapisz**.

Sprawdź, czy synchronizacja usługi AD działa

Synchronizację usługi AD można sprawdzić po upływie interwału synchronizacji.

1. Przejdź do sekcji Zarządzanie aplikacjami > Globalna konfiguracja użytkowników > > użytkowników.
2. Wybierz użytkownika, który ma taką samą tożsamość jak użytkownik usługi AD, na podstawie pasującej właściwości wybranej w kroku 6 powyżej. Jeśli na ekranie pojawi się sekcja Odłącz agenta (poniżej), synchronizacja AD działa.



Odłączanie zsynchronizowanych użytkowników

Gdy użytkownik Webex WFO i użytkownik usługi AD są odłączone, mają miejsce następujące zdarzenia:

- Zmiany właściwości w usłudze AD nie są przenoszone na Webex WFO.
- Login systemu Windows użytkownika można edytować.
- Webex WFO zachowuje profil użytkownika Nagrywanie i wszystkie zapisane w nim wartości.

1. W Webex WFO przejdź do sekcji Zarządzanie aplikacjami > Globalna konfiguracja użytkowników > > użytkowników.
2. W razie potrzeby wybierz przycisk opcji Edytuj **istniejącego użytkownika** .
3. Z listy rozwijanej **Wybierz użytkownika** wybierz użytkownika do odłączenia.
4. Kliknij opcję **Odłącz agenta od profilu Active Directory (** w sekcji Rozłącz agenta). Zostanie wyświetlony komunikat ostrzegawczy.
5. Kliknij przycisk **Tak**.
6. Zmień pasujące pole właściwości, tak aby użytkownik Webex WFO nie miał już takiej samej tożsamości jak użytkownik usługi AD.

   W poniższej tabeli opisano, jak zmienić użytkownika Webex WFO w zależności od tego, który pasujący obiekt został wybrany podczas łączenia użytkowników.

Pasująca właściwość	Zmiana
Imię / Nazwisko	Zmień wartość w polu Imię lub Nazwisko.

Pasująca właściwość	Zmiana
Identyfikator pracownika	Zmień lub usuń wartość w polu Identyfikator
pracownika. Domyślny Windows.	Zmień lub usuń wartość w polu Logowanie systemu
Nazwa użytkownika	Zmień wartość w polu Nazwa użytkownika.

7. Kliknij przycisk **Zapisz**.
8. (Opcjonalnie) Aby trwale odłączyć użytkowników, zmień równoważne właściwości w usłudze AD. Jeśli informacje usługi AD nie zostaną zmienione, przy następnym uruchomieniu synchronizacji użytkownik Webex WFO może zostać ponownie dopasowany do użytkownika usługi AD.

Tematy pokrewne

- Informacje o konfiguracji Active Directory w *Podręczniku* użytkownika Webex WFO — dowiedz się więcej o sposobie działania konfiguracji Active Directory.

Informacje o konfiguracji Active Directory

Strona Konfiguracja Active Directory umożliwia utworzenie lub edycję połączenia między Webex WFO a serwerem Active Directory (AD) w danym środowisku. Tego połączenia można używać do uwierzytelniania użytkowników, synchronizacji lub obu tych elementów.

Podczas konfigurowania połączenia z serwerem usługi AD należy pamiętać o następujących parametrach, niezależnie od tego, czy dotyczy to uwierzytelniania, synchronizacji, czy obu tych parametrów:

- Musi istnieć co najmniej jedna skonfigurowana usługa AD.
- Każda domena usługi AD musi mieć co najmniej jedną skonfigurowaną ścieżkę użytkownika.
- Serwer Webex WFO musi znajdować się w tej samej domenie co użytkownik.

Uwierzytelnianie

Uwierzytelnianie w usłudze AD umożliwia używanie użytkowników i haseł usługi AD do uwierzytelniania w Webex WFO. Jest ona dostępna tylko w przypadku wdrożeń lokalnych Webex WFO.

Synchronizować

Synchronizacja usługi AD umożliwia Webex WFO synchronizowanie użytkowników Webex WFO z użytkownikami usługi AD. Po skonfigurowaniu synchronizacji usługi AD Webex WFO dopasowuje istniejących użytkowników Webex WFO do istniejących użytkowników usługi AD. Następnie, za każdym razem, gdy imię, nazwisko, identyfikator pracownika lub adres e-mail użytkownika usługi AD zostanie zmienione, ciąg Webex WFO spowoduje również zmianę

Odpowiadające wartości dopasowanego użytkownika Webex WFO.

- Synchronizacja usługi AD nie dodaje ani nie dezaktywuje użytkowników Webex WFO.
- Jeśli element Webex WFO nie może dopasować użytkownika usługi AD do żadnego istniejącego użytkownika Webex WFO, nie powoduje dodania nowego użytkownika Webex WFO.
- Jeśli użytkownik usługi AD zsynchronizowany z użytkownikiem Webex WFO zostanie usunięty w usłudze AD, Webex WFO nie dezaktywuje użytkownika Webex WFO.

Możesz sprawdzić, którzy użytkownicy usługi AD są dopasowani do użytkowników Webex WFO, a którzy nie znajdują się na stronie Synchronizacja Active Directory (zobacz Przeglądanie wyników synchronizacji Active Directory).

Pasujący użytkownicy

Poniższa lista zawiera przegląd sposobu dopasowywania Webex WFO użytkowników.

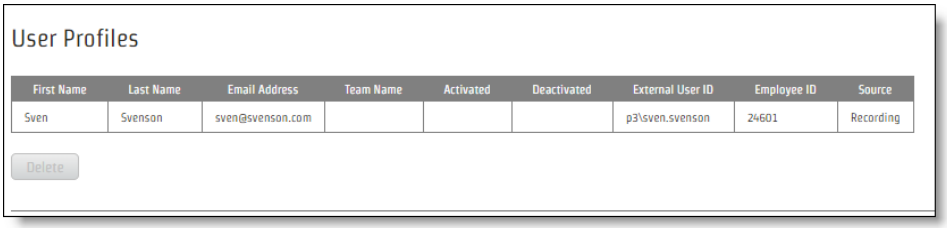
1. Administrator konfiguruje połączenie z usługą AD, w tym jednostki organizacyjne zawierające użytkowników do synchronizacji.
2. Administrator wybiera jedną z czterech pasujących właściwości: Domyślna, Identyfikator pracownika, Imię/Nazwisko lub Nazwa użytkownika. Jeśli administrator wybierze opcję Domyślne, Webex WFO będzie używać tylko właściwości Domyślne dopasowanie. Jeśli administrator wybierze opcję Imię/Nazwisko, Identyfikator pracownika lub Adres e-mail, ciąg Webex WFO najpierw użyje właściwości Domyślne dopasowanie, a następnie użyje wybranej pasującej właściwości.
3. Każda pasująca właściwość wyznacza pole na stronie Użytkownicy i odpowiadającą mu właściwość w usłudze AD. Element Webex WFO porównuje użytkowników Webex WFO i użytkowników usługi AD na podstawie wartości zawartych w polu i właściwości. Jeśli dokładnie jeden użytkownik w Webex WFO i jeden użytkownik w usłudze AD mają tę samą wartość, Webex WFO odpowiada użytkownikom.

   W poniższej tabeli opisano, które pole i która właściwość równoważna muszą mieć taką samą wartość Webex WFO, aby pasowały do użytkowników.

Dopasowania	**Strona Użytkownicy**		
Domyślny	Logowanie do systemu Windows	Nazwa logowania użytkownika (systemy starsze niż Windows 2000)	Jeśli ta opcja jest zaznaczona, Webex WFO dopasowuje użytkowników tylko do domyślnej właściwości. Usługa AD ma dwie właściwości nazw logowania użytkowników: "Właściwość Nazwa logowania użytkownika" (<użytkownik>@<domena>) i "Nazwa logowania użytkownika (systemy starsze niż Windows 2000)" (<domena>\<użytkownik>). Element Webex WFO dopasowuje użytkowników tylko do właściwości "Nazwa logowania użytkownika (systemy starsze niż Windows 2000)". Jeśli po dopasowaniu użytkowników właściwość "Nazwa logowania użytkownika (systemy starsze niż Windows 2000)" zostanie zmodyfikowana w usłudze AD, element Webex WFO spowoduje usunięcie wartości użytkownika usługi AD z nazwą Webex WFO, niezależnie od właściwości pasującej pierwotnie użytej przez element Webex WFO do dopasowania użytkownika.
Imię /Nazwisko	Imię użytkownikom	Imię	Jeśli ta opcja jest zaznaczona, Webex WFO najpierw odpowiada z właściwością Domyślne pasowanie, a następnie z właściwością Pasujące imię/nazwisko.
	Nazwisko	Nazwisko	W imieniu i nazwisku nie jest rozróżniana wielkość liter. Jeśli wielu użytkowników Webex WFO ma to samo imię i nazwisko co jeden użytkownik usługi AD, ciąg Webex WFO nie dopasowuje użytkownika usługi

Dopasowania	Strona Użytkownicy		
Identyfikator pracownika	Identyfikator pracownika	ID pracownika	Jeśli ta opcja jest zaznaczona, ciąg Webex WFO najpierw dopasowuje użytkowników do domyślnej właściwości, a następnie do właściwości pasującej do identyfikatora pracownika. Jeśli wielu użytkowników Webex WFO ma ten sam identyfikator pracownika co jeden użytkownik usługi AD, element Webex WFO nie dopasowuje użytkownika usługi AD do żadnego użytkownika Webex WFO.
Nazwa użytkownika	Nazwa użytkownika	Poczta e-mail	Jeśli ta opcja jest zaznaczona, Webex WFO najpierw odpowiada użytkownikom z właściwością Domyślne dopasowanie, a następnie z właściwością Dopasowywanie nazw użytkowników.

4. Dla każdego użytkownika Webex WFO, którego Webex WFO pasuje do użytkownika usługi AD, Webex WFO wykonuje następujące czynności:
   - Dodaje profil użytkownika Nagrywanie, jeśli jeszcze go nie ma.



   - Wypełnia dowolne z następujących pól w profilu użytkownika nagrywania, których odpowiednie właściwości są skonfigurowane w usłudze AD: Imię, Nazwisko, Adres e-mail, Identyfikator użytkownika zewnętrznego i Identyfikator pracownika.
   - Wyłącza edytowanie pola logowania systemu Windows na stronie użytkownika.
5. Jeśli profil użytkownika Nagrywanie ma prawidłowy priorytet, Webex WFO przenosi wartości z profilu użytkownika Nagrywanie do użytkownika Webex WFO.

UWAGA Jeśli zastąpiony profil użytkownika jeszcze nie istnieje, Webex WFO go nie utworzy. Oznacza to, że wartości w profilu użytkownika Nagrywanie mogą zastąpić cechy tożsamości
użytkownik, który został ręcznie utworzony w Webex WFO, w tym imię, nazwisko, nazwa użytkownika i identyfikator pracownika. Aby uzyskać więcej informacji o profilach użytkowników, zobacz Zarządzanie profilami użytkowników i Konfigurowanie ustawień globalnych "Pierwszeństwo profilu użytkownika".

Synchronizowanie dopasowanych użytkowników

Gdy ktoś zmienia dopasowanego użytkownika w AD, Webex WFO wykrywa to i wprowadza kilka zmian. W poniższej tabeli podsumowano te zmiany.

Zmiana w usłudze AD	Wynikowa zmiana w Webex WFO
Właściwość "Imię" została zmieniona	Imię w profilu użytkownika Nagrywanie zostanie zmienione. Jeśli profil użytkownika Nagrywanie ma prawidłowy priorytet, imię użytkownika jest również zmieniane na stronie użytkownika.
Właściwość "Nazwisko" została zmieniona	Nazwisko w profilu użytkownika Nagrywanie zostanie zmienione. Jeśli profil użytkownika Nagrywanie ma prawidłowy priorytet, nazwisko użytkownika jest również zmieniane na stronie użytkownika.
Zmieniono właściwość "employeeID"	Identyfikator pracownika w profilu użytkownika Nagrywanie zostanie zmieniony. Jeśli profil użytkownika Nagrywanie ma prawidłowy priorytet, identyfikator pracownika użytkownika jest również zmieniany na stronie użytkownika.
Właściwość "E-mail" została zmieniona	Adres e-mail w profilu użytkownika Nagrywanie zostanie zmieniony. Jeśli profil użytkownika Nagrywanie ma prawidłowe pierwszeństwo, nazwa użytkownika jest również zmieniana na stronie użytkownika.
Właściwość "Nazwa logowania użytkownika (systemy starsze niż Windows 2000)" została zmieniona	Użytkownik nie ma sobie równych.

Niedopasowani zsynchronizowani użytkownicy

Jeśli nie chcesz, aby użytkownik Webex WFO był łączony z użytkownikiem usługi AD, możesz go odłączyć. Gdy użytkownik Webex WFO zostanie odłączony od użytkownika usługi AD, ciąg Webex WFO przestaje aktualizować użytkownika i jego profil użytkownika Nagrywanie po zmianie właściwości w usłudze AD i umożliwia użytkownikowi logowanie do systemu Windows

Edycji.

Usunięcie dopasowania użytkownika Webex WFO nie powoduje usunięcia profilu użytkownika Nagrywanie ani żadnych przechowywanych w nim wartości, ani też uniemożliwia użytkownikowi Webex WFO ponownego dopasowania do użytkownika usługi AD przy następnym uruchomieniu synchronizacji. Aby trwale uniemożliwić pasującym użytkownikom Webex WFO, należy również zmienić użytkownika Webex WFO przed ponownym uruchomieniem synchronizacji, tak aby użytkownik Webex WFO nie miał już takiej samej tożsamości (określonej przez aktualnie wybraną właściwość pasującą) jak użytkownik usługi AD.

Opisy pól

Pola na stronie Konfiguracja Active Directory są opisane poniżej.

Active Directory Uwierzytelnianie

Pole	Opis
Nazwa domeny	Domena AD. Ta domena musi być unikalna wśród innych Domeny AD. Ta domena musi być również zgodna z domeną logowania systemu Windows użytkownika, zgodnie z konfiguracją w polu Logowanie systemu Windows na stronie Zarządzanie użytkownikami .
Nazwa hosta	Nazwa hosta lub adres IP serwera AD.
Port	Port używany do uzyskiwania dostępu do serwera AD. Domyślnym portem jest port 389 lub 636, jeśli używasz SSL. Serwer Webex WFO musi zezwalać na komunikację przez gniazdo na tym porcie, aby móc uzyskać dostęp do serwera usługi AD w celu uwierzytelnienia użytkownika.
Nazwa użytkownika AD.	Logowanie systemu Windows użytkownika z dostępem do odczytu bazy danych usługi Ta nazwa użytkownika służy do weryfikowania informacji o konfiguracji i sprawdzania poprawności ścieżek użytkownika.
Hasło	Hasło użytkownika z dostępem do odczytu bazy danych AD.
Uwierzytelnianie włączone	Zaznacz to pole wyboru, aby włączyć uwierzytelnianie usługi AD. Zostaw to pole wyboru wyczyszczone, jeśli używasz tylko synchronizacji usługi AD.
Użyj SSL	Zaznacz to pole wyboru, aby używać protokołu Secure Socket

	Layer (SSL) do nawiązywania połączenia z serwerem usługi AD. Wybranie tej opcji powoduje zmianę

Pole	Opis
	domyślny numer portu w polu Port.
Certyfikat	(Pojawia się po wybraniu opcji **Użyj SSL**) Certyfikat zapewniający tożsamość i klucz publiczny usługi AD na potrzeby komunikacji SSL. Skontaktuj się z administratorem usługi AD, aby uzyskać informacje na temat lokalizacji certyfikatu dla usługi AD. W wielu przypadkach ten certyfikat jest wystawiany przez Certificate Authority na komputerze AD.

Active Directory Synchronizacja

Pole	Opis
Główna nazwa wyróżniająca	Składnik domeny nazwy wyróżniającej jednostki organizacyjnej, w której są przechowywani użytkownicy usługi AD, którzy mają być synchronizowani z użytkownikami Webex WFO. **PRZYKŁAD** Chcesz zsynchronizować użytkowników usługi AD przechowywanych w jednostce organizacyjnej o następującej nazwie wyróżniającej: ou=Agenci,ou=Użytkownicy według roli, ou=Konta użytkowników, dc=przyklad,dc=com W polu Główna nazwa wyróżniająca należy wpisać dc=example,dc=com .
Jednostki organizacyjne	Nazwa wyróżniająca jednostki organizacyjnej, w której jest przechowywany Użytkownicy usługi AD bez składnika domeny. Aby określić wiele jednostek organizacyjnych w tej samej domenie, oddziel ich nazwy wyróżniające (bez składnika domeny) średnikiem. **PRZYKŁAD** Chcesz zsynchronizować użytkowników usługi AD przechowywanych w jednostce organizacyjnej (Agenci) o następującej nazwie wyróżniającej: ou=Agenci,ou=Użytkownik

Pole	Opis
	Konta,dc=przyklad,dc=com W polu Jednostki organizacyjne wprowadź następujący tekst: ou=Agenci,ou=Konta użytkowników Następnie decydujesz, że chcesz synchronizować także użytkowników usługi AD, którzy są przechowywani w innej jednostce organizacyjnej, Przełożeni. Ta jednostka organizacyjna należy do tej samej domeny i ma następującą nazwę wyróżniającą: ou=Przełożeni,ou=Konta użytkowników, dc=przyklad,dc=com Tekst w jednostkach organizacyjnych można edytować w taki sposób, aby wyglądał następująco: ou = Agenci, ou = Konta użytkowników; ou=Przełożeni,ou=Konta użytkowników Tabela na stronie Synchronizacja Active Directory zawiera wszystkich użytkowników usługi AD znajdujących się w wyznaczonych przez Ciebie jednostkach organizacyjnych, zarówno tych, którzy zostali dopasowani do użytkowników Webex WFO, jak i tych, którzy nie. Zobacz Przeglądanie wyników synchronizacji Active Directory.
Interwał synchronizacji (minuty)	Częstotliwość w minutach, którą Webex WFO synchronizuje z AD. Webex WFO aktualizuje również tabelę na stronie Synchronizacja Active Directory zgodnie z tym przedziałem. Minimum to 10 minut.
Właściwość Dopasowywanie profilu użytkownika	Pasująca właściwość lub właściwości używane przez Webex WFO do określania, czy użytkownik Webex WFO i użytkownik usługi AD mają tę samą tożsamość. Jeśli wybierzesz opcję Domyślne, Webex WFO dopasowuje użytkowników tylko do domyślnej pasującej właściwości. Jeśli wybierzesz Imię/Nazwisko, Identyfikator pracownika lub Adres e-mail, ciąg Webex WFO najpierw dopasowuje użytkowników do domyślnej właściwości, a następnie dopasowuje użytkowników do wybranej pasującej usługi.

Pole	Opis
	Zmiana pasującej właściwości nie powoduje usunięcia użytkowników, którzy już zostali dopasowani.

Przejrzyj wyniki synchronizacji Active Directory

Strona Synchronizacja Active Directory umożliwia sprawdzenie, którzy użytkownicy z Active Directory (AD) są i nie są dopasowani do użytkowników Webex WFO lub aby wyeksportować listę użytkowników usługi AD jako plik CSV. Stan **Dopasowane** oznacza, że użytkownik usługi AD jest dopasowany do użytkownika Webex WFO. Stan **Niedopasowany** oznacza, że użytkownik usługi AD nie jest dopasowany do żadnego użytkownika Webex WFO.

Sprawdzając wyniki synchronizacji Active Directory możesz zweryfikować:

- Wszystko zsynchronizowane zgodnie z przeznaczeniem.
- Dopasowano użytkowników, którzy powinni być niezrównani:

  Jeśli nie chcesz, aby użytkownik Webex WFO był połączony z użytkownikiem usługi AD, możesz go odłączyć. Gdy użytkownik Webex WFO zostanie odłączony od użytkownika usługi AD, Webex WFO przestaje aktualizować użytkownika i jego profil użytkownika Nagrywanie po zmianie właściwości w usłudze AD i umożliwia logowanie użytkownika do systemu Windows do edycji. Zobacz Łączenie się z serwerem Active Directory, aby uzyskać więcej informacji na temat odłączania użytkowników.
- Użytkownicy nie mieli sobie równych, ale powinni zostać dopasowani. Jeśli tak, upewnij się, że Active Directory został poprawnie skonfigurowany. Zobacz Łączenie się z serwerem Active Directory

Wymagania wstępne

- Skonfigurowany Active Directory
- Uprawnienie Administruj uwierzytelnianiem Active Directory
- Uprawnienie Administrowanie dzierżawą

Lokalizacja strony

Zarządzanie aplikacjami > monitorowanie > Active Directory Sync

Procedury

Filtrowanie wyników

Aby zawęzić wyniki synchronizacji Active Directory, wybierz żądany filtr z listy **Filtry**

Listy rozwijanej.

UWAGA Filtr nie ma wpływu na to, którzy użytkownicy są uwzględniani w pliku CSV.

Eksportuj wyniki

Aby wyeksportować wyniki synchronizacji w formacie pliku CSV, kliknij # **CSV Eksportuj**.

Tworzony jest plik CSV zawierający wszystkich użytkowników usługi AD, zarówno dopasowanych, jak i niedopasowanych, gdzie:

- Active Directory Login to właściwość "Nazwa logowania użytkownika (systemy starsze niż Windows 2000)" użytkownika usługi AD.
- SMTP Adres to właściwość "E-mail" użytkownika usługi AD.
- Stan

UWAGA Konfiguracja usługi AD określa użytkowników, którzy pojawiają się w tabeli, częstotliwość, z jaką Webex WFO aktualizuje tabelę, oraz właściwości używane przez Webex WFO do dopasowywania użytkowników.

Tematy pokrewne

- Nawiązywanie połączenia z serwerem Active Directory
-
- Zarządzanie rolami i uprawnieniami

Konfigurowanie pamięci masowej

Konfigurowanie magazynu obejmuje następujące elementy:

- Wybierz lokalizację przechowywania Webex WFO do przechowywania nagrań audio i ekranowych zespołu oraz danych analitycznych, na podstawie wieku nagrań i plików danych.
- Dodaj jedną lub więcej lokalizacji przechowywania poza Webex WFO.
- Określ, jak długo mają być zachowywane określone typy danych WFM.
- Zapisz lub usuń preferencje przechowywania.

Konfigurowanie profilów magazynowania

Na stronie Profile magazynowania możesz wybrać lokalizację przechowywania Webex WFO do przechowywania nagrań audio i ekranu zespołu oraz danych analitycznych, na podstawie wieku nagrań i plików danych. Dzięki temu możesz przechowywać starsze nagrania i dane Analytics, do których nie trzeba mieć natychmiastowego dostępu, w długoterminowych, tańszych lokalizacjach przechowywania, a nowsze nagrania i dane są przechowywane w miejscach przechowywania, które kosztują więcej, ale umożliwiają natychmiastowy lub natychmiastowy dostęp.

Ponadto można skojarzyć współczynnik kompresji nagrań audio z każdą lokalizacją przechowywania. Pozwala to obniżyć koszty pamięci masowej poprzez konwersję nagrań audio na typy plików o wyższej kompresji, gdy są przenoszone do długoterminowych lokalizacji przechowywania.

Lokalizacja strony

Zarządzanie aplikacjami > Globalna konfiguracja systemu > > profile magazynowania

Omówienie przestrzeni dyskowej

Webex WFO Chmura korzysta z inteligentnego warstwowania pamięci masowej z jedną ceną za GB miesięcznie dla całkowitego wykorzystania. Nowe pliki i pliki, do których ostatnio uzyskiwano dostęp, są dostępne natychmiast. Starsze pliki, do których ostatnio nie uzyskiwano dostępu, są pobierane z nieco wolniejszej warstwy magazynu, do której mogły zostać przeniesione. Pobieranie starszych plików zazwyczaj zajmuje tylko kilka sekund.

Opis profilów magazynowania

Profil pamięci masowej jest przypisywany do zespołu domyślnie lub ręcznie, a zasady w tym profilu pamięci określają, gdzie są przechowywane nagrania i dane analityczne powiązane z użytkownikami tego zespołu.

Webex WFO może mieć maksymalnie dwa wstępnie skonfigurowane profile przechowywania: Domyślny profil pamięci masowej i Profil pamięci WAV.

Jako domyślny można wybrać jeden profil magazynowania. Domyślny profil magazynu jest automatycznie przypisywany do wszystkich zespołów, do których nie przypisano ręcznie profilu magazynu. Jeśli zmienisz domyślny profil magazynowania, zmieni się również profil magazynowania wszystkich zespołów, które zostały przypisane do domyślnego profilu magazynowania.
Zmiana domyślnego profilu magazynowania nie ma wpływu na zespoły, które zostały ręcznie przypisane do profilu magazynu.

Nagrania główne używają tylko domyślnego profilu przechowywania. (Zob .Jak działają połączenia roota i uzgadnianie). Aby uzyskać więcej informacji na temat ręcznego przypisywania profilu magazynu do zespołu, zobacz Zarządzanie zespołami .

Opis zasad magazynowania

Profil magazynu składa się z co najmniej jednej zasady magazynowania. Zasady kontrolują następujące elementy:

- Miejsce przechowywania, w którym są przechowywane nagrania dźwiękowe, ekranowe i dane analityczne powiązane z profilem pamięci masowej
- Jak długo nagrania i dane są przechowywane w miejscu przechowywania
- Stopień kompresji nagrań audio skojarzonych z profilem magazynowania

Jeśli dla zasad profilu pamięci masowej zostaną wybrane inne współczynniki kompresji jakości nośnika, nagrania audio zostaną przekonwertowane po zmianie lokalizacji przechowywania.

Możesz zmienić jakość multimediów domyślnej zasady, ale nie możesz jej usunąć ani edytować jej pól Audio, Ekran ani Analizy.

Każda zasada zawiera następujące pola.

Miejsce przechowywania

Gdy zasady zaczną obowiązywać, Webex WFO umieszcza nagrania i dane analityczne powiązane z profilem pamięci masowej w lokalizacji przechowywania zasad.

Lokalizacje przechowywania mają następujące typy.

UWAGA Administrator systemu konfiguruje dostępne lokalizacje i typy.

- ($$) — magazyn znajduje się w lokalizacji o średnim koszcie. Dostęp do nagrań i danych analitycznych przechowywanych w tego typu lokalizacjach można uzyskać natychmiast.
- ($$$) — lokalizacja przechowywania to kosztowna sieciowa pamięć masowa. Nagrania i dane analityczne przechowywane w lokalizacjach tego typu są natychmiast dostępne.

Kolejność zasad profilu przechowywania określa kolejność, w jakiej Webex WFO przechowuje nagrania i dane Analytics w każdej lokalizacji przechowywania:

- Góra — Webex WFO rozpoczyna się od przechowywania nagrań i danych Analytics w lokalizacji przechowywania tych zasad.
- Środkowy — Webex WFO przechowuje nagrania i dane analityczne w lokalizacji przechowywania polisy środkowej po zapisaniu ich w lokalizacji przechowywania określonej powyżej zasad, ale przed zapisaniem ich w lokalizacji przechowywania określonej poniżej zasad.
- Dół (domyślnie) – Webex WFO kończy się przechowywaniem nagrań i danych Analytics w lokalizacji przechowywania tych zasad.

dźwięku

Pole Audio określa, jak długo (w dniach, miesiącach lub latach) Webex WFO przechowuje nagrania audio w lokalizacji przechowywania zasad. Maksymalny czas, przez jaki Webex WFO może przechowywać nagrania audio dla wszystkich zasad w profilu, jest wyświetlany w polu Całkowita dostępna pamięć.

Jakość nośników

Pole Jakość nośnika określa stopień kompresji nagrań audio w lokalizacji przechowywania zasad:

- Niska kompresja (WAV)
- Med Compression (Opus - Stereo)
- Wysoka kompresja (Opus - Mono)

> **UWAGA** Począwszy od Webex WFO wersji 10.3.1, ustawienie domyślne jest ustawienie Low Compression (16-bit WAV). Nagrania audio utworzone przed wydaniem wersji 10.3.1 są przechowywane w Med
> Kompresja (Opus - Stereo).

Jeśli dla zasad w profilu magazynowania zostaną wybrane różne współczynniki kompresji jakości multimediów, nagrania audio zostaną przekonwertowane po zmianie lokalizacji przechowywania. Uporządkuj zasady w profilu magazynu, aby nagrania audio były konwertowane z niższego na wyższy stopień kompresji. Webex WFO może konwertować nagrania audio z wyższego na niższy stopień kompresji, ale nie poprawia to jakości nagrań audio.

Ekran

Pole Ekran określa, jak długo (w dniach, miesiącach lub latach) Webex WFO przechowuje nagrania ekranu w lokalizacji przechowywania zasad. Maksymalny czas, przez jaki Webex WFO może przechowywać nagrania ekranu dla wszystkich zasad w profilu, jest wyświetlany w polu Całkowita dostępna przestrzeń dyskowa.

Analytics

Pole Analytics określa, jak długo Webex WFO przechowuje dane Analytics w lokalizacji przechowywania zasad. Maksymalny czas, przez jaki Webex WFO może przechowywać dane Analytics dla wszystkich zasad w profilu, jest wyświetlany w polu Całkowita dostępna przestrzeń dyskowa.

Procedury

Tworzenie nowego profilu magazynuCreate a new storage profile

Kolejność dodawania zasad do profilu magazynowania określa ich kolejność na stronie. Zasady domyślne są zawsze poniżej wszystkich innych zasad. Po dodaniu nowej zasady Webex WFO wstawia ją powyżej zasad domyślnych i poniżej wszystkich już dodanych zasad. Po dodaniu zasad nie można zmienić ich kolejności.

> **UWAGA:** Nagrania główne używają tylko domyślnego profilu przechowywania. (Zob .Jak działają połączenia roota iuzgadnianie).

1. Wybierz pozycję **Utwórz nowy profil** magazynowania.
2. W polu **Nazwa** wprowadź unikatową nazwę tego profilu magazynowania.
3. (Opcjonalnie) Jeśli chcesz, aby ten profil magazynu był automatycznie przypisywany do wszystkich zespołów, które nie mają ręcznie przypisanego profilu magazynu, wybierz **pozycję Domyślny**.

   > **UWAGA** Tylko jeden profil magazynowania może być profilem domyślnym. Po ustawieniu profilu magazynowania jako domyślnego zastępuje on bieżący domyślny profil magazynowania.

4. Skonfiguruj zasadę domyślną.
5. (Opcjonalnie) Kliknij pozycję **Dodaj zasady** magazynowania dla każdej zasady, którą chcesz dodać, a następnie skonfiguruj zasady.

   > **UWAGA** Aby utworzyć zasadę przenoszącą pliki bez zmiany formatu pliku, wybierz pozycję **Bez zmian (tylko przenoszenie)** z listy rozwijanej Jakość **nośnika** . Jeśli pracujesz z domyślnym profilem magazynowania, ta opcja nie jest dostępna dla głównych zasad na stronie. (To jest
   > Ponieważ zasadą nadrzędną jest zasada domyślna, a zasada domyślna musi kontrolować magazyn, a nie przenoszenie.) Aby uzyskać więcej informacji na temat konfigurowania zasad na podstawie ich kolejności, zobacz Opis zasad magazynowania.

6. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Edytowanie istniejącego profilu magazynowania

Zasady magazynowania można edytować w istniejącym profilu magazynowania, ale nie można zmieniać ich kolejności.

1. Wybierz pozycję **Edytuj istniejący profil** magazynu.
2. Wybierz profil magazynu, który chcesz edytować.
3. (Opcjonalnie) Aby zmienić nazwę profilu przechowywania, edytuj **pole Nazwa** .
4. (Opcjonalnie) Jeśli chcesz, aby ten profil magazynu był automatycznie przypisywany do wszystkich zespołów, które nie mają ręcznie przypisanego profilu magazynu, wybierz **pozycję Domyślny**.

   > **UWAGA** Nie można ręcznie wyczyścić pola wyboru Domyślne w bieżącym domyślnym profilu magazynowania. Aby zmienić domyślny profil magazynowania, zaznacz pole wyboru Domyślny dla magazynu
   > Profil, który ma być domyślny.

   > **UWAGA:** Nagrania główne używają tylko domyślnego profilu przechowywania. (Zob .Jak działają połączenia roota iuzgadnianie).

5. (Opcjonalnie) Edytuj zasady, które chcesz zmienić.

> **UWAGA** Edytowanie istniejących zasad przestrzeni dyskowej może spowodować, że Webex WFO przeniesie lub przekonwertuje dużą liczbę plików danych nagrywania dźwięku, nagrywania ekranu i Analytics. Więcej informacji
> Informacje o tym, jak edytowanie istniejących zasad magazynowania może wpłynąć na pliki skojarzone z profilem magazynowania, zobacz Opis zasad magazynowania.

6. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Przenoszenie plików bez zmiany formatu

1. Wybierz pozycję **Edytuj istniejący profil** magazynu.
2. Wybierz profil przechowywania z **listy rozwijanej Wybierz profil** .
3. Wybierz miejsce docelowe plików z listy rozwijanej Lokalizacja przechowywania.
4. Wybierz opcję **Bez zmian (tylko przenoszenie)** z listy rozwijanej Jakość **nośnika** .

> **UWAGA** Jeśli pracujesz z domyślnym profilem magazynowania, ta opcja nie jest dostępna dla głównych zasad na stronie. W razie potrzeby kliknij + **Dodaj zasady** przestrzeni dyskowej, aby dodać dodatkowe miejsce do magazynowania
> , który umożliwia przenoszenie plików.

5. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Dodawanie zewnętrznych lokalizacji przechowywania

Strona Pamięć zewnętrzna umożliwia dodawanie lokalizacji przechowywania poza Webex WFO. Z tych zewnętrznych lokalizacji można korzystać podczas zbiorczego eksportowania nagrań audio i ekranowych (patrz Zbiorcze eksportowanie kontaktów).

Magazyn zewnętrzny jest dostępny jako zasobniki Amazon S3 lub obiekty blob platformy Azure.External storage is available as Amazon S3 buckets or Azure blobs.

W przeciwieństwie do Webex lokalizacji pamięci masowej hostowanych przez WFO, w których w okresie przechowywania przechowywane są nagrania audio, nagrania ekranowe i dane Analytics (zobacz Konfigurowanie profili magazynowania), organizacja musi niezależnie tworzyć te zewnętrzne lokalizacje pamięci masowej i zarządzać nimi. Zewnętrznych lokalizacji magazynowania nie można skojarzyć z profilem magazynowania.

Wymagania wstępne

- Masz uprawnienie Administruj dzierżawą.
- Jeśli używasz obiektu blob platformy Azure, masz nazwę nazwy kontenera platformy Azure i parametry połączenia organizacji.

- Jeśli używasz zasobnika Amazon S3:
  - Masz nazwę zasobnika Amazon S3 swojej organizacji. W tym miejscu Webex WFO eksportuje pliki.
  - Jeśli używasz założenia roli do udzielania dostępu do zasobnika Amazon S3, masz ARN dla roli, do której przypisano następujące elementy:
    - Zasady z następującymi uprawnieniami dla zasobnika S3: ListBucket, GetBucketLocation i PutObject
    - Zasady zaufania, które pozwalają Cisco produkcyjnemu kontu AWS przejąć rolę. Zasady muszą zezwalać na dostęp przez dowolną rolę na zewnętrznym koncie produkcyjnym Cisco. Identyfikator tego konta to 774305586788.

PRZYKŁAD

Oto przykład zasad zaufania, których można użyć:

```
{
    "Wersja": "2012-10-17",
    "Oświadczenie": [
        {
            "Efekt": "Zezwalaj", "Zleceniodawca": {
                "AWS": [
                    "arn:aws:iam::774305586788:root"
                ]
            },
            "Action": "sts:AssumeRole",
            "Condition": {
                "StringEquals": {
                    "sts:ExternalId": "<EXTERNAL ID
GENERATED BY EXTERNAL STORAGE PAGE>"
                },
                "ArnLike": {
                    "aws:PrincipalArn": [
                        "arn:aws:iam::774305586788:role/*"
                      ]
                }
            }
        }
    ]
}
```

  - Jeśli nie używasz założenia roli do udzielania dostępu do zasobnika Amazon S3, masz klucz dostępu i tajny klucz użytkownika Jestem przypisany do zasady, która ma następujące uprawnienia dla zasobnika S3: ListBucket, GetBucketLocation i PutObject. Webex WFO uzyskuje dostęp do zasobnika S3 za pomocą kluczy tego użytkownika.

PRZYKŁAD

Poniższa zasada przyznaje wymagane uprawnienia. Możesz przypisać to Jestem użytkownikiem do podobnej polityki.

```
{
"Wersja": "<aktualna wersja językowa polityki>", "Oświadczenie": [
{
"Sid": "Wiadro",
"Efekt": "Zezwól", "Akcja": [
"s3:ListBucket",
"s3:GetBucketLocation"
],
"Zasób": [
"arn:aws:s3:::<nazwa wiadra S3>"
]
},
{
"Sid": "BucketContents",
"Effect": "Allow", "Action": [
"s3:PutObject"
],
"Zasób": [
"arn:aws:s3:::<nazwij wiadro S3>/*"
]
}
]
}
```

Lokalizacja strony

Zarządzanie aplikacjami > konfiguracja systemu > globalnego > pamięci masowej zewnętrznej

Procedury

Dodawanie zasobnika Amazon S3 jako zewnętrznego miejsca przechowywania danych przy założeniu roli

1. Wybierz opcję **Utwórz lokalizację** magazynu zewnętrznego.
2. **W polu Nazwa** wprowadź unikatową nazwę zasobnika S3.

   UWAGA Ta nazwa identyfikuje lokalizację magazynu zewnętrznego w Webex WFO. Może różnić się od nazwy zasobnika S3.

3. Z listy rozwijanej **Typ** wybierz **Amazon S3 (natychmiastowy dostęp).**

4. Skonfiguruj **sekcję AWS Storage Configuration** w następujący sposób. Wartości dla pól wymienionych poniżej pochodzą z instancji AWS Twojej organizacji. Znajdź wartości i wprowadź je w każdym z pól wymienionych poniżej w Webex WFO.

   UWAGA: Zapoznaj się z dokumentacją usługi AWS, aby uzyskać więcej informacji na temat tworzenia roli Jestem lub zarządzania kluczami dostępu dla użytkowników Jestem użytkownikiem.

Pole	Opis
Użyj AWS I am Role Assumption	Pozostaw to pole wyboru zaznaczone.
Nazwa zasobnika	Wprowadź nazwę zasobnika S3. W tej nazwie rozróżniana jest wielkość liter.
Wybierz region	Wybierz region Amazon, w którym znajduje się zasobnik S3.
Rola ARN	Nazwa zasobu Amazon (ARN) dla roli na koncie AWS, która przyznaje dostęp do zasobnika S3 (lub bardziej ogólnie, usług AWS) Webex WFO dostępów. Ta rola ARN powinna być w standardowym formacie AWS: arn:aws:iam::<CUSTOMER_AWS_ACCOUNT_NUMER:rola/<ROLE_NAME>

5. Kliknij przycisk **Zapisz**. Strona zostanie odświeżona.
6. Wybierz właśnie utworzoną lokalizację przechowywania z **listy rozwijanej Wybierz lokalizację przechowywania do edycji** .
7. **W sekcji AWS Storage Configuration (Konfiguracja** pamięci masowej AWS) wybierz **opcję Show external ID (Pokaż identyfikator zewnętrzny)**.
8. W usłudze AWS skonfiguruj zasady zaufania swojej roli, aby używały ciągu cyfr i liter w **polu Identyfikator** zewnętrzny.

   WAŻNE: Połączenie nie będzie działać, dopóki ten krok nie zostanie wykonany.

   PRZYKŁAD
   Oto przykład zasady zaufania, którą można dodać do roli:

```
{
    "Wersja": "2012-10-17",
```

```
        "Oświadczenie": [
            {
                "Efekt": "Zezwalaj", "Zleceniodawca": {
                    "AWS": "<konto optymalizacji siły roboczej ARN>"
                },
                "Action": "sts:AssumeRole",
                "Condition": {
                    "StringEquals": {
                        "sts:ExternalId": "<Identyfikator zewnętrzny wygenerowany
przez optymalizację siły roboczej>"
                    }
                }
            }
        ]
}
```

9. (Opcjonalnie) Aby sprawdzić ustawienia, kliknij przycisk **Testuj połączenie**.

Dodawanie zasobnika Amazon S3 jako zewnętrznej lokalizacji pamięci masowej bez zakładania roli

1. Wybierz opcję **Utwórz lokalizację** magazynu zewnętrznego.
2. **W polu Nazwa** wprowadź unikatową nazwę zasobnika S3.

   UWAGA Ta nazwa identyfikuje lokalizację zewnętrznego magazynu w Webex WFO. Może różnić się od nazwy zasobnika S3.

3. Z listy rozwijanej **Typ** wybierz **Amazon S3 (natychmiastowy dostęp).**
4. Skonfiguruj **sekcję AWS Storage Configuration** w następujący sposób. Wartości dla pól wymienionych poniżej pochodzą z instancji AWS Twojej organizacji. Znajdź wartości i wprowadź je w każdym z pól wymienionych poniżej w Webex WFO.

   UWAGA: Zapoznaj się z dokumentacją usługi AWS, aby uzyskać więcej informacji na temat tworzenia roli Jestem lub zarządzania kluczami dostępu dla użytkowników Jestem użytkownikiem.

Pole	Opis
Użyj AWS I am Role Assumption	Wyczyść to pole wyboru.
Nazwa zasobnika	Wprowadź nazwę zasobnika S3. W tej nazwie rozróżniana jest wielkość liter.

Pole	Opis
Wybierz region	Wybierz region Amazon, w którym znajduje się zasobnik S3.
Jestem kluczem dostępu	Wprowadź identyfikator klucza dostępu użytkownika Jestem przypisanego do zasady , który przyznaje uprawnienia wymagane do uzyskania dostępu do zasobnika S3.
Jestem Tajny Klucz	Wprowadź tajny klucz dostępu użytkownika Jestem przypisany do Zasady przyznające uprawnienia wymagane do uzyskania dostępu do zasobnika S3.

5. Kliknij przycisk **Zapisz**.
6. (Opcjonalnie) Aby sprawdzić ustawienia, kliknij przycisk **Testuj połączenie**.

Generowanie nowego identyfikatora zewnętrznego dla istniejącego zasobnika pamięci masowej Amazon S3

Jeśli zewnętrzny identyfikator używany przez Webex WFO zostanie naruszony, możesz wygenerować nowy. Identyfikator zewnętrzny jest jak hasło do roli konta AWS organizacji. Jest to unikalny identyfikator w AWS, którego Webex WFO używa podczas przyjmowania roli na koncie AWS w celu uzyskania dostępu do ról dla wielu kont.

1. Wybierz opcję **Edytuj lokalizację zewnętrznej pamięci masowej**.
2. Wybierz lokalizację przechowywania z **listy rozwijanej Wybierz miejsce przechowywania do edycji** .
3. **W sekcji AWS Storage Configuration (Konfiguracja** pamięci masowej AWS) kliknij **Generate new external ID (Wygeneruj nowy identyfikator zewnętrzny).** Zostanie wyświetlony komunikat z potwierdzeniem.
4. Kliknij przycisk **Tak**.
5. W AWS skonfiguruj zasady zaufania swojej roli, aby użyć nowego identyfikatora zewnętrznego w elemencie condition.

WAŻNE: Połączenie nie będzie działać, dopóki ten krok nie zostanie wykonany.

PRZYKŁAD

Oto przykład zasady zaufania, którą można dodać do roli:

```
{
    "Wersja": "2012-10-17",
    "Oświadczenie": [
        {
            "Efekt": "Zezwalaj", "Zleceniodawca": {
                "AWS": "<konto optymalizacji siły roboczej ARN>"
            },
            "Action": "sts:AssumeRole",
            "Condition": {
```

```
                    "StringEquals": {
                        "sts:ExternalId": "<Identyfikator zewnętrzny wygenerowany
przez optymalizację siły roboczej>"
                    }
                }
            }
        ]
}
```

6. (Opcjonalnie) Aby sprawdzić ustawienia, kliknij przycisk **Testuj połączenie**.

Dodawanie obiektu blob platformy Azure jako zewnętrznej lokalizacji magazynuAdd an Azure blob as an external storage location

1. Wybierz opcję **Utwórz lokalizację** magazynu zewnętrznego.
2. W polu Nazwa wprowadź unikatową nazwę obiektu blob platformy Azure.In the **Name** field, enter a unique name for the Azure blob.

   UWAGA: Ta nazwa identyfikuje obiekt blob platformy Azure w Webex WFO. Może różnić się od nazwy obiektu blob platformy Azure.It can be different from the name of the Azure blob.

3. Z listy rozwijanej Typ wybierz pozycję Azure Blob.From the **Type** drop-down list, select **Azure Blob**.
4. **W sekcji Konfiguracja usługi Azure Storage wprowadź** nazwę kontenera i **parametry** połączenia. Pochodzą one z wystąpienia platformy Azure Twojej organizacji.
5. (Opcjonalnie) Aby sprawdzić ustawienia, kliknij przycisk **Testuj połączenie**.
6. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Tematy pokrewne

- Zbiorcze eksportowanie kontaktów
- Konfigurowanie profilów magazynowania

Konfigurowanie ustawień archiwum QM

Strona Konfiguracja archiwum umożliwia zapisanie lub usunięcie preferencji archiwizacji QM. Użyj tej strony, jeśli chcesz zachować nagrania audio i ekranu po upływie okresu przechowywania. Pliki eksportowane na serwer archiwum będą zawierać jeden plik CSV i wszystkie powiązane nagrania audio i ekranowe. Ekran i pliki audio są odszyfrowywane.

WAŻNE : Strona Konfiguracja archiwum jest przestarzała. Jest dostępny tylko dla istniejących klientów Cisco, którzy już z niego korzystają. Jeśli chcesz zachować kontakty po okresie ich przechowywania, my

zachęcają do korzystania z funkcji zbiorczego eksportowania kontaktów. Zobacz : Zbiorcze eksportowanie kontaktów.

Wymagania wstępne

- Zewnętrzna pamięć masowa
- Uprawnienie Administruj QM

Lokalizacja strony

Zarządzanie aplikacjami > QM > QM Konfiguracja przepływów kontaktów > archiwum

Procedury

Konfigurowanie preferencji archiwizacji QM

1. Wybierz skonfigurowaną lokalizację magazynu zewnętrznego z **listy rozwijanej Pamięć** zewnętrzna.

   > **UWAGA** Magazyn zewnętrzny jest konfigurowany w sekcji Zarządzanie aplikacjami > Konfiguracja systemu > > Magazyn zewnętrzny.

2. Wybierz format z listy rozwijanej Format wideo.

   Wymienione są m4v i WebM, opcje formatowania tylko dla plików wideo. *M4v* to format kontenera wideo podobny do MP4. Pliki M4v mają opcję ochrony przed kopiowaniem DRM. *Strumienie wideo WebM* są kompresowane za pomocą kodeków wideo VP8 lub VP9.

3. Wybierz format tylko plików audio z listy rozwijanej Format audio.

   Pliki audio WAV są bezstratne i nieskompresowane. *Strumienie audio WebMA* są kompresowane przy użyciu kodeków audio Vorbis lub Opus.

4. **Wybierz czas** archiwizacji. Pora dnia, w której uruchamiany jest proces archiwizacji. Format to HH:MM.

   > **UWAGA** Proces archiwizacji jest uruchamiany tylko raz dziennie. Jeśli to ustawienie zostanie zmienione na późniejszy czas po uruchomieniu procesu, nie zostanie ono uruchomione o nowej godzinie aż do następnego dnia.

5. Wybierz tryb archiwizacji z listy rozwijanej.

   Opcje trybu archiwizacji to Audio i Full. *Dźwięk* eksportuje tylko nagrania audio. *Pełny* eksport nagrań audio i ekranu.

6. Wprowadź wzorzec nazwy pliku.
7. Kliknij przycisk **Zapisz**.
8. (Opcjonalnie) Kliknij **przycisk Usuń** , aby usunąć preferencje archiwizacji.

Tematy pokrewne

- Zbiorcze eksportowanie kontaktów
- Dodawanie zewnętrznych lokalizacji przechowywania
- Konfigurowanie profilów magazynowania

Konfigurowanie zarządzania jakością

Menu QM w Zarządzaniu aplikacjami umożliwiają skonfigurowanie podstawowych parametrów Zarządzania Jakością w Contact Center. Konfigurowanie zarządzania jakością obejmuje następujące elementy:

- Skonfiguruj ustawienia zarządzania jakością, które mają zastosowanie do wszystkich użytkowników.
- Skonfiguruj QM do nagrywania.
- Zintegruj Webex WFO z jednym lub kilkoma zewnętrznymi dostawcami ankiet, aby dystrybuować ankiety klientów po zakończeniu kontaktu i zbierać odpowiedzi.

Konfigurowanie ustawień globalnych QM

Strona Ustawienia globalne QM umożliwia skonfigurowanie ustawień zarządzania jakością mających zastosowanie do wszystkich użytkowników. Zmienione ustawienia nie zostaną uwzględnione, dopóki użytkownicy nie zalogują się ponownie.

Wymagania wstępne

Masz uprawnienie Administruj QM.

Lokalizacja strony

Zarządzanie aplikacjami > QM > QM Konfiguracja > Ustawienia

globalne Zwróć uwagę na następujące informacje dotyczące kilku pól na

tej stronie:

- Rozszerzenie nagrywania ekranu — po wprowadzeniu wartości w tym polu nagrywanie ekranu po zakończeniu połączenia jest kontynuowane po rozpoczęciu nowego połączenia, chyba że zostanie wybrana opcja **Zatrzymaj rozszerzone nagrywanie ekranu dla nowego połączenia**. To dodatkowe nagranie ekranu może zużywać zasoby pamięci.

  > **WAŻNE:** **Zatrzymaj rozszerzone nagrywanie ekranu przy nowym** ustawieniu połączenia nie działa z integracjami CCaaS ACD.

- Jakość nagrywania ekranu — wybrany poziom jakości powoduje, że pliki nagrań mają w przybliżeniu poniższą wielkość. Środowisko nagrywania w organizacji i zawartość

Nagrania ekranu mogą znacząco wpłynąć na te rozmiary.

  - Dobry: 2,1 MB na minutę na monitor
  - Lepsza: 2,8 MB na minutę na monitor
  - Najlepsza: 3,3 MB na minutę na monitor

- Talk Over Events — czas (w sekundach) potrzebny na zarejestrowanie się jako wydarzenie typu talk over. Wpisz 0, aby zignorować wydarzenia związane z rozmową.
- Wycisz zdarzenia — czas (w sekundach), po którym musi upłynąć, aby zarejestrować się jako zdarzenie ciszy. Wpisz 0, aby zignorować ciszę.
- Root Audio Recording Retention Time — aby wyświetlić główne nagrania audio na stronie Interakcje, użyj filtru Zakres wyszukiwania i wybierz opcję Połączenia główne.
- Czas przechowywania nagrywania na ekranie głównym — nagrania główne ekranu nigdy nie są wyświetlane na stronie Interakcje.
- Czas przechowywania kontaktów bez połączenia — kontakty niebędące połączeniami nie mają powiązanych nagrań audio ani ekranu. Kontakty te są zwykle tworzone ręcznie, klikając przycisk Utwórz kontakt na stronie Interakcje.
- Pierwsze połączenie/Pierwsze połączenie — zarówno pierwszy numer dzwoniący, jak i pierwszy wybrany numer są przechwytywane na początku połączenia. Liczba nie jest przechwytywana, jeśli jej pole wyboru jest wyczyszczone. Zamiast tego przechwytywany jest drugi numer dzwoniący lub drugi wybrany numer.
- Wyświetl kontakty w strefie czasowej użytkownika — to pole wyboru steruje polami Data i Strefa czasowa na stronach Interakcje i Kolejka kontaktów. Wszystkie filtry czasowe (na przykład Zakres czasu) zawsze wyszukują kontakty w strefie czasowej źródła przechwytywania, nawet jeśli to pole wyboru jest zaznaczone.
- Klient Smart Desktop - Priorytet nagrywania ekranu — po zapisaniu wszelkich zmian w tym ustawieniu należy zalogować się na serwerze, na którym działa usługa CTI, i ponownie uruchomić usługę CTI, aby zmiana odniosła skutek.
- Serwer STUN/TURN — po wprowadzeniu jakichkolwiek zmian na tym serwerze uruchom ponownie klienty nagrywania (Smart Desktop Capture i Virtual Record Server).

Informacje o priorytecie nagrywania ekranu

Smart Desktop Client - Screen Recording Priority umożliwia wybranie preferowanego priorytetu, który ekran ma być nagrywany do monitorowania ekranu, gdy ten sam użytkownik jest zalogowany jednocześnie do cienkiego klienta i punktu końcowego (PC). Oznacza to, że login AD tego samego użytkownika jest używany do jednoczesnego logowania się do punktu końcowego i cienkiego klienta. Webex WFO rejestruje **użytkowników** cienkiego klienta jako połączenia Smart Desktop Client (SDC) z serwerowymi systemami operacyjnymi, takimi jak Windows Server 2016. Webex WFO rejestruje użytkowników punktów końcowych **(PC)** jako

Połączenia SDC z komputerowymi systemami operacyjnymi, takimi jak Windows 10. Dzięki monitorowaniu ekranu możesz zobaczyć aktywność agenta na ekranie, niezależnie od tego, czy agent jest w trakcie połączenia. Zobacz Monitorowanie agentów w czasie rzeczywistym , aby uzyskać więcej informacji na temat monitorowania ekranu na żywo.

Jeśli połączenie z wybranym priorytetem zostanie utracone, Webex WFO rozpocznie nagrywanie z innym ustawieniem priorytetu dopiero przy następnym aktywnym połączeniu.

PRZYKŁAD Jeśli **jako priorytet nagrywania ekranu wybrano opcję Użytkownicy** cienkiego klienta, a połączenie z cienkim klientem zostanie utracone podczas połączenia, Webex WFO nie rozpocznie nagrywania na niższym **priorytecie Użytkownicy punktów końcowych (PC),** dopóki nie rozpocznie się nowe połączenie.

NUTA Jeśli priorytet nagrywania ekranu zostanie zmieniony podczas połączenia przez agenta, zmiana nie wpłynie na to połączenie, ale nastąpi wraz z kolejnymi połączeniami po zakończeniu połączenia.

Tematy pokrewne

- Konfiguruj ustawienia globalne — konfiguruje ustawienia na poziomie systemu

Konfigurowanie QM do nagrywania

Konfiguracja QM do nagrywania pociąga za sobą następujące warunki:

- Skonfiguruj połączenie między Webex WFO a co najmniej jednym ACD.
- Uzyskaj dostęp do instalatorów Webex WFO Smart Desktop i Webex WFO Data Server dostępnych dla dzierżawy.
- Skonfiguruj co najmniej jedno źródło sygnalizacji, jedną grupę sygnalizacji, jeden serwer sygnalizacji, jedną grupę nagrywania i urządzenia centrum kontaktów.
- Monitoruj stan aktywnych i rezerwowych serwerów sygnalizacji i rekordów w grupach telefonii.
- Konfiguruj pola metadanych i zarządzaj nimi w systemie.

Zarządzanie serwerami telefonii

Strona Monitorowanie telefonii służy do monitorowania stanu aktywnych i rezerwowych serwerów sygnalizacji i rekordów w grupach telefonii.

Jeśli masz podstawowy i zapasowy serwer sygnalizujący, możesz użyć tej strony, aby przełączyć przetwarzanie połączeń na serwer zapasowy przed wykonaniem konserwacji na serwerze podstawowym. Na początku tego przepływu pracy serwer podstawowy jest w stanie Aktywny, a serwer zapasowy jest w stanie Wstrzymany.

UWAGA: Tylko serwery w parach aktywny/rezerwowy mogą być przełączane w tryb konserwacji.

Przełączanie serwera w tryb konserwacji

1. Wybierz grupę telefonii.
2. Wybierz serwer, który chcesz PUT przejść w tryb konserwacji.

   UWAGA Serwer, który ma zostać przełączony w tryb konserwacji, musi mieć stan Aktywny.

3. Kliknij przycisk **Konserwacja**.

   Po kliknięciu przycisku Konserwacja serwer kopii zapasowych przechodzi z trybu wstrzymania na tryb aktywny, a aktywny serwer z trybu aktywnego na tryb opróżniania. Połączenia, które były już na tym serwerze, są przetwarzane do momentu zakończenia ("opróżnienia" serwera), kiedy to serwer przechodzi w tryb konserwacji. Nowe połączenia są kierowane do nowego aktywnego serwera, który rozpoczyna ich przetwarzanie.

   Gdy serwer jest w trybie konserwacji, można przeprowadzić konserwację i w razie potrzeby ponownie uruchomić serwer. Po zakończeniu konserwacji serwer przechodzi w tryb gotowości.

Aktywowanie serwera w trybie gotowości

1. Wybierz serwer w trybie gotowości, który chcesz aktywować.
2. Kliknij przycisk **Aktywny**.

   Po kliknięciu przycisku Aktywny serwer przechodzi z trybu wstrzymania na tryb aktywny, a aktywny serwer z trybu aktywnego na tryb opróżniania. Połączenia, które były już na tym serwerze, są przetwarzane do momentu zakończenia, kiedy to serwer przechodzi w tryb gotowości. Nowe połączenia są kierowane do nowego aktywnego serwera, który rozpoczyna ich przetwarzanie.

Opisy pól

Na stronie Monitorowanie telefonii jest wyświetlany stan zarówno serwerów sygnalizacyjnych, jak i serwerów nagrywających. Pola w tych sekcjach są zdefiniowane w poniższych tabelach:

Pole	Opis
Filtry	Wybierz grupę telefonii z listy rozwijanej.
Składnik	Typ serwera: sygnalizacyjny lub nagrywający.
Priorytetowe	Priorytet serwera: Podstawowy, Pomocniczy lub Zapasowy.
Nazwa serwera	IP adres lub nazwa serwera sygnalizacyjnego lub nagrywającego.
Grupa	Nazwa grupy sygnalizacyjnej lub rejestrującej.

Pole	Opis
	UWAGA Nazwa grupy powinna wskazywać, czy grupa jest grupą sygnalizacyjną czy rejestrującą.
Stan	Wskazuje, czy serwer jest podłączony, czy nie.
Stan	Bieżący stan serwera: ▪ Active = Serwer jest aktywny i przetwarza połączenia. ▪ Nieaktywny = Serwer nie jest aktywny. ▪ Standby = Serwer jest uruchomiony i gotowy do aktywacji. ▪ Opróżnianie = serwer przetwarza dane w kolejce i nie przyjmuje nowych danych. ▪ Konserwacja = serwer nie działa z powodu konserwacji.
Połączenia	Liczba połączeń przetwarzanych przez każdy serwer.
Ostatnia aktualizacja	Data i godzina aktualizacji informacji o serwerze w tabeli Wyświetlane w czasie GMT.
Stan konserwacji	Bieżący stan utrzymania serwera sygnalizacyjnego lub rejestrującego: ▪ Active = Serwer jest aktywny i przetwarza połączenia. ▪ W konserwacji = Serwer jest w trakcie konserwacji.

Zarządzanie niestandardowymi polami metadanych

Strona Menedżer metadanych służy do konfigurowania niestandardowych pól metadanych w systemie i zarządzania nimi.

Metadane umożliwiają dodawanie informacji do rozmowy z klientem. Metadane można przechwycić z ACD i innych aplikacji w celu przekazania danych do następujących interfejsów API:

- Szczegóły harmonogramu według agentów i daty API
- Zmiany według agenta API

Webex WFO te pola metadanych są również wyświetlane w panelu Szczegóły w odtwarzaczu multimedialnym.

Wymagania wstępne

- Masz uprawnienia Administrowanie polami metadanych i Wysyłanie poleceń metadanych.
- Aby wyświetlić metadane niestandardowe, musisz mieć uprawnienie Wyświetlanie metadanych niestandardowych.
- Aby edytować metadane niestandardowe, musisz mieć uprawnienie Edytuj metadane niestandardowe.

Lokalizacja strony

Zarządzanie aplikacjami > QM > QM Configuration > Metadata Manager

Procedury

Konfigurowane pola metadanych są wyświetlane w tabeli. Użyj tabeli, aby wyświetlić, edytować lub usunąć pole metadanych z systemu.

Dodawanie nowego pola metadanych

UWAGA : Możesz dodać maksymalnie 100 niestandardowych pól metadanych, wykonując poniższe czynności. Metadane niestandardowe utworzone przez zaimportowanie multimediów z ACD nie są wliczane do tej sumy. Nie ma limitu
Na liczbę niestandardowych pól metadanych, które Webex WFO może utworzyć za pomocą narzędzia Media Import.

1. Wypełnij pola w sposób opisany poniżej
2. Kliknij przycisk **Zapisz**. Nowe pole metadanych pojawi się w tabeli.

Edytowanie pola metadanych

1. Kliknij dwukrotnie pole metadanych w tabeli.
2. Edytuj pola na stronie stosownie do potrzeb.
3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Usuwanie pola metadanych

1. Kliknij dwukrotnie pole metadanych w tabeli.
2. Kliknij przycisk **Usuń**.

Poniżej opisano pola na stronie Menedżer metadanych.

Pole	Opis
Klucz metadanych	(Generowane automatycznie) Unikatowy identyfikator metadanych

Pole	Opis
	używane przez interfejsy API. Klucz metadanych jest generowany na podstawie tekstu wprowadzonego w polu Etykieta metadanych. Spacje są zastępowane myślnikami, a na końcu dodawany jest "-key". Jeśli na przykład w polu Etykieta metadanych zostanie wprowadzony **przykładowy tekst** , w polu Klucz metadanych zostanie wyświetlony **tekst przykład-tekst-klucz.** W polu Klucz metadanych nie są dozwolone znaki handlowe "i" (&) ani znaki równości (=). Jeśli te symbole znajdują się w polu Etykieta metadanych, są automatycznie usuwane w polu Klucz metadanych. Maksymalna liczba znaków = 39.
Etykieta metadanych	Nazwa skojarzona z polem metadanych wyświetlanym podczas wyszukiwania wyniki i dane kontaktowe.
Typ metadanych	Rodzaj informacji zawartych w polu metadanych: data, hiperłącze, liczba lub tekst.
ACD Dane	To pole ma zastosowanie tylko do wdrożeń lokalnych Webex WFO. Identyfikuje metadane zaimportowane z ACD. Element Webex WFO uzgadnia dane ACD przez dopasowanie informacji kontaktowych w Webex WFO do informacji o połączeniu przechowywanych w ACD i zmienia informacje kontaktowe w Webex WFO. Dane są okresowo aktualizowane. Podczas mapowania metadanych na dane ACD należy wybrać opcję Tekst w polu Typ.
Klucz Eksploratora danych Eksploratora danych.	(Opcjonalnie) Unikatowy identyfikator mapowania metadanych za pomocą Za pomocą Eksploratora danych można mapować maksymalnie 20 pól metadanych.
Pole wyboru Zaszyfrowane	(Opcjonalnie) Wybierz tę opcję, jeśli chcesz tworzyć raporty dotyczące kontaktów

Pole	Opis
	na podstawie niestandardowych pól metadanych. Jeśli zaznaczysz to pole, Webex WFO zaszyfruje przechowywane metadane. Pole wyboru Zaszyfrowane jest zaznaczone tylko wtedy, gdy pole wyboru Możliwość eksportu jest wyczyszczone. **UWAGA** Nie można wyszukiwać zaszyfrowanych metadanych.
Pole wyboru Możliwość eksportu	Jeśli ta opcja jest zaznaczona, metadane można wyeksportować za pomocą Webex WFO lub API. To pole wyboru jest domyślnie zaznaczone.
Tylko do odczytu	Jeśli ta opcja jest zaznaczona, metatdata jest tylko do odczytu. Nie można dodawać ani edytować metadanych kontaktu za pomocą Webex WFO. **UWAGA** Jeśli metadane są danymi ACD, to pole wyboru jest domyślnie zaznaczone i wyłączone.

Tematy pokrewne

- Eksportowanie metadanych kontaktu
- Edytowanie niestandardowych metadanych skojarzonych z kontaktem
- Wyświetlanie danych skojarzonych z kontaktem
- Dodawanie znaczników metadanych do zestawów danych i kolekcji
- Usuwanie lub aktualizowanie wielu kontaktów jednocześnie

Cisco pola metadanych

Poniższe pola metadanych są dostępne z Cisco ACD.

Pole	Opis
AgentPeripheralNumber (numer_urządzenia peryferyjnego agenta)	Numer urządzenia peryferyjnego agenta, który obsługiwał połączenie. **UWAGA** Może mieć wartość null, gdy strona źródłowa lub docelowa nie jest monitorowana lub agent nie jest zalogowany.
AgentSkillTargetID	Określa, który agent obsłużył połączenie. Ta wartość jest unikalna wśród wszystkich Cele umiejętności w przedsiębiorstwie. Jest on zaczerpnięty z tabeli Agent w

Pole	Opis
	Unified ICM centralna baza danych. Identyfikatory umiejętności docelowych agenta są generowane automatycznie po pierwszej konfiguracji agenta w oknie Konfiguracja agenta w programie Unified ICM Configuration Manager. **PRZYKŁAD** 5001
CallReferenceID (Identyfikator referencyjny połączenia)	Unikatowy identyfikator połączenia w klastrze Unified CM. Identyfikator GUID połączenia Globalny unikatowy identyfikator połączenia.
Data/Godzina	Data i godzina wygenerowania rekordu tabeli Termination_Call_Detail przez bramę peryferyjną (PG). Rekord tabeli szczegółów Termination_Call_ jest generowany przez bramę peryferyjną, gdy połączenie fizycznie opuściło bramę peryferyjną (na przykład IVR przekierowuje połączenie do agenta) lub gdy zakończenie kończy połączenie po opuszczeniu przez połączenie urządzenia agenta (przez rozłączenie lub zakończenie przekazania).
CyfryDialed	Cyfry wybierane dla połączenia wychodzącego zainicjowanego w dniu ACD. Te cyfry nie są dostarczane przez wszystkie ACD. Obecnie tylko IVR, Aspect CallCenter i DEFINITY ECS dostarczają wartości w polu DigitsDialed. Jeśli połączenie jest przekierowane translacją, odbierający PG również zgłasza to pole, mimo że połączenie jest przychodzące.
Czas trwania	Czas trwania połączenia w sekundach. Jest to godzina, w której przełącznik przetwarza połączenie. Pole Czas trwania zawiera kilka pól tabeli Termination_ Call_Detail: **LocalQTime** + **RingTime** + **TalkTime** + **WorkTime** + **HoldTime** + **DelayTime** + **NetQTime**

Pole	Opis
PeripheralCallKey	Identyfikator przypisany do połączenia przez urządzenie peryferyjne (ACD, IVR). The Zakres i typ wartości użytych w tym polu różni się w zależności od typu urządzenia peryferyjnego. Może to być jedna z następujących czynności: ▪ Oryginalne połączenie, przekazanie i połączenie konsultacyjne jako trzy oddzielne połączenia (np. identyfikatory połączeń 1001, 1002, 1003) ▪ Wszystkie trzy połączenia stanowią kontynuację tego samego połączenia (np. identyfikatory połączeń 1001, 1001, 1001) ▪ Oryginał i przekazanie jako to samo połączenie, ale połączenie konsultacyjne jako drugie połączenie (np. identyfikatory połączeń 1001, 1002, 1001) ▪ Oryginalne połączenie jako jedno połączenie oraz oryginalne i przekazane jako inne połączenie (np. identyfikatory połączeń 1001, 1002, 1002) Użyte wartości mogą nie być unikatowe, w zależności od implementacji urządzenia peryferyjnego. Na przykład Aspect CallCenter i DEFINITY ECS ACD ponownie wykorzystują identyfikatory w tym polu.
RecoveryKey	Unikatowy identyfikator przypisany do każdego rekordu i używany wewnętrznie przez Unified ICM/Unified CCE do śledzenia rekordu.
RingTime (Czas dzwonienia)	Liczba sekund, przez które połączenie dzwoniło na teleset agenta, zanim zostało odebrane. Czas dzwonienia występuje po każdym DelayTime i LocalQTime. W przypadku połączeń przekierowanych (czyli połączeń, które dzwoniły na teleset agenta, zanim zostały przekierowane z powodu braku odpowiedzi), RingTime jest sumą czasu spędzonego przez połączenie na dzwonieniu na każdym telesecie.
Czas rozmowy	Łączny czas (w sekundach), przez który połączenie było w stanie rozmowy na urządzeniu docelowym. TalkTime to czas ukończenia połączenia, a nie czas stanu agenta.

Pole	Opis
	Łączny czas (w sekundach), przez który połączenie było w stanie rozmowy na urządzeniu docelowym. Wartość TalkTime to czas zakończenia połączenia, a nie

	Czas stanu agenta. **UWAGA** W tabelach Termination_Call_Detail, Skill_Group i Agent_Skill_Group funkcja TalkTime nie obejmuje funkcji HoldTime; jednak w tabelach Usługi i Trasa TalkTime zawiera HoldTime.
Zmienna1	Zmienna używana do segmentacji połączeń. Może również zawierać dane wprowadzone podczas kończenia połączenia. To pole jest odwzorowywane na zmienną aspektu A.
Zmienna2	Zmienna używana do segmentacji połączeń. To pole jest mapowane na zmienną aspektu B.
Zmienna3	Zmienna używana do segmentacji połączeń. To pole jest odwzorowywane na zmienną aspektu C.
Zmienna4	Zmienna używana do segmentacji połączeń. To pole jest odwzorowywane na zmienną aspektu D.
Zmienna5	Zmienna używana do segmentacji połączeń. To pole jest mapowane na zmienną aspektu E.
Zmienna6	Zmienna używana do segmentacji połączeń.
Zmienna7	Zmienna używana do segmentacji połączeń.
Zmienna8	Zmienna używana do segmentacji połączeń.
Zmienna9	Zmienna używana do segmentacji połączeń.
Zmienna10	Zmienna używana do segmentacji połączeń.
WrapupData	Dane wprowadzone przez agenta podczas kończenia połączenia. **UWAGA** Czas pracy służy do obliczania czasu trwania w tabeli Termination_Call_Detail i czasu obsługi połączeń w ujednoliconym ICM Service, Route, i Call_Type tabele.

Jak działają połączenia roota i uzgadnianie

Pole	Opis

Połączenie główne to nagranie wykonane za pośrednictwem usługi Gateway Recording. To nagranie nie jest skojarzone z żadnym użytkownikiem i musi zostać uzgodnione, aby skojarzyć nagranie główne z agentem. Uzgodnione nagrania mogą być używane z zarządzaniem jakością i analizą.

Połączenie główne to nagranie całego połączenia od momentu wejścia do bramy do momentu opuszczenia bramy, w tym transfery i konsultacje, w które może zaangażować się wiele osób.

UWAGA : Funkcji nagrywania bramy nie można używać z użytkownikami hotelingu. (Zob .Zarządzaj użytkownikami hotelingu).

Uzgadnianie to proces kojarzenia wywołań roota z agentami i nagrań ekranu poprzez przeglądanie rekordów szczegółów połączeń PBX/ACD (CDR), skojarzeń agent-urządzenie Webex WFO i zdarzeń logowania użytkownika końcowego. Proces uzgadniania jest uruchamiany co 10 minut dla połączeń, które mają co najmniej 20 minut. Rozliczenie tworzy przypisane połączenia, które są kopiami głównych segmentów połączeń należących do określonych agentów. Webex WFO automatycznie uruchamia rozliczenie.

Połączenia roota można wyświetlić w oknie Nagrywanie kontaktów (patrz).

Webex WFO obsługuje połączenia root tylko zgodnie z domyślnym profilem przechowywania. Jeśli zostaną utworzone dodatkowe profile magazynowania, nie będą one stosowane do wywołań na poziomie roota. (Zob .Konfigurowanie profilów magazynowania .)

Konfigurowanie grup telefonii

Grupy telefonii stanowią podstawę infrastruktury nagrywania organizacji. Strona Grupy telefonii służy do tworzenia, edytowania i usuwania grup telefonii, grup sygnalizacji i grup nagrywania.

Grupa telefoniczna składa się z co najmniej jednego źródła sygnału, jednej grupy sygnalizacyjnej, jednego serwera sygnalizacyjnego, jednej grupy nagrywania i urządzeń centrum kontaktów. Dla każdego z tych elementów można dodać kopie zapasowe. Dodawanie kopii zapasowych jest opcjonalne, ale zalecamy je ze względu na odporność.

UWAGA Niektóre typy grup telefonii nie obsługują zapasowego źródła sygnału.

Różne konfiguracje grup telefonii, grup sygnalizacji i grup nagrywania są obsługiwane w zależności od typu grupy telefonii. W poniższych tabelach opisano konfigurację grupy telefonii i szczegóły usługi CTI w zależności od typu grupy telefonii.

Cisco Unified Communications Manager

Grupy telefonii	1 lub więcej
Grupy sygnalizacji według grup telefonii	1 lub więcej

Cisco Unified Communications Manager (ciąg dalszy)

Grupy zapisu według grup sygnalizacyjnych	1 lub więcej
CTI Uwagi serwisowe	Każda usługa CTI w grupie sygnalizacji może mieć oddzielnie administrowaną listę menedżerów Unified CM CTI, z którymi można się połączyć dla JTAPI.

Inne

Grupy telefonii	1 lub więcej
Grupy sygnalizacji według grup telefonii	1
Grupy zapisu według grup sygnalizacyjnych	1
CTI Uwagi serwisowe	N/D

Wymagania wstępne

Masz uprawnienie Konfiguruj grupy telefonii

Lokalizacja strony

Zarządzanie aplikacjami > QM > QM Konfiguracja > grup telefonii

Procedury

Konfigurowanie grupy telefonii

1. Wprowadź unikatową nazwę grupy telefonii.
2. Wybierz typ platformy dla grupy telefonii.
3. Kliknij przycisk **Dodaj**. Na stronie zostaną wyświetlone dodatkowe pola.
4. Zakończ konfigurację w obszarze **Telefonia** Tab zgodnie z określonym typem grupy telefonii.
   - Cisco Unified Communications Manager (Unified CM)—See Configure Cisco Unified Menedżer komunikacji.
5. Kliknij przycisk **Dalej** , aby przejść do konfiguracji grupy sygnalizacji.

Konfigurowanie grupy sygnalizacji

1. Wprowadź unikatową nazwę grupy sygnalizacyjnej.
2. Kliknij przycisk **Dodaj**.
3. Wprowadź szczegóły konfiguracji grupy sygnalizacyjnej zgodnie z poniższą tabelą.
4. Kliknij przycisk **Dalej** , aby przejść do konfiguracji grupy nagrywania.

Konfiguracja grupy sygnalizacyjnej

Pole	Opis
Podstawowy serwer danych sygnalizacyjnych QM	
Podstawowy serwer danych sygnalizacyjnych QM	Serwer danych podstawowej usługi sygnalizacji. Lista rozwijana jest wypełniona serwerami danych skonfigurowanymi z sygnalizacją CTI lub SIPREC (w zależności od typu grupy telefonii). Ta usługa sygnalizacji może należeć tylko do jednej grupy sygnalizacyjnej.
Podstawowy JTAPI CTI Manager podstawowy serwer sygnalizacyjny	(tylko Unified CM) Serwer danych podstawowego menedżera CTI dla podstawowego serwera danych sygnalizującego QM. Menedżer CTI to usługa, która działa na Unified CM i obsługuje zdarzenia JTAPI dla każdego Unified CM w klastrze. Lista rozwijana jest wypełniana serwerami Unified CM skonfigurowanymi w obszarze Telefonia Tab.
Kopia zapasowa JTAPI CTI Manager podstawowy serwer sygnalizacyjny	(tylko Unified CM) Serwer danych zapasowego Menedżera CTI dla podstawowego serwera danych sygnalizujących QM. Lista rozwijana jest wypełniana serwerami Unified CM skonfigurowanymi w obszarze Telefonia Tab.
Zapasowy serwer sygnalizacyjny QM	
Zapasowy serwer danych sygnalizacyjnych QM	(Opcjonalnie) Serwer danych zapasowej usługi sygnalizacji. Lista rozwijana jest wypełniona serwerami danych skonfigurowanymi z sygnalizacją CTI lub SIPREC (w zależności od typu grupy telefonii).

Pole	Opis
	Ta usługa sygnalizacji może należeć tylko do jednej grupy sygnalizacyjnej. Usługa sygnalizacji pozostaje na serwerze zapasowym do momentu ręcznego zainicjowania pracy awaryjnej na serwerze podstawowym.
Podstawowy JTAPI CTI Manager zapasowy serwer sygnalizacyjny	(tylko Unified CM) (Tylko w przypadku konfigurowania zapasowego serwera sygnalizacyjnego) Serwer danych serwera dla podstawowego CTI Manager dla zapasowego serwera danych sygnalizujących QM. Menedżer CTI to usługa, która działa na Unified CM i obsługuje zdarzenia JTAPI dla każdego Unified CM w klastrze. Lista rozwijana jest wypełniana serwerami Unified CM skonfigurowanymi w obszarze Telefonia Tab.
Kopia zapasowa JTAPI CTI Manager zapasowy serwer sygnalizacyjny	(tylko Unified CM) Dostępne tylko podczas konfigurowania zapasowego serwera sygnalizacji. Nazwa menedżera CTI zapasowego serwera danych sygnalizującego QM. Lista rozwijana jest wypełniana serwerami Unified CM skonfigurowanymi w obszarze Telefonia Tab.

Konfigurowanie grupy nagrywania i przypisań

1. Wprowadź unikatową nazwę grupy nagrywania.
2. Kliknij przycisk **Dodaj**.
3. Wybierz grupę nagrywania i priorytet dla każdej nazwy hosta i adresu IP serwera rekordów.
4. Kliknij przycisk **Zapisz**.

NUTA

Podczas konfigurowania grup nagrywania należy pamiętać o następujących kwestiach:

- Jeśli w środowisku nagrywania bramy lub CUBE są użytkownicy, którzy wymagają nagrywania ekranu, należy utworzyć grupę nagrywania, która łączy się z serwerem CTI i nie ma przypisanych do niej serwerów rekordów.

- Do grupy nagrań można przypisać jeden lub więcej serwerów nagrywania. Grupa nagrywająca wymaga co najmniej jednego podstawowego serwera rekordów.

  Usługi sygnalizacji wyczerpują pojemność podstawowych serwerów rekordów przed wysłaniem połączeń do pomocniczych serwerów rekordów. Jeśli podstawowy serwer sygnalizacyjny jest wyłączony (z powodu ręcznego wyłączenia lub błędu systemowego), pomocniczy serwer sygnalizacyjny nadal wysyła połączenia do podstawowych serwerów rekordów, chyba że podstawowe serwery rekordów również są niedostępne.

- Serwer rekordów może należeć tylko do jednej grupy nagrywania.
- Serwery rekordów można przenosić między grupami nagrywania.

Zmienianie ustawień grupy telefonii

- Wybierz grupę telefonii, edytuj ją stosownie do potrzeb, a następnie kliknij przycisk **Zapisz**. Poniższa tabela pokazuje, kiedy zmiany zaczną obowiązywać.

Grupa telefonii Typ	Usługa	Aby zastosować ustawienia
Unified CM	Nagrywanie serwisu CTI	Uruchom ponownie usługę.
	Webex WFO (VoIP Urządzenia)	Załaduj ponownie okno Urządzenie VoIP.
	Usługa nagrywania na pulpicie	Uruchom ponownie usługę.
	Usługa nagrywania sieciowego	Uruchom ponownie usługę. W przypadku dodania zapasowej usługi nagrywania CTI z postinstall.exe w trybie aktualizacji należy ponownie uruchomić usługę nagrywania sieciowego.

Tematy pokrewne

- Konfigurowanie Menedżera komunikacji Cisco Unified

Konfiguracja Avaya Communication Manager

W środowisku Avaya Communication Manager (CM) można skonfigurować informacje o połączeniu dla usług Avaya Application Enablement (AE) i DMCC skojarzonych z grupą telefonii.

Ustawianie hasła urządzenia Avaya DMCC

Użyj pól w tej sekcji, aby skonfigurować hasła dla urządzeń Avaya DMCC. Avaya hasła mogą mieć długość od trzech do siedmiu cyfr. Jeśli używasz więcej niż siedmiu cyfr w swoich rozszerzeniach, musisz skonfigurować hasła, aby były zgodne ze standardami Avaya.

- Kliknij opcję **Użyj rozszerzenia** urządzenia, aby ustawić hasła, jeśli numer wewnętrzny zawiera od trzech do siedmiu cyfr.
- Kliknij opcję **Użyj hasła** statycznego, jeśli chcesz używać jednego hasła dla wszystkich urządzeń. Po kliknięciu tego przycisku QM zostanie wyświetlone pole tekstowe umożliwiające dodanie hasła składającego się z trzech do siedmiu cyfr.
- Kliknij Użyj **wzorca** niestandardowego, aby wybrać niestandardowy wzorzec hasła urządzenia do ustawiania haseł urządzeń Avaya na podstawie rozszerzeń. Hasło musi zawierać od trzech do siedmiu cyfr. Jeśli numery wewnętrzne mają więcej niż siedem cyfr, ta funkcja umożliwia konwersję numerów urządzeń na akceptowalne hasła Avaya. Wprowadź wzorzec w polu Wzorzec niestandardowy.

Funkcja niestandardowego wzorca hasła Avaya DMCC używa dwóch symboli wieloznacznych do reprezentowania rozszerzeń:

- F — pierwsza (lub wiodąca) cyfra
- L — ostatnie (lub końcowe) cyfry

Możesz również Insert cyfr statycznych od 0 do 9 we wzorcu hasła.

Kliknij znak zapytania, aby zapoznać się z przykładami użycia niestandardowych wzorców haseł.

Pole	Opis
Hasło urządzenia	Domyślne hasło dla wszystkich urządzeń. **UWAGA** W przypadku zmiany hasła należy ponownie uruchomić wszystkie skojarzone usługi sygnalizacji.
Powiązane Avaya ACD	ACD, z którym powiązana jest ta grupa telefoniczna.
Włącz wolne miejsca identyfikatora agenta	Zaznacz to pole wyboru, aby rejestrować agentów według nazwy użytkownika lub zamiast fizycznego numeru kanału.

Pole	Opis
Grupa Recording Skill Hunt	Rozszerzenie związane z Hunt Group. Grupa poszukiwania to zbiór użytkowników obsługujących podobne typy połączeń. **UWAGA** Jeśli używasz wolnego stanowiska, grupa wyszukiwania musi zawierać wszystkie rozszerzenia, które chcesz nagrać.
Serwer danych synchronizacji urządzeń	Serwer danych używany do synchronizacji urządzeń Avaya CM.
Nazwa połączenia przełącznika	Nazwa przełącznika lub adres IP połączenia przełącznika. **UWAGA** W tym polu jest rozróżniana wielkość liter.
NAZWA HOSTA / ADRES IP	Nazwa hosta lub adres IP urządzenia usług AE, mediów i sterowania połączeniami (DMCC). DMCC kontroluje media (tzn. obsługuje RTP). Łączy się z nim usługa Monitoring and Recording CTI. **NAJLEPSZA PRAKTYKA** Nazwy hosta należy używać we wszystkich przypadkach, w których wymagane jest określenie nazwy hosta lub adresu IP, jeśli to możliwe.
Port	Port serwera usług włączania aplikacji. Domyślny numer portu to 4721.
Nazwa użytkownika	Nazwa użytkownika utworzona w konsoli administracyjnej AES z atrybutem CT User ustawionym na Tak. **UWAGA** W przypadku zmiany nazwy użytkownika lub hasła należy ponownie uruchomić wszystkie skojarzone usługi sygnalizacji.
Hasło	Hasło do konta używanego do uzyskiwania dostępu do serwera. **UWAGA** W przypadku zmiany nazwy użytkownika lub hasła należy ponownie uruchomić wszystkie skojarzone usługi sygnalizacji.
Użyj rozszerzenia urządzenia	Zaznacz to pole wyboru, aby jako hasła używać numeru wewnętrznego urządzenia dla konfiguracji DMCC. Jeśli to pole wyboru nie zostanie zaznaczone, ikona

Pole	Opis
	DMCC używa domyślnego hasła dla wszystkich urządzeń wprowadzonych w polu Device Password (Hasło urządzenia). Hasło urządzenia jest również znane jako kod bezpieczeństwa w konfiguracji stacji Avaya CM.
Generowanie rekordów CDR na podstawie sygnalizowania zdarzeń	Zaznacz to pole wyboru, aby rozpocząć generowanie rekordów szczegółów kontaktu (CDR) dla istniejącej integracji ACD z serwerem CTI. Webex WFO nie używa tych rekordów CDR do uzgadniania, chyba że zostanie zaznaczone pole wyboru Użyj rekordów CDR do uzgodnienia.
Używanie rekordów CDR do uzgadniania	Zaznacz to pole wyboru, aby do uzgadniania używać rekordów CDR wygenerowanych przez serwer CTI zamiast rekordów CDR importowanych z ACD. To pole wyboru jest wyświetlane po zaznaczeniu pola wyboru Generuj rekordy CDR ze zdarzeń sygnalizowania.

Skonfiguruj Avaya SBCE do nagrywania SIPREC

Aby skonfigurować Avaya SBCE do nagrywania SIPREC w Webex WFO, należy skonfigurować serwer danych i grupę telefonii. Grupa telefoniczna składa się z co najmniej jednego źródła sygnału, jednej grupy sygnalizacyjnej, jednego serwera sygnalizacyjnego, jednej grupy nagrywania i urządzeń centrum kontaktów. Dla każdego z tych elementów można dodać kopie zapasowe. Dodawanie kopii zapasowych jest opcjonalne, ale zalecamy je ze względu na odporność.

Różne konfiguracje grup telefonii, grup sygnalizacji i grup nagrywania są obsługiwane w zależności od typu grupy telefonii. W przypadku Avaya SBCE poniższa tabela zawiera minimalną liczbę grup, które można skonfigurować. Usługa SIPREC używa portu 5060.

Grupy telefonii	1 lub więcej
Grupy sygnalizacji według grup telefonii	1 lub więcej
Grupy zapisu według grup sygnalizacyjnych	1 lub więcej
CTI Uwagi serwisowe	N/D

NUTA

Podczas konfigurowania grup nagrywania należy pamiętać o następujących kwestiach:

- Jeśli w środowisku nagrywania bramy są użytkownicy, którzy wymagają nagrywania ekranu, należy utworzyć grupę nagrywania, która łączy się z serwerem CTI i nie ma przypisanych serwerów nagrywania (przechwytywania dźwięku).
- Do grupy nagrań można przypisać jeden lub więcej serwerów nagrywania. Grupa nagrywająca wymaga co najmniej jednego podstawowego serwera rekordów.

  Usługi sygnalizacji wyczerpują pojemność podstawowych serwerów rekordów przed wysłaniem połączeń do pomocniczych serwerów rekordów. Jeśli podstawowy serwer sygnalizacyjny jest wyłączony (z powodu ręcznego wyłączenia lub błędu systemowego), pomocniczy serwer sygnalizacyjny nadal wysyła połączenia do podstawowych serwerów rekordów, chyba że podstawowe serwery rekordów również są niedostępne.
- Serwer rekordów może należeć tylko do jednej grupy nagrywania.
- Serwery rekordów można przenosić między grupami nagrywania.

Wymagania wstępne

- Masz uprawnienia Administrowanie dzierżawą i Konfigurowanie grup telefonii. Aby uzyskać więcej informacji na temat uprawnień Webex WFO, zobacz Zarządzanie rolami i uprawnieniami .
- Utworzono co najmniej dwa serwery danych Webex WFO:
  - Taki, którego użyjesz do synchronizacji użytkowników i urządzeń oraz do uzgadniania.
  - Taki, którego użyjesz do SIPREC i nagrywania głosu. W razie potrzeby można użyć dwóch oddzielnych serwerów do SIPREC i nagrywania głosu.
- (Tylko nagrywanie ekranu) Utworzono serwer danych CTI dedykowany do nagrywania ekranu. Ten serwer jest dodatkiem do dwóch serwerów wymienionych powyżej, w sumie co najmniej trzy serwery danych. Jeśli Twoja organizacja nie nagrywa ekranów, ten serwer nie jest konieczny.
- Skonfigurowano Avaya ACD.
- Skonfigurowano Menedżera komunikacji Avaya (CM). Zobacz # Avaya Uwagi dotyczące aplikacji DevConnect, aby uzyskać instrukcje dotyczące konfiguracji.
- Skonfigurowano Avaya Application Enablement Services (AES). Zobacz # Avaya Uwagi dotyczące aplikacji DevConnect , aby uzyskać instrukcje dotyczące konfiguracji.
- Parametr UCID został włączony w Avaya SBCE. Więcej informacji można znaleźć w rozdziale 19 artykułu *Administrowanie Avaya Session Border Controller for Enterprise* .

Lokalizacje stron

- Zarządzanie aplikacjami > globalna konfiguracja systemu > > konfiguracja serwera danych
- Zarządzanie aplikacjami > QM > QM Konfiguracja > grup telefonii

Procedury

Konfigurowanie serwera danych na potrzeby synchronizowania użytkowników i urządzeń oraz uzgadniania

1. Na stronie Konfiguracja serwera danych z listy rozwijanej Wybierz konfigurację **serwera danych wybierz serwer danych przeznaczony do synchronizowania użytkowników i urządzeń oraz do uzgadniania** .
2. **W sekcji Ustawienia synchronizacji** regionalnego serwera danych ACD wybierz **opcję Włącz synchronizację** i przenieś skonfigurowany Avaya ACD z **Dostępne** do **przypisanego**.
3. **W sekcji Ustawienia** uzgadniania regionalnego serwera danych wybierz opcję **Włącz rozliczenie** i przenieś skonfigurowane Avaya ACD z **Dostępne** do **przypisanego**.
4. **W sekcji Ustawienia synchronizacji** urządzenia serwera danych wybierz **pozycję Włącz synchronizację** urządzeń.
5. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Konfigurowanie serwera danych pod kątem SIPREC i nagrywania głosu

W razie potrzeby możesz użyć dwóch oddzielnych serwerów: jednego do SIPREC, a drugiego do nagrywania głosu.

1. Na stronie Data Server Configuration (Konfiguracja serwera danych) z listy rozwijanej Select Data Server Configuration (Wybierz konfigurację **serwera danych) wybierz serwer danych przeznaczony do SIPREC i nagrywania** głosu.
2. **W sekcji Recording SIPREC Signaling Server Settings (Ustawienia** serwera sygnalizacji SIPREC) wybierz **opcję Enable SIPREC Signaling (Włącz sygnalizację** SIPREC). Zostanie wyświetlone puste pole tekstowe.
3. Wprowadź adres IP serwera danych w polu tekstowym.
4. **W sekcji Recording Capture Server Settings (Ustawienia** serwera przechwytywania nagrań) wybierz **opcję Enable Audio Recording (Włącz nagrywanie** dźwięku). Zostaną wyświetlone dwa puste pola tekstowe.
5. Wprowadź adres IP lub nazwę hosta serwera danych w pierwszym polu tekstowym.
6. W drugim polu tekstowym wprowadź lokalizację katalogu, w której pliki nagrań są tymczasowo przechowywane przed przesłaniem.
7. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Skonfiguruj serwer danych CTI do nagrywania ekranu

Wykonaj poniższe czynności, jeśli Twoja organizacja nagrywa ekrany agentów. Jeśli nie nagrywasz ekranów, pomiń ten krok.

1. Na stronie Konfiguracja serwera danych z listy rozwijanej Wybierz konfigurację **serwera danych wybierz serwer danych CTI przeznaczony do nagrywania** ekranu.
2. **W sekcji Ustawienia serwera** sygnalizacyjnego nagrywania CTI wybierz **Włącz sygnalizację** CTI. Zostanie wyświetlone puste pole tekstowe.
3. W polu tekstowym wprowadź adres IP lub nazwę hosta serwera przeznaczonego do uzgadniania.
4. **Kliknij przycisk Zapisz.**

Utwórz grupę telefonii dla SIPREC i nagrywania głosu

1. Na stronie Grupy telefonii wprowadź nazwę grupy w **polu Nazwa** grupy telefonii.
2. Wybierz pozycję **Avaya SBC SIPREC** z **listy rozwijanej Typ** platformy grupy telefonii.
3. Kliknij przycisk **Dodaj**. Zostaną wyświetlone dodatkowe pola.
4. Wprowadź nazwę grupy sygnalizacyjnej w **polu Grupy** sygnalizacji.
5. Kliknij przycisk **Dodaj**.
6. Wybierz serwer dedykowany do SIPREC i nagrywania głosu z listy rozwijanej **Podstawowy serwer** danych sygnalizacyjnych QM.
7. Kliknij przycisk **Dalej**.
8. Wprowadź nazwę grupy nagrań w **polu Nazwa** grupy nagrań.
9. Wybierz właśnie utworzoną grupę.
10. **W tabeli Recording Groups Assignment (Przypisanie** grup nagrań) znajdź serwer przeznaczony do nagrywania SIPREC i nagrywania głosu, a następnie z listy rozwijanej Recording Group **(Grupa nagrań) obok tego serwera wybierz właśnie utworzoną** grupę nagrań.
11. Wybierz **pozycję Podstawowy** z listy rozwijanej Priorytet **.**
12. Kliknij przycisk **Zapisz**.
13. Uruchom ponownie serwer przeznaczony do SIPREC i nagrywania głosu.

Tworzenie grupy telefonii na potrzeby nagrywania zawartości ekranu

Jeśli w organizacji są nagrywane ekrany agentów, należy utworzyć dodatkową grupę telefonów. Jeśli nie nagrywasz ekranów, pomiń tę procedurę.

1. Na stronie Grupy telefonii wprowadź nazwę grupy w **polu Nazwa** grupy telefonii.
2. Wybierz pozycję # **Avaya Communication Manager** z **listy rozwijanej Typ** platformy grupy telefonii.
3. Kliknij przycisk **Dodaj**. Zostaną wyświetlone dodatkowe pola.
4. **W sekcji Device Password (Hasło** urządzenia) wybierz **opcję Use Static Password (Użyj hasła** statycznego).
5. Wprowadź hasło urządzenia w **polu Hasło** .
6. Wybierz skonfigurowany Avaya ACD z listy rozwijanej Skojarzone **Avaya ACD** .
7. Z listy rozwijanej Serwer **danych synchronizacji urządzeń wybierz serwer danych przeznaczony do synchronizacji użytkowników i urządzeń** .
8. **W sekcji Informacje o** usługach włączania aplikacji wprowadź nazwę przełącznika AES w polu **Pole Przełącz nazwę** połączenia.
9. Wprowadź nazwę hosta AES lub adres IP w **polu Nazwa hosta / adres** IP.
10. Wprowadź numer portu używany przez AES w **polu Port** .
11. (Opcjonalnie) Jeśli włączono szyfrowanie portu połączenia AES, wybierz **opcję Użyj bezpiecznego połączenia**.
12. **W sekcji Poświadczenia** użytkownika wprowadź nazwę użytkownika i **hasło** dla konta użytkownika AES.
13. Kliknij przycisk **Dodaj**.
14. Kliknij przycisk **Dalej**.
15. Wprowadź nazwę grupy sygnalizacyjnej w **polu Nazwa** grup sygnalizacyjnych.
16. Kliknij przycisk **Dodaj**. Zostaną wyświetlone dodatkowe pola.
17. Wybierz serwer danych CTI z **listy rozwijanej Podstawowy serwer** sygnalizacyjny QM.
18. Wybierz serwer Avaya AES z **listy rozwijanej AES Serwer** .
19. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Tematy pokrewne

- Kojarz telefony z agentami, grupami nagrywania i typami nagrań — Po zsynchronizowaniu urządzeń możesz użyć tej strony, aby powiązać urządzenia z ACD z grupami nagrywania Webex WFO, typami nagrań i użytkownikami.
- Zarządzanie rolami i uprawnieniami — dowiedz się więcej o wymaganych uprawnieniach.

- Konfigurowanie grup telefonii
- Konfigurowanie serwera danych

Konfigurowanie Menedżera komunikacji Cisco Unified

Opcje CUCM Konfiguracja platformy telefonicznej są wyświetlane po dodaniu lub edycji grupy telefonii o typie Cisco Unified Communications Manager (Unified CM). Umożliwia skonfigurowanie klastra Cisco Unified CM.

Okno Cisco Unified CM umożliwia również skonfigurowanie następujących użytkowników:

- Użytkownik SOAP (Simple Object Access Protocol) administracyjny XML Layer (AXL)
- Unified CM Java Użytkownik JTAPI (Telephony Application Programming Interface)

Ci użytkownicy są używani przez usługę Computer Telephony Integration (CTI) do logowania się do Unified CM.

Klaster Unified CM składa się z zestawu serwerów Unified CM, które współużytkują tę samą bazę danych i zasoby oraz mają co najmniej jednego menedżera CTI. Menedżer CTI to usługa działająca na Unified CM i obsługująca zdarzenia JTAPI dla każdego Unified CM w klastrze (patrz Konfigurowanie grup telefonii).

Można określić jedną lub więcej grup telefonii Unified CM. Grupa telefonii Unified CM wymaga co najmniej jednego Menedżera CTI.

Instalacja JTAPI

Podczas procesu instalacji Webex WFO instaluje JTAPI. JAR z klienta JTAPI w C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Server\CtiSignalling\lib. Kliknij przycisk **Pobierz/Zainstaluj JTAPI** na każdym serwerze sygnalizacyjnym grupy telefonii Unified CM.
Opcjonalnie można ręcznie zainstalować JTAPI. JAR, kopiując i wklejając go do prawidłowego katalogu.

Opisy pól

Pole	Opis
Włącz nagrywanie sieciowe	Zaznacz to pole wyboru, aby włączyć nagrywanie w sieci dla systemu Unified CM grupa telefoniczna. Gdy to pole wyboru jest zaznaczone, usługa Nagrywanie CTI będzie nasłuchiwać wiadomości SIP. **UWAGA** : Usługa nagrywania CTI i CUBE SIP CTI, Sonus

Pole	Opis
	Usługa SIPREC lub ACME SIPREC będzie zakłócać się nawzajem podczas nasłuchiwania wiadomości SIP, jeśli pole wyboru Włącz nagrywanie sieciowe jest zaznaczone. **PRZYKŁAD** : Nagrywasz głos za pośrednictwem funkcji nagrywania bramy (przy użyciu usługi CUBE SIP CTI lub ACME SIPREC) i Ekran nagrywania z jednego serwera. **UWAGA: Nagrywanie** CUBE nie rejestruje kierunku połączenia. Kierunek kontaktu dla nagrań CUBE będzie wyświetlany jako "Wychodzące".
SOAP AXL Nazwa użytkownika	Nazwa użytkownika uwierzytelniania AXL (administracyjna XML warstwa) w wydawcy tego klastra używana do synchronizowania urządzeń Unified CM. Ta nazwa użytkownika jest tworzona podczas konfigurowania Unified CM. **UWAGA** W przypadku zmiany nazwy użytkownika lub hasła należy ponownie uruchomić skojarzony serwer danych.
SOAP AXL Hasło dostępu	Hasło uwierzytelniające AXL u wydawcy. To hasło jest tworzone podczas konfigurowania Unified CM.
Wersja	Wersja Unified CM na wydawcy. **UWAGA** Nie można skonfigurować nowych grup telefonii dla nieobsługiwanych wersji Unified CM. Jeśli w organizacji jest używany Unified CM wersja 14, wybierz **pozycję 12.5** z listy rozwijanej Wersja lista.
JTAPI Nazwa użytkownika	Nazwa użytkownika JTAPI CTI. Wszystkie urządzenia telefoniczne, używane do nagrywanie lub monitorowanie, są powiązane z tym użytkownikiem aplikacji (użytkownikiem końcowym). Usługa Nagrywanie CTI loguje się do Unified CM razem z tym użytkownikiem. Nazwa użytkownika musi zawierać od jednego do 32 znaków alfanumerycznych.

Pole	Opis
	UWAGA W przypadku zmiany nazwy użytkownika lub hasła należy ponownie uruchomić wszystkie skojarzone usługi sygnalizacji.
JTAPI Hasło dostępu	Hasło użytkownika JTAPI dla CTI. Musi to być między jednym a 32 znaki alfanumeryczne.
Serwer danych synchronizacji urządzeń	Serwer danych używany do synchronizowania urządzeń.
Bezpieczna konfiguracja SIP	Wygeneruj certyfikat i magazyn kluczy w przypadku korzystania z sesji zabezpieczonej Protokół inicjowania (SIP). Zobacz Generowanie certyfikatu dla bezpiecznego SIP.
Serwery grup telefonii	
Wydawca i subskrybenci	Lista dostępnych nazw hostów/adresów IP serwera. Możesz wejść jeden wydawca Unified CM i co najmniej jeden subskrybent Unified CM. Wybierz nazwę hosta/adres IP skojarzony z usługą CTI Manager wydawcy. Wszystkie inne usługi Unified CM są skojarzone z usługą CTI Manager subskrybenta.
Nazwa hosta	Nazwa hosta lub adres IP wydawcy lub subskrybenta (jeśli istnieje) Unified CM. W przypadku korzystania z nazw hostów sprawdź, czy serwer może rozpoznać nazwy subskrybentów. Jeśli nazwa hosta nie może zostać rozpoznana, usługa nagrywania CTI nie może się zalogować.

Wygeneruj certyfikat dla bezpiecznego SIP

1. Kliknij przycisk **Generuj certyfikat** magistrali SIP. Zostanie **wyświetlone okno dialogowe Generowanie certyfikatu dla bezpiecznych SIP** .
2. W **polu Nazwa** podmiotu wprowadź unikatową nazwę i zapisz ją w łatwo dostępnej lokalizacji. Podczas konfigurowania profilu zabezpieczeń magistrali SIP w polu CUCM należy wprowadzić tę nazwę w polu X.509 Nazwa podmiotu.

3. Kliknij przycisk **Wygeneruj certyfikat**. Plik ZIP zawierający dwa pliki do pobrania:
   - sip.keystore — ten plik zawiera magazyn kluczy. Skopiuj magazyn kluczy, a następnie wklej go w następującej lokalizacji na serwerze sygnalizacyjnym:

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

   - sip_certificate.pem — ten plik zawiera certyfikat publiczny. Prześlij certyfikat do CUCM.

Konfigurowanie programu Genesys

Ta strona służy do konfigurowania informacji o połączeniu dla środowiska wywołań Genesys.

UWAGA Konieczne będzie skopiowanie plików JAR biblioteki Genesys do następującego folderu:

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

Opisy pól

Pole	Opis
Nazwa hosta/adres IP	Nazwa hosta/adres IP serwera telefonii. Port
	Numer portu serwera telefonii.
Nazwa klienta	(Opcjonalnie) Nazwa klienta dla środowiska połączeń.
Hasło klienta	(Opcjonalnie) Hasło klienta dla środowiska połączeń.
Klucz danych użytkownika Genesys.	Klucz danych użytkownika zdefiniowany w systemie
Nazwa metadanych	Pole metadanych, z którym mają zostać skojarzone dane użytkownika Genesys klucz. Dla tej funkcji należy utworzyć niestandardowe pole metadanych. Aby uzyskać więcej informacji na temat tworzenia nowych pól metadanych, zobacz Zarządzanie niestandardowymi polami metadanych.
Generowanie rekordów CDR na podstawie sygnalizowania zdarzeń	Zaznacz to pole wyboru, aby rozpocząć generowanie rekordów szczegółów kontaktu (CDR) dla istniejącej integracji ACD z serwerem CTI. Webex WFO nie używa tych rekordów CDR do uzgadniania, chyba że zostanie zaznaczone pole wyboru Użyj rekordów CDR do uzgodnienia.

Pole	Opis
Używanie rekordów CDR do uzgadniania	Zaznacz to pole wyboru, aby do uzgadniania używać rekordów CDR wygenerowanych przez serwer CTI zamiast rekordów CDR importowanych z ACD. To pole wyboru jest wyświetlane po zaznaczeniu pola wyboru Generuj rekordy CDR ze zdarzeń sygnalizowania.

Dodawanie ankiet po połączeniu do kontaktów

Możesz zintegrować Webex WFO z jednym lub kilkoma zewnętrznymi dostawcami ankiet, aby dystrybuować ankiety klientów po zakończeniu kontaktu i zbierać odpowiedzi. Odpowiedzi na ankietę mogą dostarczyć cennych informacji na temat kontaktów z klientami i ogólnego postrzegania organizacji, a także pomóc w kierowaniu kontaktów do oceny. Odpowiedzi można przeglądać w ankiecie po połączeniu Tab w odtwarzaczu multimedialnym oraz w widżecie Ostatnie ankiety. Wynik ankiety i inne pola związane z ankietą są również wyświetlane w Interakcje i kolejce kontaktów. Zobacz "Importowanie POST Call Survey IVR Data" w # *Webex WFO Data Import/Export Reference Guide* , aby uzyskać więcej informacji na temat importowania przy użyciu plików CSV.

Ankiety i pytania ankietowe są tworzone przy użyciu zewnętrznego dostawcy ankiet. Możesz zintegrować Webex WFO z następującymi dostawcami ankiet:

- Qualtrics (online)
- SurveyMonkey (online)

Konfigurowanie dostawców ankiet online

Dostawcy ankiet online Qualtrics i SurveyMonkey dostarczają klientom ankiety pocztą elektroniczną. Żądania dystrybucji ankiet i pobieranie odpowiedzi są wykonywane według harmonogramu zdefiniowanego przez użytkownika. Znak IVR można również zaimportować za pomocą usługi importu ogólnego (GIS).

NUTA

Przed zaimportowaniem ogólnego IVR należy skonfigurować lokalizację pliku GIS regionalnego serwera danych na stronie Konfiguracja serwera danych (patrz Konfigurowanie serwera danych). Ta lokalizacja pliku służy do importowania plików:

C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Serwer\GIS\NowyImport

Po pomyślnym zaimportowaniu plików zostaną one przeniesione do następującego folderu:

...\GIS\NowyImport\archiwum\<data archiwizacji>\nazwa pliku <>

Musisz skonfigurować dostawcę ankiet online przed skonfigurowaniem go z Webex WFO. Aby skonfigurować Webex WFO z kontem Qualtrics, musisz mieć następujące elementy:

- Każda ankieta musi mieć skonfigurowane pytanie "Dane osadzone" typu cid.
- Skonfigurowane konto Qualtrics i nazwa użytkownika
- Niestandardowy token API
- Identyfikator biblioteki dla konta
- Identyfikator wiadomości dla wiadomości o dostarczeniu ankiety

Aby skonfigurować Webex WFO z kontem Survey Monkey, musisz mieć następujące elementy:

- Skonfigurowane konto programisty i nazwa użytkownika SurveyMonkey
- Token dewelopera API
- Klucz programisty API
- Deweloper API udostępnił tajny kod

Ogólne połączenia dostawców IVR są tworzone automatycznie podczas importowania IVR. Administrator ankiety wywołania POST może określić, którego identyfikatora ankiety używa formularz. Poniższa tabela zawiera listę pól identyfikatora ankiety:

Pole	Opis
contactId	Numer identyfikacyjny kontaktu.
associatedCallId	Numer identyfikacyjny skojarzonego połączenia. Jest to ustawienie domyślne.

Należy również utworzyć niestandardowe pole metadanych wiadomości e-mail w Menedżerze metadanych (patrz Zarządzanie niestandardowymi polami metadanych), za pomocą którego będą oznaczać połączenia do dystrybucji ankiety (patrz Oznaczanie kontaktów do dystrybucji ankiety online poniżej).

Tworzenie niestandardowego pola metadanych wiadomości e-mail

1. Przejdź do sekcji Zarządzanie aplikacjami > Konfiguracja QM > Menedżer metadanych.
2. Wprowadź unikatową wartość klucza w polu Klucz metadanych (na przykład "SurveyEmail").
3. Wprowadź unikatową wartość etykiety w polu Etykieta metadanych. Może to być, ale nie musi, to samo co klucz metadanych.
4. Wybierz pozycję **Tekst** z listy rozwijanej Typ metadanych.

5. Wybierz **pozycję Brak** z listy rozwijanej ACD Data.
6. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Aby uzyskać więcej informacji na temat tworzenia niestandardowego pola metadanych, zobacz Zarządzanie niestandardowymi polami metadanych.

Skonfiguruj dostawcę ankiet online za pomocą Webex WFO

1. Wybierz opcję **Utwórz nowy formularz** ankiety w sekcji Co chcesz zrobić?
2. Wybierz dostawcę ankiety online (Qualtrics lub SurveyMonkey) z listy rozwijanej.
3. Ustaw harmonogram żądania dystrybucji ankiety/pobierania odpowiedzi w minutach. Ta wartość określa, jak często Webex WFO sprawdza kontakty wymagające ankiety i czy są dostępne nowe dane ankiety i odpowiedzi. Jeśli zostaną znalezione kontakty oczekujące na ankietę, żądanie dystrybucji ankiety zostanie wysłane do dostawcy ankiety zgodnie z przepływem pracy żądania dystrybucji ankiety.
4. Wybierz niestandardowe pole metadanych wiadomości e-mail utworzone w powyższej sekcji, za pomocą którego chcesz oznaczyć połączenia do dystrybucji ankiety.
5. Wprowadź unikatową nazwę dla tego połączenia dostawcy ankiety.
6. Wprowadź informacje o koncie dostawcy ankiety. Informacje te muszą być zebrane od dostawcy ankiety.
    a. Wprowadź nazwę użytkownika i token dla skonfigurowanego konta dostawcy ankiet.
    b. (Tylko Qualtrics) Wprowadź identyfikator biblioteki i identyfikator wiadomości.
    c. (Tylko SurveyMonkey) Wprowadź klucz API i wspólne hasło.
7. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Testowanie połączenia z dostawcą ankiet i wyświetlanie ankiet

1. Wybierz opcję **Edytuj istniejący formularz** ankiety z sekcji Co chcesz zrobić?
2. Kliknij opcję **Testuj połączenie i przeglądaj ankiety**. Po pomyślnym nawiązaniu połączenia ankiety skonfigurowane u dostawcy ankiet są wyświetlane u dołu strony. Możesz kliknąć każdą ankietę, aby wyświetlić poszczególne pytania.

Po skonfigurowaniu i przetestowaniu połączenia dostawca ankiety należy utworzyć przepływ pracy, aby określić, które ankiety powinny być wymagane dla różnych kontaktów, które zostały oznaczone do dystrybucji ankiety. Jest to szczególnie przydatne, gdy masz różnych dostawców ankiet i / lub ankiet dla kontaktów.

Należy również użyć przepływu pracy, aby zidentyfikować pytanie ankiety jako pytanie Opinia klienta (VoC). Odpowiedź klienta na to pytanie określa, czy powiązany kontakt powinien zostać oznaczony do oceny.

Konfigurowanie przepływu pracy żądania dystrybucji ankiety

1. Przejdź do strony Administrowanie przepływem pracy.
2. Wybierz, czy chcesz utworzyć wydarzenie na zakończenie interakcji, czy wydarzenie dzienne. Zdarzenie zakończenia interakcji przygotowuje żądanie ankiety natychmiast po oznaczeniu kontaktu do dystrybucji ankiety. Codzienne wydarzenie przygotowuje prośby o ankietę dla wszystkich kontaktów oznaczonych do dystrybucji ankiety każdego dnia.
3. Wybierz regułę przepływu pracy, do której chcesz zastosować akcję formularza ankiety. Wybierz regułę domyślną, aby użyć jednego formularza ankiety dla wszystkich kontaktów, które są oznaczone do dystrybucji ankiety, lub utwórz i wybierz nową regułę, aby zdefiniować warunki kontaktu dla konkretnego formularza ankiety.
4. Jeśli utworzono nową regułę przepływu pracy, zdefiniuj warunki kontaktowe dla formularza ankiety, który chcesz rozesłać.
5. Zaznacz pole wyboru "Ustaw formularz ankiety na <formularz ankiety>" w sekcji Akcje.
    a. Wybierz ankietę z listy rozwijanej.
    b. Wybierz pytanie Opinia klienta (VoC). Można wybierać tylko pytania w formacie odpowiedzi numerycznej.
    c. Ustaw próg, aby oznaczyć do oceny. Jeśli odpowiedź klienta na pytanie VoC spełnia ten próg, powiązany kontakt jest oznaczany do oceny.
6. Wprowadź informacje e-mail w celu dostarczenia ankiety.
    a. Wprowadź adres e-mail Wyślij z. Jest to adres e-mail, z którego jest dostarczana ankieta.
    b. Wprowadź adres e-mail w polu Odpowiedz. Jest to adres e-mail, na który odpowiada odbiorca ankiety. Zazwyczaj jest on taki sam jak adres Wyślij od, ale nie musi.
    c. Wprowadź nazwę nadawcy. Jest to nazwa, od której wiadomość e-mail wydaje się pochodzić do odbiorcy.
    d. Wprowadź temat wiadomości e-mail.
7. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Aby uzyskać więcej informacji na temat konfigurowania przepływów pracy, zobacz Automatyzacja przepływów pracy QM.

Oznaczanie kontaktów do dystrybucji ankiet online

Po utworzeniu niestandardowego pola metadanych wiadomości e-mail, skonfigurowaniu co najmniej jednego dostawcy ankiety z hasztagiem Webex WFO i skonfigurowaniu przepływu pracy dystrybucji ankiety można oznaczyć kontakt do dystrybucji ankiety online, wprowadzając adres e-mail klienta w niestandardowym polu metadanych wiadomości e-mail. Może to zrobić agent za pomocą polecenia Metadane w aplikacji Sterowanie nagrywaniem lub dowolny użytkownik mający dostęp do niestandardowych pól metadanych w Szczegółach odtwarzacza multimedialnego Tab.

Po wprowadzeniu adresu e-mail klienta w tym polu kontakt ten jest oznaczony do dystrybucji ankiety. Zgodnie ze zdefiniowanym przez użytkownika harmonogramem żądań dystrybucji, Webex WFO wysyła żądanie do dostawcy ankiety, aby odpowiednia ankieta została wysłana na ten adres określony przez skonfigurowane przepływy pracy.

UWAGA W przypadku programu SurveyMonkey może wystąpić opóźnienie między otrzymaniem żądania dystrybucji ankiety a jej dystrybucją.

Tematy pokrewne

- Konfigurowanie podpowiedzi — użyj danych ankiety, aby przewidzieć wynik promotora netto kontaktów.

Konfigurowanie zarządzania pracownikami

Menu WFM w Zarządzaniu aplikacjami służą do konfigurowania aplikacji WFM Webex WFO. Masz dostęp do aplikacji WFM, jeśli masz na nią licencję.

UWAGA Rola administratora ma dostęp tylko do funkcji i uprawnień włączonych przez usługodawcę. W tej sekcji można wyświetlić listę funkcji i uprawnień, które nie są dostępne w Webex WFO.

Konfigurowanie kolejek usługi 185
Konfigurowanie zmniejszania 202
Zarządzanie harmonogramami agentów 207
Praca z danymi historycznymi 216
Tworzenie opisów kodów przyczyn 224
Dostosowywanie mapowań stanów przylegania 226
Konfigurowanie ustawień WFM całego systemu 229
Zdefiniuj okres przechowywania WFM 233
Zarządzanie wartościami metadanych aktywności 234
Konfiguracja Teleopti 237

Konfigurowanie kolejek usługi

Strony w sekcji Kolejki serwisowe w module Zarządzanie aplikacjami umożliwiają skonfigurowanie kolejek obsługi w centrum kontaktów.

Zarządzanie numerami katalogów

> **UWAGA Numery** katalogów są używane tylko w Avaya ACD. Jeśli nie masz skonfigurowanego Avaya ACD, w Webex WFO nie zobaczysz niczego związanego z numerami katalogów.

Numer telefonu (DN) to numer telefonu używany przez klientów do łączenia się z określoną kolejką usługi. ACD faktycznie przekierowuje połączenia odebrane z określonej nazwy wyróżniającej do określonej kolejki usługi.

Możesz utworzyć DN w WFM, aby uzyskać następujące wyniki:

- Duplikuj DNS używane w ACD i zbieraj dla nich dane historyczne.
- Przekieruj numer wyróżniający, aby przejść do określonych kolejek usług o różnych porach dnia. W takim przypadku dane historyczne dla tych kolejek usług będą obejmować połączenia odebrane za pośrednictwem nazwy wyróżniającej.
- Przekieruj numer wyróżniający, aby przejść do określonych kolejek usługi, gdy wszyscy agenci w pierwszej kolejce usługi są zajęci.

WFM przechwytuje następujące dane z nazwy wyróżniającej i kompiluje je wraz ze skojarzoną kolejką usługi:

- Oferowane kontakty
- Akceptowane kontakty
- Kontakty porzucone
- Kontakty zablokowane
- Średnia szybkość odpowiedzi
- Quality of Service (poziom usług)

> **UWAGA** Użycie danych DN zamiast danych kolejki usług może zapewnić dokładniejsze informacje na potrzeby prognozowania w warunkach przepełnienia kolejki usług. Z przepełnieniem kolejki usług każdy
> Kontakt jest skojarzony z kolejką usługi, w której się znalazł, w przeciwieństwie do kolejki usługi, dla której był pierwotnie przeznaczony. Może to mieć negatywny wpływ na prognozowanie. Możesz uniknąć tej sytuacji, używając DNS.

Wymagania wstępne

System używa skonfigurowanego Avaya ACD.

Lokalizacja strony

Zarządzanie aplikacjami > WFM > Kolejki usług > numery katalogów

Procedury

Zarządzanie numerami katalogów

Strona Numery katalogów umożliwia tworzenie, edytowanie i usuwanie DNS.

NAJLEPSZA PRAKTYKA : Nie usuwaj DNS. Usunięcie nazwy wyróżniającej spowoduje utratę wszystkich powiązanych z nią danych historycznych.

Pola na stronie są opisane poniżej.

Pole	Opis
Serwer ACD	Wartość ACD będąca źródłem danych numeru katalogu. W zsynchronizowanym systemie to pole jest wypełniane automatycznie. W systemie bez synchronizacji ACD należy wybrać ręcznie. W systemie niezsynchronizowanym domyślnym jest wartość Generic.
Numer telefonu	The DN. Musi być identyczny z DN w ACD.
Opis	Opis nazwy wyróżniającej.
Kolejki serwisowe	Co najmniej jedna kolejka usługi skojarzona z tą nazwą wyróżniającą. Gdy masz Przypisano kolejkę usługi, wprowadź godzinę rozpoczęcia i zakończenia oraz dni tygodnia, w których kolejka usługi obsługuje połączenia z DN. Należy wybrać co najmniej jeden dzień.

Zarządzanie typami kolejek usług

Typ kolejki usługi opisuje rodzaj kontaktu obsługiwanego przez kolejkę usługi.

- Kontakty interaktywne — kontakty agenta/klienta, które występują w czasie rzeczywistym, takie jak połączenia i czaty.
- Kontakty nieinteraktywne — kontakty agenta/klienta, które nie występują w czasie rzeczywistym, takie jak wiadomości e-mail, tweety, media społecznościowe i faksy.

Typy kolejek usług umożliwiają grupowanie podobnych kolejek usług w grupy kolejek usług i wirtualne kolejki usług oraz generowanie prognoz dla podobnych kolejek usług.

WFM zawiera dwa typy kolejek usługi systemowej: głosową i e-mail. Jeśli uaktualniasz z poprzedniej wersji WFM, która pozwalała skonfigurować kolejki usługi dla połączeń lub wiadomości e-mail, tym kolejkom usług jest automatycznie przypisywany typ kolejki usługi Głos lub E-mail.

Istnieją ograniczenia dotyczące tego, co można zrobić z typem kolejki usługi po jego utworzeniu.

- Nie można zmienić typu kontaktu.
- Jeśli do kolejki usługi jest przypisany typ kolejki usługi, nie można jej usunąć.
- Nie można edytować ani usuwać typów kolejek usług systemowych (głosowa i e-mail).

Tworzenie, edytowanie i usuwanie typów kolejek usług

Strona Typy kolejek usług służy do konfigurowania i obsługi typów kolejek usług.

Tworzenie nowego typu kolejki

1. Wybierz opcję **Utwórz nowy typ** kolejki usługi.
2. Wprowadź unikatową nazwę typu kolejki usługi, która opisuje rodzaj kontaktu obsługiwanego przez kolejkę usługi. Maksymalna liczba znaków = 50.
3. Wybierz typ kontaktu: interaktywny lub nieinteraktywny.
4. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Edytowanie istniejącego typu kolejki usługi

1. Wybierz opcję **Edytuj lub usuń istniejący typ** kolejki usługi.
2. Wybierz żądany typ kolejki usługi z listy rozwijanej.
3. Edytuj nazwę typu kolejki usługi zgodnie z potrzebami. Jeśli typ kolejki usługi został przypisany do kolejek usług, zmiana nazwy kolejki usługi zostanie zastosowana do tych kolejek usług. Nie można zmienić typu kontaktu.
4. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Usuwanie istniejącego typu kolejki usługi

1. Wybierz opcję **Edytuj lub usuń istniejący typ kolejki usługi**.
2. Wybierz żądany typ kolejki usługi z listy rozwijanej.
3. Kliknij przycisk **Usuń**.

Zarządzanie kolejkami usług

Kolejka usługi to grupa agentów, do których są kierowane kontakty. Na ogół kojarzy się z określoną umiejętnością. W WFM planujesz agentów do obsługi wymagań kolejki usług. Z tego powodu WFM sprawia, że kolejki usług stają się centralnym punktem harmonogramów i prognoz.

Środowiska zsynchronizowane/niezsynchronizowane

Kolejki serwisowe można tworzyć w WFM lub synchronizować z ACD.

- W środowiskach ze zsynchronizowanymi ACD WFM importuje dane kolejki usługi z ACD za pośrednictwem usługi Sync. Zaimportowane dane kolejki usługi, których nie można zmienić w WFM (nazwa i identyfikator kolejki usługi), są tylko do odczytu na stronie Kolejki usługi. Dane te można zmienić tylko w ACD. Kolejki usługi utworzone w WFM istnieją tylko w WFM i nie są dodawane do ACD (patrz Synchronizowanie danych kolejki usługi).
- W środowiskach z niezsynchronizowanymi ACD kolejki usługi utworzone w WFM muszą mieć takie same nazwy i identyfikatory, jakie zostały skonfigurowane dla nich w ACD. Dzięki temu WFM może skojarzyć dane historyczne zaimportowane z ACD do WFM z właściwą kolejką usługi.

Wirtualne kolejki usług

Wirtualna kolejka usługi to zbiór kolejek usługi o tym samym typie kolejki usługi. Wirtualne kolejki usług istnieją tylko w WFM.

UWAGA Nie należy ustawiać zsynchronizowanej kolejki usługi jako wirtualnej kolejki usługi. Zaznacz to pole wyboru tylko wtedy, gdy kolejka usługi została utworzona w WFM.

Wirtualna kolejka usługi rozpoczyna zbieranie danych historycznych z kolejek usługi składowej po jej utworzeniu. Jeśli istnieją już dane historyczne dla kolejek usług składowych i chcesz skojarzyć ich skumulowane dane historyczne z kolejką usługi wirtualnej, możesz przesłać żądanie scalenia danych historycznych (patrz Scalanie danych historycznych).

NUTA

Żądanie scalenia danych historycznych można również przesłać, jeśli chcesz ponownie obliczyć dane historyczne dla kolejki usługi wirtualnej, ponieważ w kolejce usługi wirtualnej wykonano jedną z następujących czynności:

- Dodano kolejki usług z danymi historycznymi
- Usunięte kolejki usług z danymi historycznymi

Utwórz wirtualną kolejkę usług, aby wygenerować pojedynczą prognozę, dystrybucję lub harmonogram dla grupy podobnych kolejek usługi. Poniżej przedstawiono przykłady sytuacji, w których kolejka usług wirtualnych jest przydatna.

PRZYKŁAD : Contact center ma jedną kolejkę usług dla klientów premium, a drugą dla stałych klientów. Klienci Premium szybciej docierają do agenta i otrzymują usługi o wyższej wartości. Agenci Którzy obsługują połączenia klientów, są członkami obu kolejek obsługi. Utworzenie wirtualnej kolejki usług, która składa się z kolejek premium i zwykłych kolejek obsługi klienta, upraszcza planowanie.

PRZYKŁAD : Organizacja ma działy pomocy technicznej IT w wielu lokalizacjach? Centrum kontaktów korzysta z kolejki usług dla każdej lokalizacji, aby uwzględnić wiele stref czasowych i umożliwić raportowanie według lokalizacji.
Routing centrum kontaktów konsoliduje agentów z każdej lokalizacji w jedną pulę i rozdziela połączenia do następnego dostępnego agenta niezależnie od lokalizacji. Grupując kolejki usług w wirtualną kolejkę usług, WFM może zaplanować agentów jako pojedynczą grupę we wzorcu spójnym z routingiem i strefami czasowymi.

Kolejki dokładności

Kolejka dokładności Unified CCE jest bardziej szczegółową metodą routingu kontaktów niż ta używana przez kolejkę usługi. Opiera się na wielu atrybutach i biegłości agenta, które są skonfigurowane w Cisco Unified Intelligent Contact Management (Unified ICM). Kolejki dokładności ułatwiają przekierowywanie połączeń do najbardziej wykwalifikowanego dostępnego agenta.

Informacje na temat konfigurowania kolejek dokładności można znaleźć w dokumentacji Cisco Unified ICM.

WFM traktuje kolejki dokładności jak kolejki usług ("grupy umiejętności" w terminologii Unified CCE). Gdy WFM jest synchronizowany z Unified CCE, WFM tworzy kolejkę usługi i mapowanie umiejętności dla każdej grupy umiejętności Unified ICM i kolejki dokładności. Wyjątkiem jest sytuacja, gdy w Unified ICM skonfigurowano wiele bram peryferyjnych Unified Communications Manager (Unified CM). W tej sytuacji dla każdej kolejki dokładności i bramy peryferyjnej WFM tworzy kolejkę usługi. Czyli:

Liczba Unified CM bram peryferyjnych × liczba PQ = liczba kolejek usług utworzonych w WFM

W systemach z wieloma bramami peryferyjnymi kolejki usług utworzone w WFM mają następujące nazwy:

<PG ID>.<nazwa kolejki dokładności>

WFM przechwytuje dane historyczne kolejki dokładności w taki sam sposób, jak przechwytuje dane historyczne kolejki usług.

UWAGA W tej chwili WFM ignoruje wszystkie szczegółowe atrybuty i umiejętności agenta, które są używane przez Unified CCE do przekierowywania połączeń.

Opisy pól

Strona Kolejki usługi służy do tworzenia, edytowania i usuwania kolejek usługi.

Nie można usunąć kolejki usługi, która ma jakiekolwiek zaplanowane działania (z wyjątkiem opcji Dostępne i Niedostępne) lub jeśli spełniony jest którykolwiek z następujących warunków:

- Znajduje się w kolejce usługi wirtualnej
- Znajduje się w przepływie pracy

- Odwołują się do niego harmonogramy agentów
- Jest to główna kolejka usługi
- Odwołuje się do niego żądanie harmonogramu

NAJLEPSZE PRAKTYKI Nie usuwaj kolejek usługi. Usunięcie kolejki usługi spowoduje utratę wszystkich powiązanych z nią danych historycznych i harmonogramów agentów.

Poniżej opisano pola na stronie Kolejki usługi podczas edytowania lub usuwania istniejącej kolejki usługi albo tworzenia nowej kolejki usługi.

Informacje o kolejce usługi

Pole	Opis
Nazwa kolejki usługi	Nazwa kolejki usługi. W systemach zsynchronizowanych nazwa jest tworzona i Utrzymywane w ACD.
Źródło ACD	Wartość ACD będąca źródłem danych kolejki usługi. W zsynchronizowanym systemie: To pole jest wypełniane automatycznie. W systemie bez synchronizacji ACD musi być wybrany ręcznie. W systemie niezsynchronizowanym domyślnym jest wartość Generic.
Identyfikator kolejki usługi	Unikatowy identyfikator identyfikujący kolejkę usługi. W systemach zsynchronizowanych Identyfikator jest tworzony w ACD. Po przypisaniu identyfikatora do kolejki usługi nie można go zmienić.
Pole wyboru Nie generuj prognoz ani harmonogramów dla tej kolejki usługi	Zaznacz to pole wyboru, aby dezaktywować kolejkę usługi. Nie będzie już dostępna podczas generowania dystrybucji, prognoz, prognoz strategicznych i harmonogramów. Nadal można jednak wyświetlać jego dane historyczne. **UWAGA** W przypadku zaznaczenia tego pola wyboru należy pamiętać o usunięciu kolejki usługi ze wszystkich grup umiejętności, z którymi jest skojarzona. Jeśli tak: Nie, żądanie harmonogramu dla tych grup umiejętności zakończy się niepowodzeniem.

Typ kolejki usługi

Typ kolejki usługi opisuje rodzaj kontaktów obsługiwanych przez tę kolejkę usługi. Zobacz Zarządzanie typami kolejek usług.

Time Zone (Strefa czasowa)

Wybierz strefę czasową, która ma być używana podczas planowania kolejki usługi. Godziny otwarcia i zamknięcia kolejki serwisowej są interpretowane według tej strefy czasowej. Domyślnie jest to domyślna strefa czasowa skonfigurowana dla firmy na stronie Ustawienia globalne (patrz Konfigurowanie ustawień globalnych).

Typ redystrybucji

(Tylko nieinterakcyjne kolejki usług) Typ redystrybucji, który określa, w jaki sposób kontakty nieinterakcyjne przychodzące w godzinach zamknięcia kolejki usługi są redystrybuowane między docelowe interwały na potrzeby prognozowania. Przedziały docelowe są określane przez próg obsługi. Dostępne opcje są następujące:

- Brak — kontakty przychodzące w godzinach zamknięcia są ignorowane i nie są ponownie dystrybuowane (ustawienie domyślne).
- Proporcjonalne — kontakty są rozdzielane proporcjonalnie między przedziały docelowe na podstawie ich rozkładu.
- Parzyste — kontakty są rozmieszczone równomiernie w docelowych interwałach.

W polu Próg obsługi wprowadź czas, przez jaki kontakty muszą być obsługiwane (w minutach). Poprawne wartości to od 0 do 4 320 minut (72 godziny).

Parametry

Pole	Opis
Priorytet kolejki usługi	Priorytet kolejki usługi: dowolna liczba z przedziału od 0 do 999, gdzie 0 oznacza Najwyższy priorytet. Priorytet kolejki usług pozwala WFM rozwiązywać konflikty planowania, gdy agenci są przypisani do wielu kolejek usług. **PRZYKŁAD** Wyznacza się niektórych agentów do obsługi dwóch kolejek usług. Jeśli WFM wygeneruje harmonogramy dla tych dwóch kolejek usługi i wykrywa, że nie ma wystarczającej liczby agentów do obsługi wszystkich wymagań prognozy dla obu, porównuje wartość priorytetu każdej kolejki usługi i najpierw planuje agentów dla kolejki usługi z najwyższym priorytetem.
Średni czas rozmów	Średni czas (w sekundach) trwający przez kontakt Kolejka usługi. WFM używa tych informacji do określenia liczby agentów potrzebnych do spełnienia wymagań podczas generowania dystrybucji dla tej kolejki usług. Można zezwolić na automatyczne obliczanie tej wartości przez WFM podczas generowania dystrybucji, zaznaczając pole wyboru w sekcji Standardowe czasy kolejki usługi na stronie Żądanie dystrybucji.

Pole	Opis
Średni czas pracy po kontakcie	Średni czas (w sekundach) spędzony przez agenta na pracy po kontakcie w tej kolejce usługi. WFM używa tych informacji do określenia liczby agentów potrzebnych do spełnienia wymagań podczas generowania dystrybucji dla tej kolejki usługi. Możesz zdecydować, aby wartość WFM obliczała tę wartość automatycznie, gdy generuje dystrybucję, zaznaczając pole wyboru w sekcji Standardowe czasy kolejki usługi na stronie Żądanie dystrybucji.
Cel poziomu usług	(Tylko kolejki usług interaktywnych) Procent kontaktów, które mają być odpowiedział w ciągu określonej liczby sekund. Liczba sekund musi być większa od zera. WFM używa tego celu do określenia liczby agentów potrzebnych do spełnienia wymagań podczas generowania dystrybucji i prognozy dla kolejki usługi.
Prognozowany procent poziomu dokładności	(Tylko do odczytu) Wartość obliczona po uruchomieniu żądania obliczenia dokładności prognozy dla kolejki usługi. Jeśli tego nie zrobisz, wyświetlana wartość wynosi zero procent. Poziom precyzji prognozy jest miarą dokładności prognozy. Ta wartość jest obliczana przez porównanie prognozowanej objętości kontaktów z rzeczywistą objętością kontaktów. **PRZYKŁAD** : Jeśli prognozowany poziom dokładności wynosi 105 procent, prognozowana liczba kontaktów była o 5 procent większa niż rzeczywista Głośność kontaktów.

Godziny otwarcia i zamknięcia

Dni i godziny działania kolejki serwisowej. Znacznik wyboru oznacza, że kolejka usługi jest aktywna (lub "otwarta") w określonym dniu tygodnia. Godziny pracy są w formacie 24-godzinnym i muszą być wielokrotnością pięciu minut. Jeśli zostanie wprowadzone inne polecenie, wartość jest zaokrąglana do najbliższych pięciu minut. Wyjątkiem jest wartość 23:59, czyli północ.

Minimalny czas trwania bloku planowania

Zaznacz pole wyboru "Wymuś minimalny czas trwania bloku planowania", aby ustawić minimalny przedział czasu, w którym można zaplanować tę kolejkę usługi. Prawidłowe wartości mieszczą się w przedziale od pięciu minut (00:05) do 16 godzin (16:00), w odstępach pięciominutowych.

To ustawienie jest opcjonalne. Rozważ jego użycie, jeśli masz agentów, którzy obsługują wiele kolejek usługi i nie chcesz, aby zbyt często przełączali się między kolejkami usługi. Nie musisz używać tego ustawienia, jeśli agenci obsługują pojedynczą kolejkę usługi lub jeśli mogą łatwo przełączać się między obsługiwanymi kolejkami usługi.

Minimalny czas trwania bloku harmonogramu ma zastosowanie tylko do harmonogramów uruchamianych przy użyciu metody planowania zrównoważonego. Jeśli harmonogram jest uruchamiany przy użyciu metody planowania priorytetowego, to ustawienie jest ignorowane. Inne przypadki, w których minimalny czas trwania bloku planowania jest ignorowany podczas zmiany harmonogramów, obejmują:

- Zmiany w harmonogramie agenta
- Optymalizacja harmonogramów
- Zmiany w wyniku żądań wysłania wiadomości
- Kopiowanie działań harmonogramu

Minimalny czas trwania jest przestrzegany podczas uruchamiania harmonogramu metody zrównoważonej, nawet jeśli oznacza to, że agent nie może być zaplanowany pod kątem najlepszego zasięgu, dla wszystkich kolejek usług agenta lub w ogóle, jeśli minimum nie może zostać spełnione. Może to mieć negatywny wpływ na zasięg, zwłaszcza jeśli minimalny czas trwania jest ustawiony na wyższy lub zbliżony do czasu trwania minimalnej zmiany roboczej.

> **UWAGA** Użycie tego ustawienia wydłuży czas uruchamiania harmonogramów, zwłaszcza jeśli harmonogramy są złożone (na przykład zawierają wielu agentów, kolejki usług i warunki pracy) I stosować zmienne zmiany robocze).

> **UWAGA** Jeśli ta kolejka usług należy do grupy o wielu umiejętnościach, a kolejki usług w tej grupie mają różne minimalne czasy trwania bloków harmonogramu, wówczas dla grupy jest używany najdłuższy skonfigurowany czas trwania
> Grupa wielu umiejętności.

Maksymalny procent planowania według zmiany

Zaznacz pole wyboru "Wymuś maksymalny procent planowania", aby ustawić maksymalny procent czasu na zmianie agenta, który można przeznaczyć na obsługę tej kolejki usług. Prawidłowe wartości mieszczą się w przedziale od 1 do 99 procent.

To ustawienie jest opcjonalne. Rozważ jego użycie, jeśli masz agentów, którzy obsługują wiele kolejek usług i chcesz określić, jaka część ich zmiany pracy może być zaplanowana do obsługi tej kolejki usługi. Tego ustawienia nie trzeba używać, jeśli agenci obsługują pojedynczą kolejkę usługi lub grupę wielu umiejętności albo jeśli nie ma powodu, aby ograniczać czas poświęcany na obsługę tej kolejki usług.

> **UWAGA:** Agent nie zostanie zaplanowany na tydzień, jeśli jedyne dostępne opcje naruszają skonfigurowaną maksymalną wartość procentową planowania.

Maksymalna wartość procentowa planowania ma zastosowanie tylko do harmonogramów uruchamianych przy użyciu metody planowania zrównoważonego. Jeśli harmonogram jest uruchamiany przy użyciu metody planowania priorytetowego, to ustawienie jest ignorowane. Inne przypadki, w których maksymalna wartość procentowa planowania jest ignorowana podczas zmiany harmonogramów, obejmują:

- Zmiany w harmonogramie agenta
- Kopiowanie działań harmonogramu
- Zmiany w wyniku zatwierdzonego harmonogramu transakcji i ofert
- Aktualizowanie harmonogramów za pomocą funkcji Historia harmonogramu i przywracanie
- Optymalizacja harmonogramów

Grupy o wielu umiejętnościach

W tej sekcji są wyświetlane nazwy każdej grupy umiejętności wieloumiejętności, której częścią jest ta kolejka usług. Przypisz priorytet (od 0 do 999, gdzie 0 oznacza najwyższy) każdej grupie umiejętności wieloumiejętnościowych. Priorytet przypisany w tym miejscu pomaga określić, w jaki sposób agenci są zaplanowani do obsługi kolejek usług tworzących grupy wielu umiejętności.

Mapowanie umiejętności

Przypisuje jedno lub więcej mapowań umiejętności do kolejki usług i ustawia ich priorytety (0–999, przy czym 0 oznacza najwyższą). Do kolejki usługi można przypisać jedno, wiele lub wszystkie mapowania umiejętności.

Mapowania umiejętności łączą agentów z kolejkami usług. Aby agenci mogli być zaplanowani do obsługi tej kolejki usług, zarówno agenci, jak i kolejka usługi muszą być przypisani do tego samego mapowania umiejętności. Przypisanie priorytetu do każdego mapowania umiejętności pozwala WFM rozwiązywać konflikty planowania, gdy agenci z wieloma umiejętnościami należą do wielu kolejek usług.

Wirtualna kolejka usług

Zaznacz to pole wyboru, jeśli ta kolejka usługi jest kolejką usług wirtualnych (patrz Kolejki usług wirtualnych). Po wykonaniu tej czynności zostanie otwarte okienko wyboru kolejki usługi, w którym można przypisać kolejki usługi jako członków kolejki usługi wirtualnej. Wszystkie dostępne kolejki usługi mają ten sam typ kolejki usługi.

> **UWAGA** Nie należy ustawiać zsynchronizowanej kolejki usługi jako wirtualnej kolejki usługi. Zaznacz to pole wyboru tylko wtedy, gdy kolejka usługi została utworzona w WFM.

> **UWAGA** Aby można było wprowadzić zmiany w kolejce usługi wirtualnej, wszystkie kolejki usługi źródłowej w kolejce usługi wirtualnej muszą znajdować się w widoku i zakresie. Jeśli tak nie jest, nie pojawiają się w
> Listy kolejek usługi źródłowej i nie można wprowadzać żadnych zmian w kolejce usługi wirtualnej.

Główna kolejka serwisowa

Powoduje, że ta kolejka usługi staje się główną kolejką usługi dla jednego lub większej liczby agentów. Można wyszukiwać agentów za pomocą filtru podstawowego lub zaawansowanego, a także przypisać jednego, wielu lub wszystkich agentów do głównej kolejki usługi.

> **UWAGA** Przypisanie agenta do głównej kolejki usługi powoduje automatyczne usunięcie wszystkich poprzednich przypisań głównej kolejki usługi dla tego agenta.

Kolejność planowania

Kolejność, w jakiej agenci są zaplanowani w kolejce usługi. WFM porównuje agentów na podstawie tej kolejności i najpierw planuje agentów o najwyższym priorytecie. Jeśli chcesz przywrócić kolejność do domyślnych ustawień systemowych, kliknij przycisk Przywróć domyślne.

Stosowane kryteria są następujące:

- Maksymalna liczba dostępnych godzin — suma maksymalnej liczby godzin, w których agent może być zaplanowany każdego dnia tygodnia
- Minimalna liczba dostępnych godzin — suma minimalnej liczby godzin, w których agent może być zaplanowany każdego dnia tygodnia
- Maksymalna liczba godzin tygodniowo — maksymalna liczba godzin tygodniowo skonfigurowana dla zmiany roboczej agenta (ze strony Zmiany robocze)
- Minimalna liczba godzin tygodniowo — minimalna liczba godzin tygodniowo skonfigurowana dla zmiany roboczej agenta (ze strony Zmiany robocze)
- Ranga — ranking agenta w centrum obsługi kontaktów na podstawie wiedzy specjalistycznej (ze strony Agenci)
- Data rozpoczęcia pracy w firmie — data rozpoczęcia pracy agenta w firmie (ze strony Agenci)
- Data rozpoczęcia pracy w dziale — data rozpoczęcia pracy przez agenta w dziale (ze strony Agenci)

Domyślny scenariusz skurczu

Wybierz domyślny scenariusz skurczu, który stosuje współczynnik korekty skurczu do prognozy. Kolejkę usługi można przypisać tylko do jednego scenariusza skurczu.

Współczynnik korygujący agentów

Wprowadź wartość, aby dostosować sposób, w jaki system prognozuje liczbę agentów zgodnie z harmonogramem. Ten czynnik ma reprezentować wydajność agentów pracujących w określonej kolejce usług. (Zauważ, że różni się to od wydajności wynikającej z wielu umiejętności).

- Przykład sytuacji, która wymaga współczynnika korygującego mniejszego niż 1 — kolejka usługi rozmowy sieciowej, która umożliwia agentom odbieranie równoczesnych czatów. Agenci w tej kolejce usług są bardziej wydajni. Jeśli mogą odbierać dwa razy więcej czatów niż połączeń telefonicznych, odpowiednim współczynnikiem korygującym może być

0.5.

- Przykład sytuacji, która wymaga współczynnika korygującego większego niż 1 — kolejki usługi połączeń przychodzących, która generuje działania następcze (takie jak połączenia wychodzące, badania i wiadomości e-mail) w poszczególnych przypadkach. Agenci pracujący nad tą kolejką usług są tylko częściowo dostępni dla przychodzących połączeń telefonicznych. W takim przypadku harmonogram powinien wprowadzić wartość odzwierciedlającą liczbę agentów potrzebnych do ukończenia jednej godziny przychodzących połączeń telefonicznych.

Metadane aktywności

(Opcjonalnie) Przypisuje domyślne wartości metadanych do dowolnego lub wszystkich z następujących działań:

- Działa
- Dogrywka
- Usługa zamknięta

Aby uzyskać więcej informacji na temat konfigurowania wartości metadanych dla działań, zobacz Zarządzanie wartościami metadanychaktywności.

Kolorowy

Kolor reprezentujący tę kolejkę usługi w harmonogramie. Ten kolor jest używany tylko w przypadku zaplanowanych działań w eksploatacji. Zamknięta kolejka usługi i zaplanowane działania w godzinach nadliczbowych dla kolejki usługi używają standardowych, nieedytowalnych kolorów.

Zarządzanie grupami kolejek usług

Grupa kolejek usług to zbiór pojedynczych kolejek usług tego samego typu. Gdy kolejki usług są połączone w jedną grupę kolejek usług, wszystkie dane dla poszczególnych kolejek usług są łączone w łączną liczbę dla każdej metryki.

Opisy pól

Strona Grupy kolejek usług służy do tworzenia, edytowania i usuwania grup kolejek usług.

Poniżej opisano pola na stronie Grupy kolejek usług podczas edytowania lub usuwania istniejącej grupy kolejek usług lub tworzenia nowej grupy kolejek usług.

Pole	Opis
Kolorowy	Kolor reprezentujący tę grupę kolejek usług w harmonogramie.

Pole	Opis
Wybierz typ kolejki usługi	Typ kolejki usługi dla grupy kolejek usług.
Nazwa grupy kolejek usług	Nazwa grupy kolejek usługi.
Kolejki serwisowe	Kolejki usługi, które można przypisać do grupy kolejek usługi. Istnieje Może przypisać jedną, wiele lub wszystkie kolejki usługi do grupy kolejek usługi. Wymienione kolejki usługi należą do tego samego typu kolejki usługi, co wybrany typ.

Zarządzanie mapowaniami umiejętności

Mapowania umiejętności zapewniają łącza między kolejkami usług a agentami. Agenci przypisani do mapowania umiejętności mają zazwyczaj te same umiejętności.

Aby zaplanować agenta do obsługi kolejki usługi, należy przypisać agenta do mapowania umiejętności lub grupy umiejętności skojarzonej z kolejką usługi. Agenta można przypisać do więcej niż jednego mapowania umiejętności.

WAŻNE: Nie można zaplanować agentów nieprzypisanych do mapowania umiejętności ani do grupy wielu umiejętności.

UWAGA Gdy element WFM importuje informacje o kolejce usług ze zsynchronizowanych ACD, automatycznie tworzy mapowanie umiejętności dla każdej kolejki usługi indywidualnie. Mapowanie umiejętności ma taką samą nazwę
Jako kolejka usługi, a kolejka usługi jest do niej automatycznie przypisywana. Synchronizacja odbywa się tylko raz. Jeśli mapowanie umiejętności zostanie usunięte, nie zostanie ono ponownie utworzone przy następnej synchronizacji.

Kolejki usług przypisane do mapowania umiejętności mają priorytet. Dzięki temu WFM może rozwiązywać konflikty planowania, gdy agenci są przypisani do wielu kolejek usług. Agenci zostaną zaplanowani w kolejce usługi o najwyższym priorytecie w pierwszej kolejności.

PRZYKŁAD Wyznacza się niektórych agentów do obsługi dwóch kolejek usług i przypisuje priorytet każdej kolejce usługi. Gdy WFM generuje harmonogramy dla dwóch kolejek usług i odnajduje
Nie ma wystarczającej liczby agentów, aby obsłużyć wszystkie wymagania dotyczące prognozy dla każdej kolejki usługi, porównuje wartość priorytetu przypisaną do kolejek usługi. WFM następnie planuje agentów dla kolejki usługi z najwyższym priorytetem. Jeśli kolejka usługi zawiera więcej niż jedną grupę mapowania umiejętności lub grupy wielu umiejętności, agenci skojarzoni z wyższym mapowaniem umiejętności lub priorytetem grupy wielu umiejętności zostaną zaplanowani przed agentami skojarzonymi z niższym mapowaniem umiejętności lub priorytetem grupy wielu umiejętności.

Opisy pól

Strona Mapowania umiejętności umożliwia tworzenie, edytowanie i usuwanie mapowań umiejętności.

UWAGA W środowiskach synchronizowanych z ACD nowe mapowania umiejętności utworzone w WFM nie są dodawane z powrotem do ACD.

NAJLEPSZE PRAKTYKI Podczas konfigurowania zsynchronizowanego mapowania umiejętności zmień jego nazwę, aby odróżnić je od kolejki usługi. Nie usuwaj mapowań umiejętności. Jeśli usuniesz mapowanie umiejętności, wszystkie historyczne

Dane z nim związane zostaną utracone.

Pola na stronie Mapowania umiejętności opisano poniżej.

Pole	Opis
Nazwa mapowania umiejętności	Unikatowa nazwa mapowania umiejętności.
Kolejki serwisowe	Kolejki usługi przypisane do mapowania umiejętności.
Priorytetowe	Priorytet wybranej kolejki usługi, od 0 do 999, gdzie 0 oznacza najwyższy priorytet. Ten priorytet umożliwia WFM rozwiązywanie konfliktów harmonogramu, gdy agenci są przypisani do wielu kolejek usług.
Agenci	Agenci przypisani do mapowania umiejętności. Przypisanych agentów można zaplanować dla przypisanych kolejek usługi.

Zarządzanie grupami umiejętności

Grupy wieloumiejętności służą do planowania agentów do obsługi wielu kolejek usług w tym samym okresie. Grupa wielu umiejętności składa się z wielu kolejek usług. Każda kolejka usługi jest ważona procentowo, aby wskazać, ile czasu agent poświęca na obsługę tej kolejki usług w grupie wielu umiejętności.

Planowanie agentów dla grup o wielu umiejętnościach jest odzwierciedlane w obliczeniach, takich jak Agenci zaplanowani i Zaplanowany poziom usługi. Ponieważ agenci dzielą swój czas na wiele kolejek usług, ich udział w każdej kolejce usługi wyrażony w procentach jest odzwierciedlany w tych obliczeniach.

Opisy pól

Strona Grupy umiejętności umożliwia tworzenie, edytowanie i usuwanie grup wymagających wielu umiejętności.

NAJLEPSZA PRAKTYKA Nie usuwaj grup umiejętności wieloumiejętnych. Usunięcie grupy umiejętności obejmuje również wszystkie skojarzone z nią harmonogramy agentów.

Poniżej opisano pola na stronie Grupy wielu umiejętności podczas edytowania lub usuwania istniejącej grupy umiejętności lub tworzenia nowej grupy umiejętności wieloumiejętnościowych.

Metadane aktywności	(Opcjonalnie) Przypisuje domyślne wartości metadanych do domyślnych lub je usuwa Wartości metadanych pochodzące z dowolnego lub wszystkich z następujących działań: ▪ Działa ▪ Dogrywka ▪ Usługa zamknięta Aby uzyskać więcej informacji na temat konfigurowania wartości metadanych, zobacz Zarządzanie wartościami metadanych aktywności.
Agenci	Agenci, których można przypisać do grupy umiejętności wieloumiejętnościowych. Możesz wyszukiwać agentów za pomocą filtru podstawowego lub zaawansowanego, a także przypisać jednego, wielu lub wszystkich agentów do grupy umiejętności wieloumiejętnych. **UWAGA:** Agent może należeć tylko do jednej grupy umiejętności wieloumiejętnościowych. Przypisanie agenta do grupy umiejętności powoduje automatyczne usunięcie wszelkie poprzednie przypisania grup wielu umiejętności dla tego agenta. Nie otrzymasz ostrzeżenia, jeśli agent należy do innej grupy umiejętności lub jeśli zostanie usunięty z grupy wielu umiejętności, do której został wcześniej przypisany.
Kolorowy	Kolor reprezentujący tę grupę umiejętności w harmonogramie.
Nazwa grupy umiejętności	Nazwa grupy umiejętności wieloumiejętnościowych.
Kolejki serwisowe	Kolejki usługi, które można przypisać do grupy umiejętności wieloumiejętnościowych. Można Przypisz jedną, wiele lub wszystkie kolejki usługi do grupy wielu umiejętności. Każdej kolejce usługi należy przypisać wagę (wartość procentową). Waga to procent czasu, jaki agent przypisany do tej grupy umiejętności spędza na obsłudze tej kolejki usług. Wagi muszą się sumować do 100 procent. **UWAGA** Jeśli kolejka usługi została usunięta lub ma zaznaczone pole wyboru "Nie generuj prognoz ani harmonogramów dla tej kolejki usług", Jego ważenie nie jest automatycznie redystrybuowane do innych kolejek usług w grupie wielu umiejętności.

Zarządzanie datami zamknięcia kolejki usług

Pole	Opis

Strona Daty zamknięcia kolejki usługi służy do wyznaczania dat, w których kolejka usługi jest zamknięta i dlatego nie może obsługiwać kontaktów klientów. Typowymi datami zamknięcia są święta narodowe.

Daty zamknięcia nie powinny być używane w dniach, w których kolejka usługi jest rutynowo zamykana. Na przykład kolejka usług może być otwarta od poniedziałku do piątku i zamknięta w soboty i niedziele. Jest to bardziej poprawnie skonfigurowane na stronie Kolejki usługi w sekcji Godziny otwarcia i zamknięcia (patrz Zarządzanie kolejkami usługi).

W WFM zakłada się, że wszystkie kolejki usług są otwarte każdego dnia w roku, chyba że określono inaczej.

Jeśli daty zamknięcia są takie same z roku na rok dla kolejki usługi lub takie same dla wielu kolejek usługi, można je skonfigurować dla jednej kolejki usługi, a następnie skopiować do innych lat i innych kolejek usług.

UWAGA Oznaczenie dnia jako zamkniętego powoduje zmianę prognozy dla tego dnia na zero kontaktów. Nie ma to jednak wpływu na żaden harmonogram, który został już wygenerowany dla tego dnia. Jeśli agenci mają pracować nad nimi zgodnie z harmonogramem
Dzień, który jest oznaczony jako zamknięty, pozostają zaplanowane na ten dzień. Rozwiązaniem tej sytuacji jest utworzenie wyjątku i przypisanie go do kolejki usługi na ten dzień. Jeśli data zostanie oznaczona jako zamknięta po wygenerowaniu prognozy, usługa Zaplanuj nadal traktuje prognozę dla tej daty jako zero, nawet jeśli prognoza pokazuje wartości dodatnie.

NAJLEPSZA PRAKTYKA Aktualizuj daty zamknięcia kolejki usługi co najmniej raz w roku.

Kopiowanie dat zamknięcia

Po skonfigurowaniu dat zamknięcia dla kolejki usługi i zapisaniu rekordu można skopiować te daty zamknięcia do innego roku dla tej samej kolejki usługi lub do dowolnego roku dla innej kolejki usługi.

Kopiowanie dat zamknięcia kolejki usługi na inny rok

1. Wybierz opcję **Kopiuj daty zamknięcia do kolejki usługi**.
2. Wybierz kolejkę usługi i rok z datami zamknięcia, które chcesz skopiować. Daty, które zostaną skopiowane, zostaną wyświetlone w **okienku Przypisane daty** zamknięcia.
3. **W sekcji Kopiuj do** wybierz tę samą kolejkę usługi, która została wybrana w pierwszym kroku, a następnie wybierz rok docelowy.
4. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Kopiowanie dat zamknięcia kolejki usług do innej kolejki usługi

1. Wybierz opcję **Kopiuj daty zamknięcia do kolejki** usługi.
2. Wybierz kolejkę usługi i rok z datami zamknięcia, które chcesz skopiować.

3. Wybierz docelową kolejkę usługi i rok docelowy.
4. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Opisy pól

Strona Daty zamknięcia kolejki usługi służy do tworzenia, edytowania, usuwania i

kopiowania dat zamknięcia. Poniżej opisano pola na stronie po przypisaniu dat zamknięcia

Pole	Opis
Przypisane daty zamknięcia	Kalendarz, którego można użyć do przypisania dat
zamknięcia. Kolejka usługi	Kolejka usługi, do której mają zostać przypisane daty
zamknięcia.	
Rok	Rok, do którego mają zostać przypisane daty zamknięcia.

Poniżej opisano pola na stronie podczas kopiowania dat zamknięcia do kolejki usługi.

Pole	Opis
Przypisane daty zamknięcia	(Tylko do odczytu) Zamknięte daty, które zostaną skopiowane.
Kopiuj do kolejki	Kolejka usługi, do której mają zostać skopiowane daty
zamknięcia. Kopiuj do roku	Rok, do którego chcesz skopiować daty zamknięcia.
Kolejka usługi	Kolejka usługi, której daty zamknięcia mają zostać skopiowane.
Rok	Rok, którego daty zamknięcia chcesz skopiować.

Konfigurowanie zmniejszania

Kurczenie się centrum kontaktowego to czas, który jest stracony w centrum kontaktowym z powodu nieplanowanych działań. Przyczyny kurczenia się obejmują szeroki zakres zdarzeń, które powodują, że agenci nie są dostępni, aby pomóc klientom w ich normalnym harmonogramie. W zależności od ocenianych ram czasowych i tego, co jest obecnie zaplanowane, wydarzenia związane z kurczeniem się mogą obejmować (ale nie wyłącznie) wakacje, spotkania, projekty, czas chorobowy i szkolenia.

Procent skurczu jest używany do uwzględnienia tego podczas uruchamiania harmonogramu. Po zastosowaniu wartości procentowych skurczu harmonogram przewyższa kolejkę usług o wartości procentowe skurczu skonfigurowane dla każdego przedziału.

Liczba agentów dostępnych do pracy po uruchomieniu harmonogramu zazwyczaj nie jest taka sama jak rzeczywista liczba agentów dostępnych po nadejściu tej przyszłej daty. Wynika to z przewidywalnych i nieprzewidywalnych działań, które powodują, że agenci ci nie są już dostępni do pracy. Różnica procentowa między tymi dwiema liczbami jest procentem skurczu.

> **PRZYKŁAD** : 1 września uruchamiany jest harmonogram na tydzień rozpoczynający się 21 września. 31 sierpnia agenci A, B i C złożyli wnioski o zwolnienie na 23 września. Jedynie wniosek Agenta A został zatwierdzony w dniu
> 1 września przed uruchomieniem harmonogramu, a zatem agent A nie jest uważany za dostępnego do pracy w tym dniu. Wnioski o urlop Agenta B i Agenta C nie zostały zatwierdzone do 3 września, więc miały pracować 23 września, pomimo ich oczekujących wniosków o czas wolny, gdy harmonogram został uruchomiony. Po zatwierdzeniu tych wniosków 3 września liczba agentów zaplanowanych do pracy 23 września zmniejsza się o dwóch agentów.

Funkcja zmniejszania umożliwia konfigurowanie wartości procentowych skurczu według interwałów dla bieżącego tygodnia i dla maksymalnie 11 tygodni w przyszłości (łącznie przez 12 tygodni). Każdego tygodnia procent kurczenia się zmniejsza się w miarę zbliżania się tygodnia harmonogramu do bieżącego dnia. Dzieje się tak dlatego, że działania (takie jak czas wolny), które usuwają agentów z puli dostępnych agentów, są dodawane do harmonogramu i nie trzeba zezwalać na taką samą ilość skurczu każdego tygodnia. Stajesz się bardziej pewny liczby agentów dostępnych do zaplanowania, gdy zbliżasz się do tygodnia harmonogramu.

Można utworzyć nieograniczoną liczbę kategorii skurczu, które są odpowiednie dla centrum kontaktów, chociaż istnieje limit 10 kategorii skurczu na tydzień skurczu. Tydzień kurczenia się wyszczególnia wartości procentowe skurczu na interwał na dzień tygodnia. Możesz utworzyć nieograniczoną liczbę tygodni skurczu. Następnie możesz przejść do tworzenia scenariuszy kurczenia się. Scenariusze zmniejszania obejmują tygodnie kurczenia się w kolejności od bieżącego tygodnia do maksymalnie 11 tygodni w przyszłości dla określonych kolejek usług.

Zarządzanie kategoriami skurczu

Kategorie skurczu definiują powody, dla których agenci nie są dostępni do obsługi kontaktów podczas zmiany. Strona Kategorie skurczu umożliwia tworzenie, edytowanie i usuwanie nieograniczonej liczby kategorii skurczu.

Z tygodniem skurczu można wtedy powiązać do 10 kategorii skurczu (patrz Zarządzanie tygodniami skurczu), a do 12 tygodni skurczu można przypisać do scenariusza skurczu (patrzZarządzanie scenariuszami kurczenia).

Utwórz nową kategorię skurczu

1. Wybierz opcję **Utwórz nową kategorię** skurczu.
2. Wprowadź unikatową nazwę nowej kategorii.
3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Edytowanie lub usuwanie istniejącej kategorii skurczu

1. Wybierz opcję **Edytuj lub usuń istniejącą kategorię skurczu**.
2. Wybierz kategorię skurczu, którą chcesz edytować lub usunąć z listy **Wybierz kategorię skurczu** Listy rozwijanej.
3. W razie potrzeby edytuj kategorię zmniejszania, a następnie kliknij przycisk **Zapisz** lub przycisk **Usuń** , aby ją usunąć.

Zarządzanie tygodniami kurczenia się

Tygodnie skurczu określają, które kategorie skurczu i wartości procentowe skurczu są stosowane do 30-minutowych interwałów dla każdego dnia tygodnia. Możesz przypisać do 10 kategorii skurczu dziennie w tygodniu.

Użyj strony Tygodnie skurczu, aby utworzyć, edytować i usunąć nieograniczoną liczbę tygodni skurczu. Możesz również skopiować istniejący tydzień skurczu i zapisać go pod inną nazwą. Jednym z powodów, dla których warto użyć funkcji kopiowania, jest sytuacja, w której nowy tydzień skurczu jest prawie identyczny z istniejącym tygodniem skurczu i wymaga jedynie niewielkich modyfikacji istniejącego tygodnia, aby go poprawnie skonfigurować.

Stwórz nowy tydzień skurczu

1. Wybierz opcję **Utwórz nowy tydzień** skurczu.
2. Wprowadź unikatową nazwę tygodnia kurczenia się.
3. Wybierz dzień tygodnia w sekcji Wybór dnia tygodnia.

   > **UWAGA** Jeśli skurcz w kilka dni tygodnia jest identyczny, można użyć kombinacji Ctrl+Click, aby zaznaczyć te dni. Konfigurowane kategorie skurczu i wartości procentowe skurczu są następujące:
   > Stosowane do każdego dnia jednocześnie.

4. Wybierz maksymalnie 10 kategorii skurczu w panelu Dostępne kategorie skurczu i użyj strzałki w prawo, aby przenieść je do panelu Przypisane.

   Każda wybrana kategoria skurczu jest dodawana jako kolumna w tabeli Przedziały czasu.

5. Dla każdego 30-minutowego przedziału czasu, do którego chcesz zastosować zmniejszenie, kliknij dwukrotnie komórkę w odpowiedniej kolumnie kategorii skurczu i wprowadź wartość procentową z przedziału 1–99.

   > **UWAGA** Żadna pojedyncza komórka tabeli nie może mieć wartości większej niż 99 procent, a żaden wiersz interwału nie może przekraczać 99 procent.

6. Wybierz inny dzień tygodnia i skonfiguruj kategorie skurczu oraz wartości procentowe dla tego dnia, dopóki nie skonfigurujesz każdego żądanego dnia tygodnia. Nie musisz konfigurować skurczu dla każdego dnia tygodnia.

7. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Edytowanie lub usuwanie istniejącego tygodnia skurczu

1. Wybierz opcję **Edytuj lub usuń istniejący tydzień** kurczenia.
2. Z listy rozwijanej Nazwa wybierz tydzień zmniejszania, który chcesz edytować lub usunąć.
3. W razie potrzeby edytuj tydzień zmniejszania, a następnie kliknij przycisk **Zapisz** lub kliknij przycisk **Usuń** , aby go usunąć.

Kopiowanie istniejącego tygodnia skurczu

1. Wybierz opcję **Kopiuj tydzień** skurczu.
2. Wybierz istniejący tydzień skurczu, który chcesz skopiować, z **listy rozwijanej Tydzień** skurczu.
3. Wprowadź unikalną nazwę nowego tygodnia skurczu w **polu Nazwa** .
4. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Zarządzanie scenariuszami kurczenia się

Scenariusze kurczenia się są stosowane podczas uruchamiania prognoz. Scenariusz zmniejszania składa się z maksymalnie 12 tygodni kurczenia w określonej kolejności (od bieżącego tygodnia lub tygodnia nr 0 do dwunastu tygodni poza domem lub tygodnia nr 11), które są stosowane do wybranych kolejek usługi podczas uruchamiania prognozy.

Strona Scenariusze skurczu służy do tworzenia, edytowania lub usuwania scenariuszy kurczenia.

Utwórz nowy scenariusz skurczu

1. Wybierz opcję **Utwórz nowy scenariusz** skurczu.
2. Wprowadź unikatową nazwę scenariusza w **polu Nazwa** .
3. Wybierz tygodnie zmniejszania dla tego scenariusza, przenosząc je z panelu Dostępne do okienka Przypisane. Możesz przypisać maksymalnie 12 tygodni (ponumerowanych od 0 do 11), przy czym tydzień 0 to bieżący tydzień. Ten sam tydzień kurczenia można przypisać wiele razy, przy czym tydzień zajmuje różne pozycje na liście numerowanej. Jeśli tydzień nie ma oczekiwanego skurczu, przypisz **tydzień Bez skurczu** .

> **UWAGA** Jeśli prognoza dotyczy okresu dłuższego niż 12 tygodni, do salda okresu prognozy stosuje się tydzień nr 11 skurczu.

> **PRZYKŁAD**
> Poniżej znajduje się ilustracja tego, w jaki sposób można przypisać tygodnie kurczenia się. Należy zauważyć, że niektóre tygodnie kurczenia się powtarzają się i że nie oczekuje się skurczu w tygodniu 0.

Przypisane	Numer tygodnia
Brak skurczu	0
Kurczenie się Tydzień B	1
Kurczenie się Tydzień F	2
Tydzień skurczu G	3
Kurczenie się Tydzień A	4
Kurczenie się Tydzień C	5
Tydzień skurczu N	6
Tydzień skurczu M	7
Tydzień skurczu Z	8
Tydzień skurczu K	9
Kurczenie się Tydzień A	10
Kurczenie się w tygodniu	11

4. Wybierz kolejki usług, które będą korzystać z tego scenariusza kurczenia się podczas prognozowania.

   UWAGA Ten scenariusz zmniejszania jest scenariuszem domyślnym dla wybranych kolejek usług, chociaż scenariusz domyślny można zastąpić innym scenariuszem podczas żądania prognozy. A
   Kolejkę usługi można przypisać tylko do jednego scenariusza skurczu. Jeśli kolejka usługi zostanie przypisana do drugiego scenariusza kurczenia, kolejka usługi zostanie automatycznie anulowana z pierwszego scenariusza skurczu.

5. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Edytowanie lub usuwanie istniejącego scenariusza zmniejszania

1. Wybierz opcję **Edytuj lub usuń istniejący scenariusz skurczu**.
2. Wybierz scenariusz skurczu, który chcesz edytować lub usunąć, z **listy rozwijanej Scenariusz** skurczu.
3. W razie potrzeby edytuj scenariusz zmniejszania, a następnie kliknij przycisk **Zapisz** lub kliknij przycisk **Usuń** , aby go usunąć.

Zarządzanie harmonogramami agentów

Strony w sekcji Zarządzanie harmonogramami w module Zarządzanie aplikacjami umożliwiają zarządzanie harmonogramami agentów.

Integracja z systemem zarządzania zasobami ludzkimi

Strona integracji HRMS umożliwia integrację między systemem zarządzania zasobami ludzkimi (HRMS) i WFM oraz wybiera porę dnia, w której dane urlopu użytkowników mają być eksportowane z WFM do HRMS.

NAJLEPSZA PRAKTYKA Przed zintegrowaniem systemu zarządzania zasobami HRMS z hasztagiem WFM należy zapoznać się z przewodnikiem referencyjnym importu danych.

Po zintegrowaniu systemu zarządzania zasobami HRMS z hasztagiem WFM wymiana danych odbywa się w następujący sposób. W ten sposób informacje o urlopie zawierają aktualne informacje dla każdego rodzaju urlopu.

- Plany urlopowe są importowane z HRMS do WFM przez cały dzień, za każdym razem, gdy plik GIS jest udostępniany Webex WFO. Więcej informacji o tym, kiedy dane HRMS są importowane do Webex WFO, można znaleźć w *przewodniku Webex WFO Data Import/Export Reference Guide*.
- Liczba godzin urlopu wykorzystanych przez agentów jest eksportowana z WFM do HRMS raz dziennie, o godzinie skonfigurowanej na tej stronie. Wielokrotne eksportowanie tego samego dnia nie jest obsługiwane.

UWAGA: Wszyscy agenci muszą mieć przypisany profil ekwiwalentu pełnego czasu (FTE), aby ich plany urlopowe mogły zostać zaimportowane z HRMS. Zobacz Zarządzanie profilami ekwiwalentów pełnego czasu pracy, aby uzyskać więcej informacji.

UWAGA Jeśli plik importu zawiera agentów i typy urlopów, które nie istnieją w Webex WFO, te rekordy zostaną pominięte podczas importowania. Pominięte rekordy są wyświetlane w dzienniku importu.

W przypadku systemów korzystających z integracji z systemem HRMS informacje o planach urlopowych są konfigurowane za pomocą systemu HRMS. Systemy, które nie są zintegrowane z systemem HRMS, korzystają z planów urlopowych utworzonych na stronie Plany urlopowe (patrz Zarządzanie planami urlopowymi).

Procedury

Włącz integrację z usługą HRMS

- **Zaznacz pole wyboru Włącz integrację HRMS z WFM** .

Konfigurowanie, kiedy dane WFM urlopu mają być eksportowane do systemu HRMS

- **W polu Czas eksportu** wprowadź godzinę, o której dane urlopu użytkownika zostaną wyeksportowane z WFM do Twojego HRMS.

> **UWAGA** Jeśli ten czas zostanie zmieniony po początkowej konfiguracji, nie zacznie obowiązywać przez 24 godziny.

Importowanie szczegółów pliku

W poniższej tabeli przedstawiono szczegóły pliku importu wysłanego z serwera HRMS do numeru WFM.

> **WAŻNE Każdy** nagłówek kolumny musi znajdować się w pliku importu, nawet jeśli dane tej kolumny nie muszą być obecne. Jeśli brakuje nagłówka kolumny, importowanie nie powiedzie się.

Element	**Opis**
Lokalizacja pliku	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\vacationreports\<tenant>
Nazwa pliku	VacationHours_From_HRMS
Nagłówek pliku	URLOP OD HRMS DATA: <data>
Nagłówki kolumn	login Dane opcjonalne. Jest to adres e-mail, który użytkownicy wprowadzają podczas logowania do Webex WFO. Chociaż login i employeeId są osobno opcjonalne, wymagane jest uwzględnienie danych w co najmniej jednej z tych dwóch kolumn. W przeciwnym razie plik importu danych nie zostanie przetworzony. vacationTypeLabel Wymagane dane. Wartość danych wprowadzona dla atrybutu vacationTypeLabel we wszystkich wierszach musi dokładnie odpowiadać nazwie typu urlopu skonfigurowanej w Webex WFO (Zarządzanie aplikacjami > planowanie urlopu > typy urlopów). Ta wartość nie może zawierać przecinków. availableHours (dostępne godziny) Wymagane dane. Jest to liczba godzin urlopu dostępnych dla agenta. totalEarnedHours (łączne godziny zarobione)

Element	**Opis**
	Dane opcjonalne. Jest to łączna liczba godzin urlopowych zarobionych przez agenta w ciągu roku. Jeśli opcjonalne pole totalEarnedHours nie zostanie uwzględnione w pliku, wartość Webex WFO domyślnie wynosi zero i zastępuje istniejące wartości. Może to spowodować wartość ujemną podczas obliczania godzin używanych przez agenta. Jeśli pole znajduje się w pliku, wprowadzona wartość nie może przekroczyć 9999.
	employeeId Dane opcjonalne. Chociaż login i employeeId są osobno opcjonalne, wymagane jest uwzględnienie danych w co najmniej jednej z tych dwóch kolumn. W przeciwnym razie plik importu danych nie zostanie przetworzony.

Poniżej przedstawiono przykład pliku importu.

WAKACJE OD HRMS DATA: 2018-04-19

```
login,vacationTypeLabel,availableHours,totalEarnedHours,employeeId
smithj@example.com,Floating Holiday, 16,24,john.smith
smithj@example.com,Vacation,120,160,john.smith
jonest@generic.com,Vacation,70,80,teri.jones
adamsb@generic.com,Vacation,120,120,betty.adams
```

UWAGA Elementy danych są ograniczone do 2 cyfr po prawej stronie przecinka. Jeśli występuje więcej niż 2 cyfry, przed importem wartość zostanie zaokrąglona do 2 cyfr. Błędy w rekordach są rejestrowane w dzienniku

plik.

Przecinki wchodzące w skład danych importu HRMS muszą zostać zastąpione ukośnikiem odwrotnym (na przykład "3\,000"), aby były traktowane jako literały, a nie ograniczniki plików.

Szczegóły pliku eksportu

W poniższej tabeli przedstawiono szczegóły pliku eksportu wysłanego z WFM do HRMS.

Element	**Opis**
Lokalizacja pliku	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Serwer\gis\vacationreports\<Nazwa dzierżawy>
Nazwa pliku	vacation_<data>_WFM

Element	**Opis**
Nagłówek pliku	WAKACJE OD WFM DATA: <data>
Nagłówki kolumn	Data logo wani a vacationTypeLabel usedHours requestedHours approvedHours employeeId acdId

- Wszyscy agenci, którzy mają plan urlopowy za pośrednictwem pliku importu (patrz Szczegóły pliku importu), są uwzględniani w pliku eksportu.
- Tylko daty z usedHours w ciągu ostatnich 7 dni są uwzględniane w eksportowaniu dla każdego agenta.
- Jeśli data użyła pola Godziny dla agenta dla co najmniej jednego typu urlopu, w pliku zostaną wyświetlone wszystkie typy urlopów, nawet jeśli w tym dniu nie użyto żadnych godzin. W takim przypadku w polu usedHours zostanie wyświetlony myślnik (
—).
- Pola requestedHours i approvedHours są wyświetlane tylko w ostatnim dniu raportowanym dla każdego agenta. Te wartości nie są powiązane z konkretną datą, ponieważ są sumami dla wszystkich przyszłych dat.
- Jeśli agent nie ma żadnych wykorzystanych godzin dla żadnego typu urlopu w okresie 7 dni, wstawiany jest wiersz daty dla wczoraj dla każdego typu urlopu i są tam zgłaszane requestedHours i approvedHours.

Dla każdego typu urlopu wyjściowy plik eksportu zawiera następujące elementy:

- Używane godziny: godziny używane dla daty w wierszu. Ta wartość jest oparta na czasie trwania wyjątków typu urlopu w harmonogramie agenta dla daty. Wyjątki typu urlopu są konfigurowane na stronie Webex WFO Typy urlopu (Zarządzanie aplikacjami > Planowanie urlopu > Typy urlopów).
- Żądane godziny: łączna liczba godzin, które są oczekujące i nie zostały jeszcze zatwierdzone w bieżącym czasie.
- Zatwierdzone godziny: łączna liczba zatwierdzonych godzin. W przypadku żądań niepełnych dni używany jest czas trwania żądania. W przypadku zgłoszeń całodniowych czas trwania jest obliczany jako minimalna liczba godzin tygodniowo ÷ 5 zgodnie z definicją w Profilu Ekwiwalentów Pełnego Czasu pracy agenta, skonfigurowanym na stronie Profile Webex WFO Ekwiwalenty pełnego czasu pracy (Zarządzanie aplikacjami > Planowanie urlopów > Profile ekwiwalentów pełnego czasu

pracy).

Poniżej przedstawiono przykład pliku eksportu.

WAKACJE OD WFM DATA: 2018-04-20

```
login,date,vacationTypeLabel,usedHours,requestedHours,approvedHours, employeeId, acdId
smithj@example.com,2018-04-13,Floating Holiday, 8.0,-,-,john.smith,2
smithj@example.com,2018-04-13,Vacation,-,-,-,john.smith,2
smithj@example.com,2018-04-15,Floating Holiday,-,-,-,john.smith,2
smithj@example.com,2018-04-15,Vacation,8.0,16.0,8.0,john.smith,2
jonest@example.com,2018-04-14,Wakacje,4.0,-,-,teri.jones,1
jonest@example.com,2018-04-15,Vacation,8.0,-,-,teri.jones,1
adamsb@example.com,2018-04-19,Wakacje,-,-,-,teri.jones,1
```

W tym przykładzie godziny urlopu są raportowane w następujący sposób.

Pracownik	Wykorzystanie godziny urlopu
Kowalski	▪ Wykorzystano 8 godzin pływających wakacji 13 kwietnia. ▪ Wykorzystano 8 godzin urlopu 15 kwietnia. ▪ Ma 16 godzin wniosków o urlop, które oczekują na zatwierdzenie 20 kwietnia lub później. ▪ Ma 8 godzin wniosków o urlop, które zostały zatwierdzone 20 kwietnia lub później. ▪ Nie ma zatwierdzonych ani oczekujących wniosków o Pływające Wakacje w dniu 20 kwietnia lub później.
Grzegorz	▪ Wykorzystano 4 godziny urlopu 14 kwietnia. ▪ Wykorzystano 8 godzin urlopu 15 kwietnia. ▪ Nie ma zatwierdzonych ani oczekujących wniosków o Pływające Wakacje w dniu 20 kwietnia lub później.
Adamsb	▪ Nie ma wykorzystanych godzin w okresie 7 dni od 13 kwietnia. ▪ Nie ma zatwierdzonych ani oczekujących wniosków o Pływające Wakacje w dniu 20 kwietnia lub później.

Dostosowywanie czasu publikowania harmonogramów

Domyślnie harmonogram agenta staje się widoczny na podstawie ustawienia globalnego: liczba tygodni widoczna w harmonogramach agentów. Strona Zaplanuj profile wydań umożliwia dostosowanie harmonogramu cyklu wydań dla poszczególnych zakresów dat i agentów.

Profile zwolnień harmonogramu zastępują domyślne wydanie harmonogramu i mogą służyć do opóźniania i/lub zapewniania widoczności harmonogramu z wyprzedzeniem dla jednego lub większej liczby zakresów dat. Harmonogramy dla dat nieokreślonych w profilu wydania harmonogramu są nadal widoczne zgodnie z domyślnym ustawieniem globalnym: liczba tygodni widoczna w harmonogramach agentów.

Tworzenie i przypisywanie profilu wydania harmonogramu

1. Wprowadź unikatową nazwę profilu wydania harmonogramu.
2. W obszarze Zarządzanie zaplanowanymi datami wydania kliknij przycisk **Dodaj datę**.
    a. Wprowadź daty rozpoczęcia i daty zakończenia zakresu dat, dla których chcesz dostosować widoczność harmonogramu.
    b. Wprowadź datę wydania, w której chcesz opublikować harmonogram dla określonego zakresu dat.

    > **UWAGA** Profil wydania harmonogramu może zawierać wiele zakresów dat z oddzielnymi datami wydania.

3. W obszarze Przypisz agentów wybierz co najmniej jednego agenta, który ma zostać przypisany do tego profilu wydania harmonogramu.
4. Kliknij przycisk **Zapisz**.

> **PRZYKŁAD** Jeśli dzisiaj jest 1 listopada, a ustawienie globalne: liczba tygodni widoczna w harmonogramach agentów jest ustawione na sześć tygodni, harmonogram agenta na okres od 1 listopada do 12 grudnia wynosi
> Domyślnie widoczne. Jeśli chcesz zapewnić agentom wcześniejszą widoczność harmonogramu w dniach 18–31 grudnia, utwórz profil zwalniania harmonogramu z datą rozpoczęcia 2016-12-18 i datą zakończenia
> 2016-12-31. Ustaw datę wydania, w której chcesz opublikować harmonogram dla tych dat. Harmonogramy dla wszystkich innych dat są nadal widoczne zgodnie z sześciotygodniową wartością domyślną.

Agentowi można przypisać tylko jeden zaplanowany profil wydania, który może zawierać wiele zakresów dat z poszczególnymi datami wydania. Można sprawdzić, który profil wydania harmonogramu został przypisany agentowi (jeśli istnieje) lub przypisać nowy profil wydania harmonogramu na stronie Użytkownicy (zobacz Zarządzanie użytkownikami).

Jeśli chcesz automatycznie przypisać określony profil wydania harmonogramu nowym agentom, możesz wybrać go w WFM Ustawienia globalne: Zaplanuj profil wydania (zobacz Konfigurowanie ustawień WFM dla całego systemu).

> **UWAGA** Dostosowanie widoczności harmonogramu może wpłynąć na zdolność agenta do żądania transakcji harmonogramu, oferty harmonogramu lub prośby o mentoring. Aby agent mógł wysłać żądanie tego typu, data harmonogramu

(lub daty, jeśli harmonogramy handlowe na różne dni) muszą być widoczne zarówno dla agenta wnioskującego, jak i agenta odpowiadającego.

Opisy pól

Pole	Opis
Zaplanuj profile wydań	
Wybierz Zaplanuj profil wydania	("Edytuj lub usuń tylko istniejący profil wydania harmonogramu") Nazwa profilu wydania harmonogramu, który chcesz edytować.
Edytuj nazwę	Unikatowa nazwa tego profilu wydania harmonogramu.
Zarządzanie planowanymi datami wydania	
Data rozpoczęcia	Pierwszy dzień z zakresu dat, dla których chcesz określić wydanie harmonogramu.
Data zakończenia	Ostatni dzień w zakresie dat, dla których chcesz określić harmonogram wydania.
Data wydania	Data, w której mają zostać opublikowane harmonogramy dla wskazanego zakresu dat. Ta data może być inna dla każdego zakresu w tabeli.
Dodaj datę	Utwórz dodatkowy zakres dat dla tego profilu wydania harmonogramu.
Usuń zaznaczone	Usuń zaznaczone zakresy dat z tabeli. Aby zaznaczyć wszystkie wiersze, wybierz Pole wyboru u góry tabeli.
Przypisywanie agentów	
Dostępne/przypisane	Lista agentów dostępnych i przypisanych dla tej wersji harmonogramu profil. Agenta można przypisać tylko do jednego zaplanowanego profilu wydania naraz.

Ograniczanie możliwości edytowania harmonogramów przez przełożonego

Administrator może chcieć ograniczyć przełożonemu możliwość edytowania harmonogramów agentów z różnych powodów. Na przykład przełożony może być w trakcie szkolenia i nie ma jeszcze wystarczającego doświadczenia, aby mieć pełny dostęp do edycji harmonogramu. Strona Zaplanuj reguły edycji umożliwia przypisanie reguły edycji harmonogramu do określonych przełożonych, którzy zarządzają ich możliwościami edycji.

Regułę można skonfigurować tak, aby uniemożliwić przełożonym wykonywanie następujących czynności:

- Wstawianie jakichkolwiek działań lub wstawianie tylko niektórych rodzajów działań
- Harmonogramy handlowe
- Zmiana harmonogramów za pomocą funkcji Znajdź optymalny czas
- Przesunięcie różnych rodzajów aktywności (na przykład obiadów lub przerw) o więcej niż określoną liczbę minut
- Zmiana harmonogramów za pomocą funkcji Optymalizuj harmonogramy
- Przywracanie poprzedniego harmonogramu za pomocą funkcji Historia harmonogramu i przywracanie
- Dodawanie, edytowanie lub usuwanie uwag dotyczących aktywności dotyczących wyjątków lub projektów w harmonogramach agentów

UWAGA Reguła edycji harmonogramu zastępuje uprawnienia Administrowanie harmonogramami WFM i Administrowanie harmonogramami. Na przykład uprawnienia te zapewniają dostęp do funkcji Zaplanuj historię i przywracanie, ale jeśli
Zastosować regułę ograniczającą dostęp, przełożony nie może uzyskać dostępu do tej funkcji ani z poziomu zarządzania aplikacjami, ani z harmonogramów agentów, mimo że ma takie uprawnienia.

Jeśli przełożonemu zostanie przypisana reguła edycji harmonogramu, przełożony ten nie będzie mógł wykonywać żadnego zadania ustawionego limitem ani przesuwać działań o więcej niż określony czas. Można jednak utworzyć przepływ pracy, który umożliwi przełożonemu wykonanie zadania, ale spowoduje odroczenie wynikających z tego zmian harmonogramu do czasu ich ręcznego zatwierdzenia. Odbywa się to za pomocą przepływu pracy.

UWAGA Przełożony podlegający przepływowi pracy ręcznego zatwierdzania nie może zapisywać zmian w harmonogramie, jeśli korzysta z filtrowania niestandardowego (opcja Niestandardowe u dołu listy filtrów, która umożliwia
Wybierz kombinację zespołów, kolejek usług, grup kolejek usług i mapowań umiejętności, aby filtrować stronę Harmonogram agentów). Akcja Zapisz będzie działać, jeśli przełożony filtruje stronę tylko według jednego zespołu, kolejki usługi lub mapowania umiejętności.

UWAGA Jeśli przełożony podlegający regule edycji harmonogramu edytuje wyjątek lub projekt i jednocześnie edytuje lub dodaje notatkę o działaniu, notatka o działaniu nie będzie wyświetlana, gdy Zatwierdzający przełożony wyświetla edycję do zatwierdzenia. Po zatwierdzeniu zmiany notatka nie zostanie zapisana.

Konfigurowanie przepływu pracy jest opcjonalne. Aby zmiana spełniająca wymagania reguły zaczęła obowiązywać, przepływ pracy nie jest potrzebny (na przykład przełożony, który jest ograniczony do przesunięcia przerwy o nie więcej niż 30 minut, może przesunąć przerwę o 15 minut), jednak skonfigurowanie przepływu pracy umożliwia WFM sprawdzenie zasięgu i personelu. Jeśli jest to ważne w centrum kontaktów, skonfiguruj przepływy pracy wraz z regułami edycji harmonogramu.

Tworzenie przepływu pracy

Na stronie Przepływy pracy (Zarządzanie aplikacjami > Działania > przepływy pracy) można skonfigurować przepływ pracy edycji harmonogramu, który może zatwierdzać, odrzucać lub wymuszać ręczną obsługę zmian harmonogramu. Aby uzyskać więcej informacji na temat konfigurowania przepływu pracy, zobacz Automatyzacja obsługi żądań agentów.

Podczas tworzenia przepływu pracy edycji harmonogramu użyj następujących opcji:

- Wybierz wydarzenie Edytuj harmonogram.
- Przypisz odpowiednich przełożonych w sekcji Przypisywanie użytkowników.
- Wybierz czynność Ręczna obsługa, Zatwierdź lub Odmów.

Przepływ pracy zostanie uruchomiony, gdy przełożony kliknie **przycisk Zapisz** po wprowadzeniu zmian na stronie Harmonogramy agentów. Jeśli dla przepływu pracy wybrano czynność Obsługa ręczna, zmiany zostaną wprowadzone dopiero po ich ręcznym zatwierdzeniu przez administratora lub harmonogram na stronie Zarządzanie edycją harmonogramu (zobacz Zatwierdzanie lub odrzucanie zmian harmonogramu wprowadzonych przez przełożonych).

Zarządzanie regułami edycji harmonogramu

Strona Zaplanuj reguły edycji służy do tworzenia, edytowania i usuwania reguł edycji harmonogramu.

Tworzenie nowej reguły edycji harmonogramu

1. Wybierz opcję Utwórz nową regułę **edycji harmonogramu** .
2. Wprowadź unikatową nazwę reguły.
3. W panelu "Uniemożliwiaj wykonywanie działań przez użytkownika" wybierz działania, których wykonywanie ma uniemożliwić przełożonym. Możesz uniemożliwić przełożonym wstawianie wszystkich lub niektórych typów nowych działań, harmonogramów handlowych i znajdowanie optymalnych terminów.
4. Wybierz istniejące działania, które mają uniemożliwić lub ograniczyć przenoszenie przełożonych w harmonogramie o więcej niż określoną liczbę minut. Na przykład zaznacz opcję "Przerwy o więcej niż" i wprowadź **15** w polu minut, aby ograniczyć przełożonemu możliwość przesunięcia przerwy w harmonogramie o więcej niż 15 minut wcześniej lub później. Aby w ogóle uniemożliwić przełożonemu przenoszenie przerw, wpisz **0** w polu minut.
5. Przypisz przełożonych do reguły, zaznaczając ich w okienku Dostępne i przenosząc do panelu Przypisane. W okienku Dostępne są tylko przełożeni.
6. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Edytowanie lub usuwanie istniejącej reguły edycji harmonogramu

1. Wybierz opcję Edytuj **lub usuń istniejącą regułę** edycji harmonogramu.
2. Wybierz żądaną regułę z listy rozwijanej Zaplanuj regułę edycji i wykonaj jedną z następujących czynności:
    a. Edytuj regułę zgodnie z potrzebami, a następnie kliknij przycisk **Zapisz**.
    b. Aby usunąć regułę, kliknij przycisk **Usuń**, a następnie kliknij przycisk **Tak** , aby potwierdzić usunięcie.

Praca z danymi historycznymi

Strony w sekcji Dane historyczne zarządzania aplikacjami umożliwiają przechwytywanie, scalanie i edytowanie danych historycznych.

Wyświetlanie i edytowanie danych historycznych

Strona Wyświetlanie i edytowanie danych historycznych służy do wyświetlania, wprowadzania i edytowania danych historycznych dla określonej kolejki usługi i daty.

> **NUTA**
> Wszystkie dane historyczne są wyświetlane w domyślnej strefie czasowej organizacji, która jest wyświetlana u góry tabeli danych historycznych. Dane historyczne nie są wyświetlane w strefie czasowej skonfigurowanej dla wybranej kolejki usługi.
>
> Webex WFOkonwertuje dane historyczne do odpowiedniej strefy czasowej podczas generowania dystrybucji.

WFM wymaga danych historycznych do generowania dystrybucji, prognoz i harmonogramów oraz do obliczania statystyk. Im dokładniejsze są dane historyczne, tym dokładniejsze będą prognozy i harmonogramy. Czasami jednak dane historyczne kolejki usługi są niekompletne, niedokładne lub całkowicie ich brakuje. W takim przypadku możesz wprowadzić brakujące dane ręcznie lub edytować niedokładne istniejące dane.

Powody, dla których warto edytować lub wprowadzić dane historyczne, są następujące:

- Aby poprawić dane, które są niedokładne z powodu problemów systemowych lub sieciowych
- Aby dostosować dane, które są nietypowe ze względu na rzadkie zdarzenie, takie jak kampania marketingowa
- Aby wprowadzić brakujące dane, gdy liczba kontaktów jest normalna, ale żadne dane nie zostały przechwycone, ponieważ system lub sieć nie działały
- Aby utworzyć dane, gdy dane historyczne są niedostępne lub ich brakuje, na przykład podczas pierwszej instalacji WFM
- Obsługa prognozowania i planowania nieinterakcyjnych kolejek usług (takich jak kolejki obsługujące pocztę e-mail i media społecznościowe)

NUTA

Generic Interface Services (GIS) API może być również używany do dodawania danych historycznych z dowolnego ACD do bazy danych WFM. GIS API jest częścią WFM i nie wymaga oddzielnej instalacji ani pliku wykonywalnego do działania. Aby uzyskać więcej informacji, *zobacz Przewodnik* referencyjny importu danych.

Jeśli masz Avaya ACD, masz również możliwość wyświetlenia danych historycznych dla numerów katalogowych (DNS). Nie można jednak edytować danych DN w WFM.

Po wypełnieniu parametrów danych historycznych zostanie wyświetlona tabela z żądanymi danymi, jeśli takie istnieją. Jeśli dla kolejki usługi nie istnieje, można wprowadzić dane dla tej kolejki usługi i określonego dnia na poziomie powiększenia przedziału.

Dane w tabeli można kopiować i wklejać za pomocą standardowych skrótów systemu Windows.

- Kliknij i przeciągnij myszą, aby zaznaczyć określone wiersze i kolumny w tabeli lub arkuszu kalkulacyjnym, lub naciśnij Ctrl+A, aby zaznaczyć całą tabelę lub arkusz kalkulacyjny.
- Użyj kombinacji Ctrl+C, aby skopiować zaznaczone komórki do schowka w formacie Tab wartość oddzielona (TSV) lub wartość oddzielona przecinkami (CSV). Ta akcja powoduje skopiowanie kolumn edytowalnych i tylko do odczytu w przypadku kopiowania danych z tabeli.
- Użyj kombinacji Ctrl+V, aby wkleić zawartość schowka do komórek tabeli. Możesz wkleić zawartość do specjalnie wybranej grupy komórek lub po prostu zaznaczyć komórkę, która stanie się lewym górnym rogiem wklejanych danych. Dane są wklejane do zaznaczonych komórek, chyba że zaznaczona kolumna jest tylko do odczytu. Skopiowanych danych nie można wkleić do kolumn tylko do odczytu. Jeśli skopiowane dane są zbyt duże, aby zmieścić się w zaznaczonym obszarze wklejania, funkcja wklej rozszerza zaznaczenie do rozmiaru danych w schowku. Jeśli na przykład zaznaczysz obszar 2 × 2, ale dane w schowku to 3 × 3, zostanie wklejona wartość 3 × 3. Wklejone dane zostaną wyróżnione w tabeli.

Opisy pól

Pole	Opis
Kolejka usługi	Kolejka usługi, dla której mają być wyświetlane i/lub edytowane dane historyczne.
Numer telefonu	(tylko Avaya ACD) Numer telefonu, którego nazwę chcesz wyświetlić dane.
Poziom powiększenia opcje:	Poziom szczegółowości, którego chcesz użyć do wyświetlenia danych. Dostępne są następujące ▪ I — według interwału

Pole	Opis
	▪ D — w dzień ▪ W — według tygodni ▪ M — według miesiąca ▪ Y — według roku **UWAGA** Dane można edytować tylko na poziomie powiększenia interwału.
Data	Dzień, dla którego chcesz wyświetlić i/lub edytować dane historyczne. Pojawia się tylko wtedy, gdy wybrano poziom powiększenia interwału.
Data rozpoczęcia/data zakończenia	Data rozpoczęcia/zakończenia okresu, którego chcesz wyświetlić i/lub edytować Dane historyczne. Pojawia się tylko wtedy, gdy wybrano poziom powiększenia Dzień, Tydzień, Miesiąc lub Rok. **UWAGA** Podczas wyświetlania zbiorczych danych na poziomie tygodniowym lub miesięcznym wyświetlane dane są oparte na skonfigurowanym dniu rozpoczęcia Tydzień, w którym przypada wybrana data. Jeśli więc skonfigurowanym dniem początkowym tygodnia jest poniedziałek i zostanie wybrany zakres dat od środy do środy, wyświetlane dane będą sumami od poniedziałku do poniedziałku.

Pola tabeli danych historycznych

Pola w tabeli danych historycznych opisano poniżej. W tabeli przedstawiono definicję pola zarówno dla kolejek usług interakcyjnych, jak i nieinterakcyjnych kolejek usług.

Aby uzyskać więcej informacji o interakcyjnych i nieinterakcyjnych kolejkach usług, zobacz Zarządzanie typami kolejekusługi.

Pole	Opis
Oferowane kontakty	Liczba połączeń/kontaktów ACD przekierowanych do kolejki obsługi w trakcie interwał.
Kontakty obsłużone	Liczba połączeń/kontaktów ACD wykonanych przez agentów w trakcie interwał.

Pole	Opis
Kontakty porzucone	Liczba połączeń ACD przekierowanych do kolejki usługi w danym przedziale czasu które zostały porzucone (dzwoniący rozłączył się w kolejce lub dzwoniąc na telefon agenta). Połączenia są liczone w przedziale czasu, w którym dzwoniący się rozłącza.
Kontakty odpowiedziały	Liczba połączeń/kontaktów ACD odebranych w kolejce obsługi podczas interwał. Połączenia są wliczane do interwału, w którym agent je odbierał.
Całkowity czas odpowiedzi	Czas, przez jaki wszystkie połączenia/kontakty znajdowały się w kolejce, oraz Odpowiedział w przerwie.
Średni czas rozmów	▪ Kolejki usług interaktywnych — średnia ilość czasu spędzonego Rozmowy i wstrzymanie dla wszystkich połączeń obsłużonych w danym przedziale czasu. ▪ Nieinterakcyjne kolejki usług — średni czas poświęcony na pracę nad każdym kontaktem dla wszystkich kontaktów obsłużonych w danym przedziale czasu.
Średni czas pracy	Średnia ilość pracy po kontakcie dla każdego kontaktu dla wszystkich kontaktów Obsłużone w przedziale czasu.
Procent poziomu obsługi	Procent kontaktów, które spełniły docelowy poziom usług dla interwał.
Maksymalna liczba kontaktów w kolejce	Maksymalna liczba kontaktów w kolejce usługi w danym dniu.

Scalanie danych historycznych

Strona Żądanie scalenia danych historycznych służy do scalania danych historycznych zebranych indywidualnie przez kolejki usług w kolejce usługi wirtualnej przed dodaniem ich do kolejki usługi wirtualnej.

Wirtualna kolejka usługi rozpoczyna zbieranie danych historycznych z kolejek usługi składników po jej utworzeniu, dlatego wystarczy przesłać żądanie danych historycznych tylko w następujących sytuacjach:

- Składowe kolejki usług indywidualnie zebrały dane historyczne przed dodaniem ich do kolejki usługi wirtualnej, a użytkownik chce skojarzyć ich skumulowane dane historyczne z ich kolejką usług wirtualnych.

- Kolejki usług z danymi historycznymi lub usuwa się kolejki usług z danymi historycznymi z kolejki usługi wirtualnej, a także ponownie oblicza dane historyczne dla danej kolejki usługi wirtualnej.

Dane historyczne poszczególnych kolejek usług są zachowywane po scaleniu, więc jeśli kolejka usługi zostanie usunięta z kolejki usługi wirtualnej, będzie ona nadal dostępna do użytku.

Opisy pól

Pole	Opis
Data rozpoczęcia	Data rozpoczęcia żądania scalenia danych historycznych.
Data zakończenia	Data zakończenia żądania scalenia danych historycznych.
Wirtualna kolejka usług	Lista dostępnych i przypisanych kolejek usługi komponentów, z których , aby scalić dane historyczne. Przypisane kolejki usługi muszą zawierać dane historyczne dla wybranego zakresu dat.
Data uruchomienia	Data, w której chcesz uruchomić żądanie.
Czas pracy	Godzina, o której chcesz uruchomić żądanie.

Obliczanie dokładności wcześniejszych prognoz

Dokładność prognozy to stosunek prognozowanej objętości kontaktów do rzeczywistej objętości kontaktów. Żądanie kompilacji dokładności prognozy oblicza ten współczynnik dla co najmniej jednej kolejki usługi na podstawie danych historycznych. Nie można powiedzieć, jak dokładna będzie prognoza w przyszłości. Może jedynie ocenić dokładność prognoz w przeszłości.

PRZYKŁAD Jeśli prognozowany procent poziomu dokładności dla kolejki usługi wynosi 105 procent, oznacza to, że prognozowana liczba kontaktów była o 5 procent większa niż rzeczywista objętość kontaktów.

Wartość obliczona przez to żądanie jest wyświetlana na stronie Kolejki usługi w sekcji Procent poziomu dokładności prognozy.

Strona Żądanie kompilacji dokładności prognozy służy do generowania żądania kompilacji dokładności prognozy.

Opisy pól

Pole	Opis
Data rozpoczęcia	Data rozpoczęcia żądania kompilacji dokładności prognozy.
Data zakończenia	Data zakończenia żądania kompilacji dokładności prognozy.
Kolejki serwisowe	Kolejki usług, dla których ma zostać wygenerowana dokładność prognozy kompilacja. Przypisane kolejki usług muszą mieć wygenerowane prognozy dla wybranego zakresu dat.
Data uruchomienia	Data, w której chcesz uruchomić żądanie.
Czas pracy	Godzina, o której chcesz uruchomić żądanie.

Przechwytywanie danych historycznych

Na stronie Przechwyć dane historyczne uruchom żądanie przechwycenia danych historycznych z ACD i zaimportowania ich do WFM. Może to być konieczne w pewnych okolicznościach, takich jak zaimportowanie danych historycznych z ACD za okres przed zainstalowaniem WFM lub wypełnienie luk w danych historycznych, które wystąpiły z powodu przerw w połączeniu z ACD po zainstalowaniu WFM.

UWAGA Ta funkcja nie jest dostępna dla Avaya ACD lub ACD, które są sklasyfikowane jako "ogólne" podczas instalacji WFM.

UWAGA Podczas przechwytywania danych historycznych wcześniejsze dane zgodności (ACC) są obliczane ponownie tylko wtedy, gdy harmonogramy lub dane w czasie rzeczywistym uległy zmianie od czasu ostatniego obliczenia danych ACC.

NAJLEPSZA PRAKTYKA Przechwytywanie danych z ACD może PUT dużym obciążeniem systemu. Jeśli żądasz dużej ilości danych, uruchom to żądanie, gdy centrum kontaktów jest zamknięte lub podczas ciszy
okres.

Wymagania wstępne

- Licencja WFM
- Uprawnienie Administruj WFM
- Uprawnienie Administrowanie harmonogramami
- Dostęp administratora systemu
- Skonfigurowany ACD

Lokalizacja strony

Zarządzanie aplikacjami > danych historycznych > przechwytywanie danych historycznych

Procedury

Uruchamianie żądania przechwycenia danych historycznych

1. Wybierz i skonfiguruj pola zgodnie z potrzebami.
2. Kliknij przycisk **Uruchom**.

Tematy pokrewne

- Konfigurowanie ACD
- Importowanie danych historycznych

Importowanie danych historycznych

Strona Importowanie danych historycznych służy do importowania danych historycznych w postaci pliku CSV do wybranego ACD. Ta strona jest alternatywą dla używania pliku wykonywalnego WFM Historical Import Template (WHIT) do importowania danych historycznych (więcej informacji można znaleźć *w przewodniku* Webex WFO Data Import Reference).

> **UWAGA** Jeśli hostujesz własny serwer danych, możesz użyć WHIT do importowania danych historycznych do chmury. Jeśli korzystasz z serwera danych hostowanego przez Webex WFO w chmurze, musisz użyć tej strony do zaimportowania
> Dane historyczne.

Importowanie danych historycznych

1. Kliknij przycisk **Wybierz plik**, a następnie przejdź do lokalizacji, w której jest przechowywany plik CSV. Kliknij przycisk **Otwórz** , aby załadować plik na stronę.
2. **Z listy rozwijanej Wybierz miejsce docelowe ACD** wybierz ACD, do którego chcesz zaimportować dane historyczne.
3. **Z listy rozwijanej Strefa** czasowa wybierz strefę czasową, która ma zostać zastosowana do danych historycznych. Wartość domyślna to UTC. Opcja Dzierżawca to strefa czasowa dzierżawy ustawiona dla dzierżawy przez administratora systemu na stronie Dzierżawcy.
4. Zamapuj pola w pliku CSV na pola importu wymienione na stronie. Ustaw typ danych dla pól daty i okresu.
5. Kliknij przycisk **Importuj**.

Opisy pól

Pola w pliku CSV powinny zawierać następujące dane. Pole może mieć dowolną nazwę, ponieważ przed importem zostanie zamapowane na pole importu. Pola w pliku CSV mogą znajdować się w dowolnej kolejności.

WAŻNE Plik musi zawierać nazwę usługi lub numer usługi, ale nie oba te elementy.

Importuj nazwę pola	Opis
porzuconePołączenia	(wymagane) Łączna liczba połączeń porzuconych w kolejce obsługi W okresie.
Śr. szyb. odp.	(Opcjonalnie) Średnia szybkość odpowiedzi w sekundach w kolejce usługi w danym okresie.
avgACWTime połączeń	(wymagane) Średni czas pracy po zakończeniu połączenia (w sekundach) dla wszystkich obsługiwane w kolejce usługi w okresie. Obejmuje to wszystkie czasy spędzone na połączeniach obsłużonych w tym okresie, w tym czas spędzony w innych okresach.
avgTalkTime	(wymagane) Średni czas rozmowy (w sekundach) dla wszystkich połączeń obsłużonych w kolejki serwisowej w okresie. Ta wartość obejmuje cały czas spędzony na połączeniach obsłużonych w tym okresie, w tym czas spędzony w innych okresach. Jeśli na przykład w tym okresie odebrano tylko jedno połączenie i trwało ono 45 minut, średni czas rozmowy wynosi 45 ÷ 1 minuta = 45 minut = 2700 sekund.
contactsInQueue	(Opcjonalnie) Maksymalna liczba kontaktów w kolejce w usłudze w kolejce w okresie. Dotyczy to tylko nieinterakcyjnych kolejek usług.
data	(wymagane) Data danych.
Obsłużone połączenia	(wymagane) Łączna liczba połączeń przetworzonych w kolejce obsługi W okresie.
obłożenieWspółczynnik obłożenia	(Opcjonalnie) Wskaźnik obłożenia dla kolejki serwisowej w danym okresie. Wartość ta jest wyrażona jako liczba całkowita z zakresu od 1 do 100.
okres	(wymagane) 30-minutowy interwał w ciągu dnia dla danych, w formacie GG:MM.
qtyOfAgents	(Opcjonalnie) Liczba agentów aktywnych w kolejce usługi podczas

Importuj nazwę pola	Opis
	kropka.
Odebrane połączenia	(wymagane) Łączna liczba połączeń odebranych w kolejce usługi podczas kropka.
serviceLevel (poziom usługi)	(Opcjonalnie) Procent poziomu usługi dla kolejki usługi podczas okres. Wartość ta jest wyrażona jako liczba całkowita z zakresu od 1 do 100.
nazwa_usługi	Nazwa kolejki usługi. To pole jest wymagane, jeśli atrybut serviceNumber ma wartość Nie znajduje się w pliku.
serviceNumber	Identyfikator kolejki usługi w ACD. To pole jest wymagane, jeśli ikona nazwa_usługi nie jest uwzględniana w pliku. **UWAGA** Jeśli ten identyfikator zawiera zera wiodące (na przykład 00005), może to spowodować niepowodzenie importu. Identyfikatory te nie powinny zawierać Zera wiodące, aby zapobiec wystąpieniu problemu.
transferredCalls (połączenia transferredCalls)	(Opcjonalnie) Łączna liczba połączeń przekazanych w kolejce usług W okresie.

Tworzenie opisów kodów przyczyn

Strona Opisy kodów przyczyn służy do tworzenia zestawów opisów kodów przyczyn, a następnie kojarzenia tych zestawów z jedną lub wieloma kolejkami usług. Kody przyczyn (znane również jako "kody aux" lub "kody NR") pochodzą z ACD. Jeśli masz wiele ACD, musisz skonfigurować różne zestawy opisów kodów przyczyn dla kolejek usług w każdym z tych ACD.

Po skonfigurowaniu tekstu opisowego dla kodów przyczyn opisy te będą wyświetlane w szufladzie Przestrzeganie harmonogramów agentów i w widżecie pulpitu nawigacyjnego Przestrzeganie w czasie rzeczywistym zamiast numerycznych kodów przyczyn.

UWAGA Opisy kodów przyczyn wyświetlane dla agenta pochodzą z kolejki usługi, która jest główną kolejką usługi tego agenta. Jeśli agent nie ma głównej kolejki usługi, nie ma kodu przyczyny Zostaną wyświetlone opisy.

UWAGA Jeśli zestaw opisu kodu przyczyny zostanie zmodyfikowany, zmiany zostaną odzwierciedlone zarówno w danych bieżących, jak i historycznych. Starsze wersje zestawu nie są archiwizowane.

Rola użytkownika wymaga uprawnienia Administruj WFM do tworzenia zestawów kodów przyczyn i zarządzania nimi oraz uprawnienia Edytowanie harmonogramów do wyświetlania kodów przyczyn w szufladzie Przestrzeganie.

Tworzenie zestawu opisu kodu przyczyny

1. Wybierz opcję Utwórz **nowy zestaw** opisu kodu przyczyny.
2. Wprowadź unikatową nazwę nowego zestawu opisu kodu przyczyny.
3. Kliknij przycisk **Dodaj wiersz**. W nowym wierszu tabeli wprowadź identyfikator kodu przyczyny i opis tekstowy. Opis może mieć maksymalnie 20 znaków i zawierać znaki specjalne z wyjątkiem przecinka (,) lub znaku krzyżyka (#).

   UWAGA Opis nie jest wymagany — można dodać wiersz zawierający tylko identyfikator kodu przyczyny.

4. Kontynuuj dodawanie wierszy z identyfikatorami i opisami kodów przyczyn, aż zestaw zostanie ukończony.
5. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Edytowanie istniejącego zestawu opisu kodu przyczyny

1. Wybierz opcję Edytuj **lub usuń zestaw** opisu kodu przyczyny.
2. Z listy rozwijanej Nazwa zestawu kodów przyczyn wybierz zestaw, który chcesz edytować.
3. Możesz wykonać następujące zmiany:
   - Edytuj wiersz tabeli, aby zmienić numer kodu przyczyny lub opis.
   - Usuń wiersz, zaznaczając go i klikając przycisk **Usuń wiersz**.
   - Zmień nazwę zestawu opisu kodu przyczyny.
4. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Usuwanie istniejącego zestawu opisów kodów przyczyn

1. Wybierz opcję Edytuj **lub usuń zestaw** opisu kodu przyczyny.
2. Z listy rozwijanej Nazwa zestawu kodów przyczyn wybierz zestaw, który chcesz edytować.
3. Kliknij przycisk **Usuń**.

   UWAGA Jeśli zestaw opisów kodów przyczyn zostanie usunięty, w historycznych, bieżących i przyszłych kodach przyczyn będzie wyświetlany identyfikator kodu przyczyny, a nie opis kodu przyczyny dla jakiejkolwiek usługi
   Kolejki, które zostały przypisane do usuniętego zestawu.

Przypisywanie zestawu opisu kodu przyczyny do jednej lub większej liczby kolejek usługi

1. **Wybierz opcję Przypisz opis kodu przyczyny ustawiony do jednej lub kilku kolejek** usługi.
2. Wybierz zestaw opisów kodów przyczyn z listy rozwijanej.
3. Wybierz ACD z listy rozwijanej ACD.
4. Kolejki usług wyświetlane w okienku Dostępne to kolejki w widoku głównym i skojarzone z wybranym ACD. Przenieś kolejki usługi, do których chcesz przypisać ten zestaw, z okienka Dostępne do okienka Przypisane. Kolejki serwisowe, które zostały już przypisane do zestawu, są wyświetlane w panelu Przypisane.

   UWAGA Zestaw opisu kodu przyczyny można przypisać do wielu kolejek usługi, ale do kolejki usługi można przypisać tylko jeden zestaw opisu kodu przyczyny.

5. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Dostosowywanie mapowań stanów przylegania

Strona mapowania stanu zgodności służy do określania, które stany agentów i kody przyczyn określają, czy agent przestrzega zaplanowanego działania, oraz które działania w harmonogramie są używane do obliczania procentów zgodności agentów.

Ustawienia domyślne są najczęstszą metodą obliczania zgodności i nie trzeba ich zmieniać. W razie potrzeby ustawienia można jednak dostosować do centrum kontaktu.

Agenci są wyświetlani jako zgodni, jeśli znajdują się w jednym ze stanów agentów zamapowanych na określone zaplanowane działanie. Jeśli są w stanie agenta niezamapowanym na zaplanowane działanie, są wyświetlane jako niezgodne z zasadnością.

Wymagania wstępne

Upewnij się, że połączenie ACD jest skonfigurowane i dostarcza dane w czasie rzeczywistym z kodami przyczyn do WFM.

Lokalizacja strony

Zarządzanie aplikacjami > WFM > WFM Mapowanie stanu zgodności >

Procedura

Wykonaj poniższą procedurę, aby zarządzać mapowaniami stanów zgodności.

Zarządzanie mapowaniami stanów zgodności

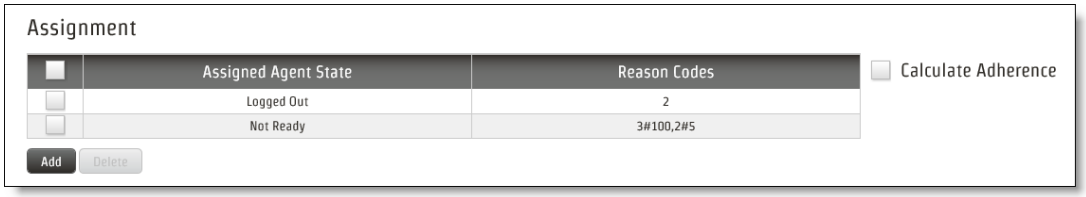
1. Dla każdego zaplanowanego działania skonfiguruj co najmniej jeden stan agenta, który ma być zgodny z harmonogramem. Stan agenta jest używany do obliczania zgodności z zaplanowanym działaniem. Jeśli chcesz dodać pole stanu agenta, kliknij przycisk **Dodaj**. Jeśli chcesz usunąć pole stanu agenta, zaznacz je, a następnie kliknij przycisk **Usuń**.
2. Skonfiguruj kody przyczyn, które mają być traktowane jako zgodne z działaniami harmonogramu, które używają kodów przyczyn. Poprawnymi wartościami są dowolne znaki alfabetyczne, cyfry od 1 do 65535 i symbole z wyjątkiem przecinka.
   - Puste pole oznacza, że wszystkie kody przyczyn są brane pod uwagę.
   - Łącznik między liczbami wskazuje zakres. "1-3" oznacza, że rozważane są kody przyczyn 1, 2 i 3.
   - Przecinek między liczbami lub ciągami alfanumerycznymi wskazuje określone liczby i ciągi. "1,3,5,e-mail,@chat" oznacza, że uwzględniane są kody przyczyn 1, 3, 5, adres e-mail i @chat.
   - Można użyć kombinacji zakresu liczb i określonych liczb oraz ciągów znaków (na przykład "1–5,7,9,12,e-mail,prace kontrolne").
   - (Opcjonalnie) Poprzedź kod przyczyny identyfikatorem ACD i znakiem funta, aby odróżnić kody przyczyn pochodzące z różnych ACD (więcej informacji poniżej).
3. Zaznacz pole wyboru Oblicz zgodność obok działania, aby uwzględnić dane zgodności czasowej dla tego działania zgodnie z harmonogramem podczas obliczania wartości procentowych zgodności agenta.
4. Kliknij przycisk **Zapisz** , aby zapisać zmiany.

UWAGA Aby przywrócić ustawienia mapowania stanu zgodności do konfiguracji domyślnej, kliknij przycisk **Resetuj**.

Przykład

NAJLEPSZE PRAKTYKI

Na poniższej ilustracji administrator zamapował dwa stany agenta ACD: Wylogowany (z kodem przyczyny 2) i Niegotowy (z kodami przyczyn 3#100 i 2#5), na działanie harmonogramu przypisania. Oznacza to, że gdy agent ma zaplanowane działanie przypisania, musi być w stanie Wylogowany agent z kodem przyczyny 2 lub w stanie Agent Niegotowy z kodem przyczyny 100 (w ACD 3) lub 5 (w ACD 2), aby być zgodnym. Każdy inny stan agenta lub kod przyczyny w zaplanowanym czasie spowoduje, że agent nie będzie przestrzegał.



Administrator nie zaznaczył pola wyboru Oblicz przyleganie. Oznacza to, że niezależnie od tego, czy użytkownicy przestrzegają działania harmonogramu przypisania, nie będzie to miało wpływu na wynik procentowy zgodności tego agenta.

Identyfikatory ACD i kody przyczyn

Jeśli system ma wiele ACD, może być konieczne wskazanie, do którego ACD należy kod przyczyny. Na przykład, jeśli kod przyczyny 6 jest obecny zarówno w ACD 1, jak i ACD 2, ale oznacza coś innego w każdym z nich, musisz je rozróżnić.

W tym celu podczas wprowadzania kodu przyczyny dla stanów agenta Niegotowy lub Wylogowany należy użyć następującego formatu:

Kod identyfikatora <ACD>#<przyczyny>

Używany identyfikator ACD to identyfikator skonfigurowany na stronie Konfiguracja ACD (zobacz Konfigurowanie ACD).

PRZYKŁAD Zarówno ACD 2, jak i ACD 3 używają kodu przyczyny 23, ale nie oznaczają tego samego. Aby przypisać kod przyczyny 23 skonfigurowany w ACD 2 do stanu Wylogowany agent, wprowadź **2#23** w polu Kody przyczyn.

Jeśli kod przyczyny oznacza to samo w wielu ACD lub jest unikalny tylko dla jednego ACD, nie jest konieczne dodawanie identyfikatora ACD do kodu przyczyny. Jeśli chcesz wskazać zakres kodów przyczyn w ramach określonego ACD, dodaj identyfikator ACD i znak krzyżyka przed pierwszym kodem przyczyny z zakresu: **3#1–5**.

UWAGA Kody przyczyn pojawiają się w innym miejscu Cisco, na przykład w szufladzie Szczegóły zgodności na stronie Harmonogramy agentów, ale identyfikator ACD dodany do nich tutaj nie powoduje. Identyfikator ACD jest niezbędny
Tylko w przypadku konfigurowania mapowania stanu adherence w wielu środowiskach ACD.

Mapowanie stanu zgodności dla nieinterakcyjnych kolejek usług

Zgodność można obliczyć dla nieinterakcyjnych kolejek usług (na przykład tych, które obsługują wiadomości e-mail klientów). Ponieważ ustawienia domyślne są przeznaczone dla kolejek usług obsługujących interaktywne kontakty klientów, należy skonfigurować niestandardowe mapowania wszystkich stanów ACD, w których mogą znajdować się agenci podczas obsługi kontaktów nieinterakcyjnych.

PRZYKŁAD

Centrum kontaktów może chcieć zmapować następujące stany agentów na działanie W usłudze dla kolejki usługi, która obsługuje nieinteraktywne kontakty klientów:

- Gotowy dostępny
- Mówić
- Praca po kontakcie
- Zawieszanie
- Nieczynne (kod przyczyny 10)
- Niegotowy (kod przyczyny 20)

Konfigurowanie ustawień WFM dla całego systemu

Strona Ustawienia globalne służy do konfigurowania parametrów systemowych dla WFM. Parametry te opisano poniżej.

UWAGA Aby zmiany ustawień globalnych zostały wprowadzone, użytkownicy muszą odświeżyć lub ponownie uruchomić przeglądarki.

Pierwszy dzień tygodnia

Pierwszy dzień tygodnia dla harmonogramu. Wartość domyślna to niedziela.

UWAGA Jeśli to ustawienie zostanie zmienione po skonfigurowaniu i przypisaniu rotacji zmiany roboczej, konieczne będzie utworzenie nowych rotacji zmiany w celu uwzględnienia zmiany.

Jeśli agenci ukończyli dynamiczne planowanie, konieczne będzie ponowne zaplanowanie całego dynamicznego planowania.

Liczba tygodni harmonogramu widoczna dla agentów

Liczba przyszłych tygodni wyświetlana, gdy agenci uzyskują dostęp do swoich harmonogramów.

Miesiąc rozpoczęcia urlopu

(Tylko systemy bez integracji z systemem HRMS) Miesiąc, który jest początkiem roku wakacyjnego. Pierwszego dnia tego miesiąca dostępne godziny urlopu są resetowane do godzin skonfigurowanych w planach urlopowych przypisanych do agentów.

Płatne FTE dziennie

Domyślna liczba płatnych godzin dziennie przepracowanych w ekwiwalencie pełnego czasu pracy. Ta wartość jest używana tylko do celów planowania urlopów, planowania strategicznego i prognozowania strategicznego.

Płatne FTE za tydzień

Domyślna liczba płatnych godzin tygodniowo przepracowanych w ekwiwalencie pełnego czasu pracy. Ta wartość jest używana wyłącznie do celów planowania strategicznego i prognozowania strategicznego.

W serwisie FTE dziennie

Domyślna liczba godzin pracy dziennie przepracowanych w ekwiwalencie pełnego czasu pracy. Ta wartość jest używana dla podsumowań agentów w produkcji i nazwanych prognozach.

FTE dni w tygodniu

Domyślna liczba godzin pracy w tygodniu przepracowanych w ekwiwalentach pełnego czasu pracy. Ta wartość jest używana dla podsumowań agentów w produkcji i nazwanych prognozach.

Ostrzeżenie o konflikcie harmonogramu agenta

Gdy pole wyboru "Włącz ostrzeżenia dla konfliktów edycji strony harmonogramu agenta" jest zaznaczone, proponowane zmiany harmonogramu na stronie Harmonogramy agentów, które mogą zastąpić całość lub część istniejącego działania, powodują wyświetlenie komunikatu ostrzegawczego. Osoba edytująca harmonogram agenta ma możliwość kontynuowania edycji pomimo możliwych konfliktów, przeniesienia istniejącego działania lub anulowania edycji harmonogramu.

Gdy pole wyboru jest wyczyszczone (ustawienie domyślne), harmonogram agenta jest edytowany bez ostrzegania o konfliktach harmonogramu.

Przydziały czasu wolnego

Pole Display Unit (Jednostka wyświetlania) ustawia format, w którym użytkownicy widzą przydziały czasu wolnego: FTE (ekwiwalenty pełnego czasu pracy) lub godziny.

Zaznacz pole wyboru "Zezwalaj agentom na wyświetlanie przydziałów czasu wolnego", jeśli chcesz, aby agenci widzieli przydziały czasu wolnego, które są dostępne, gdy zażądają czasu wolnego. Jeśli to pole wyboru jest zaznaczone, w oknie dialogowym Żądanie czasu wolnego pojawi się przycisk o nazwie "Time Off Allotments".

> **UWAGA** Przydziały czasu wolnego w żądaniu czasu wolnego są zawsze wyświetlane jako FTE, nawet jeśli jednostka wyświetlania jest ustawiona na godziny.

Czas ponownej oceny listy oczekujących na przepływ pracy

Ustawia dzienny czas, w którym lista oczekujących przepływu pracy jest ponownie oceniana pod kątem możliwych działań.

Prognozowane kontakty wyświetlane jako ułamki dziesiętne

Zaznacz pole wyboru "Włącz kontakty prognozowane jako dziesiętne", aby wartość używana podczas importowania, wyświetlania i edytowania prognozowanych kontaktów zawierała maksymalnie dwa miejsca po przecinku. Gdy pole wyboru jest wyczyszczone (ustawienie domyślne), prognozowane kontakty są wyświetlane jako liczby całkowite.

> **UWAGA** Jeśli ta funkcja jest wyłączona po wprowadzeniu danych z dwoma miejscami po przecinku w dystrybucji lub prognozie, wartości te są zaokrąglane do najbliższej liczby całkowitej. Jeśli funkcja zostanie ponownie włączona,
> Wprowadzone wartości dziesiętne są wyświetlane ponownie, chyba że wartość była edytowana ręcznie, w którym to przypadku ułamki dziesiętne zostaną utracone. Obliczenia są wykonywane przy użyciu ułamków dziesiętnych, nawet jeśli te wartości dziesiętne nie są wyświetlane.

Częstotliwość odświeżania zgodności w czasie rzeczywistym

To ustawienie służy do wybierania częstotliwości aktualizowania danych zgodności w czasie rzeczywistym w widżetach pulpitu nawigacyjnego i szufladach pokrycia harmonogramu agentów. Wartość domyślna to 30 sekund. Wybrany interwał nie ma wpływu na przechwytywanie danych historycznych w czasie rzeczywistym.

> **UWAGA** Może to wahać się o kilka sekund powyżej lub poniżej skonfigurowanej częstotliwości odświeżania ze względu na czynniki środowiskowe, takie jak przetwarzanie sieci i żądań, ponieważ wiele żądań może być wysyłanych z częstotliwością
> Różne czasy, co skutkuje różnymi częstotliwościami odświeżania w szufladzie Adherence.

Ustawienia obliczania zgodności i zgodności

Obliczanie zgodności i zgodności (ACC) domyślnie odbywa się co noc o godzinie 4:00 AM (czas klienta) i domyślnie ponownie oblicza ostatnie pięć dni. Zapewnia to zaktualizowane wyniki zgodności i zgodności agentów na podstawie ostatnich zmian w harmonogramach, które zostały edytowane po ich wygenerowaniu. To ustawienie umożliwia zmianę tych wartości domyślnych na takie, które lepiej pasują do centrum kontaktu.

W polu Okno obliczeń historycznych wprowadź liczbę dni w przeszłości, dla których wartość WFM oblicza historyczne wartości procentowe zgodności i zgodności. Codzienne ponowne obliczanie tych wartości procentowych pozwala na uwzględnienie korekt w harmonogramach agentów w obliczeniach, aby upewnić się, że wartości procentowe agentów są poprawne.
Wartość maksymalna = 45 dni.

> **UWAGA** Jeśli okres przechowywania szczegółów zgodności agenta jest krótszy niż liczba dni skonfigurowanych do obliczeń historycznych (zobacz Definiowanie okresu przechowywania WFM), dni poza okresem przechowywania nie są obliczane ponownie.

W polu Czas obliczania wybierz porę dnia, w której są obliczane wartości procentowe zgodności i zgodności. Wartość domyślna = 4:00 AM.

Szczegóły harmonogramu innych agentów

Gdy zaznaczone jest pole wyboru "Ogranicz widok harmonogramu tylko do przesuniętego czasu rozpoczęcia/zakończenia", czasy rozpoczęcia i zakończenia zaplanowanej aktywności agenta są ukryte przed agentami podczas przeglądania harmonogramów innych agentów.
Widoczne będą tylko czasy rozpoczęcia i zakończenia zmiany agenta.

Włączanie komentarzy między agentami

Zaznacz pole wyboru "Zezwalaj na komentarze między agentami", aby umożliwić agentom wprowadzanie komentarzy w ramach mentoringu, planowania transakcji i planowania żądań ofert, które mogą być odczytywane przez innych agentów. Komentarze są domyślnie włączone.

Gdy pole wyboru jest wyczyszczone, agenci nie mogą już wprowadzać komentarzy w tego typu prośbach ani opisu w prośbie o mentoring. Nadal mogą widzieć komentarze użytkowników wyższego poziomu, takich jak przełożeni, i pisać komentarze do przełożonych w czasie wolnym i żądaniach wyjątków. Jeśli pole wyboru zostanie wyczyszczone po wprowadzeniu komentarzy, komentarze te będą nadal widoczne, ale nie będzie można ich edytować.

Podziel kolejkę dokładności Porzucone połączenia

(Ma zastosowanie tylko w przypadku użycia Cisco Unified Contact Center Enterprise ACD) Zaznacz pole wyboru "Podziel kolejkę dokładności porzuconych połączeń", aby podzielić całkowitą liczbę porzuconych połączeń między kolejki usługi WFM utworzone podczas korzystania z kolejek dokładności Unified CCE. Liczba połączeń jest rozdzielana tak równomiernie, jak to możliwe, między kolejki usług i zawsze sumuje się do całkowitej liczby połączeń porzuconych w kolejce dokładności. Jeśli pole wyboru nie jest zaznaczone, a masz kolejki Unified CCE ACD i dokładności, WFM przydziela całkowitą liczbę porzuconych połączeń do każdej kolejki usługi, co powoduje niedokładne prognozy i raporty.

iCal Synchronizacja z SSO

Jeśli w środowisku jest używane uwierzytelnianie SAML, zaznacz pole wyboru "iCal Synchronizuj z SSO", aby umożliwić agentom dostęp do harmonogramów poza pracą za pośrednictwem aplikacji kalendarza innej firmy, takiej jak Microsoft Outlook, Kalendarz Google lub Kalendarz Apple. Webex WFO udostępnia agentom opcję Kalendarz mobilny na pasku narzędzi Mój harmonogram, który udostępnia im unikatowy adres URL, którego mogą użyć do utworzenia subskrypcji harmonogramu pracy w aplikacji kalendarza.

Po wyczyszczeniu tego pola wyboru Webex WFO usuwa opcję Kalendarz mobilny ze strony Mój kalendarz i dezaktywuje wszystkie adresy URL aktualnie używane przez agentów. Agenci nie mogą już tworzyć nowych subskrypcji, a Webex WFO nie aktualizuje już swoich kalendarzy innych firm.

Aby uzyskać więcej informacji na temat konfigurowania Webex WFO tak, aby agenci mogli uzyskiwać dostęp do swoich harmonogramów poza pracą, gdy uwierzytelnianie SAML jest włączone, zobacz Wyświetlanie harmonogramu w innej aplikacji kalendarza.

Zaplanuj profil wydania

(Opcjonalnie) Zaplanuj profil wydania, który domyślnie ma zastosowanie do nowych agentów. Jeśli to ustawienie pozostanie puste, wszystkie harmonogramy będą wyświetlane nowym agentom zgodnie z globalnym ustawieniem WFM Liczba tygodni widoczna w harmonogramach agentów. Zobacz Dostosowywanie czasu publikowania harmonogramów.

Maksymalna liczba prób optymalizacji harmonogramu

Wprowadź maksymalną liczbę prób WFM wykonania (1–30) przeniesienia działań w celu optymalizacji harmonogramów. Optymalizacja harmonogramu jest uruchamiana przez akcję Optymalizuj harmonogramy na stronie Harmonogramy agentów.

Zdefiniuj okres przechowywania WFM

Na stronie Przechowywanie określ, jak długo mają być zachowywane określone typy danych WFM. Należy pamiętać, że długie czasy przechowywania, szczególnie w przypadku dużych centrów kontaktowych, wymagają większej pamięci masowej systemu. Zobacz # *Webex WFO Design Guide* , aby uzyskać wskazówki dotyczące rozmiaru.

> **NUTA** Okres przechowywania równy 0 oznacza, że żadne dane nie są zachowywane. Ustawienie okresu przechowywania włącza przechowywanie. Maksymalne okresy przechowywania są konfigurowane przez administratora systemu. Można Skonfiguruj okresy przechowywania od 0 do, ale nie więcej niż te wartości maksymalne.

Dane, dla których można ustawić okresy przechowywania, opisano poniżej.

Szczegóły przylegania agentów

Dane o stanie agenta potrzebne do obliczenia zgodności. Dane te obejmują każdy stan telefonu wprowadzony przez każdego agenta dla każdego dnia. Domyślny okres przechowywania = 0.

WFM prognoza, harmonogram, zapytanie i dane historyczne

Dane te obejmują:

- Prognozy
- Harmonogramy
- Żądania użytkowników (na przykład żądania wiadomości od agentów)
- Przypisane wyjątki
- Historyczne dane serwisowe
- Dane dotyczące

produktywności agentów

Domyślny okres

przechowywania = 0.

WFM Rozwiązywanie problemów z danymi

Dane te obejmują:

- Pliki danych historycznych produktywności i usług agentów GIS importowane do WFM przez narzędzie GIS Connector Tool
- Pliki raportów urlopowych importowane z

HRMS Domyślny okres przechowywania = 0.

Historia poprawek harmonogramu

Historia zmian wprowadzonych we wszystkich harmonogramach agentów, dzięki czemu w razie potrzeby można przywrócić poprzednie wersje. Domyślny okres przechowywania = 7 dni.

Zarządzanie wartościami metadanych aktywności

Wartości metadanych aktywności to dodatkowe informacje, których można użyć do kategoryzacji różnych działań składających się na harmonogramy agentów. Działania te obejmują lunche, przerwy, wyjątki, projekty, zmiany robocze typu przydział, nadgodziny, czas pracy i czas zamknięty.

Metadane aktywności są wyświetlane jako wstępnie skonfigurowane pola, które analitycy wybierają później z listy rozwijanej. W Eksploratorze danych można tworzyć raporty dotyczące metadanych aktywności, ale nie są one wyświetlane.

Wymagania wstępne

Masz uprawnienia Administruj harmonogramami i Administruj WFM.

Lokalizacja strony

Zarządzanie aplikacjami > WFM > Działania > Metadane aktywności

Procedury

Tworzenie nowej wartości metadanych aktywności

1. Wybierz opcję **Utwórz nową wartość** metadanych aktywności.
2. Wprowadź nazwę metadanych w **polu Wartość** .
3. Kliknij przycisk **Zapisz**. Zostanie wyświetlony komunikat z potwierdzeniem.

Edytowanie wartości metadanych istniejącej aktywności

1. Wybierz opcję **Edytuj lub usuń wartość metadanych istniejącej aktywności**.
2. Wybierz wartość, którą chcesz edytować, a następnie edytuj ją zgodnie z potrzebami.
3. Kliknij przycisk **Zapisz**. Zostanie wyświetlony komunikat z potwierdzeniem.

> **NUTA**
> Edytowanie wartości metadanych nie powoduje zmiany wartości metadanych dla działań, które zostały już dodane do harmonogramu agenta. Aby zmienić wartość metadanych dla działania znajdującego się w harmonogramie agenta, edytuj wartość metadanych, a następnie wykonaj jedną z następujących czynności:

- Prześlij nową prośbę o harmonogram
- Insert nową aktywność w harmonogramie agenta

Usuwanie wartości metadanych istniejącej aktywności

UWAGA Nie można usuwać wartości metadanych, które są przypisane do działań, które znajdują się w harmonogramach agentów.

1. Wybierz opcję **Edytuj lub usuń wartość metadanych istniejącej aktywności**.
2. Wybierz wartość metadanych, którą chcesz usunąć.
3. Kliknij przycisk **Usuń**. Zostanie wyświetlone okno dialogowe Metadane aktywności.
4. Kliknij przycisk **Tak**. Okno dialogowe Metadane aktywności zostanie zamknięte i zostanie wyświetlony komunikat z potwierdzeniem.

Przypisywanie domyślnej wartości metadanych aktywności do obiadów i przerw

1. Wybierz opcję **Przypisz domyślną wartość metadanych aktywności do lunchów i przerw.**
2. Wybierz domyślną wartość metadanych, którą chcesz przypisać do obiadów i/lub przerw.
3. Kliknij przycisk **Zapisz**. Zostanie wyświetlony komunikat z potwierdzeniem.

Usuwanie domyślnej wartości metadanych z działania

Domyślna wartość metadanych jest usuwana z działania na tej samej stronie, do której została przypisana.

1. Przejdź do strony, do której przypisano domyślną wartość metadanych.
2. Wyczyść **pole Metadane** aktywności.
3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

NUTA
Usunięcie domyślnej wartości metadanych działania nie powoduje usunięcia wartości metadanych z działań, które zostały już wstawione do harmonogramu agenta. Aby usunąć domyślną wartość metadanych z działania znajdującego się w harmonogramie agenta, usuń wartość metadanych działania ze strony, do której została przypisana, a następnie wykonaj jedną z następujących czynności:

- Prześlij nową prośbę o harmonogram
- Insert nową aktywność w harmonogramie agenta

Tematy pokrewne

Aby uzyskać bardziej szczegółowe informacje na temat metadanych aktywności,

zobacz Metadane aktywności – informacje. Domyślną wartość metadanych można

przypisać do każdej tworzonej aktywności:

- Zarządzaj wyjątkami — przypisz wyjątkowi domyślną wartość metadanych.
- Zarządzaj grupami wielu umiejętności — przypisz domyślną wartość metadanych do działań w serwisie, nadgodzin lub usług zamkniętych dla każdej grupy umiejętności.
- Zarządzaj projektami — przypisz domyślną wartość metadanych do projektu.
- Zarządzaj kolejkami usług — przypisz domyślną wartość metadanych do działań w usłudze, w nadgodzinach lub zamkniętych usług dla każdej kolejki usługi.
- Utwórz zmiany robocze — przypisz domyślną wartość metadanych do zmiany roboczej.

Metadane aktywności - informacje

Wartości metadanych aktywności są przydatne do integracji Webex WFO z systemem zarządzania zasobami ludzkimi (HRMS).

> **PRZYKŁAD** Wartości metadanych są takie same jak kody płac używane w systemie zarządzania zasobami HRMS i przypisuje te wartości metadanych do działań w harmonogramach agentów. Następnie za pomocą funkcji Shifts
> Przez agenta API, eksportujesz te dane z Webex WFO i importujesz je do swojego HRMS, aby prawidłowo płacić agentom za wykonaną pracę.

Przypisywanie domyślnych wartości metadanych aktywności

Po utworzeniu wartości metadanych możesz przypisać domyślne wartości metadanych do przerw i obiadów na stronie Metadane aktywności. Możesz też przypisać domyślną wartość metadanych do każdej tworzonej aktywności:

- Zarządzanie wyjątkami — każde działanie wyjątków
- Zarządzanie grupami wielu umiejętności — w obszarze Usługa, Praca w nadgodzinach i Usługi zamknięte dla każdej grupy umiejętności
- Zarządzanie projektami — każde działanie projektu
- Zarządzanie kolejkami usług — w obszarze Usługi, Nadgodziny i Zamknięte usługi dla każdej kolejki usługi
- Tworzenie zmian roboczych — każda zmiana robocza typu przydziału

W przeciwieństwie do przerw i lunchów, każda aktywność utworzona na wyżej wymienionych stronach może mieć inną domyślną wartość metadanych.

> **PRZYKŁAD** Na stronie Metadane aktywności utworzono już dwie wartości metadanych: Meet123 i Time456. Na stronie Wyjątki można utworzyć dwa różne wyjątki: Spotkania i Czas wolny.
> Do każdego z nich można przypisać inną wartość metadanych: Meet123 do spotkań i Time456 do Time Off.

Zastępowanie domyślnych wartości metadanych

Domyślne wartości metadanych można zastąpić, zmieniając je lub usuwając, wykonując następujące czynności:

- Gdy Insert dowolną aktywność na stronie Harmonogramy agentów (zobacz Insert działanie).
- Po dodaniu działania typu przerwa lub lunch na stronie Warunki pracy (zobacz Zarządzanie warunkami pracy).

Wartość metadanych przypisana do działania podczas Insert działania na stronie Harmonogramy agentów lub dodawania działania na stronie Warunki pracy nie staje się domyślną wartością metadanych dla tego działania. Domyślną wartość metadanych dla działania można zmienić tylko na odpowiedniej stronie w module Zarządzanie aplikacjami.

Jeśli do działania nie zostanie przypisana domyślna wartość metadanych, pole wartości metadanych będzie puste, jeśli Insert to działanie na stronie Harmonogramy agentów lub jeśli dodasz to działanie na stronie Warunki pracy. Nadal można przypisać wartość metadanych do działania, które nie ma domyślnej wartości metadanych, ale ta wartość metadanych ma zastosowanie tylko do aktualnie dodawanego działania, a nie do innych dodawanych w przyszłości.

Opisy pól

W poniższej tabeli opisano pola na stronie Metadane aktywności podczas edytowania, usuwania lub tworzenia wartości metadanych aktywności albo po przypisaniu domyślnej wartości metadanych aktywności do obiadów i przerw. Wszystkie pola są opcjonalne.

Pole	Opis
Przerwa	Domyślna wartość metadanych dla przerw.
Obiad	Domyślna wartość metadanych dla lunchów.
Wartość	Nazwa wartości metadanych. Maksymalna liczba znaków = 50.

Konfiguracja Teleopti

Użyj strony Konfiguracja Teleopti, aby dodać **link Teleopti WFM** w górnym menu Webex WFO. Gdy agenci lub przełożeni klikną ten link, przejdą do swojej witryny Teleopti.

Wymagania wstępne

- Twoja organizacja ma implementację chmury.
- Twoja organizacja korzysta z Teleopti dla agentów lub przełożonych.
- Masz uprawnienie Aktualizuj dzierżawę w Webex WFO.

Lokalizacja strony

Zarządzanie aplikacjami > Globalna administracja systemem > > konfiguracja Teleopti

Procedury

Zezwól agentom i przełożonym na łączenie się z Teleopti poprzez Webex WFO

1. Wybierz dzierżawę Webex WFO z **listy rozwijanej Wybierz dzierżawę** .
2. **Zaznacz pole wyboru Włącz nawigację** Teleopti.
3. Wprowadź adres URL Teleopti dzierżawcy w **polu Adres URL** Teleopti.
4. Kliknij Testowy **adres URL.** Strona otwiera się w nowym Tab.
5. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Usuń link Teleopti WFM

1. Wybierz dzierżawę Webex WFO z **listy rozwijanej Wybierz dzierżawę** .
2. Usuń zaznaczenie **pola wyboru Włącz nawigację** Teleopti. Pole **Adres URL** Teleopti zniknie.
3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Konfigurowanie analiz

Na stronie Konfiguracja Analytics możesz skonfigurować parametry Analytics dla całego konta.

Wymagania wstępne

- Organizacja posiada jedną z następujących licencji:
    - Podstawy analityki
    - Analityka korporacyjna

- Analityka desktopowa

- Masz co najmniej jedno z następujących uprawnień:
  - Administrowanie analizą mowy
  - Administrowanie analizą mowy na tekst
  - Administrowanie usługą Desktop Analytics
  - Administrowanie analizą tekstu
  - Jeśli zdecydujesz się je udostępnić, musisz mieć dostęp do paneli Analytics.

Lokalizacja strony

Zarządzanie aplikacjami > analityka > konfiguracja analityki

Procedury

Udostępnianie pulpitów nawigacyjnych

Udostępnione pulpity nawigacyjne mogą być wyświetlane przez wszystkich użytkowników.

1. W sekcji Udostępnij pulpit nawigacyjny wybierz **pozycję Włącz udostępnianie** pulpitu.
2. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Konfigurowanie długości przechowywania danych

W polach **Dane** Analytics możesz skonfigurować czas, przez który dane Analytics mają być zachowywane w dniach, miesiącach lub latach.

Po uruchomieniu zadania Utrzymanie indeksu Webex WFO usuwa dane Analytics starsze niż ustawiony okres przechowywania.

> **UWAGA** Domyślnie zadanie Obsługa indeksu jest uruchamiane o godzinie 2:00 AM. Administrator systemu może zmienić harmonogram zadania Konserwacja indeksu na inną godzinę na stronie Zarządzanie zadaniami.

Skrócenie okresu przechowywania po jego początkowym ustawieniu może spowodować usunięcie danych. Wydłużenie okresu przechowywania spowoduje większe wykorzystanie przestrzeni dyskowej. Zmianę tej wartości należy dokładnie rozważyć. Domyślny maksymalny okres przechowywania danych wynosi 24 miesiące. Administrator systemu może jednak podnieść lub obniżyć tę wartość domyślną zgodnie z wymaganiami firmy.

Ustawianie interwału przechwytywania pulpitu

Użyj pola Minuty w obszarze Przesyłanie danych przechwytywania pulpitu, aby wybrać interwał (w minutach), w którym mają być przesyłane dane przechwytywania pulpitu. Domyślny interwał to 10 minut.

UWAGA Dane przechwytywania pulpitu są przekazywane w określonym odstępie czasu, nawet jeśli użytkownik nie jest zalogowany.

Tematy pokrewne

- Omówienie paneli Analytics
- Identyfikowanie witryn i aplikacji, które mają być śledzone przez Analytics

Administrowanie i utrzymywanie Webex WFO

Administrowanie i utrzymywanie Webex WFO pociąga za sobą:

- Monitoruj stan skonfigurowanych serwerów danych.
- Skonfiguruj funkcję grywalizacji.
- Ustal cele dla kluczowych wskaźników wydajności (KPI), które chcesz udostępnić do monitorowania w raporcie lub pulpicie nawigacyjnym Eksploratora danych.
- Wyszukuj, przeglądaj i identyfikuj zmiany wprowadzone przez użytkowników lub system w Webex WFO, tworząc "ścieżkę audytu".
- Monitoruj połączenia klientów z serwerem Webex WFO.
- Monitoruj stan zaplanowanego eksportu kontaktów zbiorczych.
- Informuj użytkowników o zdarzeniach systemowych za pomocą powiadomień.

Monitorowanie stanu serwera danych

Strona Stan serwera danych umożliwia monitorowanie stanu skonfigurowanych serwerów danych. Można sprawdzić, czy połączenie jest obecnie połączone, czy rozłączone, a także datę i godzinę ostatniego odebranego zdarzenia dla każdego serwera danych.

Lokalizacja strony

Zarządzanie aplikacjami > globalne monitorowanie > > stan serwera danych

Procedury

Wyświetlanie stanu serwera danych

Zostanie wyświetlona lista skonfigurowanych serwerów danych. Kliknij przycisk **Odśwież** , aby zaktualizować listę. Wśród pól dla każdego serwera danych są:

- **Połączenie** — stan połączenia skonfigurowanego serwera danych, z którym można się połączyć lub rozłączyć.
- **Włączone funkcje** — lista skonfigurowanych funkcji konfiguracji serwera danych znajdująca się na stronie 123 .
- **Serwer** danych — wyświetla identyfikator serwera udostępnionego z bazy danych.
- **Akcje**— kliknij przycisk **Edytuj** , aby przejść do strony Konfiguracja serwera danych.

Tematy pokrewne

- Konfigurowanie serwera danych — dowiedz się, jak skonfigurować serwery danych dla dzierżawców.

Pobieranie dzienników serwera danych

Na stronie Dzienniki serwera danych można żądać plików dzienników od serwerów danych w systemie, monitorować postęp dzienników kompresowanych do pliku ZIP i pobierać dzienniki, gdy będą gotowe. Jeśli powiadomienia Błąd pobierania dzienników serwera danych i Pobieranie dzienników serwera danych Powodzenie są włączone, możesz również pobrać dzienniki z powiadomienia otrzymanego po zakończeniu przetwarzania żądania przez Webex WFO.

Można żądać dzienników tylko dla jednego serwera danych naraz.

Wymagania wstępne

Masz uprawnienie Monitorowanie agenta.

Lokalizacja strony

Zarządzanie aplikacjami > globalne monitorowanie > > dziennikach serwera danych

Procedury

Pobieranie dzienników serwera danych

Strona Dzienniki serwera danych zawiera trzy sekcje: Dzienniki serwera danych, Filtr dzienników i Żądania dziennika.

1. W tabeli Dzienniki serwera danych wybierz serwer danych zawierający dzienniki, które chcesz pobrać.

   Dzienniki mogą mieć **stan** Połączono **Prawda** lub **Fałsz**. *Wartość True* oznacza, że serwer danych jest podłączony. *False* oznacza, że serwer danych został odłączony. Nie można żądać dzienników dla udostępnionych serwerów danych ani serwerów danych, które mają stan Połączono false.

   > **UWAGA** Jeśli wersja serwera danych jest wcześniejsza niż 10.3.4, ciąg Webex WFO nie dodaje żądania do tabeli Żądania dziennika. Zamiast tego otrzymasz powiadomienie, gdy dzienniki będą gotowe do pobrania. Aby otrzymywać powiadomienia, należy włączyć otrzymywanie
   > Powiadomienia o błędzie odzyskiwania dzienników serwera danych i pobieraniu dzienników serwera danych (patrz Konfigurowanie powiadomień).

2. Skonfiguruj **zakres** dat filtru dziennika (opcjonalnie, pozostaw **puste pola Data** rozpoczęcia i **Data** zakończenia, aby zażądać całego dziennika) i **Typ** pliku.

   Dostępne są następujące opcje Typ pliku:

   - **ctiService.dbg** — pliki dziennika debugowania dla usługi CTI.
   - **ctiService.log** — Pliki dziennika usługi CTI.
   - **dataGathering.dbg** — pliki dziennika debugowania dla usługi gromadzenia danych.
   - **dataGathering.log** — pliki dziennika dla usługi gromadzenia danych.
   - **siprec.dbg** — pliki dziennika debugowania dla usługi SIPREC.
   - **siprec.log** — pliki dziennika usługi SIPREC.
   - **voiceRecordServer.dbg** — pliki debugowania dla usługi Voice Record Server.
   - **voiceRecordServer.log** — pliki dziennika usługi Voice Record Server.

3. Kliknij przycisk **Żądaj dzienników**. Webex WFO dodaje żądanie do tabeli Żądania dziennika. Dzienniki mogą mieć następujące stany: **Sukces**, **Przekroczono** limit czasu i **W toku**. Może również zostać wyświetlony komunikat o błędzie. Sprawdź, czy serwer danych jest podłączony, jeśli zostanie wyświetlony komunikat o błędzie.

4. Gdy żądanie uzyska status Powodzenie, kliknij **ikonę Pobierz** . Dzienniki są pobierane w postaci pliku ZIP o nazwie data_server_logs_<numer żądania>.zip.

   Dzienniki można pobrać w ciągu maksymalnie trzech dni od złożenia wniosku.

Tematy pokrewne

- Skonfiguruj serwer danych — dowiedz się więcej o konfiguracji serwera danych dla dzierżawców.
- Monitorowanie stanu serwera danych

Konfigurowanie rozwiązania grywalizacji

Sekcja Zarządzanie wydajnością w module Zarządzanie aplikacjami jest używana przez administratorów do konfigurowania funkcji wydajności produktu. Zarządzanie wydajnością umożliwia skonfigurowanie funkcji grywalizacji.

Zbieranie danych o wydajności na potrzeby rozwiązania grywalizacjiCollect performance data for gamification

W rozwiązaniu Gamification możesz użyć danych adherencji agentów z WFM i danych o wydajności agentów z ocen QM.

Wymagania wstępne

Użytkownik ma uprawnienie Administrowanie rozwiązaniem Gamification i/lub Administrowanie harmonogramami.

Lokalizacja strony

Zarządzanie aplikacjami > globalne zarządzanie wydajnością > > zbieranie danych o wydajności

Procedury

Natychmiastowe zbieranie historycznych danych o wydajności

Wykonaj poniższe czynności, jeśli rozpoczynasz pracę z rozwiązaniem Gamification i masz wcześniej istniejące metryki danych.

1. **Wybierz opcję Zbierz dane teraz** .
2. Z **listy rozwijanej Wybierz metrykę** skuteczności wybierz dane o skuteczności do zebrania.

   UWAGA Jakość zbiera dane z ocen agenta QM. Adherence gromadzi dane dotyczące zgodności agentów z WFM.

3. Wprowadź daty rozpoczęcia i zakończenia okresu odbioru.
4. Wybierz grupę, zespół lub agentów, dla których chcesz przechwytywać dane. Użyj kombinacji Ctrl+Click, aby zaznaczyć wielu agentów, lub Ctrl+Shift, aby zaznaczyć zakres agentów.
5. Kliknij Pobierz **dane** o wydajności. Zostanie **otwarte okno dialogowe Żądanie umieszczone w** kolejce.
6. Kliknij przycisk **Zamknij**.

Ustawianie cyklicznego zbierania danych

Wykonaj poniższe czynności, aby ustawić godzinę, o której codziennie dane dotyczące wydajności są przechwytywane automatycznie.

1. **Wybierz opcję Zaplanuj zbieranie** danych.
2. Z **listy rozwijanej Wybierz metrykę** skuteczności wybierz dane o skuteczności do zebrania.
3. Wybierz porę dnia, o której mają być zbierane dane dotyczące wydajności.
4. Kliknij przycisk **Zapisz**. Zostanie wyświetlony komunikat z potwierdzeniem.

Tematy pokrewne

- Konfigurowanie punktów grywalizacji — tworzenie punktów rozwiązania i zarządzanie nimi
- Konfigurowanie poziomów grywalizacji — tworzenie poziomów plakietek rozwiązania grywalizacji i zarządzanie nimi
- Zarządzanie kategoriami wydajności rozwiązania grywalizacji — określ dane przechwytywane przez cykliczne zbieranie danych

Konfigurowanie poziomów rozwiązania Gridification

Agenci mogą otrzymać nowe odznaki, gdy osiągną określoną wartość punktową za poziom osiągnięcia. Strona Poziomy rozwiązania Gamification umożliwia tworzenie grup poziomów, kojarzenie znaczków z każdym poziomem oraz definiowanie zakresu okresów dla każdego poziomu. Zakres okresów (w dniach) dla każdego poziomu pozwala kontrolować, jak daleko wstecz zebrać dane do punktacji.

Lokalizacja strony

Zarządzanie aplikacjami > > globalnego zarządzania wydajnością >

Można zdefiniować co najmniej trzy poziomy i maksymalnie dziesięć poziomów. Zwróć uwagę, że poziomy są ponumerowane od zera do dziewięciu. Wartość punktowa dla poziomu 0 jest zawsze definiowana jako "- -", co oznacza wszelkie wartości punktowe niższe niż poziom 1, w tym ujemne wartości punktowe.

Konfigurowanie poziomów rozwiązania Gridification

1. Wybierz Utwórz **nowy poziom** plakietki.
2. Wprowadź unikatową nazwę zakresów poziomów.
3. Wprowadź zakres okresów (w dniach), z którego chcesz zbierać dane scoringowe.
4. Wybierz poziom, który chcesz edytować.
5. Wprowadź minimalną wartość punktową dla tego poziomu w polu Punkty .

6. Wybierz odznakę, którą chcesz przyznać za ten poziom.
7. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Opisy pól

Pole	Opisy
Wybierz poziom	(Tylko (Edytuj lub usuń tylko istniejący poziom odznaki") Istniejąca plakietka poziom, który chcesz edytować.
Poziom	Nazwa tego zestawu poziomów odznaki.
Definicja zakresu poziomów	
Wprowadź zakres okresów dla tego poziomu	Liczba dni, z których chcesz zbierać dane scoringowe.
Dodaj poziom	Dodaj poziom plakietki do tabeli.
Poziom	(Tylko do odczytu) Numer poziomu plakietki.
Punktów	Liczba punktów wymaganych do osiągnięcia tego poziomu.
Odznaka	Grafika odznaki związana z tym poziomem.

Tematy pokrewne

- Konfigurowanie punktów grywalizacji — tworzenie punktów rozwiązania i zarządzanie nimi
- Zarządzanie kategoriami wydajności rozwiązania grywalizacji — określ dane przechwytywane przez cykliczne zbieranie danych
- Zbieranie danych o wydajności na potrzeby rozwiązania grywalizacjiCollect performance data for gamification

Zarządzanie kategoriami wydajności rozwiązania Managemanage gamification performance categories

Strona Kategorie wydajności umożliwia zdefiniowanie grupy wydajności rozwiązania gamification i przypisanie agentów do tej grupy wydajności.

Lokalizacja strony

Zarządzanie aplikacjami > globalne zarządzanie wydajnością > > kategorie wydajności

Tworzenie grupy wydajności i przypisywanie agentów

1. Wybierz Utwórz **nową grupę skuteczności**.
2. Wpisz unikatową nazwę grupy skuteczności.
3. Wybierz metrykę wydajności, według której mają być mierzeni agenci w tej grupie.
4. Wybierz grupę poziomów, której chcesz użyć do zdefiniowania poziomów.
5. Wybierz konfigurację zakresu punktów, której chcesz użyć do zdefiniowania wartości punktów.
6. Wybierz agentów, których chcesz dodać do tej grupy skuteczności. Możesz wybrać grupy i zespoły, a następnie użyć pól filtru , aby wyszukiwać według nazwy. Użyj kombinacji Ctrl+Click, aby zaznaczyć wielu agentów.
7. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Opisy pól

Pole	Opis
Wybierz grupę skuteczności	Tylko ("Edytowanie lub usuwanie istniejącej grupy skuteczności") Ten Grupa skuteczności, którą chcesz edytować.
Nazwa grupy wydajności	Nazwa tej grupy wydajności.
Ustawienia grupy	
Wybierz metrykę wydajności	Metryka, której chcesz użyć do oceny agentów. ▪ Zgodność — dane zgodności agentów z WFM ▪ Jakość — dane o wydajności agentów z ocen QM
Wybierz poziom	Ustaw poziomy znaczków grywalizacji dla tej grupy skuteczności.
Wybierz zakres punktów	Zakresy wyników i przypisane do tego wartości punktowe grupa wydajności.
Uczestnicy grupy Performance	
Grupa/Zespół/Agent	Grupy, zespoły i agenci przypisani do tej grupy skuteczności.

Tematy pokrewne

- Konfigurowanie punktów grywalizacji — tworzenie punktów rozwiązania i zarządzanie nimi
- Konfigurowanie poziomów grywalizacji — tworzenie poziomów plakietek rozwiązania grywalizacji i zarządzanie nimi
- Zbieranie danych o wydajności na potrzeby rozwiązania grywalizacjiCollect performance data for gamification

Konfigurowanie punktów rozwiązania Gamification

Grywalizacja opiera się na osiągnięciach agentów mierzonych punktami. Strona Punkty służy do zarządzania wartościami punktów. Agenci mogą otrzymać różną liczbę punktów za przestrzeganie zaleceń i/lub wyniki oceny, które mieszczą się w określonych zakresach.

Lokalizacja strony

Zarządzanie aplikacjami > > Global > Performance Management Points

Należy zdefiniować dwa lub więcej zakresów ze skojarzonymi wartościami punktowymi. Można zdefiniować punkty dla maksymalnie 10 zakresów.

Konfigurowanie wartości punktów

1. Wybierz pozycję **Utwórz nowe wartości zakresu punktów dla metryki**.
2. Wprowadź unikatową nazwę wartości zakresu punktów.
3. Zaznacz w tabeli zakres, który chcesz edytować.
4. Wprowadź wartość końcową w polu Koniec . Wartości początkowe i końcowe mogą być dodatnie lub ujemne i zawierają charakter inkluzywny.

   UWAGA Wartość w polu początkowym jest tylko do odczytu. W przypadku pierwszego wpisu w tabeli wartość początkowa "--" oznacza wartość poniżej pierwszej wartości końcowej. Dla kolejnych zakresów wartością początkową jest
   Określone na podstawie poprzedniej wartości końcowej. W przypadku ostatniego wpisu w tabeli wartość końcowa "--" oznacza wartość powyżej ostatniej wartości początkowej.

5. Wprowadź wartość punktową, która ma zostać przypisana do tego zakresu wyników. Wartości punktowe mogą być dodatnie lub ujemne. Wartość punktowa zakresu musi znajdować się między wartościami punktowymi poprzedniego i następnego zakresu.
6. Naciśnij **Enter**.
7. Kliknij przycisk **Dodaj zakres** , aby dodać kolejne wiersze do tabeli.
8. Kliknij przycisk **Zapisz**.

PRZYKŁAD

Poniższa tabela jest przykładową konfiguracją zakresów punktów.

Początek	Koniec	Punkt
--	10	–5
11	20	–3
21	40	0
41	60	1
61	90	3
91	--	5

Opisy pól

Pole	Opis
Wybierz zakres punktów	(tylko opcja "Edytuj lub usuń istniejące wartości zakresu punktów") Ten istniejący zestaw zakresów punktów, które chcesz edytować.
Nazwa zakresu punktów	Nazwa tego zakresu wyników i przypisanych wartości punktowych.
Zakresy punktów	
Start	(Tylko do odczytu) Wartość liczbowa na początku wybranego zakresu wyników. Jest on określany przez wartość końcową poprzedniego zakresu. Liczba ta może być dodatnia lub ujemna i jest inkluzywna.
Zakończ	Wartość liczbowa na końcu wybranego zakresu wyników. Liczba ta może być dodatnia lub ujemna i jest inkluzywna. Musi być większa niż wartość początkowa tego zakresu.
Punktów	Wartość punktowa uzyskana za wyniki w wybranym zakresie. Ta liczba może być równa zero, ujemna lub dodatnia. **UWAGA** : Istnieje istotna różnica między "0 punktów" a "brakiem punktów". Wartość "0 punktów" oznacza, że agent uzyskał zero, na podstawie zdefiniowanego systemu punktowego. Wartość "brak punktów" oznacza, że nie było danych metrycznych dla agenta w

Pole	Opis
	Konkretnego dnia i punktacji nie można było zrobić.
Dodaj zakres	Dodaj do tabeli dodatkowy wiersz zakresu punktów.

Tematy pokrewne

- Konfigurowanie poziomów grywalizacji — tworzenie poziomów plakietek rozwiązania grywalizacji i zarządzanie nimi
- Zarządzanie kategoriami wydajności rozwiązania grywalizacji — określ dane przechwytywane przez cykliczne zbieranie danych
- Zbieranie danych o wydajności na potrzeby rozwiązania grywalizacjiCollect performance data for gamification

Konfigurowanie wskaźników KPI

Strona **Kluczowe wskaźniki wydajności służy** do ustanawiania celów dla kluczowych wskaźników wydajności, które mają być dostępne do monitorowania w raporcie lub pulpicie nawigacyjnym Eksploratora danych.

Wymagania wstępne

- Masz uprawnienie Administruj dzierżawą.

Lokalizacja strony

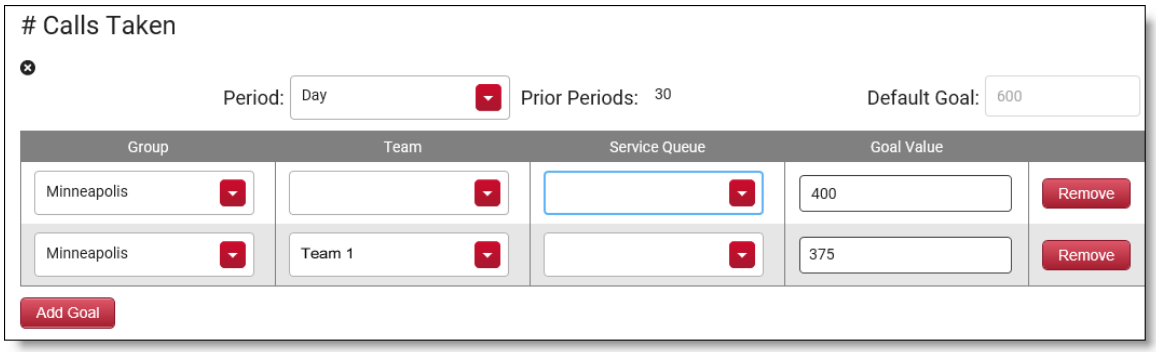
Zarządzanie aplikacjami > Administracja > globalnym > kluczowe wskaźniki wydajności (KPI)

Wszystkie wskaźniki KPI mają domyślny cel, ale ten cel może być bardzo szeroki, więc może nie dodawać wartości do raportowania bez doprecyzowania go przez dodanie konkretnych celów, bardziej odpowiednich dla Twojego centrum kontaktu. Po dodaniu celu do wskaźnika KPI można dodatkowo uściślić cele dla określonych obszarów centrum kontaktu, takich jak grupa lub zespół. Na przykład cel % przestrzegania dla zespołu A może różnić się od celu dla zespołu B, ponieważ obsługuje on bardzo różne typy kontaktów. Wskaźnik KPI może mieć wiele celów w oparciu o unikalne wymagania.

Wskaźnik KPI ma charakter hierarchiczny. Oznacza to, że jeśli ustawisz cel i nie określisz grupy lub zespołu, cel ma zastosowanie do wszystkich grup i zespołów w całym centrum kontaktu. Jeśli określisz grupę, cel będzie dotyczył tylko tej grupy i wszystkich drużyn, które do niej należą. Jeśli określisz zarówno grupę, jak i zespół, ten cel dotyczy tylko tego zespołu. Bardziej szczegółowy cel zastępuje cel mniej szczegółowy.

PRZYKŁAD

Grupa Minneapolis składa się z drużyn 1, 2 i 3. Jak pokazano na poniższej grafice, dla grupy i wszystkich jej zespołów wyznaczono cel 400 połączeń dziennie. Jednak Zespół 1 obsługuje bardziej złożone problemy, więc cel 375 połączeń wykonywanych dziennie jest ustawiony tylko dla Zespołu 1. Ten cel zastępuje cel ustalony na poziomie grupy. Ponieważ nie ustalono żadnych celów specjalnie dla Drużyn 2 i 3, dziedziczą cel grupy 400 połączeń dziennie.



Wskaźniki KPI dostępne do skonfigurowania są wbudowane w Eksploratora danych jako rodzaj miary. Zobacz Tworzenie raportu

i Konfigurowanie kluczowych wskaźników przedsiębiorstwa, aby uzyskać więcej informacji.

Konfigurowanie celu wskaźnika KPI

1. Z listy rozwijanej Dodaj **wskaźnik KPI wybierz wskaźnik KPI** , który chcesz skonfigurować, a następnie kliknij przycisk **Dodaj wskaźnik KPI.** Wskaźnik KPI jest dodawany do strony w kolejności alfabetycznej z jednym pustym wierszem.
2. Wypełnij pola, aby skonfigurować cel wskaźnika KPI. Jedynym wymaganym polem jest **wartość celu**. Wszystkie inne są opcjonalne. Nie wszystkie pola są dostępne dla każdego wskaźnika KPI.

Pole	Opis
Okres	(Opcjonalnie) Wybierz jednostkę czasu ("okres") dla wskaźnika KPI.
Poprzednie okresy	(Opcjonalnie) Wprowadź liczbę poprzednich okresów dla wskaźnika KPI. Dla Jeśli na przykład wybrany okres to "Dzień", a poprzednie wprowadzone okresy to "30", porównanie trendu KPI dotyczy ostatnich 30 dni.
Cel domyślny pomocą	(Tylko do odczytu) Domyślny cel wskaźnika KPI. Ta wartość jest ustawiana za

Pole	Opis
	wskaźnik KPI w Eksploratorze danych. Domyślny cel może być bardzo szeroki, więc może nie dodawać wartości do raportowania bez doprecyzowania go przez dodanie konkretnych celów.
Grupa	(Opcjonalnie) Wybierz grupę dla celu. Dostępne grupy to grupy skonfigurowane na stronie Grupy (zobacz Zarządzanie grupami .
Zespół	(Opcjonalnie) Wybierz drużynę do celu. Dostępne zespoły to zespoły skonfigurowane na stronie Zespoły (zobacz Zarządzanie zespołami).
Kolejka usługi	(Opcjonalnie) Wybierz kolejkę usługi dla celu. Dostępne kolejki usługi to kolejki skonfigurowane na stronie Kolejki usługi (patrz Zarządzanie kolejkami usługi).
Formularz	(Opcjonalnie) Wybierz formularz oceny dla celu. Dostępne są formularze skonfigurowane na stronie Menedżer formularzy oceny (patrz).
Wartość celu	(wymagane) Wprowadź cel wskaźnika KPI.

3. Jeśli chcesz dodać kolejny cel dla wskaźnika KPI, kliknij przycisk **Dodaj cel**. Jeśli chcesz usunąć wiersz celu ze wskaźnika KPI, kliknij Usuń obok tego wiersza.
4. Po zakończeniu dodawania celów kliknij **przycisk Zapisz**.

Usuwanie wskaźnika KPI ze strony

- **Kliknij ikonę X** pod nazwą wskaźnika KPI, aby usunąć go ze strony. Po usunięciu wskaźnika KPI zostanie przywrócony domyślny cel w raportowaniu.

> **UWAGA** Jeśli usuniesz każdy wiersz celu ze wskaźnika KPI, zostanie on automatycznie usunięty ze strony. Aby wskaźnik KPI pozostał na stronie, musi mieć co najmniej jeden wiersz celu.

Audyt zmian użytkowników i systemu

Strona Audyt umożliwia wyszukiwanie, przeglądanie i identyfikowanie zmian wprowadzonych przez użytkowników lub system w Webex WFO, tworząc "ścieżkę audytu". Gdy użytkownik wprowadzi zmianę w Webex WFO, Webex WFO dodaje wpis do tabeli Ścieżka audytu. Ten wpis rejestruje, kto wprowadził

zmianę (użytkownik) i co użytkownik zmienił (obiekt).

Webex WFO zachowuje informacje w tabeli Ścieżka audytu zgodnie ze skonfigurowanymi ustawieniami przechowywania (zobacz Zarządzanie zasadami przechowywania danych dla QM i Analytics).

UWAGA: "Użytkownicy" obejmują zadania systemowe (na przykład synchronizację z ACD), a także zalogowanych użytkowników Webex WFO. "Obiekty" obejmują wszystko, co można utworzyć lub edytować w Webex WFO (dla
Przykład, role).

UWAGA Nie wszystkie obiekty w Webex WFO są poddawane inspekcji, a ścieżka audytu wyklucza zmiany wprowadzone przez zadania systemowe. Można wybrać opcję **Dołącz zdarzenia systemowe** , aby uwzględnić zmiany wprowadzone przez zadania systemowe.

Wymagania wstępne

Musisz mieć uprawnienia przełożonego lub dzierżawy, aby wyświetlać ścieżki inspekcji.

Lokalizacja strony

Zarządzanie aplikacjami > globalny audyt > monitorowania >

Procedury

Filtru inspekcji można używać do uwzględniania tylko tych zmian, które spełniają określone kryteria, na podstawie zmian wprowadzonych przez określonych użytkowników lub zmian w określonych obiektach. Filtr inspekcji umożliwia ograniczenie wyświetlania wpisów Webex WFO w tabeli Ścieżka audytu. Tabela zawiera wpis dla każdej skontrolowanej zmiany w Webex WFO.

Dodaj filtr:

1. Kliknij przycisk **Filtruj**. Zostanie wyświetlone okienko filtru.
2. Skonfiguruj pola filtru.
   Można filtrować wpisy w dzienniku audytu, aby znaleźć dowolne lub wszystkie z następujących elementów:
   - Użytkownicy, którzy wprowadzili zmiany. Możesz filtrować według imienia, nazwiska, nazwy grupy i adresu e-mail.
   - Interfejsy API, które zostały wywołane w celu wprowadzenia zmian. Ścieżka audytu obejmuje wszystkie zmiany wprowadzone przez wywołania API do tego punktu końcowego.
   - Daty, w których dokonano zmian.
   - Obiekty, które zostały zmienione. Ścieżka audytu zawiera informacje o zmienionych typach obiektów i sposobie zmiany obiektu.
3. Kliknij **Filtruj wyniki**.

> **UWAGA** Aby można było uwzględnić w wynikach filtru, wpisy muszą być zgodne z wartościami w każdym konfigurowanym polu.

Usuwanie filtru:

1. Kliknij przycisk **Filtruj**. Zostanie wyświetlone okienko filtru.
2. Kliknij Wyczyść **filtry**.

Wyświetl dodatkowe informacje o zmianie:

1. Kliknij wpis w tabeli Ścieżka audytu, aby wyświetlić dodatkowe informacje o tym, co zostało zmienione.
2. Aby powrócić do tabeli Ścieżka audytu, kliknij ją ponownie.

Sprawdzone metody

- Symbole wieloznaczne nie działają w obrębie pól. Musisz znać wartość pola, która ma podlegać inspekcji, i wprowadzić pełną nazwę wartości oraz upewnić się, że nazwa wartości została poprawnie przeliterowana. Skrócone formy nazwy wartości nie działają.
- Pola Etykieta encji, Etykieta pola i Wartość pola służą do znajdowania określonych obiektów, które zostały zmienione, w celu zidentyfikowania użytkownika, który je zmienił. Tych pól należy używać razem. Nie można ich używać osobno.
  - Etykieta encji — typ zmienionego obiektu.
  - Etykieta pola — metoda identyfikacji, której chcesz użyć do znalezienia zmienionego obiektu.
  - Wartość pola — unikatowy identyfikator zmienionego

  obiektu. PRZYKŁAD

  Chcesz dowiedzieć się, kto dodał uprawnienie do roli o nazwie "Agent", i wyszukać tę rolę według nazwy. Podejmowane są następujące czynności:

  - Z listy rozwijanej Etykieta encji wybierz **pozycję Rola**.
  - Z listy rozwijanej Etykieta pola wybierz pozycję **Nazwa**.
  - W polu Wartość pola wpisz **Agent**.

  Poniższe przykłady pokazują, jak skonfigurować te pola, aby znaleźć określone obiekty konfiguracji podstawowej, WFM i QM.

- Przykład podstawowej konfiguracji pokazuje, jak znaleźć użytkownika, który zmienił wspólny podstawowy obiekt konfiguracji.
  - Etykieta encji: Wybierz **osobę**.
  - Field Label (Etykieta pola): Wybierz pozycję **Login (Zaloguj** się).
  - Wartość pola: Wprowadź nazwę użytkownika, który został zmieniony.
- Aby dowiedzieć się, który użytkownik zmienił wspólny obiekt WFM, taki jak zmiany robocze.
  - Etykieta encji: Wybierz **opcję Stała zmiana robocza** lub **Zmienna zmiana robocza**, w zależności od typu zmiany roboczej, którą chcesz znaleźć.
  - Etykieta pola: Wybierz opcję **Nazwa**.
  - Wartość pola: Wprowadź nazwę zmiany roboczej, która została zmieniona.
- Aby dowiedzieć się, który użytkownik zmienił typowe obiekty QM, takie jak retencja lub konfiguracja ACD. Przechowywania:
  - Etykieta encji: wybierz **Zasady** przechowywania.
  - Etykieta pola: Wybierz opcję **Nazwa**.
  - Wartość pola: wprowadź nazwę zmienionej zasady przechowywania.

  ACD Konfiguracja:
  - Etykieta encji: Wybierz Serwer .
  - Field Label (Etykieta pola): Wybierz opcję **ID**.
  - Wartość pola: Wprowadź identyfikator ACD.

    UWAGA Aby znaleźć identyfikator ACD, przejdź do **Konfiguracja zarządzania** aplikacjami > **ACD**. Identyfikator ACD jest zawarty po jego nazwie w **tabeli Wybierz ACD** .

- Podczas wyświetlania dodatkowych szczegółów dotyczących obiektu w ścieżce audytu szczegóły odnoszą się do obiektów w Webex WFO za pomocą wewnętrznego identyfikatora, a nie nazwy. W poniższej tabeli opisano typowe frazy odnoszące się do identyfikatorów wewnętrznych oraz miejsca, w których można je znaleźć w Webex WFO.

Wspólna fraza	Opis
"Osoba identyfikowana identyfikatorem <ID>"	Na stronie Użytkownicy wyeksportuj użytkowników. W wyeksportowanym pliku CSV ten identyfikator pojawia się w kolumnie Identyfikator użytkownika.

Wspólna fraza	Opis
	UWAGA : Ten identyfikator jest wewnętrznym identyfikatorem Webex WFO, a nie identyfikatorem ACD użytkownika ani identyfikatorem pracownika.
"Zaktualizowano grupę/zespół identyfikowany identyfikatorem <ID>"	Na stronie Grupy wyeksportuj grupy. W wyeksportowanym pliku CSV ten identyfikator pojawia się w kolumnie Identyfikator grupy.
"Zaktualizowano grupę/zespół identyfikowany identyfikatorem <ID>"	Na stronie Zespoły wyeksportuj zespoły. W wyeksportowanym pliku CSV ten identyfikator pojawia się w kolumnie Identyfikator zespołu.

Tematy pokrewne

- Zarządzanie zasadami przechowywania danych QM i Analytics — zasady przechowywania określają, jak długo dane są wyświetlane na stronie Inspekcja

Monitorowanie połączeń z serwerem Webex WFO

Strona Desktop Monitoring służy do monitorowania połączeń klientów z serwerem Webex WFO. Na stronie Monitorowanie pulpitu można odkryć stan połączenia wielu dzierżawców, pobrać dzienniki wystąpienia Smart Desktop i wyświetlić inne szczegóły połączenia w celu rozwiązywania problemów klientów.

UWAGA Strona Monitorowanie pulpitu nie udostępnia funkcji monitorowania ekranu.

Wymagania wstępne

- Masz uprawnienie View Desktop Monitoring (Wyświetl monitorowanie pulpitu).
- Skonfigurowano co najmniej jednego dzierżawcę.
- Powiadomienia Błąd dzienników asynchronicznych klienta pulpitu i Dzienniki asynchroniczne klienta pulpitu są skonfigurowane do pobierania dzienników.

Lokalizacja strony

Zarządzanie aplikacjami > Globalne monitorowanie > > monitorowanie pulpitu

Procedury

Połączenia filtrów

Informacje wyświetlane w tabeli można filtrować według dzierżawców oraz stan połączenia i aktywacji zainstalowanych wystąpień programu Smart Desktop dzierżawcy. Wyświetlane informacje można również sortować, klikając nagłówek kolumny w tabeli.

1. Kliknij przycisk **Pokaż filtry**.
2. Zaznacz lub wyczyść pole wyboru obok żądanych opcji filtrowania. Domyślnie zaznaczone są wszystkie opcje, a okres jest ustawiony na ostatnie siedem dni.

Pobieranie dzienników pulpitu inteligentnego

Za pomocą **przycisku Pobierz dzienniki** można pobrać plik ZIP dzienników dla każdego wystąpienia pulpitu Smart Desktop połączonego z serwerem Webex WFO dzierżawcy.

1. Zlokalizuj wystąpienie pulpitu Smart Desktop, z którego chcesz pobierać dzienniki, a następnie kliknij przycisk **Pobierz dzienniki**. Otrzymasz powiadomienie, gdy plik ZIP dzienników będzie gotowy do pobrania.

   > **UWAGA** Aby otrzymywać powiadomienia, należy włączyć opcję otrzymywania powiadomień o błędzie dzienników asynchronicznych klienta pulpitu i asynchronicznych dziennikach klienta pulpitu (patrz Konfigurowanie powiadomień). Jeśli te powiadomienia są wyłączone, zostanie wyświetlony następujący komunikat o błędzie:
   > Aby otrzymywać te dzienniki, musisz subskrybować powiadomienia "asynchroniczne dzienniki klienta stacjonarnego" i "asynchroniczne dzienniki klienta komputerowego błędu".

2. Otwórz powiadomienie, a następnie postępuj zgodnie z instrukcjami, aby pobrać plik ZIP.

Opisy pól

Pola na stronie Desktop Monitoring są opisane poniżej.

Pole	Opis
Wybierz dzierżawcę	(Tylko administratorzy systemu) Wybierz dzierżawę, której połączenia są nawiązywane Chcesz zobaczyć. Możesz również wybrać opcję Wszystkie, aby wyświetlić połączenia dla wszystkich dzierżawców.
Wybierz wersję klienta	Wybierz wersję programu Smart Desktop, którą chcesz wyświetlić. Możesz także Wybierz opcję Wszystkie, aby wyświetlić połączenia dla wszystkich wersji programu Smart Desktop.
Resetuj	Przywraca domyślne zaznaczenia filtrów.

Pole	Opis
Eksportuj	Wyeksportuj wyświetlone dane monitorowania pulpitu jako plik CSV o nazwie MachineDetails.CSV. Możesz otworzyć plik lub zapisać go w folderze Pobrane.
Stan	Stan określonej instalacji programu Smart Desktop. ▪ Zielony — wersja aktywna jest połączona, a zainstalowana wersja jest wersją aktywną. ▪ Żółty — połączono, a zainstalowana wersja nie jest wersją aktywną. ▪ Czerwony — połączono i pojawił się alert. ▪ Szary — rozłączony.
Nazwa dzierżawy	Nazwa dzierżawcy.
Nazwa maszyny	Nazwa sieci klienta.
Identyfikator maszyny	Uniwersalny unikatowy identyfikator (UUID) komputera użytkownika.
Adres IP	Adres IP komputera użytkownika.
Aktywowana wersja klienta	Wersja Smart Desktop obecnie uruchomiona na komputerze klienta.
Zainstalowana wersja klienta ikona	Najnowsza wersja Smart Desktop pobrana na komputer agenta. Jeśli Aktywna wersja klienta i zainstalowana wersja klienta są zgodne, agent używa najnowszej wersji programu Smart Desktop.
Połączono	Wskazuje, że program Smart Desktop jest aktualnie połączony z serwerem Webex WFO.
Dzienniki	Przycisk Pobierz dziennik generuje żądanie dotyczące dzienników instancji Smart Desktop.
Konfiguracja	Przycisk **Edytuj konfigurację** umożliwia przeglądanie i edytowanie poziomu rejestrowania, liczby plików debugowania i rozmiaru tych plików debugowania dla tego wystąpienia programu Smart Desktop.

Tematy pokrewne

- Konfigurowanie powiadomień

Monitorowanie zaplanowanego eksportu kontaktów zbiorczych

Strona Audyt eksportu kontaktów zbiorczych służy do monitorowania stanu zaplanowanego eksportu kontaktów zbiorczych.

Wymagania wstępne

- Skonfigurowano zewnętrzną lokalizację przechowywania dla eksportowanych kontaktów.
- Utworzono cykliczne lub doraźne eksportowanie zbiorcze kontaktów. (Utwórz je na stronie Interakcje).
- (Aby zobaczyć eksporty utworzone przez inne osoby w organizacji) Masz uprawnienie Wyświetlanie zbiorczego eksportowania kontaktów.

Lokalizacja strony

Zarządzanie aplikacjami > Globalne monitorowanie > > Audyt eksportu kontaktów zbiorczych

Procedura

Dostęp do wyeksportowanych plików

Wyeksportowane pliki znajdują się w folderze Exports w skonfigurowanej lokalizacji przechowywania zewnętrznego. Pliki są plikami ZIP w formacie CSV. Nazwy plików są zgodne z następującą konwencją nazewnictwa: <"natychmiastowe" lub "zaplanowane">-<zapisana nazwa wyszukiwania>-<sygnatura daty>-<sygnatura czasowa>

WAŻNY Wydaliśmy zaktualizowaną wersję strony monitorowania audytu eksportu kontaktów zbiorczych. Tabela monitorowania widoczna na stronie różni się w zależności od tego, czy zaktualizowana wersja została
Wdrożone w organizacji.

Zaktualizowana tabela monitorowania audytu eksportu kontaktów zbiorczych

Kolumnowy	Opis
Data	Data i godzina utworzenia eksportu.
Nazwa	Nazwa nadana eksportowi przez osobę, która go utworzyła.
Stan	Bieżący stan zadania eksportu.
Kontakty ocenione	Łączna liczba kontaktów przetworzonych przez Webex WFO. Webex WFO ocenia wyniki wyszukiwania, aby określić, które kontakty są prawidłowe, co oznacza, że kontakty mają dźwięk do wyeksportowania. Liczba ocenionych kontaktów może różnić się od liczby kontaktów wyeksportowanych, jeśli

Kolumnowy	Opis
	Wyniki zawierają prawidłowe i nieprawidłowe kontakty.
Nieprawidłowe kontakty	Liczba kontaktów, które zostały uznane za nieważne po dokonaniu oceny i są nie mogą być przekazywane do przetwarzania. Przykładem nieprawidłowego kontaktu jest kontakt, który nie ma multimediów do wyeksportowania.
Przesłane kontakty	Łączna liczba kontaktów przesłanych do zbiorczego eksportu kontaktów.
Kontakty wyeksportowane	Liczba plików Webex WFO pomyślnie wyeksportowanych do zewnętrznego zasobnika S3 organizacji.
Właściciel oferty pracy	Imię i nazwisko osoby, która utworzyła zadanie zbiorczego eksportowania kontaktów.

Klasyczna tabela audytu monitorowania eksportu kontaktów zbiorczych

Zbiorcze eksportowanie kontaktów składa się z dwóch etapów: *zadania* (opcjonalnego) i wysyłania . Na *etapie zadania* Webex WFO konwertuje pliki z formatu, w którym zostały nagrane, na format, w którym będą przechowywane w zewnętrznej lokalizacji przechowywania.

Jeśli eksport nie zostanie ustawiony na konwersję plików, Webex WFO pominie ten krok. Na *etapie przesyłania* Webex WFO przenosi pliki do zewnętrznej lokalizacji przechowywania.

Kolumnowy	Opis
Data	Podczas eksportowania.
Nazwa	Nazwa nadana eksportowi przez osobę, która go utworzyła.
Stan eksportu	Stan eksportu. **UWAGA** Jeśli stan to Niepowodzenie, najczęstszą przyczyną są problemy z komunikacją z lokalizacją magazynu zewnętrznego. Zweryfikować że możliwe jest przesyłanie plików na podstawie poświadczeń dostarczonych za pomocą narzędzia innej firmy (na przykład Filezilla).
Liczba zadań	Ile kontaktów obejmuje zadanie eksportu.
Zadania w kolejce	Ile plików czeka na konwersję do pliku eksportu format.

Kolumnowy	Opis
Zadania w toku	Ile plików jest obecnie konwertowanych na plik eksportu format.
Zadania zakończone	Ile plików audio lub wideo Webex WFO próbował przekonwertować, W tym nieudane konwersje.
Przesłane pliki w kolejce	Ile plików oczekuje na przeniesienie do pamięci zewnętrznej lokalizacja.
Przesyłanie powiodło się	Ile plików zostało pomyślnie przeniesionych do lokalizacji przechowywania zewnętrznego, Plus jeden.
Przesyłanie nie powiodło się	Ile plików Webex WFO nie można przenieść na zewnątrz miejsce przechowywania.

Tematy pokrewne

- Dodaj zewnętrzne lokalizacje przechowywania — utwórz lokalizacje dla eksportowanych plików, do których mają być przesyłane.
- Zbiorcze eksportowanie kontaktów — umożliwia zbiorcze eksportowanie kontaktów.
- Konfigurowanie ustawień archiwum QM
- Konfigurowanie profilów magazynowania
- Zarządzanie rolami i uprawnieniami — dowiedz się więcej o uprawnieniach Zbiorcze eksportowanie kontaktów i Wyświetlanie zbiorczego eksportowania kontaktów.

Konfigurowanie powiadomień

Webex WFO może informować użytkowników o zdarzeniach systemowych za pośrednictwem komunikatów zwanych powiadomieniami.

Powiadomienia mogą być przekazywane w czasie rzeczywistym lub dostarczane w formie podsumowania zgodnie ze skonfigurowanym harmonogramem.

Adresaci powiadomień są zorganizowani w grupy powiadomień. Grupa definiuje typ zdarzenia, które wyzwala powiadomienie, członków grupy (tylko siebie lub wielu członków), częstotliwość otrzymywania powiadomień oraz metodę ich wysyłania.

Twój dostęp do tego, co możesz skonfigurować i metody dostarczania, zależy od Twojego loginu i uprawnień skonfigurowanych dla Twojej roli. Te uprawnienia określają, o jakich zdarzeniach systemowych można otrzymywać powiadomienia.

Typ logowania	Co można skonfigurować
Użytkownicy niebędący administratorami	Powiadomienia dla siebie za pośrednictwem alertu lub e-maila Powiadomienia dla siebie za pośrednictwem alertu, e-maila lub powiadomienia mobilnego. (Powiadomienia dla urządzeń przenośnych dotyczą tylko wdrożeń w chmurze).
Administratorzy	▪ Powiadomienia dla siebie za pośrednictwem alertu lub e-maila ▪ Powiadomienia grupy wysyłane pocztą e-mail

Opisy pól

Poniżej opisano pola na stronie Powiadomienia.

Pole	Opis
Zakres powiadomienia	Wybierz zakres grupy powiadomień: powiadomienia tylko dla siebie lub powiadomień dla wielu użytkowników.
Nazwa grupy powiadomień	Unikatowa nazwa grupy powiadomień.
Typy powiadomień	Wybierz typ powiadomień, które chcesz otrzymywać. Typy dostępne dla użytkownika są określane przez uprawnienia ustawione dla jego roli na stronie Role.
Powiadomienia w czasie rzeczywistym	Wypełnij tę sekcję, aby otrzymywać powiadomienia w czasie rzeczywistym.
Podsumowanie	Wypełnij tę sekcję, aby otrzymywać powiadomienia w postaci podsumowań.
Sposób dostawy	Wybierz metodę, której chcesz używać do otrzymywania powiadomień. Jeśli wybierz dostarczanie wiadomości e-mail, a powiadomienia są tylko dla Ciebie, a nie dla wielu użytkowników, używany adres e-mail to adres skonfigurowany dla Ciebie na stronie Użytkownicy w polu Nazwa użytkownika. Aby otrzymywać powiadomienia mobilne, potrzebujesz "Calabrio ONE mobile app access"

Pole	Opis
	pozwolenie.
Lista dystrybucyjna poczty e-mail	(opcja "Te powiadomienia są wysyłane tylko do wielu użytkowników") W poniżej okienka listy, wprowadź adres e-mail, a następnie kliknij przycisk **Dodaj**. W okienku listy możesz kliknąć ikonę ołówka, aby edytować adres, lub ikonę X, aby usunąć adres.
Liczba powiadomień	Określa, ile powiadomień Webex WFO wysyła dla danego zdarzenia. System zgłasza niektóre zdarzenia w miarę ich wystąpienia, podczas gdy inne są zgłaszane za każdym razem, gdy system sonduje. Podając ten numer, możesz mieć pewność, że nie będziesz otrzymywać wielu powiadomień o tym samym zdarzeniu.
Konfiguracja podsumowania	Wybierz warunki, na jakich chcesz otrzymać podsumowanie sprawozdanie.
Zaplanuj	Ta sekcja służy do konfigurowania dostarczania podsumowań powiadomień.
Wysyłaj podsumowania co <okres czasu>	Określ, jak często Webex WFO wysyła podsumowanie. Domyślny okres to co 24 godziny.
Data i godzina rozpoczęcia	Data i godzina rozpoczęcia okresu podsumowania.

Typy powiadomień

Istnieją trzy typy powiadomień:

- Informacyjne — miało miejsce oczekiwane zdarzenie
- Ostrzeżenie — istnieje warunek, który powoduje, że Webex WFO przestaje działać, jeśli nie zostanie poprawiony
- Błąd — obecnie istnieje warunek, który może spowodować, że Webex WFO

przestanie działać Powiadomienia można wysyłać w następujący sposób:

- Alerty wyświetlane w aplikacji
- Wiadomości e-mail wysyłane na wyznaczoną listę dystrybucyjną
- Powiadomienia mobilne wysyłane na urządzenie przenośne (tylko wdrożenia w chmurze)

Powiadomienia administratora dzierżawy i użytkownika

W tej tabeli wymieniono typy powiadomień dostępne po zalogowaniu się do Webex WFO jako administrator dzierżawy lub inny użytkownik.

Powiadomienia	Opis i rozwiązanie
Logowanie agenta (pomoc techniczna)	**Informacje:** Agent zalogował się do Webex WFO. **Rozwiązanie:** Nie jest wymagane żadne działanie.
Wylogowanie agenta (pomoc techniczna)	**Informacje:** Agent wylogował się z Webex WFO. **Rozwiązanie:** Nie jest wymagane żadne działanie.
Błąd serwera danych Analytics (obsługa)	**Błąd:** Serwer danych Analytics nie jest komunikacja z serwerem siatki Analytics. **Rozwiązanie:** sprawdź dzienniki serwera danych Analytics i sprawdź jego łączność. Sprawdź, czy baza danych jest dostępna.
Zbliżanie się do małej ilości miejsca na dysku (Wsparcie)	**Rozwiązanie:** Zwolnij zajęte miejsce na dysku lub dodaj dodatkową pamięć.
Zbliżanie się do pojemności nagrywania (Support)	**Rozwiązanie:** Dodaj kolejny serwer rekordów.
Błąd eksportu kontaktów zbiorczych (biznes)	**Błąd:** Webex WFO nie udało się przesłać zbiorczego Plik eksportu kontaktów. **Rozwiązanie:** Sprawdź ustawienia lokalizacji docelowej eksportu kontaktu zbiorczego.
Sukces eksportu kontaktu zbiorczego (biznes)	**Informacje:** Twój kontakt zbiorczy Webex WFO Żądanie eksportu zakończyło się pomyślnie. **Rozwiązanie:** Nie jest wymagane żadne działanie.

Powiadomienia	Opis i rozwiązanie
Błąd serwera danych wtyczki przechwytującej (wsparcie)	**Błąd:** Serwer danych przechwytywania nie komunikuje się z serwerem aplikacji Webex WFO. **Rozwiązanie:** Sprawdź dzienniki przechwytywanego serwera danych i sprawdź jego łączność. Sprawdź, czy baza danych jest dostępna.
Żądanie przechwycenia (Biznes)	**Informacje:** Twoja Webex WFO prośba o przechwycenie dla Dane historyczne WFM powiodły się. **Rozwiązanie:** Nie jest wymagane żadne działanie.
Cisco JTAPI Błąd instalacji (Wsparcie)	**Błąd:** Instalacja Cisco JTAPI nie powiodła się. **Rozwiązanie:** Przejrzyj procedury instalacji Cisco JTAPI i ponów próbę instalacji.
Cisco JTAPI Instalacja Powodzenie (Wsparcie)	**Informacje:** Pomyślnie zainstalowano Cisco JTAPI. **Rozwiązanie:** Nie jest wymagane żadne działanie.
Błąd instalacji klienta (pomoc techniczna)	**Błąd:** Webex WFO nie został poprawnie zainstalowany na pulpicie. **Rozwiązanie:** Sprawdź instalację Smart Desktop. Więcej informacji można znaleźć w podręczniku *instalacji wdrożeń* w chmurze.
Cel kontaktu Wszyscy użytkownicy ukończeni (Biznes)	**Informacyjne:** Ostrzega twórcę celu i wszystkich użytkowników przypisanych do celu kontaktu po wykonaniu wszystkich zadań w celu kontaktu. **Rozwiązanie:** Nie jest wymagane żadne działanie.
Cel kontaktu zakończony (Biznes)	**Informacje:** Agent pomyślnie ukończył

Powiadomienia	Opis i rozwiązanie
	jego lub jej Webex WFO QM cele kontaktowe. **Rozwiązanie:** Nie jest wymagane żadne działanie.
Utworzono cel kontaktu (Biznes)	**Informacje:** Pomyślnie utworzono Webex WFO cel kontaktowy. **Rozwiązanie:** Nie jest wymagane żadne działanie.
CTI Plugin Data Server Error (Support)	**Błąd:** Serwer danych CTI nie komunikuje się z serwerem aplikacji Webex WFO. **Rozwiązanie:** Sprawdź dzienniki serwera danych CTI i sprawdź jego łączność. Sprawdź, czy baza danych jest dostępna.
Połączono z serwerem danych (wsparcie)	**Informacje:** Serwer danych został połączony z Webex WFO. **Rozwiązanie:** Nie jest wymagane żadne działanie.
Serwer danych odłączony (obsługa)	**Błąd:** Serwer danych nie komunikuje się z Webex WFO Serwer aplikacji. **Rozwiązanie:** Sprawdź dzienniki serwera danych i sprawdź jego łączność. Sprawdź, czy baza danych jest dostępna.
Brak pulsu na serwerze danych (wsparcie)	**Błąd:** Serwer CTI, serwer sygnalizacyjny SIPREC lub Serwer nagrywania został odłączony od serwera wfoadapter na co najmniej dziesięć minut. Zadanie dzierżawcy sprawdza połączenie z serwerem co pięć minut. Jeśli połączenie nie przejdzie dwóch z tych testów, Webex WFO wysyła ten alert i kontynuuje wysyłanie alertu co pięć minut, aż serwer zostanie ponownie połączony. **Rozwiązanie:** Sprawdź, czy serwer jest uruchomiony.

Powiadomi	Opis i rozwiązanie
	Sprawdź, czy usługa serwera jest uruchomiona. Sprawdź, czy komputer serwera jest podłączony do sieci i może uzyskać dostęp do serwera wfoadapter przez sieć.
Zakończono opóźnione pobieranie pamięci masowej (biznesowe)	**Informacje:** Twoje dane w magazynie zostały pomyślnie pobrane. **Rozwiązanie:** Nie jest wymagane żadne działanie.
Ukończono asynchroniczne dzienniki klienta stacjonarnego (obsługa)	
Błąd dzienników asynchronicznych klienta stacjonarnego (wsparcie)	
Żądanie dystrybucji (Business)	**Informacje:** Użytkownik Webex WFO WFM żądanie dystrybucji. **Rozwiązanie:** Nie jest wymagane żadne działanie.
Wniosek o odwołanie od oceny (biznes)	**Informacyjne:** Wystąpiła jedna z następujących sytuacji: ▪ Użytkownik odwołał się od ukończonej przez Ciebie oceny. ▪ Użytkownik odwołał się od oceny ukończonej przez inną osobę, ale użytkownik ma zarówno zakres ocenianego kontaktu, jak i uprawnienie Edytuj dowolną ocenę. **Rozwiązanie:** Przejrzyj ocenę i wszelkie komentarze wprowadzone przez użytkownika.
Audyt ewaluacyjny (biznes)	**Informacyjne:** Ocena, z którą jesteś powiązany został zaktualizowany. Powiadomienie to jest wysyłane zarówno do agenta powiązanego z kontaktem, jak i do osoby, która zaktualizowała ocenę.

Powiadomi	Opis i rozwiązanie
	Rozwiązanie: Nie jest wymagane żadne działanie.
Ocena wymaga zatwierdzenia (biznes)	**Informacje:** Użytkownik Webex WFO QM ma zakończył ocenę. **Rozwiązanie:** Zapisz ocenę.
Przekroczono małą ilość miejsca na dysku (Support)	**Rozwiązanie:** Zwolnij zajęte miejsce na dysku lub dodaj dodatkową pamięć.
Przekroczona pojemność nagrywania (Support)	**Rozwiązanie:** Dodaj kolejny serwer rekordów.
externalStorageLocationError (wsparcie)	**Błąd:** Podczas uruchamiania programu obsługi kontaktów archiwalnych Webex WFO napotkał błąd podczas łączenia się z zewnętrzną lokalizacją magazynowania. **Rozwiązanie:** Sprawdź konfigurację lokalizacji magazynu zewnętrznego i przetestuj połączenie z nią.
Przechwycenie pulpitu (obsługa) nie powiodło się	**Błąd:** Użytkownik Webex WFO QM nie może nagrywać na pulpicie. **Rozwiązanie:** Sprawdź konfigurację Webex WFO Smart Desktop.
Nie można nagrać ekranu (wsparcie)	**Błąd:** Alert brzmi następująco: **PRZYKŁADOWE** zdarzenie na pulpicie: <numer wersji> — nie można rozpocząć nagrywania ekranu. To powiadomienie jest wyświetlane, gdy użytkownikowi nie udało się nagrać ekranu dla pojedynczego połączenia. Użytkownik jest poprawnie skonfigurowany do nagrywania ekranu, a Smart Desktop próbował nagrać ekran, ale próba nie powiodła się.

Powiadomi	Opis i rozwiązanie
	Rozwiązanie: Jeśli problem występuje stale na jednym urządzeniu korzystającym z funkcji nagrywania pulpitu, sprawdź instalację usługi na tym komputerze. Odinstaluj program Smart Desktop, uruchom ponownie komputer i ponownie zainstaluj pulpit Smart Desktop na odpowiednim komputerze.
	Skontaktuj się z pomocą techniczną, jeśli problem będzie się powtarzał.
Nagrywanie głosu (wsparcie) nie powiodło się	To powiadomienie jest spowodowane błędem pochodzące z Smart Desktop lub z CTI Signaling. **Inteligentny pulpit** **Błąd:** Jeśli przyczyną błędu jest Smart Desktop, alert brzmi następująco: **PRZYKŁADOWE** zdarzenie na pulpicie: <numer wersji> — nie można rozpocząć nagrywania głosu. To powiadomienie jest wyświetlane, gdy użytkownikowi nie uda się nagrać głosu dla pojedynczego połączenia. Użytkownik jest poprawnie skonfigurowany do nagrywania głosu, a Smart Desktop próbował nagrać głos, ale próba nie powiodła się. **Rozwiązanie:** Jeśli problem występuje stale na jednym urządzeniu korzystającym z funkcji nagrywania pulpitu, sprawdź instalację usługi na tym komputerze. Odinstaluj program Smart Desktop, uruchom ponownie komputer i ponownie zainstaluj pulpit Smart Desktop na odpowiednim komputerze. Skontaktuj się z pomocą techniczną, jeśli problem będzie się powtarzał. Jeśli ten problem występuje na wielu telefonach na serwerze

Powiadomi	Opis i rozwiązanie
	Środowisko nagrywania, sprawdź, czy usługa nie działa w pobliżu wydajności i czy konfiguracja jest poprawna. Skontaktuj się z pomocą techniczną, jeśli problem będzie się powtarzał. **CTI Sygnalizacja** **Błąd:** Jeśli przyczyną błędu jest sygnalizacja CTI, alert brzmi następująco: **PRZYKŁAD** Sygnalizacja zdarzenia serwera: Nagrywanie głosu nie powiodło się. To powiadomienie jest wyświetlane, gdy serwer sygnalizacyjny CTI nie może zainicjować połączenia ze skojarzonym serwerem nagrywania. Wiersz "Szczegóły" komunikatu o zdarzeniu wskazuje jedną z dwóch kategorii tego błędu: "Details: No SIP INVITE" — ten błąd występuje, gdy serwer sygnalizacyjny CTI nie odebrał komunikatu SIP INVITE ze źródła CTI sygnalizującego JTAPI. ▪ **Rozwiązanie**: Jeśli problem będzie się powtarzał, sprawdź dzienniki serwera danych CTI, aby upewnić się, że serwer danych CTI odbiera komunikaty sygnalizacyjne SIP ze źródła sygnalizacji CTI. "Details: No connected client" (Szczegóły: brak połączonego klienta) — ten błąd występuje, gdy serwer sygnalizacyjny nie jest połączony z żadnym serwerem nagrywania powiązanym z urządzeniem. ▪ **Rozwiązanie**: Sprawdź dzienniki serwera danych CTI, aby dowiedzieć się, jakie serwery nagrań są skojarzone z tym urządzeniem. Upewnij się, że są uruchomione, a serwer sygnalizacyjny i serwery

Powiadomi	Opis i rozwiązanie
	nagrywające są podłączone.

Powiadomi	Opis i rozwiązanie
Prośba o dokładność prognozy (biznesowa)	**Informacje:** Użytkownik Webex WFO WFM żądanie dokładności prognozy. **Rozwiązanie:** Nie jest wymagane żadne działanie.
Zapytanie o prognozę (Biznes)	**Informacje:** Użytkownik Webex WFO WFM żądanie prognozy. **Rozwiązanie:** Nie jest wymagane żadne działanie.
FTP Błąd serwera danych wtyczki (wsparcie)	**Błąd:** Webex WFO nie można przesłać danych z Serwer danych. **Rozwiązanie:** Sprawdź dzienniki błędów serwera danych. Sprawdź komunikację z serwerem danych.
Błąd importu danych historycznych (wsparcie)	**Błąd:**Webex WFO wykryto błąd podczas próby Załaduj dane historyczne. **Rozwiązanie:** Sprawdź dzienniki błędów serwera danych, skontaktuj się z administratorem systemu i uruchom ponownie usługę.
Historyczne żądanie scalenia (biznesowe)	**Informacje:** Użytkownik Webex WFO WFM Żądanie scalenia danych historycznych. **Rozwiązanie:** Nie jest wymagane żadne działanie.
Duże przeciążenie serwera rekordów (Support)	**Rozwiązanie:** Dodaj kolejny serwer rekordów lub kontakt Webex WFO wsparcie.
Kopia zapasowa przesyłania dużych nagrań (wsparcie)	**Rozwiązanie:** Dodaj kolejny serwer rekordów lub skontaktuj się z pomocą techniczną Webex WFO.
Prośba o wiadomość (biznesowa)	**Informacyjne:** żądanie wysłania wiadomości przesłane zostało zatwierdzone lub odrzucone. Dotyczy to również wybranych zdarzeń dynamicznego planowania dnia bieżącego

Powiadomi	Opis i rozwiązanie
	został zatwierdzony. **Rozwiązanie:** Nie jest wymagane żadne działanie.
Statystyki metryk (wsparcie)	**Informacje:** Użytkownik Webex WFO WFM Żądanie statystyk metrycznych. **Rozwiązanie:** Nie jest wymagane żadne działanie.
Niewielkie przeciążenie serwera rekordów (Support)	**Rozwiązanie:** Jeśli to powiadomienie jest często wyświetlane, dodaj kolejny serwer Record lub skontaktuj się z pomocą techniczną Webex WFO.
Kopia zapasowa przesyłania drobnych nagrań (wsparcie)	**Rozwiązanie:** Jeśli to powiadomienie jest często wyświetlane, dodaj kolejny serwer rekordów lub skontaktuj się z pomocą techniczną Webex WFO.
Moja ocena punktowana (Biznes)	**Informacyjne:** Ocena kontaktu, który użytkownik Obsługa została zakończona lub edytowana. **UWAGA** Jeśli ocena wymaga zatwierdzenia, otrzymasz to powiadomienie, gdy ocena ma Zostały zatwierdzone. **Rozwiązanie:** Nie jest wymagane żadne działanie.
Nie wykryto telefonu (wsparcie)	**Błąd:** Pulpit Smart nasłuchiwał stokrotki-Przykuty telefon, ale nie znalazłem go po sześciu minutach. Powoduje to, że usługa nie jest nagrywana. Najbardziej prawdopodobną przyczyną jest to, że telefon nie jest prawidłowo połączony łańcuchowo z komputerem lub urządzenie nie jest skonfigurowane do wysyłania ruchu RTP do komputera. Jest to przydatny komunikat w przypadku wdrożeń lub sytuacji, gdy telefony są stale podłączone do
	komputerów, które je nagrywają. Jeśli komputery są rutynowo odłączane od telefonów, możesz

Powiadomi	Opis i rozwiązanie
	Chcesz rozważyć wyłączenie tego problemu. **Rozwiązanie:** Wyłącz ten problem, jeśli komputery są odłączone od telefonów. W przeciwnym razie sprawdź konfigurację urządzenia w Unified CM i sprawdź, czy opcja "SPAN to PC Port" jest ustawiona na "Włączone". Sprawdź fizyczne połączenie między komputerem a telefonem, aby sprawdzić, czy są one prawidłowo połączone łańcuchowo. Zobacz Webex WFO*Installation Guide for Cloud Deployments (Podręcznik instalacji # dla wdrożeń* w chmurze, aby uzyskać informacje na temat konfigurowania sprzętu do nagrywania pulpitu.
QM Przetwarzanie głosu (Biznes)	**Informacje:** Agent zalogował się do Webex WFO. **Rozwiązanie:** Nie jest wymagane żadne działanie.
Uzgadnianie zakończone (Biznes)	**Informacyjne:** To powiadomienie ostrzega za każdym razem Zadanie uzgadniania zakończy się pomyślnie. Zawiera numer zadania oraz czas rozpoczęcia i zakończenia zadania. **UWAGA** Aby przypisać to powiadomienie, musisz mieć Administruj QM i Odbieraj biznes Uprawnienia powiadomień. Przypisz to powiadomienie tylko wtedy, gdy centrum kontaktów ma architekturę nagrywania, która wymaga uzgodnienia. **Rozwiązanie:** Nie jest wymagane żadne działanie.
Eksport nagrań (biznes)	**Informacje:** Żądanie eksportu kontaktu Ukończono pomyślnie, a kontakt jest gotowy do pobrania. **Rozwiązanie:** Nie jest wymagane żadne działanie.

Powiadomi	Opis i rozwiązanie
Błąd maksymalnej długości nagrywania (wsparcie)	**Błąd:** Nagranie osiągnęło maksymalną długość połączenia w organizacji zgodnie z konfiguracją na stronie QM Ustawienia globalne. **Rozwiązanie:** Przejrzyj nagranie, aby ustalić, czy kontakt był rzeczywiście dłuższy niż maksymalna długość połączenia, czy też długość nagrania jest błędem i nagrywanie powinno zostać zatrzymane wcześniej. Jeśli długość nagrania jest błędna, zwykle oznacza to, że Webex WFO nie odebrał zdarzenia zakończenia połączenia od dostawcy sygnalizacji. Jeśli otrzymasz to powiadomienie wiele razy, może to oznaczać, że wystąpił problem z dostawcą sygnalizacji.
Błąd dzienników pobierania danych serwera danych (obsługa)	**Błąd:** Nie można ukończyć żądania dzienników Webex WFO serwera danych. **Rozwiązanie:** Sprawdź łączność z serwerem danych. Sprawdź, czy baza danych jest dostępna. jeśli problem będzie się powtarzał, skontaktuj się z pomocą techniczną.
Pobieranie dzienników serwera danych Powodzenie (obsługa)	**Informacje:** Twoje żądanie dzienników serwera danych Webex WFO zostało pomyślnie zakończone. **Rozwiązanie:** Nie jest wymagane żadne działanie.
Zmiana harmonogramu (biznesowa)	**Informacje:** Osoba (na przykład harmonogram lub analityk) wprowadził zmianę w harmonogramie, na przykład przesunął czas przerwy. **Rozwiązanie:** Nie jest wymagane żadne działanie.
Zaplanuj przypomnienie (biznesowe)	**Informacyjne:** To jest przypomnienie o nadchodzącym zaplanowana aktywność. Przypomnienia są wysyłane tylko do Webex

Powiadomi	Opis i rozwiązanie
	Użytkownicy WFO, którzy są aktualnie zalogowani. Są one wysyłane 15 minut przed planowanym rozpoczęciem aktywności. **Rozwiązanie:** Nie jest wymagane żadne działanie.
Żądanie harmonogramu (Business)	**Informacyjne:** To jest powiadomienie do Webex Użytkownik WFO, który zażądał zgodnie z harmonogramem, że żądanie zostało zatwierdzone lub odrzucone. **Rozwiązanie:** Nie jest wymagane żadne działanie.
Prośba o analizę budżetu przesunięcia (biznesowa)	**Informacyjne:** Użytkownik Webex WFO WFM złożył wniosek o analizę budżetu zmianowego. **Rozwiązanie:** Nie jest wymagane żadne działanie.
Aktywny serwer sygnalizacyjny (wsparcie)	**Informacyjne:** Serwer sygnalizacyjny stał się aktywny. **Rozwiązanie:** Nie jest wymagane żadne działanie.
Serwer sygnalizacyjny Forced Standby (Support)	**Błąd:** Serwer sygnalizacyjny przeszedł w tryb wymuszonego czuwania i jest nieaktywny. **Rozwiązanie:** Sprawdź dzienniki serwera sygnalizacyjnego w celu uzyskania dalszych informacji.
Niekontrolowane przełączanie awaryjne serwera sygnalizującego (obsługa)	**Błąd:** Wystąpił błąd aktywnego serwera sygnalizacyjnego i rezerwowy serwer sygnalizacyjny jest teraz aktywny. **Rozwiązanie:** Sprawdź dzienniki serwera sygnalizacyjnego w celu uzyskania dalszych informacji.
sygnalizowanie konserwacji serwera w trybie failover (obsługa)	**Błąd:** Aktywny serwer sygnalizacyjny przeszedł w tryb konserwacji, a rezerwowy serwer sygnalizacyjny jest teraz aktywny. **Rozwiązanie:** Sprawdź dzienniki serwera sygnalizacyjnego w celu uzyskania dalszych informacji

Powiadomi	Opis i rozwiązanie
	informacja.
Dostawca telefonii serwera sygnalizacyjnego nie powiódł się (obsługa)	**Błąd:** Serwer sygnalizacyjny utracił połączenie z dostawcą telefonii i jest nieaktywny. **Rozwiązanie:** Sprawdź dzienniki serwera sygnalizacyjnego w celu uzyskania dalszych informacji.
stagedUploadServerConnectionFailure (obsługa)	
Zapytanie o prognozę strategiczną (biznes)	**Informacje:** Użytkownik Webex WFO WFM wniosek o prognozę strategiczną. **Rozwiązanie:** Nie jest wymagane żadne działanie.
Błąd serwera danych wtyczki synchronizacji (wsparcie)	**Błąd:** Usługa synchronizacji nie powiodła się. **Rozwiązanie:** Wykonaj następujące czynności: 1. Sprawdź, czy usługa synchronizacji jest uruchomiona. 2. Sprawdź, czy możesz komunikować się z serwerem, na którym jest zainstalowana usługa synchronizacji. 3. Sprawdź dzienniki usługi synchronizacji.
Dwuetapowy błąd serwera danych wtyczki (wsparcie)	**Błąd:** Wystąpił błąd w dwuetapowym procesie przesyłania danych. **Rozwiązanie:** Sprawdź dzienniki serwera danych. Jeśli problem będzie się powtarzał, skontaktuj się z pomocą techniczną.
Nieoczekiwany błąd na pulpicie (wsparcie)	**Błąd:** Wystąpił nieoczekiwany błąd podczas wykonywania zadania. **Rozwiązanie:** Sprawdź plik debugowania pulpitu pod kątem przyczyny związanej z tym błędem. Uruchom ponownie pulpit agenta. Jeśli problem będzie się powtarzał, skontaktuj się z pomocą techniczną.

Powiadomi	Opis i rozwiązanie
Nie odebrano pakietów głosowych (wsparcie)	**Błąd:** Webex WFO nie odebrał pakietów na porcie SPAN. Podczas monitorowania kontaktu agenta z klientem nic nie słychać. Po 15 sekundach pojawia się komunikat o błędzie informujący, że nie odebrano żadnych pakietów. Próba zarejestrowania kontaktu agenta z klientem kończy się pustym nagraniem. **Rozwiązanie:** Sprawdź następujące elementy: ▪ Port komputera ▪ Dostęp do sieci VLAN głosowy przez port komputera ▪ Przekazuj do portu PC ▪ Tryb zabezpieczeń urządzenia Sprawdź także konfigurację kodeków telefonicznych agenta.

Usuwanie lub aktualizowanie wielu kontaktów jednocześnie

Strona Operacje kontaktów zbiorczych umożliwia usuwanie wielu kontaktów, zmianę zasad przechowywania wielu kontaktów lub aktualizowanie niestandardowych metadanych dla wielu kontaktów naraz zamiast pracy z kontaktami pojedynczo na stronie Interakcje.

Wymagania wstępne

- Twoja organizacja korzysta z Webex WFO Cloud. Usługa Bulk Contact Operations nie jest dostępna w przypadku wdrożeń lokalnych.
- Masz co najmniej jedno z następujących uprawnień:
  - Usuwanie zbiorcze
  - Przechowywanie aktualizacji zbiorczej
  - Metadane zbiorczej aktualizacji

- Masz plik CSV zawierający listę identyfikatorów kontaktów, z którymi chcesz pracować. Plik ten musi zawierać co najmniej nagłówek kolumny Identyfikator kontaktu. Może zawierać inne nagłówki kolumn, ale nie są one wymagane. Jednym ze sposobów utworzenia tego pliku jest wyeksportowanie listy kontaktów, z którymi chcesz pracować, ze strony Interakcje. Aby uzyskać instrukcje, zobacz Eksportowanie metadanych kontaktu. Eksport musi zawierać kolumnę Identyfikator kontaktu.
- (Aby zaktualizować zasady przechowywania kontaktów) Organizacja utworzyła co najmniej jedną zasadę przechowywania na stronie Przechowywanie. Zobacz Zarządzanie zasadami przechowywania danych dla QM i Analytics , aby uzyskać więcej informacji.
- (Aby zaktualizować lub wyczyścić niestandardowe metadane kontaktów) Instytucja utworzyła niestandardowe metadane na stronie Menedżer metadanych. Zobacz Zarządzanie niestandardowymi polami metadanych, aby uzyskać więcej informacji.

Lokalizacja strony

Zarządzanie aplikacjami > QM > QM Przepływy kontaktów > operacje kontaktów zbiorczych

Procedury

Usuwanie wielu kontaktów

WAŻNE: Usuwanie kontaktów jest trwałe. Tej czynności nie można cofnąć.

1. Wybierz **opcję Zbiorcze usuwanie kontaktów**.
2. Kliknij Wybierz **plik** i prześlij arkusz kalkulacyjny z kontaktami, które chcesz usunąć. Lista kontaktów zostanie wyświetlona w prawej części strony.
3. **W polu Przyczyna** wpisz, dlaczego usuwasz kontakty. Ten powód będzie widoczny dla każdego, kto uruchomi raport dotyczący zadań zbiorczych.
4. Kliknij przycisk **Prześlij**. Usunąć **kontakty?** otworzy się okno.
5. Kliknij przycisk **Potwierdź**. Okno zostanie zamknięte i zostanie wyświetlony komunikat z potwierdzeniem.

Aktualizowanie zasad przechowywania dla wielu kontaktów

1. Wybierz **opcję Zbiorczo aktualizuj zasady** przechowywania kontaktów.
2. Kliknij Wybierz **plik** i prześlij arkusz kalkulacyjny z kontaktami, które chcesz zaktualizować. Lista kontaktów zostanie wyświetlona w prawej części strony.
3. Z **listy rozwijanej Zasady przechowywania** wybierz zasadę przechowywania, która ma zostać zastosowana do kontaktów.

4. **W polu Przyczyna** wpisz, dlaczego zasady przechowywania są przypisywane do kontaktów. Ten powód będzie widoczny dla każdego, kto uruchomi raport dotyczący zadań zbiorczych.
5. Kliknij przycisk **Prześlij**. Czy aktualizować **zasady utrzymywania kontaktów?** otworzy się okno.
6. Kliknij przycisk **Potwierdź**. Okno zostanie zamknięte i zostanie wyświetlony komunikat z potwierdzeniem.

Aktualizowanie metadanych niestandardowych dla wielu kontaktów

WAŻNE: Aktualizacja niestandardowych metadanych jest trwała. Tej czynności nie można cofnąć.

1. Wybierz **opcję Zbiorczo aktualizuj metadane** kontaktu.
2. Kliknij Wybierz **plik** i prześlij arkusz kalkulacyjny z kontaktami, które chcesz zaktualizować. Lista kontaktów zostanie wyświetlona w prawej części strony.
3. W sekcji Aktualizuj **metadane** z listy rozwijanej Pole **metadanych wybierz pole metadanych, które chcesz zaktualizować** . Opcje na tej liście pochodzą ze strony Menedżer metadanych.
4. W polu Wartość **metadanych wprowadź wartość, którą chcesz przypisać** .

   PRZYKŁAD Organizacja używa niestandardowego pola metadanych o nazwie "Warstwa lojalnościowa klienta", które pomaga przypisać klientów o najwyższym poziomie lojalności do pomocy technicznej concierge. Musisz przypisać poziom lojalnościowy Silver do zestawu kontaktów. W sekcji Aktualizowanie **metadanych** użytkownik
   Wybierz Warstwa lojalnościowa **klienta z listy rozwijanej Pole** metadanych i wprowadź Silver w polu **Pole Wartość** metadanych.

5. (Opcjonalnie) Aby zaktualizować dodatkowe metadane tych kontaktów, powtórz kroki 3 i 4.
6. **W polu Przyczyna** wpisz, dlaczego aktualizujesz metadane tych kontaktów. Ten powód będzie widoczny dla każdego, kto uruchomi raport dotyczący zadań zbiorczych.
7. Kliknij przycisk **Prześlij**. Aktualizować **metadane kontaktu?** otworzy się okno.
8. Kliknij przycisk **Potwierdź**. Okno zostanie zamknięte i zostanie wyświetlony komunikat z potwierdzeniem.

Wyczyść metadane dla wielu kontaktów

Usuń z kontaktów wszystkie wartości dla określonego pola metadanych.

WAŻNE: Wyczyszczenie pola metadanych jest trwałe. Tej czynności nie można cofnąć.

1. Wybierz **opcję Zbiorczo aktualizuj metadane** kontaktu.
2. Kliknij Wybierz **plik** i prześlij arkusz kalkulacyjny z kontaktami, które chcesz zaktualizować. Lista kontaktów zostanie wyświetlona w prawej części strony.

3. **W sekcji Wyczyść metadane** wybierz pole metadanych, którego wartość chcesz usunąć z **Lista rozwijana Pole** metadanych. Opcje na tej liście pochodzą ze strony Menedżer metadanych.

> **PRZYKŁAD** Organizacja używa niestandardowego pola metadanych o nazwie "Warstwa lojalnościowa klienta", które pomaga przypisać klientów o najwyższym poziomie lojalności do pomocy technicznej concierge. Należy usunąć poziom lojalnościowy z zestawu kontaktów. **W sekcji Wyczyść metadane** wybierz pozycję Warstwa lojalnościowa **odbiorcy z listy rozwijanej Pole** metadanych. Po zakończeniu działania tego zadania pole Warstwa lojalnościowa odbiorcy dla tych kontaktów jest puste.

4. **W polu Przyczyna** wpisz, dlaczego czyścisz pole metadanych dla tych kontaktów. Ten powód będzie widoczny dla każdego, kto uruchomi raport dotyczący zadań zbiorczych.
5. Kliknij przycisk **Prześlij**. Aktualizować **metadane kontaktu?** otworzy się okno.
6. Kliknij przycisk **Potwierdź**. Okno zostanie zamknięte i zostanie wyświetlony komunikat z potwierdzeniem.

Wyświetlanie rekordu zadań zbiorczych

Uruchom raport zawierający listę zbiorczych aktualizacji kontaktów, kto je uruchomił i dlaczego.

1. Wybierz pozycję Raport **o zadaniach** zbiorczych.
2. W polach **Zakres** dat wybierz daty rozpoczęcia i zakończenia okresu, którego dotyczy raport.
3. Kliknij przycisk **Uruchom**. Lista zadań zbiorczych jest wyświetlana w prawej części strony.
4. (Opcjonalnie) Aby pobrać listę identyfikatorów kontaktów zawartych w zadaniu, kliknij numer zadania w **kolumnie Identyfikator** zadania.

Tematy pokrewne

- Dostosuj kolumny na stronie Interakcje — upewnij się, że kolumna Identyfikator kontaktu jest częścią eksportowanego pliku.
- Eksportuj metadane kontaktów — utwórz listę kontaktów, które chcesz zbiorczo przetworzyć.
- Zarządzaj zasadami przechowywania danych dla QM i Analytics — utwórz reguły określające sposób przechowywania danych kontaktowych.
- Zarządzanie niestandardowymi polami metadanych — umożliwia tworzenie informacji dołączanych do kontaktów.

Zarządzanie użytkownikami

Jak działają licencje

Licencje zapewniają legalny dostęp do używania Webex WFO. Licencje służą do łączenia funkcji Webex WFO z jej rolami i uprawnieniami.

Model licencjonowania

Cisco ma model licencjonowania z rozliczaniem subskrypcji i niezatwierdzonymi licencjami dla Webex wdrożeń hostowanych przez WFO.

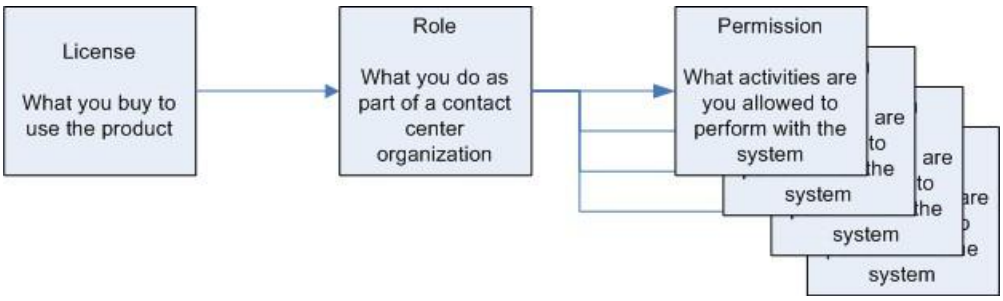
Kupując subskrypcję Webex WFO, zgadzasz się na to, co Cisco nazywa "minimalnym miesięcznym zobowiązaniem": minimalna liczba miejsc zakupionych po określonej cenie. Jeśli wykorzystasz więcej stanowisk, niż zgadzasz się w swoim miesięcznym zobowiązaniu, Cisco wystawi rachunek za każde z nich. Nazywa się to "niezatwierdzoną licencją".

Cisco rozlicza Cię okresowo, co miesiąc, co kwartał lub rok.

> **PRZYKŁAD** Masz minimalne miesięczne zobowiązanie w wysokości 100 QM miejsc, które spełniają Twoje wymagania od lutego do października. Twoje centrum kontaktowe jest bardziej zajęte w okresie świątecznym
> (od listopada do stycznia). W tym czasie używasz 150 stanowisk QM, a za te trzy miesiące naliczana jest opłata za 100 stanowisk według zatwierdzonej stawki licencyjnej i za 50 stanowisk według stawki za licencję niezatwierdzoną.

Licencjonowanie, role i uprawnienia

Licencje są powiązane z rolami użytkowników w systemie. Dostęp użytkowników do funkcji Webex WFO zależy od ich roli i uprawnień skojarzonych z ich rolą. Aby uzyskać więcej informacji o przypisywaniu ról i uprawnień, zobacz Zarządzanie rolami i uprawnieniami .



Każdy aktywny użytkownik Webex WFO jest skojarzony z co najmniej jedną licencją i może mieć jedną lub więcej ról. Każda indywidualna licencja nazywana jest stanowiskiem. Stanowiska licencji są liczone na podstawie liczby aktywnych użytkowników z daną licencjonowaną rolą. Wszyscy klienci muszą mieć określoną liczbę stanowisk i licencji dla każdego aktywnego użytkownika.

Aktywni użytkownicy mogą być licencjonowani i mieć dostęp do Webex WFO. Nieaktywni użytkownicy nie mogą uzyskać licencji ani uzyskać dostępu do Webex WFO. Po przełączeniu aktywnego użytkownika na nieaktywnego jego licencja staje się dostępna i można ją ponownie przypisać innym użytkownikom.

Dostępne są następujące typy licencji:

- Licencje na dane
- Webex WFO Licencje dostępu
- Licencje administracyjne
- Licencje użytkowania
- Licencje usługi Bot Analytics
- Licencje aplikacji Insights

Licencje na dane

Webex WFO Użytkownicy, którzy mają funkcje przechwytywania (głównie agenci centrum kontaktów) są powiązani z licencją danych. Domyślna rola agenta jest automatycznie kojarzona z tym typem licencji. Licencje danych obejmują:

- Nagrywanie zgodności (CR) — użytkownicy mogą nagrywać dźwięk i przeglądać własne kontakty.
- Zarządzanie jakością (QM) — użytkownicy mogą być rejestrowani i oceniani oraz przeglądać własne kontakty i oceny (QM Licencje danych obejmują CR).
- Zarządzanie pracownikami (WFM) — użytkownicy mogą być planowani i mają dostęp do funkcji modyfikacji harmonogramu.

- Analytics Essentials – użytkownicy mogą być analizowani i przeglądać dane analityczne utworzone przez ich kontakty. Kontakty audio użytkowników są transkrybowane i automatycznie podsumowywane za pomocą podsumowania interakcji. Użytkownicy mogą zobaczyć nastroje agentów i klientów oraz rozumowanie AI.
- Analytics Enterprise – obejmuje wszystkie Analytics Essentials, a użytkownicy mają również dostęp do tematów na czasie. Dodatkowo użytkownicy mają analizę trendów, która pozwala śledzić zmiany tonacji podczas interakcji.
    - Przetwarzanie popularnych tematów jest powiązane z zadaniami transkrypcji. Jeśli zadanie transkrypcji zostanie uruchomione na danych historycznych, funkcja Popularne tematy przetworzy to zadanie niezależnie od daty. Użycie jest niezależne od daty danych. Na przykład, jeśli kupiłeś 200 interakcji, możesz ich użyć w dowolnym okresie. Jeśli zadania transkrypcji zostaną ponownie uruchomione, proces ponownego uruchomienia dotyczy tylko brakujących transkrypcji. Oznacza to, że jeśli ponownie uruchomisz zadanie transkrypcji, Popularne tematy dotyczą tylko brakujących transkrypcji.
- Desktop Analytics — użytkownicy mogą monitorować aktywność agentów na pulpicie i wykorzystanie aplikacji. Ta licencja jest dostępna jako dodatek do Cisco Compliance Recording (CR), Quality Management (QM) lub Workforce Management (WFM).
- Monitorowanie — użytkownicy mogą wyświetlać ekrany agentów na żywo. Ta licencja jest dostępna jako dodatek do Cisco Compliance Recording (CR) lub Workforce Management (WFM).
- Zarządzanie danymi — ta licencja nie jest już sprzedawana.

UWAGA: Użytkownicy z licencjami danych mają ograniczony dostęp do funkcji Webex WFO. Są oni ograniczeni do przeglądania własnych danych.

Webex WFO licencje dostępu

Licencja dostępu Webex WFO zapewnia większość uprawnień, które umożliwiają tym rolom dostęp do pełnej aplikacji.

NAJLEPSZE PRAKTYKI# Webex WFO licencje dostępu zapewniają pełny dostęp do biznesowych składników aplikacji. Licencje dostępu są przeznaczone dla użytkowników z podwyższonym poziomem działalności

Funkcje, takie jak liderzy zespołów i administratorzy. Licencje dostępu pozwalają użytkownikom dostrzec kluczowe wnioski z interakcji, harmonogramów i danych analitycznych przechwyconych przez Webex WFO.

Licencja usługi Bot Analytics

Dzięki licencji Bot Analytics użytkownicy mogą monitorować i poprawiać wydajność i jakość swoich konwersacyjnych produktów AI.

Licencje aplikacji Insights

Insights to wiodący produkt analityczny Cisco. Licencje aplikacji Insights zapewniają użytkownikom dostęp do aplikacji Insights. Każda osoba, która musi tworzyć lub wyświetlać zawartość aplikacji Insights, musi mieć licencję aplikacji Insights. Pojedyncza rola wymaga tylko jednej z dwóch licencji aplikacji Insights wymienionych poniżej, ale każda licencja musi być przypisana do co najmniej jednej roli.

- Insights Reader — użytkownicy mogą wyświetlać pulpity nawigacyjne aplikacji Insights, które zostały im utworzone i udostępnione przez osobę z licencją aplikacji Insights Author.
- Autor aplikacji Insights — użytkownicy mogą tworzyć i udostępniać analizy i pulpity nawigacyjne aplikacji Insights.

Typ licencji	Przyznane	Dodatkowe licencje
Czytnik aplikacji Insights	100% bezpłatne licencje Reader*	Skontaktuj się ze swoim kontem Cisco Menedżer
Autor aplikacji Insights	Jedna bezpłatna licencja autora na każde 300 użytkowników**	Skontaktuj się ze swoim Account Managerem Cisco

*Za każdą licencję użytkownika zakupioną w ramach Compliance Recording (CR), Quality Management (QM), Workforce Management (WFM), Analytics lub Webex WFO Bundle otrzymasz równą liczbę w 100% bezpłatnych licencji Reader. Łączna liczba bezpłatnych licencji programu Reader będzie odpowiadać maksymalnej liczbie licencji użytkownika, do których zobowiązałeś się dla tych usług.

** Otrzymasz jedną bezpłatną licencję Author na każde 300 licencji użytkownika zakupionych w ramach funkcji Compliance Recording (CR), Quality Management (QM), Workforce Management (WFM), Analytics lub Webex WFO Bundle. Jedna licencja autora jest zawsze dołączana, a następnie jedna dodatkowa jest dodawana na każde 300 dodatkowych zatwierdzonych licencji. Łączna liczba otrzymanych licencji autorskich będzie odpowiadać liczbie zakupionych licencji użytkowników, które zostały zatwierdzone.

> **PRZYKŁAD** : Jeśli masz 1000 licencji WFM i 500 QM zatwierdzonych licencji, otrzymasz 1000 bezpłatnych licencji Reader i cztery bezpłatne licencje autora. To dlatego, że darmowy Reader Licencje odpowiadają łącznej liczbie zatwierdzonych licencji użytkownika, a na każde 300 zatwierdzonych licencji otrzymujesz jedną bezpłatną licencję autora.

Nadwyżki

Jeśli klient przekroczy maksymalną liczbę zatwierdzonych licencji użytkownika w ramach funkcji Rejestrowanie zgodności (CR), Zarządzanie jakością (QM), Zarządzanie pracownikami (WFM), Analytics lub Pakiet Webex WFO i nie zakupił dodatkowych licencji Insights, zostanie obciążony z dołu opłatą za te dodatkowe licencje Insights.

WAŻNE Korzystanie z licencji aplikacji Insights rozpoczyna się po przypisaniu roli z uprawnieniami aplikacji Insights do konta użytkownika. Aby uniknąć nieoczekiwanych opłat, należy regularnie monitorować wykorzystanie licencji i upewnić się, że
Prawidłową liczbę licencji aplikacji Insights. Jeśli potrzebujesz dodatkowych licencji, skontaktuj się ze swoim menedżerem konta.

Przykłady użytkowników o wielu rolach

Poniżej przedstawiono przykłady licencjonowania dla użytkowników, którzy mają więcej niż jedną rolę.

Przykład 1: Agent QM, który jest również oceniającym

Użytkownik ma rolę ewaluatora skojarzoną z licencją dostępu Webex WFO oraz rolę agenta skojarzoną z licencją na zarządzanie jakością w celu przechwytywania własnych kontaktów. Rola oceniającego ma pewne funkcje agenta i pewne funkcje przełożonego. Ten użytkownik używa dwóch licencji: jednej dla zarządzania jakością i jednej dla dostępu Webex WFO. W tym przypadku liczba stanowisk dostępnych dla licencji na zarządzanie jakością i liczba stanowisk dla licencji dostępu Webex WFO zmniejsza się o jeden. Jeśli ten użytkownik wymaga tylko nagrywania głosu, zamiast licencji na zarządzanie jakością można użyć licencji na nagrywanie rozmów.

Przykład 2: Agent QM, który również ma zaplanowane użycie WFM

Użytkownik ma rolę agenta skojarzoną z licencją na zarządzanie jakością i licencją Workforce Management. Umożliwia to przechwytywanie kontaktów agenta i planowanie godzin pracy agenta. Umożliwia również agentowi przeglądanie własnych kontaktów i ocen lub wprowadzanie zmian w harmonogramach. Ten użytkownik zużywa dwie licencje.

Funkcje dostępne w licencjach QM i Analytics

W poniższej tabeli wymieniono funkcje dostępne w ramach różnych licencji.

Funkcja	Webex WFO Essenti• Als**	Webex WFO Przedsiębiorca Ise**	Compliance Recording - (CR) Panie przewodniczący, panie i panowie!	Zarządzanie jakością (QM)	Analityczne tiki Essentials	Analityczne układy scalone Enterprise	Analytics Enterprise Plus	Bot Analytics	Desktop Analytics	Monitopierścień
Rejestrowanie dźwięk lub	X	X	X	X						

import

dźwięk

z

ACD

Funkcja	Webex WFO Essenti • Als**	Webex WFO Przedsiębiorca Ise**	Compliance Recording - (CR) Panie przewodniczący, panie i panowie!	Zarządzanie jakością (QM)	Analityczne tiki Essentials	Analityczne układy scalone Enterprise	Analytics Enterprise Plus	Bot Analytics	Desktop Analytics	Monitopierścień
Importuj interakcje Dodatki z cyfrowy Kanały	X	X	X	X	X	X	X			
Ekran Rekord g	X	X		X						
Evaluati • Dodatki	X	X		X						
Reporti ng in Spostrzeżenia	X	X	X	X	X	X	X		X	
Mieszkać ekran monitory Ng	X	X		X						X
Desktop monitory Ng	X	X	X	X					X	X
z kontakte m z książki telefonicz nej	X	X		X						

Kolejka			
Automatyczna Ted pauza	X	X	X

Funkcja	Webex WFO Essenti• Als**	Webex WFO Przedsiębiorca Ise**	Compliance Recording - (CR) Panie przewodniczący, panie i panowie!	Zarządzanie jakością (QM)	Analityczne tiki Essentials	Analityczne układy scalone Enterprise	Analytics Enterprise Plus	Bot Analytics	Desktop Analytics	Monitopierścień
i wznawiać z Rekord g										
Utwórz i edytuj zwyczaj Metadata asocjaja ed z Kontakty	X	X		X						
Utwórz i edytuj Ewaluacja na Formularzy	X	X		X						
Widok standardowe Ewaluacja Dodatki	X	X		X						
Utwórz i	X	X		X						

widok

po
zakończe
niu
połączeni
a

Badania

Funkcja	Webex WFO Essenti• Als**	Webex WFO Przedsiębiorca Ise**	Compliance Recording - (CR) Panie przewodniczący, panie i panowie!	Zarządzanie jakością (QM)	Analityczne tiki Essentials	Analityczne układy scalone Enterprise	Analytics Enterprise Plus	Bot Analytics	Desktop Analytics	Monitopierścień
Eksportuj Kontakty	X	X	X	X						
QM Widoki	X	X	X	X						
QM workflo Ws	X	X	X	X						
z kontakte m z książki telefonicz nej Oznaczan ie	X	X	X	X						
Agent Badacz	X	X			X	X	X		X	
Transcri ption	X	X			X	X	X			
Interacti na Podsumo wanie y	X	X			X	X	X			
Desktop aktywnoś ć Śledzenia i	X	X			X	X	X		X	

analitycz ny s							
Zastosow anie jon	X	X		X	X	X	X

Funkcja	Webex WFO Essenti• Als**	Webex WFO Przedsię biorca Ise**	Compli ance Record ing - (CR) Panie przewo dniczą cy, panie i panowi e!	Zarząd zanie jakości ą (QM)	Anality czne tiki Essen tials	Anality czne układy scalone Enter prise	Analyt ics Enter prise Plus	Bot Anal ytics	Deskt op Anal ytics	Monito pierścień
zwyczaj										
Menedż er pulpitu	X	X			X	X	X		X	
Bot Analytic s							X	X		
Trendin g Tematy		X				X	X			
Tagi AI							X			

- ** Webex WFO Essentials i Webex WFO Enterprise to pakiety. Webex WFO Essentials łączy QM, WFM, WFM z Real-time Data Analytics i Analytics Essentials. Webex WFO Enterprise łączy QM, WFM, WFM z Real-time Data Analytics, Vacation Planner Pro i Analytics Enterprise.

Tematy pokrewne

- Zarządzanie rolami i uprawnieniami — tworzenie ról i ustawianie uprawnień dostępu do Webex WFO

Tworzenie użytkownika API

Jeśli planujesz używać interfejsów API Webex WFO do integracji innych firm, Cisco zaleca utworzenie konta użytkownika API. Użytkownik API jest konfigurowany tak samo jak administrator systemu, ale celem tego użytkownika jest umożliwienie aplikacjom innych firm uwierzytelniania za pomocą Webex WFO.

UWAGA Aby utworzyć tego użytkownika, użytkownik musi mieć domyślną rolę

administratora systemu lub rolę z równoważnymi uprawnieniami. Ta rola zużywa jedną licencję administratora systemu.

Aby uzyskać więcej informacji na temat autoryzowania i uwierzytelniania użytkownika za pomocą Webex WFO, zobacz Authorize API w API Reference Guide.

Jeśli napotkasz jakiekolwiek problemy, skontaktuj się z pomocą techniczną w celu uzyskania pomocy.

Tworzenie konta użytkownika API

1. Uruchom Webex WFO i zaloguj się jako administrator systemu.

   UWAGA Jeśli logujesz się do produktu po raz pierwszy, utwórz dodatkowe konto administracyjne.

2. Przejdź do sekcji Zarządzanie aplikacjami > Globalna konfiguracja użytkowników > > użytkowników.
3. Wybierz opcję Utwórz **nowego użytkownika** i wypełnij następujące pola w sekcji Informacje o użytkowniku.
   - **Imię** i **nazwisko** — wprowadź imię i nazwisko, które identyfikują cel użytkownika. Na przykład wprowadź **API** jako imię **, a użytkownik** jako nazwisko.
   - **Nazwa** użytkownika — wprowadź prawidłowy adres e-mail. Jest to nazwa użytkownika Webex WFO, która będzie używana do logowania.
4. W polu Hasło **wprowadź hasło, które spełnia wymagania** dotyczące złożoności haseł dzierżawy.
5. **W polu Role** przypisz użytkownika do domyślnej roli administratora systemu.
6. W polu Zespół **ustaw wartość Domyślna drużyna** . Możesz ustawić tę wartość na alternatywny zespół, który wolisz.
7. Wybierz skojarzone grupy i zespoły, których zakres powinien dotyczyć tego konta. Jako grupę można wybrać poszczególne zespoły, nazwę grupy lub nazwę dzierżawy. Wybranie nazwy dzierżawy spowoduje wyróżnienie wszystkich zespołów w tej grupie.

11. W polu WFM Widoki przypisz **EnterpriseView** jako widok główny. Dzięki temu użytkownik może zobaczyć wszystkich użytkowników.
12. Kliknij Zapisz w prawym górnym rogu interfejsu użytkownika.

Tematy pokrewne

Zobacz przewodnik Webex WFO API referencyjny.

Importowanie i eksportowanie użytkowników

Na stronie Użytkownicy wybierz **pozycję Importuj i eksportuj** , aby zaimportować nowych lub edytowanych użytkowników lub wyeksportować istniejących. Dane importu i eksportu są w formacie CSV.

NUTA

Format daty w plikach CSV może zostać zmieniony przez aplikację arkusza kalkulacyjnego, taką jak Microsoft Excel, na format ustawiony w aplikacji jako domyślny. Należy pamiętać o tej możliwości i upewnić się, że kolumny dat są skonfigurowane tak, aby format daty był poprawny. Obsługiwane formaty dat:

- DD/MM/RRRR
- MM/DD/RRRR
- RRRR-MM-DD
- RRRR/MM/DD

Po skonfigurowaniu sposobu mapowania pól pliku importu na pola Webex WFO można zapisać to mapowanie do ponownego użycia.

Wymagania wstępne

- Masz uprawnienie Administrowanie organizacją. Struktura.
- Aby importować użytkowników, musisz mieć uprawnienie Przypisywanie ról użytkowników.
- Jeśli plik importu zawiera jakiekolwiek wartości w kolumnie Widoki, użytkownik musi mieć uprawnienie Edycja widoków WFM.

Lokalizacja strony

Zarządzanie aplikacjami > Globalna konfiguracja użytkowników > > użytkowników

Procedury

Eksportowanie danych użytkownika

- Kliknij przycisk **Eksportuj**. Webex WFO pobiera plik na komputer. Domyślnie plik nosi nazwę **people.CSV**.

Importowanie danych użytkownika

1. Kliknij przycisk **Wybierz plik**, przejdź do pliku CSV zawierającego importowane dane, a następnie kliknij przycisk **Otwórz** , aby wyświetlić nagłówki kolumn plików. Zobacz CSV format pliku, aby uzyskać szczegółowe informacje na temat wymagań dotyczących pliku CSV.
2. Zamapuj wymagane pola importu Webex WFO na odpowiednie pole w pliku CSV, a następnie skonfiguruj typ danych tego pola.

3. Kliknij przycisk **Importuj**.

> **UWAGA** Dane istniejących użytkowników są aktualizowane przy użyciu wartości w każdej kolumnie. Jeśli kolumna pozostanie pusta lub zostanie usunięta z pliku importu, wszystkie istniejące dane w tej kolumnie zostaną usunięte
> W Webex WFO.

Zapisywanie schematu mapowania do ponownego użycia

1. Kliknij przycisk **Wybierz plik**, przejdź do pliku CSV, a następnie kliknij przycisk **Otwórz** , aby wyświetlić nagłówki kolumn plików.
2. Zamapuj wymagane pola importu Webex WFO na odpowiednie pole w pliku CSV, a następnie skonfiguruj typ danych tego pola.
3. Wprowadź nazwę mapowania w polu Nazwa **mapowania** .
4. Kliknij przycisk **Zapisz**. Ten schemat mapowania będzie następnie dostępny do ponownego użycia w przyszłym imporcie.

Format pliku CSV

Plik CSV może zawierać kolumny dla następujących danych w dowolnej kolejności. Kolumny E-mail, Imię i Nazwisko są wymagane. Wszystkie inne są opcjonalne. Kolumny są wymienione w tej tabeli w kolejności alfabetycznej.

W kolumnach pliku CSV mogą być używane nazwy wymienione w tej tabeli lub nazwy wybrane przez użytkownika. Na przykład: **Adres e-mail** może być **adresem** e-mail. Wymienione tutaj nazwy kolumn są używane w bazie danych Webex WFO. Jeśli używasz różnych nazw kolumn, musisz zmapować każdą nazwę niestandardową na odpowiednią nazwę Webex WFO.

> **WAŻNE:** adresy e-mail użytkownika muszą być poprawne i skonfigurowane na SMTP klienta przed dodaniem nowego użytkownika do Webex WFO lub aktualizacją adresu e-mail istniejącego użytkownika w Webex WFO.
> W przeciwnym razie Webex WFO nie będzie mógł wysyłać wiadomości e-mail na adres e-mail użytkownika. Ten komunikat dotyczy tylko organizacji, które skonfigurowały użytkowników do otrzymywania aktywacyjnych i powitalnych wiadomości e-mail w celu ustawienia haseł.

Nagłówek kolumny	Opis
identyfikator ACD	Identyfikator użytkownika w ACD.
ACD Identyfikator serwera	Identyfikator ACD będący źródłem danych użytkownika.
Aktywowany	Data aktywacji użytkownika.

Nagłówek kolumny	Opis
Data zakończenia firmy	Data opuszczenia firmy przez użytkownika.
Data założenia firmy	Data rozpoczęcia pracy użytkownika w
firmie. Dezaktywowany	Data dezaktywacji użytkownika. Aby aktywować dezaktywowanego użytkownika podczas importowania użytkowników, ustaw tę datę na **12/31/2999**.
Data rozpoczęcia działu	Data rozpoczęcia pracy użytkownika z działem.
Wyświetl strefę czasową	Strefa czasowa wyświetlania użytkownika. Aby uzyskać listę prawidłowych nazw używanych podczas importowania użytkowników, zobacz Nazwy stref czasowych.
E-mail	(wymagane) Adres e-mail użytkownika.
Identyfikator pracownika	Identyfikator pracownika użytkownika.
Włącz planowanie	Wskazuje, czy użytkownik może być
zaplanowany. Prawda/fałsz. Imię	(wymagane) Imię użytkownika.
Pełny zakres zespoły i	Po ustawieniu wartości PRAWDA użytkownik ma zakres obejmujący wszystkie grupy, Użytkowników. Po ustawieniu wartości FAŁSZ zakres użytkownika jest zgodny ze skonfigurowaniem w polach Zespoły zakresu i Grupy
	zakresów.
Nazwisko	(wymagane) Nazwisko użytkownika.
Ustawienia regionalne	Język używany przez użytkownika.
Logowanie	Identyfikator logowania użytkownika.
Widok główny	Widok główny użytkownika w WFM.
Max Staffing Group	Maksymalna grupa obsady, do której użytkownik jest
przypisany. Grupa członkowska	Grupa, do której należy użytkownik.

Nagłówek kolumny	Opis
QM Widoki	Widoki przypisane do użytkownika w QM.
Ranga	Ranga użytkownika w centrum kontaktu.
Role	Role przypisane do użytkownika. Wiele ról jest oddzielonych średnikiem.
Zaplanuj profil wydania	Profil wydania harmonogramu przypisany do tego użytkownika.
Strefa czasowa planowania	Strefa czasowa używana do planowania agenta.
Grupy zakresu	Grupy w zakresie użytkownika. Wiele grup jest rozdzielonych średnikami.
Zespoły ds. zakresów	Zespoły w zasięgu użytkownika. Wiele zespołów jest oddzielonych przez Średnikami.
Mapowanie umiejętności	Mapowania umiejętności przypisane do tego użytkownika.
Zespół	Zespół przypisany do użytkownika.
Identyfikator użytkownika	Identyfikator użytkownika w Webex WFO. Numer identyfikacyjny można zidentyfikować, eksportując dane użytkownika i wyświetlając je w wynikowym pliku CSV. Jeśli użytkownik jest nowym użytkownikiem, identyfikator użytkownika musi być ustawiony na 0 (zero), w przeciwnym razie import nie powiedzie się.
Widok	Widoki, które użytkownik ma przypisany w WFM.
Profil warunków pracy	Profil warunków pracy przypisany do tego użytkownika.

Nazwy stref czasowych

Poniżej znajduje się lista dopuszczalnych nazw stref czasowych, które można wprowadzić w pliku CSV importu/eksportu użytkowników.

AKT	AET	Afryka/Abidżan
Afryka/Akra	Afryka/Addis_Ababa	Afryka/Algier

Afryka/Asmara	Afryka/Asmera	Afryka/Bamako
Afryka/Bangi	Afryka/Bandżul	Afryka/Bissau
Afryka/Blantyre	Afryka/Brazzaville	Afryka/Bużumbura
Afryka/Kair	Afryka/Casablanca	Afryka/Ceuta
Afryka/Konakry	Afryka/Dakar	Afryka/Dar_es_Salaam
Afryka/Dżibuti	Afryka/Duala	Afryka/El_Aaiun
Afryka/Freetown	Afryka/Gaborone	Afryka/Harare
Afryka/Johannesburg	Afryka/Dżuba	Afryka/Kampala
Afryka/Chartum	Afryka/Kigali	Afryka/Kinszasa
Afryka/Lagos	Afryka/Libreville	Afryka/Lome
Afryka/Luanda	Afryka/Lubumbashi	Afryka/Lusaka
Afryka/Malabo	Afryka/Maputo	Afryka/Maseru
Afryka/Mbabane	Afryka/Mogadiszu	Afryka/Monrovia
Afryka/Nairobi	Afryka/Ndżamena	Afryka/Niamey
Afryka/Nawakszut	Afryka/Wagadugu	Afryka/Porto-Novo
Afryka/Sao_Tome	Afryka/Timbuktu	Afryka/Trypolis
Afryka/Tunis	Afryka/Windhuk	AGT
Ameryka/Adak	Ameryka/Anchorage	Ameryka/Anguilla
Ameryka/Antigua	Ameryka/Araguaina	Ameryka/Argentyna/Buenos_Aires
Ameryka/Argentyna/Catamarca	Ameryka/Argentyna/ComodRivadavi a	Ameryka/Argentyna/Kordoba
Ameryka/Argentyna/Jujuy	Ameryka/Argentyna/La_Rioja	Ameryka/Argentyna/Mendoza
Ameryka/Argentyna/Rio_Gallegos	Ameryka/Argentyna/Salta	Ameryka/Argentyna/San_Juan

Ameryka/Argentyna/San_Luis	Ameryka/Argentyna/Tucuman	Ameryka/Argentyna/Ushuaia
Ameryka/Aruba	Ameryka/Asuncion	Ameryka/Atikokan
Ameryka/Atka	Ameryka/Bahia	Ameryka/Bahia_Banderas
Ameryka/Barbados	Ameryka/Belem	Ameryka/Belize
Ameryka/Blanc-Sablon	Ameryka/Boa_Vista	Ameryka/Bogota
Ameryka/Boise	Ameryka/Buenos_Aires	Ameryka/Cambridge_Bay
Ameryka/Campo_Grande	Ameryka/Cancun	Ameryka/Caracas
Ameryka/Catamarca	Ameryka/Kajenna	Ameryka/Kajmany
Ameryka/Chicago	Ameryka/Chihuahua	Ameryka/Coral_Harbour
Ameryka/Kordoba	Ameryka/Costa_Rica	Ameryka/Creston
Ameryka/Cuiaba	Ameryka/Curaçao	Ameryka/Danmarkshavn
Ameryka/Dawson	Ameryka/Dawson_Creek	Ameryka/Denver
Ameryka/Detroit	Ameryka/Dominika	Ameryka/Edmonton
Ameryka/Eirunepe	Ameryka/El_Salvador	Ameryka/Ensenada
Ameryka/Fort_Wayne	Ameryka/Fortaleza	Ameryka/Glace_Bay
Ameryka/Godthab	Ameryka/Godthab	Ameryka/Goose_Bay
Ameryka/Grand_Turk	Ameryka/Grenada	Ameryka/Gwadelupa
Ameryka/Gwatemala	Ameryka/Guayaquil	Ameryka/Gujana
Ameryka/Halifax	Ameryka/Hawana	Ameryka/Hermosillo
Ameryka/Indiana/Indianapolis	Ameryka/Indiana/Knox	Ameryka/Indiana/Marengo
Ameryka/Indiana/Petersburg	Ameryka/Indiana/Tell_City	Ameryka/Indiana/Vevay
Ameryka/Indiana/Vincennes	Ameryka/Indiana/Winamac	Ameryka/Indianapolis
Ameryka/Inuvik	Ameryka/Iqaluit	Ameryka/Jamajka
Ameryka/Jujuy	Ameryka/Juneau	Ameryka/Kentucky/Louisville

Ameryka/Kentucky/Monticello	Ameryka/Knox_IN	Ameryka/Kralendijk
Ameryka/La_Paz	Ameryka/	Ameryka/Los_Angeles
Ameryka/Louisville	Ameryka/Lower_Princes	Ameryka/Maceio
Ameryka/Managua	Ameryka/Manaus	Ameryka/Marigot
Ameryka/Martynika	Ameryka/Matamoros	Ameryka/Mazatlan
Ameryka/Mendoza	Ameryka/Menominee	Ameryka/Merida
Ameryka/Metlakatla	Ameryka/Mexico_City	Ameryka/Miquelon
Ameryka/Moncton	Ameryka/Monterrey	Ameryka/Montevideo
Ameryka/Montreal	Ameryka/Montserrat	Ameryka/Nassau
Ameryka/New_York	Ameryka/Nipigon	Ameryka/Nome
Ameryka/Noronha	Ameryka/North_Dakota/Beulah	Ameryka/North_ Dakota/Centrum
Ameryka/North_Dakota/New_ Salem	Ameryka/Ojinaga	Ameryka/Panama
Ameryka/Pangnirtung	Ameryka/Paramaribo	Ameryka/Phoenix
Ameryka/Port-au-Prince	Ameryka/Port_of_Spain	Ameryka/Porto_Acre
Ameryka/Porto_Velho	Ameryka/Puerto_Rico	Ameryka/Rainy_River
Ameryka/Rankin_Inlet	Ameryka/Recife	Ameryka/Regina
Ameryka/Rezolutny	Ameryka/Rio_Branco	Ameryka/Rosario
Ameryka/Santa_Isabel	Ameryka/Santarem	Ameryka/Santiago
Ameryka/Santo_Domingo	Ameryka/Sao_Paulo	Ameryka/Scoresbysund
Ameryka/Shiprock	Ameryka/Sitka	Ameryka/St_Barthelem y
Ameryka/St_Johns	Ameryka/St_Kitts	Ameryka/St_Lucia
Ameryka/St_Thomas	Ameryka/St_Vincent	Ameryka/Swift_Current
Ameryka/Tegucigalpa	Ameryka/Thule	Ameryka/Thunder_Bay

Ameryka/Tijuana	Ameryka/Toronto	Ameryka/Tortola
Ameryka/Vancouver	Ameryka/Virgin	Ameryka/Whitehorse
Ameryka/Winnipeg	Ameryka/Yakutat	Ameryka/Yellowknife
Antarktyda/Casey	Antarktyda/Davis	Antarktyda/DumontDUrville
Antarktyda/Macquarie	Antarktyda/Mawson	Antarktyda/McMurdo
Antarktyda/Palmer	Antarktyda/Rothera	Antarktyda/South_Pole
Antarktyda/Syowa	Antarktyda/Wostok	Arktyka/Longyearbyen
SZTUKA	Azja/Aden	Azja/Ałmaty
Azja/Amman	Azja/Anadyr	Azja/Aktau
Azja/Aktobe	Azja/Aszchabad	Azja/Aszchabad
Azja/Bagdad	Azja/Bahrajn	Azja/Baku
Azja/Bangkok	Azja/Bejrut	Azja/Biszkek
Azja/Brunei	Azja/Kalkuta	Azja/Choibalsan
Azja/Chongqing	Azja/Chungking	Azja/Chungking
Azja/Kolombo	Azja/Dacca	Azja/Damaszek
Azja/Dhaka	Azja/Dili	Azja/Dubaj
Azja/Duszanbe	Azja/Gaza	Azja/Harbin
Azja/Hebron	Azja/Ho_Chi_Minh	Azja/Hong_Kong
Azja/Hovd	Azja/Irkuck	Azja/Stambuł
Azja/Dżakarta	Azja/Jayapura	Azja/Jerozolima
Azja/Kabul	Azja/Kamczatka	Azja/Karaczi
Azja/Kaszgar	Azja/Katmandu	Azja/Katmandu
Azja/Kalkuta	Azja/Krasnojarsk	Azja/Kuala_Lumpur
Azja/Kuching	Azja/Kuwejt	Azja/Makau

Azja/Makau	Azja/Magadan	Azja/Makasar
Azja/Manila	Azja/Maskat	Azja/Nikozja
Azja/Nowokuźnieck	Azja/Nowosybirsk	Azja/Omsk
Azja/Usta	Azja/Phnom_Penh	Azja/Pontianak
Azja/Pjongjang	Azja/Katar	Azja/Qyzylorda
Azja/Qyzylorda	Azja/Rangun	Azja/Rijad
Azja/Rijad87	Azja/Rijad88	Azja/Rijad89
Azja/Sajgon	Azja/Sachalin	Azja/Samarkanda
Azja/Seul	Azja/Szanghaj	Azja/Singapur
Azja/Tajpej	Azja/Taszkent	Azja/Tbilisi
Azja/Teheran	Azja/Tel_Aviv	Azja/Thimbu
Azja/Thimphu	Azja/Tokio	Azja/Ujung_Pandang
Azja/Ułan Bator	Azja/Ulan_Bator	Azja/Urumczi
Azja/Wientian	Azja/Władywostok	Azja/Jakuck
Azja/Jekaterynburg	Azja/Erywań	AST
Atlantyk/Azory	Atlantyk/Bermudy	Atlantyk/Wyspy Kanaryjskie
Atlantyk/Cape_Verde	Atlantyk/Wyspy Owcze	Atlantyk/Wyspy Owcze
Atlantyk/Jan_Mayen	Atlantyk/Madera	Atlantyk/Reykjavík
Atlantyk/South_Georgia	Atlantyk/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/Północ	Australia/Lord_Howe
Australia/Melbourne	Australia/Queensland	Australia/NSW

Australia/Perth	Australia/Tasmania	Australia/Południe
Australia/Sydney	Australia/Yancowinna	Australia/Wiktoria
Australia/Zachód	Brazylia/DeNoronha	ZAKŁAD
Brazylia/Akr	BST	Brazylia/Wschód
Brazylia/Zachód	Kanada/Wschodnia-Saskatchewan	Kanada/Atlantyk
Kanada/Środkowa	Kanada/Nowa Fundlandia	Kanada/Wschodni a
Kanada/góry	Kanada/Jukon	Kanada/Pacyfik
Kanada/Saskatchewan	Chile/kontynent	KOT
CET	CST	Chile/Wyspa Wielkanocna
CNT	Kuba	CST6CDT
CTT	EET	JEŚĆ
Itd	EST	Egipt
Irlandii	Etc/GMT+0	EST5EDT
Etc/GMT	Itd./GMT+11	Itd./GMT+1
Itd./GMT+10	Itd./GMT+3	Itd./GMT+12
Itd./GMT+2	Itd./GMT+6	Itd./GMT+4
Itd./GMT+5	Itd./GMT+9	Itd./GMT+7
Itd./GMT+8	Etc/GMT-10	Etc/GMT-0
Etc/GMT-1	Etc/GMT-13	Etc/GMT-11
Etc/GMT-12	Etc/GMT-3	Etc/GMT-14
Etc/GMT-2	Etc/GMT-6	Etc/GMT-4
Etc/GMT-5	Etc/GMT-9	Etc/GMT-7
Etc/GMT-8	Etc/UCT	Etc/GMT0
Etc/Greenwich	Etc/Zulu	Etc/Universal

Etc/UTC	Europa/Ateny	Europa/Amsterdam
Europa/Andora	Europa/Berlin	Europa/Belfast
Europa/Belgrad	Europa/Bukareszt	Europa/Bratysława
Europa/Bruksela	Europa/Kopenhaga	Europa/Budapeszt
Europa/Kiszyniów	Europa/Guernsey	Europa/Dublin
Europa/Gibraltar	Europa/Stambuł	Europa/Helsinki
Europa/Isle_of_Man	Europa/Kijów	Europa/Jersey
Europa/Kaliningrad	Europa/Londyn	Europa/Lizbona
Europa/Lublana	Europa/Malta	Europa/Luksemburg
Europa/Madryt	Europa/Monako	Europa/Maarianhamina
Europa/Mińsk	Europa/Oslo	Europa/Moskwa
Europa/Nikozja	Europa/Praga	Europa/Paryż
Europa/Podgorica	Europa/Samara	Europa/Ryga
Europa/Rzym	Europa/Symferopol	Europa/San_Marino
Europa/Sarajewo	Europa/Sztokholm	Europa/Skopje
Europa/Sofia	Europa/Tyraspol	Europa/Tallinn
Europa/Tirane	Europa/Watykan	Europa/Użhorod
Europa/Vaduz	Europa/Wołgograd	Europa/Wiedeń
Europa/Wilno	Europa/Zaporoże	Europa/Warszawa
Europa/Zagrzeb	GB-Eire	Europa/Zurych
GB	Greenwich	GMT
GMT0	Islandia	Hongkong
HST	Indyjski/Czagos	IET
Indyjska/Antananarywa	Indyjska/Komory	Indyjskie/Boże Narodzenie

Indyjska/Kokosowa	Indyjskie/Malediwy	Indianin/Kerguelen
Indyjska/Mahé	Indyjskie/Reunion	Indyjski/Mauritius
Indyjskie/Majotta	IST	Iran
Izrael	JST	Jamajka
Japonia	SPEŁNIONE	Kwajalein
Libia	Meksyk/Informacje ogólne	Meksyk/BajaNorte
Meksyk/BajaSur	Bliski Wschód/Rijad89	Bliski Wschód/Rijad87
Bliski Wschód/Rijad88	MST7MDT	MIT
MST	NST	Nawaho
SIEĆ	Pacyfik/Apia	NZ
NZ-CHAT	Pacyfik/Chuuk	Pacyfik/Auckland
Pacyfik/Chatham	Pacyfik/Enderbury	Pacyfik/Wielkanoc
Pacyfik/Efate	Pacyfik/Funafuti	Pacyfik/Fakaofo
Pacyfik/Fidżi	Pacyfik/Guadalcanal	Pacyfik/Galapagos
Pacyfik/Gambier	Pacyfik/Johnston	Pacyfik/Guam
Pacyfik/Honolulu	Pacyfik/Kwajalein	Pacyfik/Kiritimati
Pacyfik/Kosrae	Pacyfik/Midway	Pacyfik/Majuro
Pacyfik/Markizy	Pacyfik/Norfolk	Pacyfik/Nauru
Pacyfik/Niue	Pacyfik/Palau	Pacyfik/Numea
Pacyfik/Pago_Pago	Pacyfik/Ponape	Pacyfik/Pitcairn
Pacyfik/Pohnpei	Pacyfik/Saipan	Pacyfik/Port_Moresby
Pacyfik/Rarotonga	Pacyfik/Tarawa	Pacyfik/Samoa
Pacyfik/Tahiti	Pacyfik/Wake	Pacyfik/Tongatapu
Pacyfik/Truk	PLT	Pacyfik/Wallis

Pacific/Ya	Portugal	PNT
p Poland	ia PST	ChR
PRT	Singapur	L
ROK	SystemV/AST4ADT	PST8PDT
		SST
SystemV/AST4	SystemV/EST5	SystemV/CST6
SystemV/CST6CDT	SystemV/MST7	SystemV/EST5EDT
SystemV/HST10	SystemV/PST8PDT	SystemV/MST7MDT
SystemV/PST8	Turcja	SystemV/YST9
SystemV/YST9YDT	USA/Alaska	UCT
Uniwersalny	Stany Zjednoczone/Środkowe	USA/Aleuty
Stany Zjednoczone/Arizona	USA/Hawaje	Stany Zjednoczone/Wschod nia Indiana
USA/Wschodnie	USA/Góry	USA/Indiana-Starke
USA/Michigan	USA/Samoa	Stany Zjednoczone/Pacyfik
USA/Pacyfik-Nowy	W-SU	UTC
VST		MOKRY
Zulu		

Zarządzanie wieloma użytkownikami

Użyj opcji "Zarządzaj wieloma użytkownikami", aby zmienić stan aktywacji i przypisać role wielu użytkownikom jednocześnie.

Zarządzanie stanem aktywacji wielu użytkowników

1. W polu Akcja wybierz **opcję Zarządzaj stanem aktywacji**.
2. Przenieś użytkowników między panelami Nieaktywny i Aktywny, aby zmienić ich stan aktywacji.
3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Przypisywanie ról wielu użytkownikom

UWAGA Aby przypisać role wielu użytkownikom, trzeba mieć uprawnienie Przypisywanie ról użytkowników.

1. W polu Akcja wybierz **pozycję Przypisz role**.
2. W polu Przypisz role wybierz rolę, którą chcesz przypisać użytkownikom.
3. Przenieś użytkowników z okienka Dostępne do okienka Przypisane, aby przypisać im wybraną rolę.
4. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Zarządzanie profilami użytkowników

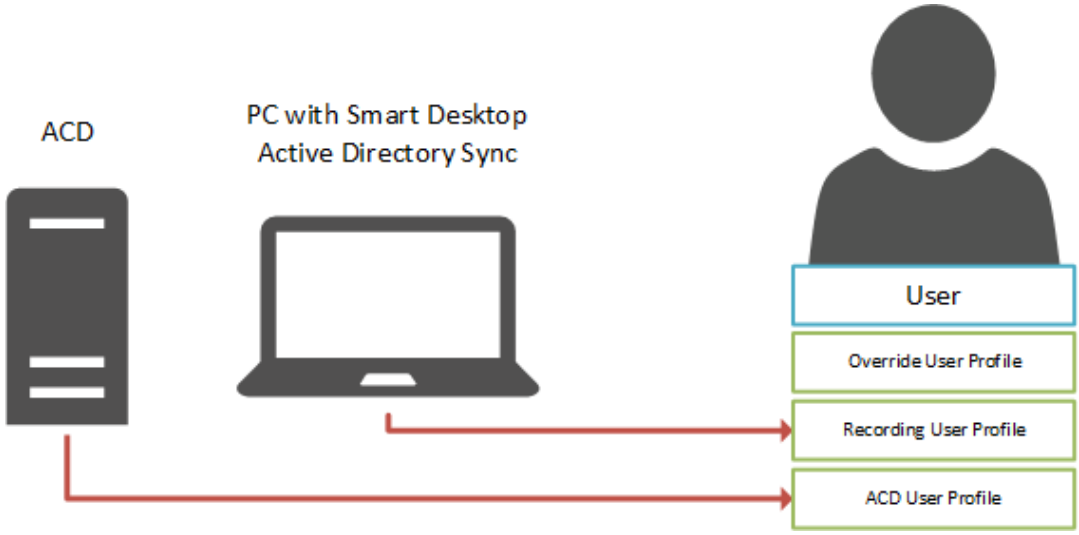
Profile użytkowników zawierają kilka pól (w tym imię, nazwisko i identyfikator zewnętrzny), które podsumowują tożsamość użytkownika w źródłach zewnętrznych, takich jak ACD, komputer z pulpitem Smart Desktop lub Active Directory. Gdy użytkownik Webex WFO jest dodawany ze źródła zewnętrznego, Webex WFO wybiera wartości z tych pól i przekazuje tę tożsamość nowemu użytkownikowi Webex WFO.

Istnieją trzy kategorie profili użytkowników:

- ACD profili użytkowników
- Nagrywanie profili użytkowników
- Zastępowanie profili użytkowników

Pojedynczy użytkownik Webex WFO może mieć wszystkie trzy profile użytkownika jednocześnie. Jednak użytkownik nie może mieć więcej niż jednego profilu użytkownika ACD, nawet jeśli jest scalany z innym użytkownikiem, który ma profil użytkownika ACD (patrz Scalanie użytkowników).

Profile użytkowników mają "pierwszeństwo". Ich znaczenie jest uszeregowane w tabeli Profil użytkownika od najwyższego (góra) do najniższego (dół). Jeśli użytkownik ma więcej niż jeden profil użytkownika, a te profile zawierają sprzeczne wartości w tym samym polu, to pierwszeństwo określa, które wartości Webex WFO wybierze w celu zidentyfikowania tego użytkownika w Webex WFO (zobacz przykład profili użytkowników).



ACD profili użytkowników

Użytkownicy dodawani przez synchronizację z ACD mają profile użytkowników ACD. Profil użytkownika ACD podsumowuje tożsamość użytkownika w ACD i przekazuje tę tożsamość powiązanemu użytkownikowi Webex WFO.

Po wprowadzeniu zmian w polu ACD wartości w profilu użytkownika ACD skojarzonego użytkownika Webex WFO są aktualizowane przy następnej synchronizacji. Zmiany te są również przenoszone na użytkownika Webex WFO, chyba że użytkownik Webex WFO ma inny profil użytkownika (Nagrywanie lub Zastąp), który ma wyższy priorytet i zawiera sprzeczne wartości w jednym lub kilku polach.

Webex WFO tworzy osobny profil użytkownika ACD dla każdego ACD, z którego importuje użytkowników. Rozróżnia wiele profili użytkowników ACD, dołączając nazwę ACD (wprowadzoną na stronie Konfiguracja ACD) do źródła profilu użytkownika.

PRZYKŁAD

Webex WFO importuje użytkowników z Amazon Connect ACD o nazwie "Amazon" i Cisco Webex Contact Center ACD o nazwie "Cisco". Powoduje to, że dwa profile użytkowników mają następujące źródła:

- ACD - Cisco
- ACD - Amazon

Profil użytkownika ACD może mieć wyższy lub niższy priorytet niż inny profil użytkownika ACD lub profil użytkownika nagrywający. Pierwszeństwo to można zmienić w tabeli Pierwszeństwo profilu użytkownika na stronie Ustawienia globalne (patrz Konfigurowanie ustawień globalnych). ACD profile użytkowników nie mogą mieć wyższego priorytetu niż zastąp profile użytkowników.

Nagrywanie profili użytkowników

Profil użytkownika Nagrywanie podsumowuje tożsamość użytkownika w Active Directory i przekazuje tę tożsamość powiązanemu użytkownikowi Webex WFO.

Nagrywanie profili użytkowników jest dodawane w następujących sytuacjach:

- Nowy użytkownik jest dodawany przez zalogowanie się do komputera za pomocą funkcji Smart Desktop
- Istniejący użytkownik jest synchronizowany z hasztagiem Active Directory
- Nowy lub istniejący użytkownik otrzymuje login systemu Windows

Profil użytkownika Nagrywanie może mieć wyższy lub niższy priorytet niż profil użytkownika ACD. Pierwszeństwo to można zmienić w tabeli Pierwszeństwo profilu użytkownika na stronie Ustawienia globalne (patrz Konfigurowanie ustawień globalnych). Nagrywanie profili użytkowników nie może mieć wyższego priorytetu niż zastępowanie profili użytkowników.

Zastępowanie profili użytkowników

Zastąp profil użytkownika zachowuje wszelkie zmiany wprowadzone użytkownikom, których tożsamości zostały utworzone z ACD lub Rejestrowanie profili użytkowników, zapewniając, że wartości wprowadzone w polu Webex WFO zastąpią (lub "zastąpią") wartości zaimportowane z ACD, PC with Smart Desktop lub Active Directory.

Użytkownik ma zastępujący profil użytkownika po wystąpieniu którejkolwiek z następujących sytuacji:

- Użytkownik ma już profil użytkownika Nagranie lub ACD i edytujesz jedną z wartości pochodzących z jednego z tych profilów.

  > **UWAGA** Nie można edytować imienia ani nazwiska użytkownika, który jest synchronizowany z ACD. Jeśli ACD synchronizuje relacje między użytkownikami i zespołami, nie można również edytować zespołu.

- Użytkownik utworzony ręcznie w polu Webex WFO jest scalany z użytkownikiem z profilem użytkownika z nagraniem lub profilem użytkownika ACD.

  > **UWAGA#** Webex WFO usuwa wszystkie istniejące nadrzędne profile użytkownika zarówno z użytkownika głównego, jak i użytkownika pomocniczego przed ich scaleniem. Aby uzyskać więcej informacji o scalaniu użytkowników, zobacz
  >
  > zobacz Scalanie użytkowników .

- Istniejącego użytkownika można zaktualizować poprzez jego importowanie.

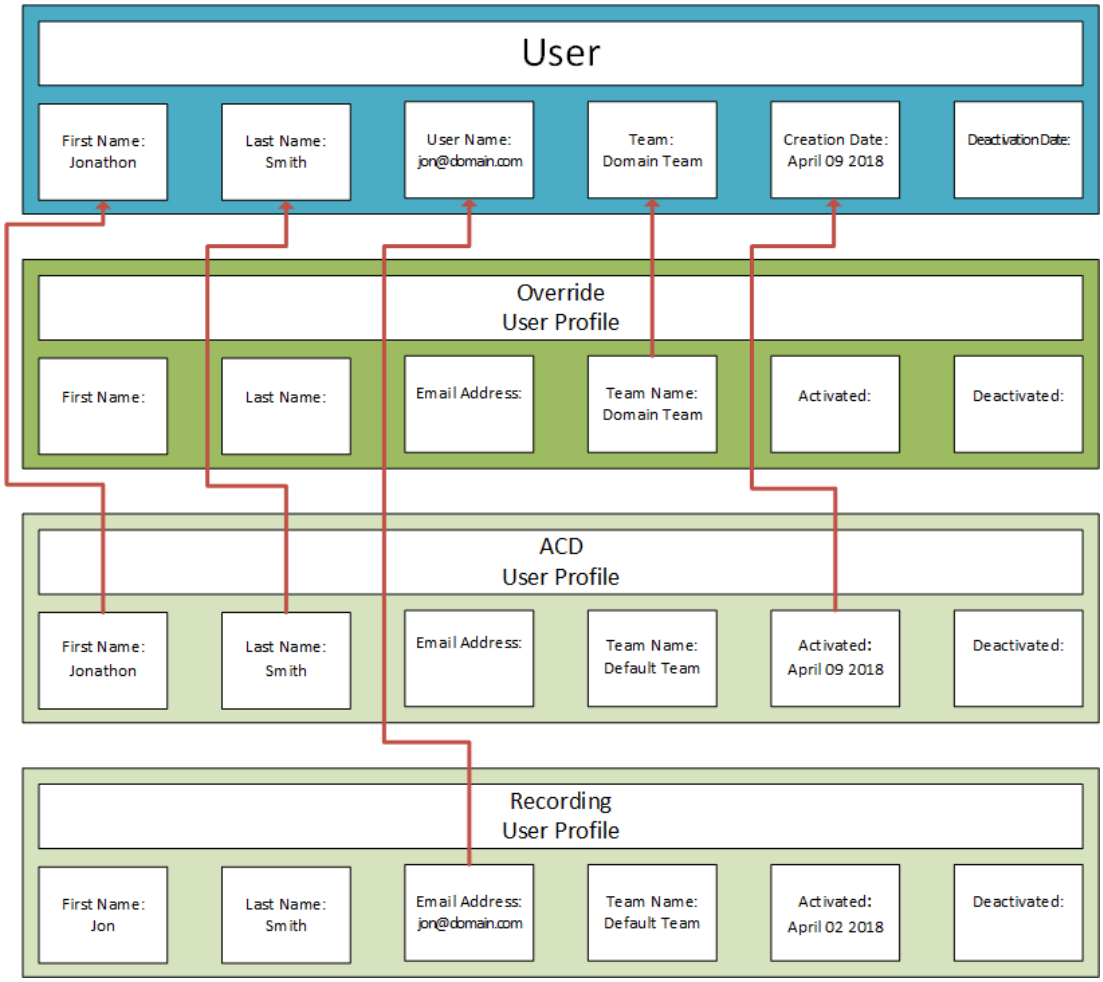
Użytkownik nie może mieć tylko zastępującego profilu użytkownika.

Zastąp profile użytkowników mają domyślnie najwyższy priorytet. Nie można obniżyć tego pierwszeństwa. Aby zidentyfikować użytkownika za pomocą wartości przechowywanych w profilu użytkownika ACD lub Nagrywanie, a nie wartości przechowywanych w profilu użytkowania Zastąp, należy ręcznie usunąć profil użytkownika Zastąp.

Przykład profili użytkowników

Na poniższej ilustracji pokazano, jak tożsamość użytkownika Webex WFO jest tworzona na podstawie wartości zawartych w trzech profilach użytkowników. Profile użytkowników są uszeregowane zgodnie z ich pierwszeństwem, tak jak w tabeli Profile użytkowników: od najwyższego (Zastąp) do najniższego (Nagrywanie). Aby utworzyć tożsamość użytkownika Webex WFO, Webex WFO wybiera pierwszą wartość niepustą dla każdego pola z profilu o najwyższym priorytecie.

UWAGA Pierwszeństwo profili użytkowników nie ma wpływu na to, która wartość zostanie wybrana z pola Identyfikator użytkownika zewnętrznego, nawet jeśli użytkownik ma zarówno profil użytkownika nagrywającego, jak i profil użytkownika ACD. Webex WFO
Mapuje identyfikator użytkownika zewnętrznego z profilu użytkownika nagrywającego na logowanie użytkownika systemu Windows użytkownika i mapuje identyfikator użytkownika zewnętrznego z profilu użytkownika ACD na identyfikator ACD użytkownika.



Aby zmienić pierwszeństwo profili użytkowników ACD i Nagrywanie, można zmienić ich kolejność w tabeli Pierwszeństwo profilu użytkownika na stronie Ustawienia globalne (patrz Konfigurowanie ustawień globalnych).

NAJLEPSZA PRAKTYKA Zmiana kolejności pierwszeństwa profili użytkowników ma wpływ na każdego użytkownika, który ma te profile użytkowników. Ustaw pierwszeństwo profili użytkowników raz, podczas pierwszej konfiguracji Webex WFO.

Opisy pól

W tabeli Profile użytkowników zostaną wyświetlone następujące pola. Wszystkie pola są tylko do odczytu.

UWAGA Wartości zawarte w profilu użytkownika ACD zależą od wartości ACD. Nie wszystkie profile użytkowników ACD zawierają wartości dla wszystkich pól.

Pole	Opis
Imię	ACD i nagrywanie — imię użytkownika w źródle zewnętrznym. Zastąp — imię użytkownika, który został utworzony w Webex WFO, a nie dodany ze źródła zewnętrznego.
Nazwisko	ACD i nagrywanie — nazwisko użytkownika w źródle zewnętrznym. Zastąp — nazwisko użytkownika, który został utworzony w Webex WFO, nie został dodany ze źródła zewnętrznego.
Adres e-mail	ACD i nagrywanie — adres e-mail użytkownika na zewnątrz źródło. Zastąp — adres e-mail wprowadzony i zapisany dla użytkownika na stronie Użytkownicy.
Nazwa zespołu	ACD — w systemach ACD, które synchronizują relacje między użytkownikami i zespołami, Zespołu użytkownika w ACD. W ACD, które nie synchronizują relacji między użytkownikami i zespołami, domyślny zespół. Nagrywanie — domyślny zespół. Zastąp — nazwa zespołu, która została wybrana i zapisana dla użytkownika na stronie Użytkownicy.
Aktywowany	ACD i nagrywanie — data dodania użytkownika do Webex WFO ze źródła zewnętrznego. Zastąp — data aktywacji użytkownika utworzonego w Webex WFO, który nie został dodany ze źródła zewnętrznego.
Dezaktywowany	ACD i nagrywanie — data dezaktywacji lub usunięcia użytkownika w źródło zewnętrzne. Zastąp — data dezaktywacji użytkownika w Webex WFO.
Identyfikator użytkownika zewnętrznego	ACD — unikatowy identyfikator użytkownika w ACD. Nagrywanie — poświadczenia logowania użytkownika do systemu Windows. Zastąp — identyfikator ACD użytkownika utworzonego w Webex WFO, a nie

Pole	Opis
	Dodane ze źródła zewnętrznego.
Źródło	Pochodzenie profilu użytkownika: ACD, Nagrywanie lub Nadpisywanie.

Scalanie użytkowników

Użytkowników można scalać, wykonując następujące czynności:

- Połącz użytkowników z loginami PC z użytkownikami utworzonymi przez ACD lub utworzonymi ręcznie w Webex WFO
- Połącz użytkowników utworzonych ręcznie w Webex WFO z użytkownikami utworzonymi przez ACD
- Połącz użytkowników zsynchronizowanych z ACD, którzy zostali usunięci lub dezaktywowani, z użytkownikami zsynchronizowanymi z ACD, którzy zostali ostatnio dodani

W każdym przypadku po scaleniu jeden z użytkowników pozostanie aktywny, a drugi będzie nieaktywny.

SPRAWDZONE PRAKTYKI Jeśli na komputerze jest zainstalowany program Webex WFO Smart Desktop, w polu Webex WFO zostanie utworzony odpowiedni użytkownik z rolą agenta, jeśli ktoś zaloguje się na ten komputer, jeśli jeszcze tego nie zrobił
Istnieją w Webex WFO. Odbywa się to w celu umożliwienia nagrywania użytkowników bez dodatkowej konfiguracji. Jeśli jednak ci użytkownicy będą synchronizowani, najlepiej zsynchronizować ich i skonfigurować za pomocą konta ACD, aby scalanie nie było wymagane później.

Wymagania wstępne

- Masz uprawnienia Administrowanie dzierżawą i Administrowanie organizacją.

Lokalizacja strony

Zarządzanie aplikacjami > globalna konfiguracja użytkowników > > scalanie użytkowników

Procedury

Webex WFO obsługuje następujące typy scalania:

- Scal jednego aktywnego użytkownika zsynchronizowanego z ACD z innym aktywnym użytkownikiem bez synchronizacji ACD w jednego użytkownika
- Scal jednego aktywnego użytkownika z synchronizacją ACD z innym dezaktywowanym użytkownikiem zsynchronizowanym ACD w jednego użytkownika
- Scal wielu aktywnych, indywidualnych użytkowników zsynchronizowanych z ACD, z których każdy ma powiązanego aktywnego użytkownika bez synchronizacji ACD, w tym samym czasie

Scalanie dwóch użytkowników

Jeśli obaj użytkownicy są aktywni, nie *wolno* synchronizować jednego z nich z ACD. Możesz połączyć dwóch użytkowników zsynchronizowanych z ACD, jeśli jeden jest aktywny, a drugi dezaktywowany.

1. Wybierz opcję **Scal zduplikowanych użytkowników w jednego użytkownika**.
2. **W polu Użytkownik** główny kliknij ikonę osoby i wybierz użytkownika, który ma pozostać aktywny.
3. **W polu Zduplikowany użytkownik** kliknij ikonę osoby i wybierz zduplikowanego użytkownika, który ma zostać scalony z użytkownikiem głównym.
4. Kliknij przycisk **Zapisz**. Zostanie otwarte okno dialogowe potwierdzenia.
5. Kliknij przycisk **Tak**.

Scalanie wielu zduplikowanych użytkowników

Obie grupy użytkowników muszą być aktywne. Jedna grupa użytkowników nie *może* być synchronizowana z ACD.

1. Wybierz opcję **Scal wielu zduplikowanych użytkowników jednocześnie**. Webex WFO szuka możliwych dopasowań na podstawie imienia i nazwiska. Wyniki zostaną wyświetlone w tabeli. Strzałka wskazuje głównego użytkownika, który pozostanie aktywny po scaleniu. Nazwa tego użytkownika jest również wyświetlana pogrubioną czcionką.
2. (Opcjonalnie) Aby usunąć zestaw duplikatów z korespondencji seryjnej, wyczyść pole wyboru obok nazwy.
3. (Opcjonalnie) Aby zmienić użytkownika głównego, kliknij strzałkę. Strzałka zmienia kierunek, a nazwa innego użytkownika jest teraz wyświetlana pogrubioną czcionką.
4. Kliknij przycisk **Zapisz**. Zostanie otwarte okno dialogowe potwierdzenia.
5. Kliknij przycisk **Tak**.

Scalanie dwóch użytkowników z synchronizacją ACD

Dwóch użytkowników z synchronizacją ACD można scalić tylko wtedy, gdy najpierw zostanie wykonana jedna z następujących czynności:

- Dezaktywuj zduplikowanego użytkownika na stronie Użytkownicy (Zarządzanie aplikacjami > Globalna konfiguracja użytkownika > > Użytkownicy)
- Usuń zduplikowanego użytkownika z ACD

NAJLEPSZA PRAKTYKA Usuń zduplikowanych użytkowników w ACD zamiast dezaktywować ich na stronie Użytkownicy. Dezaktywacja użytkowników nie powoduje ich usunięcia w ACD. W przypadku scalenia zduplikowanego użytkownika, Dezaktywować w Webex WFO ale nie usunąć w ACD, użytkownik pojawi się ponownie w Webex WFO przy następnej synchronizacji ACD z Webex WFO.

Jeśli zarówno główny, jak i zduplikowany użytkownik są aktywni i zsynchronizowani z ACD, Webex WFO wyświetla komunikat o błędzie i uniemożliwia scalenie.

1. Wybierz opcję **Scal zduplikowanych użytkowników w jednego użytkownika**.
2. **W polu Użytkownik** główny kliknij ikonę osoby i wybierz użytkownika, który ma pozostać aktywny.
3. Wybierz opcję **Pokaż nieaktywnych użytkowników**.
4. **W polu Zduplikowany użytkownik** kliknij ikonę osoby i wybierz zduplikowanego użytkownika, który ma zostać scalony z użytkownikiem głównym.
5. Kliknij przycisk **Zapisz**. Zostanie otwarte okno dialogowe potwierdzenia.
6. Kliknij przycisk **Tak**.

Jak działa scalanie użytkowników

W poniższych sekcjach opisano, co dzieje się z informacjami o użytkownikach i danymi użytkowników podczas scalania użytkowników.

Informacje o użytkowniku

Jeśli wybrane informacje o użytkownikach powodują konflikt, zduplikowane informacje o użytkowniku zastępują i usuwają informacje o użytkowniku głównym, z wyjątkiem identyfikatora ACD. Wszystkie informacje z wyjątkiem identyfikatora ACD są usuwane z duplikatu użytkownika, który również jest dezaktywowany.

> **UWAGA** Jeśli zarówno użytkownik główny, jak i zduplikowany użytkownik są synchronizowani z ACD, obaj użytkownicy zachowują swoje oryginalne identyfikatory ACD. Identyfikator ACD głównego użytkownika nie jest zastępowany i usuwany, a duplikat Identyfikator ACD użytkownika nie jest usuwany.

W poniższej tabeli opisano, co dzieje się z podstawowymi i zduplikowanymi informacjami użytkowników po ich scaleniu.

Informacje o użytkowniku	Użytkownik główny Przed scaleniem	Zduplikowany użytkownik Przed scaleniem	Główny użytkownik po Scal (aktywne)	Zduplikowany użytkownik po scaleniu (Nieaktywny)
Imię	Bob	Robert	Robert	—
Nazwisko	S	Kowal	Kowal	—
Zespół	Zespół A	Drużyna B	Drużyna B	—
(Tylko użytkownicy zsynchronizowani z ACD) Identyfikator	5000	5001	5000	5001

ACD

Dane użytkownika

Podczas scalania użytkowników zduplikowane dane użytkownika zastępują i usuwają dane użytkownika głównego lub są łączone z danymi użytkownika głównego.

Zachodząca zmiana zależy od tego, czy dane pochodzą z QM czy WFM:

- QM — wszystko poza powiązaniami urządzeń głównego użytkownika jest łączone ze zduplikowanymi danymi użytkownika. Zduplikowane skojarzenia urządzeń użytkownika zastępują i usuwają skojarzenia urządzeń głównego użytkownika.
- WFM — wszystko z wyjątkiem próśb, alertów, widoków, ofert harmonogramu i zaplanowanych transakcji użytkownika głównego jest zastępowane i usuwane przez zduplikowane dane użytkownika. Żądania użytkownika głównego, alerty, widoki, oferty harmonogramu i transakcje harmonogramu użytkownika są łączone ze zduplikowanymi danymi użytkownika.

Poniższy przykład ilustruje, co się dzieje, gdy zduplikowane dane QM użytkownika są scalane z danymi QM użytkownika podstawowego.

QM Dane użytkownika	Użytkownik główny Przed scaleniem	Zduplikowany użytkownik Przed scaleniem	Główny użytkownik po Scal (aktywne)	Zduplikowany użytkownik po scaleniu (Nieaktywny)
Nagrania rozmów	Główny użytkownik Nagrania rozmów	Zduplikowanie użytkownika Nagrania rozmów	Główny użytkownik i duplikaty Połączenie użytkownika Nagrania	—
Formularze oceny	Główny użytkownik formularze oceny	Zduplikowanie użytkownika formularze oceny	Główny użytkownik i duplikaty Ocena użytkownika Formularzy	—
Urządzenie Stowarzyszenia	Główny użytkownik urządzenie Stowarzyszenia	Zduplikowanie użytkownika urządzenie Stowarzyszenia	Zduplikowanie użytkownika urządzenie Stowarzyszenia	—

Poniższy przykład ilustruje, co się dzieje, gdy zduplikowane dane WFM użytkownika zostaną scalone z danymi WFM użytkownika podstawowego.

WFM Dane użytkownika	Użytkownik główny Przed scaleniem	Zduplikowany użytkownik Przed scaleniem	Główny użytkownik po Scal (aktywne)	Zduplikowany użytkownik po scaleniu (Nieaktywny)
Praca zmianowa	Zmiany robocze głównego użytkownika	Zduplikowanie zmian roboczych użytkownika	Zduplikowanie zmian roboczych użytkownika	—
Mapowanie umiejętności	Mapowanie umiejętności głównego użytkownika	Zduplikowanie mapowań umiejętności użytkownika	Zduplikowanie mapowań umiejętności użytkownika	—
Powiadomienia	Alerty głównego użytkownika	Zduplikowanie alertów użytkownika	Alerty użytkownika głównego i alerty użytkownika zduplikowanego	—

UWAGA: Jeśli zduplikowany użytkownik jest skonfigurowany w widżecie Zgodność w czasie rzeczywistym, zmiany stanu agenta przestają być aktualizowane w widżecie po scaleniu. Należy zastąpić zduplikowanego użytkownika podstawowym

, aby zobaczyć zaktualizowane stany agenta w widżecie dla tego użytkownika. (Zob .Dostępne widżety WFM Aby uzyskać więcej informacji o widżecie.)

WAŻNE Eksplorator danych nie obsługuje scalania użytkowników. Nie zalecamy scalania użytkowników odpowiedzialnych za tworzenie raportów i pulpitów nawigacyjnych w Eksploratorze danych. W przypadku scalenia użytkownika, który:
Jest właścicielem raportów lub pulpitów nawigacyjnych w Eksploratorze danych z użytkownikiem, który tego nie robi, Webex WFO nie przenosi własności raportów lub pulpitów nawigacyjnych z dezaktywowanego użytkownika na aktywnego użytkownika.

Zastępowanie profili użytkowników

Webex WFO usuwa wszystkie istniejące nadrzędne profile użytkowników zarówno z użytkownika głównego, jak i użytkownika dodatkowego przed ich scaleniem.

Tematy pokrewne

-

- Importowanie i eksportowanie użytkowników

- Konfigurowanie ACD

Zarządzanie użytkownikami hotelingu

Użytkownik hotelowania to ogólny profil przypisany do urządzenia (patrz Kojarzenie telefonów z agentami, grupami nagrywania i typami nagrań) w przypadku, gdy żaden użytkownik się nie zaloguje. Jeśli zdecydujesz się nie przypisywać urządzenia do konkretnego agenta, możesz przypisać je do użytkownika hotelu.

Pole	Opis
Wybierz użytkownika chcesz	Tylko ("Edytuj lub usuń istniejącego użytkownika") Użytkownik hotelingu, którego , aby edytować.
Imię	Imię użytkownika hotelu.
Nazwisko	Nazwisko użytkownika hotelu.
Nazwa użytkownika	Adres e-mail użytkownika. Staje się to Webex WFO użytkownika nazwy użytkownika i służy do logowania.
Logowanie do systemu Windows Directory	Poświadczenia logowania użytkownika do systemu Windows. W Active jest to nazwa użytkownika Active Directory użytkownika.
Stan konta	Stan konta użytkownika (zablokowane lub odblokowane). Użyj tego pola, aby: Zmień status konta użytkownika, jeśli zostało ono zablokowane z powodu nieudanych prób logowania.
Zespół	Zespół dla użytkownika hotelingu.

Zarządzanie rolami i uprawnieniami

Rola jest kolekcją uprawnień.

Uprawnienie kontroluje strony i akcje dostępne dla użytkownika, któremu przypisano rolę. Jeśli na przykład użytkownikowi przypisano rolę przełożonego, a rola przełożonego zawiera uprawnienie Tworzenie kontaktu, może on tworzyć kontakty. Użytkownikom można przypisać jedną lub wiele ról, dzięki czemu mogą uzyskać dostęp do wszystkich funkcji skojarzonych z tymi rolami i uprawnieniami.

Webex WFO zawiera trzy domyślne role: administrator, agent i przełożony. Nie można usuwać ról domyślnych, ale można zmieniać ich nazwy i opcjonalne uprawnienia z nimi związane.

UWAGA Dla ról domyślnych wymagane są pewne uprawnienia. Nie można ich zmienić.

Wymagania wstępne

- Użytkownik ma uprawnienie Administrowanie rolami

Lokalizacja strony

Zarządzanie aplikacjami > globalne role > konfiguracji użytkowników >

Webex WFO licencjonowanie

Licencja określa, które role są uprawnione do korzystania z określonych funkcji Webex WFO. Jeśli na przykład licencja programu Access jest przypisana do roli przełożonego, przełożeni mogą monitorować i oceniać agentów.

> **UWAGA:** Wszystkie role muszą być skojarzone z co najmniej jednym typem licencji.

Dla każdego produktu, roli i typu licencji dostępna jest określona liczba stanowisk lub licencji użytkownika. Każdy aktywny użytkownik Webex WFO jest skojarzony z co najmniej jedną licencją, a każdy aktywny użytkownik może mieć jedną lub więcej ról. Stanowiska licencji są liczone na podstawie liczby aktywnych użytkowników określonych dla tej licencjonowanej roli.

> **UWAGA** Począwszy od Webex WFO wersji 10.0, wszyscy klienci muszą mieć określoną liczbę stanowisk i licencji dla każdego aktywnego użytkownika.

W zależności od roli użytkownika dostępne są następujące typy licencji:

- Licencja danych
- Licencja dostępu
- Licencja administracyjna
- Licencja użytkowania
- Licencja usługi Bot Analytics
- Licencje aplikacji Insights

Zobacz Jak działają licencje, aby uzyskać więcej informacji na temat licencjonowania.

Procedury

Tworzenie nowej roli

1. Kliknij przycisk **Utwórz nową rolę**.
2. Wprowadź nazwę roli.

3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Nowe utworzone role są dodawane do listy ról.

Zmienianie nazwy roli

1. Wybierz rolę w **tabeli Role** , a następnie kliknij przycisk **Edytuj** (ikona ołówka).
2. Wprowadź nową nazwę roli.
3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Usuwanie roli

- Wybierz rolę w tabeli Role, a następnie kliknij przycisk **Usuń** (ikona X).

> **UWAGA** Nie można usunąć ról domyślnych.

Kojarzenie roli z typem licencji

- W tabeli Licencje zaznacz lub wyczyść pola wyboru dla każdego typu licencji w kolumnie dla określonej roli, którą chcesz skojarzyć z tym typem licencji.

> **UWAGA:** Pola **Wykorzystane** i **Dostępne** wskazują liczbę wykorzystanych stanowisk oraz całkowitą liczbę stanowisk, do których masz prawo.

> **UWAGA** Jeśli organizacja ma licencję Podsumowanie interakcji, **w tej tabeli pojawia się podsumowanie** interakcji. Nie trzeba przypisywać tej licencji do żadnej roli, aby korzystać z podsumowania interakcji.

> **SPRAWDZONE PRAKTYKI** Za każdym razem, gdy dodajesz licencję lub usuwasz ją z roli, sprawdź, czy wszystkie uprawnienia przypisane tej roli są poprawne.

Edytowanie uprawnień roli

- W tabeli Uprawnienia zaznacz (przypisz) lub wyczyść (anuluj przypisanie) pole wyboru dla każdego uprawnienia w kolumnie dla określonej roli.

W przypadku wybrania uprawnienia, które wymaga innych uprawnień, wymagane uprawnienia zostaną wybrane automatycznie.

Uprawnienia

Tabela uprawnień umożliwia przypisywanie określonych uprawnień do ról domyślnych i niestandardowych.

Tabela Uprawnienia rozdziela uprawnienia według kategorii. Poniższe nagłówki odpowiadają kategoriom tabeli uprawnień.

Zarządzanie aplikacjami

Pozwolenie	Szczegóły	
Administruj QM	Opis	Umożliwia zarządzanie aplikacjami QM. W połączeniu z Uprawnienie Edytuj widoki QM umożliwia przypisywanie widoków QM użytkownikom na stronie Użytkownicy oraz importowanie użytkowników, którym przypisano widoki QM.
	Dostęp do strony	Zarządzanie aplikacjami > Konfiguracja użytkownika > Widoki Zarządzanie aplikacjami > Konfiguracja QM > Ustawienia globalne Zarządzanie aplikacjami > QM Przepływy kontaktów > retencja
	Licencje	Webex WFO Dostęp
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Aby uzyskać dostęp do strony Użytkownicy, potrzebne jest również uprawnienie Administruj organizacją lub Administruj agentami WFM. Do pracy ze stroną Widoki potrzebne jest również uprawnienie Edycja QM widoków lub Edytowanie widoków WFM.
Monitorowanie agentów	Opis	Umożliwia monitorowanie ekranu i/lub dźwięku aktywnego agenta, a także zbieranie dzienników agenta.
	Dostęp do strony	Zarządzanie > monitorowanie aplikacji > monitorowanie agentów
	Licencje	Webex WFO Dostęp, Monitoring
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Aby monitorować agentów w czasie rzeczywistym, potrzebne jest również uprawnienie Monitorowanie dźwięku na żywo (w przypadku monitorowania dźwięku) i/lub uprawnienie Monitorowanie ekranu na żywo (w przypadku monitorowania ekranu).

Pozwolenie	Szczeg	
Administruj WFM	Opis	Umożliwia zarządzanie aplikacjami WFM.
	Dostęp do strony	Zarządzanie aplikacjami > widoki > konfiguracji użytkowników Zarządzanie aplikacjami > kolejki usług Zarządzanie aplikacjami > prognozy Zarządzanie aplikacjami > konfiguracja harmonogramu Zarządzanie aplikacjami > zarządzanie harmonogramami Zarządzanie aplikacjami > dynamiczne planowanie Zarządzanie aplikacjami > działania Zarządzanie aplikacjami > danych historycznych Zarządzanie aplikacjami > WFM Zarządzanie aplikacjami > planowanie urlopów Zarządzanie aplikacjami > planowanie strategiczne Harmonogramy i planowanie > Zarządzanie edycją harmonogramu
	Licencje	Webex WFO Dostęp
	Powiązane Uprawnienia i uwagi	—
Administruj WFM Przepływy pracy	Opis	Umożliwia dostęp do strony Przepływy pracy i przyznaje widok Enterprise tylko dla tej strony, dzięki czemu administratorzy, którzy normalnie nie mają widoku Enterprise, mogą administrować przepływami pracy WFM.
	Dostęp do strony	Zarządzanie aplikacjami > konfiguracja użytkowników > działania > przepływy pracy
	Licencje	Webex WFO Dostęp
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	To uprawnienie jest niezależne od uprawnienia Administruj WFM, ale należy je przypisać razem z harmonogramami Administruj WFM lub Administruj

Pozwolenie	Szczegóły	
		pozwolenie.
Administrowanie rolami	Opis	Umożliwia tworzenie ról i modyfikowanie uprawnień skojarzonych z tymi rolami.
	Dostęp do strony	Zarządzanie aplikacjami > konfiguracja użytkownika > role
	Licencje	Webex WFO Dostęp
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	—
Zarządzać Najemca	Opis	Umożliwia wykonywanie zadań administracyjnych dla
	Dostęp do strony	Zarządzanie aplikacjami > konfiguracja użytkowników > scalanie użytkowników Zarządzanie > administrowanie aplikacjami > ustawienia globalne Zarządzanie aplikacjami > administrowanie > pobieraniem Zarządzanie aplikacjami > administrowanie > kluczowe wskaźniki wydajności (KPI) Zarządzanie aplikacjami > konfiguracja systemu > konfiguracja serwera danych Zarządzanie aplikacjami > konfiguracja systemu > zewnętrznej pamięci masowej Zarządzanie aplikacjami > analityka > konfiguracja analityki
	Licencje	—
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Aby uzyskać dostęp do strony Konfiguracja Analytics, musisz też mieć uprawnienie Administruj Analytics.
Administrować organizacją.	Opis	Umożliwia zarządzanie grupami, zespołami i użytkownikami, którzy są

Pozwolenie	Szczeg	
Struktura		W Twoim zakresie.
	Dostęp do strony	Zarządzanie aplikacjami > grupy > konfiguracji użytkowników Zarządzanie aplikacjami > Konfiguracja użytkowników > zespołach Zarządzanie aplikacjami > konfiguracja użytkowników > użytkowników Zarządzanie aplikacjami > konfiguracja użytkownika > scalanie użytkowników
	Licencje	Webex WFO Dostęp
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Musisz mieć kilka dodatkowych uprawnień, aby podejmować następujące działania na stronie Użytkownicy: ▪ Aby przypisać role, użytkownik musi mieć uprawnienie Przypisywanie ról użytkowników. Jeśli użytkownik nie ma uprawnienia Przypisz role użytkownika, a zostanie utworzony nowy użytkownik, Webex WFO automatycznie przyzna nowemu użytkownikowi domyślną rolę agenta. Tylko użytkownicy z uprawnieniem Przypisywanie ról użytkowników mogą zmieniać to przypisanie. ▪ Aby przypisać widoki WFM na stronie Użytkownicy, użytkownik musi mieć uprawnienie Edycja WFM widoków ▪ Aby importować użytkowników, trzeba również mieć uprawnienie Przypisywanie ról użytkowników. Jeśli plik importu zawiera jakiekolwiek wartości w kolumnie Widoki, użytkownik musi mieć uprawnienie Edycja WFM widoków. ▪ Aby przypisać role wielu użytkownikom, użytkownik musi mieć uprawnienie Przypisywanie ról użytkowników
Otrzymuj powiadomienia biznesowe	Opis	Umożliwia subskrypcję powiadomień biznesowych. Powiadomienia te dotyczą codziennych operacji w centrum kontaktowym.
	Dostęp do strony	(Tylko powiadomienia firmowe) Zarządzanie aplikacjami > monitorowanie powiadomień >
	Licencje	Rejestracja zgodności, zarządzanie jakością, pracownicy

Pozwolenie	Szczeg	
		Zarządzanie, Analityka, Desktop Analytics, Monitorowanie, Webex WFO Dostęp
	Powiązane uprawnienia i uwagi	Zobacz Konfigurowanie powiadomień , aby uzyskać pełną listę powiadomień biznesowych.
Otrzymuj powiadomienia o pomocy technicznej	Opis	Umożliwia skonfigurowanie sposobu wysyłania powiadomień pomocy technicznej w celu rozwiązywania problemów.
	Dostęp do strony	(Tylko powiadomienia o pomocy technicznej) Zarządzanie aplikacjami > monitorowanie powiadomień >
	Licencje	Licencja administracyjna: Administrator systemu
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	—
Widok API Dokumentacja	Opis	Umożliwia przeglądanie dokumentacji API.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Webex WFO Dostęp
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	—
Administrowanie konfiguracją ACD	Opis	Umożliwia skonfigurowanie połączenia między Webex WFO i ACD.
	Dostęp do strony	Zarządzanie aplikacjami > konfiguracja systemu > ACD Konfiguracja
	Licencje	—

Pozwolenie	Szczeg	
	Powiązane Uprawnienia i uwagi	—
Administrowanie listą dystrybucyjną	Opis	Umożliwia zarządzanie listami dystrybucyjnymi.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Licencja administracyjna: Administrator systemu
	Powiązane Uprawnienia i uwagi	—
Wyświetlanie informacji kontrolnych	Opis	Umożliwia przeglądanie stanu serwera i powiadomień.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	—
	Powiązane Uprawnienia i uwagi	—
Import zbiorczy	Opis	Umożliwia importowanie danych przy użyciu różnych interfejsów API importu.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Webex WFO Dostęp
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	*Zobacz Webex WFO API Reference Guide* po więcej szczegółów.
Zasady administrowania hasłami	Opis	Umożliwia zarządzanie ustawieniami zasad haseł i odblokowywanie kont użytkowników.
	Dostęp do strony	Zarządzanie aplikacjami > administrowanie > hasłem

Pozwolenie	Szczeg	
		Polityka
	Licencje	—
	Powiązane Uprawnienia i uwagi	—
Wyświetl monitorowanie pulpitu	Opis	Umożliwia wyświetlenie strony monitorowania pulpitu.
	Dostęp do strony	Zarządzanie > monitorowanie aplikacji > monitorowanie pulpitu
	Licencje	Monitorowanie, Desktop Analytics, Analityka
	Powiązane Uprawnienia i uwagi	—
Administrowanie kluczami szyfrowania	Opis	Umożliwia generowanie nowych kluczy szyfrowania plików magazynu.
	Dostęp do strony	Zarządzanie aplikacjami > administrowanie >
	licencjami na ustawienia globalne	—
	Powiązane Uprawnienia i uwagi	—

Pozwolenie	Szczeg	
Administrowanie uwierzytelnianiem Active Directory	Opis	Umożliwia tworzenie i edycję połączeń Active Directory.
	Dostęp do strony	Zarządzanie aplikacjami > Active Directory
	Configuration Licenses	
	Powiązane Uprawnienia i uwagi	—
Administrowanie grywalizacją	Opis	Umożliwia zarządzanie grywalizacją dla agentów.
	Dostęp do strony	Zarządzanie aplikacjami > licencje na zarządzanie
	wydajnością	Webex WFO Dostęp
	Powiązane Uprawnienia i uwagi	—
Zobacz rozwiązanie Gamification	Opis	Umożliwia przeglądanie grywalizacji.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Webex WFO Dostęp
	Powiązane Uprawnienia i uwagi	—
Dostęp do urządzeń przenośnych	Opis	Umożliwia włączenie dostępu do ograniczonej wersji mobilnej strony Webex WFO. To uprawnienie nie ma wpływu na aplikację mobilną (patrz Dostęp do aplikacji mobilnej).
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Nagrywanie rozmów, zarządzanie jakością, zarządzanie personelem, analityka pulpitu, analityka, Webex WFO

Pozwolenie	Szczeg	
		Dostęp
	Powiązane Uprawnienia i uwagi	—
Wyświetlanie/ aktualizowanie użytkowników usługi Hoteling	Opis	Umożliwia wyświetlanie, edytowanie i tworzenie użytkowników hotelingu
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Webex WFO Dostęp
	Powiązane Uprawnienia i uwagi	—
Wyświetl szczegóły ewaluatora	Opis	Umożliwia wyświetlenie następujących szczegółów dotyczących osoby oceniającej kontakt: ▪ Imię oceniającego ▪ Nazwisko oceniającego ▪ Data oceny ▪ Ocena zatwierdzona przez
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Licencje danych: Zarządzanie jakością Webex WFO Dostęp
	Powiązane Uprawnienia i uwagi	—
Przypisywanie ról użytkowników	Opis	Umożliwia przypisanie stron głównych do ról użytkowników na stronie Zarządzanie stroną docelową. Umożliwia przypisywanie ról użytkownikom na stronie Użytkownicy w dowolny z następujących sposobów:

Pozwolenie	Szczeg	
		▪ Edytowanie istniejącego użytkownika ▪ Tworzenie nowego użytkownika ▪ Przypisywanie ról wielu użytkownikom ▪ Importowanie użytkowników **NUTA** Jeśli plik importu zawiera jakiekolwiek wartości w kolumnie Widoki, użytkownik musi mieć uprawnienie Edycja widoków WFM. Jeśli plik importu zawiera jakiekolwiek wartości w kolumnie Widoki QM, użytkownik musi mieć co najmniej jeden z następujących zestawów uprawnień: ▪ Administrowanie widokami QM *and* Edit QM ▪ Administrowanie strukturą organizacyjną
	Dostęp do strony	—
		Strona docelowa zarządzania aplikacjami > konfiguracji użytkowników >
	Licencje	—
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Aby uzyskać dostęp do strony Użytkownicy, trzeba mieć uprawnienie Administrowanie organizacją. Struktura
Edytuj widoki WFM	Opis	Umożliwia tworzenie i edytowanie widoków WFM na stronie Widoki. Umożliwia przypisywanie widoków WFM do użytkowników na stronie Użytkownicy w dowolny z następujących sposobów: ▪ Edytowanie istniejącego użytkownika ▪ Tworzenie nowego użytkownika ▪ Importowanie użytkowników
	Dostęp do strony	Zarządzanie aplikacjami > widoki > konfiguracji użytkowników

Pozwolenie	Szczeg	
	Licencje	—
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Aby uzyskać dostęp do strony Użytkownicy, trzeba mieć uprawnienie Administrowanie organizacją. Struktura Aby importować użytkowników, musisz mieć uprawnienie Przypisywanie ról użytkowników. Jeśli plik importu zawiera jakiekolwiek wartości w kolumnie Widoki, użytkownik musi mieć uprawnienie Edycja WFM widoków. Aby wyświetlić stronę Widoki i wybrać widok WFM do edycji, musisz mieć uprawnienie Administrowanie WFM.
Edytuj opis	widoków QM	Umożliwia tworzenie i edytowanie widoków QM na stronie Widoki. Kiedy w połączeniu z uprawnieniem Administruj QM umożliwia przypisywanie widoków użytkownikom na stronie Użytkownicy i importowanie użytkowników, którym przypisano widoki QM.
	Dostęp do strony	Zarządzanie aplikacjami > widoki > konfiguracji użytkowników
	Licencje	—
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Aby wyświetlić stronę Widoki, musisz mieć uprawnienie Administrowanie QM. Aby importować użytkowników, musisz mieć uprawnienie Przypisywanie ról użytkowników.
Dostęp do aplikacji mobilnej	Opis	Umożliwia zalogowanie się i korzystanie z aplikacji mobilnej Webex WFO. To uprawnienie nie ma wpływu na mobilną wersję witryny Webex WFO (patrz Dostęp do urządzeń mobilnych).
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Licencje na dane: Rejestrowanie zgodności, Zarządzanie jakością, Zarządzanie pracownikami i Analityka Webex WFO Dostęp

Pozwolenie	Szczeg	
		Licencja administracyjna: Administrator dzierżawy
	Powiązane Uprawnienia i uwagi	—
Administruj agentami WFM	Opis	Umożliwia edycję atrybutów harmonogramu WFM agenta na stronie Użytkownicy, jeśli użytkownik jest włączony do planowania i nie jest nieaktywny. Atrybuty, które można edytować, to: ▪ Strefa czasowa planowania ▪ Staż pracy ▪ Główna kolejka serwisowa ▪ Profil warunków pracy ▪ Mapowanie umiejętności ▪ Standardowa rotacja w zmianie roboczej ▪ Kopiowanie rotacji zmiany roboczej ▪ Inne zmiany robocze ▪ Przypisane wyjątki ▪ Godziny urlopu ▪ Zaplanuj profil wydania ▪ Maksymalna liczba grup kadrowych To uprawnienie umożliwia również wyświetlanie atrybutów, które mają wpływ na wszystkich użytkowników i atrybutów użytkowników QM.
	Dostęp do strony	Zarządzanie aplikacjami > konfiguracja użytkowników > użytkowników
	Licencje	Licencje na dane: Workforce Management Webex WFO Access
	Powiązane	To uprawnienie nie jest automatycznie włączane w żadnym z

Pozwolenie	Szczegóły	
	Uprawnienia i uwagi	role domyślne. Jeśli rola zawiera uprawnienie Administrowanie strukturą organizacyjną, nie trzeba włączać tego uprawnienia, ponieważ uprawnienie Administrowanie strukturą organizacyjną zapewnia pełny dostęp do strony Użytkownicy. Uprawnienia umożliwiające edytowanie atrybutów użytkownika ogólnych, QM lub WFM (edytowanie widoków WFM, edytowanie widoków QM, administrowanie zasadami haseł i administrowanie strukturą organizacji) zastępują to uprawnienie. To uprawnienie nie pozwala na utworzenie nowego użytkownika, wybranie lub edycję nieaktywnego użytkownika, edycję lub utworzenie nowego użytkownika hotelingu, zarządzanie wieloma użytkownikami ani import/eksport użytkowników.

Konsola

Pozwolenie	Szczegóły	
Widok QM Deska rozdzielcza	Opis	Umożliwia wyświetlanie widżetów QM w pulpitach nawigacyjnych Eksploratora danych.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Licencje danych: Zarządzanie jakością Webex WFO Dostęp
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Aby wyświetlić widżety QM, potrzebne są również uprawnienia Wyświetl wyniki oceny i Wyświetl cel kontaktu.
Administrowanie pulpitami nawigacyjnymi	Opis	Umożliwia skonfigurowanie pulpitów nawigacyjnych Analytics, QM i WFM.

	Dostęp do strony	—
Pozwolenie	**Szczeg**	
	Licencje	—

	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Musisz także mieć uprawnienia Widok QM Pulpit nawigacyjny i Widok WFM Pulpit nawigacyjny.
Widok pulpitu WFM	Opis	Umożliwia wyświetlanie widżetów WFM w pulpitach nawigacyjnych Eksploratora danych. Możesz także edytować uprawnienie Harmonogram wymagane dla dwóch widżetów WFM.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Licencje na dane: Workforce Management Webex WFO Access
	Powiązane Uprawnienia i uwagi	—

Administrator nagrań

Pozwolenie	Szczegóły	
Wyświetl Kosz	Opis	Umożliwia wyszukiwanie zawartości Kosza z poziomu Strony interakcji i przywracania kontaktów, aby można było odtwarzać nagrania.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Webex WFO Dostęp
	Powiązane Uprawnienia i uwagi	—

Pozwolenie	Szczegóły	
Usuń kontakt	Opis	Umożliwia usuwanie kontaktów.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Webex WFO Dostęp
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Musisz także mieć uprawnienie Wyświetlanie Kosza.
Administrowanie przepływem pracy	Opis	Umożliwia dostęp i konfigurowanie przepływów pracy dla QM
	Dostęp do strony	Zarządzanie aplikacjami > QM Konfiguracja > Administrowanie przepływem pracy
	Licencje	Webex WFO Dostęp
	Powiązane Uprawnienia i uwagi	—
Administrowanie polami metadanych	Opis	Umożliwia dostęp do metadanych i ich konfigurowanie.
	Dostęp do strony	Zarządzanie aplikacjami > QM Configuration > Metadata Manager
	Licencje	Webex WFO Dostęp
	Powiązane Uprawnienia i uwagi	—

Zarządzać Formularze oceny	Opis	Umożliwia konfigurowanie formularzy oceny.
	Dostęp do strony	Zarządzanie aplikacjami > QM Configuration > Evaluation Form Manager
	Licencje	Webex WFO Dostęp
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	—
Administrowanie miejscami nagrywania	Opis	Umożliwia wybranie miejsca nagrywania dla zespołu, jeśli użytkownik ma wiele witryn.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Webex WFO Dostęp
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	—
Administrowanie celami kontaktu	Opis	Umożliwia wyświetlenie celów kontaktu na stronie Administrowanie kolejką kontaktu.
	Dostęp do strony	Zarządzanie aplikacjami > QM Przepływy kontaktów > Administrowanie kolejką kontaktów
	Licencje	Webex WFO Dostęp
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Aby tworzyć lub edytować cele kontaktu, potrzebne są również uprawnienia Utwórz cel kontaktu.
Konfigurowanie grup telefonii	Opis	Umożliwia skonfigurowanie grup telefonii, grup sygnalizacji i grup nagrywania.

Pozwolenie	Szczegóły	
	Dostęp do strony	Zarządzanie aplikacjami > QM Konfiguracja > grupy telefonii
	Licencje	Webex WFO Dostęp
	Powiązane Uprawnienia i uwagi	—
Konfigurowanie skojarzeń urządzeń	Opis	Umożliwia konfigurację urządzeń w call center.
	Dostęp do strony	Zarządzanie aplikacjami > QM Configuration > Device Associations
	Licencje	Webex WFO Dostęp
	Powiązane Uprawnienia i uwagi	—
AdminReconTasks	To uprawnienie nie jest obecnie używane.	

Klient stacjonarny

Pozwolenie	Szczegóły	
Przechwytywanie Desktop Analytics	Opis	Umożliwia automatyczne przechwytywanie aktywności agentów na pulpicie.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Rejestrowanie zgodności, zarządzanie jakością, Desktop Analytics, Analytics Essential, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Agenci muszą również mieć uprawnienie Przechwyć zdarzenia pulpitu.

Pozwolenie	Szczegóły	
Ekran nagrywania	Opis	Automatycznie rejestruje aktywność ekranu na pulpicie użytkownika.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Licencje na dane: Quality Management Analytics Essential, Analytics Enterprise
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Agent musi również mieć uprawnienie Przechwytywanie kontaktów. Aby włączyć nagrywanie ekranu na pulpicie użytkownika, należy zainstalować program Smart Desktop oraz włączyć jedno z następujących uprawnień: ▪ Nagraj głos — wymagane, jeśli chcesz automatycznie nagrywać zarówno głos, jak i ekran podczas połączenia ▪ Ekran zatrzymania nagrywania — wymagany, gdy użytkownik ma kontrolować, kiedy nagrywanie ekranu rozpoczyna się i kończy za pomocą elementów sterujących nagrywaniem
Nagraj głos	Opis	Automatycznie nagrywa dźwięk. To uprawnienie jest potrzebne dla wszystkich architektur nagrywania głosu, nie tylko tych, które korzystają z Smart Desktop. Bez tej zgody dźwięk użytkownika nie będzie nagrywany.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Licencje na dane: Rejestracja zgodności, Zarządzanie jakością
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Agent musi również mieć uprawnienie Przechwytywanie kontaktów. W przypadku architektur wykorzystujących funkcję Smart Desktop pulpit Smart Desktop musi być również zainstalowany na pulpicie użytkownika, aby można było nagrywać.
Monitorowanie ekranu na żywo	Opis	Umożliwia monitorowanie na żywo ekranu użytkownika. Umożliwia monitorowanie ekranów agentów za pośrednictwem strony Monitorowanie agenta. Aby monitorowanie na żywo działało, zarówno agent, jak i monitor muszą mieć to uprawnienie.

Pozwolenie	Szczeg	
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Licencje danych: Zarządzanie jakością, Monitorowanie Webex WFO Dostęp
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Monitory muszą również mieć uprawnienie Monitorowanie agenta.
Podgląd dźwięku na żywo	Opis	Umożliwia monitorowanie połączeń użytkownika z dźwiękiem na żywo. Umożliwia monitorowanie dźwięku agentów za pośrednictwem strony Monitorowanie agenta. Aby monitorowanie dźwięku na żywo działało, zarówno agent, jak i monitor muszą mieć to uprawnienie.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Licencje danych: Zarządzanie jakością Webex WFO Dostęp
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Monitory muszą również mieć uprawnienie Monitorowanie agenta.
Nagrywanie na żądanie (RTP sygnalizacja)	Opis	Włącza tryb nagrywania na żądanie w programie Smart Desktop. Ten tryb umożliwia agentowi rejestrowanie tylko tych segmentów połączeń, które zostały wyraźnie określone podczas korzystania z elementów sterujących nagrywaniem.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Licencje danych: Rejestrowanie zgodności i zarządzanie jakością Webex WFO Dostęp
	Powiązane Uprawnienia	—

Pozwolenie	Szczegóły	
	i Notatki	
Przechwytuj zdarzenia pulpitu	Opis	Umożliwia automatyczne przechwytywanie zdarzeń pulpitu na pulpitach agentów.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Rejestrowanie zgodności, zarządzanie jakością, Desktop Analytics, Analytics Essential, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Agenci muszą również mieć uprawnienie Capture Desktop Analytics.

Nagrywanie kontaktów

Pozwolenie	Szczegóły	
Wyświetlanie kontaktów	Opis	Umożliwia wyszukiwanie wszystkich nagrań kontaktów w obrębie zakres na stronie Interakcje.
	Dostęp do strony	Interakcje
	Licencje	Licencje na dane: rejestrowanie zgodności, zarządzanie jakością i analityka Webex WFO Dostęp
	Powiązane Uprawnienia i uwagi	—
Wyświetlanie ocenionych kontaktów	Opis	Umożliwia wyszukiwanie tylko tych kontaktów, które zostały ocenione (ocenione) ze strony Interakcje.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Licencje danych: Zarządzanie jakością Webex WFO Dostęp

Pozwolenie	Szczeg	
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	—
Eksportuj nagrania	Opis	Umożliwia eksportowanie nagrań ze strony Interakcje.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Licencje danych: Zarządzanie jakością Webex WFO Dostęp
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Musisz także mieć uprawnienie Wyświetlanie kontaktów.
Wyświetlanie niestandardowych metadanych	Opis	Umożliwia wyświetlanie niestandardowych metadanych na stronie Interakcje, w odtwarzaczu multimedialnym i na stronie Kolejka kontaktów.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Licencje na dane: Rejestrowanie zgodności i zarządzanie jakością Webex WFO Dostęp
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Aby uzyskać dostęp do strony Interakcje i odtwarzacza multimedialnego, trzeba również mieć uprawnienie Wyświetlanie kontaktów. Aby uzyskać dostęp do strony Kolejka kontaktów, trzeba również mieć uprawnienie Wyświetl cel kontaktu.
Edytowanie metadanych niestandardowych	Opis	Umożliwia edycję niestandardowych metadanych na stronie Interakcje i w odtwarzaczu multimedialnym.
	Dostęp do strony	—

Pozwolenie	Szczeg	
	Licencje	Licencje na dane: Rejestrowanie zgodności i zarządzanie jakością Webex WFO Dostęp
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Musisz także mieć uprawnienia Wyświetlanie kontaktów i Wyświetlanie niestandardowych metadanych.
Oznaczanie kontaktu	Opis	Umożliwia oznaczenie kontaktu za pomocą elementów sterujących nagrywaniem.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Licencje na dane: Rejestrowanie zgodności i zarządzanie jakością Webex WFO Dostęp
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Aby oznaczyć kontakt za pomocą elementów sterujących nagrywaniem, należy zainstalować program Smart Desktop.
Utwórz kontakt	Opis	Umożliwia utworzenie kontaktu niezwiązanego z połączeniem na stronie Interakcje.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Licencje na dane: Rejestrowanie zgodności i zarządzanie jakością Webex WFO Dostęp
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Musisz także mieć uprawnienie Wyświetlanie kontaktów.
Wyświetlanie danych analitycznych dla	Opis	Umożliwia wyświetlenie wyników Analytics Net Promoter Scores

Pozwolenie	Szczeg	
Kontakty		(NPS) i Eval Predictive Scores (EPS) dla kontaktów w Twoim zakresie na stronie Interakcje.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Webex WFO Dostęp
	Powiązane Uprawnienia i uwagi	—
Zobacz nagrania główne	Opis	Umożliwia przeglądanie nagrań root.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Licencje na dane: Rejestrowanie zgodności i zarządzanie jakością Webex WFO Dostęp
	Powiązane Uprawnienia i uwagi	—
Usuwanie znaczników kontaktu	Opis	Umożliwia usunięcie znacznika kontaktu.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Licencje na dane: Rejestrowanie zgodności i zarządzanie jakością Webex WFO Dostęp
	Powiązane Uprawnienia i uwagi	—

Pozwolenie	Szczeg	
Oznacz do szkolenia	Opis	Umożliwia oznaczenie kontaktu do sprawdzenia podczas szkolenia.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Licencje na dane: Rejestrowanie zgodności i zarządzanie jakością Webex WFO Dostęp
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Domyślnie wszyscy użytkownicy mogą oznaczyć kontakt do wyuczenia. Jeśli nie wymagasz, aby wszyscy użytkownicy oznaczali kontakty do uczenia, wyczyść to pole wyboru. Musisz także mieć uprawnienia Wyświetlanie kontaktów i Oznaczanie kontaktów lub Usuwanie znaczników kontaktów.
Wyświetl wszystkie kontakty szkoleniowe	Opis	Umożliwia wyświetlenie wszystkich kontaktów oznaczonych do szkolenia w całej dzierżawie.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Webex WFO Dostęp
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Musisz także mieć uprawnienie Wyświetlanie kontaktów.
Zbiorcze eksportowanie kontaktów	Opis	Umożliwia eksportowanie plików audio, danych kontaktowych i metadane ze strony Interakcje zgodnie z harmonogramem lub ad hoc. Można wyświetlać tylko własne zbiorcze eksporty kontaktów i wchodzić z nimi w interakcje.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Licencje danych: Nagrywanie rozmów, Zarządzanie jakością Webex WFO Dostęp

Pozwolenie	Szczeg	
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Domyślnie wyłączone. Sparowane ze sobą uprawnienia Zbiorcze eksportowanie kontaktów i Wyświetlanie zbiorczego eksportowania kontaktów umożliwiają tworzenie własnych zbiorczych eksportów kontaktów i wyświetlanie wszystkich eksportów kontaktów zbiorczych dla organizacji.
Wyświetl nieuzgodnione nagrania główne	Opis	Pozwala zobaczyć wszystkie nagrania roota bezwarunkowo.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Licencje danych: Nagrywanie rozmów, Zarządzanie jakością Webex WFO Dostęp
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Domyślnie wyłączone. Musisz także mieć uprawnienie Wyświetl nagrania główne.
Wyświetl zbiorcze eksportowanie kontaktów	Opis	Umożliwia przeglądanie zbiorczego eksportowania kontaktów wszystkich osób w organizacji. Z tym uprawnieniem nie można tworzyć masowego eksportowania kontaktów.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Licencje danych: Nagrywanie rozmów, Zarządzanie jakością Webex WFO Dostęp
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Domyślnie wyłączone. Sparowane ze sobą uprawnienia Zbiorcze eksportowanie kontaktów i Wyświetlanie zbiorczego eksportowania kontaktów umożliwiają tworzenie własnych zbiorczych eksportów kontaktów i wyświetlanie wszystkich eksportów kontaktów zbiorczych dla organizacji.

Pozwolenie	Szczeg	
Usuwanie zbiorcze	Opis	Umożliwia zbiorcze usuwanie kontaktów.
	Dostęp do strony	Zarządzanie aplikacjami > QM Przepływy kontaktów > operacje kontaktów zbiorczych
	Licencje	Licencje na dane: nagrywanie rozmów, zarządzanie jakością
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Aby korzystać ze wszystkich funkcji na stronie Operacje kontaktów zbiorczych, połącz to uprawnienie z uprawnieniami Przechowywanie aktualizacji zbiorczej i Metadane aktualizacji zbiorczej.
Przechwyć kontakty	Opis	Umożliwia importowanie kontaktów agentów dowolnego typu do Webex WFO. To pozwolenie jest wymagane w przypadku każdego rodzaju przechwytywania lub nagrywania kontaktów.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Licencje na dane: nagrywanie rozmów, zarządzanie jakością
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	To uprawnienie jest warunkiem wstępnym uprawnień Nagrywanie głosu i Nagrywanie ekranu.
Wyświetl wszystkie kontakty HR	Opis	Umożliwia przeglądanie wszystkich kontaktów oznaczonych do HR w całej dzierżawie.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Licencje danych: Zarządzanie jakością Webex WFO Dostęp
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Musisz także mieć uprawnienie Wyświetlanie kontaktów.

Pozwolenie	Szczeg	
Mark For HR	Opis	Umożliwia oznaczenie kontaktu do sprawdzenia w HR.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Licencje danych: Zarządzanie jakością Webex WFO Dostęp **UWAGA:** Wymaga co najmniej jednej z tych licencji.
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Umożliwia administratorom określenie, które role mają możliwość oznaczania kontaktu do sprawdzenia w dziale HR. Jeśli nie wymagasz, aby wszyscy użytkownicy oznaczali kontakty dla działu kadr, wyczyść pole wyboru Oznacz dla działu HR. Musisz także mieć uprawnienie Wyświetl kontakt.
ViewNotProcessedReason	Opis	To uprawnienie nie jest obecnie używane.
Uwzględnianie zakresu własnego w widokach QM	Opis	Jeśli dostęp do Webex WFO jest regulowany przez QM Widoki, to uprawnienie umożliwia wyświetlanie i odtwarzanie własnych kontaktów oraz wszystkich kontaktów spełniających kryteria QM Widok. Zobacz Zarządzanie widokami .
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Licencje na dane: nagrywanie rozmów, zarządzanie jakością
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Musisz także mieć uprawnienie Wyświetlanie kontaktów. Domyślnie to uprawnienie nie jest przypisane do żadnych ról.
Przechowywanie aktualizacji zbiorczej	Opis	Umożliwia aktualizację zasad przechowywania dla wielu Kontakty naraz.
	Dostęp do strony	Zarządzanie aplikacjami > QM Przepływy kontaktów > operacje kontaktów zbiorczych
	Licencje	Licencje na dane: nagrywanie rozmów, zarządzanie jakością

Pozwolenie	Szczeg	
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Aby korzystać ze wszystkich funkcji na stronie Operacje kontaktów zbiorczych, połącz to uprawnienie z uprawnieniami Metadane Zbiorcze usuwanie i Zbiorcze uaktualnianie.
Metadane zbiorczej aktualizacji		Opis Umożliwia aktualizację niestandardowych metadanych, które są Skojarzone z wieloma kontaktami jednocześnie.
	Dostęp do strony	Zarządzanie aplikacjami > QM Przepływy kontaktów > operacje kontaktów zbiorczych
	Licencje	Licencje na dane: nagrywanie rozmów, zarządzanie jakością
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Aby korzystać ze wszystkich funkcji na stronie Operacje kontaktów zbiorczych, połącz to uprawnienie z uprawnieniami Usuwanie zbiorcze i Przechowywanie zbiorczej aktualizacji.

Rejestrowanie ocen kontaktów

Pozwolenie	Szczegóły	
Utwórz komentarz do oceny	Opis	Umożliwia tworzenie komentarzy w oknie Formularz oceny w odtwarzaczu multimedialnym.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Licencje danych: Zarządzanie jakością Webex WFO Dostęp
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Musisz także mieć uprawnienia Wyświetlanie kontaktów i Wyświetlanie ocen.
Zatwierdź ocenę kontaktów	Opis	Umożliwia zatwierdzenie oceny kontaktu z odtwarzacza multimedialnego.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Licencje na dane: Zarządzanie jakością

Pozwolenie	Szczeg	
		Webex WFO Dostęp
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Musisz także mieć uprawnienia Wyświetlanie kontaktów i Wyświetlanie ocen.
Ocena kontaktu	Opis	Umożliwia ocenę kontaktu w odtwarzaczu multimedialnym i wyświetl panel Ewaluacja dla kontaktów bez oceny.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Licencje danych: Zarządzanie jakością Webex WFO Dostęp
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Musisz także mieć uprawnienia Wyświetlanie kontaktów i Wyświetlanie ocen.
Edytuj komentarz do oceny	Opis	Umożliwia edycję komentarzy w oknie formularza oceny w odtwarzaczu multimedialnym.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Licencje danych: Zarządzanie jakością Webex WFO Dostęp
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Musisz także mieć uprawnienia Wyświetlanie kontaktów, Tworzenie komentarza ewaluacyjnego i Wyświetlanie ocen.

Pozwolenie	Szczegóły	
Wyświetl opis ocen	Umożliwia przeglądanie ocen kontaktów w odtwarzaczu multimedialnym.	
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Licencje danych: Zarządzanie jakością Webex WFO Dostęp
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Musisz także mieć uprawnienie Wyświetlanie kontaktów
Samoocena kontaktu	Opis	Pozwala ocenić własne kontakty.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Licencje danych: Zarządzanie jakością Webex WFO Dostęp
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Musisz także mieć uprawnienia Wyświetlanie kontaktów i Ocena kontaktu.
Samozatwierdzona ocena kontaktów	Opis	Umożliwia zatwierdzenie własnej oceny kontaktu.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Licencje na dane: Zarządzanie jakością
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Musisz także mieć uprawnienia Wyświetlanie kontaktów i Wyświetlanie ocen.
Edycja Dowolna ocena	Opis	Umożliwia edycję ukończonej oceny i wyświetlenie następujących szczegółów dotyczących osoby oceniającej kontakt: ▪ Nazwa osoby oceniającej ▪ Ocena zatwierdzona przez

Pozwolenie	Szczeg	
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Licencje danych: Zarządzanie jakością Webex WFO Dostęp
	Powiązane Uprawnienia i uwagi	—

Rejestrowanie kalibracji kontaktów

Pozwolenie	Szczegóły	
Kalibruj styk	Opis	Umożliwia oznaczenie kontaktu do kalibracji na stronie Interakcje i wykonanie oceny kalibracji.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Licencje danych: Zarządzanie jakością Webex WFO Dostęp
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Musisz także mieć uprawnienie Wyświetlanie kontaktów.
Styk z samokalibracją	Opis	Umożliwia kalibrację własnych styków.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Licencje danych: Zarządzanie jakością Webex WFO Dostęp
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Musisz także mieć uprawnienia Wyświetlanie kontaktów i Kalibruj kontakt

Cele kontaktu

Pozwolenie	Szczegóły	
Utwórz cel oceny	Opis	Umożliwia tworzenie i przypisywanie zadań ewaluacyjnych (ad-hoc) oraz celów kontaktu.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Licencje danych: Zarządzanie jakością Webex WFO Dostęp
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Aby utworzyć cele kontaktu, potrzebne jest również uprawnienie Administrowanie celami kontaktu.
Utwórz cel kalibracji	Opis	Umożliwia tworzenie i przypisywanie zadań kalibracji (ad hoc) oraz celów kontaktu.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Licencje danych: Zarządzanie jakością Webex WFO Dostęp
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Aby utworzyć cele kontaktu, potrzebne jest również uprawnienie Administrowanie celami kontaktu.
Utwórz cel recenzji	Opis	Umożliwia tworzenie i przypisywanie zadań przeglądu (ad-hoc) i celów kontaktu.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Licencje danych: Zarządzanie jakością Webex WFO Dostęp
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Aby utworzyć cele kontaktu, potrzebne jest również uprawnienie Administrowanie celami kontaktu.

Pozwolenie	Szczeg	
Wyświetl cel kontaktu	Opis	Umożliwia dostęp do kolejki kontaktów i wyświetlanie widżetu Postęp celu kontaktu.
	Dostęp do strony	Kolejka kontaktów Widżet Postęp celu kontaktu > konsoli
	Licencje	Licencje danych: Zarządzanie jakością Webex WFO Dostęp
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	—

Sondaż

Pozwolenie	Szczegóły	
Zarządzać QM Ankiety	Opis	Umożliwia skonfigurowanie zewnętrznych dostawców ankiet po połączeniu.
	Dostęp do strony	Zarządzanie aplikacjami > QM Przepływy kontaktów > POST Ankieta połączeń
	Licencje	Webex WFO Dostęp
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	—
Wyświetl wyniki ankiety	Opis	Umożliwia wyświetlanie danych wyników ankiety klienta w odtwarzaczu multimedialnym, tabeli kontaktów i raportach.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Licencje danych: Zarządzanie jakością Webex WFO Dostęp
	Powiązane	Musisz także mieć uprawnienie Wyświetlanie kontaktów.

Pozwolenie	Szczegóły	
	Uprawnienia i uwagi	

Harmonogram

Pozwolenie	Szczegóły	
Wyświetl harmonogramy	Opis	Umożliwia użytkownikom wyświetlanie stron Mój harmonogram i Moja dostępność.
	Dostęp do strony	Harmonogramy i planowanie > Mój harmonogram Harmonogramy i planowanie > Moja dostępność
	Licencje	Licencje na dane: Workforce Management Webex WFO Access
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	—
Edytowanie harmonogramów	Opis	Umożliwia użytkownikom przeglądanie harmonogramów agentów i podejmowanie następujących działań: Insert Activity, Trade Schedule, Find Optimal Time i Optimize Schedules. Umożliwia użytkownikom wyświetlanie kodów przyczyn w szufladzie Adherence.
	Dostęp do strony	Harmonogramy i planowanie > harmonogramów agentów
	Licencje	Webex WFO Dostęp
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Musisz także mieć uprawnienie Wyświetlanie harmonogramów.
Harmonogramy planowania	Opis	Umożliwia użytkownikowi dostęp do strony Planowanie (w tym strony prognozy, dystrybucji i harmonogramu) i utworzenie zdarzenia dynamicznego planowania dnia bieżącego.

Pozwolenie	Szczeg	
	Dostęp do strony	Harmonogramy i planowanie > planowanie Harmonogramy i planowanie > dynamicznym planowaniu dnia bieżącego
	Licencje	Webex WFO Dostęp
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Musisz także mieć uprawnienie Wyświetlanie harmonogramów. Aby skonfigurować elementy harmonogramu (w tym zmiany robocze, wyjątki, kategorie kurczenia, tygodnie kurczenia się i scenariusze kurczenia), użytkownicy muszą mieć uprawnienia Administrowanie harmonogramami WFM i Administrowanie.
Administrowanie harmonogramami	Opis	Umożliwia planistom i analitykom edytowanie harmonogramów i konfigurowanie elementów harmonogramu.
	Dostęp do strony	Zarządzanie > administrowanie aplikacjami Zarządzanie aplikacjami > konfiguracja systemu Zarządzanie aplikacjami > zarządzanie wydajnością Zarządzanie aplikacjami > monitorowanie aplikacji Zarządzanie aplikacjami > kolejkami usług (z wyjątkiem strony Typy kolejek usług) Zarządzanie aplikacjami > prognozy Zarządzanie aplikacjami > konfiguracja harmonogramu Zarządzanie aplikacjami > zarządzanie harmonogramami Zarządzanie aplikacjami > dynamiczne planowanie Zarządzanie aplikacjami > działania (z wyjątkiem stron Typy wyjątków i Przepływy pracy) Zarządzanie aplikacjami > danych historycznych Zarządzanie aplikacjami > Konfiguracja WFM (z wyjątkiem stron Ustawienia globalne, Konfiguracja HRMS i Przechowywanie; dostęp tylko do odczytu do strony Mapowania stanu zgodności) Zarządzanie aplikacjami > planowanie urlopów (z wyjątkiem strony Typy urlopów)

Pozwolenie	Szczegóły	
		Zarządzanie aplikacjami > planowanie strategiczne Harmonogramy i planowanie > Zarządzanie edycją harmonogramu Uprawnienie Administruj harmonogramami przyznaje dostęp tylko do odczytu do strony mapowania stanu zgodności. Zarządzanie aplikacjami > planowanie strategiczne Zarządzanie aplikacjami > planowanie urlopów (z wyjątkiem strony Typy urlopów) Harmonogramy i planowanie > Zarządzanie edycją harmonogramu
	Licencje	Webex WFO Dostęp
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	To uprawnienie można połączyć z innymi uprawnieniami (na przykład Administrowanie wiadomościami, Harmonogramy planowania i Administrowanie strukturą organizacji) w celu utworzenia niestandardowej roli harmonogramu. Musisz także mieć uprawnienie Edytuj harmonogramy, aby wyświetlić stronę Harmonogramy agentów.

Wiadomości

Pozwolenie	Szczegóły	
Aktualizowanie żądań wiadomości	Opis	Umożliwia przesyłanie i aktualizowanie żądania wysłania wiadomości.
	Dostęp do strony	Wiadomości
	Licencje	Licencje na dane: Workforce Management Webex WFO Access
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Aktualizacja żądań wiadomości jest niezbędna do interakcji z usługą Wiadomości.

Pozwolenie	Szczegóły	
Administrowanie wiadomościami	Opis	Umożliwia zatwierdzanie wniosków i administrowanie nimi.
	Dostęp do strony	Wiadomości
	Licencje	Webex WFO Dostęp
	Powiązane Uprawnienia i uwagi	—

Analytics

Pozwolenie	Szczegóły	
Wyświetl analizę systemu	Opis	Umożliwia tworzenie zestawów danych i zarządzanie nimi w panelach Analytics.
	Dostęp do strony	Panel analityczny
	Licencje	Desktop Analytics, Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Powiązane Uprawnienia i uwagi	—
Administrowanie usługą Desktop Analytics	Opis	Umożliwia tworzenie, wyświetlanie, edytowanie i usuwanie zadań usługi Desktop Analytics na stronie Menedżera zadań Analytics.
	Dostęp do strony	Zarządzanie aplikacjami > Analytics > Menedżer zadań Zarządzanie aplikacjami > Analytics > Desktop Manager Zarządzanie aplikacjami > Analytics > Field Manager Zarządzanie aplikacjami > Analytics > licencjami konfiguracji
	Analytics	Desktop Analytics, Analytics Essentials, Analytics Enterprise,

Pozwolenie	Szczegóły	
		Webex WFO Dostęp
	Powiązane Uprawnienia i uwagi	—
Administrowanie analizą mowy	Opis	Umożliwia wyświetlanie i usuwanie zadań analizy fonetyki na stronie Menedżera zadań Analytics. **UWAGA** Ponieważ analiza fonetyczna została wycofana, nie można tworzyć ani edytować zadań analizy fonetyki, nawet jeśli to pozwolenie.
	Dostęp do strony	Zarządzanie aplikacjami > Analytics > Menedżer zadań Zarządzanie aplikacjami > Analytics > Analytics Konfiguracja
	Licencje	Analityka, Webex WFO Dostęp
	Powiązane Uprawnienia i uwagi	—
Administrowanie analizą mowy na tekst	Opis	Umożliwia tworzenie, wyświetlanie, edytowanie i usuwanie zadań zamiany mowy na tekst (transkrypcji) na stronie Menedżera zadań Analytics.
	Dostęp do strony	Zarządzanie aplikacjami > Analytics > Menedżer zadań Zarządzanie aplikacjami > Analytics > licencjami konfiguracji
	Analytics	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Powiązane Uprawnienia i uwagi	—
Zarządzać	Opis	Umożliwia tworzenie, wyświetlanie, edytowanie i usuwanie zadań analizy tekstu

Pozwolenie	Szczegóły	
Analiza tekstu		na stronie Menedżer zadań Analytics.
	Dostęp do strony	Zarządzanie aplikacjami > Analytics > Menedżer zadań Zarządzanie aplikacjami > Analytics > Analytics Konfiguracja
	Licencje	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Powiązane Uprawnienia i uwagi	—
Zobacz usługę Desktop Analytics	Opis	Umożliwia przeglądanie funkcji Desktop Analytics.
	Dostęp do strony	Eksplorator agentów Panel analityczny
	Licencje	Desktop Analytics, Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Powiązane Uprawnienia i uwagi	—
Wyświetlanie analizy mowy	Opis	Umożliwia wyświetlanie funkcji analizy mowy.
	Dostęp do strony	Panel analityczny
	Licencje	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Powiązane Uprawnienia i uwagi	—
Wyświetlanie analizy mowy na tekst	Opis	Umożliwia przeglądanie panelu Transkrypcja w odtwarzaczu multimedialnym i wyszukiwanie słów w transkrybowanym dźwięku.

Pozwolenie	Szczegóły	
	Dostęp do strony	Panel analityczny
	Licencje	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Powiązane Uprawnienia i uwagi	—
Wyświetlanie analizy tekstu	Opis	Umożliwia przeglądanie funkcji analizy tekstu.
	Dostęp do strony	Panel analityczny
	Licencje	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Powiązane Uprawnienia i uwagi	—
Wyświetlanie analiz	Opis	Umożliwia przeglądanie wszystkich aspektów funkcji Analytics.
	Dostęp do strony	Panel analityczny
	Licencje	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Powiązane Uprawnienia i uwagi	—
Administrowanie analizą	Opis	Umożliwia dostęp do niektórych interfejsów API Analytics. W połączeniu z uprawnieniem Administruj dzierżawą umożliwia skonfigurowanie usługi Analytics.
	Dostęp do strony	Zarządzanie aplikacjami > analityka > konfiguracja analityki
	Licencje	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Aby uzyskać dostęp do strony Konfiguracja Analytics, musisz też mieć uprawnienie Administruj dzierżawą.

Pozwolenie	Szczegóły	
Administrowanie analizą predykcyjną	Opis	Umożliwia tworzenie, wyświetlanie, edytowanie i usuwanie zadań Predictive Evaluation Score (PES) i Predictive Net Promoter Score (PNPS) na stronie Menedżera zadań Analytics.
	Dostęp do strony	Zarządzanie aplikacjami > Analytics > Menedżer zadań
	Licencje	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Powiązane Uprawnienia i uwagi	—
Administrowanie frazami analitycznymi	Opis	Umożliwia tworzenie i edycję fraz i kategorii fraz na stronie Menedżer fraz.
	Dostęp do strony	Zarządzanie aplikacjami > Analytics > Phrase Manager
	Licencje	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus, Webex WFO Access
	Powiązane Uprawnienia i uwagi	—

Raportowanie

Pozwolenie	Szczeg	
Zobacz raporty QM	Opis	Umożliwia przeglądanie raportów QM.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Licencje na dane: Rejestrowanie zgodności i zarządzanie jakością Webex WFO Dostęp
	Powiązane Uprawnienia i uwagi	—
Administrowanie raportami QM	Opis	Umożliwia administrowanie raportami QM.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Webex WFO Dostęp
	Powiązane Uprawnienia i uwagi	—
Widok WFM Raporty	Opis	Umożliwia przeglądanie raportów WFM.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Licencje na dane: Workforce Management Webex WFO Access
	Powiązane Uprawnienia i uwagi	—

Pozwolenie	Szczegóły	
Widok WFM Raporty administracyjne	Opis	Umożliwia przeglądanie raportów WFM Planowanie strategiczne.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Webex WFO Dostęp
	Powiązane Uprawnienia i uwagi	—
Wyświetlanie raportów przełożonego	Opis	Umożliwia przeglądanie raportów przełożonego WFM.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Webex WFO Dostęp
	Powiązane Uprawnienia i uwagi	—
Widok QM Raporty z oceny	Opis	Umożliwia przeglądanie raportów ewaluacyjnych QM.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Webex WFO Dostęp
	Powiązane Uprawnienia i uwagi	—

Pozwolenie	Szczeg	
Widok QM Raporty systemowe	Opis	Umożliwia przeglądanie raportów systemowych QM.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Webex WFO Dostęp
	Powiązane Uprawnienia i uwagi	—
Zobacz raporty z ankiet QM	Opis	Umożliwia przeglądanie raportów z ankiet QM.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Webex WFO Dostęp
	Powiązane Uprawnienia i uwagi	—
Zaawansowane raportowanie API	Opis	Umożliwia dostęp do API wymaganych dla Eksploratora danych.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	—
	Powiązane Uprawnienia i uwagi	—
Strona Home	Opis	Zapewnia dostęp tylko do odczytu do pulpitu nawigacyjnego strony Home i jego zawartość.
	Dostęp do strony	Strona Home
	Licencje	Licencje danych: zarządzanie jakością i zarządzanie personelem Webex WFO Dostęp

Pozwolenie	Szczegóły	
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	To uprawnienie jest wstecznie zgodne ze starszymi uprawnieniami, które zastępuje: Wyświetlanie pulpitu nawigacyjnego QM, wyświetlanie pulpitu nawigacyjnego WFM i administrowanie pulpitami nawigacyjnymi.
Eksplorator danych	Opis	Zapewnia dostęp tylko do odczytu do strony przeglądarki zasobów Eksploratora danych.
	Dostęp do strony	Eksplorator danych
	Licencje	Webex WFO Dostęp
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	—
Tworzenie treści	Opis	Umożliwia tworzenie, aktualizowanie i usuwanie raportów i pulpitów nawigacyjnych Eksploratora danych.
	Dostęp do strony	Raporty > Eksploratora danych
	Licencje	Webex WFO Dostęp
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Eksplorator danych
Publikowanie treści	Opis	Umożliwia udostępnianie raportów i pulpitów nawigacyjnych, których jesteś właścicielem, grupom udostępniania należącym.
	Dostęp do strony	Zarządzanie aplikacjami > zarządzanie danymi > grupy udostępniania
	Licencje	Webex WFO Dostęp
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Tworzenie treści

Elementy sterujące nagrywaniem

Pozwolenie	Szczegóły	
Wstrzymanie wysyłania / Polecenie Wznów	Opis	Wstrzymuje i wznawia nagrywanie połączeń użytkownika. To uprawnienie jest potrzebne dla każdej architektury wstrzymywania i wznawiania dla nagrań, zarówno automatycznych, jak i ręcznych (za pośrednictwem strony Sterowanie nagrywaniem).
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Licencje na dane: Rejestrowanie zgodności i zarządzanie jakością
	Powiązane Uprawnienia i uwagi	—
Wyślij login / Polecenie wylogowania	Opis	Kojarzy i usuwa skojarzenie użytkownika z rozszerzeniem urządzenia do nagrywania w sieci. To uprawnienie jest przydatne w sytuacjach takich jak hot-desking, w których agent może nie używać tego samego telefonu na co dzień.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Licencje na dane: Rejestrowanie zgodności i zarządzanie jakością
	Powiązane Uprawnienia i uwagi	—
Wyślij polecenie Metadane	Opis	Dodaje metadane do nagrania rozmowy użytkownika. To uprawnienie jest potrzebne w przypadku każdej architektury nagrywania, która dodaje metadane do połączeń, zarówno automatycznych, jak i ręcznych (za pośrednictwem strony Sterowanie nagrywaniem).
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Licencje na dane: Rejestrowanie zgodności i zarządzanie jakością
	Powiązane Uprawnienia i uwagi	—

Pozwolenie	Szczegóły	
Wyślij polecenie znacznika	Opis	Oznaczanie nagrań połączeń użytkownika. To uprawnienie jest potrzebne w przypadku każdej architektury nagrywania, która oznacza połączenia, zarówno automatycznych, jak i ręcznych (za pośrednictwem strony Sterowanie nagrywaniem).
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Licencje na dane: Rejestrowanie zgodności i zarządzanie jakością
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	—
Wyślij segment i usuń / zapisz Polecenie	Opis	Rozpoczyna i zatrzymuje rejestrowanie segmentów połączeń (oraz zapisuje i usuwa segmenty połączeń). To uprawnienie jest wymagane dla każdej architektury nagrywania, która wykorzystuje te działania, zarówno zautomatyzowanej, jak i ręcznej (za pośrednictwem strony Sterowanie nagrywaniem).
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Licencje na dane: Rejestrowanie zgodności i zarządzanie jakością
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	—
Wysyłanie Polecenie	Opis	Rozpoczyna i zatrzymuje nagrywanie tylko na ekranie. To
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Licencje na dane: Zarządzanie jakością
	Powiązane Uprawnienia i uwagi	—

Pozwolenie	Szczegóły	
Przyciski pauzy/wznawiania	Opis	Umożliwia korzystanie z przycisków Wstrzymaj i Wznów na stronie Sterowanie nagrywaniem.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Licencje na dane: Rejestrowanie zgodności i zarządzanie jakością
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Musisz także mieć uprawnienie Wyślij polecenie wstrzymania / wznowienia.
Przyciski logowania / wylogowywania	Opis	Umożliwia korzystanie z przycisków Zaloguj się i Wyloguj na stronie Sterowanie nagrywaniem.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Licencje na dane: Rejestrowanie zgodności i zarządzanie jakością
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Musisz także mieć uprawnienie Wyślij polecenie logowania / wylogowania.
Przycisk Dodaj metadane	Opis	Umożliwia użycie przycisku Dodaj metadane na stronie Sterowanie nagrywaniem.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Licencje na dane: Rejestrowanie zgodności i zarządzanie jakością
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Musisz także mieć uprawnienie Wyślij polecenie metadanych.

Pozwolenie	Szczegóły	
Przycisk znacznika	Opis	Umożliwia użycie przycisku Znacznik na stronie Sterowanie nagrywaniem.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Licencje na dane: Rejestrowanie zgodności i zarządzanie jakością
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Musisz także mieć uprawnienie Wyślij polecenie tagu.
Przyciski segmentu i usuwania/zapisywania	Opis	Umożliwia korzystanie z przycisków "Segmentuj i usuń" oraz "Segmentuj i zapisz" na stronie Sterowanie nagrywaniem.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Licencje na dane: Rejestrowanie zgodności i zarządzanie jakością
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Musisz także mieć uprawnienie Wyślij segment i polecenie Usuń / zapisz.
Przyciski ekranu Start / Stop	Opis	Umożliwia korzystanie z przycisków Start Screen (Ekran startowy) i Stop Screen (Zatrzymaj ekran) na stronie Recording Controls (Elementy sterujące nagrywaniem).
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Licencje na dane: Zarządzanie jakością
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Musisz także mieć uprawnienie Wyślij ekran startowy / Zatrzymaj polecenie ekranu.

Zarządzanie wydajnością

UWAGA : Jest to nowa funkcja, która nie jest jeszcze ogólnie dostępna. Jeśli chcesz uzyskać wcześniejszy dostęp do tej funkcji, skontaktuj się ze swoim Account Managerem Cisco.

Pozwolenie	Szczegóły	
Administrowanie wydajnością Podstawy zarządzania	Opis	Umożliwia dodawanie wydajności i zarządzanie nią Wskaźniki zarządzania.
	Dostęp do strony	Ustawienia > zarządzania wydajnością
	Licencje	Webex WFO Dostęp Licencje na dane: Zarządzanie jakością
	Powiązane Uprawnienia i Notatki	—
Administrowanie wydajnością Zarządzanie przedsiębiorstwem	Opis	To uprawnienie nie jest obecnie używane.
Zarządzanie wydajnością widoków	Opis	Umożliwia dostęp do zarządzania wydajnością Home strona.
	Dostęp do strony	Zarządzanie wydajnością
	Licencje	Webex WFO Dostęp Licencje na dane: Zarządzanie jakością
	Powiązane Uprawnienia i Notatki	—

Analiza botów

Pozwolenie	Szczegóły	
Wyświetl automatyzację doświadczeń	Opis	Wyświetlanie danych najwyższego poziomu, takich jak BES/BAS/$ za automatyczną rozmowę
	Dostęp do strony	Licencje Experience &
	Automation	Analiza botów
	Uprawnienia pokrewne	Konfigurowanie automatyzacji środowiska

Pozwolenie	Szczegóły	
	i Notatki	
Konfigurowanie automatyzacji środowiska	Opis	Skonfiguruj cele dla BES/BAS/$ dla zautomatyzowanej konwersacji, tematy
	Dostęp do strony	Konfiguracja > doświadczenie i automatyzacja
	Licencje	Analiza botów
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Wyświetl automatyzację doświadczeń
Wyświetlanie dystrybucji konwersacji	Opis	Zobacz całą liczbę rozmów i ich rozkład między asystentem cyfrowym a agentami na żywo
	Dostęp do strony	Dystrybucja konwersacji
	Licencje	Analiza botów
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	
Wyświetlanie tematów konwersacji	Opis	Wyświetl całą zawartość na stronie Tematy konwersacji
	Dostęp do strony	Tematy rozmów
	Licencje	Analiza botów
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Edytowanie tematów rozmów

Pozwolenie	Szczegóły	
Edytowanie tematów rozmów	Opis	lista, scalanie i zmienianie nazw tematów
	Dostęp do strony	Konfiguracja > tematy konwersacji
	Licencje	Analiza botów
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Wyświetlanie tematów konwersacji
Wyświetlanie tematów konwersacji Analiza metryk	Opis	Zobacz podział sygnałów BES i BAS dla każdego tematu
	Dostęp do strony	Tematy rozmów > Analiza metryk Tab
	Licencje	Analiza botów
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Wyświetlanie tematów konwersacji
Wyświetlanie transkrypcji tematów rozmów	Opis	Wyświetlanie transkrypcji w ramach tematów
	Dostęp do strony	Tematy rozmów > transkrypcje Tab
	Licencje	Analiza botów
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Wyświetlanie tematów konwersacji
Wyświetl tematy konwersacji Tematy pokrewne	Opis	Wyświetlanie dodatkowych tematów konwersacji zidentyfikowanych po głównym temacie
	Dostęp do strony	Tematy konwersacji > pokrewne tematy
	Licencje	Analiza botów
	Powiązane	Wyświetlanie tematów konwersacji

Pozwolenie	Szczeg	
	Uprawnienia i uwagi	
Wyświetlanie tematów konwersacji pogrupowanych	Opis	Wyświetlanie tematów, które zostały ze sobą połączone, i definiowanie jednego głównego tematu
	Dostęp do strony	Tematy konwersacji > tematy pogrupowane
	Licencje	Analiza botów
	Powiązane Uprawnienia i Notatki	Wyświetlanie tematów konwersacji
Wyświetl rozmowę Tematy Encje	Opis	Wyświetl encje (słowa kluczowe), które pojawiły się w transkrypcjach w temacie
	Dostęp do strony	Tematy konwersacji > encje
	Licencje	Analiza botów
	Powiązane Uprawnienia i Notatki	Wyświetlanie tematów konwersacji
Wyświetl rozmowę Intencje tematów	Opis	Wyświetlanie intencji uaktywnionych w ramach tematu
	Dostęp do strony	Tematy > intencje rozmów
	Licencje	Analiza botów
	Powiązane Uprawnienia i Notatki	Wyświetlanie tematów konwersacji
Zobacz analizę wpływu	Opis	Wyświetlanie porównania obok siebie kilku danych dla jednego lub wielu tematów w dwóch zakresach dat
	Dostęp do	Analiza wpływu

Pozwolenie	Szczegóły	
	Licencje	Analiza botów
	Powiązane Uprawnienia i Notatki	
Widok Zagregowane Metryki	Opis	Wyświetlanie typowych zagregowanych danych
	Dostęp do strony	Zagregowane metryki
	Licencje	Analiza botów
	Powiązane Uprawnienia i Notatki	
Zobacz transkrypcję Szukaj	Opis	Wyświetlanie wyszukiwania transkrypcji
	Dostęp do strony	Wyszukiwanie transkrypcji
	Licencje	Analiza botów
	Powiązane Uprawnienia i Notatki	
Zobacz VAA Omówienie	Opis	Wyświetl omówienie usługi Virtual Agent Analytics dla wszystkich poziomów wiadomości Metryki
	Dostęp do strony	Omówienie
	Licencje	Analiza botów
	Powiązane Uprawnienia i Notatki	Skonfiguruj sieć VAA

Pozwolenie	Szczeg	
Wyświetl porównanie wydajności VAA	Opis	Wyświetlanie danych o poziomie wiadomości dziennie, miesięcznie, kwartalnie lub rocznych
	Dostęp do strony	Porównanie wydajności
	Licencje	Analiza botów
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Skonfiguruj sieć VAA
Zobacz wydajność odpowiedzi VAA	Opis	Wyświetlanie odpowiedzi i kolejnych działań po wyświetleniu odpowiedzi
	Dostęp do strony	Wydajność reakcji
	Licencje	Analiza botów
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Skonfiguruj sieć VAA
Wyświetl niejawne wiadomości VAA	Opis	Wyświetlanie wiadomości powodujących niedopasowanie do intencji, podzielone na kategorie według tematu
	Dostęp do strony	Wiadomości jawne
	Licencje	Analiza botów
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Konfigurowanie systemu VAA, edytowanie wiadomości niesklasyfikowanych VAA
Edytowanie niesklasyfikowanych wiadomości VAA	Opis	Kategoryzuj komunikaty o braku dopasowania do intencji jako istniejące lub nowe intencje
	Dostęp do strony	Wiadomości jawne
	Licencje	Analiza botów
	Powiązane	Konfigurowanie usługi VAA, wyświetlanie wiadomości niesklasyfikowanych VAA

Pozwolenie	Szczegóły	
	Uprawnienia i uwagi	
Zobacz wydajność intencji VAA	Opis	Wyświetlanie danych o poziomie intencji
	Dostęp do strony	Realizacja intencji
	Licencje	Analiza botów
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Skonfiguruj sieć VAA
Wyświetlanie raportu o zarządzaniu botami	Opis	Wyświetlanie przesłanych raportów zarządzania botami
	Dostęp do strony	Raport zarządzania botami
	Licencje	Analiza botów
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	
Wyświetl raport wydajności bota	Opis	Wyświetlanie przesłanych raportów skuteczności bota
	Dostęp do strony	Raport wydajności bota
	Licencje	Analiza botów
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	

Pozwolenie	Szczeg	
Skonfiguruj sieć VAA	Opis	Konfigurowanie obiektów docelowych w środowisku VAA
	Dostęp do strony	Konfiguracja > Virtual Agent Analytics
	Licencje	Analiza botów
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Zobacz omówienie VAA, wyświetl porównanie wydajności VAA, wyświetl wydajność odpowiedzi VAA, wyświetl niesklasyfikowane komunikaty VAA, wyświetl wydajność intencji VAA
Wyświetlanie konfiguracji firmy	Opis	Wyświetlanie progów specyficznych dla firmy
	Dostęp do strony	Konfiguracje firmy
	Licencje	Analiza botów
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Edytowanie konfiguracji firmy
Edytowanie konfiguracji firmy	Opis	Konfigurowanie progów specyficznych dla firmy
	Dostęp do strony	Konfiguracje firmy
	Licencje	Analiza botów
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Wyświetlanie konfiguracji firmy

Pozwolenie	Szczegóły	
Wyświetl powiadomienie o alertach	Opis	Wyświetlanie alertów Tab po przekroczeniu progu sygnału
	Dostęp do strony	Powiadomienia o alertach Tab
	Licencje	Analiza botów
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Konfigurowanie powiadamiania o alertach
Konfigurowanie powiadamiania o alertach	Opis	Konfigurowanie progów dla alertów
	Dostęp do strony	Konfiguracja > ogólne metryki botów, dane konfiguracji > tematów
	Licencje	Analiza botów
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Wyświetl powiadomienie o alertach
Wyświetl podsumowanie transkrypcji	Opis	Wyświetlanie podsumowanych transkrypcji
	Dostęp do strony	Wyszukiwanie transkrypcji
	Licencje	Analiza botów
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Konfigurowanie podsumowania transkrypcji

Pozwolenie	Szczeg	
Konfigurowanie transkrypcji Podsumowanie	Opis	Skonfiguruj monit generujący transkrypcje podsumowania
	Dostęp do strony	Monit generowania podsumowania > konfiguracji
	Licencje	Analiza botów
	Powiązane Uprawnienia i Notatki	Wyświetl podsumowanie transkrypcji
Wyświetlanie powiadomień o aktywności	Opis	Wyświetlanie powiadomień o aktywności, na przykład o podjęciu działania, takiego jak lista, scalanie, zmiana nazwy
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Analiza botów
	Powiązane Uprawnienia i Notatki	

Spostrzeżenia

Pozwolenie	Szczegóły	
Wyświetl zawartość	Opis	Umożliwia wyświetlanie pulpitów nawigacyjnych aplikacji Insights, które są udostępniane przez inne osoby w Twoja organizacja.
	Dostęp do strony	Spostrzeżenia > Ulubione Spostrzeżenia > Najnowsze Szczegółowe informacje > Moje foldery Szczegółowe informacje > foldery udostępnione Szczegółowe informacje > pulpity nawigacyjne
	Licencje	Autor aplikacji Insights, Insights Reader

Pozwolenie	Szczegóły	
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Musisz mieć licencję aplikacji Insights Reader i co najmniej jedno uprawnienie "Wyświetlanie danych [produktu]".
Wyświetlanie danych Analytics	Opis	Umożliwia wyświetlanie pulpitów nawigacyjnych i analiz utworzonych na podstawie danych Analytics, w tym standardowych pulpitów nawigacyjnych Analytics zbudowanych z Webex WFO. W połączeniu z uprawnieniem Tworzenie treści umożliwia korzystanie z zestawów danych Analytics do tworzenia analiz.
	Dostęp do strony	Spostrzeżenia > Ulubione Spostrzeżenia > Najnowsze Szczegółowe informacje > Moje foldery Szczegółowe informacje > foldery udostępnione Szczegółowe informacje > pulpity nawigacyjne
	Licencje	Autor aplikacji Insights, Insights Reader
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Musisz także mieć uprawnienie Wyświetlanie zawartości. Twoja organizacja musi mieć licencję Cisco Analytics.
Zobacz klasyczne dane WFM	Opis	Umożliwia wyświetlanie pulpitów nawigacyjnych i analiz utworzonych przy użyciu klasycznych danych WFM, w tym standardowych pulpitów nawigacyjnych klasycznej WFM zbudowanych z Webex WFO. W połączeniu z uprawnieniem Tworzenie zawartości umożliwia korzystanie z klasycznych zestawów danych WFM do tworzenia analiz.
	Dostęp do strony	Spostrzeżenia > Ulubione Spostrzeżenia > Najnowsze Szczegółowe informacje > Moje foldery Szczegółowe informacje > foldery udostępnione Szczegółowe informacje > pulpity nawigacyjne
	Licencje	Autor aplikacji Insights, Insights Reader

Pozwolenie	Szczeg	
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Musisz także mieć uprawnienie Wyświetlanie zawartości. Twoja organizacja musi mieć licencję Cisco Classic WFM.
Wyświetl dane QM	Opis	Umożliwia wyświetlanie pulpitów nawigacyjnych i analiz utworzonych na podstawie danych QM, w tym standardowych danych QM utworzonych za pomocą Webex WFO. W połączeniu z uprawnieniem Tworzenie zawartości umożliwia używanie zestawów danych QM do tworzenia analiz.
	Dostęp do strony	Spostrzeżenia > Ulubione Statystyki > Ostatnie szczegółowe informacje > Moje foldery Szczegółowe informacje > Foldery udostępnione Szczegółowe informacje > Pulpity nawigacyjne
	Licencje	Autor aplikacji Insights, Insights Reader
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Musisz także mieć uprawnienie Wyświetlanie zawartości. Twoja organizacja musi mieć licencję Cisco QM.
Wyświetl dane WFM	Opis	Umożliwia wyświetlanie pulpitów nawigacyjnych i analiz utworzonych na podstawie danych WFM, w tym standardowych danych WFM pochodzących z wbudowanego Webex WFO. W połączeniu z uprawnieniem Tworzenie zawartości umożliwia używanie zestawów danych WFM do tworzenia analiz.
	Dostęp do strony	Spostrzeżenia > Ulubione Statystyki > Ostatnie szczegółowe informacje > Moje foldery Szczegółowe informacje

>		y udostępnione Szczegółowe informacje
F		> Pulpity nawigacyjne
o l d e r	Licencje	Autor aplikacji Insights, Insights Reader

Pozwolenie	Szczegóły	
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Musisz także mieć uprawnienie Wyświetlanie zawartości. Twoja organizacja musi mieć licencję Cisco WFM.
Tworzenie treści	Opis	Umożliwia tworzenie analiz i pulpitów nawigacyjnych.
	Dostęp do strony	Spostrzeżenia > Ulubione Spostrzeżenia > Najnowsze Szczegółowe informacje > Moje foldery Szczegółowe informacje > Foldery udostępnione Szczegółowe informacje > Pulpity nawigacyjne Szczegółowe informacje > analizy Szczegółowe informacje > zestawy danych
	Licencje	Autor aplikacji Insights
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Musisz mieć licencję Insights Author i co najmniej jedno uprawnienie "Wyświetlanie danych [Product]". Po dodaniu tego uprawnienia do roli rola automatycznie otrzymuje również uprawnienie Wyświetlanie zawartości.
Opis zawartości udostępniania	Opis	Umożliwia udostępnianie analiz i pulpitów nawigacyjnych utworzonych przez użytkownika innym osobom Osób w organizacji.
	Dostęp do strony	Spostrzeżenia > Ulubione Statystyki > Ostatnie szczegółowe informacje > Moje foldery Szczegółowe informacje > Foldery udostępnione

	Szczegółowe informacje > Pulpity nawigacyjne
Licencje	Autor aplikacji Insights
Uprawnienia pokrewne	Musisz także mieć uprawnienie Tworzenie zawartości i co najmniej jedno uprawnienie "Wyświetlanie danych [produktu]".

Pozwolenie	Szczeg	
	I Notatki	
Administr owanie statystyka mi	Opis	To uprawnienie nie jest obecnie używane.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Autor aplikacji Insights
	Powiązane Uprawnienia i uwagi	—
Pokaż wszystki e rekordy	Opis	Zapewnia pełny dostęp do wszystkich danych raportowania, niezależnie od zakresu aplikacji. Ważne dla tych, którzy muszą tworzyć zawartość raportowania dla całej organizacji lub dla tych, którzy muszą wyświetlać wszystkie dane, niezależnie od zakresu. **UWAGA: To** uprawnienie dotyczy tylko danych raportowania i nie przyznaje żadnego innego dostępu w Webex WFO.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Autor aplikacji Insights, Insights Reader
	Powiązane Uprawnienia i uwagi	—

Zarządzanie danymi

Pozwolenie	Szczegóły	
Zarządzanie dostawami	Opis	Umożliwia przeglądanie informacji o bieżącej przestrzeni informacyjnej oraz włączanie i wyłączanie otrzymywania zaplanowanych raportów pocztą e-mail od innych użytkowników.
	Dostęp do strony	Ustawienia > Eksploratora danych
	Licencje	Zarządzanie danymi
	Powiązane	

Pozwolenie	Szczegóły	
	Uprawnienia i Notatki	
Dostarczanie raportów	Opis	Umożliwia skonfigurowanie i zarządzanie czasem i do kogo ma być wysyłany raport, którego jesteś właścicielem, pocztą e-mail.
	Dostęp do strony	Udostępnij w menu kontekstowym wyświetlanym po kliknięciu prawym przyciskiem myszy posiadanego raportu na stronie Eksplorator danych > Raporty.
	Licencje	Zarządzanie danymi
	Powiązane Uprawnienia i Notatki	
Biblioteka danych	Opis	Umożliwia dostęp tylko do odczytu do strony Biblioteka danych w celu wyświetlenia szczegółowych informacji o kolekcjach i ich zestawach danych.
	Dostęp do strony	Biblioteka danych Eksploratora danych >
	Licencje	Zarządzanie danymi
	Powiązane Uprawnienia i Notatki	
Projektowanie biblioteki danych	Opis	Umożliwia tworzenie, odczytywanie, aktualizowanie i usuwanie bibliotek danych należących do użytkownika.
	Dostęp do strony	
	Licencje	Zarządzanie danymi
	Powiązane Uprawnienia i Notatki	
Biblioteka danych	Opis	Umożliwia udostępnianie zbiorów danych grupom udostępniającym, w których użytkownik

Pozwolenie	Szczeg	
Publikowania		Są członkiem.
	Dostęp do strony	
	Licencje	Zarządzanie danymi
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	
Administrowanie zadaniami danych	Opis	Umożliwia zarządzanie agentami i zadaniami w dowolnej przestrzeni informacyjnej, którą posiadasz.
	Dostęp do strony	Zarządzanie aplikacjami > zarządzanie danymi > zarządzanie zadaniami danych
	Licencje	Zarządzanie danymi
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	
Administrowanie grupami udostępniania	Opis	Umożliwia tworzenie grup użytkowników utworzonych w celu udostępniania zawartości i zarządzanie nimi.
	Dostęp do strony	Zarządzanie aplikacjami > zarządzanie danymi > grupy udostępniania
	Licencje	Zarządzanie danymi
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	

Pozwolenie	Szczegóły	
Zarządzanie danymi System Administracja	Opis	Umożliwia tworzenie zadań w czasie rzeczywistym i zarządzanie nimi
	Dostęp do strony	Zarządzanie aplikacjami > zarządzanie danymi > czasie rzeczywistym (RT) Zarządzanie zadaniami
	Licencje	Zarządzanie danymi
	Powiązane Uprawnienia i Notatki	
UDM danych Administracja	Opis	Umożliwia dodawanie dzierżawców i zarządzanie nimi w ujednoliconych danych Mart.
	Dostęp do strony	Zarządzanie aplikacjami > zarządzanie danymi > Unified Data Mart
	Licencje	Zarządzanie danymi
	Powiązane Uprawnienia i Notatki	
Zarządzać Przestrzeń informacyjna	Opis	Zapewnia dostęp do cyklu życia analizy biznesowej funkcje zarządzania.
	Dostęp do strony	Ustawienia
	Licencje	Zarządzanie danymi
	Powiązane Uprawnienia i Notatki	Wdrażanie przestrzeni informacyjnej
Wdrożyć Przestrzeń informacyjna	Opis	Przyznaje użytkownikom, którzy mogą zarządzać przestrzeniami informacyjnymi, prawo do wdrażania przestrzenie informacyjne do innych kont użytkowników.

Pozwolenie	Szczeg	
	Dostęp do strony Ustawienia	
	Licencje	Zarządzanie danymi
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Zarządzanie przestrzenią informacyjną

Motoryzacja QM

UWAGA: Te uprawnienia są dostępne tylko dla Webex WFO Cloud. Tryb Auto QM nie jest dostępny w przypadku wdrożeń lokalnych.

Pozwolenie	Szczegóły	
Wyświetl Auto QM	Opis	Umożliwia wyświetlanie paneli Auto QM w odtwarzaczu multimedialnym.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus, Webex WFO Access
	Powiązane Uprawnienia i uwagi	—
Edytuj Auto QM	Opis	Umożliwia tworzenie formularzy oceny Auto QM, uruchamianie zadań Auto QM, I zastąpić wynik AI kontaktu.
	Dostęp do strony	Analityka > Auto QM Zarządzanie aplikacjami > Menedżer formularzy oceny Auto QM > Auto QM
	Licencje	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus, Webex WFO Access

Pozwolenie	Szczeg	
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Musisz także mieć uprawnienie View Auto QM.
Zobacz Auto QM Deska rozdzielcza	Opis	Umożliwia przeglądanie pulpitu nawigacyjnego Auto QM.
	Dostęp do strony	Analityka > Auto QM
	Licencje	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus, Webex WFO Dostęp
	Powiązane Uprawnienia i Notatki	—
Edytuj Auto QM Konsola	Opis	To uprawnienie nie jest obecnie używane.
Zobacz Auto Powiadomienia	Opis	Panel Powiadomienia można wyświetlić na pulpicie nawigacyjnym Auto QM
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus, Webex WFO Access
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Aby uzyskać dostęp do pulpitu nawigacyjnego Auto QM, potrzebujesz również uprawnienia Wyświetl Auto QM Dashboard.

Pozwolenie	Szczeg	
Edytuj Auto QM Powiadomienia	Opis	Umożliwia skonfigurowanie progów, które wyzwalają powiadomienia o użyciu.
	Dostęp do strony	Automatyczna konfiguracja QM > Analytics >
	Licencje	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus, Webex WFO Access
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Potrzebne jest również uprawnienie Wyświetl automatyczne powiadomienie QM.
Wyświetl automatyczny edytor pytań QM	Opis	Umożliwia wyświetlenie sekcji Zarządzanie pytaniami niestandardowymi na stronie Menedżera formularzy oceny Auto QM.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Analityka Enterprise Plus
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Potrzebne jest również uprawnienie Edit Auto QM.
Utwórz automatyczne pytania QM	Opis	Umożliwia tworzenie niestandardowych pytań w sekcji Zarządzanie pytaniami niestandardowymi na stronie Menedżera formularzy oceny Auto QM.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Analityka Enterprise Plus
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Potrzebne są również uprawnienia Edit Auto QM i View Auto QM Question Editor.
Uruchom zadanie Auto QM	Opis	Umożliwia tworzenie zadań Auto QM na stronie Menedżera zadań Analytics.

Pozwolenie	Szczeg	
	Dostęp do strony	Zarządzanie aplikacjami > Analytics > licencje
	menedżera zadań	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus
	Powiązane Uprawnienia i uwagi	—

Popularne tematy

UWAGA: Te uprawnienia są dostępne tylko dla Webex WFO Cloud. Popularne tematy nie są dostępne w przypadku wdrożeń lokalnych.

Pozwolenie	Szczegóły	
Wyświetl popularne tematy	Opis	Umożliwia przeglądanie wszystkich stron z tematami popularnymi
	Dostęp do strony	Analizy > popularnych tematów
	Licencje	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus
	Powiązane Uprawnienia i uwagi	—
Edytowanie popularnych tematów	Opis	Umożliwia edycję (na przykład grupowanie i rozgrupowywanie tematów) w narzędziu Popularne tematy.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Potrzebne jest również uprawnienie Wyświetlanie popularnych tematów.
Wyświetl popularne tematy	Opis	Umożliwia wyświetlenie sekcji Powiadomienia na pulpicie nawigacyjnym Popularne tematy w celu śledzenia użycia sztucznej inteligencji przez organizację.

Pozwolenie	Szczeg	
Powiadomienia	Dostęp do strony	—
	Licencje	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Aby uzyskać dostęp do pulpitu nawigacyjnego Popularne tematy, potrzebne jest również uprawnienie Wyświetlanie popularnych tematów.
Powiadomienie o edytowaniu popularnych tematów	Opis	Umożliwia dostęp do konfiguracji Tab na pulpicie nawigacyjnym Popularne tematy w celu skonfigurowania powiadomień na poziomie użycia.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Potrzebne są również uprawnienia Wyświetlanie popularnych tematów i Wyświetlanie powiadomień o popularnych tematach.
Uruchom zadanie Popularne tematy	Opis	Umożliwia tworzenie zadań Popularne tematy na stronie Menedżera zadań Analytics.
	Dostęp do strony	Zarządzanie aplikacjami > Analytics > Menedżer zadań
	Licencje	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus
	Powiązane Uprawnienia i uwagi	—

Analiza sentymentu

UWAGA: Te uprawnienia są dostępne tylko dla Webex WFO Cloud. Analiza sentymentu AI nie jest dostępna w przypadku wdrożeń lokalnych.

Pozwolenie	Szczegóły	
Wyświetl opinię	Opis	Umożliwia wyświetlenie sekcji analizy tonacji AI w panelu Data Insights odtwarzacza multimedialnego. Umożliwia wyświetlenie filtru opinii i

Pozwolenie	Szczegóły	
		Kolumna Opinia na stronie Interakcje. Jeśli Twoja organizacja ma licencję na Analytics Enterprise lub Analytics Enterprise Plus, to uprawnienie umożliwia też wyświetlanie panelu opinii AI w odtwarzaczu multimedialnym.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Analytics Essential, Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Do otwarcia odtwarzacza multimedialnego potrzebne jest również uprawnienie Wyświetlanie kontaktów.
Uruchom zadanie sentymentu	Opis	Umożliwia tworzenie zadań analizy opinii na stronie Menedżera zadań Analytics.
	Dostęp do strony	Zarządzanie aplikacjami > Analytics > Menedżer zadań
	Licencje	Analytics Essential, Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus
	Powiązane Uprawnienia i uwagi	—

Tagi AI

UWAGA: Te uprawnienia są dostępne tylko dla Webex WFO Cloud. Tagi AI nie są dostępne dla wdrożeń lokalnych.

Pozwolenie	Szczegóły	
Zobacz opis tagów AI		Umożliwia przeglądanie sekcji AI Tags w danych odtwarzacza multimedialnego Panel Statystyki. Umożliwia wyświetlanie pulpitu nawigacyjnego AI Tags, z wyjątkiem sekcji Powiadomienia.
	Dostęp do strony	Analityka > tagi AI

Pozwolenie	Szczeg	
	Licencje	Analityka Enterprise Plus
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Do otwarcia odtwarzacza multimedialnego potrzebne jest również uprawnienie Wyświetlanie kontaktów.
Wyświetl edytor tagów AI	Opis	Umożliwia wyświetlanie (ale nie edytowanie) tagów i kategorii AI na stronie Business Signal.
	Dostęp do strony	Zarządzanie aplikacjami > analityka > sygnał biznesowy > znaczniki AI
	Licencje	Analityka Enterprise Plus
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	—
Edytowanie tagów AI	Opis	Umożliwia tworzenie tagów i kategorii AI oraz zarządzanie nimi na stronie Business Signal.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Analityka Enterprise Plus
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Aby uzyskać dostęp do strony Business Signal, potrzebujesz również uprawnienia View AI Tags Editor (Edytor tagów AI).
Wyświetl powiadomienie o tagach AI	Opis	Umożliwia wyświetlenie sekcji Powiadomienie na pulpicie nawigacyjnym tagów AI w celu śledzenia użycia sztucznej inteligencji przez organizację.
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Analityka Enterprise Plus
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Aby uzyskać dostęp do pulpitu nawigacyjnego AI Tags, musisz również mieć uprawnienie Wyświetl tagi AI.
Powiadomienie o edytowaniu znaczników AI	Opis	Umożliwia dostęp do konfiguracji Tab na pulpicie nawigacyjnym tagów AI w celu skonfigurowania powiadomień na poziomie użycia.

Pozwolenie	Szczegóły	
	Dostęp do strony	—
	Licencje	Analityka Enterprise Plus
	Pokrewne uprawnienia i uwagi	Potrzebne są również uprawnienia Wyświetlanie tagów AI i Wyświetlanie powiadomień o tagach AI.
Uruchom zadanie AI Tags	Opis	Umożliwia tworzenie zadań tagów AI na stronie Menedżera zadań Analytics.
	Dostęp do strony	Zarządzanie aplikacjami > Analytics > licencje
	menedżera zadań	Analityka Enterprise Plus
	Powiązane Uprawnienia i uwagi	—

Przypisywanie stron docelowych do użytkowników

Wybierz stronę, która będzie widoczna dla użytkowników po pierwszym zalogowaniu się do Webex WFO. Ta strona może być stroną Webex WFO lub pulpitem nawigacyjnym Insights.

Wymagania wstępne

- Twoja organizacja korzysta z Webex WFO Cloud. Zarządzanie stroną docelową nie jest dostępne w przypadku wdrożeń lokalnych.
- Masz uprawnienie Przypisywanie ról użytkowników.
- Aby wyświetlić stronę Webex WFO jako stronę docelową, użytkownicy muszą mieć uprawnienia dostępu do tej strony. Zobacz Zarządzanie rolami i uprawnieniami .
- Aby przypisać panel aplikacji Insights jako stronę docelową, musisz mieć dostęp do aplikacji Insights. Zobacz Przyznawanie użytkownikom dostępu do aplikacji Insights.

- Aby wyświetlić panel Insights jako stronę docelową:
  - Użytkownicy muszą mieć dostęp do aplikacji Insights. Zobacz Przyznawanie użytkownikom dostępu do aplikacji Insights.
  - Panel musi zostać udostępniony Tobie (jeśli go nie utworzyłeś) oraz osobom, które otrzymają go jako stronę docelową. Zobacz Przyznawanie poszczególnym użytkownikom i grupom aplikacji Insights dostępu do pulpitu nawigacyjnego w aplikacji Insights.

Lokalizacja strony

Zarządzanie aplikacjami > globalna konfiguracja użytkownika > strona docelowa >

Procedury

Przypisywanie strony Webex WFO jako strony docelowej dla roli użytkownika

1. Wybierz rolę w **tabeli Role** .
2. **W tabeli Strony docelowe** wybierz stronę. Nazwa strony jest wyświetlana obok roli w rolach stół.

   UWAGA: Nie każda strona Webex WFO może być stroną docelową. Dostępne strony to wyselekcjonowana lista.

3. Kliknij przycisk **Zapisz**. Gdy osoby z tą rolą zalogują się do Webex WFO, trafią na tę stronę. Jeśli użytkownikowi przypisano wiele ról, które mają różne strony docelowe, zobaczy stronę docelową przypisaną do ostatnio utworzonej roli.

Przypisywanie panelu aplikacji Insights jako strony docelowej dla roli użytkownika

1. Wybierz rolę w **tabeli Role** .
2. Kliknij **Panele statystyk.** Zostanie wyświetlona lista pulpitów nawigacyjnych utworzonych lub udostępnionych użytkownikowi.
3. **W tabeli Landing Pages** (Strony docelowe) wybierz panel. Nazwa pulpitu nawigacyjnego jest wyświetlana obok roli w **tabeli Role** .
4. (Opcjonalnie) Aby wyświetlić pulpit nawigacyjny, kliknij ikonę oka obok jego nazwy. Pulpit nawigacyjny zostanie otwarty w nowym Tab.
5. Kliknij przycisk **Zapisz**. Gdy osoby z tą rolą zalogują się do Webex WFO, wylądują na tym pulpicie nawigacyjnym. Jeśli użytkownikowi przypisano wiele ról, które mają różne strony docelowe, zobaczy stronę docelową przypisaną do ostatnio utworzonej roli.

Usuwanie strony docelowej z roli

Jeśli do roli nie przypisano strony docelowej, osoby z tą rolą zobaczą pierwszą stronę w górnym menu Webex WFO (od lewej do prawej), do której mają uprawnienia.

1. Kliknij ikonę kosza obok nazwy roli w **tabeli Role** .
2. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Tematy pokrewne

- Zarządzanie rolami i uprawnieniami — tworzenie ról
- — Przypisywanie ról użytkownikom
- Przyznawanie użytkownikom dostępu do aplikacji Insights
- Udzielanie poszczególnym użytkownikom i grupom aplikacji Insights dostępu do pulpitu nawigacyjnego w aplikacji Insights

Udzielanie użytkownikom dostępu do Eksploratora danychGive users access to Data Explorer

Dzięki dostępowi do Eksploratora danych Cisco użytkownicy mogą wyświetlać raporty i pulpity nawigacyjne przypisane do nich, wyświetlać udostępnione raporty i pulpity nawigacyjne utworzone przez innych oraz tworzyć własne raporty i pulpity nawigacyjne. Poziom dostępu poszczególnych osób można zmieniać w zależności od roli.

Wymagania wstępne

- Utworzono użytkowników i role.
- masz uprawnienie Administrowanie rolami.

Lokalizacja strony

Rozmaity. Zapoznaj się z poniższymi procedurami dotyczącymi lokalizacji stron.

Procedury

Przypisywanie uprawnień Eksploratora danych do ról użytkownikówAssign Data Explorer permissions to user roles

1. Przejdź na stronę Zarządzanie aplikacjami > Konfiguracja użytkownika > role.
2. Wybierz następujące uprawnienia, które chcesz przypisać rolom:

Pozwolenie	Opis
Eksplorator danych	Zapewnia użytkownikom dostęp tylko do odczytu do zasobu Eksploratora danych (lista raportów i pulpitów nawigacyjnych).
Tworzenie treści	Umożliwia tworzenie, aktualizowanie i usuwanie Eksploratora danych raporty i pulpity nawigacyjne.
Publikowanie treści	Umożliwia użytkownikom udostępnianie raportów i pulpitów nawigacyjnych, których są właścicielami, grupom, do których należą.

3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Ustawianie pulpitu nawigacyjnego jako domyślnej strony głównej dla roli

Gdy osoby z określoną rolą zalogują się do Webex WFO, ta konsola będzie pierwszą rzeczą, którą zobaczą. Jeśli oznaczysz wiele pulpitów nawigacyjnych tą samą rolą, osoby z tą rolą będą mogły nawigować między różnymi pulpitami nawigacyjnymi.

WARUNEK WSTĘPNY

- Rola nie ma uprawnień Eksplorator danych, Tworzenie zawartości ani Publikowanie zawartości.
- (Dla klientów przechodzących z wersji 10.4 do chmury) Rola jest przypisana do pulpitów nawigacyjnych strony głównej Eksploratora danych:The role is assigned to Data Explorer homepage dashboards: W obszarze Zarządzanie aplikacjami > Ustawienia globalne > Ustawienia globalne > Administracja pulpitu nawigacyjnego przenieś rolę do **Eksploratora** danych.
- Jesteś właścicielem pulpitu nawigacyjnego. Aby przekształcić pulpit nawigacyjny, który nie należy do Ciebie, w domyślną stronę główną, skopiuj go.

1. Na stronie Eksplorator danych kliknij prawym przyciskiem myszy pulpit nawigacyjny i z listy rozwijanej wybierz pozycję **Znacznik** . Wykryto

Zostanie otwarte okno znaczników.

2. Wprowadź **c1_role_** , a następnie nazwę roli.

WAŻNY Nazwa roli musi być zgodna z nazwą używaną przez organizację. Lista ról jest dostępna na stronie Zarządzanie aplikacjami > Globalna konfiguracja użytkownika > > role.

Aby dodać rolę, której nazwa składa się z jednego słowa, wprowadź nazwę.

PRZYKŁADOWY c1_role_Agent

Aby dodać rolę, której nazwa składa się z wielu wyrazów oddzielonych spacjami, umieść tag w podwójnym cudzysłowie.

PRZYKŁAD **"c1_role_East Coast Team Leader"**

Aby dodać wiele ról jednocześnie, wprowadź je jedna po drugiej, oddzielając je spacją.

PRZYKŁAD **c1_role_Evaluator "c1_role_East Coast Agent"**

3. Kliknij **Dodaj znacznik**.
4. Kliknij przycisk **OK.** Okno **Znacznik** zostanie zamknięte.

Tematy pokrewne

- Zarządzanie rolami i uprawnieniami – lista wszystkich uprawnień mających zastosowanie do QM i Analytics oraz ich funkcji.
- Zarządzanie listą pulpitów nawigacyjnych i raportów Eksploratora danych — dowiedz się, jak ograniczyć dostęp do określonych raportów i pulpitów nawigacyjnych według ról.

TURN wyłącz Eksploratora danych

Jeśli Twoja organizacja przeszła na aplikację Insights i jest gotowa do usunięcia Eksploratora danych, zanim Cisco automatycznie go zlikwiduje, wykonaj poniższe czynności.

Wymagania wstępne

- Aby TURN wyłączyć Eksploratora danych dla użytkowników nagrywania połączeń, QM, Analytics i Classic WFM, masz uprawnienie Administrowanie rolami.

Lokalizacja strony

Rozmaity. Zapoznaj się z poniższymi procedurami dotyczącymi lokalizacji stron.

Procedury

TURN wyłączyć Eksploratora danych dla użytkowników nagrywania rozmów, QM, Analytics i Classic WFM

1. Przejdź do **opcji Zarządzanie aplikacjami** > **Globalne** > **Konfiguracja** użytkownika> **Role**.
2. W tabeli **Uprawnienia** wyczyść pola wyboru dla następujących uprawnień dla każdej roli:

- **W sekcji Pulpity nawigacyjne** :
  - Wyświetl pulpit nawigacyjny QM
    - Administrowanie pulpitami nawigacyjnymi
    - Wyświetl pulpit nawigacyjny WFM
  - **W sekcji Raportowanie** :
    - Zaawansowane raportowanie API
    - Eksplorator danych
    - Tworzenie treści
    - Publikowanie treści
  - **W sekcji Zarządzanie** danymi: Wyczyść wszystkie uprawnienia w tej sekcji.

3. Kliknij przycisk **Zapisz**. Gdy użytkownicy zalogują się przy następnym logowaniu, wylądują na pierwszej stronie w górnym menu (od lewej do prawej), do której mają uprawnienia. Dla większości osób jest to strona Interakcje. Nie będą widzieć **Eksploratora** danych w górnym menu.

UWAGA Nie można usunąć żadnych uprawnień z roli superadministratora. Ta rola jest wbudowana w WFM i nie można jej edytować.

Tematy pokrewne

- Przyznawanie użytkownikom dostępu do aplikacji Insights
- Zarządzanie rolami i uprawnieniami

Zarządzanie zespołami

Zespół to zbiór jednego lub większej liczby agentów.

Strona Zespoły umożliwia zarządzanie zespołami dla zsynchronizowanych i niezsynchronizowanych systemów. Można również importować i eksportować zespoły.

W zsynchronizowanym systemie zespoły są tworzone w ACD i synchronizowane z Webex WFO. Synchronizacja odbywa się w jedną stronę od ACD do Webex WFO. Jeśli zespół ma agentów przypisanych do niego w ACD, to ci agenci są przypisani do tego zespołu w Webex WFO. W przypadku tych zespołów nie można zmienić nazwy zespołu ani agentów przypisanych do zespołu.

NAJLEPSZA PRAKTYKA Gdy ACD jest synchronizowany z Webex WFO, nie twórz zespołów w Webex WFO, ponieważ te zespoły nie będą synchronizowane z ACD.

W systemie niezsynchronizowanym możesz tworzyć zespoły i zarządzać nimi w Webex WFO zgodnie z potrzebami.

Definicje pól

Strona Zespoły służy do tworzenia, edytowania, importowania lub eksportowania zespołów. Jeśli ACD synchronizuje dane zespołu z Webex WFO, zapoznaj się z dokumentacją, aby dowiedzieć się, jak wpływa to na wszelkie wprowadzane tutaj zmiany.

Pola na stronie Zespoły opisano poniżej.

Pole	Opis
Nazwa zespołu	Wprowadź nazwę zespołu. Nazwa zespołu nie może być nazwą istniejąca grupa, istniejący zespół lub nazwa dzierżawy, której częścią jest ten zespół. Zsynchronizowane nazwy zespołów są tylko do odczytu.
Wybierz zespół	Wybierz istniejący zespół. Na liście domyślnie wyświetlane są aktywne zespoły.
Pokaż nieaktywne zespoły	Zaznacz to pole wyboru, aby wyświetlić zarówno aktywne, jak i nieaktywne zespoły w pole Wybierz zespół. "Nieaktywne" pojawia się obok nieaktywnych zespołów na liście Wybierz zespół. Po zaznaczeniu tej opcji w polu Wybierz zespół są wyświetlane tylko aktywne zespoły. To pole jest wyświetlane tylko podczas edytowania istniejącego zespołu.
Aktywuj ten zespół	Aby aktywować zespół, zaznacz to pole wyboru. Zespoły są aktywowane przez domyślny. Wyczyść to pole wyboru, aby dezaktywować zespół.
Data utworzenia	(Tylko do odczytu) Data utworzenia rekordu zespołu.
Data dezaktywacji	(Tylko do odczytu) Data dezaktywacji rekordu drużyny. Dopóki Rekord zespołu jest aktywny, to pole nie jest widoczne. Gdy to pole jest widoczne, wyświetlana jest data ostatniej dezaktywacji rekordu zespołu. To pole pojawia się tylko po wyczyszczeniu pola wyboru "Aktywuj ten zespół".
Grupa	Wybierz grupę, w której ten zespół ma zostać umieszczony.

Pole	Opis
Agenci	Przypisz żądanych agentów do zespołu. W systemie zsynchronizowanym nie można zmienić listy agentów przypisanych do synchronizowanego zespołu.
Uwzględnij ten zespół w raportach zwiększających produktywność	Zaznacz to pole wyboru, jeśli chcesz, aby statystyki tego zespołu były uwzględniane podczas kompilowania statystyk produktywności przez usługę przechwytywania Webex WFO.
Miejsce przesyłania stołu montażowego montażowy	Zaznacz to pole wyboru, aby skojarzyć zespół i dane przesyłania na stół Serwer. To pole wyboru jest dostępne tylko wtedy, gdy w systemie włączony jest składnik Przekazywanie etapowe dla serwera danych. Użytkownicy przypisani do tego zespołu będą używać przesyłania etapowego tylko wtedy, gdy są również powiązani z poprawnie skonfigurowanym codziennym wydarzeniem QM przepływu pracy. Aby uzyskać więcej informacji na temat przekazywania dwuetapowego, zobacz "Konfigurowanie składnika przekazywania etapowego" w Przewodniku *projektowania wdrożeń* w chmurze.
Profile magazynowania	Wybierz profil magazynu, który chcesz skojarzyć z tym zespołem. Wartość domyślna Profil magazynowania dla tego pola jest ustawiany domyślnie w polu Profile magazynowania (Zarządzanie aplikacjami > Konfiguracja systemu > Profile magazynowania). Jeśli zmienisz profil magazynowania dla zespołu, nowe nagrania będą przechowywane w nowym profilu magazynowania, ale istniejące nagrania pozostaną w oryginalnym profilu magazynowania.

Zespoły importu i eksportu

Wybierz opcję "Importuj i eksportuj zespoły", aby zaimportować nowy lub edytowany zespół lub wyeksportować istniejące zespoły. Dane importu i eksportu są w formacie CSV.

W kolumnach mogą być używane poniższe nazwy pól jako nazwy nagłówków lub wybrane nazwy pól (na przykład "Nazwa" może być "Nazwa zespołu"). Wymienione tutaj nazwy kolumn są nazwami używanymi w bazie danych Webex WFO. Jeśli używasz różnych nazw kolumn, musisz zmapować każdą nazwę

niestandardową na odpowiednią nazwę Webex WFO.

Po skonfigurowaniu sposobu mapowania pól pliku importu na pola Webex WFO można zapisać to mapowanie do ponownego użycia.

Eksportowanie danych zespołu

- Kliknij przycisk **Eksportuj**. Webex WFO pobierze plik (o nazwie teams.CSV) na komputer w formacie CSV.

Importowanie danych zespołu

1. Kliknij przycisk **Wybierz plik**, przejdź do pliku CSV zespołu, a następnie kliknij przycisk **Otwórz** , aby wyświetlić nagłówki kolumn plików. Plik może używać domyślnych nazw nagłówków kolumn poniżej lub wybranych nazw nagłówków (na przykład "Nazwa" może być "Nazwa zespołu"). Jeśli używasz różnych nazw nagłówków kolumn, musisz zmapować każdą nazwę niestandardową na odpowiednią nazwę Webex WFO.

Nagłówek kolumny	Opis
Identyfikator zespołu	Identyfikator zespołu w ACD. Numer identyfikacyjny można zidentyfikować, eksportując dane zespołu i wyświetlając je w wynikowym pliku CSV. Jeśli zaimportujesz zespół z identyfikatorem zespołu, który już istnieje w bazie danych, zaimportowane dane dla tego identyfikatora zespołu zastąpią dane w bazie danych. Jeśli zespół jest nowym zespołem, identyfikator musi być ustawiony na 0 (zero), w przeciwnym razie import nie powiedzie się.
Nazwa	Nazwa zespołu.
Data aktywacji	Data aktywacji zespołu. Data
dezaktywacji	Data dezaktywacji zespołu.
Identyfikator grupy nadrzędnej zespół.	Grupa, do której należy
Kompilacja produktywności	(Fałsz/Prawda) Wskazuje, czy statystyki drużyny mają zostać uwzględnione gdy usługa przechwytywania kompiluje statystyki produktywności.

2. Zamapuj wymagane pola importu Webex WFO na odpowiednie pole w pliku CSV, a następnie skonfiguruj typ danych tego pola.

3. Kliknij przycisk **Importuj**.

Zapisywanie schematu mapowania do ponownego użycia

1. Kliknij przycisk **Wybierz plik**, przejdź do pliku CSV zespołu, a następnie kliknij przycisk **Otwórz** , aby wyświetlić nagłówki kolumn plików.
2. Zamapuj wymagane pola importu Webex WFO na odpowiednie pole w pliku CSV, a następnie skonfiguruj typ danych tego pola.
3. Wprowadź nazwę mapowania w **polu Nazwa mapowania** , a następnie kliknij przycisk **Zapisz**. Ten schemat mapowania będzie dostępny do ponownego użycia w przyszłym imporcie.

Zarządzanie grupami

Grupa to zbiór co najmniej jednego zespołu.

Definicje pól

Strona Grupy służy do tworzenia, edytowania, importowania i eksportowania grup.

> **UWAGA:** Grupy można dezaktywować, ale nie można ich usuwać. Są one zachowywane do celów historycznych i są dostępne w raportach, kontaktach, analizach itp.

Pola na stronie Grupy opisano poniżej.

Pole	Opis
Nazwa grupy	Wprowadź nazwę grupy. Nazwa grupy nie może być nazwą Istniejąca grupa, istniejący zespół lub nazwa dzierżawy, której częścią jest ta grupa.
Wybierz grupę	Wybierz istniejącą grupę. Na liście domyślnie wyświetlane są aktywne grupy.
Pokaż nieaktywne grupy	Zaznacz to pole wyboru, aby wyświetlić zarówno aktywne, jak i nieaktywne grupy w pole Wybierz grupę. "Nieaktywne" pojawia się obok nieaktywnych grup na liście grup. Po zaznaczeniu pola wyboru w polu Wybierz grupę są wyświetlane tylko aktywne grupy. To pole jest wyświetlane tylko podczas edytowania istniejącej grupy.
Aktywuj tę grupę	Zaznacz to pole wyboru, aby uaktywnić grupę. Grupy są aktywowane przez domyślny. Wyczyść to pole wyboru, aby dezaktywować grupę.

Pole	Opis
Teams	Przypisz jeden lub więcej zespołów do tej grupy.
Data utworzenia	(Tylko do odczytu) Data utworzenia rekordu grupy.
Data dezaktywacji	(Tylko do odczytu) Data dezaktywacji rekordu grupy. Gdy Rekord jest aktywny, to pole nie jest widoczne. Gdy to pole jest widoczne, wyświetlana jest data ostatniej dezaktywacji grupy. To pole pojawia się tylko po wyczyszczeniu pola wyboru "Aktywuj tę grupę".
Teams	Przypisz jeden lub więcej zespołów do tej grupy, przenosząc zespoły z panelu Dostępne do panelu Przydzielone.

Grupy importu i eksportu

Wybierz opcję "Importuj i eksportuj grupy", aby zaimportować nowe lub edytowane grupy lub wyeksportować istniejące. Dane importu i eksportu są w formacie CSV.

Eksportowanie danych grupy

- Kliknij przycisk **Eksportuj**. Webex WFO pobierze plik (nazwane grupy.CSV) na komputer.

Importowanie danych grupy

1. Kliknij przycisk **Wybierz plik**, przejdź do pliku CSV grupy, a następnie kliknij przycisk **Otwórz** , aby wyświetlić nagłówki kolumn plików. Plik musi zawierać kolumny dla następujących danych w dowolnej kolejności. W kolumnach te nazwy mogą być używane jako nagłówek lub wybrana nazwa (na przykład "Nazwa" może być "Nazwa grupy"). Jeśli używasz różnych nazw kolumn, musisz zmapować każdą nazwę niestandardową na odpowiednią Webex
   Nazwa WFO.

Nagłówek kolumny	Opis
ID grupy	Identyfikator grupy w ACD. Numer identyfikacyjny można zidentyfikować, eksportując dane grupy i wyświetlając je w wynikowym pliku CSV.

Nagłówek kolumny	Opis
	Jeśli grupa jest nową grupą, identyfikator musi być ustawiony na 0 (zero), w przeciwnym razie import nie powiedzie się.
Nazwa	Nazwa grupy.
Data aktywacji	Data aktywacji grupy. Data
dezaktywacji	Data dezaktywacji grupy.

2. Zamapuj wymagane pola importu Webex WFO na odpowiednie pole w pliku CSV i skonfiguruj typ danych tego pola lub wybierz istniejące mapowanie z **listy rozwijanej Użyj istniejącego mapowania** .

   UWAGA W przypadku tworzenia nowego mapowania po skonfigurowaniu mapowania pól pliku importu na pola Webex WFO można nazwać mapowanie, a następnie zapisać je dla Ponowne wykorzystanie.

3. Kliknij przycisk **Importuj**.

   UWAGA W przypadku importowania grupy o identyfikatorze grupy, który już istnieje w bazie danych, zaimportowane dane dla tego identyfikatora grupy zastępują dane w bazie danych.

Zarządzanie widokami

Widok określa zakres dostępu użytkownika w ciągach WFM i QM. Strona Widoki służy do tworzenia, edytowania i usuwania widoków WFM lub QM. W WFM użytkownik przypisany do widoku ma dostęp tylko do encji (takich jak kontakty, zespoły, kolejki usługi, grupy kolejek usług, grupy wielu umiejętności, mapowania umiejętności, warunki pracy, zmiany pracy, wyjątki i projekty) przypisane do tego widoku zgodnie z uprawnieniami jego roli.

Zakres użytkownika jest określany podczas logowania. Jeśli po zalogowaniu zostaną utworzone nowe encje (na przykład użytkownicy lub zespoły dodane przez synchronizację z ACD), zakres użytkownika będzie obejmował te encje dopiero po wylogowaniu się i ponownym zalogowaniu.

Wymagania wstępne

- Masz uprawnienie Administrowanie WFM lub Administrowanie QM
- Masz uprawnienie Edycja WFM widoków lub Edytowanie widoków QM

Lokalizacja strony

Zarządzanie aplikacjami > widoki > globalnej konfiguracji użytkowników >

NUTA Kontakty wcześniej zarejestrowane i oznaczone metadanymi użytymi w widoku QM zostaną uwzględnione w zwróconych wynikach dla widoku. Przy pierwszym dostępie do kontaktów przy użyciu widoku QM

Wystąpi opóźnienie, ponieważ aplikacja wykonuje początkowe wyszukiwanie w bazie danych dla tego widoku.

NUTA

Jeśli w organizacji są używane widoki QM zamiast konfigurować zakres użytkownika za pośrednictwem strony Użytkownicy, filtr Organizacja na stronie Interakcje działa w następujący sposób w przypadku użytkowników, którym przypisano widok QM, ale nie przypisano zakresu:

- Listy rozwijane Grupa i Zespół są ustawione na Wszystkie i nie można ich zmienić.
- Lista rozwijana Agent zawiera nazwy wszystkich agentów.

UWAGA Aby umożliwić agentom wyświetlanie i odtwarzanie własnych kontaktów oprócz kontaktów spełniających kryteria widoku QM, przypisz im uprawnienie Uwzględnij zakres własny w widokach QM. Zobacz Zarządzanie rolami i Uprawnienia .

Encja może być uwzględniona w wielu widokach, a użytkownik może być przypisany do wielu widoków.

Widok systemowy WFM nosi nazwę EnterpriseView. Nazwy tego widoku nie można zmienić ani usunąć. Możesz użyć tego widoku jako widoku podstawowego lub utworzyć nowe widoki zgodnie z własnymi potrzebami. QM nie ma widoku systemowego.

Opisy pól

Pola na stronie Widoki opisano poniżej.

Pola dla widoków WFM

Pole	Opis
Nazwa widoku	Wybierz unikatową nazwę widoku lub wybierz istniejący widok. EnterpriseView jest widokiem systemowym i nie można zmienić jego nazwy ani usunąć.
Aktywuj	Zaznacz pole wyboru Aktywuj, aby uaktywnić widok. Widok nie może być używany, dopóki nie jest aktywowany.

Pole	Opis
Użytkownicy	Wybierz użytkowników, których chcesz przypisać do widoku.
Teams	Wybierz zespoły, które mają zostać przypisane do widoku.
Grupy o wielu umiejętnościach	Wybierz grupy wielu umiejętności, które mają zostać przypisane do widoku.
Kolejki serwisowe	Wybierz kolejki usługi, które mają zostać przypisane do widoku.
Grupy kolejek usług	Wybierz grupy kolejek usług, które mają zostać przypisane do widoku.
Mapowanie umiejętności	Wybierz mapowania umiejętności, które mają zostać przypisane do widoku.
Warunki pracy	Wybierz warunki pracy do przypisania do widoku.
Praca zmianowa	Wybierz zmiany robocze, które mają zostać przypisane do widoku.
Wyjątki	Wybierz wyjątki, które mają zostać przypisane do widoku.
Typy wyjątków	Wybierz typy wyjątków, które mają zostać przypisane do widoku. Typy wyjątków są wymagane, aby agenci mogli przesyłać żądania (patrz Żądania).
Projekty	Wybierz projekty, które mają zostać przypisane do widoku.
Rodzaje urlopu	Wybierz typy urlopów, które mają zostać przypisane do widoku. Agenci muszą mieć Wszystkie typy wakacji w ich widoku, które są w ich planie wakacyjnym. W przeciwnym razie nie będą mogli wybrać brakującego typu urlopu podczas przesyłania wniosku o urlop.
Dynamiczne reguły pracy	Wybierz dynamiczne reguły pracy, które mają zostać przypisane do widoku.
Dynamiczne planowanie zdarzeń	Wybierz zdarzenia dynamicznego planowania, które mają zostać przypisane do widoku.
Warunki ustalania zakresu	Pola w tej sekcji służą do tworzenia reguł definiowania metadane ograniczające zakres tego widoku.
Dopasuj dowolne lub Dopasuj wszystkie logiczna	Wskazuje, czy reguła jest logiczna LUB (Dopasuj dowolną), czy

Pole	Opis
	AND (Dopasuj wszystkie).
Dodaj regułę	Dodaje wiersz warunków definiujących regułę.
Pole metadanych	Wybierz pole metadanych z listy rozwijanej. Możesz użyć tego , aby określić zakres spoza zespołu i grupy.
Warunek	Z listy rozwijanej wybierz operację, która ma zostać zastosowana do warunku.
Wartość	Wprowadź wartość, według której chcesz filtrować metadane. Podczas wchodzenia do tego widoku nie można używać symboli wieloznacznych.

Pola dla widoków QM

Pole	Opis
Nazwa widoku	Wybierz unikatową nazwę widoku lub wybierz istniejący widok. **UWAGA** EnterpriseView jest widokiem systemowym i nie można zmienić jego nazwy ani usunąć.
Aktywuj	Zaznacz pole wyboru Aktywuj, aby uaktywnić widok. Widok nie może być używany, dopóki nie jest aktywowany.
Warunki ustalania zakresu	Pola w tej sekcji służą do tworzenia reguł definiowania metadanych Ograniczenie zakresu tego widoku. ▪ Lista rozwijana Dopasuj dowolne lub Dopasuj do wszystkich — wskazuje, czy reguła jest logiczna LUB (Dopasuj dowolną), czy logiczna AND (Dopasuj wszystkie). ▪ Przycisk Dodaj regułę — dodaje wiersz warunków definiujących regułę. Można dodać wiele reguł. ▪ Pole metadanych — wybierz pole metadanych z listy rozwijanej. To pole służy do określania zakresu poza zespołem i grupą. ▪ Warunek — wybierz operację, która ma zostać zastosowana do warunku z menu

Pole	Opis
	Listy rozwijanej. ▪ Wartość — wprowadź wartość, według której chcesz filtrować metadane. Należy pamiętać, że przy wprowadzaniu tej wartości nie można używać symboli wieloznacznych. Aby usunąć regułę, kliknij X obok żądanej reguły.

Tematy pokrewne

- — Przypisywanie widoków użytkownikom

Nagrywanie i ocenianie kontaktów

Rejestrowanie i ocena kontaktów obejmuje:

- Znajdź kontakty w swoim zakresie, używając jednego lub większej liczby filtrów.
- Odtwarzanie kontaktów przy użyciu odtwarzacza multimedialnego
- Przypisywanie i udostępnianie kontaktów.
- Oceniaj rozmowy z klientami (zarówno nagrania audio, jak i kontakty bez połączenia).
- Analizowanie danych ewaluacyjnych
- Wyświetlanie statusu agenta, podsłuchiwanie połączenia i wyświetlanie ekranu agenta w czasie rzeczywistym.
- Kontakty należy tworzyć ręcznie.

Nagrywanie kontaktów

Nagrywanie kontaktów pociąga za sobą następujące elementy:

- Określ, które nagrania mają zostać zachowane, a które usunięte na podstawie reguł przepływu pracy, oraz określ, jak długo nagrania mają być przechowywane.
- Usuń nagrania z komputerów agentów natychmiast po nawiązaniu kontaktu i przechowuj je na serwerze danych w centrum kontaktów do zaplanowanego czasu, kiedy zostanie uruchomione zdarzenie QM Workflow i przesłane do chmury.
- Proaktywnie zarządzaj, które kontakty są automatycznie rejestrowane, a które automatycznie wykluczane z nagrywania.
- Ręczne rejestrowanie kontaktu.

UWAGA Jednoczesne używanie wielu metod wyzwalania pauzy i wznawiania (takich jak kontrolki nagrywania, zdarzenia internetowe, interfejsy API i sygnalizacja innych firm) może powodować nieprzewidywalne zachowanie. Do
Unikaj tych problemów, tylko jedna metoda na połączenie naraz.

Automatyzacja przepływów pracy QM

Strona Administrowanie przepływem pracy umożliwia określenie, które nagrania mają zostać zachowane, a które usunięte na podstawie reguł przepływu pracy, oraz określenie czasu przechowywania nagrań. Przepływów pracy można również używać do wykonywania innych zadań, takich jak przypisywanie ocen.

Koniec interakcji i Dzienny to dwa typy zdarzeń, które określają, kiedy przepływ pracy ma być uruchamiany. Po wybraniu typu zdarzenia należy następnie skonfigurować reguły przepływu pracy. Reguły są oceniane i przestrzegane w kolejności, w jakiej są wyświetlane na stronie Administrowanie przepływem pracy, dopóki nie zostanie znaleziona pasująca reguła. Istnieje reguła **domyślna (zablokowana),** która jest zawsze ostatnią regułą na liście. Można go modyfikować, ale nie można go usunąć.

Po ustawieniu reguł należy utworzyć jeden lub więcej warunków, które reguła musi spełnić. Gdy spełnione są warunki dla reguły, wykonywane są akcje skonfigurowane dla tego warunku. Działania te mogą obejmować wstawianie metadanych, recykling kontaktów, przechowywanie procentu nagrań i inne.

Wymagania wstępne

- Masz uprawnienie Administrowanie przepływem pracy.
- (Aby automatycznie przypisać formularz oceny do kontaktów) Utworzono i opublikowano formularz oceny.
- (Aby automatycznie przypisać niestandardowe zasady przechowywania do kontaktów) Twoja organizacja nie ma licencji Basic QM. Jeśli Twoja organizacja ma licencję Basic QM, tylko Domyślna zasada przechowywania ma zastosowanie do Twoich kontaktów.

Lokalizacja strony

Zarządzanie aplikacjami > QM > QM Przepływy kontaktów > Administrowanie przepływem pracy

Procedury

Aby utworzyć pełny przepływ pracy, należy utworzyć regułę, utworzyć warunki dla tej reguły, a następnie skonfigurować akcje dla utworzonych warunków.

Tworzenie nowej reguły

Podczas tworzenia reguły tworzony jest kontener dla warunków wymaganych dla przepływu pracy.

1. Wybierz **Zdarzenie** zakończenia interakcji lub **Wydarzenie** dzienne.

   Zdarzenie zakończenia interakcji — przepływ pracy przetwarza nagranie po zakończeniu połączenia.

Codzienne zdarzenie — przepływ pracy przetwarza wszystkie nagrania raz dziennie. Jeśli podczas wykonywania przepływu pracy zdarzenia dziennego nadal są rejestrowane połączenia, połączenia te zostaną przesłane po uruchomieniu następnego wydarzenia dziennego.

2. (Tylko codzienne wydarzenia) W polu Czas wprowadź godzinę uruchomienia wydarzenia dziennego.

   Czas — godzina rozpoczęcia przetwarzania przepływu pracy. Jest to również czas rozpoczęcia okresu przechowywania nagrań. Jeśli godzina zostanie zmieniona, nowa godzina wchodzi w życie natychmiast, a połączenia będą przetwarzane przy użyciu nowej godziny.

3. Wprowadź nazwę reguły w polu **Nazwa** .
4. Kliknij przycisk **Zapisz regułę**. Reguła zostanie dodana do przepływu pracy.

   UWAGA: Wybranie **opcji Zapisz regułę** nie powoduje zapisania całego przepływu pracy. Zapisz przepływy pracy, klikając **przycisk Zapisz** .

5. Wybierz regułę z **listy Reguły** .
6. (Opcjonalnie) Użyj strzałek klawiatury, aby zmienić kolejność reguł. Reguły są zazwyczaj przestrzegane w kolejności, w jakiej są wyświetlane na stronie Administrowanie przepływem pracy.

Usuwanie reguły

Regułę można usuwać naraz.

1. Wybierz regułę z listy Reguły .
2. Kliknij przycisk **Usuń regułę**.
3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Tworzenie warunków dla reguły

Każda reguła spełnia zestaw warunków.

1. **W sekcji Warunki** wybierz **Wszystkie** lub **Dowolne** z **listy rozwijanej Dopasowanie** . Gdy co najmniej jeden warunek jest ustawiony na **kategorię Dowolne** lub **Wszystkie dopasowania** , warunki te tworzą grupę warunków.

   Wszystkie — przepływ pracy musi być zgodny ze wszystkimi warunkami w grupie warunków.

   Dowolny — przepływ pracy musi spełniać dowolny z warunków określonych w grupie warunków.

2. **W sekcji Warunki** wybierz opcję z **listy rozwijanej Warunek** .

   - **Agent**, **Grupa** lub **Zespół** — jako wartość można wybrać nazwę agenta, grupy lub zespołu. Warunek ma zastosowanie tylko do nagrań rozmów tego konkretnego agenta, grupy lub zespołu. Jeśli ikona

Nazwa agenta, grupy lub zespołu jest edytowana, Webex WFO automatycznie aktualizuje wartość w warunku, aby pasowała do nowej nazwy.

- **Kierunek** połączenia — jako wartość można wybrać **opcję Przychodzące** lub **Wychodzące** . Warunek dotyczy wszystkich nagrań połączeń przychodzących i wychodzących.
- **Typ** kontaktu — jako wartość można wybrać **opcję Połączenie,Tylko ekran,E-mail,Tekst,Czat** lub **SMS.**
- Wszystkie pozostałe — jako wartość można wprowadzić ciąg. Warunek dotyczy wszystkich nagrań połączeń, które zawierają określony ciąg w swoich metadanych.

3. Wybierz opcję z **listy rozwijanej Operator** .

   - **Zawiera** — wyszukiwanie wartości zawierających ciąg w polu Wartość. W tym polu wielkość liter nie jest uwzględniana. Zawiera niejawne symbole wieloznaczne przed i po wprowadzonym tekście. Gwiazdka (*) i znak zapytania (?) dozwolone są symbole wieloznaczne.
   - **Zawarte na liście** — ładuje wartości z pliku w jednej kolumnie wartości (lub CSV). Spowoduje to automatyczne utworzenie grupy warunków Any z wartościami. Każda wartość dopuszcza gwiazdkę (
     *) i znak zapytania (?) symbole wieloznaczne.
   - **Jest** — wyszukaj dokładne dopasowanie. Gwiazdka (*) i znak zapytania (?) dozwolone są symbole wieloznaczne.
   - **Równa się** — wyszukaj wartości wyniku pasujące do określonej wartości. Warunki liczbowe umożliwiają operatory "Mniejsze niż" (<), "Większe niż" (>) i "Równe" (=).

     UWAGA W przypadku korzystania z operatora Równa się w polu Wartość jest rozróżniana wielkość liter. Jeśli nie masz pewności co do wielkości liter ciągu w polu Wartość, użyj operatora "Zawiera".

   - **Zaczyna się od** — wyszukiwanie wartości zaczynających się od ciągu w polu Wartość.
   - **Mniejsze niż** — wyszukaj wartości wyniku, które są niższe niż określona wartość.
   - **Większe niż** — wyszukaj wartości wyniku, które są większe niż określona wartość.
   - **<operator metadanych>** — wybierz pole metadanych, które ma być używane. Wartość działa jak operator "Is", który dopuszcza gwiazdkę (*) i znak zapytania (?) symbole wieloznaczne.

4. Wybierz opcję z **listy rozwijanej Wartość** . Możesz wybrać opcję lub wprowadzić ciąg, w zależności od warunku.

   Symboli wieloznacznych można używać zarówno dla operatorów "Is", jak i "Contains". "Zawiera" ma niejawne symbole wieloznaczne gwiazdki na początku i na końcu tekstu.

- Symbol wieloznaczny gwiazdki (*) może reprezentować dowolną liczbę dowolnych znaków, o ile inne znaki w ciągu są zgodne.

  PRZYKŁAD 61* pasuje do dowolnej liczby zaczynającej się od 61, takiej jak 6124, 61555 i 613.

- Symbol wieloznaczny ze znakiem zapytania (?) może zastąpić pojedynczy znak w ciągu.

  PRZYKŁAD 61?? pasuje do dowolnej liczby zaczynającej się od 61 i zawierającej cztery cyfry, na przykład 6124, 6125 i 6126.

5. (Opcjonalnie) Kliknij + , aby dodać warunek, – , aby usunąć warunek, lub , aby utworzyć nową grupę warunków i powtórz kroki od 1 do 4 dla nowego warunku lub grupy warunków.
6. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Tworzenie akcji dla warunku

Akcje określają, co się dzieje, gdy spełnione są warunki reguły.

1. Wybierz i skonfiguruj jedną lub więcej z następujących akcji.
   - **Zasady** przechowywania — opcja Zachowaj **<n>% losowego głosu**, **pasującego ekranu** i **niezrównanych** nagrań ekranu. Wybierz zasady przechowywania dla kontaktów, które spełniają reguły przepływu pracy. Zasady przechowywania określają, jak długo mają być przechowywane nagrania. Czas przechowywania rozpoczyna się na podstawie godziny rozpoczęcia kontaktu.

     UWAGA Na kontakt dozwolona jest tylko jedna zasada przechowywania.

   - **Zasady** przechowywania — opcja **Zachowaj <n>% losowych nagrań głosowych**, **pasujących nagrań** ekranu, **niezrównanych** nagrań ekranu i **interakcji** tekstowych. Wybierz zasady przechowywania dla kontaktów, które spełniają reguły przepływu pracy. Zasady przechowywania określają, jak długo mają być przechowywane nagrania lub rekordy tekstowe. Czas przechowywania rozpoczyna się na podstawie godziny rozpoczęcia kontaktu.

     UWAGA Na kontakt dozwolona jest tylko jedna zasada przechowywania.

   - **Zachowaj <n>% losowych nagrań głosu Zachowaj <n>% nagrań** głosu <typu> — zachowuje określony procent nagrań głosu odpowiadających określonemu typowi kontaktu.
   - **Zachowaj <n>% losowo pasujących nagrań ekranu Zachowaj <n>% nagrań** ekranu <typu> — zachowuje określony procent pasujących nagrań ekranu, które pasują do określonego typu kontaktu.

- **Zachowaj <n>% losowych, niedopasowanych nagrań ekranu Zachowaj <n>% <typowych> niezrównanych nagrań** ekranu — niedopasowany ekran jest nagrywany bez dźwięku dla kontaktów tylko na ekranie. Ta akcja zachowuje określony procent niedopasowanych nagrań ekranu, które pasują do określonego typu kontaktu.
- **Zachowaj 100% interakcji** tekstowych — użyj tej czynności w przypadku kontaktów tekstowych. Wartości 100% nie można zmienić.
- **Natychmiastowe przesyłanie** — opcja **Zachowaj <n>% losowego głosu**, **pasującego ekranu** i **niezrównanych** nagrań ekranu. Nagrania audio i nagrania ekranu (dopasowane lub niedopasowane) skojarzone z tym przepływem pracy są przesyłane natychmiast po zakończeniu przepływu pracy. W obiegu pracy Zakończenie interakcji nagranie jest przesyłane natychmiast po zakończeniu nagrywania. W codziennym przepływie pracy nagranie jest przesyłane podczas zaplanowanego uruchomienia dziennego przepływu pracy. Jeśli ta opcja nie jest zaznaczona, obowiązują normalne reguły ustawień przesyłania. Ta opcja dotyczy wszystkich typów nagrywania. Jeśli zmienisz tę opcję w ciągu dnia, zostanie ona natychmiast wprowadzona.

  Pliki przesyłane natychmiast mogą mieć wpływ na przepustowość.

  > **NAJLEPSZA PRAKTYKA** W przypadku korzystania z funkcji nagrywania na komputerze bez serwera przesyłania etapowego wybierz opcję Natychmiastowe przesyłanie, aby ograniczyć potencjalną utratę nagrań dźwiękowych
  > Czekając na przesłanie, gdy komputer agenta się wyłączy.

- **Natychmiast** odtwórz — nagrania głosowe, nagrania ekranu i rekordy tekstowe trafiają natychmiast do kosza i nie są przetwarzane przez żadne inne zdarzenie.

  Typowym przykładem jest zdarzenie Nie przechowuj numerów telefonów na końcu interakcji. Kontakty, które mają te numery telefonów jako Dzwoniące/Połączone, nie powinny być rejestrowane. Wybranie opcji Odtwórz natychmiast wysyła je do kosza i nie są ponownie przetwarzane w codziennym wydarzeniu. Zapobiega to utrzymywaniu listy Nie utrzymuj zarówno w wydarzeniach na końcu interakcji, jak i w zdarzeniach dziennych.

- **Insert Metadane** — umożliwia Insert tekstu określonego w polu metadanych zdefiniowanego przez użytkownika dla kontaktów, które spełniają przepływ pracy. Niestandardowe pola metadanych można zarządzać na stronie Menedżer metadanych.
- **Ustaw formularz oceny na <Nazwa oceny> — wybierz formularz oceny,** który chcesz skojarzyć z kontaktami spełniającymi przepływ pracy.
- **Ustaw powód interakcji na <Powód> — wybierz przyczynę,** która zostanie powiązana z tym nagraniem. Jeśli przyczyna nie zostanie wybrana, domyślnie zostanie przypisana opcja Archiwizacja.

- **Ustaw formularz ankiety na <Nazwa ankiety>— wybierz formularz ankiety,** który chcesz skojarzyć z kontaktami spełniającymi warunki przepływu pracy.

  Należy również wybrać pytanie Opinia klienta (VoC) i próg oceny dla tego pytania. Pytanie VoC musi mieć numeryczny format odpowiedzi. Jeśli odpowiedź klienta na VoC spełnia zdefiniowany próg oceny, skojarzony kontakt zostanie oznaczony do oceny.

  Formularze ankiet są wysyłane pocztą elektroniczną. Wprowadź pola Wyślij z wiadomości e-mail, Odpowiedz na wiadomość e-mail, nazwę nadawcy i temat wiadomości e-mail. Aby uzyskać więcej informacji na temat wysyłania formularzy ankiet, zobacz Konfigurowanie dostawców ankiet online.

  UWAGA Jeśli wartość tego pola jest ustawiona na IVR, **pola Wyślij z wiadomości e-mail**, **Odpowiedz na wiadomość e-mail**, **Nazwa nadawcy** i **Temat** wiadomości e-mail są niedostępne.

2. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Opisy pól

Strona Administrowanie przepływem pracy umożliwia tworzenie, edytowanie i usuwanie przepływu pracy.

Konfigurowanie reguł

Skonfiguruj reguły przepływu pracy.

Pole	Opis
Resetuj	Przywróć ostatnio zapisane zmiany w sekcji.

Konfigurowanie warunków

Skonfiguruj warunki przepływu pracy. Warunki określają, który kontakt spełnia regułę.

Pole	Opis
Importuj	Przejdź do pliku CSV lub TXT, który zawiera pojedynczą kolumnę danych na podstawie wybranego warunku. Ten przycisk jest wyświetlany tylko wtedy, gdy operator ma wartość "Zawarte na liście".
<liczba> wierszy	(Tylko do odczytu) Wyświetla liczbę wierszy w zaimportowanym pliku CSV.

Pole	Opis
CSV	(Wyeksportuj dane tabeli do CSV) Wyeksportuj zaznaczone dane do CSV.

Domyślnie dostępne są następujące warunki. Można również wybrać dowolne dodane metadane niestandardowe.

Warunek	Opis
Agent	Ma zastosowanie tylko do określonego agenta wybranego jako wartość. Domyślnie operator ma wartość Równe i nie można go zmienić.
Grupa	Ma zastosowanie tylko do określonej grupy wybranej jako wartość. Domyślnie operator ma wartość Równe i nie można go zmienić.
Zespół	Ma zastosowanie tylko do określonego zespołu wybranego jako wartość. Domyślnie operator ma wartość Równe i nie można go zmienić.
Imię agenta	Dotyczy imion wszystkich użytkowników zgodnych z wybranym operatorem i wprowadzoną wartość.
Nazwisko agenta	Dotyczy nazwisk wszystkich użytkowników zgodnych z wybranym operatorem i wprowadzoną wartość.
Nazwa użytkownika agenta zgodne z operatorem	Ma zastosowanie do loginów systemu Windows wszystkich użytkowników, które są i wprowadzoną wartość. W środowisku Active Directory ten warunek jest loginem Active Directory użytkowników.
E-mail agenta wybranym operatorem	Ma zastosowanie do nazw użytkowników wszystkich użytkowników zgodnych z i wprowadzoną wartość. W Webex WFO tym warunkiem jest adres e-mail użytkowników.
Nazwa zespołu	Dotyczy wszystkich zespołów, które pasują do wybranego operatora i wprowadzoną wartość.
Nazwa grupy	Ma zastosowanie do wszystkich grup pasujących do wybranego operatora i wprowadzoną wartość.

Warunek	Opis
Kierunek połączenia	Dotyczy wszystkich połączeń zgodnych z wybranym kierunkiem: przychodzące lub Wychodzących.
Czas trwania połączenia (w sekundach)	Dotyczy wszystkich połączeń, których długość odpowiada wybranemu operatorowi i wprowadzoną wartość.
Numer dzwoniący	Dotyczy wszystkich połączeń, których numer dzwoniący odpowiada operatorowi Wybierz i wprowadzoną wartość.
Wybrany numer	Dotyczy wszystkich połączeń, których wybierany numer odpowiada operatorowi i wprowadzoną wartość.
Numer telefonu	Dotyczy wszystkich połączeń, których numer dzwoniący lub numer jest wybierany: odpowiada wybranemu operatorowi i wprowadzonej wartości.
Agent Długość zatrudnienia (dni)	Dotyczy wszystkich agentów, których okres zatrudnienia odpowiada wybranemu operatorowi i wprowadzonej wartości.
Typ kontaktu	Dotyczy wszystkich kontaktów, których typ odpowiada wybranej wartości.

Konfigurowanie akcji

Skonfiguruj akcje dla przepływu pracy. Akcje określają, co dzieje się z kontaktami spełniającymi reguły.

Pole lub przycisk	Opis
Konwertuj przy przesyłaniu	Opcja Zachowaj <n>% losowego głosu, dopasowywanie ekranu i niezrównane nagrania ekranu. Serwer konwertuje przesłane nagrania z formatu nagrywania na format przechowywania. Jeśli ta opcja nie zostanie zaznaczona, nagranie nie zostanie przekonwertowane, dopóki nie zostanie odtworzone. Formaty nagrywania i przechowywania ekranu są domyślnie takie same (WebM Video - VP8). W przypadku nagrań audio format zapisu to szyfrowany OPUS, a format przechowywania to WebMA Audio - Vorbis.

Tematy pokrewne

- Jak działa administrowanie przepływem pracy — dowiedz się więcej o typach zdarzeń przepływu pracy i o tym, jak Webex WFO radzi sobie z przepływami pracy powodującymi konflikty.

Jak działa administrowanie przepływem pracy

Dowiedz się więcej o przepływach pracy QM, w tym o różnicach między typami zdarzeń zakończenia interakcji (EOI) i codziennych oraz o tym, jak Webex WFO obsługuje przepływy pracy powodujące konflikty.

Typy zdarzeń

Typy zdarzeń EOI i Daily określają, w którym momencie po kontakcie odbywa się proces przepływu pracy. Po wybraniu typu zdarzenia można skonfigurować przepływy pracy tak, aby podejmowały różne akcje. Zobacz Automatyzacja przepływów pracy QM , aby uzyskać pełną listę akcji przepływu pracy.

Logika zastosowana do trzech akcji wymienionych poniżej różni się w zależności od tego, czy akcja jest stosowana do zdarzenia dziennego, czy EOI. Szczegółowe informacje na temat różnej logiki można znaleźć w sekcjach dotyczących zdarzeń dziennych i zdarzeń zakończeniainterakcji.

- Przechowuj <n>% losowych nagrań głosu
- Zachowaj <n>% losowo pasujących nagrań ekranu
- Przechowuj <n>% losowych, niedopasowanych nagrań ekranu

Gdzie <n> oznacza pole tekstowe, pole wyboru lub listę rozwijaną, na której można ustawić unikatową wartość.

Codzienne wydarzenia

Codzienne zdarzenia mają miejsce, gdy przepływ pracy przetwarza wszystkie nagrania raz dziennie. Jeśli podczas wykonywania dziennego przepływu pracy nadal są rejestrowane połączenia, połączenia te są przesyłane po uruchomieniu następnego dziennego przepływu pracy. Codzienne przepływy pracy można skonfigurować dla działań, które pozwalają zachować określony procent nagrań głosowych lub ekranowych. Webex WFO oblicza dzienne przepływy pracy przy użyciu dokładnej wartości procentowej. Oznacza to, że jeśli skonfigurujesz przepływ pracy tak, aby zachowywał 20% losowych nagrań głosowych, to 20% losowych nagrań głosu zostanie zachowanych podczas przetwarzania przepływu pracy.

Zdarzenia zakończenia interakcji

Zdarzenia końca interakcji (EOI) mają miejsce, gdy przepływ pracy przetwarza nagranie po zakończeniu każdego pojedynczego połączenia. W przeciwieństwie do codziennych przepływów pracy, przepływy pracy EOI są obliczane na końcu każdego kontaktu przy użyciu obliczonego przybliżonego procentu. Webex WFO szacuje wartość procentową dla wszystkich kontaktów, ponieważ w momencie przetwarzania dostępne są tylko dane bieżącego kontaktu i wcześniejszych kontaktów. Aby oszacować ten odsetek, system używa logiki podobnej do modelu tasowania talii, aby zdecydować, co dzieje się z kontaktem.

W modelu tasowania talii talia teoretyczna jest przypisana do każdego agenta. Ta talia składa się z kart do zachowania i kart do odrzucenia proporcjonalnie do skonfigurowanego zachowania <n>% akcji multimedialnych, takich jak zachowanie <n>% nagrań głosowych. Gdzie <n> oznacza pole tekstowe, pole wyboru lub listę rozwijaną, na której można ustawić unikatową wartość. Webex WFO tasuje talię, a następnie dla każdego kontaktu Webex WFO losuje kartę z góry talii i zachowuje lub odrzuca kontakt na podstawie tej karty. Talia jest tasowana, gdy Webex WFO dotrze do końca talii. Model tasowania talii zapewnia, że kontakty nie są nadreprezentowane lub niedostatecznie reprezentowane proporcjonalnie do procentu kontaktów, które skonfigurowałeś Webex WFO zachować.

WAŻNE Jeśli agent odbiera mniej niż 10 połączeń dziennie, nie ma gwarancji, że rzeczywista wartość procentowa będzie zgodna z wartością procentową skonfigurowaną dla przepływu pracy EOI.

QM konflikty przepływu pracy

W przypadku większości przepływów pracy można wybrać wiele równoczesnych akcji. Konflikty mogą jednak wystąpić, gdy skonfigurujesz akcje, które nie są zgodne. Poniżej wymieniono każde działanie, które może potencjalnie wywołać konflikty.

UWAGA Te działania same w sobie nie powodują konfliktów. Tylko kilka wybranych kombinacji tych działań może wywołać konflikty.

- Przechowuj <n>% losowych nagrań głosu
- Zachowaj <n>% losowo pasujących nagrań ekranu
- Przechowuj <n>% losowych, niedopasowanych nagrań ekranu
- Natychmiastowe przetwarzanie nagrań głosowych
- Natychmiast odtwórz nagrania ekranu.

PRZYKŁAD : Przepływ pracy jest skonfigurowany tak, aby **zachować 10% losowych nagrań głosowych** i **natychmiast odtworzyć nagrania głosowe**. System jest proszony o wykonanie dwóch przeciwstawnych działań, czyli przechowywania i recyklingu nagrań głosowych. Powoduje to konflikt.

Instrukcje warunkowe

Poniższe instrukcje warunkowe pokazują wszystkie konkretne scenariusze, które wywołują konflikty, pokazując konfiguracje dwóch sprzecznych akcji w bezpośrednich meczach i ostateczny wynik, które z konkurujących działań wygrywa. Kiedy akcja wygrywa, Webex WFO podąża za zwycięską akcją i ignoruje przegraną akcję.

Jeśli:	Wtedy:
Istnieje przepływ pracy EOI Recycle Immediately i Daily Keep <n>% nośników	Postępuje zgodnie z przepływem pracy EOI Recycle Immediately.

Jeśli:	Wtedy:
przepływ pracy.	
Istnieje przepływ pracy EOI Recycle Immediately i Daily Recycle Immediately workflow.	Postępuje zgodnie z przepływem pracy EOI Recycle Immediately.
Istnieje EOI Keep <n>% przepływu pracy mediów i przepływu pracy Daily Recycle Immediately.	EOI Keep <n>% przepływu pracy mediów jest przestrzegany. Przestrzegane są skonfigurowane przez EOI zasady czasu przesyłania i przechowywania.
Istnieje EOI Keep <n>% przepływu pracy multimediów i Daily Keep <n>% przepływu pracy mediów.	EOI Keep <n>% przepływu pracy mediów jest przestrzegany. Przestrzegany jest skonfigurowany przez EOI czas przesyłania i przestrzegane są dzienne zasady przechowywania.

WAŻNE Ogólnie rzecz biorąc, jeśli występuje konflikt między dwoma przepływami pracy, przestrzegany jest przepływ pracy skonfigurowany do uruchamiania jako pierwszy.

WAŻNE Ogólnie rzecz biorąc, jeśli istnieją dwa przepływy pracy z zasadami przechowywania powodującymi konflikt, przestrzegany jest przepływ pracy, który został ostatnio zaktualizowany.

Tematy pokrewne

- Zautomatyzuj przepływy pracy QM — dowiedz się więcej o konfigurowaniu przepływów pracy.

Zarządzanie zasadami przechowywania danych dla QM i Analytics

Na stronie Przechowywanie utwórz zasadę przechowywania określającą czas przechowywania każdego kontaktu, a następnie przypisz zasady do przepływu pracy (zobacz Automatyzacja przepływów pracy QM).

Czasy przechowywania nagrań głosowych, nagrań ekranu i nagrań tekstowych można określić dla następujących kategorii kontaktów:

- Archiwizuj kontakt
- Kontakt bez wyniku
- Kontakt punktowany

- Kontakt HR
- Kontakt szkoleniowy
- Kontakt oznaczony

Każdy składnik kontaktu (nagranie dźwięku, nagranie ekranu lub nagranie główne) może mieć własne zasady przechowywania. Webex WFO usuwa pliki magazynu nagrań po wygaśnięciu wszystkich obowiązujących zasad przechowywania. Plik przechowywania nagrań może być powiązany z zerem lub większą liczbą kontaktów, a także z zerowymi lub jedynymi nagraniami głównymi. (Zob .Skonfiguruj globalne ustawienia QM, aby ustawić zasady przechowywania dla nagrań głównych.)

Wymagania wstępne

- Masz uprawnienie Administrowanie QM
- (Aby utworzyć nowe zasady przechowywania) Twoja organizacja nie ma licencji Basic QM. Jeśli Twoja organizacja ma licencję Basic QM, tylko Domyślna zasada przechowywania ma zastosowanie do Twoich kontaktów. Możesz edytować zasady domyślne, ale nowe zasady, które utworzysz, nic nie dają.

Lokalizacja strony

Zarządzanie aplikacjami > QM > QM Przepływy kontaktów > przechowywanie

Procedury

Tworzenie zasady przechowywania

1. Wybierz pozycję **Utwórz nową zasadę** przechowywania.
2. Wprowadź nazwę zasady w **polu Zasady przechowywania** .
3. **W sekcji Ustawienia** wybierz okresy przechowywania dla każdego typu kontaktu.

   UWAGA Domyślnie maksymalny czas przechowywania głosu, ekranu i tekstu wynosi dwa lata. Administrator systemu może ustawić inny maksymalny czas przechowywania.

4. Kliknij przycisk **Zapisz**.
5. Przejdź do strony Administrowanie przepływem pracy (Zarządzanie aplikacjami > QM > QM Przepływy kontaktów > Administrowanie przepływem pracy), aby przypisać zasady przechowywania do przepływu pracy (zobacz Automatyzacja przepływów pracy QM).

Edytowanie zasad przechowywania

UWAGA Skrócenie okresu przechowywania może spowodować usunięcie nagrań. Wydłużenie okresu przechowywania zajmie więcej miejsca do przechowywania.

1. Wybierz pozycję Edytuj **istniejącą zasadę** przechowywania.
2. Wybierz zasadę z **listy rozwijanej Zasady przechowywania** .
3. W razie potrzeby edytuj zasady, a następnie kliknij przycisk **Zapisz**.

Jeśli połączenie jest oznakowane, Webex WFO usuwa jego ekran i nagrania głosowe na końcu oznaczonych czasów przechowywania ekranu i głosu. Webex WFO usuwa metadane związane z połączeniem, gdy zostanie osiągnięty najdłuższy czas przechowywania oznaczonych tagami.

Zespoły przypisane do przepływu pracy mają ten sam okres przechowywania. Gdy Webex WFO przypisze okres przechowywania do połączenia, okres ten nie ulegnie zmianie, jeśli zespół zostanie przeniesiony z jednego przepływu pracy do innego. Tylko połączenia zarejestrowane po przełączeniu do nowego przepływu pracy korzystają z okresu przechowywania nowego przepływu pracy.

Tematy pokrewne

- Zautomatyzuj przepływy pracy QM — przypisz kontakty do zasad przechowywania za pośrednictwem przepływów pracy
- Skonfiguruj globalne ustawienia QM — ustaw zasady przechowywania nagrań głównych
- Usuwanie lub aktualizowanie wielu kontaktów jednocześnie — przypisz nową zasadę przechowywania do wielu kontaktów jednocześnie.

Konfigurowanie przekazywania etapowego

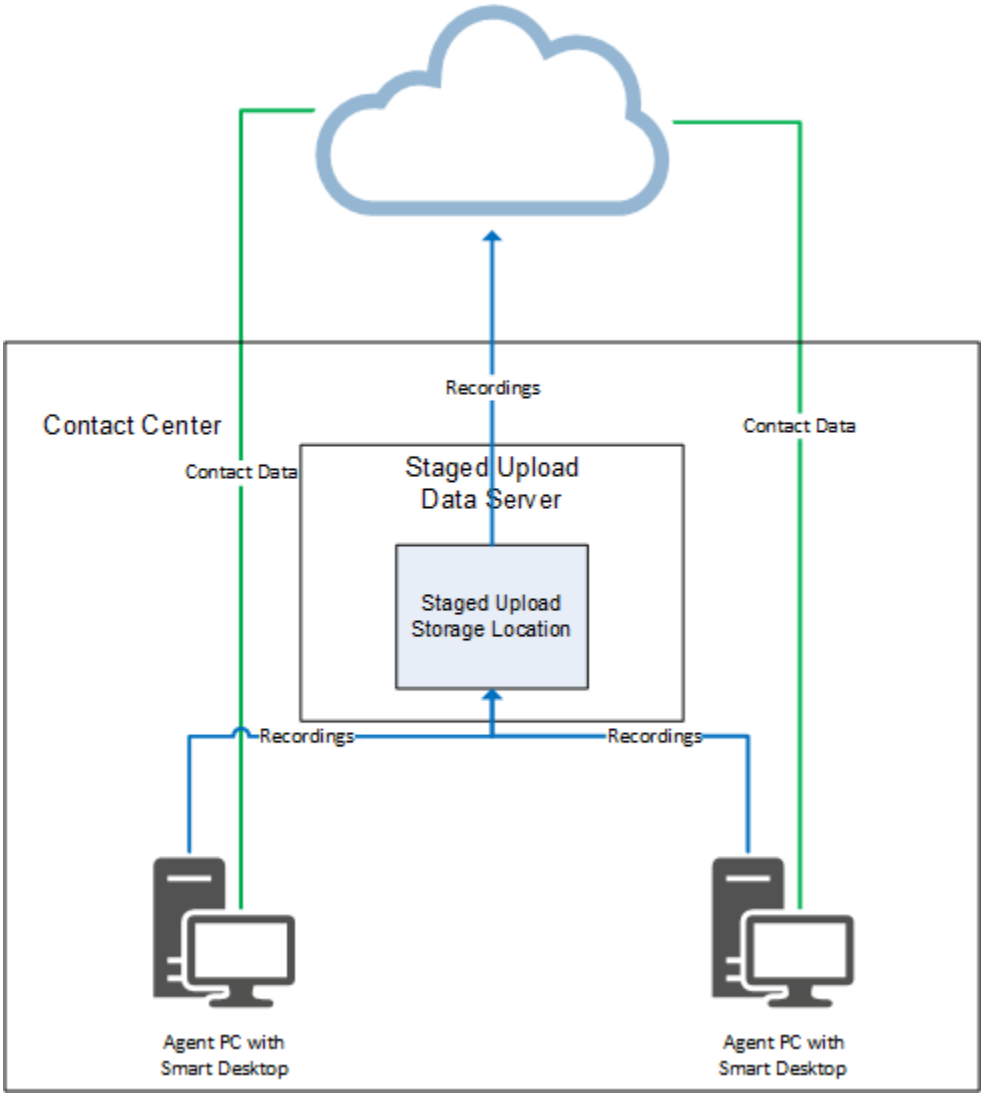
Nagrania można przenosić z komputerów agentów do chmury na trzy różne sposoby. Wszystkie trzy metody wymagają zdarzeń przepływu pracy QM i komputerów agentów z pulpitem Smart Desktop.

- Przesyłaj nagrania do chmury natychmiast po nawiązaniu kontaktu.
- Przechowuj nagrania na komputerze agenta, a następnie przesyłaj je do chmury raz dziennie.
- Przesyłaj nagrania na serwer danych w centrum kontaktów natychmiast po zakończeniu kontaktu (etap pierwszy), a następnie przenoś je do chmury raz dziennie (etap drugi).

W tym temacie omówiono tylko trzecią opcję, zwaną "przesyłaniem etapowym". Przesyłanie etapowe pozwala przechowywać nagrania w bezpiecznym miejscu bez przeciążania przepustowości Internetu.

Kontakty obsługiwane za pomocą przesyłania etapowego pojawiają się na stronie Interakcje po zakończeniu nagrywania, ale mają stan "Jeszcze nie przesłano" do momentu zakończenia procesu przesyłania etapowego.

Na poniższej ilustracji przedstawiono przepływ danych dla podstawowej konfiguracji przekazywania etapowego.



Wymagania wstępne

- Agenci są włączeni do nagrywania dźwięku i/lub ekranu.
- Komputery agentów mają zainstalowany program Smart Desktop.

- Masz wszystkie te uprawnienia:
  - Administrowanie dzierżawą
  - Struktura organizacyjna administrowania (potrzebna do użycia zespołów do kojarzenia agentów z serwerem przekazywania danych etapowych)
  - Administrowanie przepływem pracy

Lokalizacja strony

Różni się. Szczegółowe informacje można znaleźć w poniższych procedurach.

Procedury

Konfiguracja przesyłania etapowego składa się z czterech kroków:

- Krok 1: (opcjonalnie) zidentyfikuj agentów, którzy będą korzystać z przesyłania etapowego
- Krok 2: Skonfiguruj komponent przesyłania etapowego
- Krok 3: Skojarz agentów z serwerem przesyłania danych etapowego
- Krok 4: Skonfiguruj regułę przepływu pracy zdarzenia dziennego dla przesyłania etapowego

Krok 1: (opcjonalnie) zidentyfikuj agentów, którzy będą korzystać z przesyłania etapowego

Krok 1 to krok planowania, a nie krok konfiguracji. Najpierw zidentyfikuj agentów, którzy będą korzystać z przekazywania etapowego, aby móc utworzyć niezbędne konfiguracje z myślą o tych agentach. Wszyscy agenci w centrum obsługi kontaktów mogą korzystać z przesyłania etapowego lub tylko z niektórych.

Krok 2: Skonfiguruj komponent przesyłania etapowego

Konfigurowanie serwera przesyłania etapowego

- Włącz funkcję obsługi udostępniania plików SMB 1.0 na serwerze, który będzie używany do przesyłania etapowego.

Tworzenie miejsca przechowywania przekazywania etapowego

1. Utwórz folder w lokalizacji, w której chcesz przechowywać nagrania, zanim zostaną przesłane do chmury. Ta lokalizacja może znajdować się na serwerze danych lub w innej lokalizacji (na przykład na serwerze NAS).
2. Skonfiguruj właściwości udostępniania folderu, aby komputery agentów miały do niego dostęp. Jeśli folder nie znajduje się na serwerze danych, należy również skonfigurować właściwości udostępniania, aby serwer danych miał do niego dostęp.
3. Skopiuj ścieżkę UNC do folderu. Użyjesz tego później.

Włączanie składnika przesyłania etapowego

1. Przejdź do sekcji Zarządzanie aplikacjami > Konfiguracja systemu globalnej > > Konfiguracja serwera danych.
2. Z listy rozwijanej Wybierz konfigurację **serwera danych, który ma być używany do przesyłania etapowego, wybierz** serwer danych.
3. W obszarze **Ustawienia** przekazywania etapowego serwera danych regionalnych wybierz **opcję Włącz przekazywanie etapowe**. Zostaną wyświetlone dodatkowe pola.
4. Skonfiguruj pola w następujący sposób.

Pole	Konfiguracja
Lokalizacja	Ścieżka UNC do skopiowanej wcześniej lokalizacji przechowywania przekazywania tymczasowego. Komputery agentów muszą mieć dostęp do tej lokalizacji. **PRZYKŁAD#** \\ServerName\FolderName
Nazwa użytkownika	Nazwa użytkownika osoby administrującej serwerem przekazywania danych przesyłanych etapowo. **PRZYKŁADOWA** domena\user.name
Hasło	Hasło osoby administrującej serwerem przekazywania danych etapowych.

5. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Krok 3: Skojarz agentów z serwerem przesyłania danych etapowego

Ten krok umożliwia komputerom agentów wysyłanie nagrań do miejsca przechowywania przesyłanego etapowego, gdzie nagrania są przechowywane do momentu uruchomienia dziennego zdarzenia QM workflow (skonfigurowanego w kroku 4) i przesłania ich do chmury.

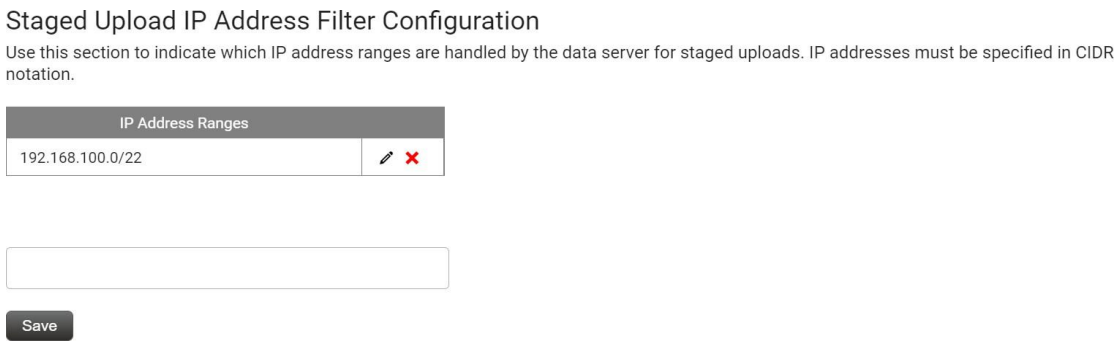
> **UWAGA:** Nagrania dowolnego agenta, który nie jest powiązany z serwerem przekazywania danych etapowych, zostaną przesłane zgodnie z pierwszym zdarzeniem przepływu pracy QM z pasującymi warunkami. Może to spowodować:
> Natychmiastowe przesłanie do chmury lub opóźnione przesłanie do chmury, gdzie nagrania pozostają na komputerze agenta dłużej niż jest to pożądane.

Agenci można skojarzyć z serwerem przekazywania etapowego na jeden z trzech sposobów: adresy IP, zespoły lub oba adresy IP i zespoły.

Użyj adresów IP, aby skojarzyć agentów z serwerem przekazywania etapowego

1. Przejdź do sekcji Zarządzanie aplikacjami > Konfiguracja systemu globalnej > > Konfiguracja serwera danych.
2. Wybierz etapowy serwer przekazywania danych z **listy rozwijanej Wybierz konfigurację** serwera danych.
3. **W sekcji Konfiguracja filtru** adresów przekazywania IP etapowym wprowadź co najmniej jeden zakres adresów IP w notacji CIDR. Każdy agent, którego komputer ma adres IP pasujący do tego zakresu, jest skojarzony z serwerem przekazywania etapowego.

   WAŻNE: Ten IP zakres adresów musi obejmować adresy IP wszystkich komputerów wszystkich agentów, którzy będą korzystać z przekazywania etapowego. Adres musi identyfikować publiczną lub zewnętrzną sieć, w której
   Pulpity agentów komunikują się z. Jeśli w organizacji jest używana zapora NAT, nie należy używać adresu jej podsieci lokalnej ani wewnętrznej.

4. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Używanie zespołów do kojarzenia agentów z serwerem przekazywania etapowego

Serwer danych przekazywania etapowego można przypisać do jednego lub większej liczby zespołów, a następnie przypisać wszystkich agentów, którzy będą korzystać z przekazywania etapowego, do jednego z tych zespołów.

1. Przejdź do sekcji Zarządzanie aplikacjami > Globalna konfiguracja użytkowników > > Zespoły.
2. Wybierz zespół, który ma zostać skojarzony z serwerem przekazywania danych etapowych z **listy rozwijanej Wybierz zespół** .
3. W obszarze **Użytkownicy** przenieś agentów, którzy mają zostać przypisani do tego zespołu, z **obszaru Dostępne** do **przypisanego**.

   UWAGA Na stronie Użytkownicy można również przypisywać poszczególnych użytkowników do zespołów.

4. W obszarze **Lokalizacja** przekazywania etapowego wybierz serwer przesyłania etapowego.
5. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Użyj zarówno adresów IP, jak i zespołów, aby skojarzyć agentów z serwerem przekazywania etapowego

1. Skojarz adresy IP agentów z serwerem przekazywania etapowego zgodnie z opisem w jednej z wcześniejszych procedur.
2. Skojarz agentów z zespołem serwera przekazywania danych etapowego zgodnie z opisem w jednej z wcześniejszych procedur.

Różne konfiguracje z zespołami agentów i adresami IP dają różne wyniki. Poniższa tabela określa, czy agent używa przesyłania etapowego na podstawie tych konfiguracji.

Powiązany zespół agentów	Filtr PC in IP	Komputer nie	Nie zastosowano
Tak	Używa przesyłania etapowego	Nie korzysta z przekazywania etapowego	Używa przesyłania etapowego
Nie	Używa przesyłania etapowego	Nie korzysta z przekazywania etapowego	Nie korzysta z przekazywania etapowego

Krok 4: Skonfiguruj regułę przepływu pracy zdarzenia dziennego dla przesyłania etapowego

Reguły składają się z działań i warunków. Akcja jest tym, co Webex WFO robi z nagraniem. Warunki są kryteriami, które musi spełnić nagranie, aby akcja miała miejsce. Ta reguła wysyła nagrania z komputerów agentów do miejsca przechowywania przekazywania etapowego (skonfigurowanego w kroku 2) zamiast przechowywać je na komputerach agentów lub natychmiast przesyłać do chmury. Aby uzyskać więcej informacji o konfigurowaniu reguł dla zdarzeń przepływu pracy QM, zobacz Automatyzacja przepływów pracy QM.

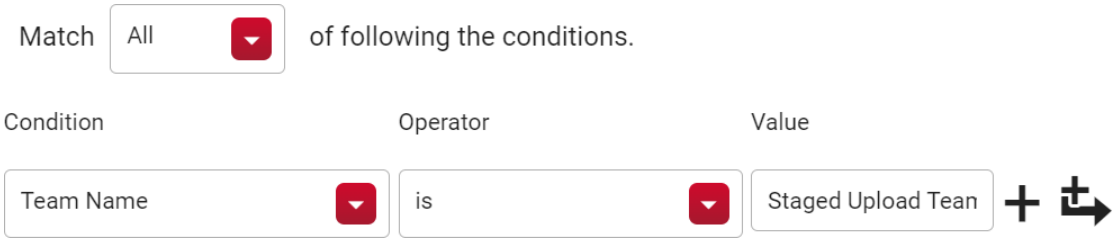
Tworzenie reguły dla przesyłania etapowego

1. Przejdź do sekcji Zarządzanie aplikacjami > QM > QM Przepływy kontaktów > Administrowanie przepływem pracy.
2. Wybierz **opcję Wydarzenie dzienne**.
3. W obszarze **Czas** wybierz godzinę przesyłania nagrań z miejsca przechowywania przesyłania etapowego do chmury.
4. Wprowadź unikatową nazwę reguły w **polu Nazwa** .
5. Kliknij przycisk **Zapisz regułę**.
6. Wybierz regułę z **listy Reguły** .

7. **W sekcji Warunki** określ kryteria mające zastosowanie do wszystkich nagrań przechwyconych przez komputery wszystkich agentów, którzy będą korzystać z przekazywania etapowego.

PRZYKŁAD

Wszyscy agenci, którzy będą korzystać z przesyłania etapowego, są przypisani do zespołu przesyłania etapowego. Warunek wygląda następująco:

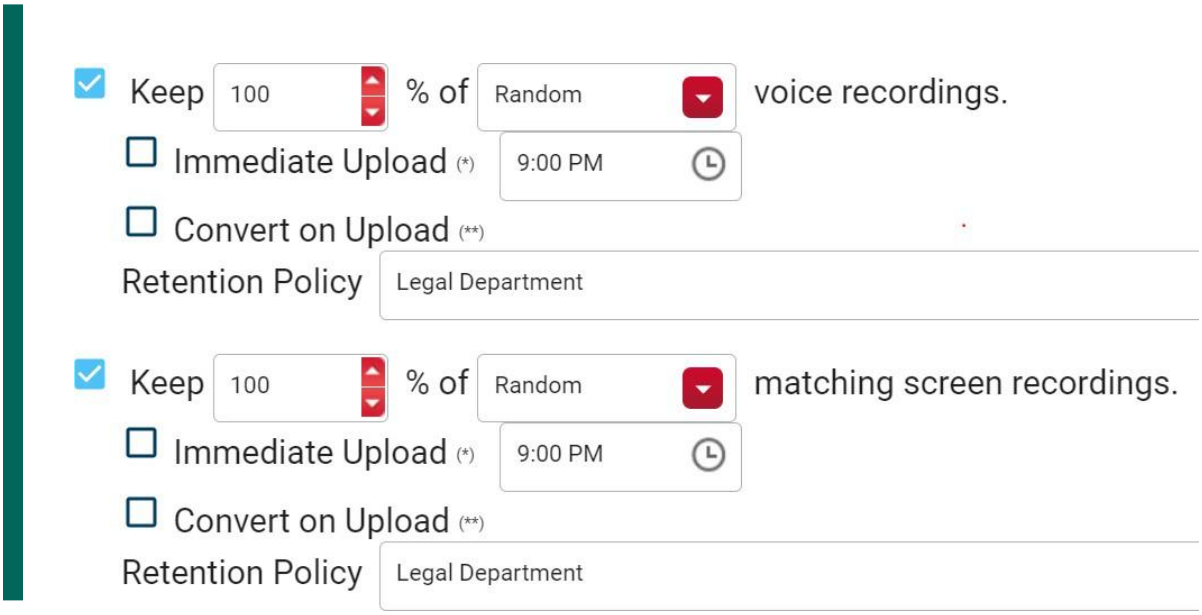


8. **W sekcji Czynności** utwórz akcję, która uniemożliwi natychmiastowe przesyłanie nagrań głosowych i ekranowych.

WAŻNE Należy wyczyścić **przynajmniej pola wyboru Natychmiastowe przesyłanie** dla nagrań głosowych i ekranowych. Reguła przepływu pracy skonfigurowana do natychmiastowego przekazywania zawsze natychmiast przesyła nagrania do chmury, nawet jeśli serwer przekazywania etapowego jest
I agenci są z nim powiązani.

PRZYKŁAD

Wszystkie nagrania głosowe i ekranowe, które spełniają kryteria określone w sekcji Warunki, będą obsługiwane przez przesyłanie etapowe. Działania wyglądają następująco:



9. (Opcjonalnie) W razie potrzeby doprecyzuj warunki i działania. Kroki 7 i 8 zapewniają minimalną wymaganą konfigurację.
10. Jeśli używasz reguł do innych celów niż przesyłanie etapowe, uporządkuj reguły, aby zapobiec konfliktom. Webex WFO przetwarza każde nagranie zgodnie z pierwszą regułą na liście, której warunki są zgodne. Zobacz Jak działa administrowanie przepływem pracy, aby uzyskać więcej informacji o potencjalnych konfliktach między regułami przepływu pracy.
11. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Tematy pokrewne

- Zarządzanie rolami i uprawnieniami — dowiedz się więcej o uprawnieniach wymaganych do włączenia agentów do nagrywania.
- Skonfiguruj serwer danych — więcej informacji na temat ustawień dostępnych dla serwerów danych.
- Zarządzanie zespołami — więcej informacji o konfigurowaniu zespołów.
- Zautomatyzuj obiegi pracy QM — szczegółowe informacje na temat automatyzacji obsługi nagrań przez Webex WFO.
- Jak działa administrowanie przepływami pracy — dodatkowe informacje o sposobie działania przepływów pracy.

Zarządzanie rejestrowanymi kontaktami

Strona Włączenie/wykluczenie umożliwia aktywne zarządzanie tym, które kontakty Webex WFO są automatycznie rejestrowane, a które automatycznie wykluczają z nagrywania. Możesz mieć wiele reguł dołączania i wykluczania.

PRZYKŁAD Utwórz reguły wykluczające wszystkie kontakty wychodzące z nagrywania, nagrywające wszystkie kontakty zaczynające się od "612822" lub nagrywające wszystkie połączenia z Wielkiej Brytanii.

WAŻNE Ustawienia na stronie Włączenie/wykluczenie mają zastosowanie tylko wtedy, gdy Webex WFO rejestruje kontakty. Te ustawienia nie mają zastosowania, jeśli kontakty zostały zarejestrowane poza Webex WFO, na przykład z
Większość integracji centrum kontaktowego jako usługi (CCaaS).

Wymagania wstępne

- Masz uprawnienie Administruj QM.
- Organizacja rejestruje kontakty za pośrednictwem Webex WFO.

Lokalizacja strony

Zarządzanie aplikacjami > QM > QM Przepływy kontaktów > włączenia/wykluczenia

Procedury

WAŻNE Domyślnie Webex WFO rejestruje wszystkie połączenia. Jeśli brakuje pól w regule wykluczeń (takich jak typ lub kierunek wzorca), są one niekompletne lub niedokładnie zawierają symbole wieloznaczne, Webex
WFO rejestruje te połączenia.

PRZYKŁAD Reguła dołączania jest tworzona w celu rejestrowania tylko połączeń z wybranym numerem 1234567. Przychodzi połączenie, ale ACD nie podaje numeru wywoływanego. Nie utworzono reguły wykluczeń
, aby wykluczyć połączenia z pustym wybranym numerem. Webex WFO nagrywa to połączenie.

Tworzenie reguły nagrywania

1. Kliknij przycisk **Dodaj**.
2. Wprowadź numer telefonu w **polu Wzór** . Nie używaj myślników. Za pomocą symboli wieloznacznych w tym polu można tworzyć reguły mające zastosowanie do wielu numerów:

- ? — pojedyncza cyfra,

PRZYKŁADOWY 612822???? = wszystkie liczby zaczynające się od 612-822.

- * — Dowolna liczba cyfr

  PRZYKŁAD 612* = wszystkie liczby zaczynające się od 612.

- + — Wskaźnik kodu kraju (musi być pierwszym znakiem w polu)

  PRZYKŁAD +44* = kontakty w Wielkiej Brytanii.

- EMPTY — ACD nie dostarcza danych dla tego pola.

3. Wybierz charakterystykę połączenia w **polu Typ** wzorca.
   - Numer dzwoniący — ANI
   - Wybrany numer — DNIS
   - Numer wewnętrzny
   - Numer telefonu — niektóre ACD wypełniają dane w polu o nazwie Numer telefonu, jeśli pole Numer dzwoniący lub Numer wywoływany jest puste. Możesz tworzyć reguły z tym typem wzorca, jeśli ACD to robi.
   - Dowolne — niektóre usługi ACD wypełniają dane w polu o nazwie Dowolny, jeśli pole Numer dzwoniący lub Numer wywoływany jest puste. Możesz utworzyć reguły z tym typem wzorca, jeśli ACD to robi.
4. Wybierz kierunek **połączenia**.
5. Kliknij przycisk **Dodaj**. Reguła pojawi się na stronie.

Edytowanie reguły

1. Kliknij ikonę ołówka obok reguły.
2. Edytuj regułę stosownie do potrzeb.
3. Kliknij przycisk **Aktualizuj**.

Usuwanie reguły

1. Kliknij ikonę kosza obok reguły. Zostanie **otwarte okno Potwierdź usunięcie** .
2. Kliknij przycisk **Usuń**. Reguła zniknie z listy.

Importowanie listy reguł nagrywania

SPRAWDZONE PRAKTYKI Aby upewnić się, że import jest poprawnie sformatowany, najpierw wyeksportuj listę reguł nagrywania, edytuj listę zgodnie z potrzebami i zaimportuj ją.

1. Kliknij **przycisk Importuj** w prawym górnym rogu strony. Zostanie **otwarte okno importowania** .
2. Kliknij przycisk **Wybierz plik**.
3. Wybierz plik do przesłania. W **oknie Importuj** wyświetlany jest podgląd nowych i istniejących reguł znajdujących się w pliku.
4. Kliknij przycisk **Importuj**. Nowe reguły zostaną wyświetlone na stronie.

Eksportowanie listy reguł nagrywania

WAŻNE W przypadku eksportowania listy zawierającej międzynarodowy kod telefoniczny ze znakiem plus (+) program Excel traktuje tę liczbę jako wyrażenie matematyczne. Aby użyć tych list, przekonwertuj wyeksportowane .CSV

Plik na tekst (.TXT), otwórz plik w programie Excel i zdefiniuj go jako kolumnę sformatowaną tekstowo.

- Kliknij **opcję Eksportuj** w prawym górnym rogu strony. Plik inclusion_exclusion_list.CSV zostanie pobrany na urządzenie.

Tematy pokrewne

- Zautomatyzuj obiegi pracy QM — twórz reguły, które mówią Webex WFO, co robić z nagraniami.

Eksportowanie metadanych kontaktu

Metadane wszystkich kontaktów w wynikach filtrowania można wyeksportować jako plik CSV.

UWAGA Webex WFO administratorzy określają, które metadane można wyeksportować. Webex WFO zawiera tylko eksportowane metadane w pliku CSV.

Wymagania wstępne

- Masz uprawnienie Wyświetlanie kontaktów.
- Masz nagrania w swoim zasięgu.

Lokalizacja strony

Interakcje

Procedury

Eksportowanie metadanych kontaktu

1. Filtruj kontakty zgodnie z potrzebami. Widzieć.
2. (Opcjonalnie) Dodawanie lub usuwanie kolumn ze strony. Plik CSV do pobrania zawiera informacje tylko z kolumn widocznych na stronie. Zobacz Dostosowywanie kolumn na stronie Interakcje.
3. **Kliknij ikonę Opcje** listy.
4. Kliknij Eksportuj **dane tabeli do CSV**. Plik zostanie pobrany na urządzenie.

Tematy pokrewne

- Dostosuj kolumny na stronie Interakcje — informacje o kolumnach, które można uwzględnić podczas eksportowania
- — Jak zlokalizować kontakty zawierające dane, które chcesz pobrać.
- Zbiorcze eksportowanie kontaktów — umożliwia eksportowanie nagrań, metadanych i transkrypcji wielu kontaktów do zewnętrznej lokalizacji przechowywania.
- Usuwanie lub aktualizowanie wielu kontaktów jednocześnie — aktualizuj lub wyczyść pola metadanych wielu kontaktów jednocześnie.

Nagrywanie na żądanie

Przepływy pracy zarządzania jakością mogą obsłużyć większość sytuacji nagrywania, ale mogą wystąpić sytuacje, które nie są objęte przepływem pracy. Strona Kontrolki nagrywania umożliwia zastąpienie tych przepływów pracy i bezpośrednią pracę z połączeniami.

Wymagania wstępne

- Masz zestaw uprawnień Sterowanie nagrywaniem.
- Instytucja skonfigurowała metadane dla kontaktów (potrzebne do dołączania metadanych do kontaktu).
- Organizacja ma skonfigurowane tagowanie (potrzebne do tagowania połączenia przez inny czas przechowywania).

Lokalizacja strony

Elementy sterujące nagrywaniem

Procedury

Zaloguj się do elementów sterujących nagrywaniem

Jest to zawsze pierwszy krok w korzystaniu z elementów sterujących nagrywaniem.

1. Kliknij przycisk **Log In (Zaloguj się)**.
2. Wprowadź numer wewnętrzny w **polu Numer wewnętrzny** .
3. Kliknij przycisk **Prześlij**.

Nagrywanie zawartości ekranu

Te kroki rejestrują tylko ekran, a nie dźwięk. Możesz nagrywać swój ekran, nawet jeśli nie prowadzisz połączenia, więc ta funkcja umożliwia nagrywanie kontaktów czatu lub wiadomości e-mail.

1. Kliknij przycisk **Ekran** startowy.
2. Kliknij przycisk **Zatrzymaj ekran** po zakończeniu nagrywania.

Wstrzymaj nagrywanie

Możesz wstrzymać nagrywanie, jeśli masz do czynienia z poufnymi informacjami, takimi jak numery kart kredytowych. Ta procedura wstrzymuje nagrywanie ekranu i dźwięku. Podczas odtwarzania kontaktu dźwięk jest wyciszony podczas pauzy, a na ekranie wyświetlany jest *symbol pauzy* .

1. Kliknij przycisk **Wstrzymaj**.
2. Kliknij przycisk **Wznów** , aby kontynuować nagrywanie.

Natychmiastowe usuwanie części nagrania

Ten proces jest podobny do wstrzymania nagrywania, ale automatycznie usuwa część połączenia, której nie chcesz nagrywać, zamiast wyciszyć część nagrania.

1. Podczas nagrywania połączenia kliknij przycisk **Segmentuj i zapisz** , zanim rozpocznie się poufna część kontaktu.

   PRZYKŁAD : Pomagasz klientowi złożyć zamówienie. Klikasz **przycisk Segmentuj i zapisz** bezpośrednio, zanim klient poda numer karty kredytowej.

2. Kliknij opcję **Segmentuj i usuń** po zakończeniu poufnej części połączenia.

   WAŻNE Po kliknięciu przycisku **Segmentuj i usuń** Webex WFO natychmiast usuwa poufną część połączenia. Ten segment nie trafia do Kosza.

3. Kliknij przycisk **Zatrzymaj ekran** po zakończeniu nagrywania.

Oznaczanie segmentu połączenia

Oznaczenie segmentu połączenia przypomina umieszczenie zakładki wewnątrz połączenia. Istnieją dwie sytuacje, w których warto oznaczyć segment połączenia:

- Jeśli prowadzisz rozmowę, która normalnie nie zostałaby nagrana, możesz rozpocząć nagrywanie dźwięku i ekranu.
- W trakcie przekazywania lub połączenia konferencyjnego można oznaczyć, kiedy połączenie zostało przekazane lub kiedy została dodana do niego kolejna osoba.

1. Kliknij **Posegmentuj i zapisz**.
2. Kliknij przycisk **Zatrzymaj ekran** po zakończeniu nagrywania.

Dołączanie metadanych do kontaktu

Jeśli instytucja używa metadanych dla kontaktów, metadane można dołączyć do kontaktów nagranych za pomocą kontrolek nagrywania. Metadane można dołączyć do aktywnego połączenia i do najnowszego połączenia. Nie można dołączać metadanych do połączeń starszych niż to.

1. Kliknij Dodaj **metadane**.
2. Wybierz typ metadanych z listy rozwijanej Klucz metadanych.
3. Wprowadź wartość metadanych w **polu Wartość** metadanych.

> **PRZYKŁAD:** Musisz dodać komentarz do nagrania kontaktu. Wybierz opcję **Komentarz** z listy rozwijanej Klucz metadanych i wprowadź komentarz w **polu Wartość** metadanych.

4. Kliknij przycisk **Prześlij**.

Oznaczanie połączenia innym czasem przechowywania

Administrator Webex WFO decyduje, jak długo nagrania są dostępne. Można jednak nadać kontaktowi inny czas przechowywania, oznaczając go. Dodanie znacznika do kontaktu ma zastosowanie niezależnie od okresu przechowywania kontaktów oznakowanych skonfigurowanych przez organizację.

- Kliknij **przycisk Oznacz**.

Tematy pokrewne

- Jak działają kontrolki nagrywania — szczegółowe informacje o ich działaniu.
- Zautomatyzuj obiegi pracy QM — ustawienia, które nagrania mają być zachowywane i usuwane.
- Zarządzaj tym, jakie kontakty mają być nagrywane — ustawienia automatycznego nagrywania kontaktów.

- Zarządzanie niestandardowymi polami metadanych — praca w tle związana z dołączaniem metadanych do kontaktu.
- Oznaczanie kontaktu — praca w tle przy dodawaniu znaczników do kontaktów.
- Zarządzanie rolami i uprawnieniami — informacje o zestawie uprawnień Kontrola nagrywania.

Jak działają elementy sterujące nagrywaniem

Ta sekcja zawiera więcej informacji na temat działania przycisków Sterowanie nagrywaniem.

Logowanie

Kliknięcie **przycisku Zaloguj** się kojarzy użytkownika z konkretnym numerem wewnętrznym hotelu i loguje użytkownika do systemu sterowania nagrywaniem.

Ekran startowy

Jeśli QM nie rejestruje aktualnie aktywnego połączenia, kliknięcie **opcji Ekran** startowy spowoduje rozpoczęcie nagrywania samego ekranu. Jeśli w tym czasie zostanie odebrane połączenie telefoniczne lub nawiązane połączenie, zgodnie z kryteriami przepływu pracy może zostać utworzony osobny kontakt głosowy i ekranowy (lub można użyć **opcji Segmentuj i Zapisz** oraz **Segmentuj i usuwaj**). Po zakończeniu aktywnego połączenia tworzony jest kolejny kontakt tylko na ekranie, który jest kontynuowany do momentu kliknięcia przycisku **Zatrzymaj ekran**.

Jeśli QM aktualnie nagrywa aktywne połączenie, kliknięcie przycisku Ekran **startowy nie powoduje żadnego wpływu na bieżące nagranie, ale nagrywanie na ekranie rozpoczyna się po zakończeniu aktywnego połączenia (jeśli nie klikniesz** przycisku Zatrzymaj ekran **).** Nagrywanie rozmowy i nagrywanie tylko na ekranie są zapisywane jako oddzielne nagrania kontaktów.

Zatrzymaj ekran

Zatrzymaj ekran działa tylko wtedy, gdy wcześniej kliknięto opcję Ekran **startowy**. Jeśli nie klikniesz **przycisku Zatrzymaj ekran** po **ekranie** startowym, maksymalna długość nagrywania kontaktu wyniesie cztery godziny.

Segmentuj i zapisuj

Kliknięcie przycisku **Segmentuj i Zapisz** powoduje rozpoczęcie nagrywania dźwięku i ekranu aktywnego połączenia. Jeśli funkcja QM nie rejestruje automatycznie połączenia (na przykład numer telefonu osoby dzwoniącej znajduje się na liście wykluczeń lub połączenie nie spełnia kryteriów przepływu pracy, aby zostało nagrane), ten przycisk umożliwia nagranie połączenia i potraktowanie go jako zwykłego kontaktu. Opcja Segment i Zapisz zastępuje listę wykluczeń (skonfigurowaną w > Zarządzanie aplikacjami QM Przepływy kontaktów
> Włączenie/wykluczenie), ponieważ połączenie główne nie zna tożsamości agenta podczas nagrywania (zobacz Jak działają połączenia roota i uzgadnianie).

Jeśli QM aktualnie nagrywa aktywne połączenie, polecenia Segmentuj i Zapisz nie robią nic.

Segmentowanie i usuwanie

Kliknięcie **przycisku Segmentuj i usuń** powoduje zatrzymanie nagrywania dźwięku i ekranu aktywnego połączenia. Nagranie wykonane do tego momentu jest natychmiast odrzucane. Nagrywanie zostanie wznowione po kliknięciu przycisku **Segmentuj i usuń** i zostanie zapisane zgodnie z kryteriami przepływu pracy jako nowy kontakt.

Wstrzymaj

Pause pomaga zachować zgodność ze standardem PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) w celu ochrony danych konsumentów.

Pauza wpływa zarówno na nagrywanie głosu, jak i ekranu, i działa tylko w przypadku aktywnych połączeń. Kliknięcie przycisku **Wstrzymaj** dla połączenia, które jest już wstrzymane, nic nie daje. Musisz kliknąć **Wznów,** aby kontynuować nagrywanie. Wstrzymanie nie ma wpływu na monitorowanie na żywo.

Połączenia są dostępne do odtwarzania przed uzgodnieniem, z ciszą, w której użyto pauzy.

Wznów

Wznowienie ma wpływ zarówno na nagrywanie głosu, jak i na ekranie i działa tylko w przypadku aktywnych połączeń. Jeśli połączenie nie jest obecnie wstrzymane, funkcja Wznów nic nie robi. Jeśli nie klikniesz przycisku **Wznów**, moment, w którym wstrzymano nagrywanie, będzie końcem nagrywania dźwięku.

Podczas przetwarzania po zakończeniu połączenia kliknięcie przycisku **Wznów** nie jest wyświetlane jako zdarzenie wzajemnej ciszy ani rozmowy nad rozmową.

> **UWAGA** Jednoczesne używanie wielu metod wyzwalania pauzy i wznawiania (takich jak kontrolki nagrywania, zdarzenia internetowe, interfejsy API i sygnalizacja innych firm) może powodować nieprzewidywalne zachowanie. Do
> Unikaj tych problemów, używaj tylko jednej metody dla połączenia naraz.

Metadane

Kliknięcie opcji **Metadane** powoduje dołączenie metadanych do aktywnego połączenia. Jeśli element QM nie prześle bieżącego wezwania do archiwizacji ze względu na kryteria przepływu pracy, metadane zostaną przesłane do bazy danych, ale nie pojawią się w interfejsie. Metadane można dołączyć do połączenia tylko wtedy, gdy metadane są zdefiniowane na stronie Menedżer metadanych (Application Management > QM Configuration > Metadata Manager).

Z połączeniem można skojarzyć maksymalnie 100 elementów metadanych. Metadane **można kliknąć** 100 razy, za każdym razem używając jednej pary klucz/wartość, lub kliknąć Metadane raz i użyć 100 par klucz/wartość. Określenie pustej wartości klucza usuwa skojarzenie pola metadanych dla połączenia.

Prawidłowe formaty metadanych są następujące.

Typ metadanych	Format danych
Data	RRRR-MM-DD
Numbers	▪ Może zaczynać się od separatora dziesiętnego i zawierać go ▪ Nie może kończyć się przecinkiem ani zawierać przecinka
Tekst	Może zawierać wszystkie znaki alfanumeryczne z wyjątkiem znaku handlowego "i" (&), mniejszego niż (<) lub większego niż (>) znaków

Zabezpieczenia nagrań

Wszystkie nagrania posiadają następujące zabezpieczenia:

- Szyfrowanie — wszystkie dane są szyfrowane i przesyłane za pośrednictwem protokołu HTTPS/SSL z siedziby klienta na platformę chmurową Webex WFO w celu przetwarzania i przechowywania.
- Uprawnienia oparte na rolach — tylko autoryzowani użytkownicy mogą odtwarzać lub eksportować nagrania.
- Ścieżka audytu — system śledzi, kto uzyskuje dostęp do nagrań, do czego uzyskuje dostęp i kiedy uzyskuje do nich dostęp.
- Zgodność z branżą kart płatniczych (PCI) — Webex WFO jest zgodna ze standardowymi wymaganiami branżowymi dotyczącymi zwiększenia bezpieczeństwa danych rachunków płatniczych.

We wdrożeniach w chmurze dostępną metodą szyfrowania jest RSA-2048 (z kluczami asymetrycznymi) i AES-256 dla multimediów nagranych przez Webex WFO.

Wyświetlanie raportów z nagrań

Aby uzyskać informacje o standardowych raportach QM i WFM dołączonych do Webex WFO oraz instrukcje dotyczące uruchamiania raportu standardowego, zobacz QM raporty standardowe i WFM raporty standardowe.

> **UWAGA:** Te standardowe raporty Webex WFO pokazują aktualny zespół agenta, a nie zespół, do którego należał w momencie nagrywania. Raporty utworzone za pomocą Eksploratora danych i kontaktów
> Wymienione na stronie Interakcje pokazują zespół, do którego należał agent w momencie tworzenia nagrania.

Jak działa składnia wyszukiwania tekstowego

Wyszukuj słowa w kontaktach za pomocą filtru Wyszukiwanie tekstowe na stronie Interakcje. Możesz wpisać wyszukiwanie podstawowe tak, jakbyś wyszukiwał w Google, ale możesz też napisać zapytanie, które używa standardowych operatorów składni, aby bardziej precyzyjnie wyszukiwać wyszukiwanie.

Wymagania wstępne

- Twoja organizacja korzysta z Webex WFO Cloud. Filtr wyszukiwania tekstowego nie jest dostępny dla wdrożeń lokalnych.

Przykłady

W poniższych przykładach pokazano typy zapytań, których można używać z filtrem wyszukiwania tekstowego.

UWAGA W wyszukiwaniu tekstowym nie są wyszukiwane następujące wyrazy. Te słowa również nie są wyróżniane w wynikach wyszukiwania:
A, an, and, are, as, at, be, ale, by, for, if, in, into, is, it, no, not, of, on, or, such that, the, ich, then, there, these, they, this, to, was, will, with

Wyszukiwanie pojedynczego wyrazu

PRZYKŁADOWY przełożony

Wynikiem jest lista wszystkich kontaktów zawierających słowo "przełożony" lub "przełożeni".

Wyszukiwanie wielu wyrazów

PRZYKŁAD : przełożony mówi

To wyszukiwanie składa się z co najmniej dwóch słów bez operatora między nimi i bez cudzysłowów. Wyszukiwanie odbywa się tak, jakby istniał operator LUB. Wynikiem jest lista kontaktów, które zawierają słowo "przełożony", słowo "mówić" lub oba te słowa w dowolnej kolejności.

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

Wyszukaj dokładną frazę

PRZYKŁAD "anuluj moją subskrypcję"

To wyszukiwanie składa się z dwóch lub więcej słów w cudzysłowie, bez operatora. To wyszukiwanie działa tak, jakby operator AND był obecny. Wynikiem jest lista kontaktów zawierająca słowa "anuluj moją subskrypcję" w tej dokładnej kolejności.

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...

Wyszukiwanie wielu dokładnych fraz

PRZYKŁAD "porozmawiaj ze swoim przełożonym" "anuluj moją subskrypcję"

To wyszukiwanie umieszcza cudzysłowy wokół dwóch oddzielnych fraz. Wynikiem jest lista kontaktów, które zawierają dokładnie te wyrażenia.

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

Wyszukiwanie przy użyciu jednoznakowego symbolu wieloznacznego

PRZYKŁAD te?t

Symbol wieloznaczny ze znakiem zapytania (?) wyszukuje pojedynczy znak zastępczy. To wyszukiwanie znajduje trafienia z wyrazami "namiot", "test" i "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,

Wyszukiwanie przy użyciu wieloznakowego symbolu wieloznacznego

PRZYKŁADOWY test*

Symbol wieloznaczny gwiazdki (*) wyszukuje wiele znaków. To wyszukiwanie znajduje trafienia z "test", "testy", "testowane", "tester", "testowanie", a nawet "poświadczone".

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

Wyszukiwanie w pobliżu

PRZYKŁAD "mów przełożonym"~2

To wyszukiwanie zbliżeniowe szuka słów "mów" i "przełożony" w maksymalnie dwóch słowach. W tym przykładzie przedstawiono wyniki identyfikujące dwa wyszukiwane słowa w odstępie dwóch wyrazów.

Text Preview
I want to speak with your supervisor.
Gonna speak with your supervisor. Of

NAJLEPSZA PRAKTYKA Podczas pisania zapytania wyszukiwania zbliżeniowego wprowadź wyszukiwane terminy w kolejności, w jakiej zostaną znalezione w transkrypcji. Jeśli szukasz zwrotów typu "porozmawiaj ze swoim przełożonym"
I "porozmawiaj z przełożonym", napisz zapytanie jako "mów przełożonym"~2, a nie "przełożony mówi"~2. Wyszukiwania zbliżeniowe z losowo uporządkowanymi hasłami mogą dawać nieprzewidywalne wyniki.

NAJLEPSZA PRAKTYKA Ogranicz wyszukiwanie zbliżeniowe do odległości dwóch słów. Wyszukiwanie w pobliżu ~3 lub więcej może dać nieprzewidywalne wyniki.

Wykluczanie wyrazów

PRZYKŁAD (anuluj || odnów)!subskrypcja

To wyszukiwanie szuka kontaktów ze słowem "anuluj" lub "odnów", ale bez słowa "subskrypcja".

> **UWAGA** : Nie można rozpocząć zapytania za pomocą! (NIE) operator. Ten! operator musi podążać za terminem w zapytaniu.

Aby zademonstrować, jak działa logika NOT, poniższa ilustracja przedstawia wyniki zapytania, które zawiera słowo "subskrypcja" przy użyciu logiki AND (&&) zamiast logiki NOT,
(anuluj || odnów) & subskrypcja.

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

Jeśli zmienimy logikę AND z powrotem na logikę NOT (cancel || renew)!subscription, wyniki wyszukiwania pokażą tylko kontakty, które mają słowo "cancel", "renew" lub oba, a słowo "subscription" nie znajduje się w wynikach.

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

W poniższej tabeli zdefiniowano poszczególne obsługiwane operatory i podano krótkie przykłady użycia operatorów do utworzenia zapytania wyszukiwania.

Operator	Definicja	Przykładowe zapytanie	Objaśnienie zapytania
~	Ten operator zbliżeniowy służy do znajdowania wyrazów lub fraz w określonej liczbie wyrazów. Brak spacji przed lub za tym operatorem. Operator AND logikę stosuje się do wszystkich wyrazów w cudzysłowie	"Mów przełożony"~ 2	Słowa "mówić" i "przełożony" są wyszukiwane w dwóch słowach od siebie, z "mówić" przed "przełożonym". Liczba 2 wskazuje maksymalną liczbę słów, które mogą pojawić się między słowami "mów" i

Operator	Definicja	Przykładowe zapytanie	Objaśnienie zapytania
	wyszukiwania zbliżeniowego.		"Przełożony".
&&	Działa jak Boolean ORAZ operator logiczny. Dodaj przestrzeń przed i po.	"Anuluj subskrypcja"~2 && "odnów subskrypcja"~2	To zapytanie wyszukuje Występowanie wyrazów "Anuluj" i "Subskrypcja" w odstępie dwóch słów, które znajdują się wraz z Występowanie wyrazów "Odnów" i "Subskrypcja" w odstępie dwóch słów.
||	Działa jak Boolean Operator logiczny LUB. Użyj spacji przed i po. Logika LUB jest domyślną logiką używaną podczas wyszukiwania dwóch niezależnych wyrazów.	mów przełożony "Anuluj subskrypcję"~2 || "Odnów subskrypcję"~2	W pierwszym przykładzie wyszukuje się frazę jedno lub oba słowa "mówić" lub "przełożony". W drugim przykładzie wyszukuje się wystąpienia słów "cancel" i "subscription" w dwóch słowach lub wystąpienia słów "renew" i "subscription" w dwóch słowach lub obu par słów.
!	Działa jak operator logiczny NOT (wykonuje wyszukiwanie negatywne). Nie należy dodawać spacji przed ani po tym operatorze. Nie można używać tego operatora i towarzyszącego mu terminu lub frazy. Musisz	(uaktualnij LUB odnów)!free Cześć!" dziękuję za połączenie" ~ 2	Wyszukiwanie znajdzie kontakty, które mają słowa "uaktualnij" lub "odnów" bez słowa "wolny" Anywhere w kontakcie. W drugim przykładzie pokazano wyszukiwanie słowa "hello" bez wystąpienia słów "thank" i "call" w dwóch wyrazach każdego z nich

Operator	Definicja	Przykładowe zapytanie	Objaśnienie zapytania
	Połącz ten operator z pozytywnym wyszukiwaniem, w którym znajdują się określone terminy lub frazy. Słowo towarzyszące, które wprowadzasz, staje się słowem macierzystym i wykrywane są inne jego odmiany.		inny.
()	Nawiasy służą do grupowania lub zagnieżdżania wyrazów.	(premia || złoto) & & (ulepszenie || odnowienie)	Wyszukiwanie szuka dowolnej z następujących kombinacji dwóch słów: ▪ Uaktualnienie Premium ▪ Odnów Premium ▪ Złote ulepszenie ▪ odnowienie złota

Symbole wieloznaczne

Terminy zapytania można modyfikować za pomocą jedno- i wieloznakowych symboli wieloznacznych w ramach pojedynczych terminów (ale nie w frazach).

? (pojedynczy znak)	TE? T umożliwia wyszukanie komunikatów TEST i TEXT
* (wiele znaków)	TEST* wyszukuje TESTY, TESTER, TESTOWANIE i TEST

WAŻNE: Symbole wieloznaczne mogą dać nieoczekiwane rezultaty, jeśli PUT je w słowa z sufiksami. Na przykład "testy", "tester" i "testowanie" dodają różne sufiksy do tego samego katalogu głównego: "Testuj". Wyszukiwanie słowa "te*ting" może nie znaleźć wszystkich wystąpień słów "SMS" i "testowanie". Jeśli uzyskasz nieoczekiwane wyniki z symbolami wieloznacznymi, spróbuj usunąć sufiks i użyć zamiast niego tylko słowa głównego.

UWAGA Żadnego symbolu wieloznacznego nie można używać jako pierwszego znaku wyszukiwania.

Dostosowywanie kolumn na stronie Interakcje

Tabela kontaktów zawiera kolumny z informacjami o każdym kontakcie. Możesz dostosować wyświetlane kolumny i kolejność ich wyświetlania na stronie.

Wymagania wstępne

- Masz uprawnienie Wyświetlanie kontaktów.
- Masz nagrania w swoim zasięgu.
- Niektóre kolumny wymagają określonych uprawnień. Zobacz Opisy kolumn, aby uzyskać więcej informacji.
- Niektóre kolumny wymagają Webex WFO Analytics. Zobacz Opisy kolumn, aby uzyskać więcej informacji.

Lokalizacja strony

Interakcje

Procedury

Pokazywanie lub ukrywanie kolumn

1. **Kliknij ikonę Opcje** listy (w prawym górnym rogu strony) i z listy rozwijanej wybierz **opcję Pokaż/Ukryj kolumny** . Zostanie **otwarte okno Pokaż/Ukryj kolumny** .
2. Aby wyświetlić kolumnę, kliknij jej nazwę w okienku **Ukryte kolumny** . Aby ukryć kolumnę, kliknij jej nazwę w **okienku Wyświetlane kolumny** .
3. Kliknij **przycisk Zastosuj**. Okno **Pokaż/Ukryj kolumny** zostanie zamknięte.

Zmiana rozmieszczenia kolumn

- Kliknij i przeciągnij kolumny, aby zmienić ich kolejność.

Opisy kolumn

W poniższych tabelach opisano wszystkie kolumny, które można wyświetlić w tabeli kontaktów. Jeśli kontakt został odtworzony, ale nie został jeszcze trwale usunięty, we wszystkich polach z wyjątkiem pola Identyfikator kontaktu jest wyświetlany ciąg "######".

Organizacja

Nazwa kolumny	Opis
Identyfikator ACD agenta	Identyfikator agenta w ACD.

Organizacja (ciąg dalszy)

Nazwa kolumny	Opis
Imię	Imię agenta. **UWAGA** Jeśli pola Imię, Nazwisko, Grupa i Zespół są puste, nagranie jest połączeniem głównym. Połączenie główne to nieuzgodniony kontakt , która jest wyświetlana jako kontakt archiwalny. Połączenie jest przypisywane do agenta po jego uzgodnieniu (zobacz Jak działają połączenia root i uzgadnianie).
Nazwa grupy	Nazwa grupy.
Nazwisko	Nazwisko agenta.
Nazwa zespołu	Nazwa zespołu, do którego należał agent w momencie rejestrowania kontaktu.

Ocena

Nazwa kolumny	Opis
Zatwierdzone przez	Osoba, która zatwierdziła ocenę. Ta wartość jest wyświetlana, jeśli użytkownik jest oceniającym lub ma uprawnienie Wyświetl szczegóły osoby oceniającej.
Kalibrowane	Czy styk został oznaczony do kalibracji.
Data oceny	Data oceny kontaktu. Te informacje są wyświetlane, jeśli jesteś oceniającym lub masz uprawnienie Wyświetl szczegóły ewaluatora. Jeśli nie masz tego uprawnienia, w tej kolumnie jest wyświetlany #####. **UWAGA** Jeśli szukasz nagrań ocenianych w określonym dniu, może być również konieczne wyszukanie nagrań z poprzedniego dnia lub Następnego dnia, w zależności od strefy czasowej. Aby obliczyć datę oceny, Webex WFO używa uniwersalnego czasu koordynowanego czasu (UTC) plus lub minus wartość przesunięcia skojarzona ze strefą czasową użytkownika. Na przykład 24 marca 2022 2:00 AM UTC jest konwertowane na 23 marca 2022 9:00 PM czasu centralnego (CDT). Połączenie ocenione późnym wieczorem w strefie czasowej CDT w dniu 23 marca 2022 r. może zostać odfiltrowane jako

Ocena (ciąg dalszy)

Nazwa kolumny	Opis
	Który został oceniony 24 marca 2022 r.
Data udzielenia odpowiedzi	Data udzielenia przez agenta odpowiedzi na ocenę. **UWAGA** Jeśli szukasz odpowiedzi udzielonych w określonym dniu, może być również konieczne wyszukanie nagrań z poprzedniego lub następnego dnia dzień, w zależności od strefy czasowej. Aby obliczyć datę odpowiedzi, ciąg Webex WFO używa uniwersalnego czasu koordynowanego czasu (UTC) powiększonego lub pomniejszonego o wartość przesunięcia skojarzoną ze strefą czasową użytkownika. Na przykład 24 marca 2022 2:00 AM UTC jest konwertowany na 23 marca 2022 9:00 PM Central Daylight Time (CDT). Odpowiedź udzielona późnym wieczorem w strefie czasowej CDT w dniu 23 marca 2022 r. może zostać przefiltrowana jako odpowiedź z 24 marca 2022 r.
Formularz oceny	Formularz oceny lub kalibracji używany do oceny rozmowy.
Odpowiedź na ocenę	Odpowiedź agenta na ocenę: ▪ Oczekujące — agent jeszcze nie odpowiedział. ▪ Potwierdzone — agent potwierdził ocenę. ▪ Odwołał się — agent odwołał się od oceny.
Nazwa osoby oceniającej	Oceniający lub kalibrator. Te informacje są wyświetlane, jeśli jesteś oceniającym lub masz uprawnienie Wyświetl szczegóły ewaluatora.
Wynik	Wynik oceny przyznany kontaktowi. **UWAGA** W tym polu nie są wyświetlane wyniki kalibracji. Aby uzyskać wyniki kalibracji, użyj kalibracji oceny.

Data

Nazwa kolumny	Opis
Data	Data przechwycenia kontaktu. Format różni się w zależności od języka wybranego na ekranie logowania lub w menu ustawień.

Data (ciąg dalszy)

Nazwa kolumny	Opis
	W dół listy.
Godzina	Czas rozpoczęcia kontaktu w GG:MM. Domyślnie Webex WFO jest wyświetlany w strefie czasowej źródła przechwytywania (na przykład serwera rekordów lub komputera z pulpitem inteligentnym). Jeśli pole wyboru Wyświetl kontakty w strefie czasowej użytkownika jest zaznaczone na stronie QM Ustawienia globalne, Webex WFO jest wyświetlany tym razem w strefie czasowej wyświetlania użytkownika. Zobacz Konfigurowanie ustawień globalnych QM.
Time Zone (Strefa czasowa)	Strefa czasowa dla pól daty i godziny. Domyślnie Webex WFO używa strefy czasowej źródła przechwytywania (na przykład serwera rekordów lub komputera z pulpitem inteligentnym). Jeśli na stronie QM Ustawienia globalne jest zaznaczone pole wyboru Wyświetl kontakty w strefie czasowej użytkownika, w Webex WFO jest używana wyświetlana strefa czasowa użytkownika. Zobacz Konfigurowanie ustawień globalnych QM.

z kontaktem z książki telefonicznej

Nazwa kolumny	Opis
Powiązany identyfikator kontaktu	Identyfikator kontaktu powiązanego z tym kontaktem.
Stan przesłania pliku audio	Stan pliku audio kontaktu. Możliwe wartości dla tej kolumny: ▪ Null/blank — nie ma nagrania dla tego kontaktu. ▪ Plik oczekujący na przesłanie — dźwięk został nagrany, ale nie został jeszcze przesłany. ▪ Plik został przesłany — dźwięk został przesłany i można go odtworzyć. ▪ Plik zostanie usunięty — dźwięk został nagrany, ale nagranie zostało usunięte. ▪ Plik jest nieprawidłowy — plik nagrania jest nieprawidłowy i nie można go odtworzyć.

Kontakt (ciąg dalszy)	Opis
	▪ Plik jest przetwarzany — plik audio jest oznaczony do usunięcia, ale nadal można go odzyskać. **UWAGA** Tej kolumny nie można sortować.
Wybrany numer	Numer DID (Direct Inward Dialing) lub DNIS (Dialed Number Identification Service) telefonu, który odebrał połączenie. Wyświetla wartość "nieznany", jeśli wywoływany numer jest niepubliczny lub zablokowany. To pole dotyczy tylko połączeń.
Numer dzwoniący	Identyfikator dzwoniącego lub automatyczna identyfikacja numeru (ANI) strony wywołującej. Wyświetla komunikat "nieznany", jeśli numer dzwoniący jest niepubliczny lub zablokowany. To pole dotyczy tylko połączeń.
Kanał	Kanał, w którym wystąpiła interakcja. Ta kolumna jest wyświetlana, jeśli Twoja organizacja korzysta z obsługiwanej integracji kontaktów w mediach społecznościowych. Możliwe wartości dla tego pola różnią się w zależności od typów mediów społecznościowych używanych w organizacji.
Czas trwania kontaktu	Czas między odebraniem połączenia a jego zakończeniem, w tym czas dzwonienia i wydłużony czas wyświetlania (jeśli występuje) w GG:MM:SS. Informacje te pochodzą z serwisu sygnalizacyjnego. To pole dotyczy tylko połączeń. Czas trwania połączenia wyświetlany w tabeli kontaktów może nie być taki sam jak czas trwania wyświetlany w odtwarzaczu multimedialnym, ponieważ "czas trwania zdarzenia" (czas między zdarzeniami) i "czas trwania nagrania" (czas trwania w rzeczywistym nagranym pliku) mogą być różne. Te scenariusze powodują, że czas trwania połączenia jest inny: ▪ Jeśli używasz elementów sterujących nagrywaniem API do wstrzymania, wznowienia lub wznowienia nagrywania, czas trwania nagrywania jest krótszy niż rzeczywisty czas trwania połączenia. Na przykład, jeśli nagrywanie zostanie wstrzymane na jedną minutę, czas trwania nagrywania będzie o jedną minutę krótszy niż czas trwania

Kontakt (ciąg dalszy)	Opis
	połączenia.

Kontakt (ciąg dalszy)	Opis
	▪ W przypadku archiwizacji lub czyszczenia połączenia z długim czasem dzwonienia tabela kontaktów pokazuje czas trwania zdarzenia, a odtwarzacz multimedialny pokazuje czas trwania nagrania.
Identyfikator kontaktu	Unikatowy identyfikator rozmowy.
Typ kontaktu	Możliwe wartości dla tej kolumny: ▪ Połączenie — kontakt z nagraniem rozmowy. ▪ Czat — pisemny kontakt, który miał miejsce w programie czatu organizacji. Może to być agent ludzki lub bot czatowy. ▪ E-mail — kontakt e-mail bez nagrywania połączeń. Ten typ kontaktu pojawia się tylko wtedy, gdy organizacja korzysta zarówno z zarządzania jakością, jak i analizy. ▪ Brak połączenia — kontakt bez nagrania połączenia, który ktoś utworzył, klikając przycisk Utwórz kontakt na stronie Interakcje. ▪ Tylko ekran — kontakt z nagraniem ekranu bez nagrywania połączenia. ▪ SMS — Kontakt pisemny, który miał miejsce w programie wiadomości tekstowych Twojej organizacji. ▪ Tekst — w zależności od tego, w jaki sposób organizacja importuje kontakty pisemne do Webex WFO, może to obejmować wiadomości e-mail, wiadomości czatu lub inne kontakty tekstowe.
Codzienny przepływ pracy	Nazwa dziennego przepływu pracy skojarzonego z tym kontaktem (zobacz Automatyzacja przepływów pracy QM).
Kierunek	Kierunek kontaktu: przychodzący lub wychodzący.
Koniec przepływu pracy interakcji	Nazwa przepływu pracy Koniec interakcji skojarzonego z tym kontaktem (zobaczAutomatyzacja przepływów pracy QM).
Strony zewnętrzne	(Tylko czat i kontakty SMS) Adres e-mail, numer telefonu lub inny identyfikator osoby, która kontaktowała się z agentem.

Kontakt (ciąg dalszy)	Opis
Z adresu	(Tylko kontakty e-mail) Adresy e-mail w polu Od. Ta kolumna jest dostępna tylko w Analytics.
HR	Czy kontakt został oznaczony jako kontakt HR.
Podgląd interakcji	Łącze, które otwiera okno z informacjami o kontakcie, agencie i (jeśli użyto filtru wyszukiwania tekstowego) podglądem tekstu kontaktu. Jeśli w organizacji znajduje się Cisco Podsumowanie interakcji, okno zawiera podsumowanie kontaktu.
Przyczyna	Powód, dla którego rozmowa została nagrana. Ta przyczyna jest ustawiona w regule nagrywania (patrz Automatyzacja przepływów pracy QM).
Typ nagrywania	Typ nagrywania skojarzony z tym urządzeniem.
Zasady przechowywania	Zasady określające, jak długo Webex WFO będzie zachowywał ten kontakt (patrz Zarządzaj zasadami przechowywania danych dla QM i Analytics).
Stan	Stan formularza oceny kontaktu. Możliwe wartości dla tej kolumny: ▪ Ocenione — kontakty, które zostały zgłoszone przez osobę oceniającą, w pełni ocenione i zatwierdzone (jeśli jest wymagane). ▪ Bez oceny — kontakty, które nie zostały odebrane przez osobę oceniającą i nie otrzymały punktacji. ▪ W toku — kontakty, które zostały zgłoszone przez osobę oceniającą, ale nie zostały jeszcze w pełni ocenione. ▪ Nie można ocenić — kontakty, które zostały zgłoszone przez osobę oceniającą, ale nie można ich ocenić. Oceny o tym stanie nie są uwzględniane w raportach ani metrykach wydajności. ▪ Wymaga zatwierdzenia — kontakty, które zostały odebrane przez osobę oceniającą, w pełni ocenione i oczekujące na zatwierdzenie. ▪ Potrzeby nie mogą uzyskać wyniku Zatwierdzenie — kontakty, które zostały zgłoszone przez osobę oceniającą, nie mogą zostać ocenione i oczekują na zatwierdzenie dla

Kontakt (ciąg dalszy)

	Opis
	Niezdolność oceniającego do zdobycia bramki.
Temat	(Tylko kontakty niebędące połączeniami) Adresy e-mail w polu Do. Ta kolumna jest dostępna tylko w Analytics.
Nazwa ankiety	Formularz ankiety kontaktowej po połączeniu.
Wynik ankiety	Wynik ankiety ukończonej przez kontakt.
Podgląd tekstu	Podgląd wyników wyszukiwania za pomocą filtru Wyszukiwanie tekstowe.
Na adres	(Tylko kontakty niebędące połączeniami) Adresy e-mail w polu Do. Ta kolumna jest dostępna tylko w Analytics.
Szkolenie	Czy kontakt został oznaczony jako kontakt szkoleniowy.
Stan przesyłania pliku wideo	Stan pliku wideo kontaktu. Możliwe wartości dla tych kolumn są następujące: ▪ Null/blank — nie ma nagrania dla tego kontaktu. ▪ Plik oczekujący na przesłanie — film został nagrany, ale nie został jeszcze przesłany. ▪ Plik został przesłany – film został przesłany i można go odtworzyć. ▪ Plik zostanie usunięty — nagranie wideo zostało nagrane, ale zostało usunięte. ▪ Plik jest nieprawidłowy — plik nagrania jest nieprawidłowy i nie można go odtworzyć. ▪ Plik jest przetwarzany — plik wideo jest oznaczony do usunięcia, ale nadal można go odzyskać. **UWAGA** Tych kolumn nie można sortować.

Pola mowy

Nazwa kolumny	Opis
% wstrzymania	Procent połączenia spędzonego w stanie wstrzymania.

Pola mowy (ciąg dalszy)

Nazwa kolumny	Opis
% pauzy	Procent połączenia spędzonego w stanie wstrzymania.
% ciszy	Procent połączenia spędzonego w stanie ciszy (podczas którego ani dzwoniący, ani agent nie mówią).
% Rozmowa	Procent połączenia spędzonego w stanie rozmowy (podczas której rozmawiają zarówno dzwoniący, jak i agent).
Średni czas trwania zawieszenia	Średni czas trzymania w GG:MM:SS.
Średni czas trwania pauzy	Średni czas pauzy w GG:MM:SS.
Średnia cisza	Średni czas trwania zdarzeń ciszy w GG:MM:SS.
AVG Talk Over	Średnia rozmowa w czasie w GG:MM:SS.
Wstrzymaj wydarzenia	Liczba wykrytych zdarzeń wstrzymania.
Maksymalny czas zawieszenia	Czas trwania najdłuższego wstrzymania w formacie GG:MM:SS.
Maksymalny czas trwania pauzy	Czas trwania najdłuższego zdarzenia pauzy w formacie GG:MM:SS.
MAX Cisza	Czas trwania najdłuższego zdarzenia ciszy w GG:MM:SS.
MAX Rozmowa	Czas trwania najdłuższego wydarzenia typu talk over w formacie GG:MM:SS.
MIN Czas trwania zawieszenia	Czas trwania najkrótszego zdarzenia wstrzymania w GG:MM:SS.
MIN Czas trwania pauzy	Czas trwania najkrótszego zdarzenia pauzy w GG:MM:SS.
MIN Cisza	Czas trwania najkrótszego zdarzenia ciszy w formacie GG:MM:SS.
MIN Rozmowa	Czas trwania najkrótszego wydarzenia typu talk over w formacie GG:MM:SS.
Wstrzymywanie zdarzeń	Liczba wykrytych zdarzeń pauzy.
Wyciszanie zdarzeń	Liczba wykrytych zdarzeń ciszy.

Pola mowy (ciąg dalszy)

Nazwa kolumny	Opis
Wydarzenia typu Talk Over	Liczba wykrytych zdarzeń typu talk over.
Łączny czas trwania zawieszenia	Całkowity czas wstrzymania podany
w formacie GG:MM:SS.	Całkowity czas trwania pauzy Całkowity
czas trwania pauzy w GG:MM:SS.	Całkowity czas trwania ciszy Całkowity czas trwania ciszy w GG:MM:SS.
Całkowity czas trwania rozmowy	Całkowity czas trwania rozmowy w czasie w GG:MM:SS.

Analytics

Nazwa kolumny	Opis
Wynik oceny predykcyjnej	Przewidywany wynik oceny niepunktowanego kontaktu. Webex WFO opiera ten przewidywany wynik na danych Analytics (w tym atrybutach połączeń i agentów, trafieniach mowy i aktywności na komputerach) oraz poprzednich wynikach oceny.
Predykcyjny wynik promotora netto	Przewidywany wynik promotora netto dla kontaktu.
Sentyment	Ogólny emocjonalny ton kontaktu. Możliwe wartości to Dodatni, Neutralny i Ujemny. Ta kolumna jest dostępna, jeśli masz uprawnienie Tonacja wyświetlania.

Metadane niestandardowe

Nazwa kolumny	Opis
Tekst zmienny	Niestandardowe metadane dostępne w Webex WFO różnią się w zależności od konfiguracji ACD i strony Menedżer metadanych. Ta kolumna jest dostępna, jeśli masz uprawnienie Wyświetlanie niestandardowych metadanych. Wartości w niestandardowych polach

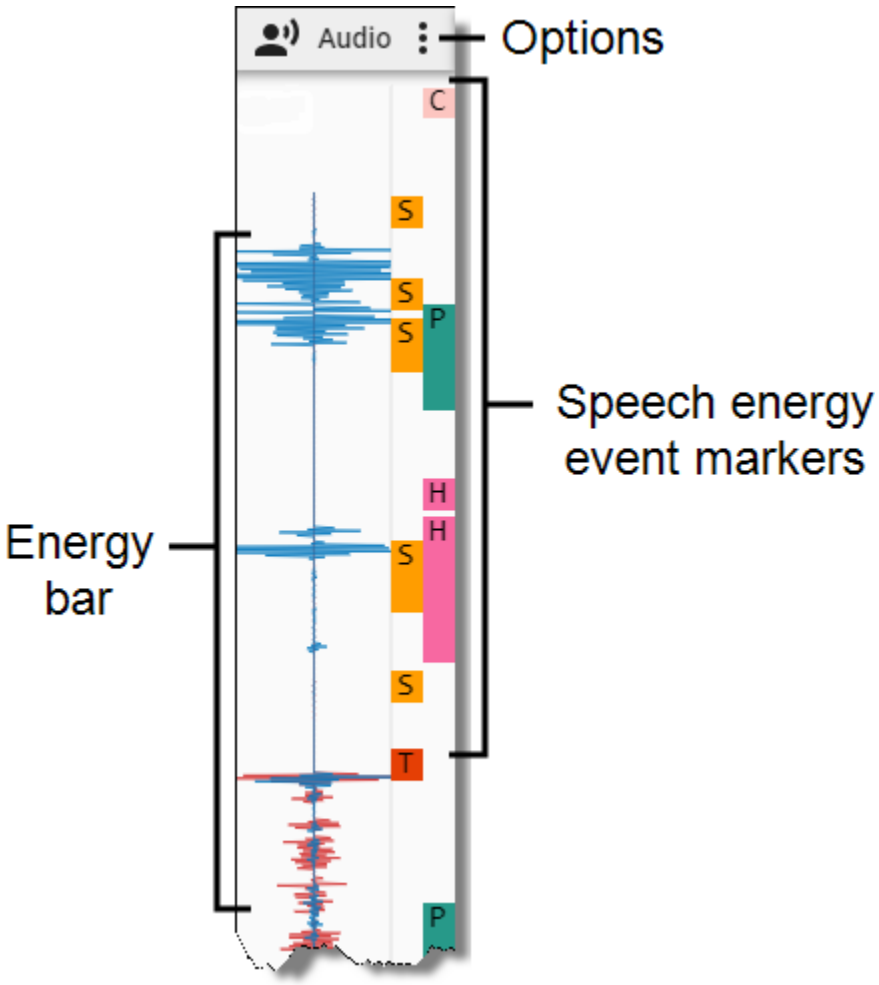
metadanych można edytować, jeśli użytkownik ma uprawnienie Edytowanie niestandardowych metadanych. Zobacz Edytowanie metadanych niestandardowych skojarzonych z kontaktem.

Tematy pokrewne

- Jak działają połączenia roota i uzgadnianie
- Zautomatyzuj przepływy pracy QM
- Konfigurowanie ustawień globalnych QM
- Edytowanie niestandardowych metadanych skojarzonych z kontaktem
- Usuwanie lub aktualizowanie wielu kontaktów jednocześnie

Odsłuchiwanie kontaktu audio

Panel Audio w odtwarzaczu multimedialnym wizualizuje nagranie dźwięku.



Wymagania wstępne

- Twoja organizacja ma licencje dostępu QM, CR i Webex WFO.
- Masz uprawnienie Wyświetlanie kontaktów.
- Typ kontaktu to "Połączenie", a jego zawartość obejmuje "Ma głos".

Lokalizacja strony

Interakcje > Kliknij dwukrotnie kontakt > panelu audio

Wyświetlanie aktywności mowy

Pasek energii pokazuje, gdzie podczas kontaktu wystąpiła aktywność audio (rozmowa agenta i klienta). Możesz przeciągnąć suwak osi czasu w miejsce, w którym interesuje Cię energia i posłuchać tej części dźwięku.

> **UWAGA** Jeśli aktywność agenta na ekranie została zarejestrowana przed rozpoczęciem połączenia lub po jego zakończeniu (na przykład z powodu konfiguracji rozszerzenia nagrywania ekranu), pasek energii jest w tym czasie pusty
>
> Część nagrania.

Kolor strumieni audio zależy od rodzaju nagrania.

Energia	Typ nagrywania	Opis
	Stereo	Przychodzący strumień audio jest niebieski. Strumień wychodzący jest czerwony.
	Mono	Strumień audio jest czerwony.

Wyświetlanie wydarzeń

Znaczniki zdarzeń związanych z energią mowy oznaczają, gdzie Webex WFO wykrywa znaczące zdarzenia dźwiękowe, na przykład sytuacje, w których agent i klient mówili w tym samym czasie.

Kliknij znacznik zdarzenia, aby przenieść do niego suwak osi czasu, lub najedź kursorem na znacznik zdarzenia, aby wyświetlić dalsze szczegóły. W poniższej tabeli opisano wszystkie znaczniki zdarzeń.

Ikona	Typ	Opis
C	Komentarz	Ktoś skomentował ocenę podczas odtwarzania kontaktu. **UWAGA** Komentarze pozostawione w formularzach oceny, które są w trybie kalibracji, nie są wyświetlane jako znaczniki zdarzeń.
H	Zawieszanie	Agent zawiesił połączenie.
P	Wstrzymaj	Nagrywanie zostało wstrzymane, ponieważ agent zrobił coś, co nakazało Webex WFO zatrzymanie nagrywania (zobacz Identyfikowanie witryn i aplikacji do śledzenia przez Analytics).
S	Cisza	Ani agent, ani klient nie rozmawiali (patrz O ciszy i rozmowach o wydarzeniach). **UWAGA** Krótkie szumy tła mogą wydawać się energią dźwięku, ale Webex WFO nadal bierze pod uwagę ciszę.
T	Porozmawiaj	Zarówno agent, jak i klient rozmawiali w tym samym czasie (patrz O ciszy i rozmowach o wydarzeniach).

Filtrowanie zdarzeń

Kliknij ikonę Opcje, aby wybrać typy zdarzeń, które mają być wyświetlane.

Tematy pokrewne

-

- O ciszy i rozmowach o wydarzeniach – dowiedz się więcej o tym, jak Webex WFO identyfikuje ciszę i rozmowę.
- Zidentyfikuj witryny i aplikacje, które mają być śledzone przez Analytics – określ działania agenta, które każą Webex WFO wstrzymać i wznowić nagrywanie.
- Skonfiguruj globalne ustawienia QM — określ, jak długo musi trwać cisza lub rozmowa, aby Webex WFO oznaczyć je jako wydarzenie.

O ciszy i rozmowie o wydarzeniach

Nagrane połączenie zawiera dwa strumienie dźwięku reprezentujące obie strony połączenia. W odtwarzaczu multimedialnym panel Audio wyświetla strumień przychodzący na niebiesko, a strumień wychodzący na czerwono. W normalnej rozmowie energia zmienia się między połączeniem wychodzącym i przychodzącym.

Gdy połączenie przychodzące i wychodzące gwałtownie wzrośnie jednocześnie, jest to zdarzenie typu talk over. Panel Audio wyświetla ikonę rozmowy na pasku energii, gdzie występuje zdarzenie talkover. Kiedy obie strony milczą podczas rozmowy, jest to zdarzenie ciszy. Podczas ciszy linia na pasku energii jest płaska. Panel Audio wyświetla ikonę Cisza na pasku energii, na którym występuje zdarzenie Cisza.

Zwykle każdy strumień zawiera głos pojedynczej osoby: agenta lub klienta. Czasami strumień zawiera wiele głosów. Na przykład połączenie konferencyjne zawiera strumień agenta, w którym słyszysz głos agenta, i drugi strumień, w którym słyszysz głosy wszystkich innych stron połączenia konferencyjnego.

Połączenia mogą zawierać odgłosy niezwiązane z mową (na przykład wiatr, pisanie, konwersje w tle lub szczekanie psów). Webex WFO przetwarza te dźwięki oprócz mowy, gdy szuka ciszy i rozmawia o wydarzeniach w połączeniu. Krótkie szumy tła mogą być wyświetlane jako energia dźwięku, ale Webex WFO nadal bierze pod uwagę tę ciszę.

Webex WFO używa modułu wykrywania aktywności głosu (VAD) do klasyfikowania dźwięku jako ciszy lub mowy. VAD jest przeznaczony do analizy połączeń telefonicznych, w których spodziewasz się usłyszeć dwie lub więcej osób rozmawiających ze sobą. VAD analizuje oddzielne bloki danych audio i oblicza średnią głośność dźwięku dla każdego bloku. Bloki nazywane są ramkami. (Rozmiar klatki jest mierzony w milisekundach dźwięku. VAD używa tego samego rozmiaru klatki podczas przetwarzania całego dźwięku w pliku.) VAD używa swojego progu decyzyjnego do określenia, czy każda klatka oznacza ciszę czy mowę. Jeśli średnia objętość ramki spadnie poniżej progu decyzyjnego VAD, oznacza to ramkę jako wzajemną ciszę. VAD przetwarza każdą klatkę każdego strumienia, porównuje klatki ze strumienia 1 i strumienia 2 i przypisuje typ dźwięku do każdej pary klatek. Dostępne są następujące typy nagrań:

- Wzajemna cisza (MS) — obie klatki są ciche.
- Normalny (N) — jedna klatka zawiera mowę, a druga jest wyciszona. Oznacza to normalną rozmowę.
- Talk Over (TO) — obie ramki zawierają mowę.

VAD wykorzystuje algorytm heurystyczny, który dostosowuje się w zależności od jakości danych audio. W hałaśliwym otoczeniu próg decyzyjny VAD wzrasta, aby oznaczać tylko najgłośniejsze dźwięki jako mowę. W przeciwnym razie cała rozmowa telefoniczna zostałaby oznaczona jako ciągła mowa, nawet jeśli hałas jest spowodowany przez silnik CAR lub inną formę szumu tła niezwiązanego z mową. W cichym otoczeniu, w którym osoba nie mówi głośno, próg decyzyjny VAD spada, aby mogła poprawnie zidentyfikować mowę przy niskiej głośności. Dzięki temu całe połączenie może być oznaczone jako normalna mowa zamiast ciszy.

Ta zdolność adaptacji pozwala VAD być dokładniejszym podczas wykrywania mowy lub ciszy, ale nie zawsze jest w 100% dokładna. Ponieważ VAD używa średniej głośności dźwięku do odróżnienia mowy od ciszy, zawsze będą przypadki, w których nieprawidłowo identyfikuje normalną mowę lub wzajemną ciszę w ramce audio. Gdy zmienia się poziom szumów tła, VAD potrzebuje kilku sekund na dostosowanie się. W tym czasie może oznaczać dźwięk jako normalną mowę, gdy nikt nie mówi, lub może oznaczać wzajemną ciszę, gdy ktoś mówi. Na przykład podczas wzajemnej ciszy nagły hałas, taki jak pisanie na klawiaturze lub kaszel, może być wystarczająco głośny, aby VAD zidentyfikował ramkę jako mówiącą, mimo że nikt nie mówi. Zasadniczo VAD nie zna różnicy między ludzką mową a dźwiękiem silnika CAR.

Możliwe jest również, że VAD może nie zidentyfikować zdarzenia rozmowy lub ciszy. Na przykład może nie dojść do rozmowy podczas rozmowy, nawet jeśli dwie osoby wyraźnie rozmawiają ze sobą podczas rozmowy w tym samym czasie. Jeśli jeden z mówców podczas wystąpienia zatrzyma się, aby pomyśleć lub wziąć oddech na co najmniej ćwierć sekundy, VAD może oznaczyć kadr jako przykład ciszy. Z perspektywy mówcy ciągle rozmawiali; można by oczekiwać, że VAD wskaże wydarzenie związane z rozmową. Z perspektywy VAD podczas rozmowy zapadł jednak okres ciszy, więc nie można jej uznać za rozmowę nad wydarzeniem.

Na stronie Zarządzanie aplikacjami > QM > QM Konfiguracja > Ustawienia globalne można określić minimalny czas trwania ciszy lub rozmowy, który ma być uznany za zdarzenie. Dla każdego zdarzenia Webex WFO zapisuje typ (cisza lub rozmowa), czas trwania zdarzenia w milisekundach oraz początek zdarzenia jako przesunięcie od początku dźwięku.

Oglądanie zrzutu ekranu kontaktu

Panel Zrzut ekranu zapewnia kompleksowy wgląd w działania agenta w całym kontakcie. Możesz odtwarzać programy otwierane przez agenta, przyciski klikane przez agenta i wpisywane przez agenta teksty.

Typ kontaktu: Połączenie, Tylko

ekran Zawartość kontaktu: Posiada

ekran

Wymagane licencje: QM, Webex WFO Wymagane

uprawnienia dostępu: Wyświetl kontakty

Panel Zrzut ekranu może wyświetlać nagrania z konfiguracji z jednym i wieloma monitorami. W przypadku nagrań konfiguracji z wieloma monitorami panel wyświetla jeden monitor na raz. Aby wyświetlić inny monitor, umieść wskaźnik myszy na panelu i kliknij odpowiedni monitor.

Panel Zrzuty ekranu można wyświetlić w odtwarzaczu multimedialnym lub w osobnym oknie przeglądarki.

- Aby otworzyć panel w osobnym oknie przeglądarki, kliknij ikonę Oddokuj.
- Aby przywrócić panel do odtwarzacza multimedialnego, kliknij ikonę Docka lub zamknij okno przeglądarki.

UWAGA : Nie można oddokować paneli w przypadku korzystania z funkcji blokowania wyskakujących okienek. Aby oddokować panele, wyłącz blokowanie wyskakujących okienek.

Rozmiar ekranu do odtwarzania nagrań ekranu to 1920 × 1088. Jeśli całkowity rozmiar ekranu nagrania ekranu jest większy niż 1920 × 1088, zostanie on zmniejszony i pojawi się w panelu Zrzut ekranu. Jeśli oddokujesz panel i zmienisz rozmiar okna przeglądarki, rozmiar nagrania ekranu zostanie odpowiednio zmieniony. Nagrania wielomonitorowe są co najmniej dwa razy większe niż nagrania jednomonitorowe.

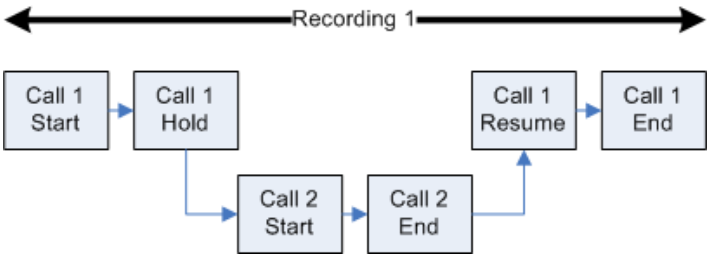
Przykłady scenariuszy kontaktu

W poniższych tematach opisano, jak agenci obsługują dwa połączenia jednocześnie, przekierowywanie połączeń w ciemno i połączenia konferencyjne.

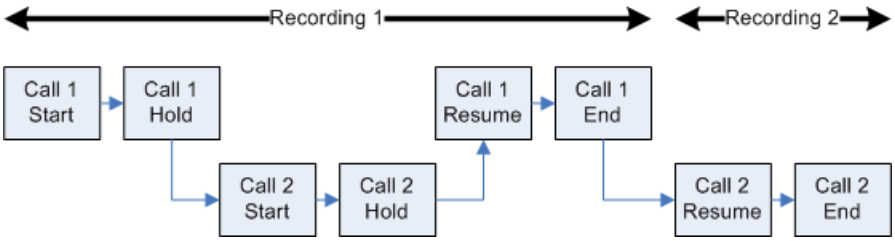
Nawiasowe i przeplatane nagrania rozmów

Gdy agent lub pracownik wiedzy obsługuje dwa połączenia jednocześnie, zawieszając jedno i przełączając się między nimi, wynikiem może być jedno lub dwa nagrania, w zależności od tego, czy połączenia są w nawiasach, czy przeplatane.

Na poniższym rysunku utworzono nagranie 1 dla połączenia 1. Zawiera również cały dźwięk z Call 2. Połączenie 2 znajduje się w nawiasie połączenia 1.



Na poniższym rysunku utworzono nagranie 1 dla połączenia 1. Zawiera również fragment dźwięku z połączenia 2 w czasie, w którym oba połączenia są aktywne. Nagranie 2 jest tworzone dla połączenia 2 po zakończeniu połączenia 1. Nagranie 2 zawiera tylko fragment dźwięku z Połączenia 2 rozpoczynającego się po zakończeniu Połączenia 1. Połączenie 1 jest przeplatane z Połączeniem 2. Czas trwania podany dla Połączenia 2 wynosi od momentu rozpoczęcia Połączenia 2 do momentu zakończenia Połączenia 2. Jednak rzeczywisty czas trwania nagrania 2 trwa od momentu zakończenia połączenia 1 do momentu zakończenia połączenia 2.



Za pomocą opcji Skojarzone kontakty Tab w okienku Odtwarzacz multimedialny można odtworzyć dowolny segment połączenia między momentem jego wejścia do centrum kontaktów a jego zakończeniem. Kliknięcie przycisku Skojarzone kontakty umożliwia wyświetlenie każdego segmentu połączenia powiązanego z połączeniem. Zobacz Odtwarzanie wszystkich segmentów połączenia, aby uzyskać więcej informacji na temat powiązanych kontaktów.

Przekazanie bez konsultacji

Przeniesienie w ciemno następuje w następujących okolicznościach:

- Połączenie jest przekierowywane do innej firmy
- Pierwotne połączenie zostanie zakończone i nie zostanie sprawdzone, czy połączenie przekazane zostało odebrane
- Numer telefonu innej firmy jest zajęty

> **PRZYKŁAD** : Nagrywanie pierwszego agenta zostaje zatrzymane, gdy agent przekaże połączenie. Nagrywanie jest kontynuowane, gdy drugi agent odbierze przekazane połączenie. Jeśli drugi agent
> Nie odbiera połączenia, nagrywanie kończy się, gdy pierwszy agent przekaże połączenie.

Połączenia konferencyjne

Połączenia konferencyjne są obsługiwane inaczej niż połączenia solo w programie Media Recorder. W tym temacie opisano połączenia konferencyjne.

Nadzorowana konferencja

Nadzorowane połączenie konferencyjne ma miejsce, gdy agent dodaje do połączenia stronę trzecią. Agent może dodać osobę trzecią do połączenia bez uprzedniego rozmawiania z nią lub porozmawiać z osobą trzecią przed faktycznym zakończeniem połączenia konferencyjnego.

> **PRZYKŁAD** : Osoba dzwoniąca zostaje wstrzymana, gdy pierwszy agent inicjuje połączenie konferencyjne z drugim agentem. Gdy osoba dzwoniąca jest zawieszona, dyskusja między dwoma agentami jest nagrywana. Gdy dzwoniący
> Zostanie dodany do konferencji, połączenie będzie nadal nagrywane. Nagrywanie pierwszego agenta zatrzymuje się, gdy agent się rozłączy, a połączenie między drugim agentem a dzwoniącym jest kontynuowane.

Zawieszenie z połączeniem na drugiej linii

Zawieszenie połączenia na drugiej linii ma miejsce, gdy agent każe dzwoniącemu czekać podczas rozmowy z osobą trzecią na drugiej linii.

> **PRZYKŁAD** : Użytkownik QM8 zawiesza rozmówcę. Płaska linia reprezentuje wstrzymanie na pasku energii dla Contact ID 1344. Podczas zawieszenia użytkownik QM8 odbiera drugą linię i dzwoni do użytkownika QM1 pod numer
> 2471827118. Połączenie na drugiej linii nie pojawia się w kontaktach skojarzonych z kontaktem o identyfikatorze 1344, ponieważ jest to osobne połączenie.

Przechodzenie do przodu i do tyłu w nagraniu

Panel Oś czasu umożliwia sterowanie odtwarzaniem dźwięku lub nagrania ekranu. Typ

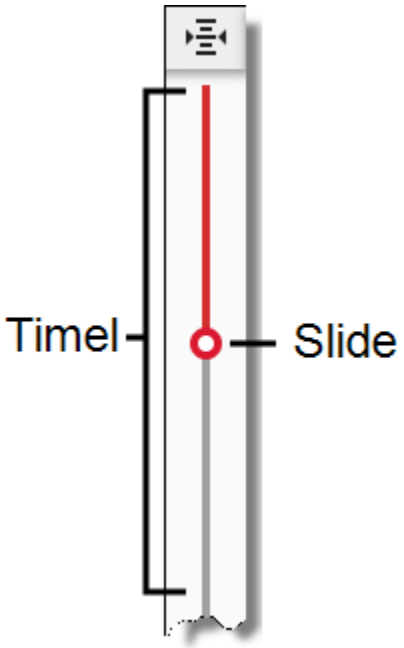
kontaktu: Połączenie, Tylko ekran

Zawartość kontaktu: ma głos, ma ekran

Wymagane licencje: CR, QM, Webex WFO

Uprawnienia dostępu: Wyświetl kontakty

Przeciągnij suwak na osi czasu, aby przejść do przodu lub do tyłu do określonych punktów nagrania.



Czerwona linia postępu na pasku energii jest wyrównana z suwakiem podczas odtwarzania nagrania. Dzięki temu można zobaczyć, w jaki sposób nagranie pasuje do danych w dowolnym z następujących paneli, które są dostępne dla użytkownika:

- dźwięku
- Sentyment
- Trafienia fraz
- Desktop

Wyświetlanie działań agenta dla kontaktu

Panel Pulpit zawiera podsumowanie działań podjętych przez agentów na telefonach i komputerach. Pozwala to na identyfikację i analizę decyzji, które wpłynęły na ich obsługę kontaktu.

> **UWAGA** Ze względu na sposób przetwarzania danych pulpitu w tym panelu nie są wyświetlane informacje o integracji organizacji z ciągiem Cisco Webex Contact Center.

Typ kontaktu: Połączenie, Tylko ekran

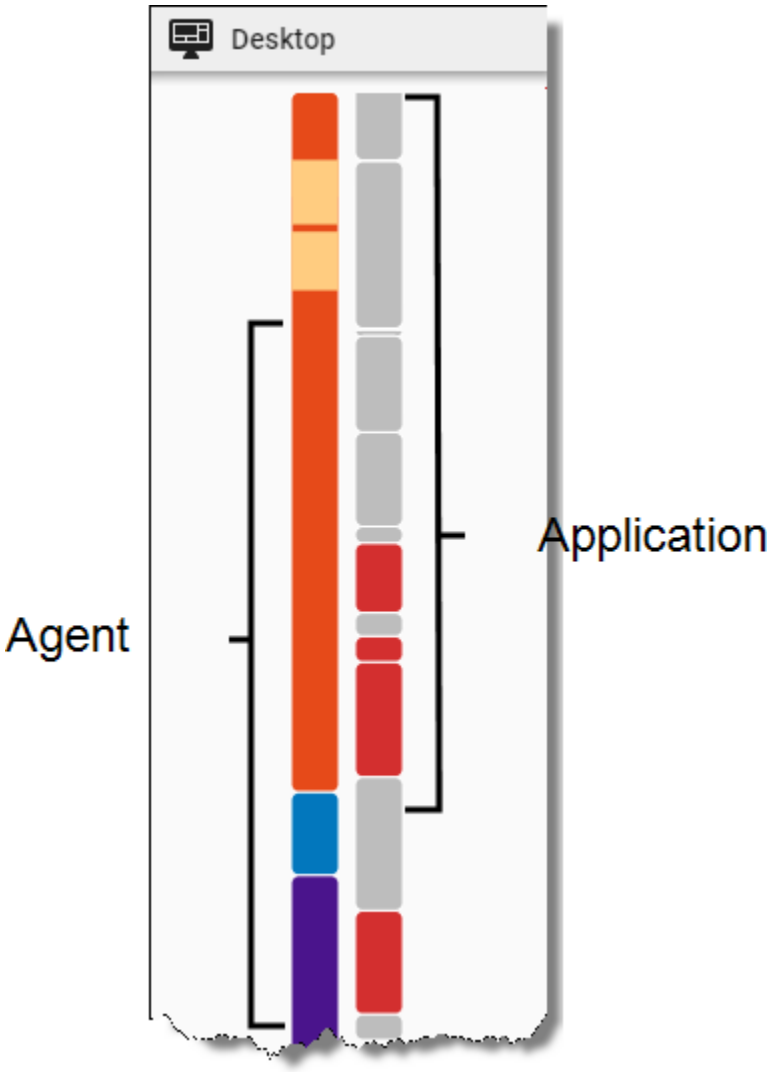
Zawartość kontaktu: Posiada głos,

Posiada ekran Wymagane licencje:

Webex WFO Dostęp

Wymagane uprawnienia: Wyświetlanie kontaktów, Wyświetlanie Desktop Analytics

Panel zawiera pasek kontaktów agenta i pasek użycia aplikacji.



Pasek kontaktu agenta

Pasek kontaktu agenta dzieli kontakt na segmenty oznaczone kolorami według czasu trwania każdego kontaktu agenta. Żółte paski wskazują czas trwania wszelkich zdarzeń pulpitu, które wystąpiły w każdym stanie.

Możesz kliknąć zdarzenie lub stan, aby przenieść do niego suwak osi czasu, lub najedź kursorem na zdarzenie lub stan, aby wyświetlić etykietkę narzędzia zawierającą dalsze szczegóły.

W poniższej tabeli opisano kolory segmentów na pasku kontaktów agenta.

Kolorowy	Typ stanu	Opis
	Aktywny	Agent rozmawiał z klientem.
	Zawieszone	Agent PUT klienta wstrzymanego.
	Praca po rozmowie	Agent został odłączony od klienta, ale zakończył pracę związaną z kontaktem.
	Zdarzenie	Agent wyzwolił zdarzenie pulpitu. Zdarzenia pulpitu to momenty, w których Webex WFO interweniuje w nagranie, gdy agent wykonuje wstępnie zdefiniowane zadanie w aplikacji lub witrynie internetowej. Na przykład administrator może skonfigurować Webex WFO tak, aby wstrzymywać nagrywanie, gdy agent kliknie określone pole (zobacz Konfigurowanie zdarzeń elementu pulpitu).

Pasek użycia aplikacji

Pasek użycia aplikacji dzieli kontakt na segmenty według aplikacji i stron internetowych, do których agent uzyskał dostęp w całym tekście.

UWAGA Pasek użycia aplikacji pokazuje tylko aplikacje i witryny sieci Web, które były aktywne i aktywne podczas kontaktu.

Możesz kliknąć segment aplikacji, aby przenieść do niego suwak osi czasu, lub umieścić wskaźnik myszy nad aplikacją, aby wyświetlić etykietkę narzędzia zawierającą dalsze szczegóły. Jeśli klikniesz ikonę Powiększ na pasku narzędzi odtwarzacza multimedialnego, w panelu zostaną również wyświetlone nazwy każdej aplikacji lub witryny.

Aplikacje są oznaczone kolorami według ich stanu zatwierdzenia (zobacz Dodawanie nowego elementu pulpitu).

Kolorowy	Stan	Opis
	Zatwierdzono, Ignoruj lub Nowy	Agent użył aplikacji, do której jest uprawniony, która nie ma jeszcze stanu zatwierdzenia lub jest ignorowana.
	Niezatwierdzone	Agent użył aplikacji, do której nie ma pozwolenia.

Tematy pokrewne

- Monitorowanie koncentracji i aktywności agentów — wyświetlanie aplikacji i witryn internetowych używanych przez agenta w określonym dniu, w tym wtedy, gdy nie był on w trakcie połączenia

Wyświetlanie danych skojarzonych z kontaktem

Panel Szczegóły w odtwarzaczu multimedialnym umożliwia przeglądanie kilku kategorii danych skojarzonych z kontaktem. Dostępne sekcje zależą od Twojej roli, typu kontaktu i zawartości oraz funkcji włączonych w Webex WFO.

Wymagania wstępne

- Twoja organizacja ma licencję QM lub CR
- Masz uprawnienie Wyświetlanie kontaktów

Lokalizacja strony

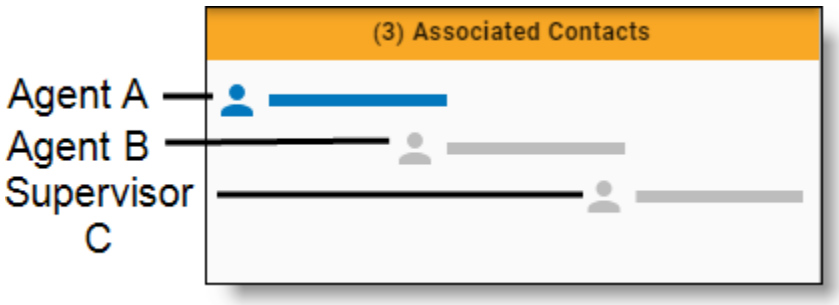
Interakcje > Kliknij dwukrotnie kontakt > panelu Szczegóły

Powiązane kontakty

Gdy wielu agentów obsługuje to samo połączenie z klientem (na przykład gdy jeden agent przekazuje połączenie do innego agenta), Webex WFO tworzy osobny kontakt dla każdego zaangażowanego agenta i nadaje tym kontaktom ten sam powiązany identyfikator kontaktu. Sekcja Powiązane kontakty wyświetla takie kontakty, umożliwiając wyświetlenie wszystkich segmentów połączenia, od momentu wejścia do centrum kontaktów do momentu jego zakończenia.

PRZYKŁAD

Klient dzwoni do agenta A. Agent A przekazuje klienta do agenta B, a agent B przekazuje klienta do przełożonego C. Webex WFO tworzy trzy oddzielne kontakty i nadaje im ten sam powiązany identyfikator kontaktu.



Aby zapoznać się z dalszymi przykładami, zobacz Oglądanie zrzutu ekranu kontaktu.

Webex WFO porządkuje powiązane kontakty chronologicznie i podświetla aktualnie załadowany kontakt na niebiesko. Aby załadować skojarzony kontakt, wykonaj jedną z następujących czynności:

- Kliknij skojarzony kontakt, który chcesz załadować.
- Kliknij przycisk Poprzedni lub Następny w odtwarzaczu multimedialnym (patrz).

Możesz także umieścić wskaźnik myszy na skojarzonym kontakcie, aby wyświetlić etykietkę narzędzia zawierającą dalsze szczegóły.

UWAGA: Skojarzone kontakty mogą nie być poprawnie wyrównane. Na przykład czas zegara systemowego na każdym komputerze z pulpitem Smart Desktop może się różnić, jeśli komputery stacjonarne nie są synchronizowane z tym samym serwerem czasu. System
Czas zegara może się również różnić na każdym komputerze między synchronizacją z tym samym serwerem czasu.

NUTA
Odtworzenie niektórych powiązanych kontaktów może być niemożliwe. Wynika to z różnych powodów:

- Zostały one usunięte.
- Nie spełniały kryteriów przepływu pracy.
- Były poniżej minimalnej długości.

W przypadku tego typu kontaktu pasek energii skojarzony z kontaktem jest pusty, a nagranie jest niedostępne. Nie można odsłuchiwać tych segmentów połączenia, ale można je wyświetlić, aby śledzić przebieg połączenia w centrum kontaktów. Podczas poruszania się po liście kontaktów za pomocą przycisków Następny i Poprzedni odtwarzacz multimedialny automatycznie pomija kontakty, których nie można odsłuchać.

UWAGA Można odtwarzać tylko kontakty skojarzone, które znajdują się w zasięgu. W przypadku połączeń, które są poza zakresem, jest wyświetlany komunikat o błędzie.

Informacje kontaktowe

W sekcji Informacje kontaktowe wyświetlane są dane kontaktowe. Wyświetlane dane zależą od typu kontaktu. Informacje o połączeniach różnią się na przykład od informacji o wiadomościach e-mail.

W poniższych tabelach opisano wszystkie możliwe dane kontaktowe, które mogą pojawić się w sekcji Informacje kontaktowe panelu Szczegóły. Każda tabela porządkuje dane kontaktowe alfabetycznie.

z kontaktem z książki telefonicznej

Dane kontaktowe	Opis
Stan przesłania pliku audio	Stan pliku audio kontaktu. Możliwe wartości dla tego pola są następujące: ▪ Null/blank — nie ma nagrania dla tego kontaktu. ▪ Plik oczekujący na przesłanie — dźwięk został nagrany, ale nie został jeszcze przesłany. ▪ Plik został przesłany — dźwięk został przesłany i można go odtworzyć. ▪ Plik zostanie usunięty — dźwięk został nagrany, ale nagranie zostało usunięte. ▪ Plik jest nieprawidłowy — plik nagrania jest nieprawidłowy i nie można go odtworzyć. ▪ Plik jest przetwarzany — plik audio jest oznaczony do usunięcia, ale nadal można go odzyskać.
Wybrany numer	Bezpośrednie wybieranie wewnętrzne (DID) lub identyfikacja wybranego numeru Numer usługi (DNIS) telefonu, który odebrał połączenie. Wyświetla wartość "nieznany", jeśli wywoływany numer jest niepubliczny lub zablokowany. To pole dotyczy tylko połączeń.
Numer dzwoniący	Identyfikator dzwoniącego lub automatyczna identyfikacja numeru (ANI) strona dzwoniąca. Wyświetla komunikat "nieznany", jeśli numer dzwoniący jest niepubliczny lub zablokowany. To pole dotyczy tylko połączeń.
Kanał	Kanał, w którym wystąpiła interakcja. To pole jest wyświetlane, jeśli

Dane	Opis
	Organizacja korzysta z obsługiwanej integracji kontaktów w mediach społecznościowych. Możliwe wartości dla tego pola różnią się w zależności od typów mediów społecznościowych używanych w organizacji.
Kierunek kontaktu	Kierunek kontaktu: przychodzący lub wychodzący.
Czas trwania kontaktu	Czas między odebraniem połączenia a jego odebraniem upuszczanie, w tym czas dzwonienia i wydłużony czas ekranu (jeśli występują) w GG: MM: SS. Czas trwania połączenia jest odbierany z usługi sygnalizacyjnej. Czas trwania połączenia wyświetlany w tabeli kontaktów i odtwarzaczu multimedialnym może nie być taki sam ze względu na różnicę w "czasie trwania zdarzenia" (czas między zdarzeniami) i "czasie trwania nagrywania" (czas trwania w rzeczywistym nagranym pliku). W następujących scenariuszach czas trwania połączenia będzie inny: ▪ W przypadku użycia elementów sterujących nagrywaniem API do wstrzymania, wznowienia lub wznowienia nagrywania czas trwania nagrywania będzie krótszy niż rzeczywisty czas trwania połączenia. Na przykład, jeśli nagranie zostanie ponownie uruchomione po minucie połączenia, czas trwania połączenia będzie o jedną minutę dłuższy niż czas trwania nagrywania. ▪ Podczas archiwizacji lub czyszczenia połączenia z długim czasem dzwonienia tabela kontaktów pokazuje czas trwania zdarzenia w polu Czas trwania połączenia, podczas gdy odtwarzacz multimedialny pokazuje czas trwania nagrania w polu czasu trwania połączenia. To pole dotyczy tylko połączeń.
Identyfikator kontaktu	Unikatowy identyfikator rozmowy.
Typ kontaktu	Typ kontaktu. Możliwe wartości dla tego pola to: ▪ Połączenie — kontakt z nagraniem rozmowy. ▪ Czat — kontakt pisemny, który miał miejsce w organizacji

Dane kontaktowe	Opis
	Program czatu. Może to być agent ludzki lub bot czatowy. ▪ E-mail — kontakt e-mail bez nagrywania połączeń. Ten typ kontaktu pojawia się tylko wtedy, gdy organizacja korzysta zarówno z zarządzania jakością, jak i analizy. ▪ Brak połączenia — kontakt bez nagrania połączenia, który ktoś utworzył, klikając przycisk Utwórz kontakt na stronie Interakcje. ▪ Tylko ekran — kontakt z nagraniem ekranu bez nagrywania połączenia. ▪ SMS — kontakt pisemny, który miał miejsce w programie do obsługi wiadomości tekstowych Twojej organizacji. ▪ Tekst — w zależności od tego, w jaki sposób organizacja importuje kontakty pisemne do Webex WFO, może to obejmować wiadomości e-mail, wiadomości czatu lub inne kontakty tekstowe.
Codzienny przepływ pracy	Nazwa dziennego przepływu pracy skojarzonego z tym kontaktem (zobacz Zautomatyzuj przepływy pracy QM).
Koniec przepływu pracy interakcji	Nazwa przepływu pracy Koniec interakcji skojarzonego z tym kontaktem.
Strony zewnętrzne	(Tylko czat i kontakty SMS) Numer telefonu, adres e-mail lub inny numer Identyfikator osoby, która wchodziła w interakcję z agentem.
Z adresu	(Tylko kontakty e-mail) Adresy e-mail w polu Od. Ten jest dostępna tylko wtedy, gdy usługa Analytics jest włączona.
HR	Wskazuje, czy kontakt został oznaczony jako kontakt HR.
Przyczyna	Powód, dla którego rozmowa została nagrana. Przyczyna ta jest ustawiona w regule nagrywania (patrz Wyświetlanie danych skojarzonych z kontaktem).
Typ nagrywania	Typ nagrywania skojarzony z tym urządzeniem.
Stan	Bieżący stan oceny kontaktu. Możliwe wartości dla tego pola to:

Dane	Opis
	▪ Ocenione — kontakty, które zostały zgłoszone przez osobę oceniającą, w pełni ocenione i zatwierdzone (jeśli jest wymagane). ▪ Bez punktacji — kontakty, które nie zostały odebrane przez osobę oceniającą i nieocenione. ▪ W toku — kontakty, które zostały zgłoszone przez osobę oceniającą, ale które nie zostały jeszcze w pełni ocenione. ▪ Nie można ocenić — kontakty, które zostały zgłoszone przez osobę oceniającą, ale nie można ich ocenić. Oceny o tym stanie nie są uwzględniane w raportach ani metrykach wydajności. ▪ Wymaga zatwierdzenia — kontakty, do których zgłosiła się osoba oceniająca, zostały w pełni ocenione i oczekują na zatwierdzenie. ▪ Zatwierdzenie nie może zostać ocenione — kontakty, do których zgłosił się osoba oceniająca, nie mogą zostać ocenione i oczekują na zatwierdzenie z powodu niemożności uzyskania punktów przez osobę oceniającą.
Temat	Filtruje wiadomości e-mail powiązane z kontaktami, które nie dzwonią, na podstawie adresów e-mail w polu Do. Ta opcja jest dostępna tylko wtedy, gdy usługa Analytics jest włączona.
Nazwa ankiety	Nazwa ankiety.
Wynik ankiety	Wynik wypełnionej ankiety.
Na adres podstawie wiadomości e-mail	Filtruje wiadomości e-mail powiązane z kontaktami, które nie nawiązały połączenia, na w polu Do. Ta opcja jest dostępna tylko wtedy, gdy usługa Analytics jest włączona.
Szkolenie	Wskazuje, czy kontakt został oznaczony jako kontakt szkoleniowy.
Stan przesyłania pliku wideo	Stan pliku wideo lub audio. Możliwe wartości dla tego pola są: ▪ Null/blank — nie ma nagrania dla tego kontaktu. ▪ Plik oczekujący na przesłanie — film został nagrany, ale jeszcze go nie został nagrany

Dane kontaktowe	Opis
	Zostały przesłane. ▪ Plik został przesłany – film został przesłany i można go odtworzyć. ▪ Plik zostanie usunięty — nagranie wideo zostało nagrane, ale zostało usunięte. ▪ Plik jest nieprawidłowy — plik nagrania jest nieprawidłowy i nie można go odtworzyć. ▪ Plik jest przetwarzany — plik wideo jest oznaczony do usunięcia, ale nadal można go odzyskać.

Organizacja

Dane kontaktowe	Opis
Identyfikator ACD agenta	Identyfikator agenta w ACD.
Imię	Imię agenta. **UWAGA** Jeśli pola Imię, Nazwisko, Grupa i Zespół są puste, nagranie jest połączeniem głównym. Połączenie root jest połączeniem niepogodzonym Kontakt wyświetlany jako kontakt archiwalny QM. Po uzgodnieniu połączenie jest przypisywane do użytkownika (zobacz Jak działają połączenia root iuzgadnianie).
Grupa	Nazwa grupy.
Nazwisko	Nazwisko agenta.
Zespół	Nazwa zespołu, do którego należał agent w momencie rejestrowania kontaktu.

Ocena

Dane	Opis
Zatwierdzone przez	Imię i nazwisko osoby, która zatwierdziła ocenę. Możesz zobaczyć te informacje, jeśli jedna z nich jest prawdziwa: ▪ Jesteś oceniającym. ▪ Masz uprawnienie Wyświetl szczegóły ewaluatora. ▪ Masz uprawnienie Edytuj dowolną ocenę.
Kalibrowane	Wskazuje, czy styk został oznaczony do kalibracji.
Data oceny	Data oceny kontaktu. Ta wartość jest wyświetlana, jeśli użytkownik są oceniającym lub gdy włączone jest uprawnienie Wyświetl szczegóły ewaluatora. Jeśli to uprawnienie nie jest włączone, wyświetlana jest wartość #####. **UWAGA** Data i godzina używana do obliczania wartości Data oszacowania jest obliczana przy użyciu uniwersalnego czasu koordynowanego (UTC) Czas plus lub minus wartość przesunięcia skojarzona ze strefą czasową. Na przykład 09/22/2019 2:00 AM UTC jest konwertowane na 09/21/2019 9:00 PM Central Daylight Time (CDT). Filtr Data oceny używa czasu UTC oceny połączenia. Oznacza to, że w zależności od strefy czasowej połączenie nagrane późnym wieczorem w strefie czasowej CDT w dniu 21.09.2019 jest filtrowane jako połączenie zarejestrowane w dniu 22.09.2019. Jeśli przeszukujesz nagrania, które miały miejsce w dniu 21.09.2019 r. przy użyciu filtra Data oceny, może być również konieczne przeszukanie nagrań z poprzedniego lub następnego dnia, w zależności od strefy czasowej.
Data udzielenia odpowiedzi	Data udzielenia przez agenta odpowiedzi na ocenę.
Formularz oceny	Nazwa formularza oceny lub kalibracji stosowanego do oceny rozmowa z klientem.
Odpowiedź na ocenę	Wskazuje stan odpowiedzi kontaktu: ▪ Oczekujące — odpowiedź agenta na ocenę punktową jest wymagana, ale nie została jeszcze wydana.

Dane kontaktowe	Opis
	▪ Potwierdzone — agent potwierdził otrzymaną odpowiedź. ▪ Odwołanie — agent odwołał się od ocenionej oceny.
Nazwa osoby oceniającej	Nazwa oceniającego lub kalibratora. Możecie to zobaczyć Informacje, jeśli spełniony jest jeden z poniższych warunków: ▪ Jesteś oceniającym lub kalibratorem. ▪ Masz uprawnienie Wyświetl szczegóły ewaluatora. ▪ Masz uprawnienie Edytuj dowolną ocenę.
Wynik	Wynik oceny przyznany kontaktowi. **UWAGA** W tym polu nie są wyświetlane wyniki kalibracji. Aby uzyskać wyniki kalibracji, użyj kalibracji oceny.

Mowa, pola mowy (tabela Kontakty)

Dane kontaktowe	Opis
% wstrzymania	Procent połączenia spędzonego w stanie wstrzymania.
% pauzy	Procent połączenia spędzonego w stanie wstrzymania.
% ciszy	Procent połączenia spędzonego w stanie ciszy (podczas którego ani dzwoniący, ani agent nie mówią).
% Rozmowa	Procent połączenia spędzonego w stanie rozmowy (podczas którego: Rozmawiają zarówno dzwoniący, jak i agent).
Wstrzymaj wydarzenia	Liczba wykrytych zdarzeń wstrzymania.
Wstrzymywanie zdarzeń	Liczba wykrytych zdarzeń pauzy.
Wyciszanie zdarzeń	Liczba wykrytych zdarzeń ciszy.
Wydarzenia typu Talk Over	Liczba wykrytych zdarzeń talkover.

Dane kontaktowe	Opis
Łączny czas trwania zawieszenia	Całkowity czas trwania wstrzymania. Format = GG:MM:SS.
Całkowity czas trwania pauzy	Całkowity czas trwania pauzy. Format = GG:MM:SS.
Całkowity czas trwania ciszy	Całkowity czas trwania ciszy. Format = GG:MM:SS.
Całkowity czas trwania rozmowy	Całkowity czas trwania rozmowy. Format = GG:MM:SS.

Analytics

Dane kontaktowe	Opis
Wynik oceny predykcyjnej	Przewidywany wynik oceny kontaktu bez oceny. Webex WFO opiera ten przewidywany wynik na danych Analytics i poprzednich wynikach oceny. Webex WFO wykorzystuje następujące dane Analytics: atrybuty połączeń i agentów, trafienia mowy i aktywność na komputerze.
Predykcyjny wynik promotora netto	Predykcyjny wynik promotora sieci dla kontaktu.
Sentyment	Wynik opinii dla kontaktu. Możliwe wartości to Dodatni, Neutralny i Ujemny.

Metadane, metadane niestandardowe (tabela kontaktów)

Dane kontaktowe	Opis
Tekst zmienny	Metadane niestandardowe dostępne w Webex WFO różnią się w zależności od konfiguracja strony ACD i Menedżera metadanych. Wartości można edytować w niestandardowych polach metadanych. Zobacz Edytowanie metadanych niestandardowych skojarzonych z kontaktem.

Ankieta po połączeniu

Sekcja Ankieta po połączeniu wyświetla wyniki ankiety wypełnionej przez klienta po zakończeniu kontaktu. Dane ankiety po połączeniu pojawiają się tylko wtedy, gdy system jest skonfigurowany do dostarczania ankiet, a klient przesłał odpowiedź.

Tematy pokrewne

-
-

Edytowanie niestandardowych metadanych skojarzonych z kontaktem

Jeśli z kontaktem są skojarzone metadane niestandardowe, można je edytować, chyba że są zaszyfrowane. W takim przypadku niestandardowe pola metadanych zostaną wyłączone.

Maksymalna długość znaków różni się w zależności od typu.

Typ metadanych	Maksymalna długość znaków
Dane	2056 znaków
Data	Na podstawie standardowego formatu daty
Hiperłącze	2056 znaków
Numer	—

Edytowanie niestandardowych metadanych skojarzonych z kontaktem

1. Kliknij kontakt, którego metadane chcesz edytować. Zostanie otwarty odtwarzacz multimedialny.
2. W sekcji Informacje kontaktowe panelu Szczegóły kliknij **kategorię Metadane** . Zostanie otwarta kategoria Metadane.
3. Wprowadź żądane wartości w polach metadanych.
4. Kliknij **Zapisz metadane**.

Tematy pokrewne

- Usuń lub zaktualizuj wiele kontaktów jednocześnie — edytuj niestandardowe metadane wielu kontaktów jednocześnie.

Odczytywanie kontaktu e-mail

W panelu E-mail możesz przejrzeć wiadomości e-mail otrzymane od klientów przez

agentów. Typ kontaktu: E-mail

Zawartość kontaktu: N / A

Wymagane licencje: QM, CR, Webex WFO Access. Analiza tonacji wymaga analizy tekstu. Wymagane

uprawnienia: Wyświetlanie kontaktów

Kontakty wyświetlane w tym panelu mają kontaktowy typ wiadomości e-mail. Trafienia wyrażeń z zadań analizy tekstu są wyróżnione na żółto.

Odczytywanie kontaktu tekstowego

W panelu Tekst można przeglądać kontakty tekstowe obsługiwane przez agentów.

Typ kontaktu: Tekst

Zawartość kontaktu: N / A

Wymagane licencje: CR, QM, Webex WFO Access. Analiza tonacji wymaga analizy tekstu. Wymagane

uprawnienia: Wyświetlanie kontaktów

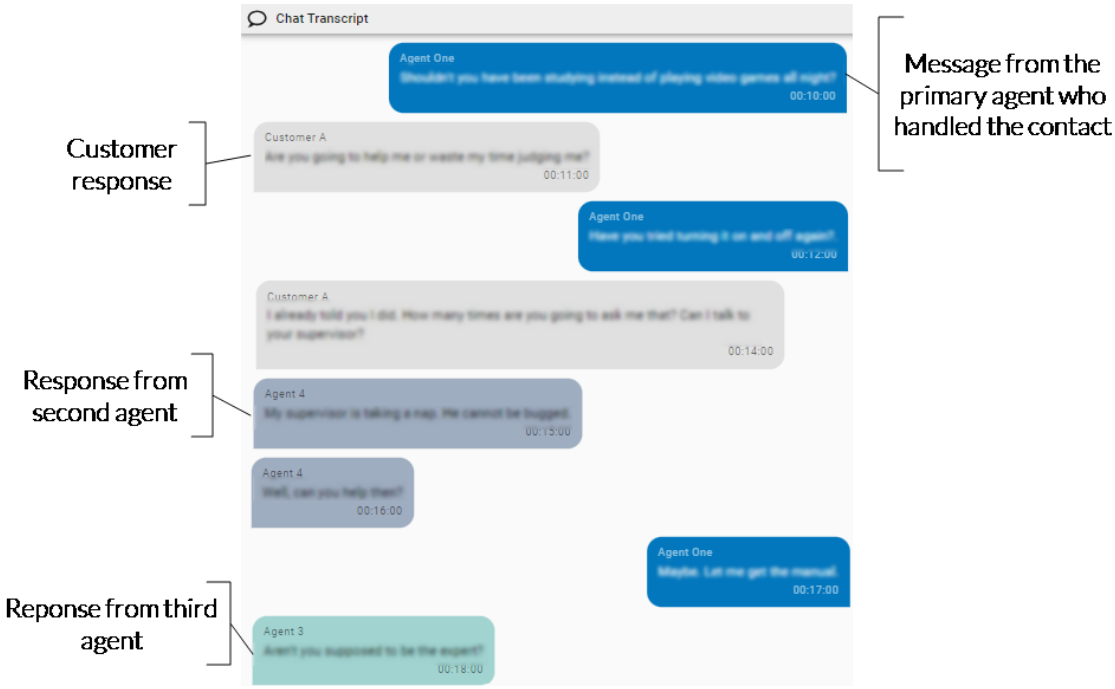
Kontakty wyświetlane w tym panelu mają tekst typu kontakt. Trafienia wyrażeń z zadań analizy tekstu są wyróżnione na żółto.

Odczytywanie kontaktu na czacie

Panel Transkrypcja rozmowy zawiera rozmowy na czacie. Odpowiedzi agenta, który obsługiwał kontakt, znajdują się po prawej stronie, a odpowiedzi od klienta i innych agentów biorących udział w rozmowie po lewej. Wiadomości od każdej osoby w konwersacji mają inny kolor dla maksymalnie czterech różnych uczestników. (Jeśli w konwersacji bierze udział co najmniej pięciu uczestników, kolory się powtarzają).

Możesz zobaczyć "Użytkownik systemu" jako uczestnika. Wiadomości te są generowane automatycznie przez program czatu używany przez Twoją organizację i zwykle zawierają takie informacje, jak "Agent Jane Doe dołączył do czatu" lub "Sesja czatu zamknięta o 10:36 AM".

Po kliknięciu wiadomości zostanie podświetlona odpowiednia ikona w panelu Mapa tekstowa.



Wymagania wstępne

- Twoja organizacja korzysta z Webex WFO Cloud. Panel Transkrypcja rozmowy nie jest dostępny w przypadku wdrożeń lokalnych.
- Organizacja importuje kontakty czatu do Webex WFO za pośrednictwem obsługiwanej integracji.
- Masz uprawnienie Wyświetlanie kontaktów.

Lokalizacja strony

Interakcje > Kliknij dwukrotnie kontakt > panelu Transkrypcja rozmowy

Procedury

Wyszukiwanie słów w rozmowie na czacie

1. Kliknij ikonę opcji ⋮ w prawym górnym rogu panelu.
2. Wybierz pozycję **Znajdź**.
3. Wprowadź wyszukiwanie w **polu Znajdź** . Tekst pasujący do wyszukiwania zostanie wyróżniony.

Drukowanie rozmowy na czacie

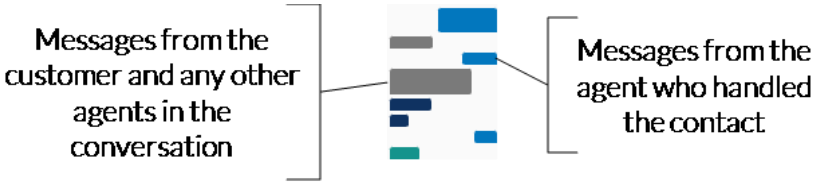
1. Kliknij ikonę opcji w prawym górnym rogu panelu.
2. Wybierz opcję **Drukuj**. Zostanie otwarte okno drukowania przeglądarki. W tym miejscu możesz również zapisać rozmowę jako PDF.

Tematy pokrewne

-
- Wyświetlanie omówienia kontaktu na czacie

Wyświetlanie omówienia kontaktu na czacie

Panel Mapa tekstowa zawiera kolorowe prostokąty reprezentujące wiadomości w kontakcie na czacie. Ten panel zapewnia ogólny obraz rozmowy bez konieczności przewijania. Odpowiedzi agenta, który obsługiwał kontakt, znajdują się po prawej stronie, a odpowiedzi od klienta i innych agentów biorących udział w rozmowie po lewej. Wiadomości od każdej osoby w konwersacji mają inny kolor dla maksymalnie czterech różnych uczestników. (Jeśli w konwersacji bierze udział co najmniej pięciu uczestników, kolory się powtarzają).



Wymagania wstępne

- Twoja organizacja korzysta z Webex WFO Cloud. Panel Mapa tekstowa nie jest dostępny dla wdrożeń lokalnych.
- Organizacja importuje kontakty czatu do Webex WFO za pośrednictwem obsługiwanej integracji, a nie za pomocą ogólnego importu tekstu API.
- Masz uprawnienie Wyświetlanie kontaktów.

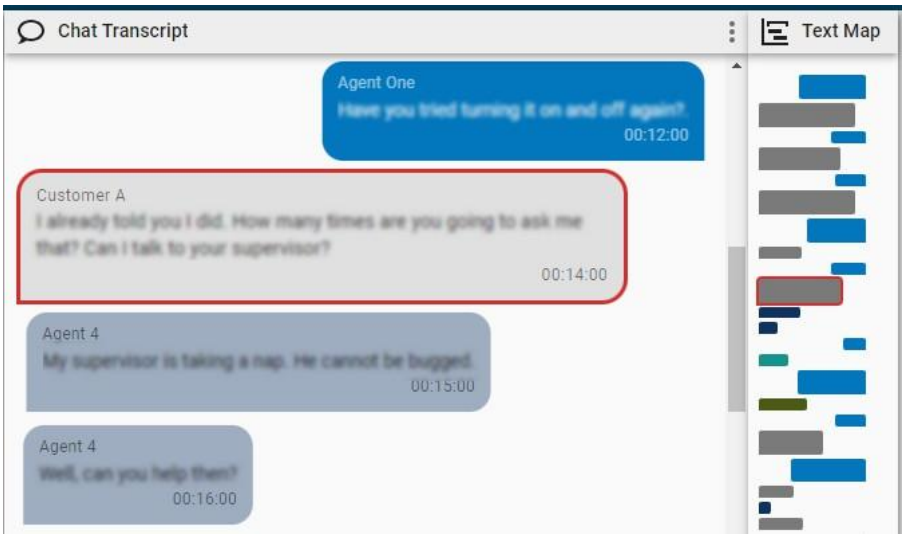
Lokalizacja strony

Interakcje > Kliknij dwukrotnie kontakt > panelu Mapa tekstowa

Procedura

Przechodzenie do określonego miejsca w konwersacji

- Kliknij prostokąt, aby przejść do odpowiedniej wiadomości w konwersacji. Wiadomość jest zaznaczona na czerwono w panelu Transkrypcja rozmowy.



Tematy pokrewne

-

- Odczytywanie kontaktu na czacie

Wyświetlanie szczegółowych informacji o sztucznej inteligencji dla kontaktu

Panel Data Insights w odtwarzaczu multimedialnym zawiera wygenerowane przez sztuczną inteligencję informacje o kontakcie. Informacje, które tu widzisz, różnią się w zależności od tego, jak Twoja organizacja korzysta z Cisco Analytics.

Wymagania wstępne

- Twoja organizacja ma Webex WFO Cloud. Panel Data Insights nie jest dostępny dla wdrożeń lokalnych.
- Masz nagrania w swoim zasięgu.
- Kontakt ma transkrypcję.

- Aby wyświetlić podsumowanie interakcji ze sztuczną inteligencją, potrzebne są oba poniższe elementy:To see the AI interaction summary, are required both of these following reasons:
  - Administrator utworzył bieżące zadanie przetwarzania mowy na tekst Analytics z włączonym podsumowaniem interakcji AI (zobacz TURN w sekcji Podsumowanie interakcji lub Tworzenie zadań Analytics).
  - Masz uprawnienia Wyświetlanie kontaktów i Wyświetlanie analizy mowy na tekst.
- Aby wyświetlić analizę sentymentu AI, potrzebne są wszystkie następujące elementy:To see the AI sentiment analysis, all of the following are needed:
  - Administrator utworzył zadanie analizy opinii (patrz TURN na temat zaawansowanej opinii lub Utwórz zadania Analytics).
  - Kontakt jest połączeniem dźwiękowym w języku angielskim lub hiszpańskim.
  - Masz uprawnienia Wyświetlanie kontaktów i Wyświetlanie opinii.
- Aby zobaczyć wynik automatycznej oceny, potrzebne są wszystkie poniższe elementy:
  - Twoja organizacja ma licencję na Analytics Enterprise lub Analytics Enterprise Plus.
  - Administrator utworzył zadanie Automatyczne QM (zobacz Tworzenie zadań Analytics).
  - Kontakt jest połączeniem dźwiękowym w języku angielskim lub hiszpańskim.
  - Masz uprawnienie View Auto QM.
- Aby zobaczyć ten temat, potrzebne są wszystkie następujące elementy:
  - Twoja organizacja ma licencję na Analytics Enterprise lub Analytics Enterprise Plus.
  - Administrator utworzył zadanie Popularne tematy (zobacz Tworzenie zadań Analytics).
  - Kontakt jest połączeniem dźwiękowym w języku angielskim lub hiszpańskim.
  - Dźwięk kontaktu jest stereofoniczny (nie mono) i ma oddzielne kanały audio dla obu stron połączenia.
  - Masz uprawnienie Wyświetlanie popularnych tematów.
- Aby wyświetlić tagi AI, potrzebne są wszystkie następujące elementy:
  - Twoja organizacja ma licencję Analytics Enterprise Plus.
  - Administrator utworzył zadanie AI Tags (zobacz Tworzenie zadań Analytics).
  - Kontakt jest połączeniem dźwiękowym w języku angielskim lub hiszpańskim.
  - Masz uprawnienie Wyświetlanie tagów AI.

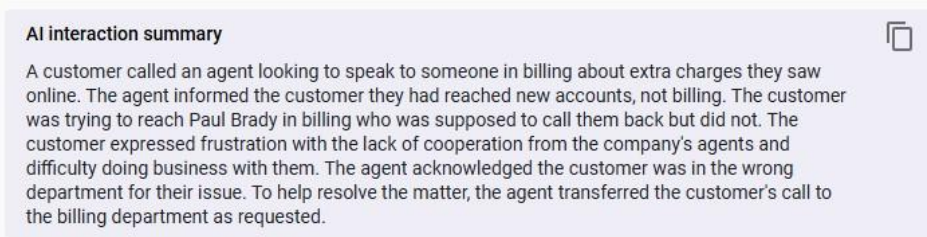
Lokalizacja strony

Interakcje > Kliknij dwukrotnie kontakt > panelu usługi Data Insights

Procedury

Odczytywanie podsumowania kontaktu

- Kliknij Omówienie statystyk interakcjiTab. Sekcja **podsumowania** interakcji AI podsumowuje połączenie. Większość podsumowań zawiera około 150 słów, ale niektóre podsumowania mogą być dłuższe lub krótsze w zależności od długości transkrypcji rozmowy.

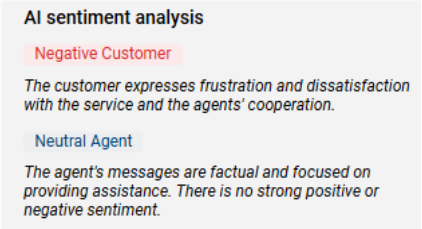


Kopiowanie podsumowania

- **Kliknij ikonę Kopiuj**

Wyświetlanie opinii klientów i agentów dotyczących kontaktu

- Kliknij Przegląd statystyk interakcjiTab. Sekcja **analizy** sentymentu AI pokazuje sentyment (emocje) wyrażony zarówno przez klienta, jak i agenta. Wskazuje pozytywny, negatywny lub neutralny sentyment dla obu stron i wyjaśnia, dlaczego Webex WFO przypisał ten sentyment.

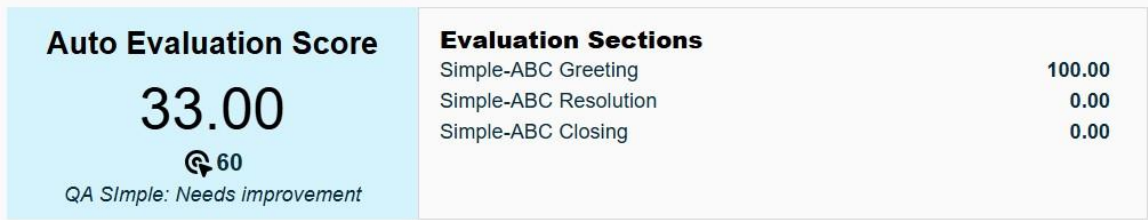


UWAGA Jeśli w organizacji jest używane nagrywanie mono (dźwięk od agenta i klienta połączony w jednym źródle), analiza opinii AI pokazuje opinię tylko dla klienta.

Wyświetlanie wyniku automatycznej oceny kontaktu

- Kliknij omówienie **konwersacji** AITab. Sekcje **Wynik** automatycznej oceny pokazują ogólny wynik, który Webex WFO przyznał kontaktowi. Sekcja **Sekcje** oceny pokazuje wynik, który Webex WFO przyznał każdej sekcji w formularzu oceny, którego użyto do oceny kontaktu. W zależności od konfiguracji formularza może być również wyświetlany wynik docelowy formularza i

nazwa przedziału punktacji, do którego należy wynik (patrz Zarządzanie formularzami oceny AI).

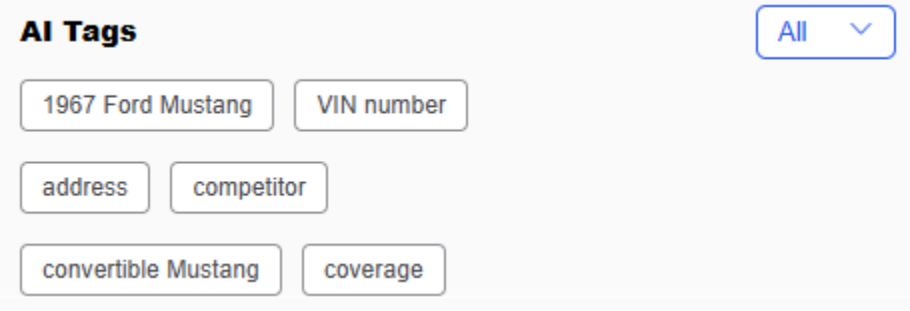


Wyświetlanie tematu dotyczącego kontaktu

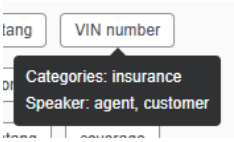
- Kliknij omówienie **konwersacji** AITab. Sekcja **Temat** pokazuje główną przyczynę kontaktu, którą Webex WFO zidentyfikowany dla kontaktu.

Wyświetlanie znaczników zawartości kontaktu

1. Kliknij omówienie **konwersacji** AITab. Sekcja **Tagi** AI zawiera tagi, które Webex WFO zastosowały do kontaktu.



2. (Opcjonalnie) Najedź kursorem na znacznik, aby zobaczyć kategorię, do której należy tag, oraz prelegenta (agenta lub klienta), którego wkład w konwersację skłonił Webex WFO do zastosowania tagu.



Filtrowanie tagów zawartości według prelegenta

- **W sekcji Tagi** AI wybierz **pozycję Agent** lub **Klient** z **listy rozwijanej Wszystkie** . Lista tagów jest aktualizowana automatycznie.

Tematy pokrewne

- TURN o podsumowaniu interakcji
- TURN na temat zaawansowanego sentymentu
- Wyświetlanie zmian wydźwięku kontaktu
-
- Odczytywanie transkrypcji nagrania dźwiękowego
-
- Utwórz zadania analityczne – utwórz bieżące zadanie z włączonymi podsumowaniami interakcji AI, analizą opinii, automatycznym QM, tematami na czasie lub tagami AI.

Odczytywanie transkrypcji nagrania dźwiękowego

W panelu Transkrypcja można przejrzeć transkrypcję nagrania dźwiękowego. Typ

kontaktu: Połączenie

Zawartość kontaktu: Posiada transkrypcję

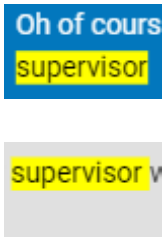
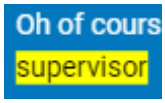
Wymagane licencje: Webex WFO Access, Analytics Essentials lub Analytics Wymagane

uprawnienia przedsiębiorstwa: wyświetlanie kontaktów, wyświetlanie analizy mowy na tekst

Ta transkrypcja jest wyświetlana w panelu w postaci dymków tekstu. Podczas odtwarzania nagrania Webex WFO podświetla dymek tekstowy bieżącego głośnika. Możesz kliknąć określony dymek tekstowy, aby przejść do niego. Możesz także kliknąć ikonę Opcje, aby wykonać następujące czynności:

- Znajdź — przeszukaj transkrypcję.
- Drukuj — drukuj transkrypcję.

Trafienia fraz z zadań analizy mowy na tekst są wyróżnione kolorem żółtym. Kolor i położenie dymków tekstu różnią się w zależności od typu nagrania.

Kolorowy	Typ nagrywania	Opis
	Stereo	Dymki tekstu dla przychodzącego strumienia audio są niebieskie i wyrównane do prawej, a dymki tekstowe dla strumienia wychodzącego są szare i wyrównane do lewej.
	Mono	Dymki tekstowe dla strumienia audio są niebieskie i wyrównane do lewej.

Jeśli masz zainstalowane funkcje Cisco Analytics, dymki tekstowe zawierają też ikony reprezentujące powiązane negatywne lub pozytywne wyniki opinii.

Tematy pokrewne

- Tworzenie zadań Analytics – skonfiguruj Webex WFO transkrypcji kontaktów

Wyświetlanie analizy fraz dla kontaktu

Panel Trafienia wyrażeń pokazuje, gdzie w kontakcie klient lub agent wymienia słowa lub frazy, które są ważne dla Twojego centrum kontaktu. Te słowa lub wyrażenia są wyszukiwane przez zadania Analytics i nazywane "trafieniami fraz".

UWAGA Trafienia fraz są również podświetlane na żółto w transkrypcji, jeśli taka istnieje.

Typ kontaktu: Połączenie

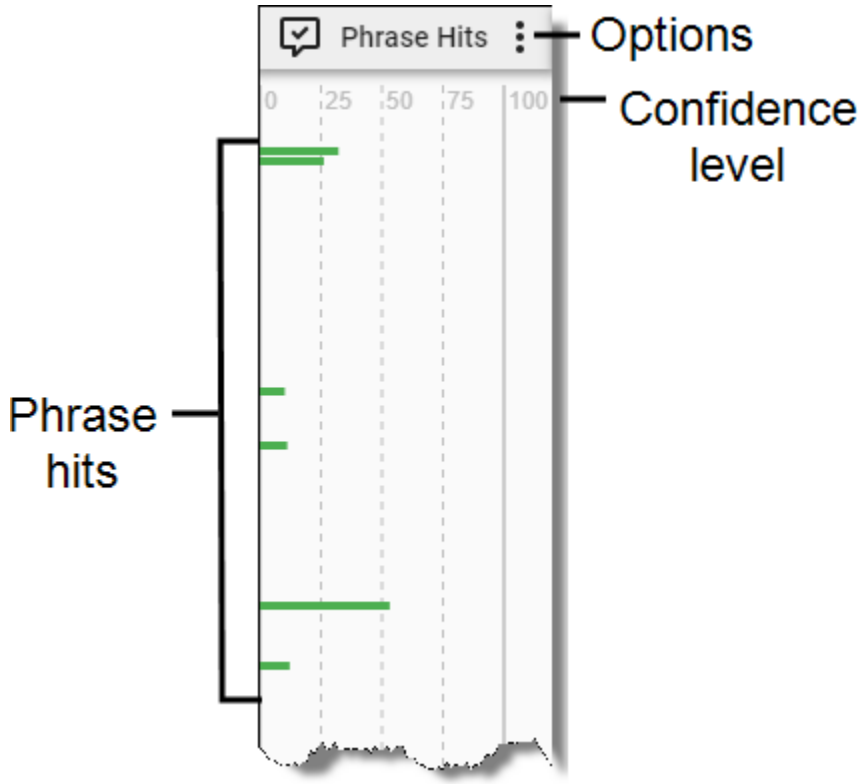
Zawartość kontaktu: Posiada transkrypcję

Wymagane licencje: Analytics lub Webex WFO Wymagane

uprawnienia dostępu: wyświetlanie kontaktów, wyświetlanie

analizy mowy

Webex WFO przypisuje poziom ufności każdemu trafieniu wyrażenia. Ten poziom ufności pokazuje, w skali 0-100, jak pewne Webex WFO jest zadanie dokładnie wykryło frazę. Trafienia fraz o wyższym poziomie ufności są dłuższe niż trafienia fraz o niższym poziomie ufności.



Możesz kliknąć trafienie wyrażenia, aby przenieść do niego suwak Oś czasu, lub najedź kursorem na trafienie wyrażenia, aby wyświetlić etykietkę narzędzia zawierającą dalsze szczegóły. Jeśli klikniesz ikonę Powiększ na pasku narzędzi odtwarzacza multimedialnego, każde trafienie frazy spowoduje wyświetlenie słowa lub frazy wykrytej przez Webex WFO.

Użyj ikony Opcje, aby wybrać kategorie trafień fraz.

Wykrywanie trafień fraz

Frazy są konfigurowane i kategoryzowane na stronie Menedżer fraz (zobacz Tworzenie fraz i kategorii fraz oraz zarządzanie nimi) i są wyszukiwane według zadań zaplanowanych na stronie Menedżer zadań (zobacz Tworzenie zadań Analytics).

Każda fraza ma wartość tekstową. Może również mieć wartość fonetyczną, jeśli jest skonfigurowana.

- Zadania zamiany mowy na tekst umożliwiają transkrypcję nagrań dźwiękowych i wyszukiwanie wartości tekstowych w transkrypcji wynikowej.
- Zadania analizy fonetyki przeszukują nagrania audio pod kątem wartości fonetycznych.

Wyniki obu zadań zostaną wyświetlone w panelu Trafienia fraz.

> **UWAGA:** Panel nie pokazuje trafień, których poziom ufności jest niższy niż minimalny poziom ufności przypisany frazie podczas konfiguracji. Jeśli na przykład poziom ufności został przypisany 20 Do frazy "zła obsługa klienta" panel wyświetla trafienia fraz "zła obsługa klienta" tylko wtedy, gdy poziom ufności wynosi 20 lub więcej.

Każde trafienie frazy zaczyna się dwie sekundy przed uderzeniem frazy i kończy dwie sekundy po niej. Poziom ufności jest oparty na prawdopodobieństwie, więc dokładne trafienie może nie być dokładnie zgodne z podświetlonym obszarem. Webex WFO może rozwiązać wiele trafień fraz. Jeśli dwie podobne frazy zostaną wykryte w odstępie 200 milisekund, fraza trafiona z najwyższym poziomem ufności staje się trafieniem podstawowym, a wszystkie inne trafienia stają się trafieniami drugorzędnymi i są indeksowane w różny sposób.

Nagłówek etykietki narzędzia zawiera frazę wykrytą przez zadanie. W poniższej tabeli opisano inne pola etykietki narzędzia.

Pole	Opis
Kategoria	Kategoria, do której należy fraza, przypisana na stronie Menedżer fraz.
Źródło	Typ zadania Analytics, w którym wykryto żądanie trafienia. Możliwe są następujące wartości: ▪ Fonetyka — fraza została znaleziona w nagraniu audio. ▪ Zamiana mowy na tekst — fraza została znaleziona w transkrypcji nagrania audio.
Start	Przesunięcie od początku dźwięku do momentu znalezienia frazy. Format to HH:MM.
Czas trwania	Czas trwania frazy. Format jest następujący: gg: mm: ss. **UWAGA** W tym polu wartości nie są wyświetlane w milisekundach. Jeśli czas trwania jest krótszy niż jedna sekunda, w polu jest wyświetlana godzina 00:00:00.
Pewność siebie	Poziom ufności frazy trafił.
Kanał	Wykryto strumień audio, w którym trafiła fraza. W przypadku nagrań stereo możliwe są następujące wartości: ▪ 1 — Strumień wychodzący. ▪ 2 — Strumień przychodzący.

Tematy pokrewne

- Tworzenie fraz i kategorii fraz oraz zarządzanie nimi — konfigurowanie fraz, które mają być wyszukiwane w kontaktach
- Utwórz zadania Analytics – skonfiguruj Webex WFO do analizowania kontaktów pod kątem trafień wyrażeń

Wyświetlanie opinii o kontakcie

Sentyment to ogólny ton emocjonalny (pozytywny, negatywny lub neutralny) rozmowy agenta i klienta podczas całego kontaktu. Webex WFO obsługuje analizę tonacji dla angielskich połączeń, wiadomości e-mail i kontaktów tekstowych. W przypadku połączeń funkcja rozróżniania wymaga transkrypcji zamiany mowy na tekst. W przypadku wiadomości e-mail i kontaktów tekstowych opinia wymaga analizy tekstu.

Typ kontaktu: Połączenie

Zawartość kontaktu: Posiada transkrypcję

Wymagane licencje: Analytics lub Webex WFO Access

Wymagane uprawnienia: wyświetlanie kontaktów, wyświetlanie analizy mowy na tekst

Sentyment połączeń

Panel Opinie pokazuje sentyment połączeń. Panel pokazuje wypowiedzi, które mają pozytywny lub negatywny wynik sentymentu jako segmenty oznaczone kolorami w strumieniu audio, w którym zostały wypowiedziane.

> **UWAGA:** Wypowiedź to nieprzerwana seria słów wypowiedzianych przez pojedynczą osobę. Wypowiedź może zawierać wiele zdań.

Kliknij wypowiedź, aby przenieść do niej suwak osi czasu. Gdy to zrobisz, Webex WFO podświetli dymek tekstu w transkrypcji, który zadanie oceny przeanalizowało w celu uzyskania pozytywnego lub negatywnego wyniku. Dymek tekstowy zawiera ikonę, która wskazuje również wynik opinii (patrz tabela poniżej). Najedź kursorem na wypowiedź, aby zobaczyć podgląd tego tekstu.

Wypowiedzi i opisy kanałów

W poniższej tabeli opisano kolory segmentów wypowiedzi i skojarzone z nimi ikony.

UWAGA Panel Opinia nie wyświetla wypowiedzi, które mają neutralny wynik opinii.

Kolorowy	Opis	
	Szczegóły	Wypowiedź ma pozytywny wynik
	sentymentu. Ikona	u tekstowego

Kolorowy	Opis	
	Szczegóły	Wypowiedź ma negatywny wynik
	sentymentu. Ikona (	u tekstowego

Dostępne strumienie zależą od typu nagrywania.

Nagranie Typ	Opis
Stereo	Wypowiedzi są podzielone przez następujące strumienie audio: ▪ 1 — Wypowiedź następuje w przychodzącym strumieniu audio. ▪ 2 — Wypowiedź następuje w wychodzącym strumieniu audio.
Mono	Jedynym strumieniem audio jest 1. Wszystkie wypowiedzi przychodzące i wychodzące występują w tym strumieniu.

Sentymacja dotycząca wiadomości e-mail i kontaktów tekstowych

Kontakty pisemne mają ogólny wynik opinii w sekcji Analizy panelu Szczegóły.

Tematy pokrewne

- Odczytywanie transkrypcji nagrania dźwiękowego
- Utwórz zadania Analytics – skonfiguruj Webex WFO do analizowania kontaktów pod kątem wydźwięku

Pobieranie kontaktów na żądanie

Niektóre dane kontaktów połączenia (nagrania audio i/lub ekranu) mogą być początkowo niedostępne po dwukrotnym kliknięciu w celu odtworzenia połączenia ze względu na stan przechowywania danych.

Jeśli niektóre lub wszystkie nagrania rozmowy są niedostępne, zostanie wyświetlony monit o wybranie, czy odtworzyć część, która jest natychmiast dostępna, czy pobrać część, która nie jest dostępna. Okno dialogowe zawierające informacje o pamięci audio i magazynie ekranu wskazuje stan każdego komponentu:

- Nie dotyczy — z tym kontaktem nie są powiązane żadne dane audio ani ekranowe.
- Chłodnia — dane znajdują się w chłodni. Może wystąpić opóźnienie pobierania danych.

- Natychmiastowe przechowywanie — dane są dostępne do natychmiastowego odtwarzania.

Jeśli zdecydujesz się pobrać fragmenty, które nie są dostępne, otrzymasz powiadomienie, gdy nagranie będzie dostępne.

Przypisywanie i udostępnianie kontaktów

Przypisywanie i udostępnianie kontaktów pociąga za sobą następujące skutki:

- Przejrzyj nagrania przypisane do Ciebie.
- Utwórz jednolity lokalizator zasobów (URL) dla nagrania i wyślij go jako hiperłącze do innych osób za pośrednictwem wiadomości czatu lub wiadomości e-mail.
- Wyeksportuj pliki multimedialne skojarzone z kontaktem.
- Wyeksportuj wiele kontaktów do zewnętrznej lokalizacji przechowywania.

Dostęp do kontaktów przypisanych do Ciebie (strona klasyczna)

UWAGA Informacje na tej stronie dotyczą klasycznej wersji strony Kolejka kontaktów. Aby uzyskać informacje na temat nowej wersji, przejdź do sekcji Dostęp do kontaktów przypisanych do Ciebie (nowa strona).

Skąd mam wiedzieć, którą wersję posiadam?

Jeśli u góry strony są widoczne **przyciski Interakcje** i **Cele** , oznacza to, że masz nową stronę. Jeśli nie widzisz tych przycisków, masz stronę klasyczną.

Na stronie Kolejka kontaktów są wyświetlane wszystkie kontakty, które zostały przypisane do kalibracji, oceny lub przeglądu. Kontakty można przypisywać za pomocą *zadań* celu kontaktu lub *zadań* ad-hoc.

Typ zadania	Definicja
Zadanie celu kontaktu	Jeśli administrator utworzył dla Ciebie cel kontaktu, Webex WFO Automatycznie przypisuje liczbę kontaktów do ukończenia każdego dnia, tygodnia lub miesiąca. Można również przypisać cel kontaktu na określoną datę.
Zadanie ad hoc	Kontakty, które lider zespołu lub administrator przypisał specjalnie ty.

UWAGA Aby kontakty były widoczne w kolejce kontaktów, muszą mieć mniej niż rok. Jeśli administrator przydzieli użytkownikowi zadanie ad hoc dla kontaktów starszych niż rok, nie będą one wyświetlane w folderze
kolejka.

Wymagania wstępne

- Twoja organizacja korzysta z Cisco Zarządzanie jakością.
- Masz następujące uprawnienia:
  - Wyświetlanie kontaktów
  - Wyświetl cel kontaktu
  - Oceń kontakt (potrzebny do osiągnięcia celów oceny)
  - Skalibruj styk (potrzebny do osiągnięcia celów kalibracji)
- Lider zespołu przydzielił kontakty w zadaniu ad hoc lub administrator utworzył cel kontaktu i przypisał go do Ciebie.

Lokalizacja strony

Kolejka kontaktów

Procedury

Praca z przypisanymi kontaktami

1. Przeczytaj informacje w kolumnach **Akcja**, **Data** ukończenia i **Instrukcje** . Aby zobaczyć te kolumny, może być konieczne przewinięcie w bok. Oto typy akcji:

Czynność	Co musisz zrobić
Wzorcowanie	Oceń kontakt. Twoja ocena jest porównywana z wnioskami innych oceniających, aby zapewnić spójność między oceniającymi.
Ocena	Oceń kontakt pod kątem jakości.
Sprawdź	Odtwórz nagranie lub jego część zgodnie z instrukcjami osoby, która utworzyła zadanie.

2. Kliknij dwukrotnie zadanie. Kontakt zostanie otwarty w nowym Tab.
3. Odtwórz i oceń kontakt zgodnie z potrzebami, a następnie zamknij Tab.
4. Wróć do strony Kolejka kontaktów i kliknij przycisk **Odśwież** . Po zakończeniu zadania zniknie ono ze strony.

> **UWAGA Cele** kontaktu mogą zawierać więcej niż jeden kontakt. Strona Kolejka kontaktów wyświetla jeden kontakt naraz dla każdego przypisanego do Ciebie celu. Po zakończeniu pracy z pierwszym kontaktem
> Od celu Webex WFO przypisuje Ci kolejny kontakt, dopóki nie ukończysz wszystkich zadań dla tego celu kontaktu.

Dodawanie lub usuwanie kolumn na stronie Kolejka kontaktów

1. Kliknij przycisk **Ustawienia** . Zostanie **otwarte okno Konfiguruj pola** .
2. Aby dodać kolumnę, zaznacz jej pole wyboru. Aby usunąć kolumnę, wyczyść jej pole wyboru.
3. Kliknij **przycisk Zastosuj**. Okno **Konfigurowanie pól** zostanie zamknięte.

Kolejka kontaktów zawiera te same kolumny co strona Interakcje (patrz Dostosowywanie kolumn na stronie Interakcje) oraz następujące pola:

Nazwa kolumny	Opis
Czynność	Typ zadania
Identyfikator zadania ad hoc	Identyfikator zadania ad hoc dla tego kontaktu
Termin	Data, do której należy wykonać to zadanie
Nazwa zadania	Nazwa zadania lub celu kontaktu
Instrukcje	Wszelkie szczegółowe instrukcje dotyczące zadania dostarczone przez osobę, która: utworzył(a) zadanie

Tematy pokrewne

- —Informacje o wypełnianiu i przesyłaniu ocen i kalibracji.
- Dostosuj kolumny na stronie Interakcje — definicje innych kolumn wyświetlanych w kolejce kontaktów.
- Ręczne przypisywanie przeglądów, ocen i kalibracji — instrukcje dla liderów zespołów, aby utworzyć zadanie ad-hoc.
- Automatyczne przypisywanie ocen, kalibracji i recenzji (nowa strona) — instrukcje dla administratorów, jak utworzyć cel kontaktu.

- Automatyczne przypisywanie recenzji, ocen i kalibracji (strona klasyczna) — instrukcje dla administratorów, jak utworzyć cel kontaktu.
- Dostęp do kontaktów przypisanych do Ciebie (nowa strona)

Dostęp do kontaktów przypisanych do Ciebie (nowa strona)

> **UWAGA** Informacje na tej stronie dotyczą nowej wersji strony Kolejka kontaktów. Aby uzyskać informacje na temat wersji klasycznej, przejdź do tematu Dostęp do kontaktów przypisanych do Ciebie (strona klasyczna). *Skąd mam wiedzieć, którą wersję posiadam?* Jeśli u góry strony są widoczne **przyciski Interakcje** i **Cele** , oznacza to, że masz nową stronę. Jeśli nie widzisz tych przycisków, masz stronę klasyczną.

Na stronie Kolejka kontaktów są wyświetlane wszystkie kontakty, które zostały przypisane do kalibracji, oceny lub przeglądu. Przełożony może przypisać Ci te kontakty, a Webex WFO automatycznie przydzielić Ci liczbę kontaktów do wykonania każdego dnia, tygodnia lub miesiąca.

Wymagania wstępne

- Twoja organizacja korzysta z Webex WFO Cloud. Nowa strona kolejki kontaktów nie jest dostępna dla wdrożeń lokalnych.
- Masz następujące uprawnienia:
  - Wyświetlanie kontaktów
  - Wyświetl cel kontaktu
  - Oceń kontakt (potrzebny do osiągnięcia celów oceny)
  - Skalibruj styk (potrzebny do osiągnięcia celów kalibracji)
- Przełożony przydzielił kontakty z zadaniem ad hoc (patrz Ręczne przypisywanie recenzji, ocen i kalibracji) lub administrator utworzył cel kontaktu i przypisał go do użytkownika (patrz Automatyczne przypisywanie ocen, kalibracji i recenzji (nowa strona)).
- Przypisane do Ciebie kontakty mają mniej niż rok. Jeśli ktoś przydzieli Ci zadanie ad-hoc dla kontaktów starszych niż rok, nie będą one wyświetlane w kolejce.

Lokalizacja strony

Kolejka kontaktów

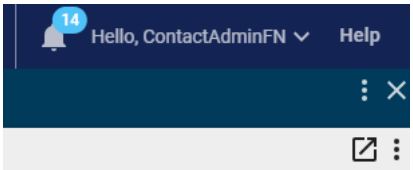
Procedury

Praca z przypisanymi kontaktami

1. Kliknij Interakcje .
2. Przeczytaj informacje w kolumnach **Akcja**, **Data** ukończenia i **Instrukcje** . Aby zobaczyć te kolumny, może być konieczne przewinięcie w bok. Może być również konieczne otwarcie kontaktu, aby wyświetlić wszystkie instrukcje. Oto typy akcji:

Czynność	Co musisz zrobić
Kalibrować	Oceń kontakt. Twoja ocena jest porównywana z wynikami innych oceniających, aby zapewnić spójność między oceniającymi.
Oceniać	Oceń kontakt pod kątem jakości.
Sprawdź	Otwórz kontakt. Jeśli kontakt zawiera nagranie, odtwórz nagranie lub jego część zgodnie z instrukcjami osoby, która utworzyła zadanie. **SPRAWDZONE PRAKTYKI** Aby upewnić się, że zlecenie dla kontaktu audio zostanie oznaczone jako ukończone, odtwórz nagranie Aż do końca.

3. Kliknij dwukrotnie kontakt. Kontakt zostanie otwarty w odtwarzaczu multimedialnym.
4. Odtwórz i oceń kontakt w razie potrzeby.
5. Kliknij **X** (prawy górny róg strony), aby zamknąć kontakt. Kontakt zniknie ze strony Kolejka kontaktów.



Wyświetlanie postępów w realizacji celów kontaktu

Cele kontaktu mogą zawierać więcej niż jeden kontakt.

- Kliknij **Cele** (lewy górny róg strony). Sekcja Cele pokazuje postępy w realizacji celów, termin realizacji celów oraz liczbę kontaktów zawartych w każdym celu.

Wyświetlanie interakcji dla określonego celu

1. Kliknij Interakcje .
2. Wybierz cel z listy rozwijanej Filtruj **według nazwy** celu. Interakcje, które nie są częścią tego celu, znikają ze strony.

Aby ponownie wyświetlić interakcje dla wszystkich celów, odśwież stronę.

Dodawanie lub usuwanie kolumn na stronie Kolejka kontaktów

1. Kliknij Interakcje .
2. Kliknij ikonę ustawień (w prawym górnym rogu strony). Zostanie **otwarte okno Pokaż/Ukryj kolumny** .
3. Aby dodać kolumnę, zaznacz jej pole wyboru. Aby usunąć kolumnę, wyczyść jej pole wyboru.
4. Kliknij przycisk **Zapisz**. Okno **Pokaż/Ukryj kolumny** zostanie zamknięte.

W poniższej tabeli opisano kolumny na stronie Kolejka kontaktów.

Nazwa kolumny	Opis
Data	Data przechwycenia kontaktu. Format różni się w zależności od języka wybranego na ekranie logowania lub na liście rozwijanej ustawień.
Godzina	Czas rozpoczęcia kontaktu w GG:MM. Domyślnie Webex WFO jest wyświetlany w strefie czasowej źródła przechwytywania (na przykład serwera rekordów lub komputera z pulpitem inteligentnym). Jeśli na stronie QM Ustawienia globalne jest zaznaczone pole wyboru Wyświetl kontakty w strefie czasowej użytkownika, ciąg Webex WFO będzie wyświetlany tym razem w Twojej strefie czasowej. Zobacz Konfigurowanie ustawień globalnych QM.
Time Zone (Strefa czasowa)	Strefa czasowa dla pól Data i Godzina. Domyślnie Webex WFO jest wyświetlany w strefie czasowej źródła przechwytywania (na przykład serwera rekordów lub komputera z pulpitem inteligentnym). Jeśli pole wyboru Wyświetl kontakty w strefie czasowej użytkownika jest zaznaczone

Nazwa	Opis
	jest zaznaczone na stronie QM Ustawienia globalne, Webex WFO jest wyświetlany tym razem w wyświetlanej strefie czasowej. Zobacz Konfigurowanie ustawień globalnych QM.
Identyfikator kontaktu	Unikatowy identyfikator rozmowy.
Typ kontaktu	Możliwe wartości dla tej kolumny: ▪ Połączenie — kontakt z nagraniem rozmowy. ▪ Czat — pisemny kontakt, który miał miejsce w programie czatu organizacji. Może to być agent ludzki lub bot czatowy. ▪ E-mail — kontakt e-mail bez nagrywania połączeń. Ten typ kontaktu pojawia się tylko wtedy, gdy organizacja korzysta zarówno z zarządzania jakością, jak i analizy. ▪ Brak połączenia — kontakt bez nagrania połączenia, który ktoś utworzył, klikając przycisk Utwórz kontakt na stronie Interakcje. ▪ Tylko ekran — kontakt z nagraniem ekranu bez nagrywania połączenia. ▪ SMS — kontakt pisemny, który miał miejsce w programie do obsługi wiadomości tekstowych Twojej organizacji. ▪ Tekst — w zależności od tego, w jaki sposób organizacja importuje kontakty pisemne do Webex WFO, może to obejmować wiadomości e-mail, wiadomości czatu lub inne kontakty tekstowe.
Kanał	Kanał, w którym wystąpił kontakt. Ta kolumna jest wyświetlana, jeśli Twoja organizacja korzysta z obsługiwanej integracji kontaktów w mediach społecznościowych. Możliwe wartości dla tego pola różnią się w zależności od typów platform mediów społecznościowych używanych przez organizację.
Czas trwania kontaktu	Czas między odebraniem połączenia a jego odebraniem zakończenie, w tym czas dzwonienia i wydłużony czas ekranu (jeśli występują) w GG: MM: SS. To pole dotyczy tylko połączeń. Czas trwania połączenia wyświetlany na stronie Kolejka kontaktów może nie być równy

Nazwa kolumny	Opis
	taki sam jak czas trwania wyświetlany w odtwarzaczu multimedialnym, ponieważ "czas trwania zdarzenia" (czas między zdarzeniami) i "czas trwania nagrywania" (czas trwania w rzeczywistym nagranym pliku) mogą być różne. Te scenariusze powodują, że czas trwania połączenia jest inny: ▪ Jeśli używasz elementów sterujących nagrywaniem API do wstrzymania, wznowienia lub wznowienia nagrywania, czas trwania nagrywania jest krótszy niż rzeczywisty czas trwania połączenia. Na przykład, jeśli nagrywanie zostanie wstrzymane na jedną minutę, czas trwania nagrywania będzie o jedną minutę krótszy niż czas trwania połączenia. ▪ Jeśli połączenie jest archiwizowane lub czyszczone z długim czasem dzwonienia, na stronie Kolejka kontaktów jest wyświetlany czas trwania zdarzenia, a w odtwarzaczu multimedialnym jest wyświetlany czas trwania nagrania.
Imię	Imię agenta.
Nazwisko	Nazwisko agenta.
Wynik	Wynik oceny przyznany kontaktowi. **UWAGA** W tym polu nie są wyświetlane wyniki kalibracji. Aby uzyskać wyniki kalibracji, użyj kalibracji oceny.
Nazwa osoby oceniającej	Oceniający lub kalibrator. Ta informacja jest wyświetlana, jeśli użytkownik jest ewaluator lub jeśli masz uprawnienie Wyświetl szczegóły ewaluatora.
Data oceny	Data oceny kontaktu. Te informacje zostaną wyświetlone jeśli jesteś oceniającym lub masz uprawnienie Wyświetl szczegóły ewaluatora.
Formularz oceny	Formularz oceny lub kalibracji używany do oceny rozmowy.
Czynność	Typ zadania: Ocena, Kalibracja lub Przegląd.
Nazwa celu	Nazwa celu kontaktu.

Nazwa	Opis
Identyfikator celu	Identyfikator celu kontaktu.
Instrukcje	Wszelkie szczegółowe instrukcje dotyczące celu dostarczone przez osobę, która stworzył cel.
Termin	Data, do której musisz osiągnąć ten cel.
[dane niestandardowe]	Różni się. Te informacje są unikatowe dla Twojej organizacji. Administrator Konfiguruje te informacje na stronie Menedżer metadanych. Te kolumny są wyświetlane, jeśli masz uprawnienie Wyświetlanie niestandardowych metadanych. Zobacz Zarządzanie niestandardowymi polami metadanych

Tematy pokrewne

- —Informacje o wypełnianiu i przesyłaniu ocen i kalibracji.
- Ręczne przypisywanie przeglądów, ocen i kalibracji — instrukcje dla liderów zespołów, aby utworzyć zadanie ad-hoc.
- Automatyczne przypisywanie ocen, kalibracji i recenzji (nowa strona) — instrukcje dla administratorów, jak utworzyć cel kontaktu.
- Automatyczne przypisywanie recenzji, ocen i kalibracji (strona klasyczna) — instrukcje dla administratorów, jak utworzyć cel kontaktu.
- Dostęp do kontaktów przypisanych do Ciebie (strona klasyczna)

Oznaczanie kontaktów do szkolenia lub działu kadr

Oznaczanie kontaktów do szkolenia lub HR pozwala łatwo znaleźć te kontakty później w celu wykorzystania ich jako przykładów szkoleń lub w celu eskalacji do działu kadr.

UWAGA: Oznaczenie kontaktów nie powoduje automatycznego wysłania kontaktów do systemu szkoleniowego lub kadrowego. To, co stanie się z tymi kontaktami, zależy od tego, jak Twoja organizacja używa Webex WFO.

Wymagania wstępne

- Masz uprawnienie Wyświetlanie kontaktów.
- Masz uprawnienie Mark for Training i/lub Mark for HR.

- Masz nagrania w swoim zasięgu.

Lokalizacja strony

Interakcje > Kliknij dwukrotnie kontakt

Odtwarzacz multimedialny można również otworzyć, klikając kontakt w jednej z następujących lokalizacji:

- Strona Eksplorator agentów
- W panelu Szczegóły widżetu Analytics
- W Eksploratorze danych

Procedury

Oznaczanie kontaktu do szkolenia

1. Kliknij dwukrotnie kontakt, aby go otworzyć.
2. Kliknij ikonę Opcje (prawy górny róg strony).
3. Wybierz **opcję Oznacz do szkolenia**.

Oznaczanie kontaktu dla działu HR

1. Kliknij dwukrotnie kontakt, aby go otworzyć.
2. Kliknij ikonę Opcje (prawy górny róg strony).
3. Wybierz **opcję Oznacz dla działu HR**.

Tematy pokrewne

- — Znajdź zaznaczone kontakty później za pomocą filtru Flagi nagrywania.
-

- Znaczniki kontaktu — oznaczanie kontaktów to kolejny sposób na odłożenie na bok kontaktów, które chcesz później znaleźć.

Przypisywanie znaczników do kontaktu

Administrator Webex WFO określa, jak długo kontakty są dostępne na stronie Interakcje. Jeśli jednak chcesz zachować kontakt dłużej niż standardowy okres przechowywania w organizacji, możesz go oznaczyć. Oznaczenie kontaktu powoduje zastosowanie nowego czasu przechowywania do tego nagrania. W zależności od sposobu korzystania z programu w organizacji

Tagowanie, Webex WFO zachowuje oznaczone kontakty przez dłuższy lub krótszy czas niż kontakty bez znaczników (patrz Zarządzaj zasadami przechowywania danych dla QM i Analytics).

> **UWAGA** Dodanie znacznika do kontaktu powoduje zastąpienie niektórych reguł przepływu pracy QM. Jeśli zastosujesz znacznik przed uruchomieniem przepływu pracy QM, ciąg Webex WFO zachowa ten kontakt i wszystkie powiązane z nim multimedia, takie jak dźwięk i Nagrania ekranu, niezależnie od zasad przechowywania obowiązujących w przepływie pracy. Jeśli zastosujesz tag po uruchomieniu przepływu pracy QM, wpłynie on tylko na dźwięk tego kontaktu, a nie na nagranie ekranu. Oznacza to, że zasada przepływu pracy QM ma zastosowanie do nagrania ekranu dla tego kontaktu, ale znaczniki zastępują zasady przepływu pracy dla dźwięku. Jeśli Webex WFO odtworzyło nagranie audio, ponieważ został uruchomiony obieg pracy QM, ten dźwięk zostanie przywrócony. Zobacz Automatyzacja przepływów pracyQM, aby uzyskać więcej informacji na temat przepływów pracy QM.

Wymagania wstępne

- Masz uprawnienie Oznacz kontakt i/lub Usuń znacznik kontaktu.
- Twoja rola i zakres umożliwiają przeglądanie nagrań.

Lokalizacja strony

Interakcje

Procedury

Przypisywanie znaczników do kontaktu

1. Wybierz kontakt (nie otwieraj go).
2. Kliknij **opcję Oznacz kontakt** (w prawym górnym rogu strony). Ikona zmieni się w ikonę Usuń znacznik kontaktu.

Usuwanie znaczników kontaktu

Usunięcie znacznika kontaktu powoduje zastosowanie do niego standardowego okresu przechowywania obowiązującego w organizacji.

1. Wybierz kontakt (nie otwieraj go).
2. Kliknij **opcję Usuń znacznik kontaktu** (w prawym górnym rogu strony). Ikona zmieni się w ikonę Znacznik kontaktu.

Tematy pokrewne

- Zarządzanie zasadami przechowywania danych dla QM i Analytics — określ okresy przechowywania w organizacji dla oznaczonych i nieoznaczonych kontaktów.
- Zautomatyzuj obiegi pracy QM — utwórz reguły dla Webex WFO, aby automatycznie zarządzać nagraniami.

Tworzenie hiperłączy do nagrań

Możesz utworzyć jednolity lokalizator zasobów (URL) dla nagrania i wysłać go jako hiperłącze do innych osób za pośrednictwem wiadomości czatu lub wiadomości e-mail. Link kieruje przeglądarkę odbiorcy do Interakcje po uwierzytelnieniu odbiorcy za pośrednictwem strony logowania Webex WFO. Po uwierzytelnieniu odbiorcy nagranie jest otwierane w odtwarzaczu multimedialnym.

Podstawowy format adresu URL jest następujący:

http://<web serwer>/index.html#/nagrania/<identyfikator kontaktu>

lub

https://<web serwer>/index.html#/nagrania/<identyfikator kontaktu>

gdzie:

<serwer WWW> nazwa hosta lub adres IP serwera, który obsługuje Webex WFO

<contactID > to identyfikator kontaktu dla nagrania.

> **UWAGA** Adresy URL mają / ccr po identyfikatorze dla wszystkich nagrań z wyjątkiem nagrań głównych. Nagranie główne to widok administratora dla dzierżawców, którzy używają tylko nagrywania bramy. Adres URL bez /ccr na końcu przekierowuje do adresu z /ccr na końcu.

Eksportowanie kontaktu

Możesz pobrać kontakt, aby odtworzyć go poza odtwarzaczem multimedialnym Webex WFO. Webex WFO eksportuje nagrania w formacie WebM. Te nagrania mogą być odtwarzane automatycznie na urządzeniu lub może być konieczne pobranie odtwarzacza multimedialnego typu open source, takiego jak VLC Media Player (dostępny od videolan.com).

Lokalizacja strony

Interakcje

Wymagania wstępne

- Masz uprawnienie Eksportowanie nagrań.
- Subskrybujesz powiadomienie o eksporcie nagrań.
- Urządzenie może odtwarzać pliki WebM.

Procedury

Eksportowanie nagrania

1. Wybierz nagranie.
2. Kliknij przycisk **Eksportuj kontakt** . Zostanie **otwarte okno Eksportuj kontakt** .
3. Wybierz format, aby wyeksportować pliki multimedialne.
4. Kliknij przycisk **Eksportuj**.
5. Kliknij przycisk **OK.** Po zakończeniu eksportowania kontaktów zostanie wyświetlone powiadomienie.

   UWAGA Czas potrzebny na wyeksportowanie kontaktu zależy od długości nagrania i od tego, czy zawiera ono nagranie ekranu.

6. Otwórz listę alertów (ikona dzwonka) u góry okna i wybierz opcję Eksportuj **kontakt <ID> jest gotowy do powiadomienia o pobraniu** . Zostanie **otwarte okno Powiadomienie** o alertach.
7. Postępuj zgodnie z instrukcjami, aby pobrać nagranie.

Tematy pokrewne

- Zarządzanie rolami i uprawnieniami — więcej informacji o uprawnieniach.
- Konfiguruj powiadomienia — więcej informacji o powiadomieniach.

Zbiorcze eksportowanie kontaktów

Eksportuj wiele kontaktów do zewnętrznej lokalizacji przechowywania za pomocą funkcji Zbiorcze eksportowanie kontaktów. Po przypisaniu licencji do dzierżawcy każda osoba z uprawnieniami do eksportu zbiorczego może utworzyć eksport. Ta funkcja tworzy katalog w wybranej lokalizacji przechowywania zewnętrznego, który zawiera pliki audio lub wideo w określonym formacie, plik CSV z metadanymi kontaktów oraz, w stosownych przypadkach, dane Analytics z transkrypcjami.

UWAGA Administrator Webex WFO określa metadane, które można wyeksportować. Tylko eksportowane metadane są zapisywane w formacie CSV.

UWAGA Zbiorcze eksportowanie kontaktów z nagrań root nie jest obsługiwane.

WAŻNE : Za pomocą funkcji zbiorczego eksportowania kontaktów można wyeksportować do 1 000 kontaktów dziennie na dzierżawcę. Aby wyeksportować więcej niż 1000 kontaktów dziennie, dodaj licencję Advanced Bulk Contact Export do
dzierżawca. Skontaktuj się z menedżerem ds. sukcesu klienta, aby poprosić o tę licencję.

Wymagania wstępne

- Masz uprawnienie Zbiorcze eksportowanie kontaktów. Zobacz Zarządzanie rolami i uprawnieniami .
- Masz skonfigurowaną lokalizację magazynu zewnętrznego. Zobacz Dodawanie zewnętrznych lokalizacji pamięci masowej.

Lokalizacja strony

Interakcje

Procedury

Zaplanuj automatyczne uruchamianie funkcji zbiorczego eksportowania kontaktów w regularnych odstępach czasu lub natychmiastowe uruchomienie eksportowania kontaktów zbiorczych. Monitoruj stan żądania eksportu na stronie Audyt eksportu kontaktów zbiorczych (Zarządzanie aplikacjami > Globalne monitorowanie > > Audyt eksportu kontaktów zbiorczych).

Planowanie cyklicznego eksportowania kontaktów zbiorczych

1. Na stronie Interakcje utwórz i zapisz zestaw filtrów (patrz).

   WAŻNE: Należy w pełni skonfigurować wszystkie filtry dodawane do zestawu filtrów. Jeśli nie skonfigurujesz w pełni wszystkich filtrów, zbiorcze eksportowanie kontaktów zakończy się niepowodzeniem.

   PRZYKŁAD Filtr Predictive Net Promoter Score **dodaje do** zestawu filtrów. Z listy rozwijanej Operator wybierz **pozycję Równe** , ale nie należy wprowadzać liczby w **polu Wynik** . Niepełne skonfigurowanie tego filtru spowoduje niepowodzenie eksportowania kontaktów zbiorczych.

2. **Kliknij ikonę Opcje** listy, a następnie kliknij pozycję **Zbiorcze eksportowanie** kontaktów.
3. Kliknij Nowy **eksport** Tab.
4. Skonfiguruj eksport zgodnie z poniższymi polami.

   Nazwa eksportu — wprowadź nazwę pliku eksportu kontaktów zbiorczych.

   Zapisane wyszukiwanie — wybierz zapisany zestaw filtrów.

Lokalizacja przechowywania — wybierz zewnętrzną lokalizację przechowywania, do której chcesz wyeksportować kontakty.

Typ pliku audio/ekranu — wybierz format pliku, w którym Webex WFO eksportuje pliki audio i wideo.

- **Formaty** audio/wideo — wybierz format pliku, w którym mają zostać wyeksportowane multimedia audio/wideo. Dostępne tylko dla kontaktów z nagraniami audio i ekranowymi.
- **Formaty** tylko audio — wybierz format pliku, w którym mają być eksportowane multimedia zawierające tylko dźwięk. Dostępne tylko dla kontaktów z nagraniami audio.
- Brak — wybierz **opcję** Tylko transkrypcje, aby eksportować tylko transkrypcje.

Format wyjściowy transkrypcji – wybierz format pliku, do którego chcesz wyeksportować dane transkrypcji Analytics: JSON lub XML. Jeśli wybierzesz **Brak**, Webex WFO nie wyeksportuje żadnych danych transkrypcji Analytics. Wybierz **opcję Brak** , aby wyeksportować tylko plik CSV z metadanymi.

5. Wybierz opcję **Wyślij zaplanowany eksport**, a następnie zaplanuj eksport w sposób opisany poniżej.

   Co tydzień — wybierz co najmniej jeden dzień tygodnia, a następnie wybierz godzinę w te dni, o której Webex WFO będzie eksportować kontakty.

   Co miesiąc — wybierz dzień miesiąca, a następnie wybierz godzinę w tym dniu, o której Webex WFO będzie eksportować kontakty.

6. Kliknij przycisk **Utwórz**.

   Podczas tworzenia zaplanowanego eksportu zbiorczego Webex WFO zapisuje eksport. Aby edytować eksport, kliknij Zapisany **eksport** kontaktówTab i wybierz eksport z **listy rozwijanej Zapisana nazwa** pliku eksportu.

   UWAGA Pierwszy zaplanowany eksport (co tydzień lub co miesiąc) musi nastąpić po następnym zaplanowanym uruchomieniu zadania dynamicznego odświeżania aplikacji. W przeciwnym razie pierwszy zaplanowany eksport nie nastąpi,
   Chociaż przyszły eksport będzie. Domyślnie zadanie dynamicznego odświeżania aplikacji jest uruchamiane co piętnaście minut. Skontaktuj się z administratorem systemu, aby sprawdzić ten harmonogram.

Natychmiastowe eksportowanie kontaktów

1. Na stronie Interakcje utwórz i zapisz zestaw filtrów (patrz).

   WAŻNE: Należy w pełni skonfigurować wszystkie filtry dodawane do zestawu filtrów. Jeśli nie skonfigurujesz w pełni wszystkich filtrów, zbiorcze eksportowanie kontekstu zakończy się niepowodzeniem.

> **PRZYKŁAD** Filtr Predictive Net Promoter Score **dodaje do** zestawu filtrów. Z listy rozwijanej Operator wybierz **pozycję Równe** , ale nie należy wprowadzać liczby w **polu Wynik** . Niepełne skonfigurowanie tego filtru spowoduje niepowodzenie eksportowania kontaktów zbiorczych.

2. **Kliknij ikonę Opcje** listy, a następnie kliknij pozycję **Zbiorcze eksportowanie** kontaktów.
3. Kliknij Nowy **eksport** Tab.
4. Skonfiguruj eksport w sposób opisany poniżej.

   Nazwa eksportu — wprowadź nazwę pliku eksportu kontaktów zbiorczych.

   Zapisane wyszukiwanie — wybierz zapisany zestaw filtrów.

   Lokalizacja przechowywania — wybierz zewnętrzną lokalizację przechowywania, do której chcesz wyeksportować kontakty.

   Typ pliku audio/ekranu — wybierz format pliku, w którym Webex WFO eksportuje pliki audio i wideo.

   - **Formaty** audio/wideo — wybierz format pliku, w którym mają zostać wyeksportowane multimedia audio/wideo. Dostępne tylko dla kontaktów z nagraniami audio i ekranowymi.
   - **Formaty** tylko audio — wybierz format pliku, do którego mają być eksportowane multimedia zawierające tylko dźwięk. Dostępne tylko dla kontaktów z nagraniami audio.
   - Brak — wybierz **opcję** Tylko transkrypcje, aby eksportować tylko transkrypcje.

   Format wyjściowy transkrypcji – wybierz format pliku, do którego chcesz wyeksportować dane transkrypcji Analytics: JSON lub XML. Jeśli wybierzesz **Brak**, Webex WFO nie wyeksportuje żadnych danych transkrypcji Analytics. Wybierz **opcję Brak** , aby wyeksportować tylko plik CSV z metadanymi.

5. Wybierz opcję **Wyślij eksport natychmiast**.
6. Kliknij przycisk **Utwórz**.

Wymogi licencyjne dotyczące masowego eksportu kontaktów

Cisco wymaga wybrania typu licencji do zbiorczego eksportu kontaktów.

- **Licencja** standardowa — eksportuj do 1000 kontaktów dziennie za pośrednictwem interfejsu użytkownika.
- **Licencja** wydajnościowa — umożliwia zbiorcze eksportowanie kontaktów, konfigurując wiele zadań eksportowania kontaktów okresowo w ciągu każdego dnia.

> **UWAGA** Domyślnie każda partia eksportu jest ograniczona do 10 000 na zadanie, przy czym maksymalna liczba kontaktów dziennie wynosi 40 000 z licencją Performance. Jeżeli istnieje potrzeba ich zwiększenia

Limity, skontaktuj się z Cisco Professional Services lub Cisco Support Services.

Dane zawarte w pliku CSV zbiorczego eksportu kontaktów

W poniższej tabeli opisano pola danych zawarte w pliku CSV zbiorczego eksportu kontaktów. Jeśli kontakt został odtworzony, ale nie został jeszcze trwale usunięty, we wszystkich polach z wyjątkiem identyfikatora kontaktu jest wyświetlany ciąg "######".

Pole	Typ	Max Długość	Opis
Identyfikator kontaktu	Integer	64	Unikatowy identyfikator kontaktu.
Nazwisko	Ciąg	60	Imię agenta.
Imię	Ciąg	60	Nazwisko agenta.
Nazwa grupy	Ciąg	60	Nazwa grupy agenta.
Nazwa zespołu	Ciąg	60	Nazwa zespołu agenta.
Numer dzwoniący	Ciąg	64	Identyfikator dzwoniącego lub automatyczna identyfikacja numeru (ANI) strony wywołującej. Wyświetla komunikat "nieznany", jeśli numer dzwoniący jest niepubliczny lub zablokowany. To pole dotyczy tylko połączeń.
Wybrany numer	Ciąg	64	Numer DID lub DNIS (Dialed Number Identification Service) telefonu, który odebrał połączenie. Wyświetla wartość "nieznany", jeśli wywoływany numer jest niepubliczny lub zablokowany. To pole dotyczy tylko połączeń.
Data	Data	10	Data kontaktu. Format to DD/MM/RRRR.
Godzina	Godzina	5 + 2	Godzina rozpoczęcia kontaktu. Format to HH:MM AM lub PM.
Time Zone (Strefa czasowa)	Ciąg	60	Strefa czasowa, w której utworzono kontakt i zarejestrowano połączenie. **PRZYKŁAD Ameryka** /Chicago **UWAGA:** To pole nie ma formatu UTC.

Pole	Typ	Max Długość	Opis
Wynik	Integer	64	Wynik oceny przyznany kontaktowi.
Przyczyna	Ciąg	64	Powód, dla którego rozmowa została nagrana. Ta przyczyna jest ustawiona w regule nagrywania.
Typ nagrywania	Ciąg	64	Typ nagrywania skojarzony z tym urządzeniem. Prawidłowe wartości: ▪ Nagrywanie AACC MLS ▪ ACME Nagrywanie pakietów ▪ Nagrywanie kodów audio ▪ Nagrywanie AWS Connect ▪ Nagrywanie BroadSoft ▪ Nagrywanie CUBE ▪ Nagrywanie punktów końcowych ▪ Powiadomienie o zdarzeniu ▪ Pięć nagrań 9 VCC ▪ Nagrywanie Genesys ▪ IP Nagrywanie pakietu Office ▪ Nagrywanie MediaSense ▪ Nagrywanie wielokrotnej rejestracji ▪ Nagrywanie sieciowe ▪ brak ▪ Pojednanie ▪ RTP Nagrywanie rejestratora ▪ Serenova Nagranie ▪ Nagrywanie konferencji w jednym kroku

Pole	Typ	Maksymalna długość	Opis
			▪ Nagrywanie Sonus ▪ Nieznany typ nagrywania Nie wszystkie typy nagrań mogą być dostępne dla użytkownika.
Czas trwania połączenia	Czas trwania	8	Czas między odebraniem połączenia a odebraniem przerwanie połączenia, w tym czas dzwonienia oraz wydłużony czas wyświetlania (jeśli występuje) w GG: MM: SS. Połączenie Czas trwania jest odbierany z usługi sygnalizacji. Ten dotyczy tylko połączeń. Czas trwania połączenia podany w tabeli Kontakty oraz Odtwarzacz multimedialny może nie być taki sam z powodu różnica w "czasie trwania zdarzenia" (czas między zdarzenia) i "czas trwania nagrywania" (czas trwania w granicach rzeczywisty zarejestrowany plik). W następujących scenariuszach czas trwania połączenia będzie inny: ▪ W przypadku użycia elementów sterujących nagrywaniem API do wstrzymania, wznowienia lub wznowienia nagrywania czas trwania nagrywania będzie krótszy niż rzeczywisty czas trwania połączenia. Na przykład, jeśli nagranie zostanie ponownie uruchomione po minucie połączenia, czas trwania połączenia będzie o jedną minutę dłuższy niż czas trwania nagrywania. ▪ Podczas archiwizowania lub czyszczenia połączenia o długim czasie dzwonienia tabela Kontakty pokazuje czas trwania zdarzenia w polu czasu trwania połączenia, a odtwarzacz multimedialny pokazuje czas trwania nagrania w polu czasu trwania połączenia.

Identyfikator agenta	Ciąg	64	Identyfikator systemu agenta.
HR	Logiczny	3	Wskazuje, czy kontakt został oznaczony jako HR.

Pole	Typ	Max Długoś	Opis
			Format to Tak/Nie.
Szkolenie	Logiczny	3	Wskazuje, czy kontakt został oznaczony jako szkolenie. Format to Tak/Nie.
Stan	Ciąg	32	Bieżący stan oceny kontaktu. Prawidłowy Wartości: ▪ Bez punktacji ▪ Zdobył ▪ W toku ▪ Wymaga zatwierdzenia
Typ kontaktu	Ciąg	60	Typ kontaktu. Możliwe wartości: ▪ NAZWAĆ ▪ NON_CALL ▪ SCREEN_ONLY ▪ E-MAIL ▪ TEKST ▪ CZAT ▪ SMS
Strona zewnętrzna	Ciąg		W przypadku czatu lub kontaktów SMS adres e-mail, numer telefonu lub inny identyfikator osoby, która weszła w interakcję z agentem.
Z adresu	Ciąg	512	Filtruje wiadomości e-mail powiązane z kontaktami, które nie nawiązały połączenia, na podstawie adresy e-mail w polu Od. **NUTA** Ta opcja jest dostępna tylko wtedy, gdy usługa Analytics jest włączona.
Na adres	Ciąg	Bez ograniczeń	Filtruje wiadomości e-mail powiązane z kontaktami, które nie nawiązały połączenia, na podstawie

Pole	Typ	Max Długość	Opis
			adresy e-mail w polu Do. **NUTA** Ta opcja jest dostępna tylko wtedy, gdy usługa Analytics jest włączona.
Temat	Ciąg	1000	Filtruje wiadomości e-mail powiązane z kontaktami, które nie dzwonią, na podstawie pola Temat.
Nazwa osoby oceniającej	Ciąg	256	Imię i nazwisko osoby, która oceniła kontakt.
Data oceny	Ciąg	10	Data oceny kontaktu. Format to MM/DD/RRRR.
Zatwierdzone przez	Ciąg	256	Imię i nazwisko osoby, która zatwierdziła ocenę.
Formularz oceny	Ciąg	64	Nazwa formularza oceny lub kalibracji używanego do oceny rozmowy z klientem.
Kalibrowane	Logiczny	3	Wskazuje, czy styk został oznaczony do kalibracji. Format to Tak/Nie.
MAX Cisza	Czas trwania	8	Maksymalna długość zdarzenia ciszy w kontakcie. Format jest następujący: gg: mm: ss.
MIN Cisza	Czas trwania	8	Minimalny czas trwania zdarzenia ciszy w kontakcie. Format jest następujący: gg: mm: ss.
Średnia cisza	Czas trwania	8	Średnia długość zdarzenia ciszy w kontakcie. Format jest następujący: gg: mm: ss.
Całkowity czas trwania ciszy	Czas trwania	8	Łączna długość wszystkich zdarzeń ciszy w kontakcie. Format jest następujący: gg: mm: ss.
Wyciszanie zdarzeń	Integer	64	Liczba zdarzeń ciszy w kontakcie.

Pole	Typ	Max Długoś	Opis
% ciszy	Dziesiętnie	3	Procent połączenia spędzonego w stanie ciszy (podczas którego ani dzwoniący, ani agent nie mówią). Format to .99.
Rozmowa MAX Nad	Czas trwania	8	Maksymalna długość wydarzenia rozmowy w kontakcie. Format jest następujący: gg: mm: ss.
MIN Rozmowa	Czas trwania	8	Minimalny czas trwania zdarzenia rozmowy w kontakcie. Format jest następujący: gg: mm: ss.
AVG Talk Nad	Czas trwania	8	Średnia długość rozmowy nad zdarzeniami w kontakcie. Format jest następujący: gg: mm: ss.
Łącznie rozmowa Czas trwania	Czas trwania	8	Całkowita długość wszystkich rozmów nad wydarzeniami w kontakcie. Format jest następujący: gg: mm: ss.
Porozmawiaj Zdarzenia	Integer	64	Liczba zdarzeń dyskusji w kontakcie.
% Rozmowa	Dziesiętnie	3	Procent połączenia, które jest omawiane. Format to .99.
Wstrzymaj wydarzenia	Integer	—	Liczba wykrytych zdarzeń wstrzymania.
MIN Czas trwania zawieszenia	Czas trwania	—	Czas trwania najkrótszego zdarzenia wstrzymania. Format = GG:MM:SS.
Maksymalny czas zawieszenia	Czas trwania	—	Czas trwania najdłuższego zdarzenia wstrzymania. Format = GG:MM:SS.
Łączny czas trwania zawieszenia	Czas trwania	—	Całkowity czas trwania wstrzymania. Format = GG:MM:SS.
Średni czas trwania zawieszenia	Czas trwania	—	Średni czas trzymania w GG:MM:SS.
% wstrzymania	Dziesiętnie	—	Procent połączenia spędzonego w stanie wstrzymania.

Pole	Typ	Max Długość	Opis
Koniec Interakcja Przepływ pracy	Ciąg	64	Nazwa procesu zakończenia interakcji używanego dla kontakt.
Codziennie Przepływ pracy	Ciąg	64	Nazwa dziennego przepływu pracy używanego dla kontaktu.
Predykcyjne Ocena Wynik	Dziesiętnie	3	Przewidywany wynik kontaktu bez oceny wynik. Webex WFO opiera ten przewidywany wynik na Dane analityczne i wyniki poprzednich ocen. Webex WFO korzysta z następujących danych Analytics: wywołanie atrybuty, atrybuty agenta, trafienia mowy i pulpit aktywność. Format to .99.
Promotor netto Wynik	Dziesiętnie	—	Wynik netto promotora dla kontaktu dostarczony przez Obiekt wywołujący.
Sieć predykcyjna Wynik promotora	Dziesiętnie	3	Przewidywany wynik kontaktu bez promotora netto wynik. Webex WFO opiera ten przewidywany wynik na Dane analityczne i poprzednie wyniki promotorów netto. Webex WFO korzysta z następujących narzędzi analitycznych: dane: atrybuty połączeń, atrybuty agenta, pulpit aplikacje, aktywność na pulpicie, trafienia głosowe i połączenia metadane. Format to .99.
Sentyment Wynik	Ciąg	—	Wynik opinii kontaktu: pozytywny, negatywny lub neutralny.
Wynik ankiety	Dziesiętnie	3	Jeśli z kontaktem jest skojarzona ankieta, udostępnia wynik ankiety, wyrażony jako procent dziesiętny formularz.

Pole	Typ	Maksymalna długość	Opis
Nazwa ankiety	Ciąg	255	Jeśli z kontaktem jest skojarzona ankieta, udostępnia Nazwa ankiety.
Identyfikator ACD agenta	Ciąg	256	ACD ID agenta.
Połączenie skojarzone ID	Ciąg	256	Jeśli połączenie obejmuje konferencję lub transfer, identyfikator drugi agent.
Podgląd tekstu	Ciąg	—	Podgląd wyników wyszukiwania za pomocą filtru Wyszukiwanie tekstowe.
<niestandardowy metadane>	Różni się	—	Metadane niestandardowe skojarzone z kontaktem.

Tematy pokrewne

- Dodaj lokalizacje zewnętrznych magazynów — dowiedz się, jak skonfigurować zewnętrzną lokalizację magazynu.
- — Dowiedz się, jak utworzyć i zapisać zestaw filtrów.
- Monitorowanie zaplanowanego eksportu kontaktów zbiorczych — wyświetlanie stanu eksportu.

Ocena kontaktów

Porady dotyczące formularzy oceny

Wytyczne dotyczące skutecznej oceny

Ocena to wynik końcowy uzyskiwany z rozwiązania do rejestracji zarządzania jakością. "Jakość" w zarządzaniu jakością wynika z oceny metod i języka, którego agenci używają podczas pracy z klientami. Oceny wywołują elementy, których agenci mają użyć w połączeniu.

> **PRZYKŁAD** Agent odbiera telefon, mówiąc: "Dzień dobry, tu Bob w firmie XYZ, jak mogę ci dzisiaj pomóc?" Formularz oceny zawiera trzy pytania wprowadzające: Czy agent użył powitanie? Czy agent zidentyfikował siebie i firmę? Czy agent zadał pytanie otwarte? Oceniający odpowiada na każde z tych pytań "tak".

Ocena wskazuje na doskonałe zachowanie agentów i obszary, w których agenci wymagają poprawy lub szkolenia.

Podczas wdrażania ocen należy wziąć pod uwagę następujące sprawdzone metody:

- Ustal priorytety inicjatyw — zacznij od najwyższej wartości lub najwyższego priorytetu.
- Ustal, jak wygląda sukces — to pożądane zachowanie.
- Utwórz dziennik pomiarów i porównaj wyniki w czasie — Wybierz formularz oceny i pozostań przy nim przez co najmniej kwartał, aby móc zmierzyć poprawę w czasie i sprawdzić, czy Twój trening i coaching poprawiają wydajność.
- Przeglądaj oceny agentów i odtwarzaj połączenia, aby określić główne przyczyny problemów — dowiedz się, gdzie masz problemy i ulepsz szkolenie dzięki analizie przyczyn źródłowych.
- Dokonuj porównań agentów, zespołów i organizacji — mierz postępy na wszystkich poziomach.
- Przejdź dalej, gdy osiągniesz sukces — gdy nie masz już problemów w jednej sekcji oceny (na przykład powitań agenta), możesz usunąć ją z oceny. W miarę jak zmieniają się cele biznesowe centrum kontaktowego, możesz dodawać nowe sekcje do formularza, aby stale poprawiać wydajność swoich agentów.

Wskazówki dotyczące pytań z formularza oceny

Rozważ następujące wskazówki podczas pisania pytań z formularza oceny.

Używaj prostych pytań. Proste pytania pozwalają menedżerom i przełożonym zbadać podstawową przyczynę niskiego wyniku agenta.

- Ustaw każde pytanie jako jedno pytanie (nie używaj pytań w pytaniach).
- Ogranicz zakres pytania do jednego mierzalnego zdarzenia.

> **PRZYKŁAD:** "Czy agent poszedł o krok dalej?" to złe pytanie. Co to znaczy iść o krok dalej? Czy przejście dodatkowej mili wygląda tak samo dla każdego kontaktu? Raczej nie. Zamiast tego zidentyfikuj konkretne działania, które mogą wykonać agenci, którzy idą o krok dalej. Na przykład, czy agent zaproponował skontaktowanie się z osobą dzwoniącą, aby upewnić się, że problem został rozwiązany? To pytanie dotyczy konkretnego działania i każdy będzie wiedział, co oznacza odpowiedź "tak" lub "nie".

- Napisz pytanie, aby zarówno oceniający, jak i agent jasno zrozumieli, jak działał agent.

Używaj pytań, które wymagają odpowiedzi **"tak"** lub "nie", gdy tylko jest to możliwe. Pytania "Tak" lub "nie" udzielają jasnych i zwięzłych odpowiedzi. Wymagają również mniej dokumentacji i współpracy, aby uzyskać spójną ocenę

Pomiary. Tego typu odpowiedzi są bardziej obiektywne. Natomiast zakresy liczbowe wymagają ustanowienia kryteriów dla każdej liczby w zakresie. Utrudnia to współpracę między wieloma ewaluatorami.

Uporządkuj swoje pytania, umieszczając je w **oddzielnych** sekcjach. Kategoryzacja pytań umożliwia tworzenie szczegółowych raportów dotyczących wydajności agentów i zespołów w każdej kategorii.

- Dopasuj pytania i sekcje do przebiegu typowego połączenia, aby ułatwić oceniającym ocenę wydajności agenta.

  PRZYKŁAD Tworzy się trzy sekcje o nazwach Powitanie, Wprowadzanie zamówienia i Zamykanie.

- Korzystając z punktacji procentowej, przypisz wyższe wagi najważniejszym pytaniom i sekcjom.
- Użyj nie więcej niż dziesięciu sekcji w formularzu oceny.
- Użyj nie więcej niż dziesięciu pytań w sekcji.

Zdecyduj, czy istnieją jakieś **kluczowe punkty awarii**. Pytania dotyczące krytycznych zachowań (takich jak uprzejmość) należy oznaczyć jako kluczowe wskaźniki wydajności (KPI). Jeśli takie pytanie zostanie ocenione negatywnie, cała ocena kończy się niepowodzeniem.

Jeśli używasz **wyników** oceny predykcyjnej, napisz pytania odnoszące się do rodzaju danych, które Webex WFO pobiera i analizuje. Aby uzyskać więcej informacji, zobacz Konfigurowanie podpowiedzi .

PRZYKŁAD Element QM służy do mierzenia ciszy w każdym kontakcie. Formularz oceny: "Czy agent zwrócił szybką uwagę na klienta?"

PRZYKŁAD Masz kategorię wyrażeń Analytics o nazwie "Powitanie" z wyrażeniami takimi jak "dziękuję za połączenie", "mam na imię" i "jak mogę ci dzisiaj pomóc". Formularz oceny: "Czy Agent prawidłowo przywitać się z dzwoniącym?"

Pytania dotyczące kluczowych wskaźników wydajności (KPI)

Aby użyć pytań KPI, należy najpierw zidentyfikować cele biznesowe dla centrum kontaktowego. Kiedy dzielisz cele biznesowe, musisz zidentyfikować trudne obszary i sposób mierzenia sukcesu w osiąganiu tych celów. Na przykład możesz podzielić cele biznesowe na następujące:

- Rozdzielczość pierwszego kontaktu (FCR)
- Proces sprzedaży i umiejętności

- Wiedza o produkcie — za pomocą ocen kontaktów można zidentyfikować agentów, którzy nie mają wystarczającej wiedzy na temat produktu, a następnie przeprowadzić szkolenia w celu poszerzenia wiedzy o produktach. Na przykład podczas oceny agenta można rozważyć następujące pytania:
  - Czy agent ma głęboką wiedzę na temat produktu?
  - Czy jest to wskaźnik krytyczny, czy obszar wyzwania?
- Biegłość agentów w posługiwaniu się narzędziami — Agenci czasami mają do czynienia z wieloma różnymi narzędziami, gdy mają do czynienia z klientem (na przykład narzędzia do wprowadzania zamówień, narzędzia zwiększające produktywność agentów, narzędzia baz danych lub niestandardowe narzędzia programowe zaprojektowane dla organizacji). Możesz użyć oceny do monitorowania biegłości agentów za pomocą narzędzi centrum kontaktowego, a następnie przeprowadzić szkolenie w celu poprawy ich biegłości w narzędziach.
- Średni czas trwania połączenia — niektóre połączenia są dłuższe niż inne. Za pomocą oceny można zrozumieć, jakie czynniki powodują dłuższe połączenia, a następnie zapewnić rozwiązania, które skutkują mniejszą liczbą długich połączeń i poprawiają średni czas trwania połączenia.

Gdy wiesz, jakie są Twoje cele biznesowe, możesz uwzględnić te cele jako odpowiedzi na pytania w formularzu oceny i przypisać do nich wskaźniki KPI. Pozwala to dostosować cele agentów do celów biznesowych dla centrum kontaktowego. Następnie możesz użyć formularzy oceny, aby zmierzyć wydajność agentów w stosunku do celów biznesowych centrum kontaktowego.

Wskaźnik KPI może mieć pozytywny lub negatywny wpływ na cele biznesowe centrum kontaktowego. Wartość przypisana do odpowiedzi wskaźnika KPI odzwierciedla ten wpływ.

> **PRZYKŁAD** Celem biznesowym centrum kontaktowego jest zwiększenie przychodów, poprawa zadowolenia klientów i obniżenie ogólnych kosztów. Agent, który zamienia niezadowolonego klienta w zadowolonego klienta
> Ma pozytywny wpływ na cele biznesowe Twojego Contact Center. Agent, który traci potencjalną sprzedaż, ma negatywny wpływ na cele biznesowe Twojego contact center.

Jak oceniane są pytania dotyczące wskaźników KPI

Pytanie z co najmniej jedną odpowiedzią wskaźnika KPI jest oznaczone etykietą "KPI" w **polu Typ** . Wskaźnik KPI zastępuje końcowy wynik oceny. Jeśli masz wiele odpowiedzi KPI, nadaj priorytet odpowiedziom KPI podczas tworzenia formularza, aby określić, która odpowiedź KPI określa ostateczny wynik.

Gdy w sekcji pojawia się pytanie o wskaźnik KPI, QM ocenia pytanie KPI jak każde inne pytanie. Łączna wartość dla tej sekcji jest wyświetlana w wyniku sekcji, łącznie z pytaniem dotyczącym wskaźnika KPI. QM zachowuje wyniki przypisane do wszystkich pytań i sekcji. Te wyniki są dostępne do przeglądu.

Musisz kontynuować ocenianie całej oceny, gdy odpowiedź KPI wywoła wynik końcowy.

Punktacja procentowa

Podczas tworzenia formularza oceny należy wybrać punktację procentową lub punktową . Punktacja procentowa opiera się na zakresie liczb całkowitych od 0 do 100. Gdy oceniający ocenia sekcję w formularzu oceny opartej na wartościach procentowych, w tej sekcji pojawia się suma krocząca i wartość procentowa.

Informacje o sekcjach opartych na wartościach procentowych

Każda sekcja procentowa ma swoją własną wagę, która określa, jak bardzo wpływa na całkowity wynik formularza oceny. Każda sekcja Tab wyświetla jej wagę. Suma wszystkich wag sekcji musi wynosić 100. Wagi te są stosowane po punktacji wszystkich sekcji, aby uzyskać ogólny wynik, jako procent, dla oceny. Ogólny wynik jest obliczany w następujący sposób:

Wynik sekcji jako procent × waga sekcji = ważony wynik sekcji Suma wszystkich

ważonych wyników sekcji = łączny wynik jako procent

PRZYKŁAD

Formularz składa się z dwóch sekcji o nazwach Powitanie i Ocena. Sekcja Greet ma możliwą sumę 15 punktów i jest warta 40% ogólnej oceny. Agent zdobył 8 z możliwych 15 punktów, czyli 60% za tę sekcję. Sekcja Ocena ma możliwą sumę 10 punktów i jest warta 60%.
Agent zdobył 8 punktów, czyli 80%, za tę sekcję. Ogólny wynik jest obliczany w następujący sposób:

Sekcja powitania = 60% × 0,4 = 24%

Ocena sekcji = 80% × 0,6 = 48%

24% + 48% = 72% wyniku ogólnego

Informacje o pytaniach opartych na wartościach procentowych

Każde pytanie oparte na wartości procentowej ma swoją własną wagę, która określa, jak bardzo wpływa na całkowity wynik sekcji. Waga jest przeliczana na punkty. Maksymalny wynik sekcji wynosi 100% (lub 100 punktów), bez względu na to, ile pytań zawiera. Webex WFO używa następującego wzoru używanego do obliczania wyniku ważonego dla pojedynczego pytania opartego na wartości procentowej:

(wynik rzeczywisty ÷ wynik maksymalny) × waga = wynik ważony

PRZYKŁAD W sekcji zawierającej trzy pytania waga pytania 1 wynosi 50%. Pytania 2 i 3 mają wagę 25%. Oznacza to, że pytanie 1 jest warte maksymalnie 50 punktów, a pytanie 2 I 3 są warte maksymalnie 25 punktów.

W poniższej tabeli przedstawiono potencjalne punkty, które może uzyskać pytanie ze skalą odpowiedzi 0–5, jeśli jego waga wynosi 25% lub 50%. Jeśli oceniający odpowie N/A, Webex WFO traktuje wynik sekcji tak, jakby pytanie nie istniało.

Skala Odbierz	Zdobyte punkty (waga pytania 25%)	Zdobyte punkty (waga pytania 50%)
N/D	—	—
0	0	0
1	5	10
2	10	20
3	15	30
4	20	40
5	25	50

Poniższa tabela przedstawia potencjalne punkty, które pytanie Tak / Nie może zdobyć, jeśli ma wagę 25% lub 50%.

Odbierz	Zdobyte punkty (waga pytania 25%)	Zdobyte punkty (waga pytania 50%)
Tak	25	50
Nie	0	0
N/D	—	—

W poniższych tabelach przedstawiono wyniki dla kilku sekcji w przykładowym formularzu oceny.

Przykład punktacji dla sekcji składającej się z trzech pytań

Pytanie	Masa	Typ	Wynik	Wynik ważony
1	50%	Skala 0–5	4	40
2	25%	Skala 0–5	3	15
3	25%	Tak lub nie	Tak	25
Punktacja sekcji				**80%**

Przykład punktacji dla sekcji składającej się z czterech pytań

Pytanie	Masa	Typ	Wynik	Wynik ważony
1	60%	Skala 0–5	3	36
2	15%	Skala 0–5	4	12
3	20%	Tak lub nie	Nie	0
4	5%	Tak lub nie	Tak	5
Punktacja sekcji				**53%**

Przykład punktowany z odpowiedzią "nie dotyczy" (N/A)

Pytanie	Masa	Typ	Wynik	Wynik ważony
1	60%	Skala 0–5	ND	—
2	15%	Skala 0–5	4	12
3	20%	Tak lub nie	Nie	0
4	5%	Tak lub nie	Tak	5
Punktacja sekcji				**42.5%**

UWAGA : Odpowiedź N/A usuwa to pytanie z ogólnej możliwej punktacji. W tym przykładzie wynik 43% opiera się na wyniku 17 na 40 zamiast 100.

W jaki sposób oceniane są oceny procentowe

Po zapisaniu formularza oceny formularz oblicza możliwe punkty, zdobyte punkty i procent (lub wynik). Formuły te są oparte na liczbie sekcji w formularzu oceny.

Możliwe punkty

Całkowita możliwa liczba punktów w formularzu oceny punktowanej jest sumą możliwych punktów każdej sekcji pomnożoną przez całkowitą liczbę punktów:

Forma możliwych punktów =
Sekcja 1 waga × Sekcja 1 Możliwe punkty
+ Waga sekcji 2 × sekcja 2 możliwe punkty

+ Waga sekcji 3 × sekcja 3 możliwe punkty
+ Waga sekcji 4 × sekcja 4 możliwe punkty

Poniższy przykład pokazuje, jak Webex WFO oblicza całkowitą możliwą liczbę punktów dla formularza oceny punktowanej z czterema sekcjami:

Sekcja	Masa	Możliwe punkty dla sekcji	Punkty, do których przyczynia się sekcja Formularz
1	25%	100	25
2	25%	75	18.75
3	25%	80	20
4	25%	100	25
Suma możliwych punktów			**88.75**

Zdobyte punkty

Całkowita liczba punktów uzyskanych w ocenie punktowanej jest obliczana według następującego wzoru:

Suma zdobytych punktów =
Sekcja 1 waga × Sekcja 1 Łączna liczba zdobytych punktów
+ Waga sekcji 2 × sekcji 2 Suma zdobytych punktów
+ Waga sekcji 3 × sekcja 3 suma zdobytych punktów
+ Waga sekcji 3 × sekcja 3 suma zdobytych punktów

Poniższy przykład pokazuje, jak Webex WFO oblicza liczbę punktów uzyskanych w formularzu oceny z czterema sekcjami:

Sekcja	Masa	Zdobyte punkty	Punkty, do których przyczynia się sekcja łączny wynik
1	25%	85	21.25
2	25%	60	15
3	25%	65	16.25

Sekcja	Masa	Zdobyte	Punkty, do których przyczynia się sekcja
4	25%	90	22.5
Suma zdobytych punktów			**75**

Wynik procentowy

Wartość procentowa dla formularza oceny punktowanej jest obliczana według następującego wzoru:

Procent formularza =
Punkty formularza zdobyte ÷ Formularz możliwych punktów

Poniższy przykład pokazuje, jak Webex WFO oblicza wynik procentowy z poprzednich dwóch tabel:

75 ÷ 88.75 = 84.51%

Punktacja punktowa

Podczas tworzenia formularza oceny należy wybrać punktację punktową lub procentową . Punktacja punktowa opiera się na zakresie liczb całkowitych. Minimalna liczba może być mniejsza od zera.

> **PRZYKŁAD** Minimalna liczba punktów w formularzu wynosi −50, a maksymalna liczba punktów to 150. Wynik 0 jest uważany za odpowiedni lub średni. Pozytywne punkty przyznawane są za wyjątkowe
> Usługa, gdy agent wykonuje czynności wykraczające poza normalny oczekiwany wynik. Punkty ujemne są odejmowane za słabą obsługę i wskazują, że agent potrzebuje dodatkowego coachingu.

Minimalny wynik dla formularza oceny punktowej to suma wszystkich minimalnych wyników przypisanych do pytań.

Maksymalny wynik formularza oceny punktowej to suma wszystkich maksymalnych wyników przypisanych do pytań.

Automatyczne przypisywanie recenzji, ocen i kalibracji (strona klasyczna)

Cel kontaktu to lista kontaktów przypisanych do oceniających w celu przejrzenia, oceny lub kalibracji. Podczas tworzenia celu należy określić kryteria dla kontaktów i datę ukończenia. Cele pojawiają się na stronie Kolejka kontaktów oceniających.

> **UWAGA** Informacje zawarte tutaj dotyczą klasycznej wersji strony Administrowanie kolejką kontaktów. Aby uzyskać informacje o nowej wersji, przejdź do Przypisywanie ocen, kalibracji i recenzji
> automatycznie (nowa strona).
> Skąd mam wiedzieć, którą wersję posiadam?
> Jeśli zobaczysz tabelę z listą celów, masz nową stronę. Jeśli widzisz **opcję Co chcesz zrobić?** Z listą opcji masz stronę klasyczną.

Wymagania wstępne

- Twoja organizacja korzysta z Cisco Zarządzanie jakością
- Niektóre kryteria kontaktu wymagają Cisco Analytics (patrz krok 10 poniżej)
- Masz uprawnienia Administrowanie celami kontaktu i co najmniej jedno z następujących uprawnień:
  - Utwórz cel oceny (potrzebny do utworzenia celów oceny)
  - Utwórz cel kalibracji (potrzebny do utworzenia celów kalibracji)
  - Utwórz cel recenzji (potrzebny do utworzenia celów oceny)
- Osoby, którym przypisano cele, mają następujące uprawnienia:
  - Wyświetlanie kontaktów
  - Wyświetl cel kontaktu
  - Oceń kontakt (potrzebny do osiągnięcia celów oceny)
  - Skalibruj styk (potrzebny do osiągnięcia celów kalibracji)

Lokalizacja strony

Zarządzanie aplikacjami > QM > QM Przepływy kontaktów > Administrowanie kolejką kontaktów

Procedury

Zobacz wszystkie cele

- Wybierz pozycję **Wyświetl cele kontaktu**. Cele są sortowane według identyfikatora celu.

Stwórz cel

1. Wybierz pozycję **Utwórz nowy cel**.
2. Wprowadź nazwę celu w polu **Nazwa** .
3. Wybierz typ zadania z listy rozwijanej Akcja .
4. Wprowadź liczbę kontaktów uwzględnionych w celu w **polu Liczba kontaktów** .
5. Wybierz typ kontaktu z listy rozwijanej Typ kontaktu.
6. Z listy rozwijanej Poziom kontaktu wybierz, czy liczba kontaktów w celu jest przypadająca na agenta, czy na zespół.

   PRZYKŁAD : Celem jest ocena 10 kontaktów na zespół. Wybierz Zespół z listy rozwijanej Poziom kontaktu.

7. Wybierz datę ukończenia celu z **listy rozwijanej Częstotliwość** celu. Oto dostępne opcje:
   - Dzień, Tydzień lub Miesiąc — Webex WFO przypisuje cel każdego dnia, tygodnia lub miesiąca.
   - Konkretna data — oceniający muszą osiągnąć cel w określonym dniu i o określonej godzinie. Po tej dacie cel staje się nieaktywny. Po wybraniu tej opcji zostaną wyświetlone pola daty i godziny.
   - Zakres dat – osoby oceniające muszą osiągnąć cel między określonym zakresem dat. Po dacie zakończenia cel staje się nieaktywny. Po wybraniu tej opcji zostaną wyświetlone pola Data rozpoczęcia i Data rozpoczęcia obowiązywania.
8. (Opcjonalnie) Aby ograniczyć cel do kontaktów odebranych w określonym przedziale czasu, wybierz opcję **Przypisz tylko kontakt między tymi datami** i wybierz datę rozpoczęcia i zakończenia.
9. (Opcjonalnie) Wprowadź instrukcje dla oceniających w **polu Instrukcje** .
10. **Z listy rozwijanej Klasyfikator** wybierz pierwsze kryterium Webex WFO do użycia przy wyborze kontaktów dla celu. Dodatkowe pola zostaną wyświetlone w zależności od dokonanego wyboru. Oto dostępne opcje:
    - Połączenia mniejsze niż — (tylko połączenie) Połączenia krótsze niż określony czas trwania. Wprowadź czas trwania lub kliknij ikonę zegara, aby go wybrać.

- Połączenia większe niż — (tylko połączenie) Połączenia dłuższe niż określony czas trwania. Wprowadź czas trwania lub kliknij ikonę zegara, aby go wybrać.
- Ma pole metadanych — kontakty, które mają określone pole metadanych, niezależnie od wartości w tym polu. Wybierz pole metadanych.
- Ma pole metadanych z wartością — kontakty, które mają określone pole metadanych o określonej wartości. Wybierz pole metadanych i wprowadź wartość.
- Do — (tylko wiadomości tekstowe i e-mail) kontakty wysłane do określonego odbiorcy. Wprowadź odbiorcę.
- Z — (tylko tekst i e-mail) Kontakty otrzymane od określonego nadawcy. Wprowadź nadawcę.
- Temat — (tylko e-mail) Kontakty z określonym słowem kluczowym w wierszu tematu. Wpisz słowo kluczowe.
- Losowe połączenie/SMS/e-mail — wszystkie kontakty znajdujące się w zasięgu osoby oceniającej.
- Przyczyna — (tylko połączenie) Kontakty o określonej wartości w polu Przyczyna. Wybierz przyczynę.
- Predictive Net Promoter Score Less Than — kontakty z przewidywanym wynikiem promotora netto mniejszym niż określona liczba. Wprowadź wynik. (Wymaga Cisco Analytics)
- Predykcyjny wynik promotora netto większy niż — kontakty z przewidywanym wynikiem promotora netto większym niż określona liczba. Wprowadź wynik. (Wymaga Cisco Analytics)
- Wynik oceny predykcyjnej Mniejsze niż — kontakty z przewidywanym wynikiem oceny mniejszym niż określona liczba. Wprowadź wynik. (Wymaga Cisco Analytics)
- Wynik oceny predykcyjnej większy niż — kontakty z przewidywanym wynikiem oceny mniejszym niż określona liczba. Wprowadź wynik. (Wymaga Cisco Analytics)
- Kanał — (tylko e-mail, czat i SMS) kontakty, które miały miejsce w określonym kanale. Wybierz kanał. Ta opcja jest wyświetlana, jeśli organizacja korzysta z obsługiwanej integracji kontaktów w mediach społecznościowych. Opcje kanałów różnią się w zależności od typów mediów społecznościowych używanych w organizacji.

11. Kliknij przycisk **Dodaj**.
12. (Opcjonalnie) Wybierz dodatkowe kryteria z listy rozwijanej **Klasyfikator** i kliknij przycisk **Dodaj**. Jeśli element Webex WFO nie znajdzie żadnych kontaktów spełniających pierwszy wybrany klasyfikator, będzie szukał kontaktów spełniających drugi klasyfikator itd., aż znajdzie co najmniej jeden kontakt. Jeśli znajdzie co najmniej jeden kontakt spełniający klasyfikator, przestaje szukać kontaktów spełniających inne klasyfikatory znajdujące się niżej na liście.

> **UWAGA Jeśli** Webex WFO nie znajdzie żadnych kontaktów, które spełniają którykolwiek z klasyfikatorów dla celu, nie przypisuje celu do oceniających. Jeśli kontakt spełniający wymagania klasyfikatora celu staje się dostępny
> Później Webex WFO przypisuje cel oceniającym. To opóźnienie w przypisywaniu celów może uniemożliwić oceniającym osiągnięcie tego celu przez określony czas.

13. (Opcjonalnie) Aby zmienić kolejność klasyfikatorów, wybierz klasyfikator i kliknij strzałki w górę lub w dół. Aby usunąć klasyfikator, zaznacz go i kliknij przycisk **Usuń**.
14. **W sekcji Użytkownicy** przenieś osoby oceniające, które muszą ukończyć cel, z **Dostępne** na **Przypisane**.
15. Wybierz opcję **Aktywny** w **sekcji Status** celu.

> **WAŻNE:** Uaktywnij cel dopiero po zakończeniu jego tworzenia. Nie można edytować aktywnego celu.

16. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Kopiowanie celu

Jeśli chcesz utworzyć nowy cel, który jest podobny do istniejącego celu, skopiowanie celu jest łatwiejsze niż tworzenie celu od zera.

1. Wybierz opcję **Kopiuj istniejący cel**.
2. Wybierz pierwotny cel z **listy rozwijanej Wybierz istniejący cel do skopiowania** .
3. W razie potrzeby edytuj kopię.
4. Wybierz opcję **Aktywny** w **sekcji Status** celu.

> **WAŻNE:** Uaktywnij cel dopiero po zakończeniu jego tworzenia. Nie można edytować aktywnego celu.

5. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Zmiana osób przypisanych do aktywnego celu

Jedyne, co możesz zmienić w aktywnym celu, to ludzie, którzy są do niego przypisani.

1. Wybierz opcję **Edytuj istniejący cel**.
2. Wybierz cel z **listy rozwijanej Wybierz istniejący cel do edycji** .
3. **W sekcji Użytkownicy** przenieś osoby do lub z **kolumny Przypisane** .
4. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Edytowanie celu

Możesz edytować tylko cele ze stanem Edytowalne.

1. Wybierz opcję **Edytuj istniejący cel**.
2. Wybierz cel z **listy rozwijanej Wybierz istniejący cel do edycji** .
3. Edytuj cel i kliknij **Zapisz**.

Usuwanie celu

Nie możesz usunąć celu, ale możesz go dezaktywować. Dezaktywowane cele nie wysyłają już kontaktów do kolejek kontaktowych oceniających.

> **WAŻNE:** Dezaktywacja celu jest trwała. Nie można ponownie aktywować ani edytować nieaktywnego celu, ale można go skopiować. Zobacz : Kopiowanie celu.

1. Wybierz opcję **Edytuj istniejący cel**.
2. Wybierz cel z **listy rozwijanej Wybierz istniejący cel do edycji** .
3. **W sekcji Status** celu wybierz **Nieaktywny**.
4. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Tematy pokrewne

- Dostęp do kontaktów przypisanych do Ciebie (strona klasyczna) — informacje o celach kontaktu z perspektywy osoby oceniającej
- Dostęp do kontaktów przypisanych do Ciebie (nowa strona) — informacje o celach kontaktu z perspektywy osoby oceniającej
- Automatyczne przypisywanie ocen, kalibracji i recenzji (nowa strona)

Automatyczne przypisywanie ocen, kalibracji i recenzji (nowa strona)

Strona Administracja kolejki kontaktów służy do tworzenia celów kontaktu. Cel kontaktu to lista kontaktów przypisanych do oceniających w celu przejrzenia, oceny lub kalibracji. Podczas tworzenia celu należy określić kryteria dla kontaktów i datę ukończenia. Cele pojawiają się na stronie Kolejka kontaktów oceniających. Zobacz Dostęp do kontaktów przypisanych do Ciebie (strona klasyczna) lub Dostęp do kontaktów przypisanych do Ciebie (nowa strona), aby dowiedzieć się, jak wyglądają cele po stronie oceniającego.

> **UWAGA** Informacje zawarte tutaj dotyczą nowej wersji strony Administrowanie kolejką kontaktów. Aby uzyskać informacje o wersji klasycznej, przejdź do artykułu Przypisywanie recenzji, ocen i kalibracji
> automatycznie (strona klasyczna).

Skąd mam wiedzieć, którą wersję posiadam?
Jeśli zobaczysz tabelę z listą celów, masz nową stronę. Jeśli widzisz **opcję Co chcesz zrobić?** Z listą opcji masz stronę klasyczną.

Wymagania wstępne

- Twoja organizacja korzysta z Webex WFO Cloud. Nowa strona Administrowanie kolejką kontaktów nie jest dostępna dla wdrożeń lokalnych.
- Twoja organizacja korzysta z Cisco Zarządzanie jakością.
- Niektóre kryteria kontaktu wymagają Cisco Analytics (patrz krok 11 poniżej).
- Masz uprawnienia Administrowanie celami kontaktu i co najmniej jedno z następujących uprawnień:
  - Utwórz cel oceny (potrzebny do utworzenia celów oceny)
  - Utwórz cel kalibracji (potrzebny do utworzenia celów kalibracji)
  - Utwórz cel recenzji (potrzebny do utworzenia celów oceny)
- Osoby, którym przypisano cele, mają następujące uprawnienia:
  - Wyświetlanie kontaktów
  - Wyświetl cel kontaktu
  - Oceń kontakt (potrzebny do osiągnięcia celów oceny)
  - Skalibruj styk (potrzebny do osiągnięcia celów kalibracji)
- Osoby, którym przypisano cele, mają zasięg nad zespołami i agentami, których kontakty są uwzględnione w celach.

Lokalizacja strony

Zarządzanie aplikacjami > QM > QM Przepływy kontaktów > Administrowanie kolejką kontaktów

Procedury

Stwórz cel

1. Kliknij **Nowy cel**.
2. Wprowadź nazwę celu w polu **Nazwa** .

3. Wybierz typ zadania z listy rozwijanej Akcja . Oto dostępne opcje:
   - **Oceń** — osoby oceniające oceniają kontakt na podstawie pytań w formularzu oceny.
   - **Kalibruj** — oceniający oceniają kontakt, ale ich wyniki nie są oficjalne. Cele kalibracji umożliwiają porównywanie wyników przypisanych przez różnych ewaluatorów do tego samego kontaktu, aby zachować spójność wyników w całym centrum kontaktowym.
   - **Recenzja** — oceniający słuchają rozmowy lub czytają kontakt pisemny bez konieczności jego oceniania.
4. Wybierz typ kontaktu z listy rozwijanej Typ kontaktu.
5. Wprowadź liczbę kontaktów uwzględnionych w celu w **polu Liczba kontaktów** .

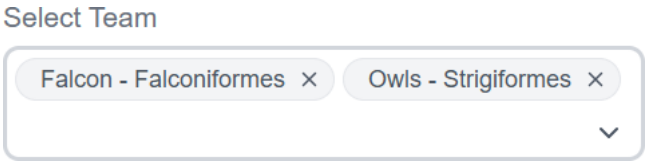
> **PRZYKŁAD:** Chcesz, aby osoba przypisana do celu oceniła dziesięć kontaktów. Wprowadź **10** w **polu Liczba kontaktów** .

6. **Z listy rozwijanej Poziom** celu wybierz, czy liczba kontaktów w celu dotyczy agenta, czy zespołu.

> **PRZYKŁAD:** Chcesz, aby osoba przypisana do celu oceniła dziesięć kontaktów, które zostały obsłużone przez określonego agenta. Wybierz **opcję Agent** z **listy rozwijanej Poziom** celu.

> **PRZYKŁAD:** Osoba przypisana do celu ma ocenić dziesięć kontaktów, które zostały obsłużone przez określony zespół. Wybierz **Drużyna z listy rozwijanej Poziom** celu.

7. **W sekcji Użytkownicy** z listy rozwijanej Wybierz przypisaną osobę **wybierz osobę, do której zostanie przypisany cel** .
8. **Z listy rozwijanej Wybierz** wybierz agentów lub zespoły, których kontakty zostaną uwzględnione w celu. Aby dodać więcej agentów lub zespołów, zacznij wpisywać ich nazwy lub kliknij strzałkę skierowaną w dół w **polu Wybierz** .



9. (Opcjonalnie) Aby przypisać cel większej liczbie osób, kliknij przycisk **Dodaj** i powtórz kroki 7 i 8.
10. Wybierz częstotliwość przypisywania celu z **listy rozwijanej Częstotliwość** celu. Oto dostępne opcje:

- **Dzień**, **tydzień** lub **miesiąc** — Webex WFO przypisuje cel oceniającym każdego dnia, tygodnia lub miesiąca.
  - **Dzień** — Webex WFO przydziela cel oceniającym każdego dnia o 12:00 AM.
  - **Tydzień** — Webex WFO ponownie przypisuje cel oceniającym w każdy poniedziałek o 12:00 AM.
  - **Miesiąc** — Webex WFO ponownie przypisuje cel oceniającym pierwszego dnia każdego miesiąca o godzinie 12:00 AM.

> **UWAGA** Jeśli cel cykliczny zostanie przypisany po rozpoczęciu jego zakresu częstotliwości, wartość Webex WFO nie dostosuje liczby kontaktów uwzględnionych w celu do wartości
> Skrócony czas realizacji celu. Na przykład, jeśli utworzysz cel oceny dziesięciu kontaktów tygodniowo i aktywujesz go w środę, oceniający muszą ocenić wszystkie dziesięć kontaktów przed końcem tygodnia, aby osiągnąć ten cel. Ponieważ tak działają cele cykliczne, zalecamy aktywowanie celów na początku ich zakresu częstotliwości. Zamiast aktywować cel tygodniowy w środę, aktywuj go w poniedziałek.

- **Konkretna data** — oceniający muszą osiągnąć cel raz przed określoną datą i godziną. Po tej dacie cel staje się nieaktywny. Po **wybraniu tej opcji zostanie wyświetlone pole Wybierz datę** .
- **Zakres** dat – oceniający muszą osiągnąć cel raz w określonym przedziale dat. Po dacie zakończenia cel staje się nieaktywny. **Po wybraniu tej opcji zostaną wyświetlone pola** Data **rozpoczęcia i** Data rozpoczęcia obowiązywania.

11. **W sekcji Klasyfikatory** wybierz pierwszą regułę dla Webex WFO do użycia podczas wybierania kontaktów dla celu. Dodatkowe pola zostaną wyświetlone w zależności od dokonanego wyboru. Oto dostępne opcje:

Klasyfika	Dostępne dla tych Typy kontaktów	Definicja	Jak z niego
Połączenia mniejsze niż	Połącz	Połączenia krótsze niż określony czas trwania.	Wprowadź czas trwania w polach **godziny**, **minuty** lub **sekundy** .
Połączenia większe niż	Połącz	Połączenia dłuższe niż określony czas trwania.	Wprowadź czas trwania w polach **godziny**, **minuty** lub **sekundy** .

Klasyfikatora	Dostępne dla tych Typy kontaktów	Definicja	Jak z niego korzystać?
Posiada pole metadanych	Wszystkie	Kontakty, w których pole metadanych jest wypełnione, nie Ważne, jaka jest wartość tego pola.	Wybierz pole z pola **Metadane** listy rozwijanej.
Zawiera pole metadanych z wartością	Wszystkie	Kontakty, które mają określone pole metadanych z określonym wartość.	Wybierz pole z pola **Metadane** listy rozwijanej i wprowadź wartość w **polu Wartość** metadanych.
Do	Tekst, e-mail, czat, SMS	Kontakty wysłane do określonego odbiorcy.	Wprowadź odbiorcę w **polu Do** .
Od	Tekst, e-mail	Kontakty otrzymane od określonego nadawcy.	Wprowadź nadawcę w polu **Z** pola.
Temat	Adres e-mail	E-maile z określonym słowem kluczowym w temacie wiadomości.	Wprowadź słowo kluczowe w **polu Temat** .
Losowy	Połączenie, SMS, e-mail, Czat, SMS	Wszystkie kontakty, które są w ramach oceny zakres.	Nie są wykonywane żadne dodatkowe czynności potrzebny.
Przyczyna	Zadzwoń, czatuj, SMS	Kontakty o określonej wartości w polu Przyczyna.	Wybierz przyczynę z **listy rozwijanej Przyczyna** .

Klasyfikatora	Dostępne dla tych Typy kontaktów	Definicja	Jak z niego korzystać?
Predykcyjny wynik promotora netto mniejszy niż	Połączenie, SMS, e-mail	Kontakty z przewidywanym wynikiem promotora netto poniżej określonej liczby.	Wprowadź wynik w **polu Predictive Net Promoter Score Less Than (Przewidywany wynik promotora netto) Mniejsze niż** . (Wymaga Cisco Analytics)
Predykcyjny wynik promotora netto większy niż	Połączenie, SMS, e-mail	Kontakty z przewidywanym wynikiem promotora netto większym niż określona liczba.	Wprowadź wynik w **polu Predictive Net Promoter Score Greater Than (Predykcyjny wynik promotora netto) Większy niż** . (Wymaga Cisco Analityka)
Wynik oceny predykcyjnej mniejszy niż	Połączenie, SMS, e-mail	Kontakty z przewidywanym wynikiem oceny mniejszym niż określona liczba.	Wprowadź wynik w **polu Wynik oceny predykcyjnej mniejszy niż** . (Wymaga Cisco Analityka)
Wynik oceny predykcyjnej większy niż	Połączenie, SMS, e-mail	Kontakty z przewidywanym wynikiem oceny mniejszym niż określona liczba.	Wprowadź wynik w **polu Wynik oceny predykcyjnej większy niż** . (Wymaga Cisco Analityka)
Kanał	E-mail, czat, SMS Ta opcja jest wyświetlana, jeśli organizacja korzysta z obsługiwanej integracji kontaktów w	Kontakty, które	Wybierz kanał

m
e
d
i
a
c

ecznościowych.	zdarzyło się w określonym kanale.	z listy rozwijanej Kanał . Opcje kanałów różnią się w zależności od typów mediów społecznościowych używanych w organizacji.

12. Kliknij przycisk **Dodaj**.
13. (Opcjonalnie) Powtarzaj kroki 11 i 12 do momentu zakończenia dodawania klasyfikatorów.
14. (Opcjonalnie) Aby zmienić kolejność klasyfikatorów, wybierz klasyfikator i kliknij strzałki w górę lub w dół.
15. Wybierz, czy kontakt może pasować **do dowolnego z klasyfikatorów** , czy też musi **pasować do wszystkich klasyfikatorów** , które mają zostać uwzględnione w celu.

    UWAGA Jeśli zostanie wybrana **opcja Dopasuj dowolne**, kolejność klasyfikatorów określi priorytet Webex WFO w wyszukiwaniu kontaktów. Webex WFO najpierw wyszukuje kontakty, które spełniają pierwszy klasyfikator, następnie kontakty, które spełniają drugi klasyfikator i tak dalej. W przypadku wybrania opcji **Dopasuj wszystkie**, Webex WFO szuka tylko kontaktów, które spełniają wszystkie klasyfikatory.

    UWAGA Jeśli Webex WFO nie znajdzie żadnych kontaktów, które spełniają którykolwiek z klasyfikatorów dla celu, nie przypisuje celu do oceniających. Jeśli kontakt spełniający wymagania klasyfikatora celu staje się dostępny
    Później Webex WFO przypisuje cel oceniającym. To opóźnienie w przypisywaniu celów może uniemożliwić oceniającym osiągnięcie tego celu przez określony czas.

16. (Opcjonalnie) Aby ograniczyć cel do kontaktów odebranych w określonych dniach, wybierz pozycję **Przypisz tylko kontakty, które wystąpiły w tym zakresie** dat, a następnie wybierz datę rozpoczęcia i zakończenia.
17. (Opcjonalnie) Wprowadź instrukcje dla oceniających w **polu Instrukcje** .
18. Przewiń w górę do **sekcji Status** celu i wybierz **Aktywny**.

    WAŻNE: Uaktywnij cel dopiero po zakończeniu jego tworzenia. Nie można edytować aktywnego celu.

19. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Filtrowanie celów

Możesz wyszukiwać cele na podstawie ich nazwy lub identyfikatora.

1. Kliknij trzy linie w **kolumnie Identyfikator** celu lub **Nazwa** . Zostanie otwarty filtr.
2. (Opcjonalnie) Wybierz opcję z **listy rozwijanej Zawiera** .
3. Wprowadź wyszukiwanie w polu Filtr **.** Lista celów jest aktualizowana automatycznie i pojawiają się dodatkowe filtry, których można użyć w razie potrzeby.

   Aby wrócić do pełnej listy celów, usuń cały tekst z pola Filtr **.**

Edytowanie celu

Możesz edytować tylko cele, które mają **Edytowalne** w **kolumnie Stan** . Nie możesz edytować aktywnych ani nieaktywnych celów.

1. Na liście celów kliknij Edytuj .
2. W razie potrzeby wprowadź zmiany w celu.
3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Klonowanie celu

1. Na liście celów kliknij Klonuj . Klon zostanie otwarty w trybie edycji.
2. (Opcjonalnie) W razie potrzeby edytuj klon.
3. Kliknij przycisk **Klonuj**. Cel jest wyświetlany na stronie Administrowanie kolejką kontaktów z **(Kopiuj)** na końcu jego nazwy.

Usuwanie celu

Nie możesz usunąć celu, ale możesz go dezaktywować. Dezaktywowane cele nie wysyłają już kontaktów do kolejek kontaktowych oceniających.

WAŻNE: Dezaktywacja celu jest trwała. Nie można ponownie aktywować ani edytować nieaktywnego celu, ale można go skopiować. Zobacz : Klonowanie celu.

1. Na liście celów kliknij Edytuj .
2. **W sekcji Status** celu wybierz **Nieaktywny**.
3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Wyświetlanie wygasłych celów

- Na liście celów włącz **opcję Pokaż nieaktywne cele** . Wygasłe gole są wyświetlane na liście bramek z **Nieaktywny** w kolumnie Stan **.**

Tematy pokrewne

- Dostęp do kontaktów przypisanych do Ciebie (strona klasyczna) — informacje o celach kontaktu z perspektywy osoby oceniającej
- Dostęp do kontaktów przypisanych do Ciebie (nowa strona) — informacje o celach kontaktu z perspektywy osoby oceniającej
- Automatyczne przypisywanie recenzji, ocen i kalibracji (strona klasyczna)

Ręczne przypisywanie recenzji, ocen i kalibracji

Można utworzyć zadanie, w którym jeden lub więcej użytkowników może kalibrować, oceniać lub przeglądać jeden lub więcej kontaktów. Webex WFO dodaje kontakty przypisane przez to zadanie do kolejki kontaktów dla tych użytkowników (patrz Dostęp do kontaktów przypisanych do Ciebie (strona klasyczna) lub Dostęp do kontaktów przypisanych do Ciebie (nowa strona)).

> **UWAGA** Kontakty używane do tworzenia zadań muszą być starsze niż rok. Kontakty starsze niż rok nie są wyświetlane w kolejce kontaktów. Aby udostępnić kontakt, który ma więcej niż rok, zobacz Tworzenie hiperłącza do nagrań.

Tworzenie zadania ad hoc

1. Wybierz co najmniej jeden kontakt.
2. Kliknij przycisk **Utwórz zadanie**. Zostanie wyświetlona strona Konfiguracja zadania ad hoc.
3. Wprowadź nazwę zadania ad hoc.
4. Wybierz typ zadania. Wybrane zadanie określa, którzy użytkownicy są dostępni w **polu Przypisz do** . Webex WFO wyświetla tylko tych użytkowników, którzy mają uprawnienia do wykonania określonego zadania.
   - **Kalibruj** — wielu użytkownikom można przypisać zadanie kalibracji wybranych styków. Pole **Formularz** oceny pojawia się po wybraniu opcji **Kalibruj**. Wybierz formularz, którego chcesz użyć do skalibrowania kontaktu.

     > **UWAGA W** przypadku wybrania tej opcji wszystkie kontakty, które nie zostały jeszcze oznaczone do kalibracji, zostaną oznaczone do kalibracji po utworzeniu zadania.

   - **Oceń** — tylko jeden użytkownik może zostać przypisany do oceny wybranych kontaktów. Pole **Formularz** oceny pojawia się po wybraniu opcji **Oceń**. Wybierz formularz, którego chcesz użyć do oceny kontaktu.
   - **Recenzja** — do przejrzenia (odsłuchania) połączenia można przypisać wielu użytkowników. Po **wybraniu** opcji Recenzja **pojawi się suwak Konfiguracja**czasu trwania odtwarzania. Suwak określa procent połączenia (od początku), który przypisany musi przejrzeć, aby ukończyć zadanie. Wartość domyślna to 100%. Wartość procentową można wybrać w przyrostach co 10%.
5. Wybierz użytkowników, którym przydzielane jest zadanie. W przypadku przypisywania kalibracji lub przeglądu kliknij przycisk **Zaznacz wszystko** , aby dodać do zadania wszystkich użytkowników w grupie.
6. Wprowadź datę zakończenia zadania lub kliknij ikonę kalendarza i wybierz datę zakończenia.
7. (Opcjonalnie) **Zaznacz pole wyboru Powiadom po zakończeniu** , jeśli chcesz otrzymywać

powiadomienie, gdy każda przypisana osoba wykona zadanie.

> **UWAGA** Aby otrzymać powiadomienie, należy również przypisać do powiadomienia Cel kontaktu został zrealizowany.

8. (Opcjonalnie) Wprowadź konkretne instrukcje dla przypisanych.
9. Kliknij przycisk **Utwórz zadanie**.

Oznaczanie kontaktu do kalibracji

Po oznaczeniu kontaktu do kalibracji każdy użytkownik, którego rola obejmuje uprawnienie Kalibruj kontakt i który ma zakres nad kontaktem, może ocenić kontakt w trybie kalibracji.

Wyniki z oceny zakończonej w trybie kalibracji są zawarte w raporcie kalibracji oceny, w którym można porównać i porównać wyniki, które wszyscy oceniający dali kontaktowi. Pozwala to sprawdzić, czy oceniający dają spójne wyniki.

Aby uzyskać więcej informacji na temat kalibracji, zobacz Kalibrowanie ewaluatorów.

Oznaczanie kontaktu do kalibracji

1. Na stronie Interakcje wybierz kontakt w tabeli kontaktów.
2. **Kliknij ikonę Oznacz do kalibracji** .
3. Wybierz żądany formularz oceny.
4. Kliknij przycisk **OK**.

Kalibrowanie ewaluatorów

Kalibracja to specjalny rodzaj oceny, który umożliwia wielu użytkownikom ocenę pojedynczego kontaktu. Kalibracja pomaga zapewnić spójność między oceniającymi, umożliwiając porównanie, w jaki sposób różni oceniający ukończyli tę samą ocenę.

Jeśli styk jest oznaczony do kalibracji, oceniający może wypełnić formularz oceny jako kalibrację, a także standardową ocenę jakości. Pamiętaj, aby wybrać odpowiedni tryb podczas oceny kontaktu.

Tylko raport kalibracji oceny zawiera wynik kalibracji. Wyniki zespołu ani agenta w panelu ani w raportach nie zawierają wyniku kalibracji.

> **UWAGA** Gdy kontakt jest oceniany jako standardowa ocena jakości, jest wyświetlany jako oceniony podczas wyszukiwania Wszystkie oceny lub Moje oceny. Gdy jest punktowana jako kalibracja, pojawia się jako punktowana
> Podczas wyszukiwania pozycji Moje oczekujące kalibracje.

Znajdowanie kontaktów oznaczonych do kalibracji

1. Na stronie Interakcje kliknij ikonę listy **Filtr.** Zostanie otwarty panel Filtry.
2. Skonfiguruj zestaw filtrów zawierający **filtr Zakres** wyszukiwania z kryteriami **Moje oczekujące kalibracje**.
3. Kliknij **przycisk Zastosuj**. Wyniki filtru wyświetlają wszystkie kontakty w obrębie zakresu, które są oznaczone do kalibracji.

Raport kalibracji oceny

Raport Ewaluacja wyświetla skalibrowane wyniki oceny. Raportuje tylko ocenione oceny oznaczone do kalibracji. Nie wyświetla standardowych wyników oceny. Użyj tego raportu, aby ocenić swoich ewaluatorów.

UWAGA: Aby uzyskać dostęp do tego raportu, musisz mieć włączone uprawnienie Wyświetl szczegóły ewaluatora.

UWAGA Wygenerowanie tego raportu może potrwać kilka minut.

Analizowanie danych ewaluacyjnych

Oprócz standardowych raportów z oceny możesz również użyć Analytics do przewidywania wyników promotorów netto lub wyników oceny.

Wyświetlanie raportów z oceny 534
Konfigurowanie podpowiedzi 535

Wyświetlanie raportów z oceny

W Webex WFO godzina skojarzona z kontaktem to godzina nawiązania kontaktu w lokalizacji agenta. Jeśli strefa czasowa skojarzona z kontaktem jest nieznana Webex WFO, godzina jest wyświetlana w formacie Greenwich Mean Time (GMT).

Wyniki są zaokrąglane w górę dla poszczególnych sekcji w formularzach oceny i ankiety. Jednak w raportach, które pokazują średnie sekcje dla agentów, zespołów i grup, wyniki sekcji są najpierw dodawane i uśredniane przed zaokrąglaniem w górę. W rezultacie średnia wyświetlana w raportach będzie się nieznacznie różnić od liczby obliczonej przez zsumowanie wyników sekcji wyświetlanych w formularzu oceny lub ankiety, a następnie ich uśrednienie.

Aby uzyskać informacje o standardowych raportach QM i WFM dołączonych do Webex WFO oraz instrukcje uruchamiania raportu standardowego, zobacz QM raporty standardowe i WFM raporty standardowe.

Konfigurowanie podpowiedzi

Dzięki przewidywaniom możesz skonfigurować Webex WFO, aby oszacować wynik promotora netto kontaktu lub wynik oceny. Na podstawie przewidywanego wyniku można następnie utworzyć zautomatyzowany przepływ pracy, który wysyła kontakt do osoby oceniającej. Prognozy pomagają oceniającym skupić się na kontaktach, które najprawdopodobniej doprowadzą do coachingu agentów.

Silnik predykcyjny łączy wyniki kontaktów z ostatnich sześciu miesięcy z danymi Analytics i co tydzień tworzy nowy model. Domyślnym dniem tworzenia nowego modelu jest niedziela, ale administrator systemu może wybrać inny dzień.

Wymagania wstępne

- Twoja organizacja ma licencję Analytics Essentials lub Analytics Enterprise.
- Masz uprawnienie Administruj Predictive Analytics.
- Masz zakres grupy agentów, której dotyczy prognoza. Musisz mieć zasięg nad grupą, a nie tylko zespołami w grupie.
- W przypadku predykcyjnych wyników promotora netto, masz co najmniej 1000 kontaktów z powiązanymi wynikami promotora netto.
- W przypadku ocen predykcyjnych masz co najmniej 1000 kontaktów ocenionych za pomocą tego samego formularza.

Lokalizacja strony

Różni się. Więcej informacji można znaleźć w poniższych procedurach.

Procedury

Istnieją dwa kroki do skonfigurowania funkcji predykcyjnych w Webex WFO: tworzenie modelu i stosowanie modelu. Aby utworzyć model, należy najpierw dostarczyć do aparatu predykcyjnego wyniki dla istniejących kontaktów.

Predykcyjne wyniki promotora netto

Model Predictive Net Promoter Score wykorzystuje kontakty z klientami, wydajność agenta, trafienia mowy i inne czynniki w celu określenia prawdopodobnego wyniku promotora netto dla kontaktu. Wyniki tworzone przez model są wyświetlane w polu Predykcyjny wynik promotora sieci na stronie Interakcje oraz na pulpicie nawigacyjnym Predykcyjny wynik promotora sieci w Eksploratorze danych. Możesz je również dodać do pulpitów nawigacyjnych zarówno w Eksploratorze danych, jak i w Cisco Data Management.

Webex WFO tworzy predykcyjne wyniki promotora sieci tylko dla kontaktów audio. Inne rodzaje kontaktów nie obsługują prognostycznych wyników promotora netto.

Konfigurowanie modelu Predictive Net Promoter Score

1. Na stronie Menedżer metadanych (Zarządzanie aplikacjami > QM > QM Konfiguracja > Menedżer metadanych) utwórz nowe pole metadanych. Zobacz Zarządzanie niestandardowymi polami metadanych, aby uzyskać więcej informacji.

   WAŻNY Wpisz "Net Promoter Score" w polu Metadata Label (Etykieta metadanych). W tej etykiecie nie jest rozróżniana wielkość liter.

2. Skonfiguruj pole metadanych Net Promoter Score, które właśnie utworzyłeś, korzystając z informacji Net Promoter Score od swoich klientów.

   UWAGA: Patrz Dodawanie ankiet po połączeniu do kontaktów , aby zintegrować wyniki promotorów netto zebrane w ankietach po połączeniu.

   Silnik predykcyjny pobierze niezbędne informacje i stworzy model w następną niedzielę.

Zastosuj model Predictive Net Promoter Score

- Na stronie Menedżer zadań (Zarządzanie aplikacjami > Analytics > Menedżer zadań) utwórz nowe zadanie. Wybierz **Predictive Net Promoter Score** z **listy rozwijanej Typ** . Więcej informacji znajdziesz w artykule Tworzenie zadań Analytics .

Wyniki oceny predykcyjnej

Model oceny predykcyjnej wykorzystuje różne czynniki do określenia prawdopodobnego wyniku oceny (na konkretnym formularzu oceny) dla kontaktu. Przewidywane wyniki są wyświetlane w polu Wynik oceny predykcyjnej na stronie Interakcje oraz na pulpicie nawigacyjnym Oceny predykcyjne w Eksploratorze danych. Można je również dodać do pulpitów nawigacyjnych zarówno w Eksploratorze danych, jak i w Cisco Zarządzanie danymi.

Webex WFO tworzy predykcyjne wyniki oceny tylko dla kontaktów audio. Inne rodzaje kontaktów nie obsługują wyników oceny predykcyjnej.

Każdy formularz oceny wymaga własnego modelu. Aby utworzyć modele dla wielu formularzy, wykonaj poniższe kroki dla każdego formularza.

Konfigurowanie modelu wyniku oceny predykcyjnej

1. Na stronie Zarządzanie formularzami oceny (Application Management > QM > QM Configuration > Evaluation Form Manager) utwórz aktywny formularz oceny. Zobacz i Porady dotyczące formularzy oceny, aby uzyskać więcej informacji.

2. Na stronie Menedżer fraz (Application Management > Analytics > Phrase Manager) utwórz frazy i kategorie, które są ściśle związane z pytaniami zadawanymi w formularzu oceny. Zobacz Tworzenie fraz i kategoriifraz oraz zarządzanie nimi, aby uzyskać więcej informacji.

   PRZYKŁAD Formularz oceny: "Czy agent prawidłowo przywitał się z dzwoniącym?" Masz kategorię wyrażeń Analytics o nazwie "Powitanie" z wyrażeniami takimi jak "dziękuję za połączenie", "mój
   Imię jest" i "jak mogę ci dzisiaj pomóc".

3. Użyj formularza oceny, aby ręcznie ocenić co najmniej 1000 kontaktów.
4. Na stronie Administrowanie przepływem pracy (Zarządzanie aplikacjami > QM > QM Przepływy kontaktów) utwórz przepływ pracy, który stosuje formularz do połączeń przychodzących.

   WAŻNE: Przepływ pracy musi zastosować formularz oceny przed przesłaniem dźwięku kontaktu do Webex WFO lub w tym samym czasie. Kontakty nie otrzymują przewidywania Wyniki oceny, jeśli formularz oceny zostanie zastosowany po przesłaniu dźwięku. Zobacz Automatyzacja QM przepływów pracy , aby uzyskać więcej informacji.

Zastosuj model oceny predykcyjnej

- Na stronie Menedżer zadań (Zarządzanie aplikacjami > Analytics > Menedżer zadań) utwórz nowe zadanie. Wybierz **Wynik** oceny predykcyjnej z **listy rozwijanej Typ** . **Zaznacz pole wyboru W toku** . Więcej informacji znajdziesz w artykule Tworzenie zadańAnalytics.

Sprawdzone metody

Informacje ogólne

Wyniki predykcyjne mają na celu uzupełnienie (a nie zastąpienie) ręcznie ocenianych kontaktów.

Chociaż nie ma idealnej liczby wyników, które stworzą idealny model, utrzymanie dużej liczby punktowanych kontaktów (co najmniej 1000) jest konieczne, aby model stał się z czasem bardziej dokładny. Model predykcyjny nadal się uczy, ponieważ otrzymuje więcej danych, ale nie wykorzystuje danych starszych niż sześć miesięcy. Aby model był dokładny, musisz nadal przekazywać mu dane, pobierając więcej wyników promotora netto lub kontynuując korzystanie z formularza oceny do ręcznych ocen. Jeśli liczba dostępnych wyników spadnie poniżej 50, model przestanie działać.

Możesz utworzyć zadanie Analytics ad hoc, korzystając z funkcji predykcyjnych. Jednak modele predykcyjne wykorzystują dane tylko z ostatnich sześciu miesięcy. Jeśli zadanie ad hoc zostanie uruchomione na kontaktach starszych niż sześć miesięcy, istnieje mniejsze prawdopodobieństwo, że uzyskasz dokładne dane.

Aby uzyskać najlepsze wyniki, czas przechowywania Analytics (ustawiony na stronie Konfiguracja Analytics) powinien wynosić co najmniej sześć miesięcy. Zobacz Konfigurowanie analizy.

Dostosuj swoje frazy i kategorie okresowo. Dostrajanie pomaga upewnić się, że kategorie i frazy są trafne i zwracać połączenia potrzebne do analizy. Postępuj zgodnie z najlepszymi praktykami dostrajania.

Predykcyjne wyniki promotora netto

Dane WFM znacznie poprawiają dokładność modelu Predictive Net Promoter Score.

Oceny predykcyjne

Twórz frazy i kategorie przy użyciu języka, którego najczęściej używają agenci.

Twórz frazy i kategorie, które obejmują różne możliwe frazy, które agenci mogą powiedzieć. Agenci zazwyczaj nie powtarzają skryptów dosłownie. Używanie wielu fraz pomaga zwiększyć prawdopodobieństwo, że Webex WFO zwróci trafienie frazy.

Oprócz tworzenia fraz i kategorii związanych z pytaniami zadawanymi w formularzu oceny, rozważ utworzenie fraz i kategorii dla odpowiedzi, których mogą udzielić dzwoniący. Na przykład w odpowiedzi na pytanie: "Czy miałeś jakieś wypadki w ciągu ostatnich pięciu lat?" odpowiedzi dzwoniących prawdopodobnie będą brzmiały mniej więcej tak: "Nie, nie miałem żadnych wypadków" lub "Tak, miałem jeden wypadek". Jeśli agent znacznie odbiega od skryptu, odpowiedź dzwoniącego może pomóc Webex WFO rozpoznać trafienie frazy.

Jeśli chcesz poprawić formularz oceny, którego Webex WFO używa do tworzenia modelu oceny predykcyjnej, utwórz nowy formularz zamiast edytować istniejący formularz. Jeśli formularz oceny zostanie zmieniony, a identyfikator formularza pozostanie taki sam, model nie zostanie zaktualizowany w celu uwzględnienia zmiany. W rezultacie przewidywane wyniki będą mniej dokładne. Patrz

Skalibruj swoich ewaluatorów za pomocą formularzy oceny, które są używane do przewidywania wyników. Model Predictive Evaluation Score stanie się z czasem bardziej dokładny, jeśli dane, na których się opiera, będą dokładne i spójne. Na przykład, jeśli istnieje różnica od 10% do 15% w wynikach oceny ręcznej, wyniki oceny predykcyjnej będą miały jeszcze większą różnicę. Zobacz Kalibrowanie ewaluatorów.

W wielu centrach kontaktowych często zdarza się, że kontakt uzyskuje bardzo wysoki lub bardzo niski wynik. Jednak brak wyników średniego zakresu może skutkować mniej dokładnymi przewidywaniami, ponieważ model nie ma wystarczających informacji, aby dowiedzieć się, jak wygląda kontakt w średnim zakresie. Poucz swoich oceniających, aby podawali wyniki średniego zakresu, gdy są odpowiednie, zamiast punktować kontakt bardzo wysoki lub bardzo niski.

Aby kontakt otrzymał wynik oceny predykcyjnej, musi zostać przetworzony za pomocą przepływu pracy QM, który przypisuje formularz oceny przed przesłaniem dźwięku lub w tym samym czasie. Jeśli dźwięk kontaktu zostanie przesłany do Webex WFO zanim kontakt otrzyma formularz oceny, należy użyć zadań ad hoc Predictive Evaluation Score, aby wygenerować wyniki predykcyjne dla tego kontaktu. Zobacz Tworzenie zadań Analytics.

Różnice między wynikami predykcyjnymi a wynikami ręcznymi

Jeśli zauważysz znaczące różnice między wynikami predykcyjnymi a wynikami podanymi przez ludzkich oceniających, przyczyną może być jeden z dwóch problemów.

Różnice między ludzkimi oceniającymi

Ponieważ model Predictive Evaluation Score wykorzystuje wyniki od ludzkich ewaluatorów do uczenia się w czasie, niespójności w wynikach wśród oceniających mogą mylić model. Aby skorygować tę niespójność, zalecamy, co następuje:

- Jako organizacja, zdecyduj, jaka ilość zmienności wśród ludzkich oceniających jest dopuszczalna. Należy pamiętać, że model oceny predykcyjnej będzie się różnił.
- Regularnie kalibruj swoich oceniających, aby zachować spójność w punktacji.
- Sprawdź, czy kategorie i wyrażenia są zgodne z pytaniami ewaluacyjnymi. Poszukaj często występujących wyników fałszywie dodatnich lub ujemnych i dostosuj je w razie potrzeby.

Różnice w ocenianych połączeniach

Webex WFO tworzy predykcyjny wynik oceny dla wszystkich wywołań, które są powiązane z formularzami oceny używanymi do tworzenia modeli. Jeśli osoby oceniające ręcznie oceniają określone rodzaje połączeń zamiast połączeń losowych, mogą wystąpić różnice w wynikach, ponieważ dwie porównywane grupy połączeń są różne. Innymi słowy, porównujesz jabłka i pomarańcze. Rozważmy następujące przykłady:

- Przepływy pracy służą do wybierania połączeń z długimi lub krótkimi czasami obsługi oraz połączeń obsługiwanych przez nowych agentów do ręcznej oceny. Wszystkie one różnią się od przeciętnych połączeń i są różnie oceniane.
- Twoi oceniający nie oceniają bardzo długich ani bardzo krótkich połączeń. Te połączenia miałyby zupełnie inne wyniki niż przeciętne połączenia.
- Gdy w kolejce jest wiele połączeń, liderzy zespołów lub przełożeni obsługują połączenia, aby skrócić czas wstrzymywania połączeń. Oceniający nie oceniają połączeń obsługiwanych przez liderów zespołów lub przełożonych.
- Niedawno przekwalifikowałeś swoich agentów lub oceniających. Wyniki ręczne różnią się od razu w odpowiedzi na trening, ale wyniki predykcyjne mogą zająć trochę czasu, aby nadrobić zaległości. Aby zobaczyć wpływ przekwalifikowania, dostosuj zakres dat dla wyników predykcyjnych, aby dopasować go do daty, kiedy ponowne szkolenie zaczęło obowiązywać.

Aby dokładnie porównać wyniki ręczne i prognostyczne, upewnij się, że porównujesz wyniki dla podobnych dat i typów połączeń.

Tematy pokrewne

- Zarządzanie niestandardowymi polami metadanych
- Dodawanie ankiet po połączeniu do kontaktów
- Konfigurowanie analiz
- Tworzenie zadań Analytics
-
- Porady dotyczące formularzy oceny
- Tworzenie fraz i kategorii fraz oraz zarządzanie nimi
- Zautomatyzuj przepływy pracy QM
- Kalibrowanie ewaluatorów

Monitorowanie agentów w czasie rzeczywistym

Strona Monitorowanie agenta umożliwia podsłuchiwanie połączenia i wyświetlanie ekranu agenta w czasie rzeczywistym. Korzystaj z monitorowania na żywo, aby zapewnić jakość obsługi klienta i biegłość agentów w obsłudze kontaktów z klientami i powiązanych narzędzi.

Dzięki funkcji monitorowania dźwięku na żywo możesz słyszeć (ale nie wchodzić z nimi w interakcje) dowolną stronę połączenia. Dzięki monitorowaniu na żywo możesz zobaczyć aktywność agenta na ekranie, niezależnie od tego, czy agent jest w trakcie połączenia. W danej chwili można monitorować tylko jednego agenta.

> **UWAGA** Pole Smart Desktop Client - Screen Recording Priority (Klient Smart Desktop — priorytet nagrywania ekranu) na stronie QM Global Settings (Ustawienia globalne # umożliwia ustawienie miejsca nagrywania ekranu (na cienkim kliencie lub punkcie końcowym/komputerze), gdy agent jest używany
>
> jest zalogowany do obu. (Zob .Skonfiguruj globalne ustawienia QM.)

Wymagania wstępne

- W organizacji istnieje jedna z następujących kombinacji licencji:
  - Zarządzanie jakością (QM) — monitorowanie ekranu i dźwięku
  - Rejestracja zgodności (CR) z dodatkową licencją na monitorowanie — monitorowanie ekranu

    - Workforce Management (WFM) z dodatkową licencją na monitorowanie — monitorowanie ekranu
- Masz uprawnienie Monitorowanie agenta.
- Używasz Chrome, Firefox lub Edge Chromium jako przeglądarki.
- (do monitorowania na żywo) Zarówno Ty, jak i agent macie uprawnienie Monitorowanie ekranu na żywo.
- (do monitorowania na żywo) Program Smart Desktop jest instalowany na komputerach agentów.
- (do podglądu dźwięku na żywo) Zarówno Ty, jak i agent macie uprawnienie Monitorowanie dźwięku na żywo.
- (do podglądu dźwięku na żywo) Agent jest w trakcie rozmowy.
- (do monitorowania dźwięku na żywo) Webex WFO rejestruje połączenia agentów poprzez nagrywanie na komputerze (punkt końcowy) lub nagrywanie serwera (Cisco BiB). Monitorowanie dźwięku na żywo jest niedostępne, jeśli system korzysta z rozwiązań do nagrywania w bramie lub CCaaS, w których producent CCaaS nagrywa dźwięk (na przykład Cisco Webex Contact Center lub Cisco Webex Calling).
- (tylko w środowiskach NAT) Środowisko Webex WFO zawiera skonfigurowany serwer STUN/TURN.
- Porty TCP/UDP 49152–65535 są otwarte w zaporze.

Lokalizacja strony

Zarządzanie aplikacjami > Globalne monitorowanie > > monitorowanie agentów

Procedury

Filtrowanie listy agentów

- Domyślnie na stronie są wyświetlani wszyscy połączeni agenci w zakresie wraz z ich bieżącym stanem. Aby łatwiej zlokalizować agenta, którego chcesz monitorować, użyj filtrów rozwijanych **Grupa , Zespół** i **Agent** w celu zawężenia listy agentów.
- Następnie zawęź listę agentów, wybierając opcję **Pokaż tylko połączonych użytkowników** lub **Klienta pulpitu** Pola wyboru.

Pole wyboru	Co pokazuje
Pokaż tylko podłączonych użytkowników	Agenci, których można teraz monitorować. Są albo

Pole wyboru	Co pokazuje
	▪ Zalogowano się na komputerze z zainstalowaną aplikacją Smart Desktop Capture i podłączonym do serwera *aplikacji Webex WFO lub* ▪ Nagrane za pomocą nagrania sieciowego i skojarzone z urządzeniem na stronie Skojarzenia urządzeń (patrz Kojarzenie telefonów z agentami, grupami nagrywania i typami nagrań)
Klient stacjonarny	Agenci zalogowani na komputerze z programem Smart Desktop Capture zainstalowany.
Monitor na żywo	Agenci, którzy mają funkcję Live Screen Monitoring i/lub Live Audio Uprawnienia do monitorowania.

- Wyniki można również ograniczyć, wybierając liczbę wyświetlanych danych z ostatnich dni.
- Kliknij przycisk **Resetuj** w dowolnym momencie, aby przywrócić domyślne ustawienia filtru.

Monitorowanie dźwięku agenta

Dźwięk jest słyszalny tylko wtedy, gdy agent prowadzi połączenie. Webex WFO nie śledzi ani nie zapewnia kontroli połączeń dla sesji, ale możesz przekazać połączenie na inne urządzenie, tak jak w przypadku normalnego połączenia.

WARUNEK WSTĘPNY Monitorowanie dźwięku wymaga licencji QM. Nie jest dostępna z licencją Monitoring.

UWAGA Przed uruchomieniem monitora audio na żywo należy zawsze sprawdzić, czy agent jest zalogowany.

UWAGA W przypadku używania telefonu Cisco bez zestawu nagłownego może być konieczne podniesienie słuchawki przed rozpoczęciem monitorowania dźwięku na żywo.

1. Kliknij ikonę monitorowania dźwięku agenta . Kolor ikony wskazuje stan monitorowania agenta.

Kolorowy	Znaczenie
Czarny	Agent może być monitorowany. ▪ Agent jest skonfigurowany do nagrywania na komputerze i ma uruchomionego klienta Smart Desktop z odpowiednimi uprawnieniami do monitorowania dźwięku na żywo. ▪ Agent jest skonfigurowany do nagrywania serwera i jest przypisany do monitorowanego urządzenia na stronie Skojarzenia urządzeń (Zarządzanie aplikacjami > QM > QM Konfiguracja > Skojarzenia urządzeń).
Szary	Agent nie może być monitorowany. ▪ Agent jest skonfigurowany do nagrywania na komputerze, ale nie jest zalogowany, nie ma uruchomionego klienta Smart Desktop na komputerze lub nie ma odpowiednich uprawnień do monitorowania na żywo. ▪ Agent jest skonfigurowany do nagrywania serwera i jest w trybie offline lub nie jest przypisany do monitorowanego urządzenia na stronie Skojarzenia urządzeń (Zarządzanie aplikacjami > QM > QM Konfiguracja > Skojarzenia urządzeń).
Zielony	Agent jest monitorowany.
na żółto	Agent jest dostępny, ale z jakiegoś powodu nie może być monitorowany.
Czerwony	Wystąpił błąd połączenia i nie można monitorować agenta.

2. Aby zakończyć sesję monitorowania, ponownie kliknij ikonę monitorowania dźwięku.

Monitorowanie ekranu agenta

1. Kliknij ikonę monitorowania ekranu agenta. Zostanie **otwarte okno Live Screen Monitoring (Monitorowanie** ekranu na żywo). Kolor ikony wskazuje stan monitorowania agenta.

Kolorowy	Znaczenie
Czarny	Agent może być monitorowany. Mają klienta Smart Desktop uruchomionego na swoim komputerze z odpowiednimi uprawnieniami.
Szary	Agent nie może być monitorowany. Są w trybie offline lub nie mają odpowiednich uprawnień.

2. Kliknij przycisk **Ekran** , aby rozpocząć sesję monitorowania. Kliknij opcję **Audio** , aby monitorować połączenie agenta.
   - Jeśli agent zablokuje ekran, na pasku postępu u dołu okna pojawi się ikona pauzy.
   - Jeśli komputer agenta przejdzie w tryb uśpienia, okno przestanie wyświetlać aktywność.
   - Monitorowanie nie jest automatycznie wznawiane, gdy agent ponownie zaloguje się na swój komputer. Aby wznowić monitorowanie po ponownym zalogowaniu agenta, zamknij bieżące okno i połącz się ponownie.
3. Aby zakończyć monitorowanie, kliknij Rozłącz .

Eksportowanie danych agenta

- Kliknij przycisk **Eksportuj listę** agentów, aby wyeksportować informacje o agentach wyświetlanych na stronie w formacie CSV. Plik eksportu nosi nazwę **agentów.CSV**.

Tematy pokrewne

- Kojarzenie telefonów z agentami, grupami nagrywania i typami nagrań
- Konfigurowanie ustawień globalnych QM

Tworzenie kontaktu

Jeśli agenci kontaktują się z klientami w inny sposób niż przez telefon, nadal możesz ocenić ich działania niezwiązane z połączeniem, ręcznie tworząc kontakt.

Przykłady działań niezwiązanych z wezwaniem obejmują:

- Monitorowanie ekranu agenta
- Wykonywanie pracy licznika obsługi klienta
- Rozmowy

- Wysyłanie wiadomości e-mail
- Interakcja w mediach społecznościowych

Ewaluator może przypisać formularz oceny, ocenić kontakt i metadane kontaktu Insert.

Jeśli jest planowana ocena ręcznie utworzonego kontaktu, należy również użyć formularza oceny, który został utworzony specjalnie dla działań niezwiązanych z połączeniem. Dzięki temu pulpit nawigacyjny i raporty mogą dokładnie raportować działania niezwiązane z połączeniem. Aby uzyskać więcej informacji na temat konfigurowania ocen, zobacz Porady dotyczące formularzy oceny.

Tworzenie kontaktu

1. **Kliknij ikonę Opcje** listy.
2. Kliknij przycisk **Utwórz kontakt**.
3. Wprowadź lub wybierz datę i godzinę nawiązania kontaktu. Wartością domyślną jest dzisiejsza data.

   UWAGA Tego samego użytkownika nie można powiązać z wieloma ręcznie utworzonymi kontaktami, które występują jednocześnie.

4. Wybierz formularz zespołu, agenta i oceny.
5. Kliknij przycisk **Utwórz**.

Planowanie osób

Tworzenie harmonogramów

Harmonogram zawiera listę godzin, w których agenci są w służbie kolejki usługi. Dla każdego agenta harmonogram obejmuje godziny rozpoczęcia i zakończenia zmian roboczych, przerw, lunchów, wyjątków, nadgodzin i projektów.

> **UWAGA** Istnieją dwa sposoby uruchamiania harmonogramu: standardowy (opisany w tym temacie) i doraźny. Aby uzyskać więcej informacji, zobacz Dodawanie agenta do istniejącego harmonogramu .

Harmonogramy są oparte na zmianach pracy agentów. Gdy WFM generuje harmonogram, bierze pod uwagę zmiany pracy agentów i prognozę powiązaną z kolejką usług agentów. WFM analizuje wymagania i dostępność agentów, aby stworzyć najbardziej optymalne harmonogramy dla centrum kontaktowego i jego agentów.

> **UWAGA** Harmonogramy są generowane od północy do północy w ciągu tygodnia w strefach czasowych planowania agentów.

WFM może również używać metryk kurczenia się podczas tworzenia harmonogramów. Skurcz jest stosowany w pełnym okresie 24 godzin i zwiększa liczbę rzeczywistych zaplanowanych FTE (ekwiwalent pełnego czasu pracy).

Podczas tworzenia harmonogramu WFM sortuje kolejki usługi (zarówno te wybrane indywidualnie, jak i przypisane do wybranych grup umiejętności wieloumiejętnościowych) według priorytetu kolejki usługi. Następnie dla każdej kolejki usługi agenci są sortowani według priorytetu mapowania umiejętności i priorytetu grupy wielu umiejętności, a następnie kolejności planowania kolejki usług.

Agenci przypisani do stałych i dynamicznie planowanych zmian roboczych są planowani przed agentami przypisanymi do zmiennych zmian roboczych. Agenci przypisani do przydziałów pracy zmianowej są planowani jako ostatni. Po posortowaniu agentów WFM planuje pierwszego agenta na podstawie preferencji zmiany pracy agenta i optymalizuje przerwy, lunche i projekty agentów w oparciu o wprowadzone minimalne i maksymalne opóźnienia. Na zmiany robocze, przerwy, lunche i projekty mają wpływ wymagania dotyczące zasięgu. Po zaplanowaniu pierwszego agenta, WFM planuje następnego agenta i tak dalej.

Zamknięte terminy i stałe zmiany robocze

Gdy WFM planuje agenta ze stałą lub dynamicznie zaplanowaną zmianą pracy, planuje agenta na dni, godziny i czasy przyjazdu dokładnie tak, jak określono w konfiguracji zmiany roboczej. Nie uwzględnia daty zamknięcia kolejki usługi. W rezultacie agent ze stałą zmianą roboczą może mieć zaplanowaną pracę w dniu, w którym centrum kontaktowe jest zamknięte (na przykład w dni wolne od pracy w środku tygodnia).

Aby temu zapobiec, utwórz wyjątek i przypisz go do agentów ze stałymi zmianami roboczymi, którzy normalnie pracowaliby w dzień zamknięty.

Planowanie kolejności

WFM umożliwia centrom kontaktowym definiowanie kolejności planowania dla każdej kolejki usług według następujących kryteriów:

- Maksymalna liczba dostępnych godzin
- Minimalna dostępna liczba godzin
- Maksymalna liczba godzin w tygodniu
- Minimalna liczba godzin tygodniowo
- Ranga
- Data założenia firmy
- Data rozpoczęcia działu

Pozwala to na zarządzanie operacjami kontaktu z klientem przy jednoczesnej maksymalizacji dostępnych agentów dla najważniejszych działań.

UWAGA Kolejność planowania konfiguruje się na stronie Kolejki usług (patrz Zarządzanie kolejkami usługi).

W zależności od zasad obowiązujących w centrum kontaktowym można zaplanować agentów na podstawie ich dostępności na zmianę roboczą, stażu pracy lub rankingu w centrum kontaktowym.

Priorytet kolejki usługi

Przypisanie numeru priorytetu do kolejki usługi umożliwia WFM rozwiązywanie konfliktów planowania, gdy agenci są przypisani do wielu kolejek usługi. Zero (0) ma najwyższy priorytet.

Aby wygenerować harmonogram dla kolejki usługi, WFM wyszukuje agentów przypisanych do mapowania umiejętności skojarzonego z żądaną kolejką usługi. Aby wygenerować harmonogram dla grupy wielu umiejętności, WFM wyszukuje agentów przypisanych do grupy wielu umiejętności. WFM następnie określa, którzy agenci mają zmianę roboczą z dostępnymi godzinami w określonym dniu. Jeśli agent obsługuje wiele kolejek usługi, WFM używa priorytetu kolejki usługi, aby określić, która kolejka usługi zostanie przypisana do agenta w ramach tego harmonogramu.

PRZYKŁAD Wyznacza się niektórych agentów do obsługi dwóch kolejek usług i przypisuje priorytet każdej kolejce usługi. Jeśli ciąg WFM wygeneruje harmonogramy dla dwóch kolejek usług i je odnajdzie
Nie są wystarczającą liczbą agentów do obsługi wszystkich wymagań dotyczących prognozy w obu kolejkach usług, porównuje wartość priorytetu dla dwóch kolejek usług i najpierw planuje agentów dla kolejki usługi z najwyższym priorytetem.

Informacje o procesie planowania

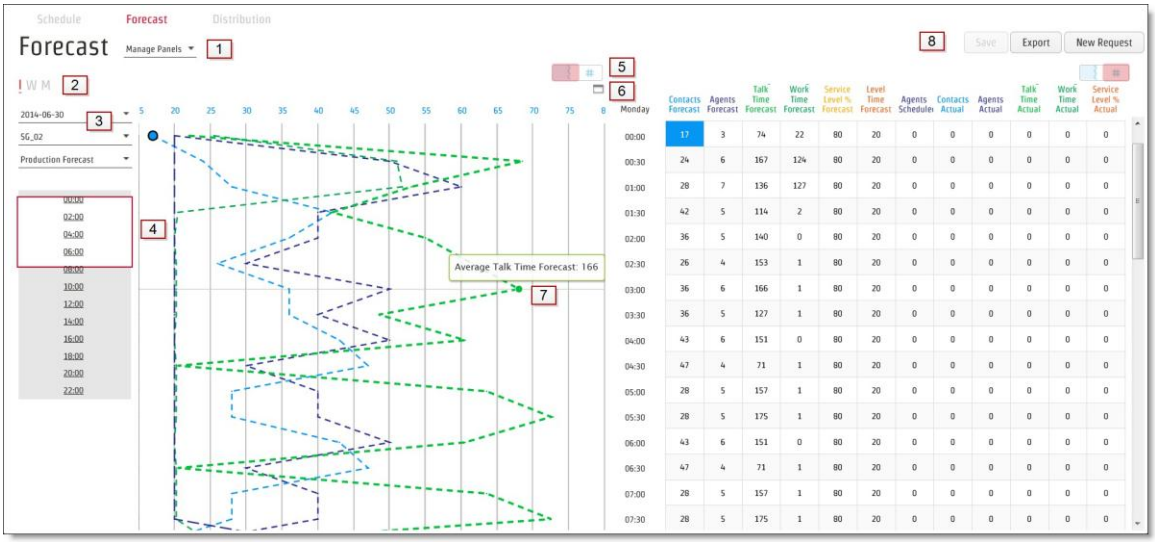
Sekcja Planowanie służy do generowania dystrybucji, prognoz i harmonogramów.

Proces planowania składa się z następujących kroków:

- Dane historyczne są używane do generowania dystrybucji (zobacz Tworzenie dystrybucji).
- Rozkład i dane historyczne są używane do generowania prognozy (patrz Tworzenie prognozy).
- Prognoza służy do tworzenia harmonogramu (patrz Tworzenie harmonogramów).

Informacje o stronie Planowanie

Strona Planowanie wyświetla prognozy i dystrybucje w formacie tabelarycznym i graficznym.



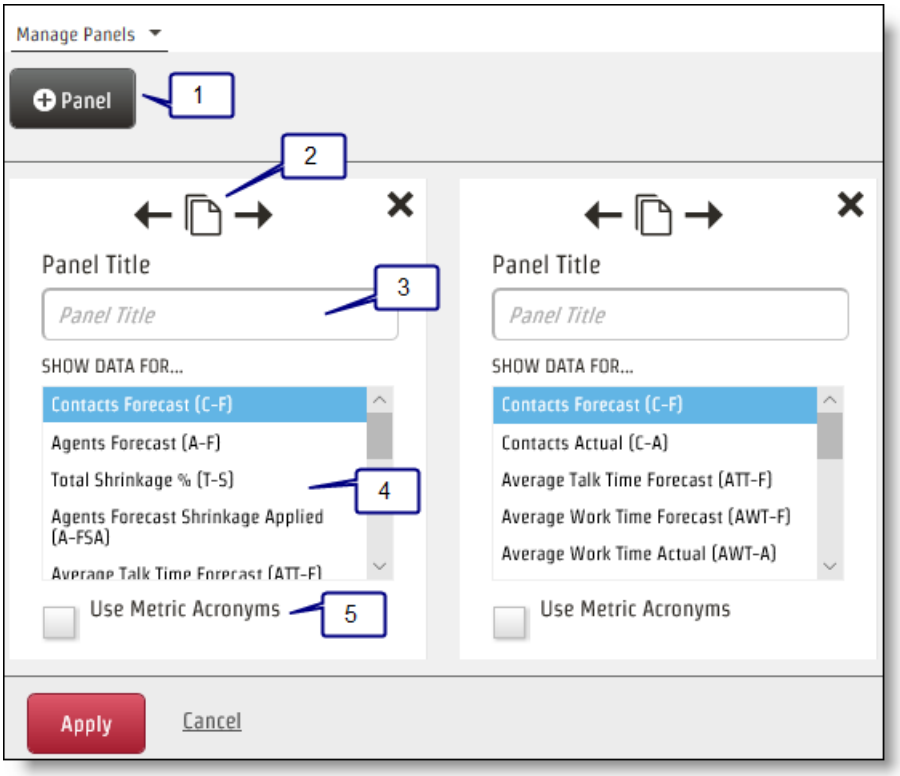
W poniższej tabeli opisano każdy ponumerowany obszar na tym rysunku na stronie Prognoza.

Objaśnienie	Opis
1	Kliknij opcję Zarządzaj panelami, aby skonfigurować wykresy i tabele wyświetlane na stronie (patrz Panel

Objaśn	Opis
	Kierownik).
2	Kontroluj poziom powiększenia tutaj. kliknij przycisk D, W lub M, aby wyświetlić dane według: ▪ Dzień (D) — dane są wyświetlane w interwale półgodzinnym dla jednego dnia ▪ Tydzień (W) — dane są wyświetlane w trzygodzinnych przedziałach przez siedem dni ▪ Miesiąc (M) — dane są wyświetlane według dni dla każdego dnia miesiąca Element sterujący poziomem powiększenia znajduje się tylko w widoku Prognoza.
3	Z tych list rozwijanych wybierz typ prognozy, kolejkę usługi, określoną prognozę lub dystrybucję, datę (prognozę) lub dzień (dystrybucja) oraz strefę czasową, którą chcesz wyświetlić.
4	Suwak długiego widoku pokazuje zakres przeglądanych danych. Przesuń go w górę i w dół, aby zmienić wyświetlane daty (widok tygodnia lub miesiąca) lub wyświetlane godziny (widok przedziału).
5	Sterowanie wykresem/tabelą. Kliknij lewy przycisk (wykres) lub prawy (tabela), aby przełączać się między dwoma widokami danych w panelu.
6	Przycisk powiększenia. Kliknij ten przycisk, aby wyświetlić wykres na całej szerokości ekranu w formacie poziomym, a nie w domyślnym formacie pionowym. Aby powrócić do zwykłego widoku, kliknij prostokąt w prawym górnym rogu ekranu.
7	Punkty danych. Zaznacz punkt na linii na wykresie, a odpowiednia wartość w tabeli zostanie podświetlona (odwrotna sytuacja jest również prawdziwa: wybierz wartość w tabeli, a odpowiedni punkt na linii zostanie podświetlony). Wiersze mają taki sam kolor jak nagłówek kolumny skojarzonych z nimi danych w tabeli. Tekst aktywowany jest wyświetlaniem informacji o punkcie danych. W widoku interwału można przeciągać punkty danych w lewo i w prawo, aby zmienić ich wartości.
8	Przyciski akcji. ▪ Zapisz — zapisz wszystkie zmiany wprowadzone w wyświetlanej dystrybucji lub prognozie. ▪ Zapisz jako — zapisz wyświetloną dystrybucję pod nową nazwą. ▪ Eksportuj — eksportuje wyświetlany rozkład lub prognozę w formacie CSV. ▪ Nowe żądanie — utwórz nowe żądanie dystrybucji lub prognozy.

Kierownik panelu

Użyj Menedżera panelu, aby skonfigurować, co jest wyświetlane na stronie prognozy lub dystrybucji.



Poniższa tabela opisuje każdy ponumerowany obszar na rysunku Menedżera paneli.

Objaśnienie	Opis
1	Kliknij przycisk, aby dodać nowy panel.
2	Ikony te umożliwiają przenoszenie i kopiowanie paneli. Od lewej do prawej są to: ▪ Przesuń ten panel w lewo ▪ Dodaj kopię tego panelu ▪ Przesuń ten panel w prawo
3	Wprowadź nazwę identyfikującą panel.
4	Jest to lista wszystkich wskaźników dostępnych do wyświetlenia w panelu. Są one wybierane po wyróżnieniu tekstu.

Objaśn	Opis
5	Zaznacz to pole wyboru, aby używać akronimów metrycznych zamiast pełnych nazw jako nagłówków kolumn tabeli. Należy zauważyć, że wybranie tej opcji dla wykresu nie ma wpływu na wykres. Dotyczy to tylko tabel.

Informacje o typach harmonogramów

Podczas planowania agentów istnieje możliwość korzystania z pojedynczych kolejek usług, wirtualnych kolejek usług i grup umiejętności wieloumiejętnościowych. Każdy z nich ma atrybuty, które sprawiają, że nadaje się do różnych sytuacji.

- Pojedyncze kolejki serwisowe są odpowiednie w centrach kontaktowych, w których kolejkę obsługi obsługują agenci o pojedynczych kwalifikacjach. Na przykład może istnieć angielska kolejka usług głosowych i hiszpańska kolejka usług głosowych. Agenci przypisani do kolejki angielskiej usługi głosowej obsługują połączenia od anglojęzycznych klientów przez cały dzień, każdego dnia.
- Wirtualne kolejki usług są odpowiednie, gdy chcesz połączyć podobne kolejki obsługi tego samego typu kontaktu (interaktywne lub nieinteraktywne). Można na przykład połączyć kilka kolejek usług głosowych o małym natężeniu ruchu w jedną kolejkę usług wirtualnych. W ten sposób agreguje się wystarczającą ilość danych, aby można było przeprowadzić dokładne prognozowanie i planowanie. Statystyki dla poszczególnych kolejek usług o małym natężeniu ruchu nie będą dostępne za pośrednictwem WFM (ale będą dostępne od ACD). Pamiętaj, że ta niedostępność może nie mieć znaczenia w Twoim centrum kontaktowym.
- Grupy wieloumiejętności są odpowiednie, gdy trzeba agregować wiele kolejek usług i wiele typów kontaktów oraz planować agentów proporcjonalnie do ich obsługi. Na przykład grupa umiejętności może obejmować kolejki usług dla angielskich kontaktów głosowych i kontaktów e-mail dla produktu A, a także hiszpańskie kontakty głosowe i kontakty e-mail dla produktu A. Ponieważ grupa umiejętności jest skonfigurowana w taki sposób, aby przydzielać określone wartości procentowe czasu agenta do każdej kolejki usług, prognozy zasięgu i harmonogramy będą dokładniejsze dla każdej kolejki usługi. Statystyki agentów są również przydzielane procentowo do każdej kolejki usługi, dzięki czemu są dokładniejsze.

Oba typy metod planowania (zrównoważona i priorytetowa) mogą korzystać z planowania blokowego (wcześniej znanego jako kolejkowanie agentów z wieloma umiejętnościami lub MSAQ). W planowaniu blokowym agent wykonuje wiele działań, z których każda przebiega w określonym przedziale czasu. Natomiast w planowaniu nieblokowym agent wykonuje tylko jedną czynność dla całego harmonogramu.

Harmonogram agenta może obejmować kombinację pojedynczych kolejek usług, wirtualnych kolejek usług i grup wielu umiejętności. Na przykład agent może obsługiwać pojedynczą kolejkę usługi od 8:00 do 11:00 AM i wirtualną kolejkę usługi od 1:00 do 4:00 PM.

Potrzeby Twojego centrum kontaktowego pomogą Ci wybrać opcję planowania, z której korzystasz. Może się okazać, że wirtualna kolejka usług najlepiej spełnia Twoje zadanie lub że chcesz przydzielić agentów do wielu typów kontaktów i wielu kolejek usług w tym samym bloku czasu, dlatego zdecydujesz się na użycie grup o wielu umiejętnościach.

WAŻNE Wagi przypisane kolejkom usług tworzącym grupę o wielu umiejętnościach powinny być jak najdokładniejsze. Jeśli nie są dokładne, zakres określonych kolejek usług będzie wynosił Zbyt wysoko lub zbyt nisko w wygenerowanym harmonogramie.

Konfigurowanie harmonogramu dynamicznego

Funkcja planowania dynamicznego umożliwia agentom, którzy są częścią zdarzenia dynamicznego planowania, wybranie własnych harmonogramów. Te harmonogramy pojawią się na stronie Harmonogramy agentów po zakończeniu wydarzenia i pomyślnym przesłaniu żądania harmonogramu na dany okres.

Zanim agenci będą mogli planować samodzielnie, należy skonfigurować WFM w następujący sposób:

1. Utwórz regułę pracy dynamicznego planowania. Reguła pracy określa parametry zmiany roboczej, którą agent będzie planował: godziny przepracowane w tygodniu, godziny rozpoczęcia, dni przepracowane itd.
2. Skonfiguruj skojarzenia planowania dynamicznego między regułą pracy, określonym tygodniem roboczym i agentem. To skojarzenie daje agentowi możliwość utworzenia harmonogramu dla określonego tygodnia roboczego. Należy pamiętać, że zdarzenie planowania dynamicznego może obejmować więcej tygodni, niż agent jest powiązany. Jeśli na przykład agent ma powiązanie z tygodniem 1 i tygodniem 2, ale zdarzenie planowania dynamicznego obejmuje tydzień 1, tydzień 2 i tydzień 3, agent może utworzyć harmonogram tylko dla tygodnia 1 i tygodnia 2.
3. Skonfiguruj zdarzenie planowania dynamicznego. Wybierz tygodnie, na które agenci mogą sami planować, a następnie skonfiguruj wyjątek zdarzenia planowania dynamicznego, który zostanie dodany do harmonogramów wybranych agentów, aby mieli określony czas na utworzenie własnych harmonogramów.

UWAGA W przypadku korzystania z planowania dynamicznego strefy czasowe planowania i wyświetlania powinny być takie same. Reguły pracy harmonogramowania dynamicznego są interpretowane w strefach czasowych planowania agentów, podczas gdy reguły harmonogramowania Selekcje dokonywane przez agentów są dokonywane w ich strefach czasowych wyświetlania. Gdyby te strefy czasowe były różne, możliwe jest, że czasy zmian wykraczają poza tydzień planowania, co może powodować problemy.
W związku z tym wyświetlanie i planowanie stref czasowych powinny być takie same.

Wyjątek od zdarzenia planowania jest dodawany do harmonogramu każdego agenta zgodnie z rankingiem agenta lub stażem pracy i dostępnością w centrum kontaktów. Agent o najwyższej randze dostaje pierwszą okazję, aby zaplanować siebie, drugi najwyższy agent dostaje drugą szansę i tak dalej na liście wybranych agentów.

Istnieją czynniki wpływające na to, kiedy wyjątek zdarzenia planowania pasuje do harmonogramu agenta. Można skonfigurować, które działania mogą być zastępowane przez wyjątek zdarzenia i czy wyjątek można zaplanować w okresie, gdy agent jest niedostępny. Jeśli harmonogram agenta jest taki, że nie można dodać do niego wyjątku, agent jest planowany automatycznie przez WFM jak zwykle.

Można również określić, jak długi może być odstęp między wyjątkami zdarzeń sekwencyjnych. Jeśli Agent B nie jest dostępny natychmiast po zaplanowaniu wyjątku Agenta A i występuje przerwa większa niż skonfigurowana liczba minut, Agent B jest pomijany, a Agent C jest zaplanowany jako następny. Wyjątek dla zdarzenia Agenta B zostanie dodany do harmonogramu tak szybko, jak to możliwe, ale Agent B nie będzie miał szansy na utworzenie harmonogramu w kolejności odpowiadającej jego randze.

Zarządzanie regułami pracy harmonogramu dynamicznego

Reguła pracy dynamicznego planowania służy do ustawiania parametrów zmian roboczych dla dynamicznego planowania. Reguły pracy są przypisane do agentów na określone tygodnie.

Opisy pól

Strona Reguły pracy harmonogramu dynamicznego umożliwia tworzenie, edytowanie i usuwanie reguł pracy, które mają zastosowanie do planowania dynamicznego.

UWAGA Planowanie dynamiczne nie obsługuje zmian podzielonych (zmian roboczych przekraczających północ).

Pola na stronie podczas tworzenia, edytowania lub usuwania reguły pracy są opisane poniżej.

Pole	Opis
Nazwa reguły roboczej	Unikatowa nazwa reguły pracy.
Aktywuj tę regułę pracy	Zaznacz to pole wyboru, aby uaktywnić regułę pracy. Aby była dostępna do użycia, należy uaktywnić regułę pracy.
Typ reguły pracy	Wybierz typ reguły pracy. ▪ Uniform — zmiana pracy agenta rozpoczyna się codziennie o tej samej porze. Godziny na dzień i na tydzień są stałe. ▪ Hybrydowy — zmiana pracy agenta może rozpoczynać się każdego dnia o innej porze. Godziny na dzień i na tydzień są stałe. ▪ Zmienna — agent wybiera godzinę rozpoczęcia, długość zmiany i tygodniowe godziny w ramach zdefiniowanych parametrów.

Pole	Opis
Parametry reguły pracy	Parametry reguły pracy zależą od typu wybranej reguły pracy. Długość
zmiany	(jednolity, hybrydowy) Długość zmiany, w godzinach.
Godzin tygodniowo	(jednolity, hybrydowy) Obliczone pole tylko do odczytu: Długość zmiany × liczba wybranych dni roboczych
Najwcześniejsza godzina rozpoczęcia	(jednolita, hybrydowa, zmienna) Najwcześniejszy czas, w którym zmiana może być Zaplanowano do rozpoczęcia.
Najpóźniejsza godzina rozpoczęcia	(jednolita, hybrydowa, zmienna) Najpóźniejszy czas, w którym zmiana może być Zaplanowano do rozpoczęcia.
Minimalna liczba godzin na zmianę	(Zmienna) Minimalna liczba godzin, jaką agent może
przepracować na zmianie. Maksymalna liczba godzin na zmianę	(Zmienna) Maksymalna liczba godzin,
jaką agent może przepracować na zmianie. Minimalna liczba godzin tygodniowo	(Zmienna) Minimalna
liczba godzin, które agent może przepracować w tygodniu. Maksymalna liczba godzin w tygodniu	(Zmienna) Maksymalna liczba godzin, jaką agent może przepracować w
tygodniu.	
Minimalna liczba kolejnych	(Zmienna) Minimalna liczba kolejnych dni, w których agent musi pracować.
zaplanowanych dni	
Minimalny odstęp między zmianami roboczymi	(jednolita, hybrydowa, zmienna) Minimalna liczba godzin między końcem jednej zmiany roboczej a rozpoczęciem następnej zmiany
	roboczej.
Nienastępujące po sobie dni wolne/kolejne dni wolne	(Zmienna) Wybierz, czy dni wolne w ciągu tygodnia mogą być niekolejne, czy muszą być kolejne.
Dni robocze	(jednolity, hybrydowy) Dni tygodnia, w których agenci muszą być zaplanowani do pracy. Domyślnie wybrane są opcje od poniedziałku do
	piątku.
Warunki pracy	Wybierz warunki pracy, które mają być stosowane do zmiany roboczej. Jeśli tego nie zrobisz Przypisz dowolne warunki pracy i nie obowiązują żadne ogólne warunki, agenci będą planowani bez przerw i lunchów.

Zarządzanie skojarzeniami dynamicznego planowania

Strona Dynamiczne skojarzenia planowania umożliwia konfigurowanie skojarzeń między określonym tygodniem roboczym, regułą pracy i agentami oraz zarządzanie nimi. Gdy agenci ci mają możliwość tworzenia własnych harmonogramów dla określonego tygodnia pracy, reguła pracy skojarzona z tym tygodniem i tymi agentami określa, jakie opcje będą mieli ci agenci podczas wybierania swoich harmonogramów. Agent może być skojarzony tylko z jedną regułą pracy na tydzień.

Tabela Agenci przedstawia agentów, którzy są przypisani do dowolnej reguły pracy dla wybranego tygodnia, regułę pracy, której będą używać do planowania siebie, oraz ich rangę i datę rozpoczęcia firmy (używaną do określenia kolejności, w jakiej mogą planować samodzielnie). Tabelę można sortować według dowolnej kolumny w porządku rosnącym/malejącym, klikając nagłówek kolumny, lub filtrować tabelę według nazwy agenta.

> **PRZYKŁAD** Wybierz regułę pracy A i skojarz z nią agentów 1, 2, 3 i 4, przenosząc ich nazwy do panelu Przypisane. Następnie wybierz regułę pracy B i skojarz z nią agentów 5, 6, 7 i 8
> , przenosząc ich nazwy do okienka Przypisane.

Po skonfigurowaniu i zapisaniu skojarzeń harmonogramu dynamicznego dla określonego tygodnia można je skopiować do innych tygodni za pomocą funkcji Kopiuj. Możesz skonfigurować skojarzenia na dowolną liczbę tygodni w przyszłości.

Opisy pól

Pola na stronie są opisane poniżej.

Tydzień roboczy

Wybierz datę rozpoczęcia tygodnia, w którym agenci mają wybierać własne harmonogramy. Jeśli wybierzesz datę, która nie jest skonfigurowanym pierwszym dniem tygodnia, WFM automatycznie zmieni wybór na pierwszy dzień tygodnia wybranego tygodnia.

Stowarzyszenia

Z listy rozwijanej Nazwa reguły pracy wybierz regułę pracy, której chcesz użyć. Reguły pracy wymienione na liście rozwijanej to reguły skonfigurowane i aktywne na stronie Reguły pracy harmonogramu dynamicznego.

W tabeli Agenci wybierz agentów, którzy będą planować się zgodnie z wybraną regułą pracy dla wybranego tygodnia, i przenieś ich nazwiska do panelu Przypisane.

skopiuj

Wybierz datę rozpoczęcia jednego lub kilku tygodni innych niż tydzień skonfigurowany w polu Data harmonogramu, a następnie kliknij przycisk Kopiuj. Spowoduje to skopiowanie reguły pracy i skonfigurowanych agentów do tych tygodni. Funkcja kopiowania nie jest włączona, dopóki skonfigurowane skojarzenia nie zostaną zapisane.

Zarządzanie dynamicznym planowaniem zdarzeń

Strona Zdarzenia planowania dynamicznego umożliwia tworzenie, edytowanie, usuwanie i przeglądanie zdarzeń planowania dynamicznego. Można go również użyć do wygenerowania raportu zawierającego wszelkie zachęty do planowania oferowane dla określonego zakresu dat.

Wyjątek zdarzenia jest stosowany do harmonogramów wybranych agentów natychmiast po zapisaniu zdarzenia.

> **UWAGA** W przypadku ponownego uruchomienia harmonogramu wyjątki zdarzeń planowania dynamicznego są zastępowane. Możesz ponownie wstawić je do harmonogramów agentów, ponownie zapisując wydarzenie. (Dokonaj niewielkiej zmiany w zdarzeniu na
> Włącz przycisk Zapisz, na przykład dodając znak do nazwy zdarzenia.)

Tworzenie nowego wydarzenia

Tworzenie zdarzenia planowania dynamicznego

1. Wybierz opcję "Utwórz nowe wydarzenie dynamicznego planowania".
2. Wypełnij sekcje na stronie. Poniżej znajduje się wyjaśnienie tych sekcji.
3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Nazwa zdarzenia

Wprowadź unikatową nazwę nowego zdarzenia lub wybierz istniejące wydarzenie z listy rozwijanej Wybierz zdarzenie.

Okres harmonogramu

Wybierz datę rozpoczęcia okresu, który ma zostać zaplanowany, w polu Zaplanuj datę rozpoczęcia. Domyślną datą rozpoczęcia jest skonfigurowany pierwszy dzień tygodnia zawierający wybraną datę. W polu Czas trwania wprowadź liczbę tygodni, które chcesz zaplanować.

Wyjątek

Wybierz wyjątek, którego chcesz użyć dla zdarzenia. Jest to wyjątek pojawiający się w harmonogramach agentów.

Nieefektywność harmonogramu

Wprowadź wartość procentową, o którą należy zwiększyć prognozowane zapotrzebowanie dla wszystkich przedziałów czasu, aby zapobiec brakom kadrowym. Użyj tej opcji, aby modelować skutki straconego czasu z idealnego FTE ze względu na normalny przebieg działalności, taki jak przerwy, zaplanowane działania lub przełączanie zadań dla agentów o wielu umiejętnościach. Domyślnie ta wartość wynosi 20 procent. Maksymalna kwota, jaką możesz wprowadzić, to 50 procent.

> **PRZYKŁAD** : Domyślne ustawienie 20 procent oznacza, że WFM odpowiada za 1,6 godziny czasu nieproduktywnego po wybraniu harmonogramu ośmiogodzinnego.

Wyświetl średni personel

Zaznacz to pole wyboru, jeśli dynamiczna siatka planowania wyświetlana przez agenta ma wyświetlać potrzeby kadrowe zarówno w postaci liczb, jak i ikon.

UWAGA: Analitycy zawsze widzą liczby potrzeb kadrowych, bez względu na to, jakie ustawienie wybierzesz tutaj.

Zezwalaj na nadmierną obsadę personelu

Zaznacz to pole wyboru, jeśli chcesz, aby wszyscy agenci mieli co najmniej jedną opcję zmiany, nawet jeśli wymagania kadrowe zostały spełnione. Agenci otrzymują najmniejszą przesadę kadrową (lub zmiany, jeśli jest remis).

Dostosowanie potrzeb kadrowych

Można włączyć mieszankę tradycyjnych zmian roboczych, istniejących harmonogramów lub harmonogramów utworzonych poza zdarzeniem harmonogramu dynamicznego, równoważąc potrzeby kadrowe o stałą wartość procentową. Jeśli na przykład 40 procent agentów FTE uczestniczy w zdarzeniu planowania dynamicznego, a 60 procent jest zaplanowanych poza tym zdarzeniem harmonogramowania, wprowadź 40 (procent) w tym polu.

Zachęta do planowania

(Opcjonalnie) Wprowadź opis zachęty, którą zaoferujesz, aby zachęcić agentów do zaplanowania się na mniej pożądaną zmianę pracy. Maksymalna liczba znaków = 60.

Agenci

W tabeli Agenci są wyświetleni agenci, którym przypisano aktywną regułę pracy planowania dynamicznego na tygodnie wybrane w polach Zaplanuj datę rozpoczęcia i Czas trwania i którym nie przypisano jeszcze zdarzenia planowania dynamicznego.

Przycisk Oblicz czas rejestracji

Kliknij ten przycisk, aby wyświetlić wyskakujące okno dialogowe umożliwiające skonfigurowanie zdarzenia rejestracji dodanego do harmonogramu agenta. Zdarzenie rejestracji to okres, w którym agent może wybrać własny harmonogram. W tym oknie dialogowym znajdują się trzy karty. Po wypełnieniu pól na wszystkich trzech kartach kliknij przycisk **Zastosuj**.

Czas trwania Tab

Pole	Opis
Data rozpoczęcia wydarzenia	Wprowadź datę rozpoczęcia wydarzenia. Jest to pierwsza data, w której wyjątek Może pojawiać się w harmonogramach agentów.
Godzina rozpoczęcia wydarzenia	Wprowadź godzinę rozpoczęcia wydarzenia. Jest to najwcześniejszy raz, kiedy Wyjątek może pojawić się w harmonogramach agentów w dniu rozpoczęcia. **PRZYKŁAD** : Jeśli data rozpoczęcia to 23 września, a godzina rozpoczęcia to

Czas trwania Tab (ciąg dalszy)

Pole	Opis
	08:00, możesz wybrać 07:00 w dniu 24 września, o ile jest to w dacie i godzinie zakończenia.
Data zakończenia wydarzenia	Data zakończenia wydarzenia. Jest to ostatnia data, w której można zastosować wyjątek Pojawiają się w harmonogramach agentów.
Godzina zakończenia wydarzenia	Czas zakończenia wydarzenia. Jest to ostatni czas, kiedy wyjątek może Pojawiają się w harmonogramach agentów w dniu zakończenia.
Długość wydarzenia (minuty)	Czas trwania wydarzenia w minutach. Jest to czas, w którym Agent będzie musiał stworzyć swój harmonogram.
Przerwa (minuty)	Maksymalna liczba minut, jaka może istnieć między końcem I początek następnego wyjątku dla agentów klasyfikowanych sekwencyjnie. Jeśli harmonogram Agenta B jest taki, że wyjątek nie może zostać dodany do jego harmonogramu w ramach skonfigurowanej przerwy po wyjątku Agenta A, wyjątek Agenta B zostanie zaplanowany w pierwszym dostępnym przedziale czasowym, a wyjątek Agenta C zostanie zaplanowany w pierwotnie zamierzonym przedziale czasowym Agenta B.

Działalność Tab

Pole	Opis
Czynności, które można zastąpić	Wybierz działania w harmonogramie, które mogą zostać zastąpione przez wyjątek zdarzenia. W przypadku wybrania opcji "Niedostępne" należy wypełnić pola Godzina rozpoczęcia i Godzina zakończenia.
Godzina rozpoczęcia	(Tylko niedostępne działanie) Czas rozpoczęcia zakresu, w którym działanie Niedostępne może zostać nadpisane.
Godzina zakończenia	(Niedostępne tylko) Czas zakończenia zakresu, w którym działanie Niedostępne może zostać zastąpione.

Planowanie agentów w grupach Tab

Pole	Opis
Maksymalny procent agentów w planowaniu grup	Maksymalny procent agentów, który można zaplanować w grupach. Oznacza to, że ci agenci będą mieli dynamiczne zdarzenie planowania dodane do swoich harmonogramów w tym samym przedziale czasowym i wszyscy ci agenci będą tworzyć własne harmonogramy w tym samym czasie. **PRZYKŁAD** Wprowadź 75 w polu, aby zaplanować 75 procent agentów w grupach. Oznacza to, że 25 procent twoich agentów Być zaplanowane indywidualnie.
Maksymalna wielkość procentowa grupy	Maksymalny rozmiar grupy planowania wyrażony jako procent całkowitej liczby planowanych agentów. **PRZYKŁAD** Chcesz zaplanować 100 agentów w grupach, ale każda grupa ma zawierać nie więcej niż 20 agentów. Aby uzyskać ten wynik, W tym polu należy wprowadzić wartość 20 (procent).

Sprawdzanie stanu wydarzenia

Planiści i administratorzy mogą korzystać z opcji "Przeglądaj, edytuj lub usuń istniejące zdarzenie planowania dynamicznego", aby monitorować bieżący stan zdarzenia dynamicznego planowania oraz przeglądać i edytować przesłane harmonogramy agentów. Tabela Agenci zawiera listę wszystkich agentów, którym przypisano zdarzenie, oraz stan zdarzenia każdego agenta.

W razie potrzeby można skorygować listę przypisanych agentów, a następnie obliczyć czasy wyjątków dla nowo przypisanych agentów i agentów, którzy przegapili zdarzenie, lub wszystkich przypisanych agentów. Po wybraniu agentów, którzy mają zostać uwzględnieni w zmienionym zdarzeniu, przejdź przez karty w wyskakującym oknie Oblicz czas rejestracji i w razie potrzeby popraw znajdujące się tam informacje. Po kliknięciu opcji Oblicz czasy rejestracji w wyskakującym oknie zostaną wygenerowane nowe zdarzenia rejestracji dla wybranych agentów.

Można również przeglądać przesłane harmonogramy agentów i edytować je. Edytowanie harmonogramów musi zostać wykonane przed uruchomieniem rzeczywistego harmonogramu. Aby przejrzeć lub edytować harmonogram, kliknij łącze Oczekujące lub Ukończone agenta w kolumnie Stan, aby wyświetlić stronę Dynamiczne planowanie agenta. Jeśli harmonogram jest edytowany, po zakończeniu kliknij przycisk Prześlij.

Jeśli agent przegapił zdarzenie, możesz utworzyć harmonogram dla tego agenta i przesłać go, klikając łącze Stan nieodebranych.

Generowanie raportu zachęt do planowania

Użyj opcji "Wygeneruj raport zachęt do planowania", aby wyświetlić listę wszystkich zachęt do planowania oferowanych i akceptowanych dla określonego zakresu dat i dla określonych agentów.

Raport można wyświetlić na stronie Zdarzenia dynamicznego planowania lub wyeksportować jako arkusz kalkulacyjny w formacie CSV.

Generowanie raportu zachęt do planowania

1. Na stronie Zdarzenia dynamicznego planowania wybierz **raport Generuj zachęty do planowania** opcja.
2. Wybierz zakres dat i agentów, których chcesz raportować.
3. Kliknij pozycję **Wyświetl raport** , aby wyświetlić raport na stronie, lub **pozycję Eksportuj jako CSV** , aby wygenerować plik, który można otworzyć w programie Excel lub innych aplikacjach arkuszy kalkulacyjnych.

Edytowanie strony dynamicznego planowania agenta

Jeśli agenci zostali skonfigurowani do tworzenia własnych harmonogramów przy użyciu funkcji planowania dynamicznego, administratorzy i planiści mogą przeglądać i edytować harmonogramy żądane przez agentów przed uruchomieniem rzeczywistego harmonogramu.

Aby przejrzeć i edytować stronę dynamicznego planowania agenta:

1. Na pasku narzędzi wybierz **pozycję Harmonogramy i planowanie > Mój harmonogram**.
2. Wybierz agenta, którego stronę planowania dynamicznego chcesz wyświetlić, a następnie przejdź do harmonogramu w dniu, w którym agent otrzymał wyjątek zdarzenia planowania dynamicznego.
3. Kliknij łącze w wyjątku, aby wyświetlić stronę.
4. Przejrzyj i edytuj zgodnie z potrzebami, a następnie kliknij przycisk **Prześlij**.

Aby uzyskać więcej informacji na temat dynamicznego planowania agentów, zobacz Dynamiczne planowanie agentów.

Konfigurowanie dostępności dynamicznej

Dynamiczna dostępność umożliwia agentom konfigurowanie własnej dostępności pracy dla określonych tygodni.

Dynamiczna reguła dostępności służy do ustawiania parametrów dostępności agentów. Dynamiczne reguły dostępności są przypisywane agentom na określone tygodnie lub począwszy od określonego tygodnia i przedłużane na czas nieokreślony.
Agenci konfigurują swoją dostępność dla tych okresów zgodnie z parametrami określonymi w regule. Po zatwierdzeniu dostępność ta jest wykorzystywana jako zmienna zmiana w celu planowania agentów w połączeniu z przypisanymi im warunkami min/max hour.

Zarządzanie dynamicznymi regułami dostępności

Strona Dynamiczne reguły dostępności umożliwia tworzenie, edytowanie, usuwanie i przypisywanie reguł pracy oraz zarządzanie nimi, które mają zastosowanie do dostępności agentów.

Poniżej opisano pola na stronie podczas tworzenia, edytowania lub usuwania reguł.

Pole	Opis
Nazwa reguły	Wprowadź unikatową nazwę reguły.
Zastosuj do	Wybierz co najmniej jeden dzień tygodnia, który konfigurujesz. Użyj kombinacji Ctrl+Click, aby zaznaczyć wiele niesąsiadujących ze sobą dni.
Typ	Określ, czy agent musi pracować, może pracować lub nie może pracować w wybrane dni tygodnia. Na wykresie dni, w których agent musi pracować, są wyświetlane jako ciemnoszare, dni, w których agent może pracować, są jasnoszare, a dni, w których agent nie może pracować, pozostają puste. Wybrane dni są wyróżnione na wykresie na niebiesko.
Czas trwania	Skonfiguruj najwcześniejszą i najpóźniejszą godzinę zakończenia zmiany roboczej w wybranym dniu. Wprowadź godzinę w formacie 24-godzinnym. Po kliknięciu poza polami czasu rozpoczęcia i zakończenia na wykresie jest wyświetlany pasek pokazujący czas trwania zmiany. Pojawia się, jeśli typ to "może pracować" lub "musi działać". **UWAGA** Podczas konfigurowania czasu trwania należy upewnić się, że jest wystarczająco dużo czasu na przedłużenie zmiany z powodu nieodpłatnego stanu pracy Działania.
Najmniejsza dozwolona długość zmiany	Wprowadź najkrótszą długość zmiany dozwoloną w dowolnym dniu w godzinach z 15-minutowymi odstępami.
Maksymalna liczba zmian	Wprowadź liczbę zmian w dowolnym dniu, w których agent może pracować (podział zmiany).
Minimalny czas między zmianami	Wprowadź czas, który musi wystąpić między zmianami tego samego dnia. Pojawia się, jeśli maksymalna liczba przesunięć jest większa niż jedna.

Przypisywanie reguł do agentów

Po skonfigurowaniu reguły można ją przypisać do agentów.

UWAGA: Agent może mieć tylko jedną dynamiczną regułę dostępności dla określonego tygodnia. Jeśli dynamiczna reguła dostępności zostanie przypisana do tygodnia, do którego przypisano już dynamiczną

regułę dostępności,

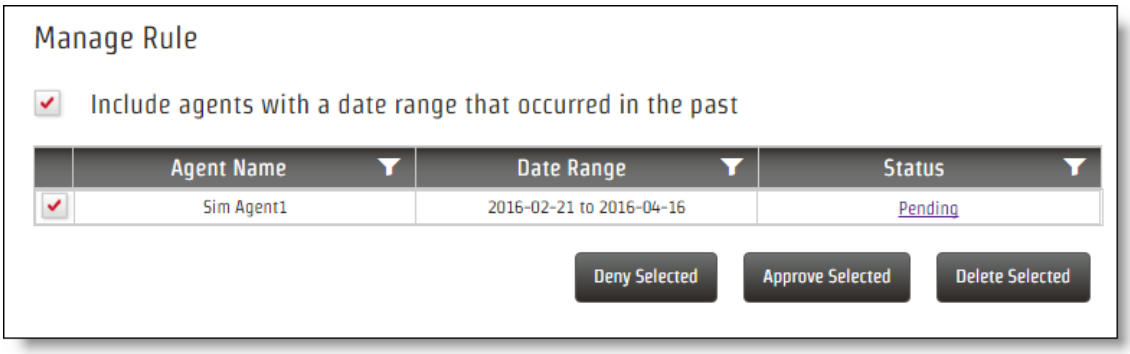
Nowe zlecenie będzie używane przez określone tygodnie.

Poniżej opisano pola na stronie po wybraniu opcji przypisania reguły do agentów.

Pole	Opis
Nazwa reguły	Wybierz regułę, którą chcesz przypisać agentom.
Agenci	Przenieś agentów, do których chcesz przypisać regułę, z panelu Dostępne do panelu Przypisane.
Data rozpoczęcia	Wybierz datę rozpoczęcia reguły. W przypadku wybrania daty, która nie jest początkiem tygodnia roboczego, domyślnie pierwszym wybranym dniem tygodnia.
Reguła jest w toku	Zaznacz to pole wyboru, jeśli reguła nie ma mieć definitywnego końca data. Po zaznaczeniu pole Data zakończenia znika.
Data zakończenia	Wybierz datę zakończenia reguły. W przypadku wybrania daty, która nie jest końcem tygodnia roboczego, domyślnie jest to ostatni dzień tygodnia.
Automatyczne zatwierdzanie żądania dynamicznej dostępności agentów	Zaznacz to pole wyboru, jeśli żądania, które spełniają parametry skonfigurowane dla reguły, mają być zatwierdzane automatycznie. Jeśli opcja pozostanie zaznaczona, wszystkie dynamiczne żądania dostępności muszą zostać zatwierdzone przez administratora, harmonogram lub przełożonego.

Zarządzanie przypisanymi regułami

Użyj opcji "Zarządzaj przypisanymi regułami", aby wyświetlić tabelę wszystkich agentów, którym przypisano wybraną dynamiczną regułę dostępności dla danego zakresu dat w przyszłości. Możesz również wybrać listę agentów, którym w przeszłości przypisano regułę dla określonego zakresu dat.



W tej tabeli można wyświetlić dynamiczny stan żądań dostępności każdego agenta. Kliknięcie statusu powoduje przejście do strony Moja dostępność agenta, gdzie można wyświetlić wszystkie szczegóły zgłoszenia.

Po wybraniu agenta w tabeli pod tabelą pojawiają się przyciski umożliwiające odrzucenie, zatwierdzenie lub usunięcie żądania dostępności wybranego agenta. Działanie, które można podjąć, zależy od stanu żądania wybranego agenta. Jeśli na przykład stan to Zatwierdzone, działania, które można wykonać, to Odmów zaznaczone i Usuń zaznaczone. W przypadku wybrania wielu żądań o różnych stanach można wykonać akcje wspólne dla wszystkich wybranych stanów. Jeśli na przykład zostaną wybrane żądania o statusie Zatwierdzone i Odrzucone, jedyną dostępną akcją będzie Usuń zaznaczone, ponieważ ta akcja jest dostępna zarówno dla żądań zatwierdzonych, jak i odrzuconych.

Tabelę można filtrować według dowolnej kolumny, klikając ikonę Zastosuj filtr w nagłówku kolumny.

O mojej dostępności

Funkcja Moja dostępność (nazywana również "dostępnością dynamiczną") umożliwia agentom wskazywanie dni tygodnia i godzin dnia, w których są dostępni do pracy. Informacje te są używane jako zmienna zmiana pracy w celu zaplanowania agentów w ramach ich dostępności w celu spełnienia potrzeb serwisowych.

> **UWAGA** Tej funkcji nie można używać do planowania agentów, chyba że warunki min/max godzin są skonfigurowane i przypisane do agentów. Sama strona jest dostępna dla agentów od razu po uruchomieniu dynamicznym
> Reguła dostępności jest im przypisana dla określonego zakresu dat.

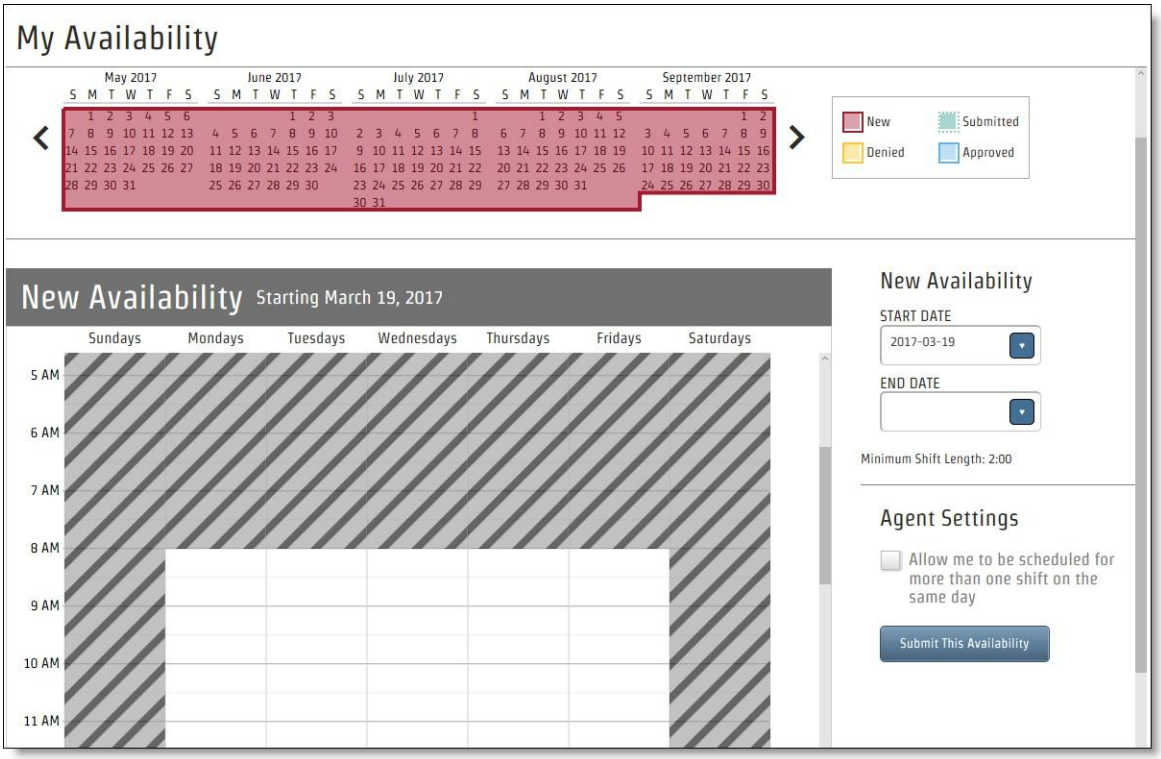
Administrator lub harmonogram tworzy dynamiczną regułę dostępności (zobacz Konfigurowanie dostępności dynamicznej), która określa parametry dni i godzin, w których agent może pracować. Reguła jest następnie przypisywana agentom na określony przedział dat lub na czas nieokreślony. Funkcja Moja dostępność stanie się dostępna dla agenta pod ikoną Harmonogramy i planowanie.

Dynamiczne reguły dostępności można skonfigurować tak, aby żądania dostępności agentów były zatwierdzane automatycznie, o ile żądanie jest zgodne z parametrami reguły. W przeciwnym razie żądania dostępności muszą zostać zatwierdzone przez administratora, harmonogram lub przełożonego, aby mogły wejść w życie.

Moja dostępność dla agentów

Po przypisaniu dynamicznej reguły dostępności opcja Moja dostępność staje się widoczna w obszarze Harmonogramy i planowanie na pasku narzędzi.

Na stronie Moja dostępność tygodnie, dla których należy wybrać dostępność, są zaznaczone kolorem czerwonym (nowa dostępność) lub żółtym (odmowa dostępności). Kliknij czerwony obszar, aby wyświetlić wykres przedstawiający dni tygodnia i godziny dostępne do wyboru. Niedostępne godziny są zacienione na szaro. Ograniczenia dotyczące wyboru dni i godzin są zaznaczone po prawej stronie grafiki.

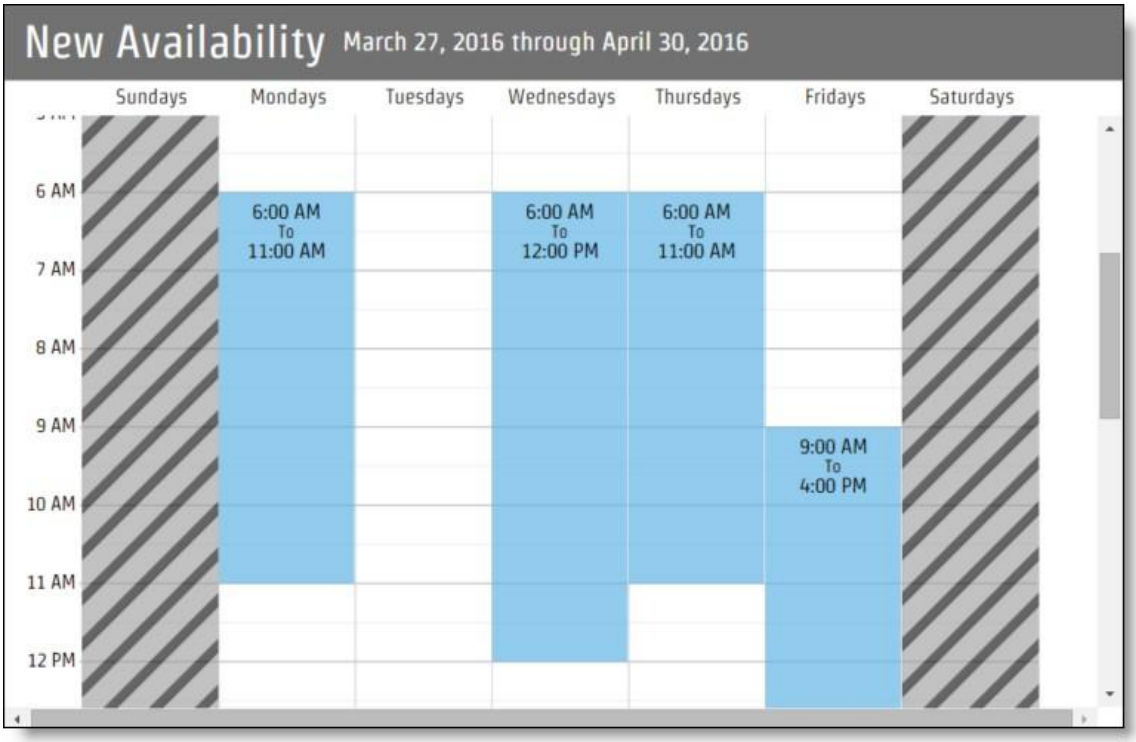


Nie trzeba konfigurować tej samej dostępności dla całego okresu. Można skonfigurować różne dostępność dla podzbiorów całego okresu, wybierając daty rozpoczęcia i zakończenia dla żądanych tygodni. Dostępność zawsze rozpoczyna się pierwszego dnia tygodnia i kończy ostatniego dnia tygodnia. Nie można rozpoczynać ani kończyć wyboru dostępności w środku tygodnia.

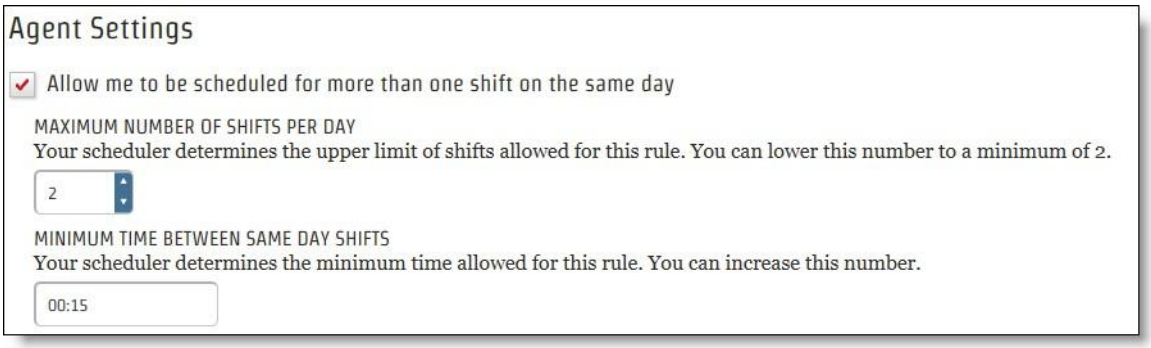
UWAGA Nie można wybrać dat spoza zakresu dat w pierwotnym przypisaniu.

Skonfiguruj dni i godziny, w których możesz pracować nad wykresem. Kliknij kolumnę dnia, a następnie przeciągnij końce wynikowego niebieskiego paska do wybranego czasu rozpoczęcia i zakończenia. Jeśli istnieje ograniczenie, nie można skrócić paska w sposób, który narusza ograniczenie. Na przykład, jeśli istnieje ograniczenie, które ustawia minimalną długość zmiany na dwie godziny, nie można skrócić paska do mniej niż dwóch godzin.

Na poniższej ilustracji przedstawiono wykres z ukończonymi opcjami dostępności. Ten agent zdecydował się nie pracować we wtorki w tygodniach objętych tą regułą dostępności.



Jeśli przypisana reguła dostępności dynamicznej zezwala na podział zmian, zostanie wyświetlona sekcja Ustawienia agenta. Jeśli zaznaczysz pole wyboru "Pozwól mi być zaplanowanym na więcej niż jedną zmianę tego samego dnia", możesz wybrać maksymalną liczbę zmian dziennie i minimalny czas między zmianami tego samego dnia. Maksymalna dzienna liczba zmian musi być mniejsza lub równa wartości skonfigurowanej w regule, a minimalny czas między zmianami tego samego dnia musi być większy lub równy skonfigurowanemu w regule.



W każdej chwili możesz dołączyć komentarz do prośby o dostępność. Wpisz komentarz w polu Zostaw komentarz i kliknij Dodaj komentarz.

Po zakończeniu wybierania dostępności kliknij przycisk Prześlij tę dostępność. W obszarze kalendarza tygodnie objęte prośbą o dostępność TURN od czerwonego do zielonego, aby oznaczyć, że zostały przesłane. Jeśli zostaną zatwierdzone, automatycznie lub przez administratora, harmonogram lub przełożonego, tygodnie TURN niebieskie. Jeśli zostaną odrzucone, TURN żółte.

W przypadku odmowy dostępności należy ponownie przesłać nowy wybór dostępności. Sprawdź komentarze dołączone do strony, aby dowiedzieć się, dlaczego Twoja początkowa prośba została odrzucona. W większości przypadków, jeśli Twoja dostępność nie zostanie zatwierdzona, nie zostaniesz zaplanowany do pracy.

W każdej chwili możesz wrócić i edytować lub usunąć całość lub dowolny podzbiór przesłanej dostępności, nawet jeśli został zatwierdzony. Jeśli edytujesz dostępność, możesz zmienić podzbiór informacji przesłanych wcześniej lub dostępność w całym okresie.

Przesłane, zatwierdzone i odrzucone prośby o dostępność (ale nie nowe prośby) są wyświetlane w skrzynce odbiorczej Wiadomości. Możesz tam śledzić ich status lub sprawdzić ich status na stronie Moja dostępność.

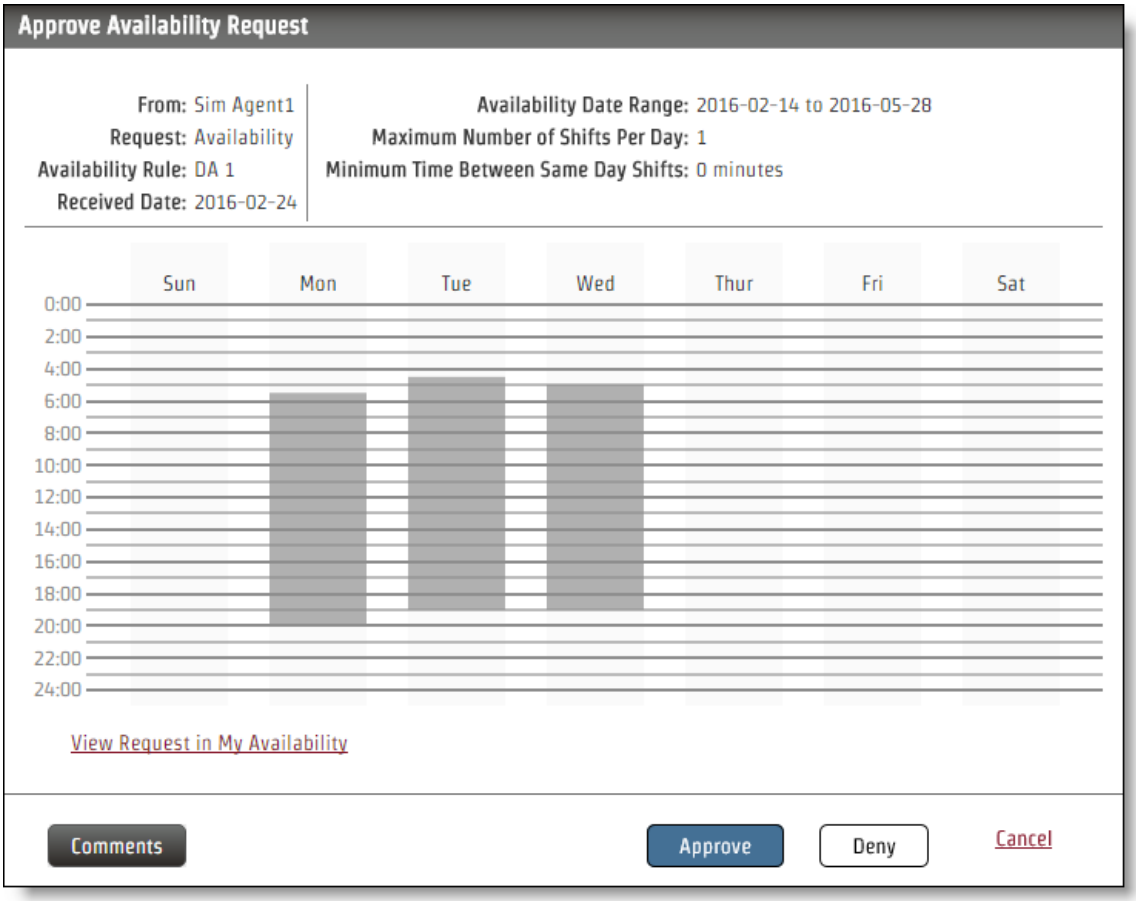
Moja dostępność dla administratorów, planistów i przełożonych

Gdy agenci dokonają wyboru dostępności, dynamiczne żądanie dostępności musi zostać zatwierdzone, zanim będzie można je użyć w planowaniu. Jeśli reguła dostępności dynamicznej jest skonfigurowana tak, aby zezwalała na automatyczne zatwierdzanie, żądanie jest zatwierdzane, jeśli spełnia parametry reguły. Ponieważ żądania nie mogą zostać przesłane pomyślnie, jeśli nie spełniają parametrów reguły, są zawsze zatwierdzane automatycznie.

Jeśli reguła dostępności dynamicznej nie jest skonfigurowana do automatycznego zatwierdzania, każde żądanie musi zostać zatwierdzone przez administratora, harmonogram lub przełożonego.

> **UWAGA:** Przełożeni mogą zatwierdzać lub odrzucać tylko prośby członków swoich zespołów. Przełożeni, którzy są również agentami, nie mogą zatwierdzać własnych wniosków.

Użytkownik jest powiadamiany o dynamicznych żądaniach dostępności w polu Zadania do wykonania wiadomości, jeśli na stronie Powiadomienia włączono alerty dotyczące wiadomości (patrz Konfigurowanie powiadomień). Po otwarciu żądania zostanie wyświetlone jego podsumowanie.



W tym oknie dialogowym można zatwierdzić lub odrzucić żądanie albo kliknąć łącze Wyświetl żądanie w obszarze Moja dostępność, aby zostać przekierowanym na stronę Moja dostępność z wybranym agentem i wyświetlonym żądaniem.

Następnie możesz zatwierdzić lub odrzucić prośbę na stronie Moja dostępność. Istnieje również możliwość edytowania zaznaczeń, a następnie zatwierdzania zmienionego żądania.

Dostępność agenta można wyświetlić w dowolnym momencie, wybierając opcję Moja dostępność z menu Harmonogramy i planowanie, a następnie wybierając agenta. Gdy strona Moja dostępność agenta jest wyświetlana po raz pierwszy, pokazuje tylko pasek kalendarza z zacienionymi obszarami wskazującymi stan każdej dynamicznej reguły dostępności przypisanej do agenta.

Kliknij dowolny z zacienionych obszarów, aby wyświetlić szczegóły żądania dostępności. Istnieje możliwość zatwierdzenia, odrzucenia lub edytowania wybranej dostępności w zależności od jej bieżącego stanu. W poniższej tabeli opisano działania, które można wykonać dla każdego bieżącego stanu.

Jeśli bieżący stan to:	Można:
Nowe	Prześlij
Przekazywane	Zatwierdzanie, odrzucanie, edytowanie
Zatwierdzony	Odmów, edytuj
Odmówiony	Edytuj, zatwierdź

Tworzenie zmian roboczych

WFM umożliwia tworzenie zmian roboczych, które odpowiadają dostępności agentów, preferowanym dniom wolnym, godzinie rozpoczęcia i długości dnia pracy. Zmiana robocza określa godziny i dni, w których agenci mogą pracować. WFM następnie zaplanuje tych agentów tak, aby jak najlepiej pasowali do ich preferencji dotyczących zmiany pracy i wymagań biznesowych. Nie ma ograniczeń co do liczby zmian roboczych, które można utworzyć, a WFM zachowuje poprzednią historię harmonogramu dla każdego agenta w bazie danych WFM.

Podczas konfigurowania zmiany roboczej należy określić, jaki jest to rodzaj zmiany roboczej. Istnieją trzy rodzaje zmian roboczych:

- Stałe zmiany robocze
- Przydział pracy zmianowej
- Zmienne zmiany robocze

Możesz przypisać agentów i warunki pracy do zmiany roboczej na określone tygodnie.

Można utworzyć wiele zmian roboczych, a następnie przypisać je do rotacji zmiany roboczej agenta. Jeśli używasz rotacji w pracy zmianowej (agent pracuje na różnych zmianach przez kilka tygodni), musisz zdefiniować kolejność zmian i rotacji (patrz Zarządzanie użytkownikami i przykład rotacji w pracy zmianowej).

Zmiany robocze i strefy czasowe

Zmiany robocze są neutralne pod względem strefy czasowej. Oznacza to, że jeśli skonfigurujesz zmianę roboczą, która rozpoczyna się o 8:00 AM i kończy o 5:00 PM a następnie przypiszesz tę zmianę agentom w dwóch różnych strefach czasowych, zmiana robocza trwa od 8:00 AM do 5:00 PM w lokalnej strefie czasowej każdego agenta. Lokalne strefy czasowe agentów są konfigurowane jako "strefa czasowa planowania" na stronie Użytkownicy (zobacz Zarządzanie użytkownikami).

Zmiany robocze i dynamiczne planowanie

Jeśli agent utworzy harmonogram dynamiczny, który mieści się w rotacji zmiany roboczej, harmonogram dynamiczny zastępuje rotację dla tego tygodnia. Rotacja jest wznawiana po dynamicznym harmonogramie. WFM używa następujących priorytetów podczas ustawiania zmian roboczych:

1. Dynamiczne planowanie
2. Dynamiczna dostępność
3. Tradycyjne zmiany robocze

PRZYKŁAD

Jeśli agent ma rotację zmiany roboczej wynoszącą trzy zmiany robocze, ale tworzy dynamiczny harmonogram, który przypada na drugi tydzień rotacji, ten dynamiczny harmonogram zastępuje rotację zmiany roboczej w drugim tygodniu. Rotacja jest wznawiana w trzecim tygodniu, a następna rotacja wznawia normalną trzytygodniową rotację.

Obrót 1	Obrót 2 z dynamicznym Dodano harmonogram	Obrót 3
Praca zmianowa 1	Praca zmianowa 1	Praca zmianowa 1
Praca zmianowa 2	Harmonogram dynamiczny	Praca zmianowa 2
Praca zmianowa 3	Praca zmianowa 3	Praca zmianowa 3

UWAGA Jeśli zmiana robocza zostanie usunięta, zostanie również usunięte przypisanie zmiany roboczej agenta. Kolejne przydziały zmian agentów nie będą automatycznie dostosowywane tak, aby sąsiadowały z wcześniej przydzieloną zmianą roboczą
Daty. Może to spowodować tygodnie, w których agent nie ma przypisanej zmiany roboczej.

Agenci mogą handlować zmianami roboczymi. Te transakcje muszą zostać zatwierdzone przez przełożonych, planistów lub administratorów. Przełożeni, planiści i administratorzy mogą również wykonywać transakcje harmonogramu ad hoc w oparciu o wymagania biznesowe i potrzeby centrum kontaktowego.

Stałe zmiany robocze

Stała zmiana robocza to zmiana robocza, która pokrywa wymagania dotyczące ustalonych godzin i dni i nigdy się nie zmienia. Ten typ zmiany roboczej służy do planowania agentów w celu obsługi wymagań przez całe dni lub tygodnie.

Stała zmiana robocza ma następujące cechy:

- Dni robocze w ciągu tygodnia są stałe
- Godziny przepracowane każdego dnia są stałe, ale nie muszą być takie same dla każdego dnia

- Godzina rozpoczęcia zmiany każdego dnia jest stała, ale nie musi być taka sama dla każdego dnia
- Liczba godzin w tygodniu określona dla zmiany roboczej (liczba godzin tygodniowo) musi być równa całkowitej liczbie godzin zaplanowanych na dni tygodnia na zmianie roboczej (całkowita liczba godzin)

Jeśli przypiszesz agentowi stałą zmianę roboczą, harmonogram agenta nigdy się nie zmieni. Jeśli przypiszesz stałe zmiany pracy wszystkim agentom, nie możesz zoptymalizować harmonogramów, aby zapewnić odpowiedni zasięg przez cały czas.

Przydział pracy zmianowej

Zmiana przydziału pracy jest rodzajem stałej zmiany roboczej, która nie obejmuje wymagań. Użyj zmiany roboczej przydziału, aby zaplanować agentów dla działań nieczynnych, takich jak projekty, na całe dni lub tygodnie.

Zmienne zmiany robocze

Zmienna zmiana robocza to zmiana robocza, która obejmuje wymagania dotyczące zmiennych godzin i dni. Ten typ zmiany pracy służy do planowania agentów do obsługi kolejki usług dla zmiennych dni i tygodni.

W przeciwieństwie do stałej zmiany roboczej, zmienna zmiana pracy oferuje elastyczność w co najmniej jeden z następujących sposobów:

- Jako opcjonalny dzień roboczy można przypisać jeden lub więcej dni w tygodniu.
- Jako zmienną można przypisać łączną liczbę godzin pracy dla jednego lub kilku dni w tygodniu.
- Czas przyjazdu można przypisać jako zmienny jeden lub więcej dni w tygodniu.

Jedna lub więcej z następujących cech różni się w zmiennej zmianie roboczej:

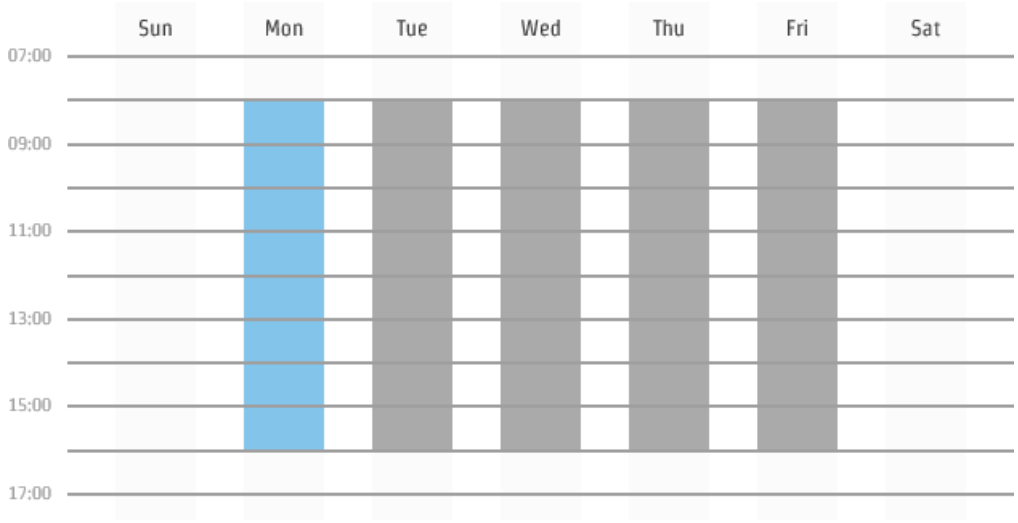
- Minimalna i maksymalna liczba dni w tygodniu oraz liczba godzin w tygodniu — w przypadku zmiennej zmiany roboczej można ograniczyć maksymalną liczbę dni i godzin w tygodniu, aby ograniczyć nadgodziny i zagwarantować rozsądnie wypoczętego pracownika. Może być również konieczne przeznaczenie minimalnej liczby godzin dziennie i dni w tygodniu dla agenta. Należy określić minimalną i maksymalną liczbę dni w tygodniu i godzin tygodniowo dla zmiany roboczej. Następnie należy określić minimalną i maksymalną liczbę godzin dla każdego dnia tygodnia, w którym agent może pracować w danym dniu. Można również określić dni tygodnia, które są potencjalnymi dniami wolnymi dla agenta.
- Najwcześniejsze i najpóźniejsze godziny rozpoczęcia — określ najwcześniejszą godzinę rozpoczęcia pracy przez agenta oraz kiedy agent może rozpocząć pracę. Gdy znasz już najwcześniejsze i najpóźniejsze możliwe godziny rozpoczęcia, konfigurujesz najwcześniejsze i najpóźniejsze godziny rozpoczęcia dla agenta w WFM dla każdego dnia na zmianie roboczej.

Opis wykresu parametrów zmiany roboczej

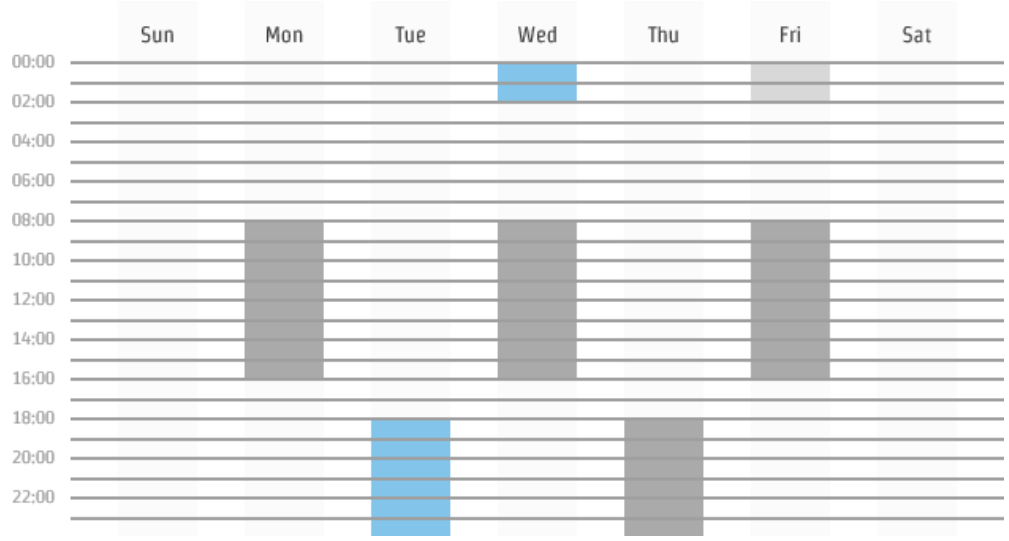
Wykres parametrów zmiany roboczej jest wizualną reprezentacją konfigurowanej zmiany roboczej. Wyświetla pasek dla każdego skonfigurowanego dnia, pokazujący godziny rozpoczęcia i czas trwania. W

przypadku zmian pracy stałej i zmian przydziału wykres przedstawia szary pasek dla każdego zaplanowanego dnia tygodnia. Wybrany dzień jest wyświetlany na niebiesko.

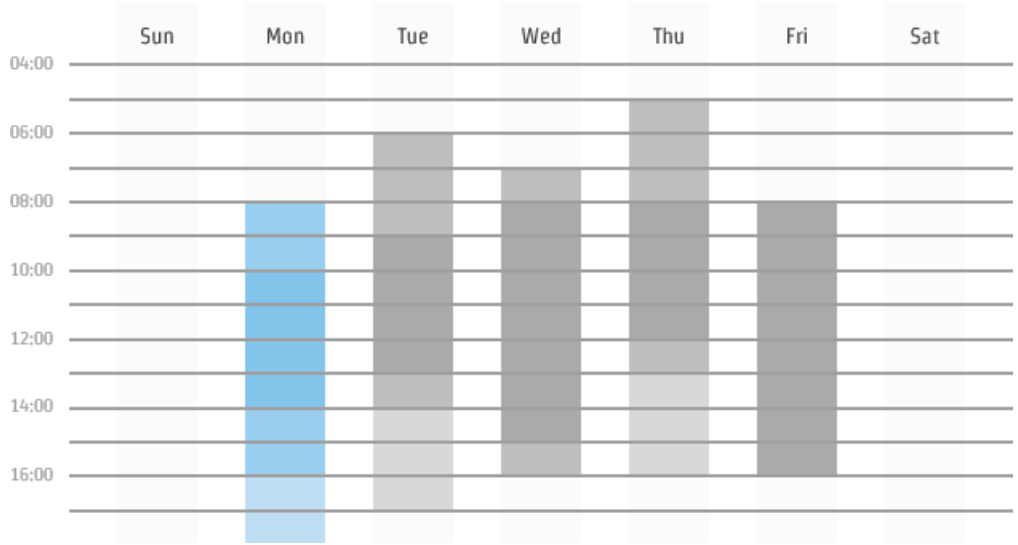
Poniższy wykres pokazuje stałą zmianę, która rozpoczyna się o 08:00 od poniedziałku do piątku i trwa osiem godzin dziennie.



Na poniższym wykresie przedstawiono również stałą zmianę roboczą, ale obejmuje ona dwa dni, w których zaplanowana zmiana robocza przekracza północ. We wtorek i czwartek praca rozpoczyna się o godzinie 18:00, a kończy o godzinie 02:00 następnego dnia. Jest to pokazane wizualnie, gdy słupek na wtorek (dzień jest wybrany na pasku dnia, więc na wykresie jest wyświetlany jako niebieski) jest kontynuowany do środy.



Poniższy wykres przedstawia zmienną zmianę roboczą. Podstawowe godziny, w których agent pracuje każdego dnia, są wyświetlane w kolorze ciemnoszarym lub niebieskim. Zmienne godziny rozpoczęcia i czas trwania zmiany są oznaczone jaśniejszym szarym lub niebieskim. Na przykład w poniedziałek agent może rozpocząć pracę od 08:00 do 10:00, a czas trwania zmiany wynosi od czterech do ośmiu godzin. Ciemnoniebieski oznacza, że bez względu na to, kiedy agent zaczyna i jak długa jest zmiana, agent jest w contact center od 08:00 do 14:00.



Wyświetlanie przydzielonych zmian roboczych

Użyj opcji "Wyświetl przypisane zmiany robocze", aby zobaczyć listę przypisanych zmian roboczych w tygodniu, który obejmuje wybraną datę.

Wyświetlanie przydzielonych zmian roboczych

1. Wybierz opcję Wyświetl **przypisane zmiany** robocze.
2. Wybierz datę. Zostanie wyświetlona tabela Przydzielone zmiany robocze zawierająca wszystkie zmiany robocze zaplanowane na tydzień, który obejmuje wybraną datę, oraz liczbę agentów przypisanych do każdej zmiany roboczej.
3. Wybierz zmianę roboczą i kliknij przycisk **Wyświetl agentów** , aby wyświetlić nazwy agentów przypisanych do tej zmiany roboczej.

Opisy pól

Strona Zmiany robocze umożliwia tworzenie, edytowanie i usuwanie zmian roboczych. Można również wyświetlić przypisane zmiany robocze.

Pola na stronie podczas tworzenia, edytowania lub usuwania zmiany roboczej opisano poniżej.

Pole	Opis
Nazwa zmiany roboczej	Unikatowa nazwa zmiany roboczej.
Aktywuj	Zaznacz to pole wyboru, aby uaktywnić zmianę roboczą. Musi zostać aktywowany, aby był dostępny do użycia. **UWAGA** Po dezaktywowaniu zmiany roboczej nie jest ona już wyświetlana w harmonogramach agentów i nie będzie używana w nowych żądaniach harmonogramu. Agenci przypisani do tej zmiany roboczej muszą zostać ponownie przydzieleni do różnych aktywnych zmian roboczych, w przeciwnym razie nie zostaną zaplanowani na tydzień.
Typ zmiany roboczej	Rodzaj zmiany roboczej. Podczas edytowania istniejącej zmiany roboczej istnieją następujące ograniczenia dotyczące zmiany zmiany na inny typ zmiany roboczej: ▪ Stałą zmianę roboczą można zmienić na zmianę roboczą przydziału ▪ Zmienna zmiana robocza nie może zmienić typu zmiany ▪ Zmiana przydziału pracy może zostać zmieniona na stałą zmianę roboczą
Cotygodniowe występowanie	(Tylko zmienne zmiany robocze) Minimalna i maksymalna liczba godzin i dni w tygodniu, w których agent może być zaplanowany. Wartości te muszą być zgodne z parametrami przesunięcia. Na przykład nie można określić co najmniej pięciu dni w tygodniu, gdy w parametrach zmiany jest skonfigurowany tylko jeden dzień.
Parametry zmiany	Parametry zmiany zależą od wybranego typu zmiany roboczej. Gdy Parametry są wprowadzane dla każdego dnia tygodnia, są one wyświetlane graficznie na wykresie parametrów zmiany roboczej (patrz Opis wykresu parametrów zmiany roboczej). Stałe zmiany robocze i zmiany przydziału: ▪ Zastosuj do — wybierz dzień z paska dnia, aby skonfigurować parametry dla tego dnia. ▪ Rozpoczęcie zmiany — wprowadź godzinę rozpoczęcia zmiany. ▪ Długość przesunięcia — wprowadź długość zmiany.

Pole	Opis
	▪ Liczba dni w tygodniu — (tylko do odczytu) Ta wartość jest obliczana na podstawie liczby skonfigurowanych dni. ▪ Liczba godzin tygodniowo — (tylko do odczytu) Ta wartość jest obliczana na podstawie liczby skonfigurowanych dni i długości zmiany każdego dnia. Zmienne zmiany robocze: ▪ Zastosuj do — wybierz dzień z paska dnia, aby skonfigurować parametry dla tego dnia. ▪ Rozpoczęcie zmiany — wprowadź najwcześniejszą i najpóźniejszą godzinę, o której może rozpocząć się zmiana agenta w danym dniu. ▪ Długość zmiany — wprowadź minimalną i maksymalną długość zmiany dla danego dnia. ▪ Minimalny interwał — wprowadź minimalną ilość czasu między zmianami roboczymi. ▪ Dozwolone dni wolne — zaznacz to pole wyboru, jeśli agent może mieć ten dzień wolny. Jeśli zostanie rozliczony, agent będzie musiał pracować tego dnia, jeśli są dostępne godziny.
Przyrost harmonogramu	(Tylko zmienne zmiany robocze) Pożądany przyrost długości zmiany. The Wartość domyślna to 30 minut.
Optymalizacja	(Tylko zmienne zmiany robocze) Żądany typ optymalizacji: ▪ Optimum — WFM najpierw planuje agentów ze stałymi zmianami roboczymi. Następnie planuje dostępnych agentów ze zmiennymi zmianami roboczymi, aby jak najlepiej spełnić wymagania na resztę dnia. ▪ Wieloliniowy — WFM najpierw planuje agentów ze stałymi zmianami roboczymi. Następnie bada wymagania, począwszy od początku dnia dla wszystkich nieobjętych przez agentów ze stałymi zmianami, i planuje agentów ze zmiennymi zmianami bez uwzględnienia potrzeb w dalszej części dnia.
Warunki pracy	Warunki pracy, które mają zastosowanie do zmiany roboczej (patrz Zarządzanie pracą

Pole	Opis
	warunki).
Metadane aktywności	(Tylko przydział pracy zmianowej) Przypisuje domyślną wartość metadanych do lub Usuwa domyślną wartość metadanych ze zmiany roboczej. Ta wartość jest opcjonalna. Aby uzyskać więcej informacji na temat konfigurowania wartości metadanych, zobacz Zarządzanie wartościami metadanych aktywności.

Przykład rotacji zmiany roboczej

W poniższej tabeli pokazano, co się dzieje po przesunięciu zmian roboczych w górę i w dół w okienku Przydzielone na stronie Agenci.

Czynność	Wpływ na rotację zmiany	Komentarz
Wybierz Shift 3	Tydzień A | Zmiana 1 Tydzień B | Zmiana 2 **Tydzień C | Zmiana 3** Tydzień D | Zmiana 4	—
Kliknij w górę Zmiana 1	Tydzień A | Tydzień B | Zmiana 2 **Tydzień B |**	Zmiany 2 i 3 są teraz podzielone na zmiany w tygodniu B.
	Zmiana 3 Tydzień C | Zmiana 4	
Kliknij w górę Zmiana 1	Tydzień A | **Tydzień B |** **Zmiana 3** Tydzień C |	D | Zmiana 4
	Zmiana 3 Tydzień	

Tydzień B nie ma już podzielonej zmiany.

Kliknij w górę **Zmiana 3**

Tydzień A |

Zmiany 3 i 1 są teraz zmianami podzielonymi na tydzień A.

Tydzień A | Zmiana 1

Czynność	Wpływ na rotację zmiany	Komentarz
	Tydzień B | Przesunięcie 2 Tydzień C | Zmiana 4	
Kliknij w górę	**Tydzień A | Przesunięcie 3** Tydzień B | Zmiana 1 Tydzień C | Przesunięcie 2 Tydzień D | Zmiana 4	Shift 3 jest teraz pierwszy w rotacji, a wszystkie inne zmiany zostały przesunięte w dół o jeden tydzień.

UWAGA Podzielona zmiana robocza to sytuacja, w której agent pracuje na dwie różne zmiany w ciągu tego samego dnia. Przed podzieleniem zmiany roboczej należy utworzyć dwie zmiany robocze, które rozpoczynają się i kończą o różnych
Razy lub dni i które się nie pokrywają.

PRZYKŁAD Jeśli agent pracuje cztery godziny rano i cztery godziny wieczorem, należy utworzyć jedną zmianę roboczą obejmującą godziny poranne i drugą zmianę roboczą obejmującą godziny wieczorne
Godzin.

Zarządzanie warunkami pracy

WFM rozróżnia rutynowe i nierutynowe czynności. Kategoryzuje czynności, które występują podczas każdej zmiany roboczej (takie jak przerwy i lunche) jako rutynowe. Te rutynowe czynności nazywane są warunkami pracy. Warunek pracy to zestaw reguł używanych do identyfikowania rutynowych czynności, które uniemożliwiają agentowi odpowiadanie na kontakty.

Istnieją dwa rodzaje warunków pracy:

- Płatne godziny — długość zmiany jest wydłużona z powodu bezpłatnych przerw i lunchów
- Długość zmiany — długość zmiany nie jest wydłużana z powodu bezpłatnych przerw i lunchów

UWAGA: Usługa Harmonogram korzysta tylko z płatnych godzin pracy. Dynamiczne planowanie w ciągu dnia oraz częściowe transakcje i oferty dzienne wykorzystują tylko warunki pracy o długości zmiany.

Warunek pracy może być powiązany ze stałymi, przydziałami lub zmiennymi zmianami pracy albo profilami warunków pracy przypisanymi do agentów. Jeśli agent może pracować od czterech i pół do sześciu godzin podczas zmiany roboczej, a harmonogram jest w odstępach półgodzinnych, można skonfigurować warunki pracy na 4,5, 5, 5,5 i 6 godzin i przypisać je do zmiany roboczej agenta lub ustawić je jako warunki ogólne. Można również skonfigurować warunki pracy oparte na zakresie, które obejmują zakres od 4,5 do 6 godzin.

UWAGA WFM utworzy harmonogramy agentów bez przerw i lunchów, jeśli nie przypiszesz warunków pracy i nie masz żadnych ogólnych warunków pracy. Jeśli nie chcesz przydzielać konkretnej pracy
Warunki do określonych zmian lub profili warunków pracy, tworzą ogólne warunki pracy.

UWAGA W dynamicznych ofertach i transakcjach dotyczących dostępności dynamicznej i częściowej są używane tylko warunki ogólne i warunki pracy przypisane do profili warunków pracy przypisanych do agentów.

Dla każdego działania dotyczącego warunków pracy należy podać następujące informacje:

- Nazwa
- Czas trwania
- Minimalne opóźnienie między rozpoczęciem zmiany roboczej a rozpoczęciem tej czynności związanej z warunkami pracy. Jeśli na przykład zmiana robocza rozpoczyna się o godzinie 08:00 i to działanie warunkujące pracę nie może rozpocząć się wcześniej niż o godzinie 09:00, minimalne opóźnienie musi wynosić 1:00.

  UWAGA Opóźnienie musi mieścić się w mniejszej długości warunku opartego na zakresie.

- Maksymalne opóźnienie między rozpoczęciem zmiany roboczej a rozpoczęciem tego działania związanego z warunkami pracy. Jeśli na przykład zmiana robocza rozpoczyna się o godzinie 08:00 i to działanie dotyczące warunków pracy nie może rozpocząć się później niż o 09:20, maksymalne opóźnienie musi wynosić 1:20.
- Minimalny przedział czasu między zakończeniem poprzedniego działania dotyczącego warunków pracy a rozpoczęciem tego działania dotyczącego warunków pracy. Na przykład, jeśli poprzednie działanie dotyczące warunków pracy to 15-minutowa przerwa, a to ćwiczenie dotyczące warunków pracy to jednogodzinny lunch, a między przerwą a obiadem musi upłynąć co najmniej półtorej godziny, minimalny interwał musi wynosić 90 minut.
- Przyrost w minutach, którego WFM używa do planowania działania związanego ze stanem pracy. Możliwe wartości to 00:05, 00:10, 00:15, 00:20 i 00:30.
- Część, która jest wypłacana. Na przykład możesz wskazać, że 15-minutowe przerwy są płatne, a jednogodzinne obiady są bezpłatne.

Należy zauważyć, że podczas tworzenia harmonogramów usługa harmonogramu sprawdza, czy wszystkie działania związane ze stanem pracy mogą być stosowane zgodnie ze skonfigurowaniem. Jeśli nie ma prawidłowego czasu, w którym wszystkie działania związane ze stanem pracy mogą być stosowane zgodnie ze skonfigurowaniem, usługa Zaplanuj ignoruje działanie związane ze stanem pracy, wyświetlając ostrzeżenie w plikach dziennika i debugowania.

Usługa Harmonogram stosuje działania związane ze stanem pracy dla warunku pracy w następującej kolejności. Wszystkie wartości są w porządku rosnącym, chyba że zaznaczono inaczej.

1. Minimalne opóźnienie
2. Maksymalne opóźnienie

3. Czas trwania
4. Płatna część
5. Minimalne odstępy czasu
6. Wzrost
7. Typ przerwy (obiad przed przerwą)
8. Nazwa przerwy
9. Identyfikator koloru

Preferuje dostosowanie się do konfiguracji warunków pracy niż do potrzeb kolejki serwisowej.

Warunek pracy, który jest stosowany do zmiany roboczej agenta w określonym dniu, jest wybierany na następującej podstawie:

- Lista płatnych godzin warunków pracy powiązanych z profilem warunków (jeśli został określony dla agenta), zmianą pracy (jeśli została przydzielona) oraz listą ogólnych warunków pracy w godzinach pracy są sortowane oddzielnie w następujący sposób:
    1. Minimalny płatny czas pracy (kolejność malejąca)
    2. Maksymalna liczba płatnych godzin (kolejność malejąca)
    3. Godzina rozpoczęcia (w porządku rosnącym)
    4. Identyfikator stanu pracy (w porządku rosnącym)
- Wyszukaj płatne godziny warunki pracy powiązane z profilem warunków pracy (jeśli został określony dla agenta) przed płatnymi godzinami warunki pracy związane ze zmianą pracy (jeśli zostały przydzielone) przed wyszukaniem wśród ogólnych warunków pracy w płatnych godzinach.

  Kryteria wyszukiwania warunków pracy to:

  - Jest włączona w dniu tygodnia
  - Ma godzinę rozpoczęcia wcześniejszą lub taką samą jak godzina rozpoczęcia zmiany roboczej
  - Ma taką samą minimalną i maksymalną długość zmiany jak zaplanowana długość zmiany roboczej
  - Planowana długość zmiany roboczej mieści się w minimalnej i maksymalnej długości zmiany

Po powyższym sortowaniu i filtrowaniu w poszukiwaniu prawidłowych dopasowań, warunki pracy są wybierane zgodnie z poniższą tabelą. W tej tabeli

- "Zakres" odnosi się do warunków pracy, w których minimalny i maksymalny płatny czas pracy nie są takie same.
- "Non-range" odnosi się do warunków pracy, w których minimalny i maksymalny płatny czas pracy są takie same.
- "Brak" oznacza, że nie skonfigurowano żadnych warunków pracy.

Źródło warunków pracy			
Informacje ogólne	**Profil stanu pracy**	**Praca zmianowa**	**Użyte źródło**
Poza zakresem, zakres, brak	Poza zakresem	Poza zakresem	Profil warunków pracy
	Poza zakresem, zakres	Zasięg	Profil warunków pracy
	Zasięg	Poza zakresem	Praca zmianowa
	Zasięg	brak	Profil warunków pracy
	brak	Poza zakresem, zakres	Praca zmianowa
Poza zakresem, zakres	brak	brak	Ogólny stan pracy

Jednym ze sposobów uniknięcia konfliktów harmonogramu jest użycie następujących przypisań parametrów:

przerwa poranna Maksymalne opóźnienie = lunch Minimalne opóźnienie — lunch Minimalny odstęp — czas trwania przerwy porannej

lunch minimum delay = morning break maximum delay + morning break duration + lunch minimum interval

Przykład 1: Warunki pracy bez nieodpłatnych działań

Centrum kontaktowe stworzyło trzy działania związane z warunkami pracy: przerwa poranna, lunch i przerwa popołudniowa. Zmiany trwają osiem godzin. Godziny rozpoczęcia i zakończenia zmian roboczych są zmienne: godziny rozpoczęcia mogą być już o 07:30, a godziny zakończenia nawet o 17:30.

Działania dotyczące warunków pracy są konfigurowane w następujący sposób.

Aktywność	**Minimalne opóźnienie**	**Maksymalne opóźnienie**	**Czas trwania**	**Minimalny interwał**
Poranna przerwa	01:30	03:00	00:15	00:00
Obiad	03:00	05:00	00:30	01:30
Przerwa popołudniowa	05:30	06:45	00:15	01:30

Jeśli zmiana pracy agenta rozpoczyna się o 8:00 AM, poranna przerwa tego agenta może rozpocząć się w dowolnym momencie między AM 9:30 a 11:00 AM. Lunch agenta może rozpocząć się w dowolnym momencie między 11:00 AM a 1:00 PM. Popołudniowa przerwa agenta może rozpocząć się w dowolnym momencie między 1:30 PM a 2:45 PM.

Załóżmy na przykład, że aby obsłużyć przewidywaną liczbę połączeń, WFM musi zaplanować agenta, aby rozpoczął pracę o 8:00 AM i zrobił sobie przerwę na lunch od 11:00 do 11:30 AM. WFM następnie planuje poranną przerwę agenta od 9:30 do 9:45 AM, aby spełnić minimalne opóźnienie 01:30 dla tej aktywności związanej z warunkami pracy.

Jednak najwcześniej lunch może się rozpocząć o 11:15 AM (9:45 AM plus 1:30, minimalny odstęp między tą a poprzednią czynnością). WFM nie może utworzyć harmonogramu, który spełnia wszystkie skonfigurowane parametry. Sytuację tę można skorygować, zmniejszając minimalne opóźnienie przerwy porannej z 01:30 do 01:15 lub zmniejszając minimalny odstęp obiadowy do 01:15.

Przykład 2: Warunki pracy z nieodpłatnymi działaniami

Centrum kontaktowe stworzyło trzy działania związane z warunkami pracy: przerwa poranna, lunch i przerwa popołudniowa. Przerwa obiadowa to czas bezpłatny. Zmiany trwają osiem godzin, ale ponieważ jest godzinny bezpłatny lunch, zmiana pracy trwa w rzeczywistości dziewięć godzin. Usługa harmonogramu zaplanuje dziewięć godzin dla agenta.

Godziny rozpoczęcia i zakończenia zmian roboczych są zmienne: godziny rozpoczęcia mogą wynosić nawet 7:30 AM, a czasy końcowe dopiero 6:30 PM.

Aktywność	Minimalne opóźnienie	Maksymalne opóźnienie	Czas trwania	Minimalny interwał
Poranna przerwa	01:15	03:00	00:15	00:00
Obiad	03:00	05:00	01:00 (bezpłatnie)	01:30
Przerwa popołudniowa	08:00	08:30	00:15	01:30

Jeśli zmiana pracy agenta rozpoczyna się o 8:00 AM, poranna przerwa agenta może rozpocząć się w dowolnym momencie między 9:30 AM a 11:00 AM. Lunch agenta może rozpocząć się w dowolnym momencie między 11:00 AM a 1:00 PM.

Popołudniowa przerwa agenta może rozpocząć się w dowolnym momencie między 4:00 PM a 4:30 PM. Pozwala to na godzinny bezpłatny lunch. Dodaje godzinę i pozwala PUT z opóźnieniem 08:00, czego nie mógłbyś zrobić, gdyby lunch był płatną czynnością. Nie można mieć opóźnienia, które jest tej samej długości zmiany roboczej, chyba że uwzględniono czas bezpłatny, w tym przypadku harmonogram agenta obejmuje okres dziewięciu godzin.

Planowanie i nieopłacone działania

Warunki pracy nie zawsze wydłużają zmiany, aby dostosować się do nieodpłatnych działań.

W przypadku normalnego planowania (standardowe zmiany robocze, dynamiczna dostępność i dynamiczne planowanie) stosowane warunki pracy wydłużą zmianę, aby spełnić płatne i bezpłatne godziny zmiany. Na przykład, jeśli agent jest zaplanowany na ośmiogodzinną zmianę, a ośmiogodzinny płatny warunek pracy, który jest stosowany, obejmuje bezpłatną jednogodzinną przerwę na lunch, to zmiana ma obejmować rzeczywisty okres dziewięciu godzin, aby uwzględnić jedną godzinę bezpłatnej przerwy na lunch plus osiem godzin płatnych działań.

W przypadku innych rodzajów zdarzeń, do których mają zastosowanie warunki pracy, takich jak dynamiczne planowanie w ciągu dnia oraz oferty i transakcje częściowe, warunki pracy nie wydłużają zmian w przypadku działań nieodpłatnych. Na przykład, jeśli agent odbierze dwie godziny nadliczbowe w ramach zdarzenia planowania w ciągu dnia od 3:00 PM do 5:00 PM, może zostać zastosowany warunek pracy na dwugodzinnej zmianie, a jeśli ten warunek dwugodzinnej pracy zawiera bezpłatną 30-minutową przerwę na lunch, zostanie umieszczony w dwugodzinnym segmencie i nie zostanie przedłużony. Zmiana w nadgodzinach będzie nadal wynosić 3:00-5:00 PM i nie dłużej, a agent otrzyma wynagrodzenie za półtorej godziny, a nie dwie godziny.

Opisy pól

Strona Warunki pracy służy do tworzenia, edytowania i usuwania

warunków pracy. Pola na stronie Warunki pracy opisano poniżej.

Pole	Opis
Nazwa warunków pracy	Nazwa warunku pracy. Nazwa powinna ułatwiać Zidentyfikuj warunki pracy podczas przypisywania jej do agentów: na przykład "Obsługa klienta - 4,5 godziny". Za pomocą tego pola można również zmienić nazwę istniejącego warunku pracy.
Typ warunków pracy	Rodzaj warunków pracy: ▪ Godziny płatne — (domyślnie) Po wybraniu warunków pracy opartych na płatnych godzinach system wydłuża zmianę z powodu bezpłatnych przerw i lunchów. ▪ Długość zmiany — po wybraniu warunków pracy opartych na długości zmiany system nie wydłuża zmiany z powodu bezpłatnych przerw i lunchów.
Zezwalaj na to, aby płatne godziny były przedziałem	(Pojawia się tylko wtedy, gdy wybrano opcję Płatne godziny w polu Typ warunków pracy) Zaznacz to pole wyboru, aby określić minimalną i maksymalną liczbę płatnych godzin.
Płatne godziny	(Pojawia się tylko wtedy, gdy pole wyboru "Pozwól, aby płatne godziny były zakresem" nie jest

Pole	Opis
	wybrano) Łączna liczba płatnych godzin (w GG:MM) dla warunków pracy.
Minimalna liczba płatnych godzin	(Pojawia się tylko wtedy, gdy zaznaczona jest opcja "Zezwalaj na płatne godziny jako zakres") Ten Minimalna liczba płatnych godzin (w GG:MM) dla warunków pracy.
Maksymalna liczba płatnych godzin	(Pojawia się tylko wtedy, gdy zaznaczona jest opcja "Zezwalaj na płatne godziny jako zakres") Ten Maksymalna liczba płatnych godzin (w GG:MM) dla warunków pracy.
Pozwól, aby długość zmiany była zakresem	(Pojawia się tylko wtedy, gdy wybrano opcję Długość zmiany w polu Typ warunków pracy) Zaznacz to pole wyboru, aby wprowadzić minimalną i maksymalną długość zmiany.
Długość zmiany	(Pojawia się tylko wtedy, gdy nie jest zaznaczona opcja "Pozwól, aby długość przesunięcia była zakresem") Ten Całkowita długość zmiany (w GG:MM) dla warunków pracy.
Minimalna długość zmiany biegu	(Pojawia się tylko wtedy, gdy zaznaczona jest opcja "Pozwól, aby długość przesunięcia była zakresem") Ten Minimalna długość zmiany (w GG:MM) dla warunków pracy.
Maksymalna długość zmiany	(Pojawia się tylko wtedy, gdy zaznaczona jest opcja "Pozwól, aby długość przesunięcia była zakresem") Wprowadź Maksymalna długość zmiany (w GG:MM) dla warunków pracy.
Jest to warunek ogólny	Zaznacz to pole wyboru, jeśli ten warunek pracy dotyczy każdej zmiany roboczej Z taką samą liczbą godzin lub zakresem godzin pracy na dobę, a jeśli z tymi zmianami nie są związane żadne inne warunki pracy. Jeśli nie zaznaczysz pola wyboru dla warunku pracy i żaden inny warunek pracy nie będzie powiązany z profilem zmiany pracy lub warunków pracy skojarzonym z agentem, WFM nie będzie planować przerw ani lunchów agentom przypisanym do tej zmiany roboczej. **UWAGA:** Na zaplanowaną długość zmiany lub płatne godziny pracy może przypadać tylko jeden warunek ogólny. Tylko Ogólne warunki i warunki pracy związane z profilami warunków pracy przypisanymi do agentów są używane w dynamicznych ofertach dostępności i częściowych ofertach dziennych i transakcjach.
Zastosuj warunki pracy do zmian roboczych z dowolnym czasem przyjazdu	Zaznacz to pole wyboru, jeśli chcesz, aby warunek pracy był stosowany do zmian roboczych o dowolnej godzinie przybycia. Jeśli pole wyboru jest wyczyszczone, określ czas, o którym warunek pracy ma być stosowany do zmian roboczych rozpoczynających się o lub później

Pole	Opis
	niż określony czas przyjazdu. Opcje te wzajemnie się wykluczają: możesz wybrać tylko jedną z nich.
Dni do uwzględnienia	Dni, do których stosuje się ten warunek pracy. Domyślnie każdy dzień jest wybrany. Należy wybrać co najmniej jeden dzień.
Działania	Kliknij przycisk Dodaj, aby dodać wiersz do tabeli Działania, a następnie określ szczegóły działania. Należą do nich: ▪ Nazwa — wprowadź nazwę opisującą przerwę lub lunch. Jeśli pozostawisz to pole puste, WFM wypełni je hasłem Break. ▪ Typ — przerwa lub lunch. ▪ Min Delay — minimalny czas w formacie GG:MM, który musi upłynąć między godziną rozpoczęcia zmiany a rozpoczęciem tej czynności. Ta wartość musi być wielokrotnością pięciu minut. Jeśli zostanie wprowadzone inne polecenie, wartość jest zaokrąglana do najbliższych pięciu minut. ▪ Maksymalne opóźnienie — maksymalny czas w formacie GG:MM, jaki może upłynąć między godziną rozpoczęcia zmiany a rozpoczęciem tej aktywności. Ta wartość musi być wielokrotnością pięciu minut. Jeśli zostanie wprowadzone inne polecenie, wartość jest zaokrąglana do najbliższych pięciu minut. ▪ Czas trwania — czas trwania aktywności w formacie GG:MM. Ta wartość musi być wielokrotnością pięciu minut. Jeśli zostanie wprowadzone inne polecenie, wartość jest zaokrąglana do najbliższych pięciu minut. Działania o wartości zero (0) są ignorowane. ▪ Przyrost — przyrost w ciągu godziny, kiedy aktywność może się rozpocząć. Jeśli na przykład działanie można rozpocząć godzinę po rozpoczęciu zmiany o godzinie 08:00 i zostanie wybrane przyrost 15-minutowy, działanie może rozpocząć się o 09:15, 09:30 lub 09:45. ▪ Minimalny interwał — minimalny czas między tym a poprzednim działaniem. Ta wartość musi być wielokrotnością pięciu minut. Jeśli zostanie wprowadzone inne polecenie, wartość jest zaokrąglana do najbliższych pięciu

	protokół. ▪ Płatna część — część aktywności w formacie GG:MM, która jest opłacona. Działania, które nie są płatne, wydłużają zmianę pracy o nieodpłatny czas trwania płatnych godzin pracy. Na przykład ośmiogodzinna zmiana robocza z godzinnym bezpłatnym lunchem stanie się zmianą roboczą trwającą dziewięć godzin. Istnieje limit 48 godzin w stanie pracy. ▪ Color/Color ID — kolor reprezentujący to działanie w harmonogramie. Identyfikator koloru to kod szesnastkowy wybranego koloru. ▪ Metadane aktywności — (opcjonalnie) przypisuje wartość metadanych do przerw lub lunchów albo usuwa wartość metadanych. Przypisanie lub usunięcie wartości metadanych w tym miejscu zastępuje wszystkie domyślne wartości metadanych przypisane na stronie Metadane aktywności. Aby uzyskać więcej informacji o konfigurowaniu wartości metadanych i przypisywaniu ich do przerw i lunchów, zobacz Zarządzanie wartościami metadanych aktywności.
Maksymalna regulacja optymalizacji	Umożliwia kontrolowanie czasu, w którym funkcja Optymalizuj harmonogramy może przesunąć przerwę lub lunch do przodu lub do tyłu w ramach ograniczeń aktywności. Jeśli wartość jest pusta, optymalizator może przenieść aktywność tak daleko, jak pozwalają na to ograniczenia aktywności. Jeśli wartość wynosi zero (0), działania nie można przenieść. **UWAGA** Maksymalna wartość tego pola wynosi 23:59.
Przypisywanie profili warunków pracy	Jeden lub więcej profili warunków pracy przypisanych do warunku pracy.

Przypisywanie zmian roboczych (Pojawia się tylko wtedy, gdy Typ warunków pracy to Godziny płatne) Co najmniej jeden Zmiany robocze, które będą korzystać z tego warunku pracy.

Definicje przycisków warunków pracy

Przycisk	Opis
Zapisz	Kliknij, aby zapisać nowy lub zmieniony warunek pracy. Ten przycisk jest wyłączony

Przycisk	Opis
	dopóki warunek pracy nie zostanie nazwany lub wybrany, a wszystkie wypełnione pola będą prawidłowe.
Usuń	Kliknij, aby usunąć warunek pracy. Ten przycisk jest wyłączony do momentu nazwania lub wybrania warunku pracy.
Anuluj	Kliknij, aby anulować zmiany warunków pracy.

Zarządzanie profilami warunków pracy

Profile warunków pracy umożliwiają kojarzenie nieogólnych warunków pracy z agentami zamiast kojarzenia ich tylko ze zmianami roboczymi. Korzystając z profili warunków pracy, można zoptymalizować lunche i przerwy agenta w ciągu dnia oraz zautomatyzować przenoszenie przerw i lunchów agenta, aby poprawić zasięg kolejki usług.

Tylko administratorzy i planiści mogą tworzyć profile warunków pracy i zarządzać nimi.

Należy utworzyć profile warunków pracy, które obejmują płatne warunki pracy (długość zmiany jest wydłużona z powodu bezpłatnych przerw i lunchów) oraz profile warunków pracy, które zawierają warunki pracy w systemie zmianowym (długość zmiany nie jest wydłużana z powodu bezpłatnych przerw i lunchów). Profile z warunkami pracy o długości zmiany są przydatne, jeśli agenci mogą wykonywać częściowe transakcje dzienne i oferty lub harmonogramowanie dynamiczne intrady. Zobacz Zarządzanie warunkami pracy.

Każdy profil warunków pracy zawiera zestaw agentów i warunków pracy. Agent lub warunki pracy nie muszą być uwzględniane w profilu warunków pracy.

> **UWAGA** Agent może być uwzględniony tylko w jednym profilu warunków pracy. Jednak w profilu warunków pracy można uwzględnić wiele warunków pracy, a warunek pracy może należeć do Wiele profili warunków pracy.

Planowanie przy użyciu profili warunków pracy

Usługa Zaplanuj może używać warunków pracy w profilu warunków pracy agenta do planowania lunchów i przerw agenta. Warunki pracy są stosowane do zmiany pracy agenta w określonym dniu.

Opisy pól

Strona Profile warunków pracy umożliwia tworzenie, edytowanie i usuwanie profili

warunków pracy. Pola na stronie Profil warunków pracy opisano poniżej.

Pole	Opis
Nazwa profilu warunków pracy	Unikatowa nazwa profilu warunków pracy.
Przypisywanie warunków pracy	Wybierz i przypisz określone warunki pracy do profilu warunków pracy. Ten sam warunek pracy można uwzględnić w wielu profilach warunków pracy.
Przypisywanie agentów	Wybierz i przypisz agentów do profilu warunków pracy. Zarówno aktywne, jak i Nieaktywni agenci są dostępni do wyboru. **UWAGA** Agenta można przypisać tylko do jednego profilu warunków pracy.

Zarządzanie warunkami min/max godzin

Na stronie Warunki min/maks. godziny można ograniczyć czas pracy agentów, ustawiając następujące parametry:

- Minimalna i maksymalna liczba dni przepracowanych przez agentów w każdym tygodniu
- Minimalna i maksymalna liczba płatnych godzin, które agenci przepracowali w każdym tygodniu
- Minimalna i maksymalna liczba płatnych godzin, które agenci przepracowali każdego dnia tygodnia

Konfiguracja warunków godziny minimalnej/maksymalnej jest opcjonalna. Jest to wymagane, jeśli chcesz, aby agenci byli planowani przy użyciu dynamicznej dostępności (zobacz Informacje o mojej dostępności).

UWAGA Warunki min/max hour są przypisywane agentom przy użyciu profili min/max hour (patrz Przypisywanie agentom warunków min/max hour).

Zmiany i harmonogramy pracy

Warunki godziny minimalnej/maksymalnej uwzględniają następujące metody planowania:

- Stałe, przydziałowe i zmienne zmiany robocze

  UWAGA: Możesz również ograniczyć minimalną i maksymalną liczbę dni i płatnych godzin, które agenci przepracowali w każdym tygodniu, poprzez zmienne zmiany pracy. Jeśli przypiszesz agenta do obu
  Zmienna zmiana robocza i warunek min/max godziny w tym samym tygodniu (niezależnie od tego, czy domyślnie używa się warunku minimalnego/maksymalnego godziny, czy też stosuje się go do określonego zakresu dat), WFM używa konfiguracji ze stanu min/max godziny zamiast konfiguracji ze zmiennej zmiany pracy.

- Dynamiczne planowanie

- Dynamiczna dostępność
- Dynamiczne planowanie dnia bieżącego
- Harmonogramy edytowane ręcznie
- Transakcje, oferty, wyjątki, mentoring i czas wolny

Po przypisaniu profilu min/maksimum do agenta, jego warunki min/max mają zastosowanie do każdej zmiany roboczej przypisanej do agenta w każdym dniu tygodnia. Warunki minimalne/maksymalne ograniczają tylko płatne godziny. Nieopłacone działania nie są wliczane do tygodniowych lub dziennych parametrów skonfigurowanych na tej stronie.

Definicje czasu

Limity ustawione na tej stronie dotyczą tygodni i dni zdefiniowanych przez WFM, a niekoniecznie tak, jak pojawiają się w kalendarzu.

- "Tydzień" odnosi się do tygodnia harmonogramu w WFM zdefiniowanego w polu Pierwszy dzień tygodnia na stronie Ustawienia globalne (patrz Konfigurowanie ustawień WFM w całym systemie). "Tydzień" obejmuje wszystkie godziny na każdej zmianie roboczej, która rozpoczyna się w tygodniu zaplanowanym, nawet na zmianach roboczych, które przechodzą do północy do następnego tygodnia harmonogramu. "Tydzień" nie obejmuje żadnych godzin ze zmiany roboczej w poprzednim tygodniu, które przekraczają północ.
- "Dzień" odnosi się do dnia, w którym rozpoczyna się zmiana robocza i obejmuje wszystkie godziny na zmianie roboczej, nawet jeśli zmiana robocza przechodzi od północy do następnego dnia. "Dzień" nie obejmuje żadnych godzin ze zmiany roboczej w poprzednim dniu, które przecinają północ.

> **PRZYKŁAD**
> Agent ma następujące zmiany robocze w poniedziałek i wtorek:
>
> - poniedziałek 8:00 PM–wtorek 4:00 AM
> - Wtorek 2:00 PM–10:00 PM
>
> WFM nie dzieli ośmiu godzin na pierwszej zmianie między poniedziałek a wtorek. Ponieważ zmiana zaczyna się w poniedziałek, WFM liczy wszystkie osiem godzin w ramach poniedziałkowej zmiany roboczej.

Zarówno "dzień", jak i "tydzień" odnoszą się do dni i tygodni wyświetlanych w strefie czasowej planowania agenta (zobacz Informacje o strefach czasowych).

Zagadnienia dotyczące konfiguracji harmonogramu

Niektóre elementy harmonogramu skonfigurowane w innych częściach WFM mogą tworzyć harmonogramy, które naruszają warunki minimalne/maksymalne przypisane do agentów. W niektórych przypadkach może to spowodować, że agenci nie zostaną zaplanowani.

Elementy te są następujące.

Wyjątki

Jeśli harmonogram agenta zawiera wyjątek częściowo lub całodniowy opłacony lub bezpłatny, WFM spróbuje utworzyć harmonogram, który spełnia dowolny warunek minimalny/maksymalny godziny przypisany agentowi na stronie Profile godzin minimalnych/maksymalnych jako domyślny lub dla określonego zakresu dat.

Jednak przypisywanie płatnych lub bezpłatnych wyjątków może czasami skutkować harmonogramami, które naruszają warunki dotyczące godzin minimalnych/maksymalnych. Agent będzie nadal zaplanowany, jeśli płatny lub bezpłatny wyjątek utworzy harmonogram, który narusza warunek minimalnej/maksymalnej godziny agenta.

Przykład 1: Płatny wyjątek

Agent jest przypisany do profilu min/max hour z warunkiem min/max hour, który ogranicza agenta do pracy maksymalnie 10 godzin w środę, a ten agent ma również zmianę roboczą w środę od 8:00 AM do 4:00 PM. Jednak przełożony przypisał również płatny wyjątek agentowi w środę od 4:00 PM do 8:00 PM.

Oznacza to, że agent ma odpowiednik 12-godzinnej zmiany pracy w środę, od 8:00 AM do 8:00 PM. Harmonogram agenta narusza zatem warunek minimalnej/maksymalnej godziny agenta, ale agent nadal jest zaplanowany.

Przykład 2: Nieopłacony wyjątek

Agent jest przypisany do profilu min/max hour z warunkiem min/max hour, który ogranicza agenta do pracy co najmniej sześciu godzin w środę, a ten agent ma również zmianę roboczą w środę od 8:00 AM do 4:00 PM. Jednak przełożony przypisał również płatny wyjątek agentowi w środę od 8:00 AM do 1:00 PM.

Oznacza to, że agent ma odpowiednik trzygodzinnej zmiany roboczej w środę, od 1:00 PM do 4:00 PM. Harmonogram agenta narusza zatem sześciogodzinny warunek minimalnej / maksymalnej godziny agenta, ale agent nadal jest zaplanowany.

Nakładające się zmiany robocze

Zmiany robocze, które rozpoczynają się jednego dnia, mogą czasami przekraczać północ i nakładać się na zmiany robocze, które rozpoczynają się następnego dnia. W takim przypadku WFM nie liczy czasu, w którym harmonogramy nakładają się dwukrotnie. Zamiast tego zachowuje całą zmianę roboczą w nakładającym się dniu i skraca zmianę pracy w dniu nakładającym się.

Może to spowodować, że harmonogram agenta naruszy przypisany warunek min/max hour. Agent nie zostanie zaplanowany, jeśli nakładające się zmiany robocze stworzą harmonogram, który narusza warunek minimalnych/maksymalnych godzin agenta.

PRZYKŁAD

Agent jest przypisany do profilu min/max hour z warunkiem min/max hour, który ogranicza agenta do pracy przez co najmniej osiem godzin w poniedziałek i wtorek.

Agent ma następujące zmiany robocze w tych dniach:

- poniedziałek 10:00 PM–wtorek 6:00 AM
- wtorek 2.00 AM–10.00 AM

Zmiany tego agenta nakładają się na siebie przez cztery godziny we wtorek, od 14:00 AM do 6:00 AM. WFM liczy te cztery godziny jako część poniedziałkowej zmiany roboczej, a nie wtorkowej.

Oznacza to, że agent ma teraz odpowiednik czterogodzinnej zmiany we wtorek, od 6:00 AM do 10:00 AM. Konfiguracja harmonogramu agenta narusza zatem ośmiogodzinny warunek minimalnej/maksymalnej godziny agenta, a agent nie jest zaplanowany.

Opisy pól

Strona Warunki godziny minimalnej/maksymalnej służy do tworzenia, edytowania i

usuwania warunków dotyczących godzin minimalnych/maksymalnych. Pola na stronie są

Pole	Opis
opisane poniżej.	
Min/max godzina Nazwa warunku	Unikatowa nazwa warunku.
Min. płatne godziny tygodniowo	Minimalna liczba płatnych godzin tygodniowo, w których agent może pracować. Godziny te muszą być równe lub mniejsze od maksymalnej możliwej liczby godzin, na jaką pozwalają im dynamiczne planowanie, dynamiczna dostępność i konfiguracje zmian pracy agentów w ciągu tygodnia.
Maksymalna liczba płatnych godzin tygodniowo	Maksymalna liczba płatnych godzin tygodniowo, w których agent może pracować. Godziny te muszą być większe lub równe minimalnej możliwej liczbie godzin, na którą pozwalają im pracować w ciągu tygodnia dynamiczne planowanie, dynamiczna dostępność i konfiguracje zmian agentów.
Min. dni w tygodniu	Minimalna liczba dni w tygodniu, w których agent może pracować. Te Liczba dni musi być mniejsza lub równa całkowitej liczbie dni, na jaką pozwalają im pracować w tygodniu dynamiczne planowanie, dynamiczna dostępność i konfiguracje zmiany pracy.

Pole	Opis
Maksymalna liczba dni w tygodniu	Maksymalna liczba dni w tygodniu, w których agent może pracować. Te Liczba dni musi być większa lub równa całkowitej liczbie dni, przez które dynamiczne planowanie, dynamiczna dostępność i konfiguracje zmiany pracy wymagają od agentów w ciągu tygodnia. **PRZYKŁAD** : Przełożony przydziela agenta do pięciodniowej zmiennej zmiany roboczej. Na dwa dni przełożony wybrał dni wolne Dozwolone pole wyboru (dwa dni są opcjonalne). W ciągu trzech dni przełożony nie zaznaczył pola wyboru Dozwolone dni wolne (wymagane są trzy dni). Jeśli przełożony przypisze również temu agentowi warunek min/max hour, musi wprowadzić liczbę równą lub większą niż trzy w polu Maksymalna liczba dni na tydzień.
Zastosuj do	Dzień lub dni tygodnia, których parametry chcesz skonfigurować. Użyj kombinacji Shift+Click, aby zaznaczyć wiele sąsiadujących dni, lub Ctrl+Click, aby zaznaczyć wiele nieciągłych dni.
Płatne godziny	Min. — minimalna liczba godzin płatnych dla wybranego dnia tygodnia. Godziny te muszą być mniejsze lub równe maksymalnej możliwej liczbie godzin, na jaką pozwalają im dynamiczne planowanie, dynamiczna dostępność i konfiguracje zmiany pracy agentów w wybranym dniu. Max — maksymalna liczba godzin płatnych w wybranym dniu tygodnia. Godziny te muszą być większe lub równe minimalnej możliwej liczbie godzin, na jaką pozwalają im pracować w wybranym dniu dynamiczne planowanie, dynamiczna dostępność i konfiguracje zmiany pracy.
Minimalny odstęp między zmianami	Minimalna ilość czasu, która może istnieć między zmianami w różne dni. **UWAGA** Minimalny interwał między zmianami jest stosowany i sprawdzany w momencie uruchamiania harmonogramu, a nie w odniesieniu do harmonogramu Edycje wykonane później.

Przypisywanie agentom warunków minimalnych/maksymalnych godzin

Profile godzin minimalnych/maksymalnych służą do kojarzenia warunków min/max hour z konkretnymi agentami dla określonych tygodni. Agenci muszą być powiązani z domyślnym profilem min/maksimum godziny lub z określonym profilem min/maksimum godzin, który ma być zaplanowany przy użyciu dynamicznych zmian roboczych dostępności.

Pola na stronie są opisane poniżej.

Pole	Opis
Nazwa profilu godziny minimalnej/maksymalnej	Wprowadź unikatową nazwę profilu.
Użyj warunku domyślnego	Zaznacz to pole wyboru, aby wyznaczyć domyślny warunek min/max hour i Wybierz ten warunek z listy rozwijanej. Warunki domyślne mają zastosowanie, gdy nie ma warunku przypisanego do określonego zakresu dat dla agenta. **UWAGA Jeśli** nie zostanie skonfigurowany warunek domyślny i nie zostaną skonfigurowane żadne warunki dla określonego zakresu dat dla agenta, Ten agent zostanie zaplanowany bez ograniczeń dotyczących minimalnego lub maksymalnego czasu pracy.
Warunki zakresu dat minimalną/maksymalną	Kliknij przycisk Dodaj, aby skonfigurować tydzień rozpoczęcia, tydzień końcowy oraz godzinę warunek mający zastosowanie do tego zakresu dat. Zaznacz pole wyboru po lewej stronie dowolnego istniejącego wiersza, aby usunąć ten wiersz z tabeli.
Przypisywanie agentów	Przenieś agentów z okienek Dostępne do Przypisane, aby przypisać ich do profilu.

Ograniczanie liczby agentów do zaplanowania

Strona Maksymalna liczba grup zatrudnienia umożliwia ustawienie limitu liczby agentów przypisanych do grupy, którzy mogą pracować w tym samym czasie.

PRZYKŁAD: Twoje centrum kontaktowe ma 200 agentów dostępnych do pracy, ale siedzących tylko dla 100 agentów. Nie można zaplanować więcej niż 100 agentów jednocześnie. Aby upewnić się, że harmonogramy są zgodne
Ten limit umożliwia skonfigurowanie maksymalnej grupy planowania obejmującej 200 agentów i ustawiającej limit jednoczesnego planowania na 100 agentów.

UWAGA W przypadku korzystania z grupy maksymalnej liczby pracowników należy również używać harmonogramu zrównoważonego.

Po uruchomieniu harmonogramu dla agentów, którzy podlegają ograniczeniu maksymalnej grupy zatrudnienia i limit ten zostanie osiągnięty, nie można zaplanować kolejnych agentów. Harmonogram nie jest tworzony w danym tygodniu dla agentów poza maksymalnym limitem, nawet jeśli narusza osobisty profil min/max godzin lub rotację zmiany roboczej tych agentów. Harmonogram jest uruchamiany normalnie dla innych agentów i może mieć status "Częściowy sukces". Strona szczegółów żądania użytkownika (zobacz Wyświetlanie żądań serwera od użytkowników WFM) zawiera listę agentów,

których nie można zaplanować ze względu na maksymalne ograniczenie obsady.

Po skonfigurowaniu maksymalnej grupy zatrudnienia ustawione przez nią ograniczenie jest brane pod uwagę we wszystkich obszarach, które tworzą lub modyfikują harmonogramy. Obszary te obejmują:

- Uruchamianie harmonogramu
- Tworzenie zdarzenia harmonogramu dynamicznego
- Zatwierdzanie harmonogramu transakcji i ofert
- Zatwierdzanie wniosków o mentoring, wyjątki i czas wolny
- Kopiowanie działań harmonogramu
- Automatyczne lub ręczne zatwierdzanie dynamicznego planowania w ciągu dnia
- Edytowanie harmonogramów agentów na stronie Harmonogram agentów
- Zmiany wprowadzone na stronie Zarządzanie edycją harmonogramu

System odrzuca próby zmiany harmonogramów, które naruszają ograniczenie maksymalnego limitu zatrudnienia. Jeśli nadal chcesz zmienić harmonogram, możesz wprowadzić inne zmiany w harmonogramie, które rozwiążą problem (na przykład przenieść działania innych agentów) i spróbować ponownie zmienić pierwotny harmonogram.

Zmiany agentów, które podlegają ograniczeniom grupy maksymalnego zatrudnienia, obejmują wszystkie działania z wyjątkiem działań Brak harmonogramu, Niedostępne i Dostępne.

Wyjątki, które są uwzględniane przy rozważaniu maksymalnego ograniczenia grupy zatrudnienia, stanowią szczególny przypadek. Niektóre wyjątki, takie jak wakacje, nie wymagają, aby agent zajmował miejsce w centrum kontaktowym. Obecność tego agenta nie powinna być wliczana do maksymalnego limitu zatrudnienia w grupie. Aby odróżnić wyjątki, które powinny się liczyć, od tych, które nie powinny się liczyć, wyjątek można skonfigurować jako wymagający stacji roboczej. Zobacz Zarządzanie wyjątkami , aby uzyskać więcej informacji.

Opisy pól

Strona Maksymalna liczba grup zatrudnienia umożliwia tworzenie, edytowanie i usuwanie

maksymalnych grup obsadzeń. Poniżej opisano pola na stronie podczas tworzenia, edytowania lub

Pole	Opis
usuwania maksymalnej grupy zatrudnienia.	
Nazwa grupy	Unikatowa nazwa grupy maksymalnego zatrudnienia.
Maksymalna liczba pracowników	
Maksymalny limit zatrudnienia	Maksymalna liczba agentów, którzy mogą pracować jednocześnie w jednym z nich Godzina.

Pole	Opis
Przypisywanie agentów	Przenieś agentów z okienek Dostępne do Przypisane, aby przypisać ich do Maksymalna liczba pracowników.

Tworzenie dystrybucji

Rozkład składa się z danych kontaktowych z jednego tygodnia dla każdego 30-minutowego interwału dnia. Dane obejmują:

Kolumnowy	Opis
Współczynnik kontaktu	Procent wszystkich kontaktów w danym dniu w danym przedziale. **UWAGA** W przypadku eksportu współczynnik kontaktu jest wyrażany jako ułamek dziesiętny, a nie procentowy. Na przykład wyświetlany współczynnik kontaktów W tabeli jako 2,03% jest eksportowane do arkusza kalkulacyjnego jako 0,0203.
Dystrybucja kontaktów Globalna	Liczba kontaktów odebranych w danym przedziale czasu. Jeśli ta opcja jest włączona na stronie Ustawienia (Włącz prognozowane kontakty jako ułamki dziesiętne), ta wartość może mieć maksymalnie dwa miejsca po przecinku.
Średni czas rozmów	Średni czas rozmowy lub
przetwarzania. Średni czas pracy	Średni czas pracy po kontakcie.

Rozkład określa fluktuacje objętości kontaktu w przedziałach dnia. W ten sposób WFM

generuje dystrybucję:

1. WFM oblicza średnią liczbę kontaktów odebranych w okresie odniesienia dla każdego interwału harmonogramu dla każdego dnia tygodnia wybranego w żądaniu dystrybucji. Dni ze specjalnymi wydarzeniami są pomijane. Wybierz od sześciu do ośmiu ostatnich tygodni dla okresu odniesienia, uważając, aby nie używać tygodnia o nietypowej objętości, takiego jak tydzień świąteczny.

   PRZYKŁAD Aby obliczyć średnią liczbę kontaktów w przedziale AM 8:30–9:00 w poniedziałek, ciąg WFM przyjmuje sumę głośności dla przedziału AM 8:30–9:00 dla każdego poniedziałku
   W okresie odniesienia i dzieli sumę przez liczbę poniedziałków w okresie odniesienia.

2. WFM następnie dzieli wynik dla każdego półgodzinnego przez średnią liczbę kontaktów odebranych w ciągu całego dnia, aby określić procent kontaktów w ciągu dnia, które dotarły w tym przedziale czasu.

3. WFM oblicza średni czas rozmowy (kolejki usług interaktywnych) lub czas przetwarzania (nieinteraktywne kolejki usług) oraz wartości czasu pracy po kontakcie na kontakt na każde pół godziny.

> **PRZYKŁAD** : Aby obliczyć średni czas rozmowy/czas przetwarzania dla 8:30–9:00 AM interwale w poniedziałek WFM przyjmuje sumę czasu rozmowy/przetwarzania dla każdego kontaktu między 8:30 AM a 9:00 AM dla każdego poniedziałku w okresie referencyjnym i dzieli sumę przez liczbę kontaktów. WFM używa tej samej metody do obliczania średniego czasu pracy.

Przyszłość nie zawsze powtarza przeszłość. Przyszłe zdarzenia mogą spowodować zmianę rozkładu kontaktów. Jeśli wiesz o nadchodzących wydarzeniach, które mogą mieć wpływ na dystrybucję, możesz edytować dystrybucję, aby uwzględnić te zdarzenia. Dla każdego 30-minutowego interwału można zmienić liczbę kontaktów, który prawdopodobnie nadejdzie, średni czas rozmowy lub przetwarzania oraz średni czas pracy po kontakcie (patrz Edytowanie dystrybucji i prognoz).

Wskazówki dotyczące generowania dystrybucji

Wybór odpowiedniego okresu odniesienia jest ważny dla wygenerowania rozkładu odpowiedniego dla okresu prognozy.

Dystrybucję można wygenerować raz i użyć ponownie dla każdej prognozy lub wygenerować nową dystrybucję za każdym razem, gdy prognoza zostanie wygenerowana. Dystrybucja i prognoza są łączone automatycznie — kolejka usługi może mieć tylko jedną dystrybucję produkcji i jedną prognozę produkcji w danym momencie.

Typ generowanej dystrybucji zależy od typu kolejki usługi, dla której jest generowana. Podczas generowania dystrybucji należy stosować się do następujących wskazówek:

- Jeśli dzienne lub tygodniowe dane kontaktowe ulegają gwałtownym wahaniom, wybierz dłuższy okres referencyjny. Jeśli Twoje dane kontaktowe są dość stabilne, wybierz krótszy okres odniesienia.
- Jeśli Twoje dane kontaktowe są dość stabilne lub sezonowe, wybierz dłuższy okres referencyjny z tego samego okresu ubiegłego roku.
- Jeśli masz co najmniej roczne dane historyczne, a wzorce biznesowe i routingu nie zmieniły się dramatycznie, użyj okresu odniesienia sprzed roku, który jest podobny do okresu prognozy.
- Jeśli masz mniej niż roczną wartość danych historycznych lub warunki centrum kontaktów zmieniły się dramatycznie, zidentyfikuj nowszy okres, w którym prawdopodobnie będą dane kontaktowe podobne do okresu prognozy.
- Jeśli dane kontaktowe są w miarę stabilne przez cały rok, możesz przejść kilka miesięcy bez konieczności generowania nowej dystrybucji.
- Jeśli dane kontaktów często się zmieniają lub wykazują zmienność sezonową, może być konieczne ponowne wygenerowanie dystrybucji co najmniej raz w miesiącu lub przy każdym tworzeniu

Planowanie osób | Tworzenie

prognozy.

> **UWAGA** Dystrybucje ignorują daty w okresie referencyjnym, do których przypisano zdarzenia specjalne, oraz daty oznaczone jako daty zamknięcia.

Zarządzanie dystrybucjami

Strona Żądania dystrybucji służy do generowania dystrybucji produkcyjnych i nazwanych.

Rozkład produkcji jest domyślnie używany do generowania prognozy. Może istnieć tylko jedna dystrybucja produkcyjna. W przeciwieństwie do tego, może istnieć wiele nazwanych dystrybucji. Nazwane dystrybucje służą do analizowania, w jaki sposób różne warunki wpływają na liczbę kontaktów i harmonogramy agentów. Nazwana dystrybucja może być generowana z danymi historycznymi, tak jak dystrybucja produkcyjna, ale może być również generowana bez żadnych danych historycznych, a następnie wypełniana ręcznie.

Do generowania prognozy można również użyć nazwanej dystrybucji zamiast dystrybucji produkcji.

> **UWAGA Jeśli** masz pewność, że liczba kontaktów i rozkład w centrum obsługi kontaktów są stabilne, wystarczy wygenerować tylko jedną dystrybucję i jedną prognozę, a nie musisz używać nazwy nazwanej Dystrybucji.

Generowanie dystrybucji produkcji

Generowanie dystrybucji produkcji

1. Na stronie Żądanie dystrybucji wybierz **opcję Prześlij żądanie** dystrybucji produkcji.
2. Wybierz co najmniej jedną kolejkę usługi. Dostępne kolejki usługi to te, które nie mają zaznaczonego pola wyboru "Nie generuj prognoz ani harmonogramów dla tej kolejki usługi" na stronie Zarządzanie kolejkami usługi.
3. Wprowadź datę rozpoczęcia i zakończenia żądanego okresu odniesienia w strefie czasowej kolejki usług. Okres odniesienia powinien zawierać dane historyczne bardzo podobne do dat, dla których ma zostać wygenerowana prognoza. Powinny istnieć dane dla każdego wybranego dnia tygodnia w okresie referencyjnym. Jeśli nie ma danych, WFM wypełnia te kropki zerami.
4. Wybierz dni tygodnia, dla których chcesz obliczyć rozkład. Domyślnie wybierany jest każdy dzień tygodnia.
5. Zdecyduj, czy standardowe czasy kolejki usług (średni czas rozmowy i średni czas pracy po kontakcie) mają być aktualizowane zgodnie z tym rozkładem.
6. Zaplanuj, kiedy żądanie ma być uruchamiane. Domyślnie żądanie jest uruchamiane natychmiast.
7. Kliknij przycisk **Prześlij**.

Po pomyślnym uruchomieniu żądania można wyświetlić dystrybucję i edytować ją w razie potrzeby.

Generowanie nazwanej dystrybucji

Strona Żądanie dystrybucji służy do przesyłania nazwanego żądania dystrybucji. Żądanie może wygenerować nową nazwaną dystrybucję lub zastąpić istniejącą nazwaną dystrybucję nowymi danymi.

Generowanie nazwanej dystrybucji

1. Na stronie Żądanie dystrybucji wybierz żądaną opcję: **Prześlij nowe nazwane żądanie** dystrybucji lub **Prześlij istniejące nazwane żądanie** dystrybucji.
2. Wybierz kolejkę usługi. Należy zauważyć, że chociaż można wybrać wiele kolejek usług dla dystrybucji produkcyjnej, można wybrać tylko jedną kolejkę usługi dla nazwanej dystrybucji.
3. Wprowadź unikatową nazwę nazwanej dystrybucji, jeśli jest to nowe żądanie, lub wybierz istniejącą nazwaną nazwę dystrybucji, jeśli ponownie używasz istniejącej nazwanej nazwy dystrybucji.
4. Wprowadź datę rozpoczęcia i zakończenia żądanego okresu odniesienia w strefie czasowej kolejki usług. Okres odniesienia powinien zawierać dane historyczne bardzo podobne do dat, dla których ma zostać wygenerowana prognoza. Powinny istnieć dane dla każdego wybranego dnia tygodnia w okresie referencyjnym. Jeśli nie ma danych, WFM wypełnia te kropki zerami.
5. Wybierz dni tygodnia, dla których chcesz obliczyć rozkład. Domyślnie wybierany jest każdy dzień tygodnia.
6. Zdecyduj, czy standardowe czasy kolejki usług (średni czas rozmowy i średni czas pracy po kontakcie) mają być aktualizowane zgodnie z tym rozkładem.
7. Zaplanuj, kiedy żądanie ma być uruchamiane. Domyślnie żądanie jest uruchamiane natychmiast.
8. Kliknij przycisk **Uruchom**.

Po pomyślnym uruchomieniu żądania można wyświetlić dystrybucję i edytować ją w razie potrzeby.

Wyświetlanie dystrybucji

Wyświetlanie dystrybucji

1. Na stronie Planowanie wybierz pozycję **Dystrybucja**.
2. Wybierz kolejkę usługi, dla której uruchomiono dystrybucję.
3. Wybierz produkcję lub nazwaną dystrybucję. Rozkład pojawia się zarówno w formie tabelarycznej, jak i graficznej.
4. Z listy rozwijanej wybierz dzień tygodnia, który chcesz wyświetlić. Możesz też przewinąć wyświetlane dane w górę lub w dół i kliknąć pasek u dołu, aby wyświetlić dane z następnego dnia, lub pasek u góry, aby wyświetlić dane z poprzedniego dnia.

UWAGA Jest również wyświetlana strefa czasowa dla tej kolejki usług. Jest tylko do odczytu i nie można go zmienić na tej stronie. Jeśli strefa czasowa kolejki usługi została zmieniona w kolejkach usług
Wszelkie dystrybucje i prognozy, których dotyczy problem, należy ponownie uruchomić lub ręcznie edytować, ponieważ zmiana strefy czasowej kolejki usług nie jest w nich automatycznie odzwierciedlana.

Praca z dystrybucjami

Po uruchomieniu dystrybucji istnieje szereg działań, które możesz z nią podjąć oprócz edycji. Tymi akcjami sterują przyciski w prawym górnym rogu strony Dystrybucja. Funkcje przycisków opisano w poniższej tabeli.

Nie wszystkie przyciski są dostępne zarówno dla dystrybucji produkcyjnych, jak i nazwanych.

Przycisk	Funkcja
Zapisz	Zapisuje edytowaną dystrybucję.
Zapisywanie jako	Zapisuje dystrybucję pod inną nazwą. Spowoduje to zachowanie oryginalnej dystrybucji i utworzenie nowej nazwanej dystrybucji.
Zmień nazwę	Zmienia nazwę nazwanej dystrybucji. Ta funkcja nie kopiuje dystrybucji, tak jak robi to funkcja Zapisz jako, ale zmienia nazwę tej dystrybucji. Po zmianie nie będzie widoczna stara nazwa na żadnej liście nazwanych dystrybucji dla tej kolejki usługi.
Usuń	Usuwa nazwaną dystrybucję.
Kopia do produkcji	Kopiuje nazwaną dystrybucję do produkcji. Ta funkcja zastępuje dane w istniejącej dystrybucji produkcyjnej z danymi z tej nazwanej dystrybucji. Jeśli na przykład nazwana dystrybucja zawiera dane tylko dla poniedziałku i wtorku, ale dystrybucja produkcyjna ma dane dla każdego dnia tygodnia, po skopiowaniu dystrybucja produkcyjna będzie również zawierać dane tylko dla poniedziałku i wtorku.
Eksportuj	Eksportuje dane w dystrybucji jako plik CSV o nazwie export.CSV. Plik eksportu zawiera dane dystrybucji dla każdego dnia tygodnia. Dane te można manipulować w aplikacji arkusza kalkulacyjnego, a następnie kopiować z powrotem do dystrybucji.

Tworzenie prognozy

Prognoza to prognoza liczby kontaktów w każdym 30-minutowym przedziale dnia, które centrum kontaktów otrzyma w określonym przedziale czasu. Istnieją trzy typy prognoz:

- Prognoza produkcji służy do generowania harmonogramu produkcji. Może być tylko jedna prognoza produkcji.
- **Nazwane prognozy** to prognozy "co jeśli?", używane do uwzględniania czynników wpływających na wolumen, takich jak kampanie marketingowe, które powodują zmiany w liczbie kontaktów, średnim czasie obsługi lub zmianach godzin pracy. Może istnieć wiele nazwanych prognoz.
- Prognoza strategiczna to prognoza pięcioletnia, w której wyświetlana jest liczba agentów wymaganych miesięcznie do spełnienia przewidywanych wymagań kolejki usług. Prognoza strategiczna może być tylko jedna. Ta prognoza służy do generowania różnych raportów planowania strategicznego.

WFM wykorzystuje historyczne dane kontaktowe i dystrybucję do generowania prognozy. Prognoza jest następnie używana do tworzenia harmonogramu.

O procesie prognozowania

Aby utworzyć prognozę, należy wykonać każde z następujących zadań.

Generowanie dystrybucji

Wygeneruj dystrybucję (patrz Tworzenie dystrybucji) lub użyj istniejącej dystrybucji dla wybranej kolejki usług i okresu referencyjnego. Wybierz od sześciu do ośmiu ostatnich tygodni dla okresu odniesienia, uważając, aby nie używać tygodnia o nietypowej objętości, takiego jak tydzień świąteczny.

Dystrybucje są odpowiedzialne za określenie oczekiwanego procentu dziennej objętości kontaktów, która występuje w każdym przedziale dnia. Wybierz okres odniesienia, który najlepiej odzwierciedla oczekiwany rozkład kontaktów w ciągu dnia.

Edytuj dystrybucję

W razie potrzeby edytuj dystrybucję (patrz Edycja dystrybucji i prognoz). Jeśli na przykład oczekuje się, że liczba kontaktów będzie niższa w określonym dniu tygodnia w okresie prognozy, można zmniejszyć liczbę kontaktów w tym dniu w dystrybucji.

> **UWAGA** Jeśli do tego dnia przypisano zdarzenie specjalne (patrz Rozliczanie dni z nieprawidłową liczbą kontaktów), ciąg WFM normalizuje głośność kontaktów, aby rozkłady były dokładniejsze. W takim przypadku nie ma potrzeby ręcznego dostosowywania dystrybucji.

Wybierz metodę prognozowania

Istnieją dwie metody prognozowania, standardowa i zaawansowana. Metoda standardowa jest starszą metodą używaną przez WFM. Ta metoda traktuje wszystkie tygodnie tak samo: nie jest możliwe przedstawienie różnic w objętości kontaktów lub czasach obsługi z tygodnia na tydzień w ciągu jednego miesiąca. W związku z tym nie odzwierciedla sezonowych zmian w objętości kontaktów w różnych porach tygodnia i miesiąca. Ta metoda jest zalecana, jeśli masz rok lub mniej danych historycznych do wykorzystania jako dane referencyjne.

Zaawansowana metoda prognozowania jest w stanie dokładniej odzwierciedlić sezonowe zmiany w objętości kontaktu i czasie obsługi. Ta metoda jest zalecana dla centrów kontaktów, w których występują sezonowe wahania liczby kontaktów i które mają dostępne dane historyczne z ponad jednego roku. Im dłuższy okres odniesienia, tym dokładniej ta metoda prognozowania jest w stanie odzwierciedlić zmiany tygodniowe, miesięczne i roczne.

Wybierz reriod referencji

WFM wykorzystuje dane historyczne do prognozowania przyszłych wymagań. Wybór okresu referencyjnego zależy od wybranej metody prognozowania.

- **Standardowa metoda prognozowania**. Zidentyfikuj okres odniesienia z danymi historycznymi, które najbardziej przypominają okres, dla którego chcesz wygenerować prognozę. Wybrany okres odniesienia powinien odzwierciedlać wszelkie tygodniowe wzorce, które mogą wystąpić w okresie prognozy. Wybór okresu referencyjnego z roku poprzedzającego okres prognozy często zapewnia najlepsze odzwierciedlenie wzorców tygodniowych.
- **Zaawansowana metoda prognozowania**. Ta metoda prognozowania sprawdza się lepiej w dłuższym okresie referencyjnym. Zidentyfikuj okres odniesienia wynoszący rok lub dłużej za pomocą danych historycznych, które najlepiej odzwierciedlają tygodniowe, miesięczne i roczne wzorce sezonowe, które prawdopodobnie wystąpią w okresie prognozy.

Aby wyświetlić dane historyczne dostępne dla kolejki usług i rozważanego okresu odniesienia, należy użyć strony Wyświetlanie i edytowanie danych historycznych (patrz Wyświetlanie i edytowanie danych historycznych).

Generowanie prognozy

Po uruchomieniu żądania prognozy WFM wykonuje następujące kroki:

1. Stosuje wszelkie korekty zdarzeń specjalnych przypisane do kolejki usługi w historycznym okresie odniesienia.
2. Generuje średnią liczbę kontaktów dla każdego dnia tygodnia przy użyciu danych z okresu odniesienia (standardowa metoda prognozowania) lub generuje średnią dzienną liczbę kontaktów na podstawie danych z okresu odniesienia (zaawansowana metoda prognozowania).

> **UWAGA Podczas** obliczania objętości kontaktów, WFM zaokrągla w pobliżu (w górę lub w dół do najbliższej liczby całkowitej), z wyjątkiem sytuacji, gdy wartość byłaby zaokrąglana do zera. W takim przypadku wartość wynosi
> Zaokrąglone w górę do 1.

3. Jeśli zdecydowałeś się na trend historyczny, WFM określa roczną stopę wzrostu na podstawie dwóch wybranych okresów odniesienia. Roczna stopa wzrostu wynika ze zmiany liczby kontaktów w czasie między dwoma okresami odniesienia. Zmiana czasu jest mierzona odległością między datą środkową każdego okresu odniesienia. Jeśli zdecydujesz się użyć oczekiwanego trendu, WFM dostosuje prognozy wolumenu zgodnie z procentową roczną stopą wzrostu, którą podasz. Trend historyczny i oczekiwany trend są stosowane do okresu przedpremierowego w różny sposób. Aby uzyskać więcej informacji, zobacz Korzystanie z trendów w prognozowaniu .
4. Dostosowuje projekcję głośności dla każdego dnia o współczynnik regulacji kontaktu.
5. Stosuje współczynniki kontaktów z rozkładu dla każdego interwału w ciągu dnia. Kontakty są redystrybuowane do nieinterakcyjnych kolejek usług, które korzystają z równomiernej lub proporcjonalnej redystrybucji w godzinach zamknięcia. W przeciwnym razie liczba kontaktów jest pobierana z kontaktów przybywających w godzinach otwarcia kolejki serwisowej. Jeśli kolejka usługi jest zamknięta w określonym przedziale czasu, liczba kontaktów wynosi zero.
6. W przypadku nieinterakcyjnych kolejek usług mnoży kontakty prognozowane dla każdego interwału przez średni czas obsługi w celu oszacowania wymaganego czasu obsługi agenta.
7. Używa algorytmu do określenia liczby agentów wymaganych w interwale, aby osiągnąć cele poziomu usługi.

> **UWAGA** Jeśli kolejka usługi jest zamknięta w określonym dniu tygodnia, należy edytować kolejkę usługi na stronie Kolejki usługi, aby wyczyścić pole wyboru Aktywne dla danego dnia tygodnia. Jeśli tak nie jest
> Gotowe, żądanie prognozy zakończy się niepowodzeniem.

> **UWAGA** Jeśli w okresie prognozy istnieje data z powiązaniem daty wiążącej, w ciągu WFM zostanie użyta wielkość z daty odniesienia skojarzenia daty firmy, ale rozkład tego kontaktu Wolumen po interwale dla dnia pochodzi z rozkładu.

Przejrzyj prognozę

Jeśli uważasz, że wartości prognozy nie są zgodne z celem, możesz edytować prognozę (zobacz Edytowanie rozkładów i prognoz).

Generowanie prognozy

Strona Żądania prognozy służy do generowania prognoz produkcyjnych, nazwanych i strategicznych.

> **WARUNEK WSTĘPNY Przed** wygenerowaniem prognozy należy mieć rozkład dla każdej wybranej kolejki usługi.

Generowanie prognozy

1. Na stronie Prognoza kliknij **Nowe żądanie**.
2. Na stronie Żądanie prognozy wybierz typ prognozy, którą chcesz wygenerować. Można:
    - Generowanie nowej prognozy produkcji
    - Generowanie nowej nazwanej prognozy
    - Generowanie istniejącej nazwanej prognozy
    - Generowanie nowej prognozy strategicznej
3. Wypełnij sekcje na stronie Żądanie prognozy w sposób opisany poniżej.
4. Kliknij przycisk **Prześlij**.

Opisy sekcji

UWAGA: Nie każda sekcja jest wymagana dla każdego typu prognozy.

Metoda prognozowania

Wybierz metodę prognozowania, której chcesz użyć, zaawansowaną lub standardową. Metoda zaawansowana uwzględnia wzorce tygodniowe, miesięczne i roczne w danych okresu odniesienia. Metoda standardowa nie uwzględnia takich wahań sezonowych i jest bardziej odpowiednia, jeżeli w okresie referencyjnym dane historyczne są krótsze niż jeden rok.

UWAGA W prognozach strategicznych jest używana tylko standardowa metoda prognozowania.

Okres prognozy

Wybierz daty rozpoczęcia i zakończenia okresu objętego prognozą.

Typ kolejki usługi

Wybierz typ kolejki usługi interaktywnej lub nieinterakcyjnej dla tej prognozy.

UWAGA Prognozy strategiczne można uruchamiać tylko dla kolejek usług interakcyjnych.

Kolejka serwisowa / Kolejki serwisowe

Wybierz kolejkę usługi, dla której jest przeznaczona prognoza. Każda z dostępnych kolejek usług jest typu kolejki usługi i nie ma zaznaczonego pola wyboru "Nie generuj prognoz ani harmonogramów dla tej kolejki usługi" na stronie Kolejki usługi (patrz Zarządzanie kolejkami obsługi). Można wybrać więcej niż jedną kolejkę usługi dla prognozy produkcyjnej lub strategicznej. W przypadku nazwanych prognoz można wybrać tylko jedną kolejkę usługi.

UWAGA Prognozy strategiczne można uruchamiać tylko dla kolejek usług interakcyjnych.

Po wybraniu kolejek usług dla prognozy produkcji w każdej kolejce usługi jest wyświetlany przypisany domyślny scenariusz zmniejszania. W razie potrzeby można wybrać inny scenariusz zmniejszania lub ustawić puste pole Scenariusz skurczu, aby do tej kolejki usługi nie było stosowane zmniejszanie.

Scenariusz skurczu

Wybierz scenariusz kurczenia się, który chcesz zastosować do nazwanej prognozy. Scenariusz zmniejszania składa się z maksymalnie 12 tygodni kurczenia w określonej kolejności (od bieżącego tygodnia do dwunastu tygodni), które są stosowane do kolejki usługi podczas uruchamiania prognozy.

Domyślny scenariusz zmniejszania jest wyświetlany dla wybranej kolejki usługi. Można wybrać inny scenariusz zmniejszania z listy scenariuszy przypisanych do wybranej kolejki usług lub ustawić puste pole, aby nie było stosowane zmniejszanie.

Przesunięcie tygodnia skurczu

Wprowadź przesunięcie tygodnia skurczu, które ma być użyte. Domyślne przesunięcie wynosi 0, co oznacza, że harmonogram zostanie uruchomiony w tym samym tygodniu, w którym jest uruchamiana prognoza. Jeśli planujesz uruchomić harmonogram dwa tygodnie po uruchomieniu prognozy, przesunięcie tygodnia kurczenia się wynosi 2. To mówi WFM, aby zacząć liczyć skurczenie się tygodnia 0 za dwa tygodnie, kiedy faktycznie uruchomisz harmonogram. W harmonogramie będzie więcej wyjątków w tym czasie, więc prognozowany spadek będzie niższą wartością niż w przypadku uruchomienia harmonogramu teraz przez okres dwóch tygodni w przyszłości.

Nazwa prognozy

Jeśli generujesz nową nazwaną prognozę, wprowadź unikatową nazwę prognozy. Jeśli generujesz istniejącą nazwaną prognozę, wybierz tę nazwaną prognozę z listy rozwijanej.

Dystrybucja

Wybierz dystrybucję, która ma być używana. Jeśli wybrano wiele kolejek usług, musi to być dystrybucja produkcyjna. Jeśli wybrano jedną kolejkę usługi, może to być dystrybucja produkcyjna lub nazwana. Niezależnie od tego, jaki typ dystrybucji wybierzesz, musi ona zostać uruchomiona dla wybranych kolejek usług.

Opcje trendów

Wybierz opcję trendu, która ma być używana (patrz Używanie trendów w prognozowaniu).

- Brak trendu — użyj tej opcji, jeśli liczba kontaktów pozostaje stała w czasie.
- Trend historyczny — ta opcja służy do określania trendu na podstawie danych historycznych w dwóch okresach odniesienia.

- Oczekiwana tendencja — użyj tej opcji, jeśli chcesz prognozować liczbę kontaktów na podstawie rocznej stopy wzrostu zastosowanej do danych w okresie odniesienia.

Okres odniesienia

Wprowadź okres odniesienia, który ma być używany w prognozie. Okres referencyjny zależy od wybranej opcji trendu.

Jeśli wybierzesz...	Wtedy...
Brak trendu	Wprowadź daty rozpoczęcia i zakończenia okresu odniesienia. W przypadku zaawansowanej metody prognozowania wybierz możliwie najdłuższy okres odniesienia, który odzwierciedla bieżące warunki biznesowe.
Trend historyczny Zakres 1	Należy wprowadzić dwa zakresy referencyjne, które mają być używane do obliczania trendu. powinien wynosić tydzień lub dłużej. Jest to punkt początkowy używany do obliczania zmiany objętości kontaktu w czasie. W przypadku zakresu 2 wybierz najdłuższy możliwy okres odniesienia, który odzwierciedla bieżące warunki w Twojej firmie. Oznacza to sezonowość lub normalną różnicę między miesiącami dla Twojej firmy. Model trendu historycznego działa optymalnie, gdy oba zakresy mają tę samą długość.
Oczekiwana tendencja	Wprowadź pojedynczy zakres referencyjny i wartość procentową rocznej stopy wzrostu. Dla Zaawansowana metoda prognozowania, wybierz jak najdłuższy okres odniesienia, który odzwierciedla bieżące warunki biznesowe.

Czas obsługi kontaktu

Wybierz źródło, którego chcesz użyć dla średniego czasu rozmowy (ATT) i średniego czasu pracy po kontakcie (AWT) użytego do wygenerowania prognozy. Można obliczyć te wartości na podstawie wybranego rozkładu lub użyć wartości ATT i AWT skonfigurowanych dla kolejki usługi na stronie Kolejki usługi.

Współczynnik dopasowania styków

(Opcjonalnie) Wprowadź współczynnik korekty kontaktu, aby zwiększyć lub zmniejszyć prognozowaną głośność kontaktów. Wartość domyślna to 1,0, co oznacza brak zmian.

Cel poziomu usług

W razie potrzeby ustaw docelowy poziom usług.

- Jeśli prognoza dotyczy interaktywnych kolejek usług, zaznacz pole wyboru "Konfiguruj cel poziomu usług". Po wybraniu tej opcji wyświetlana jest tabela zawierająca standardowy docelowy poziom usługi

Skonfigurowany na stronie Kolejki usługi tej kolejki usługi. Następnie można zmodyfikować procent poziomu usługi według interwału zgodnie z potrzebami.

- Jeśli prognoza dotyczy nieinterakcyjnych kolejek usług, wyświetlane jest pole Próg obsługi. Wprowadź liczbę minut (od 0 do 4320), w których kontakty muszą być obsługiwane, aby osiągnąć docelowy poziom usługi.

Zaplanuj żądanie

Zaplanuj godzinę i datę uruchomienia tego żądania prognozy. Domyślnie żądanie jest uruchamiane natychmiast. Po pomyślnym uruchomieniu żądania można wyświetlić prognozę i edytować ją w razie potrzeby.

Wyświetlanie prognozy

Wyświetlanie prognozy

1. Na stronie Planowanie wybierz pozycję **Prognoza**.
2. W lewej części strony wybierz następujące opcje:
    - Typ prognozy – standardowa lub strategiczna
    - Kolejka usługi
    - Produkcja lub nazwana prognoza
    - Data prognozy
    - Strefa czasowa, w której mają być wyświetlane dane prognozy. Domyślnie jest on wyświetlany w strefie czasowej kolejki usług.
3. Prognoza pojawia się zarówno w formie tabelarycznej, jak i graficznej. Możesz wybrać wyświetlanie go przy różnych poziomach powiększenia.
    - Widok dnia (D): pokazuje dane dla wybranego dnia w interwałach 30-minutowych
    - Widok tygodnia (W): pokazuje dane dzienne dla każdego dnia w wybranym 7-dniowym tygodniu
    - Widok miesiąca (M): pokazuje dane dzienne dla każdego dnia w wybranym miesiącu

Praca z prognozami

Po uruchomieniu prognozy istnieje szereg działań, które można z nią wykonać, oprócz jej edycji. Działania te są kontrolowane za pomocą przycisków w prawym górnym rogu strony Prognoza. Funkcje przycisków opisano w poniższej tabeli.

Nie wszystkie przyciski są dostępne dla prognoz produkcyjnych, nazwanych i strategicznych.

Przycisk	Funkcja
Zapisz	Zapisuje edytowaną prognozę.
Zapisywanie jako	Zapisuje produkcję lub nazwaną prognozę pod inną nazwą. Spowoduje to zachowanie oryginalnej prognozy i utworzenie nowej nazwanej prognozy, która zawiera wszelkie zmiany wprowadzone w prognozie.
Zmień nazwę	Zmienia nazwę nazwanej prognozy. Ta funkcja nie kopiuje prognozy tak jak funkcja Zapisz jako, ale zmienia nazwę tej prognozy. Po zmianie stara nazwa nie będzie widoczna na żadnej liście nazwanych prognoz dla tej kolejki usług.
Usuń	Usuwa nazwaną prognozę.
Kopia do produkcji	Kopiuje nazwaną prognozę do produkcji. Ta funkcja zastępuje dane w istniejącej prognozie produkcji z danymi z tej nazwanej prognozy. Na przykład, jeśli nazwana prognoza zawiera dane tylko dla poniedziałku i wtorku, ale prognoza produkcji zawiera dane dla każdego dnia tygodnia, po kopii prognoza produkcji będzie również zawierać dane tylko dla poniedziałku i wtorku.
Eksportuj	Dane w prognozie są eksportowane do pliku CSV o nazwie export.CSV. W przypadku prognoz produkcji i nazwanych należy wybrać datę rozpoczęcia i zakończenia eksportowanych danych z maksymalnie jednego roku, a także poziom powiększenia (przedział, tydzień lub miesiąc). Domyślnym eksportem jest zakres dat, poziom powiększenia i strefa czasowa wyświetlana po kliknięciu przycisku Eksportuj. W przypadku prognoz strategicznych należy wybrać datę rozpoczęcia i zakończenia danych, które mają zostać wyeksportowane z danych z 1 do 60 miesięcy. Domyślny czas to 60 miesięcy. Domyślny poziom powiększenia to miesiąc, bez możliwości zmiany na inny poziom powiększenia. Dane te można manipulować w aplikacji arkusza kalkulacyjnego, a następnie kopiować z powrotem do prognozy.

Importowanie prognozy

W niektórych sytuacjach może być konieczne zaimportowanie danych prognozy. Jeśli na przykład nie ma dostępnych danych historycznych, nie można obliczyć prognozy. A może konkretna kolejka usług obsługuje zgłoszenia problemów, a liczba agentów wymaganych do tego jest już znana, a Ty po prostu chcesz wygenerować

Harmonogram dla tych agentów. Jest to możliwe dzięki importowaniu danych.

Zaimportowane dane są używane do wypełniania tabeli prognozy widocznej na stronie Prognoza. Jest to bardziej wydajne niż ręczne wypełnianie tabeli po jednej komórce naraz. Zaimportowana prognoza może być prognozą produkcji lub prognozą nazwaną.

UWAGA W każdym przedziale czasu musi istnieć wiersz (łącznie 48 wierszy dziennie), z wyjątkiem dnia, w którym strefa czasowa zmienia się na czas letni lub z tego czasu. W dniu, w którym idzie zmiana czasu
W życie będzie 46 rzędów, a w dniu, w którym skończy się czas letni, będzie 50 rzędów.

UWAGA Jeśli zaimportujesz prognozę na dzień, który już zawiera prognozę, ta istniejąca prognoza zostanie zastąpiona.

Prognozy są importowane jako pliki CSV.

- Prognoza może dotyczyć jednego lub wielu dni.
- Prognoza musi dotyczyć jednej interakcyjnej lub nieinterakcyjnej kolejki usług naraz.
- Przyjmuje się, że dane prognozy znajdują się w strefie czasowej kolejki usług.
- Plik CSV musi zawierać wiersz dla każdego 30-minutowego interwału w każdym dniu (łącznie 48 wierszy) dziennie, a dane w każdym wierszu muszą być w formacie GG:MM.

  UWAGA W przypadku próby ponownego zaimportowania prognozy wyeksportowanej na poziomie powiększenia tygodniowego lub miesięcznego zostanie wyświetlony komunikat o błędzie informujący o braku zakresu okresów. Wynika to z faktu, że
  Prognoza na poziomie tygodnia wyświetla dane w interwałach trzygodzinnych, a prognoza na poziomie miesiąca wyświetla dane według dnia.

SPRAWDZONE PRAKTYKI Jeśli planujesz zaimportować prognozę zawierającą pola bez wartości, przed zaimportowaniem pliku wprowadź w tych polach 0 (zero).

Importowanie prognozy

1. Na stronie Żądanie prognozy wybierz **opcję Importuj prognozę** .
2. Wybierz typ prognozy, którą chcesz zaimportować:
   - Jeśli importujesz prognozę produkcji, wybierz kolejkę usługi, dla której jest przeznaczona.
   - Jeśli importujesz istniejącą nazwaną prognozę, wybierz kolejkę usługi, dla której jest przeznaczona, oraz nazwaną prognozę.
   - Jeśli importujesz nową nazwaną prognozę, wybierz kolejkę usługi i wprowadź nazwę nowej nazwanej prognozy.
3. Wybierz plik do zaimportowania, a następnie kliknij przycisk **Przekaż** , aby zaimportować prognozę.

Po przesłaniu prognozy można ją przeglądać i edytować jak każdą inną prognozę.

Importowanie prognozy, gdy znana jest już liczba prognozowanych agentów

Plik CSV zawiera następujące pola, jeśli znana jest już liczba prognozowanych agentów.

Pole	Opis
Data	Data prognozy w formacie RRRR-MM-DD. **UWAGA** Format daty w plikach CSV może zostać zmieniony przez aplikację arkusza kalkulacyjnego, taką jak Microsoft Excel, na format, który jest ustawiona w aplikacji jako domyślna. Należy pamiętać o tej możliwości i upewnić się, że kolumny dat są skonfigurowane tak, aby format daty był poprawny.
Interwał	30-minutowy interwał w formacie GG:MM. **UWAGA** Dla każdego interwału musi istnieć wiersz (łącznie 48 wierszy dziennie).
AgenciPrognoza	Liczba agentów prognozowana na dany przedział. Wprowadź wartość 0 (zero) w dowolnym przedziale czasu, w którym kolejka usługi jest zamknięta.

W tym przykładowym pliku importu jest dostarczana wartość AgentsForecast. W takim przypadku WFM używa podanych wartości i nie oblicza własnych.

```
Data,Interwał,AgenciPrognoza201
    6-01-01,00:00,10
    2016-01-01,00:30,12
    2016-01-01,01:00,16
    ...
```

Importowanie prognozy w celu obliczenia liczby prognozowanych agentów

Plik CSV zawiera następujące pola w dowolnej kolejności, jeśli WFM ma obliczać liczbę prognozowanych agentów na podstawie podanych metryk.

Pole	Opis
Data	Data prognozy w formacie RRRR-MM-DD. **UWAGA** Format daty w plikach CSV może zostać zmieniony przez

Pole	Opis
	arkusz kalkulacyjny, taki jak Microsoft Excel do formatu ustawionego w aplikacji jako domyślny. Należy pamiętać o tej możliwości i upewnić się, że kolumny dat są skonfigurowane tak, aby format daty był poprawny.
Interwał	30-minutowy interwał w formacie GG:MM. **UWAGA** Dla każdego interwału musi istnieć wiersz (łącznie 48 wierszy dziennie).
KontaktyPrognoza dowolnym polu	Liczba kontaktów prognozowanych w danym przedziale czasu. Wprowadź 0 (zero) w interwał zamknięcia kolejki usługi. Jeśli ta opcja jest włączona na stronie WFM Ustawienia globalne (Włącz prognozowane kontakty jako miejsca dziesiętne), liczba ta może mieć maksymalnie dwa miejsca po przecinku (patrz Konfigurowanie ustawień WFMdla całego systemu). W przypadku wprowadzenia więcej niż dwóch miejsc po przecinku liczba jest zaokrąglana do najbliższych dwóch miejsc po przecinku, chyba że dałoby
	to liczbę 0,00, w którym to przypadku wyświetlana jest liczba 1.
AverageTalkTimeForecast	Średni czas rozmowy na kontakt w sekundach prognozowany dla danego przedziału czasu.
AverageWorkTimeForecast	Średni czas pracy po kontakcie w sekundach prognozowany dla interwał.
ServiceLevelPercentForecast	Prognozowany procent poziomu usługi dla danego przedziału.
ServiceLevelTimeForecast	Prognozowany czas (w sekundach) na odebranie kontaktu.

W tym przykładzie wartość AgentsForecast zostanie obliczona przez WFM, ponieważ w pliku nie podano żadnych wartości.

```
Data,Interwał,ContactsForecast,AverageTalkTimeForecast,AverageWorkTimeForecast'A 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
    ...
```

Wykorzystanie trendów w prognozowaniu

Gdy zdecydujesz się wygenerować prognozę z trendami, WFM oblicza roczną stopę wzrostu liczby kontaktów.

Wybór okresów referencyjnych to sztuka, która powinna uwzględniać wszelkie sezonowe wahania danych historycznych. Jeśli dane historyczne są sezonowe, najlepiej jest użyć tych samych części z dwóch różnych lat, aby określić trend.

Webex WFO wykorzystuje trendy liniowe do prognozowania. Aby wygenerować prognozę, można użyć dwóch różnych opcji trendu:

- Trend historyczny — WFM wykorzystuje dane historyczne z wybranego okresu odniesienia do obliczenia procentu zmiany liczby kontaktów dla każdego dnia tygodnia, który jest następnie stosowany do każdej daty w okresie prognozy.
- Oczekiwany trend — WFM wykorzystuje podaną roczną stopę wzrostu do obliczania zmiany liczby kontaktów dla każdej daty w okresie prognozy.

Tendencje historyczne

Standardowa metoda prognozowania

Ta opcja trendu używa dwóch okresów odniesienia. Dla każdego z dwóch okresów odniesienia trendu obliczana jest średnia liczba kontaktów dla każdego dnia tygodnia, a także mediana daty dla każdego dnia tygodnia. Na przykład, jeśli w okresie odniesienia występuje pięć przypadków w środę, mediana środy jest trzecim wystąpieniem tego dnia.

Dodatkowo dla każdego okresu odniesienia oblicza się ogólną średnią liczbę kontaktów i średnią datę. Następnie wyniki z dwóch okresów odniesienia są łączone w celu uzyskania stopy wzrostu i czasu trwania wzrostu. Na tej podstawie obliczana jest roczna stopa wzrostu.

W prognozie wykorzystującej trend historyczny punkt początkowy prognozy jest obliczany poprzez wydłużenie linii trendu od punktu środkowego drugiego okresu odniesienia do początku prognozy. Na poniższym wykresie dwa okresy referencyjne są oddalone od siebie o jeden rok, a w ciągu roku nastąpił 100-procentowy wzrost (dotyczy wszystkich dni tygodnia). Wzrost ten zostaje przedłużony do stycznia następnego roku, kiedy zaczyna się prognoza.

Zaawansowana metoda prognozowania

Ta opcja trendu używa dwóch okresów odniesienia. Dla każdego z dwóch okresów odniesienia tendencji obliczana jest średnia liczba kontaktów dla każdego dnia tygodnia, a także mediana daty dla okresu odniesienia. Na przykład, jeśli w okresie odniesienia występuje pięć przypadków w środę, mediana środy jest trzecim wystąpieniem tego dnia.

Po obliczeniu ogólnej średniej objętości kontaktów i średniej daty dla każdego okresu odniesienia, wartości te są wykorzystywane do uzyskania różnicy w objętości kontaktu i różnicy w czasie. Na tej podstawie obliczana jest roczna stopa wzrostu.

W prognozie wykorzystującej trend historyczny punkt początkowy prognozy oblicza się poprzez wydłużenie linii trendu od punktu środkowego drugiego okresu odniesienia do początku prognozy. Na poniższym wykresie oba okresy referencyjne są oddalone od siebie o rok, a w ciągu roku nastąpił 100-procentowy wzrost. Wzrost ten zostaje przedłużony do stycznia następnego roku, kiedy zaczyna się prognoza.

Oczekiwane tendencje

Standardowa metoda prognozowania

W prognozie korzystającej z oczekiwanego trendu dostarczonego przez użytkownika należy wprowadzić pojedynczy okres odniesienia i procentową stopę rocznego wzrostu. Prostym przykładem jest roczna stopa wzrostu na poziomie 100 procent. Po jednym pełnym roku liczba połączeń podwoi się (wzrosła o 100 procent). Tempo wzrostu jest takie samo dla wszystkich dni tygodnia, ale nachylenie trendu liniowego związanego z każdym dniem tygodnia może być inne (patrz efekt dnia tygodnia).

Średnia liczba połączeń jest obliczana na podstawie dnia tygodnia i przenoszona na pierwszy dzień prognozy. Nie ma znaczenia, ile czasu upłynie między okresem odniesienia a początkiem prognozy (patrz wykres poniżej). Jeśli prognoza rozpoczyna się w tym samym dniu tygodnia, wartości początkowe będą identyczne między prognozami. Jeśli rozpocznie się w innym dniu tygodnia, będzie niewielki margines błędu, ponieważ trend jest stosowany do każdej daty prognozy.

Zaawansowana metoda prognozowania

W prognozie korzystającej z oczekiwanego trendu dostarczonego przez użytkownika należy wprowadzić pojedynczy okres odniesienia i procentową stopę rocznego wzrostu. Prostym przykładem jest roczna stopa wzrostu na poziomie 100 procent. Po jednym pełnym roku średnia dzienna liczba połączeń podwoi się (wzrosła o 100 procent).

Średnia dzienna liczba połączeń jest obliczana z całego okresu odniesienia i przenoszona na pierwszy dzień prognozy. Nie ma znaczenia, ile czasu upłynie między okresem odniesienia a początkiem prognozy (patrz wykres poniżej). Ponieważ w grę wchodzą czynniki sezonowe, początkowa prognozowana wartość będzie bardzo zbliżona do wartości początkowego okresu odniesienia tylko wtedy, gdy prognoza rozpoczyna się tego samego dnia tygodnia, miesiąca roku i dnia miesiąca.

Efekt dnia tygodnia

Ponieważ różne dni tygodnia mają zwykle różne wolumeny połączeń, efekt jednolitej rocznej stopy wzrostu różni się w zależności od dnia tygodnia. W poniższym przykładzie roczna stopa wzrostu wynosi 100 procent. Średnia początkowa i końcowa liczba połączeń dla każdego dnia tygodnia jest wyświetlana w poniższej tabeli:

Dzień tygodnia	Początkowa głośność połączenia	Głośność połączeń po 1 roku
Niedziela	50	100
Poniedziałek	50	100
Wtorek	50	100
środa	100	200
czwartek	100	200
piątek	200	400
sobota	100	200

Czerwone przerywane linie pokazują linię trendu, która wynika z tempa wzrostu.

Przykłady: Prognoza roczna przy użyciu standardowej metody prognozowania

Ta sekcja zawiera przykłady oczekiwanego zachowania całorocznych prognoz sporządzonych przy określonych stopach wzrostu. Roczna stopa wzrostu to wielkość oczekiwanego wzrostu zaobserwowana jeden pełny rok po rozpoczęciu prognozy.

UWAGA Formuła używa 365 dni w latach regularnych i 366 dni w latach przestępnych jako długości roku. W normalnym roku wielkość wzrostu w 365. dniu prognozy wpływająca na średnią liczbę połączeń

Wolumen wykorzystany do prognozowania będzie równy średniej powiększonej o oczekiwany wzrost.

Przykład 1: Dodatnia stopa wzrostu

W tym przykładzie roczna stopa wzrostu wynosi 50 procent. Pod koniec roku wolumen połączeń dla każdego dnia tygodnia powinien wzrosnąć do 1,5-krotności pierwotnej wartości.

Dzień tygodnia	Początkowa głośność połączenia	Głośność połączeń po 1 roku
Niedziela	50	75
Poniedziałek	50	75
Wtorek	50	75
środa	100	150
czwartek	100	150

Dzień tygodnia	Początkowa głośność połączenia	Głośność połączeń po 1 roku
piątek	200	300
sobota	100	150

Przykład 2: Zerowa stopa wzrostu

W tym przykładzie nie ma zmian w liczbie połączeń według dni tygodnia (roczna stopa wzrostu wynosi zero procent). Prognoza na każdy dzień tygodnia jest idealnie płaska.

Dzień tygodnia	Początkowa głośność połączenia	Głośność połączeń po 1 roku
Niedziela	50	50
Poniedziałek	50	50
Wtorek	50	50
środa	100	100
czwartek	100	100
piątek	200	200
sobota	100	100

Przykład 3: Ujemna stopa wzrostu

W tym przykładzie liczba połączeń maleje. Na pierwszym wykresie roczna stopa wzrostu wynosząca -50 procent oznacza, że wolumen połączeń dla każdego dnia tygodnia stanowi połowę ich początkowej wartości po roku.

Dzień tygodnia	Początkowa głośność połączenia	Głośność połączeń po 1 roku
Niedziela	50	25
Poniedziałek	50	25
Wtorek	50	25
środa	100	50
czwartek	100	50
piątek	200	100
sobota	100	50

Na drugim wykresie roczna stopa wzrostu wynosi -200 procent. W tym przypadku liczba połączeń osiąga zero w połowie roku. Gdy ujemna stopa wzrostu zmusza prognozę do zbiegania się do zera, osiąga najniższy poziom i nigdy nie może być mniejsza. Ze względu na efekt dnia tygodnia (patrz efekt dnia tygodnia), wszystkie dni tygodnia zbiegają się do zera w mniej więcej tym samym punkcie czasu.

Przykłady: Prognoza roczna z wykorzystaniem zaawansowanej metody prognozowania

Ta sekcja zawiera przykłady oczekiwanego zachowania całorocznych prognoz sporządzonych przy określonych stopach wzrostu. Roczna stopa wzrostu to wielkość oczekiwanego wzrostu zaobserwowana jeden pełny rok po rozpoczęciu prognozy.

> **UWAGA** Formuła używa 365 dni w latach regularnych i 366 w latach przestępnych jako długości roku. Wielkość wzrostu w 365. dniu prognozy nie będzie dokładnie równa rocznej stopie wzrostu, Ale powinien być bardzo bliski i mieścić się w akceptowalnym marginesie błędu.

Przykład 1: Dodatnia stopa wzrostu

W tym przykładzie roczna stopa wzrostu wynosi 50 procent. Średnia głośność połączeń wzrasta tak, że pod koniec jednego roku średnia głośność połączeń wzrośnie do 1,5-krotności pierwotnej wartości. W poniższej tabeli i wykresie średnia liczba połączeń zaczyna się od 497,7 i wzrasta do 745,7 po roku. Średnia liczba połączeń z ostatniego dnia każdego miesiąca jest pokazana w tabeli.

Miesiąc	Okres odniesienia Średnia dzienna Głośność połączeń	Średnia głośność połączeń na koniec Miesiąc
styczeń	497.7	518.1
luty	497.7	537.2
marzec	497.7	558.3
kwiecień	497.7	578.8
maj	497.7	599.9
Czerwiec	497.7	620.3
lipiec	497.7	641.5
sierpień	497.7	662.6
wrzesień	497.7	683.0
październik	497.7	704.1

Miesiąc	Okres odniesienia Średnia dzienna Głośność połączeń	Średnia głośność połączeń na koniec Miesiąc
listopad	497.7	724.6
grudzień	497.7	745.7

Przykład 2: Ujemna stopa wzrostu

W tym przykładzie liczba połączeń maleje. W pierwszej tabeli i na wykresie zastosowano roczną stopę wzrostu wynoszącą -50 procent, tak aby średnia dzienna liczba połączeń po roku była o połowę mniejsza niż na początku okresu prognozy. W poniższej tabeli pokazano średnią dzienną liczbę połączeń w każdym miesiącu.

Miesiąc	Okres odniesienia Średnia dzienna Głośność połączeń	Średnie połączenie Voilume na koniec Miesiąc
styczeń	497.7	477.3
luty	497.7	458.2
marzec	497.7	437.1
kwiecień	497.7	416.6
maj	497.7	395.5
Czerwiec	497.7	375.1
lipiec	497.7	353.9
sierpień	497.7	332.8
wrzesień	497.7	312.4
październik	497.7	291.3
listopad	497.7	270.8
grudzień	497.7	249.7

Na drugim wykresie roczna stopa wzrostu wynosi -200 procent. W tym przypadku liczba połączeń osiąga zero w połowie roku. Gdy ujemna stopa wzrostu zmusza prognozę do zbiegania się do zera, osiąga najniższy poziom i nigdy nie może być mniejsza. Ze względu na wzorce przyjazdów z dnia tygodnia nie wszystkie dni mogą osiągnąć zero w tym samym momencie, jak widać na wykresie.

Prognozy strategiczne

Prognozy strategiczne obejmują 5 lat. Roczna stopa wzrostu służy do obliczania oczekiwanego wzrostu w danym momencie i do obliczania nachylenia linii, która opisuje ciągły wzrost wolumenu połączeń. Jest to pokazane na poniższym wykresie jako roczna stopa wzrostu jako trend liniowy. Stopa wzrostu nie jest stosowana niezależnie do każdego roku prognozy strategicznej. Przerywana czerwona linia ilustruje, co się dzieje, gdy stopa wzrostu jest stosowana do każdego kolejnego roku prognozy.

Przykłady prognoz strategicznych

Poniżej znajduje się kilka przykładów rocznej stopy wzrostu jako trendu liniowego (trendu oczekiwanego) w prognozie strategicznej. Wykazane roczne stopy wzrostu wynoszą 100 procent, zero procent i -50 procent. We wszystkich przykładach punkt wyjścia jest taki sam. Zauważ, że stopa wzrostu -50 procent w ciągu pierwszego roku osiąga zero pod koniec roku 2, a następnie pozostaje na tym poziomie przez resztę prognozy. Warto również zwrócić uwagę na zerową stopę wzrostu (nie ma zmiany w wolumenie połączeń dla prognozy).

Zarządzanie powiązaniami dat firmy

Stałe powiązanie daty jest łącznikiem między dwiema datami, które przypadają na różne dni tygodnia z roku na rok. Skojarzenia dat firmy są przydatne, ponieważ gdy WFM generuje prognozę, wykorzystuje dane historyczne z tego samego dnia tygodnia.

Aby mieć pewność, że w prognozie WFM jest używana data z podobnymi danymi, należy utworzyć skojarzenia dat firmowych.

> **PRZYKŁAD** : Aby wygenerować prognozę na środę 1 stycznia 2014 r., element WFM używa danych ze środy 2 stycznia 2013 r. Jednak data 2014 to Nowy Rok, a data 2013 to Dzień po Nowym Roku. Dane kontaktowe dla tych dwóch dat prawdopodobnie będą się znacznie różnić ze względu na święto. Utworzenie skojarzenia z datą ustaloną między 1 stycznia 2014 r. a 1 stycznia 2013 r. powoduje skorygowanie tego stanu podczas generowania prognozy.

Jeśli w bazie danych WFM nie ma odpowiednich danych historycznych do korzystania z asocjacji dat firmy, można wygenerować prognozę, a następnie edytować dane dla tej konkretnej daty, aby odzwierciedlić poprawne informacje (patrz Edytowanie dystrybucji i prognoz).

Kopiowanie firmowych skojarzeń dat

Po zapisaniu stałych skojarzeń dat dla kolejki usługi można je skopiować do innej kolejki usługi.

Kopiowanie skojarzeń dat firmowych z jednej kolejki usługi do innej

1. Wybierz kolejkę usługi, której skojarzenia daty firmy chcesz skopiować.
2. **W polu Kopiuj do kolejki** usługi wybierz docelową kolejkę usługi.
3. Kliknij przycisk **Kopiuj**.

> **UWAGA** Akcja Kopiuj powoduje zastąpienie wszelkich skojarzeń dat firmowych, które mogły zostać skonfigurowane dla docelowej kolejki usługi.

Opisy pól

Strona Skojarzenia daty firmy służy do tworzenia, edytowania i usuwania skojarzeń dat firmy dla poszczególnych kolejek usług.

Po ich skonfigurowaniu nie można edytować powiązanych dat, ale można edytować ich opisy. Jeśli popełniłeś błąd w wyborze dwóch dat, usuń skojarzenie daty i zacznij od nowa.

Pola na stronie Skojarzenia daty firmy są opisane poniżej.

Pole	Opis
Kolejka usługi	Kolejka usługi, dla której mają zostać utworzone skojarzenia dat firm.
Skojarz tę przyszłą datę docelową	Data w przyszłości, która ma zostać połączona z przeszłą datą odniesienia. Jest to data, dla której będziesz tworzyć prognozy.
Z tą historyczną datą odniesienia	Data w przeszłości, która ma dane historyczne podobne do oczekiwanych w przyszłości.
Opis	Opis powiązanych dat w celu ich identyfikacji, na przykład "Nowy Rok" lub "Coroczna wyprzedaż". Jest to jedyne pole, które można edytować po zapisaniu powiązania z datą firmy.
Przycisk Dodaj	Kliknij przycisk Dodaj, aby dodać skojarzone daty do tabeli.
Przycisk Usuń	Jeśli chcesz usunąć skojarzenie daty, zaznacz pole wyboru obok niego w obszarze Tabeli i kliknij przycisk Usuń.
Kopiuj do kolejki serwisowej	Docelowa kolejka usługi, do której ma zostać skopiowana wyświetlana usługa Stałe skojarzenia daty kolejki.

Rozliczanie dni z nieprawidłową liczbą kontaktów

Strona Wydarzenia specjalne służy do tworzenia wydarzeń specjalnych i zarządzania nimi oraz przypisywania ich do kolejek obsługi. Zdarzenie specjalne to rodzaj zdarzenia, które powoduje, że głośność kontaktów odbiega od normy. Zdarzenie specjalne może spowodować zwiększenie lub zmniejszenie głośności. Po przypisaniu zdarzenia specjalnego do kolejki usługi, WFM koryguje efekt zdarzenia specjalnego, usuwając je z dystrybucji i normalizując w prognozach.

Badając historyczne wydarzenie szczególne, należy wziąć pod uwagę następujące kwestie:

- Na którą kolejkę usługi ma wpływ zdarzenie specjalne? Zdarzenie specjalne jest zawsze związane z kolejką usługi.
- Jakiego rodzaju wydarzeniem jest to wyjątkowe wydarzenie? Można skonfigurować ogólne typy zdarzeń specjalnych z wartościami domyślnymi. Po utworzeniu ogólnego wydarzenia specjalnego możesz wybrać je z listy dostępnych typów wydarzeń specjalnych, kiedy tylko będziesz go potrzebować.
- Kiedy ma miejsce zdarzenie specjalne?
- Ile dni po specjalnym wydarzeniu pojawia się wpływ na liczbę kontaktów? Skutki przerwy w zasilaniu są natychmiastowe. Zmiana formatu rachunku ma miejsce po dostarczeniu rachunków przez pocztę, a klienci otworzą pocztę.
- Jak długo trwa liczba kontaktów w dniach? Skutki przerwy w zasilaniu mogą trwać tylko jeden dzień, jeśli usługa zostanie przywrócona w tym czasie. Wpływ zmiany formatu rachunku prawdopodobnie utrzyma się przez kilka dni, ponieważ klienci obsługują rachunki w różnym czasie.
- Jaki był współczynnik wpływu? Jest to określane przez podzielenie głośności kontaktów, która wystąpiła ze zdarzeniem specjalnym, przez głośność kontaktu, która najprawdopodobniej wystąpiłaby w przypadku braku zdarzenia specjalnego.

Wpływ na żądania dystrybucji

Jeśli okres odniesienia określony w żądaniu dystrybucji obejmuje zdarzenie specjalne, data wydarzenia specjalnego jest wyłączona z okresu odniesienia. Gwarantuje to, że nietypowe wzorce kontaktów (w tym czasy obsługi kontaktów) w dniu wydarzenia specjalnego nie mają wpływu na wzorce dystrybucji kontaktów.

PRZYKŁAD : Rozważmy przerwę w zasilaniu, która powoduje zmniejszenie dziennej objętości kontaktów: rano jest to normalne, ale po południu spada do zera. Zdarzeniem specjalnym o współczynniku wpływu 0,5 jest
utworzono. Data tego szczególnego wydarzenia, jeżeli jest częścią okresu odniesienia, zostanie wyłączona z tego okresu odniesienia.

Wpływ na wnioski o prognozę

Jeśli okres odniesienia określony w żądaniu prognozy obejmuje zdarzenie specjalne, znormalizowaną głośność kontaktów oblicza się, dzieląc rzeczywistą głośność kontaktów w dniu zdarzenia specjalnego przez współczynnik wpływu. Czyli:

Znormalizowana głośność kontaktu = rzeczywista głośność kontaktu w dniu zdarzenia szczególnego ÷ współczynnik wpływu

W przykładzie z przerwą w zasilaniu załóżmy, że rzeczywista głośność kontaktów w dniu wystąpienia przerwy w zasilaniu wynosiła 5000 kontaktów. Zdarzenie specjalne przerwy w zasilaniu ma współczynnik wpływu równy 0,5. Używając powyższego równania:

Znormalizowana głośność styków = 5 000 ÷ 0,5 = 10 000

Objętość kontaktów w okresie odniesienia została znormalizowana do 10 000 kontaktów, aby skompensować efekt zdarzenia specjalnego, co sprawia, że prognoza jest dokładniejsza.

Ograniczenia wydarzeń specjalnych

Zdarzenia specjalne są wykorzystywane do negowania skutków nagłej i niepowtarzającej się zmiany w liczbie kontaktów w przeszłości, aby zapewnić, że prognozy nie uwzględniają tych anomalii.

Zdarzeń specjalnych nie można wykorzystać do przewidywania zmian w liczbie kontaktów z powodu przyszłych zdarzeń, takich jak nadchodząca kampania marketingowa. Tego typu zdarzenia mogą być uwzględniane automatycznie lub ręcznie podczas procesu prognozowania.

Opisy pól

Pola na stronie podczas tworzenia, edytowania lub usuwania wydarzenia specjalnego opisano poniżej.

Pole	Opis
Nazwa wydarzenia specjalnego	Nazwa wydarzenia specjalnego. Maksymalna liczba znaków = 50.
Opóźnienie uderzenia	Opóźnienie w pełnych dniach między wystąpieniem zdarzenia specjalnego a gdy: W rzeczywistości wpływa na Contact Center. Wartość domyślna = 0.
Czas trwania wpływu	Liczba pełnych dni, w których spodziewane są efekty wydarzenia specjalnego ostatni. Wartość domyślna = 1.
Współczynnik wpływu	Wpływ zdarzenia specjalnego na normalną objętość kontaktu. Wartość domyślna = 1.

Poniżej opisano pola na stronie po przypisaniu zdarzenia specjalnego do kolejki usługi.

Pole	Opis
Kolejka usługi	Wybierz kolejkę serwisową, do której chcesz przypisać zdarzenie
specjalne. Wydarzenie specjalne	Wybierz zdarzenie specjalne, które chcesz przypisać do kolejki usługi.
Data wydarzenia	Wybierz datę wydarzenia specjalnego.
Opóźnienie uderzenia	To pole jest automatycznie wypełniane wartością skonfigurowaną dla zdarzenia specjalnego. W razie potrzeby można go zmienić.
Czas trwania wpływu	To pole jest automatycznie wypełniane wartością skonfigurowaną dla zdarzenia specjalnego.

Pole	Opis
	W razie potrzeby można go zmienić.
Współczynnik wpływu	To pole jest automatycznie wypełniane wartością skonfigurowaną dla zdarzenia specjalnego. W razie potrzeby można go zmienić.
Komentarz	(Opcjonalnie) Skomentuj specjalne wydarzenie.
Przycisk Przypisz	Kliknij ten przycisk, aby przypisać zdarzenie do kolejki usługi. Jest on dodawany do Tabeli Przypisane zdarzenia.
Przycisk Usuń	Kliknij ten przycisk, aby usunąć wybrane wydarzenie specjalne z listy Przypisane Tabela zdarzeń.

Dane w podsumowaniu prognozy

Dane w wierszu Podsumowanie prognozy są obliczane zgodnie z opisem w poniższej tabeli.

UWAGA Sumy i średnie wartości w wierszu Podsumowanie prognozy są obliczane w okresie dwudziestu czterech godzin. Obliczenia te nie ograniczają się do godzin otwarcia i zamknięcia kolejki usługi
wybrali.

Kolumnowy	Podsumowanie obliczeń
Agenci rzeczywiści	Średnia ważona wartości w kolumnie: SUM(agenci — rzeczywisty czas trwania × okresie) ÷ SUM(czas trwania okresu)
Prognoza agentów	Średnia ważona wartości w kolumnie, zaokrąglona w górę do następnej Liczba całkowita: SUM(prognoza agentów × czas trwania okresu) ÷ SUMA(czas trwania okresu)
Agenci prognozują zastosowany spadek	Średnia ważona czasu trwania okresu, zaokrąglona w górę do liczby całkowitej nexst. Prognoza agentów ÷ ([1 – procent skurczu] ÷ 100) **UWAGA** W kolejkach usług o małej objętości z niewielką ilością skurczu może się wydawać, że skurcz nie został zastosowany, ponieważ oba Kolumny Prognoza agentów i tej kolumny są wyświetlane tak samo

Kolumn	Podsumowanie
	wartość. Na przykład z powodu zaokrąglenia w górę do następnej liczby całkowitej rzeczywista prognoza agentów wynosząca 0,2 jest wyświetlana jako 1. Jeśli zostanie zastosowany skurcz o 5%, wynik nadal będzie mniejszy niż 1. W rezultacie w obu kolumnach jest wyświetlana wartość 1.
Zaplanowani agenci	Średnia ważona wartości w kolumnie: SUM(agenci zaplanowani × czas trwania okresu) ÷ SUM(czas trwania okresu)
Średni czas rozmowy Rzeczywisty	Średnia ważona wartości w kolumnie: SUM(Średni czas rozmowy Rzeczywisty × Rzeczywiste kontakty) ÷ SUM(Kontakty rzeczywiste)
Prognoza średniego czasu rozmowy	Średnia ważona wartości niezerowych w kolumnie: SUM(prognoza średniego czasu rozmowy × prognoza kontaktów) ÷ SUM(prognoza kontaktów).
Średni czas pracy Rzeczywisty	Średnia ważona wartości w kolumnie: SUM(średni czas pracy, rzeczywisty × kontakty rzeczywiste) ÷ SUM(kontakty rzeczywiste)
Prognozowany średni czas pracy	Średnia ważona wartości niezerowych w kolumnie: SUM(prognozowany średni czas pracy × prognoza kontaktów) ÷ SUM (prognoza kontaktów)
Kontakty rzeczywiste	Suma wartości w kolumnie.
Prognoza kontaktów	Suma wartości kolumn. Jeśli ta opcja jest włączona na stronie Ustawienia globalne (Włącz Prognozowane kontakty jako miejsca dziesiętne), ta wartość może mieć maksymalnie dwa miejsca po przecinku. Po edycji komórki w każdym wierszu kolumny ulegają zmianie: (nowa wartość podsumowania ÷ stara wartość podsumowania) × wartość starej komórki Jeśli stara wartość podsumowania wynosiła zero, każda komórka jest ustawiona na:

Kolumnowy	Podsumowanie obliczeń
	Wartość podsumowania ÷ liczba komórek
Agenci sieciowi	Agenci zaplanowani — prognoza agentów
Agenci netto ze skurczem	Agenci zaplanowani — agenci prognozowani ze
spadkiem poziomu obsługi % rzeczywistego	Średnia ważona wartości w kolumnie: SUMA(interwał poziomu usługi % × oferowanych kontaktów) ÷ SUMA (oferowane kontakty interwałowe)
Prognoza % poziomu usług	Średnia ważona wartości w kolumnie: SUM(prognoza % poziomu usług × prognoza kontaktów) ÷ SUMA(prognoza kontaktów) Domyślnie jest to wartość skonfigurowana jako docelowy poziom usługi na stronie Kolejka usługi, ale w razie potrzeby można ją zmienić na inną. Można edytować tylko dane kolejki usług interakcyjnych.
Prognoza czasu poziomu obsługi	Średnia ważona wartości w kolumnie: SUM(prognoza czasu poziomu obsługi × prognoza kontaktów) ÷ SUM(prognoza kontaktów) Domyślnie jest to wartość skonfigurowana jako docelowy poziom usługi na stronie Kolejka usługi, ale w razie potrzeby można ją zmienić na inną.
Całkowity skurcz %	Średnia ze wszystkich procentów skurczu. **NUTA** Jeśli wartość podsumowania wynosi 0%, a zostanie zmodyfikowana inna wartość większa niż 0%, ta wartość będzie stosowana do każdego interwału

Kolumn	Podsumowanie
	równomiernie we wszystkich interwałach. Jeśli na przykład wartość podsumowania zostanie zmieniona z 0% na 10%, do każdego przedziału zostanie zastosowana wartość 10%. Jeśli jednak wartość podsumowania jest większa lub mniejsza niż 0% i zostanie zmodyfikowana na inną wartość większą lub mniejszą niż 0%, wartości interwału są aktualizowane proporcjonalnie we wszystkich przedziałach, tak aby wartość podsumowania była równa lub zbliżona do wprowadzonej wartości.

Edytowanie rozkładów i prognoz

Dystrybucje i prognozy można edytować na wiele sposobów, jak opisano poniżej.

Przeciąganie punktów danych na wykresie

Punkty danych można przeciągać na liniach wykresów prognozy i rozkładu, aby zwiększyć lub zmniejszyć wartość reprezentującą te punkty danych.

UWAGA Na wykresie wyświetlanym poziomo nie można przeciągać linii.

Niektóre dane nie mogą być edytowane przez przeciąganie punktów danych.

- W prognozie nie można edytować żadnych rzeczywistych danych (takich jak Kontakty rzeczywiste) ani liczby zaplanowanych agentów (Zaplanowani agenci).
- W dystrybucji nie można edytować danych współczynnika kontaktów (Contact Ratio), ale można edytować inne wartości w dystrybucji.

Edytowanie danych w tabeli

Pola w tabeli można edytować. Wprowadzone zmiany są natychmiast odzwierciedlane na wykresie.

- Kliknij dwukrotnie komórkę tabeli, aby ją edytować. Tab poza komórkę lub naciśnij Enter, aby nowa wartość "pozostała".
- Naciśnij Tab, aby przenieść komórkę do komórki w prawo.
- Naciśnij Shift+Tab, aby przenieść komórkę do komórki w lewo.
- Naciśnij Enter, aby przechodzić w dół po jednej komórce naraz.
- Naciśnij Shift+Enter, aby przechodzić w górę po jednej komórce naraz.

Wypełnianie pustej tabeli

Jeśli w danym dniu nie są dostępne żadne dane prognozy lub dystrybucji, można użyć funkcji importu lub ręcznie wypełnić tabelę prognozy lub dystrybucji dla tego dnia za pomocą przycisku Zainicjuj. Ten przycisk pojawia się w prawym górnym rogu strony tylko wtedy, gdy nie ma danych prognozy lub dystrybucji dla wybranej kolejki usługi i daty.

> **UWAGA** Przycisk Zainicjuj pojawia się na stronie Prognoza tylko na poziomie powiększenia dnia. Nigdy nie jest wyświetlany dla prognoz strategicznych.

Po kliknięciu przycisku tabela jest wypełniona zerami w każdym przedziale dnia, który przeglądasz. Następnie można skopiować i wkleić dane do tabeli lub wprowadzić je ręcznie.

Edytowanie sum na stronie dystrybucji

W poniższej tabeli wymieniono pola na stronie Dystrybucja, których wartość podsumowania można edytować, oraz wpływ tej edycji na dane w tabeli.

Pole	Wpływ na dane
Średni czas rozmów	Nowa wartość podsumowania jest stosowana bez zmian w całym okresie. Ta edycja powoduje, że wartość prognozy agentów jest ponownie obliczana w każdym przedziale czasu.
Średni czas pracy	Nowa wartość podsumowania jest stosowana bez zmian w całym okresie. Ta edycja powoduje, że wartość prognozy agentów jest ponownie obliczana w każdym przedziale czasu.

Edytowanie sum na stronie prognozy

W poniższej tabeli wymieniono pola na stronie Prognoza, których wartość podsumowania można edytować, oraz wpływ tej edycji na dane w tabeli. Podczas edytowania wartości podsumowania wartości prognozy są ponownie dystrybuowane do każdego przedziału. Spowoduje to wystąpienie TURN spowoduje ponowne obliczenie rzeczywistej wartości podsumowania, która może nie być identyczna z wprowadzoną wartością.

Pole	Wpływ na dane
Prognoza agentów	Nowa wartość podsumowania jest rozkładana proporcjonalnie w czasie Okres na podstawie wartości sprzed edycji. Jeśli wszystkie wartości przed edycją wynoszą zero, nowa wartość jest rozkładana równomiernie na wszystkie przedziały w okresie. Ta zmiana nie powoduje ponownego obliczenia żadnych innych danych.

Pole	Wpływ na dane
	Ta edycja jest dozwolona tylko na poziomie powiększenia interwału.
Agenci prognozują zastosowany spadek	Wartości w tej kolumnie zmieniają się po zmianie wartości procentowej skurczu.
Prognoza średniego czasu rozmowy	Nowa wartość podsumowania jest stosowana bez zmian w całym okresie. Ta edycja powoduje, że wartość prognozy agentów jest ponownie obliczana w każdym przedziale czasu.
Prognozowany średni czas pracy	Nowa wartość podsumowania jest stosowana bez zmian w całym okresie. Ta edycja powoduje, że wartość prognozy agentów jest ponownie obliczana w każdym przedziale czasu.
Prognoza kontaktów	Nowa wartość podsumowania jest rozkładana proporcjonalnie w czasie Okres na podstawie wartości sprzed edycji. Jeśli wszystkie wartości przed edycją wynoszą zero, nowa wartość jest rozkładana równomiernie na wszystkie przedziały w okresie. Ta edycja powoduje, że wartość prognozy agentów jest ponownie obliczana w każdym przedziale czasu.
Prognoza % poziomu usług	Nowa wartość podsumowania jest stosowana do wszystkich przedziałów w całym czasie okres. Ta edycja powoduje, że wartość prognozy agentów jest ponownie obliczana w każdym przedziale czasu.
Prognoza czasu poziomu obsługi	Nowa wartość podsumowania jest stosowana bez zmian w całym okresie. Ta edycja powoduje, że wartość prognozy agentów jest ponownie obliczana w każdym przedziale czasu.
Całkowity skurcz %	Nowa wartość podsumowania jest stosowana do wszystkich przedziałów w całym czasie okres. Jeśli wszystkie wartości w przedziałach są takie same, zmiana wartości podsumowania powoduje, że w każdym przedziale jest wyświetlana ta sama wartość.

NUTA Liczby widoczne po wprowadzeniu zmian na poziomach powiększenia Tydzień i Miesiąc, ale przed zapisaniem, mogą (i prawdopodobnie ulegną) nieznacznym zmianom po zapisaniu zmian i rozpropagowaniu ich do
Podstawowe dane interwału.

Edytowanie sum w prognozie strategicznej

Na poziomie powiększenia Rok można edytować dowolną kolumnę prognozy strategicznej, z wyjątkiem kolumny Prognoza agentów, która jest obliczana na podstawie wartości w innych kolumnach.

> **UWAGA** Wartość Podsumowanie prognozy kontaktów reprezentuje całkowitą liczbę kontaktów w danym roku. Jeśli ta wartość zostanie zmieniona na wartość, która wynosi średnio mniej niż 0,5 połączenia dziennie, jest zaokrąglana w dół
> Do zera. W związku z tym możliwe jest zobaczenie zera dla miesięcznej wartości prognozy kontaktów.

Kopiowanie i wklejanie danych w tabeli

Dane w tabeli można kopiować i wklejać za pomocą standardowych skrótów systemu Windows.

- Kliknij i przeciągnij myszą, aby zaznaczyć określone wiersze i kolumny w tabeli lub arkuszu kalkulacyjnym, lub naciśnij Ctrl+A, aby zaznaczyć całą tabelę lub arkusz kalkulacyjny.
- Użyj kombinacji Ctrl+C, aby skopiować zaznaczone komórki do schowka w formacie Tab oddzielonych wartością (TSV) lub wartością rozdzieloną przecinkami (CSV). Ta akcja powoduje skopiowanie kolumn edytowalnych i tylko do odczytu w przypadku kopiowania danych z tabeli.
- Użyj kombinacji Ctrl+V, aby wkleić zawartość schowka do komórek tabeli. Możesz wkleić zawartość do specjalnie wybranej grupy komórek lub po prostu zaznaczyć komórkę, która stanie się lewym górnym rogiem wklejanych danych. Dane są wklejane do zaznaczonych komórek, chyba że zaznaczona kolumna jest tylko do odczytu. Skopiowanych danych nie można wkleić do kolumn tylko do odczytu. Jeśli skopiowane dane są zbyt duże, aby zmieścić się w zaznaczonym obszarze wklejania, funkcja wklej rozszerza zaznaczenie do rozmiaru danych w schowku. Jeśli na przykład zaznaczysz obszar 2 × 2, ale dane w schowku to 3 × 3, zostanie wklejona wartość 3 × 3. Wklejone dane zostaną wyróżnione w tabeli.

Stosowanie współczynnika korygującego do kolumny

Współczynnik korekty można zastosować, aby edytować każdą wartość w kolumnie tabeli dystrybucji lub prognozy o tę samą wartość procentową. Aby na przykład zwiększyć wartości w kolumnie o 20 procent, należy zastosować współczynnik korekty równy 1,2.

Aby zastosować współczynnik dopasowania, kliknij dwukrotnie nagłówek kolumny i wprowadź żądaną wartość w wyświetlonym oknie dialogowym. Okno dialogowe jest dostępne tylko dla kolumn, które można edytować w ten sposób.

W prognozie można skorygować następujące kolumny:

- Prognoza kontaktów
- Średni czas rozmów
- Prognozowany średni czas pracy
- Całkowity skurcz %

- Agenci prognozują zastosowany spadek
- Prognoza agentów
- Prognoza % poziomu usług
- Prognoza czasu poziomu obsługi

W dystrybucji można dostosować następujące kolumny:

- Średni czas rozmów
- Średni czas pracy

Zarządzanie działaniami w harmonogramie

Strony w sekcji Działania zarządzania aplikacjami umożliwiają konfigurowanie wyjątków i projektów oraz zarządzanie nimi.

Zarządzanie wyjątkami

Strona Wyjątki umożliwia tworzenie, edytowanie, usuwanie i przypisywanie wyjątków. Wyjątkiem są działania, które odciągają agentów od bycia w służbie. Przykładami wyjątków są spotkania, szkolenia i czas wolny.

Wyjątki można umieścić w harmonogramie agenta na kilka sposobów:

- Wymagane przez agentów za pośrednictwem żądania wyjątku dla przeszłych i przyszłych dat (patrz Żądanie wyjątku). Ten typ wyjątku musi zostać zatwierdzony przez przełożonego agenta przed zastosowaniem go w harmonogramie.
- Przypisywane agentom przed uruchomieniem harmonogramu przez przełożonego lub harmonogram (patrz Przypisywanie wyjątku). Podczas generowania harmonogramu WFM stosuje wyjątek do harmonogramu agenta i przenosi przerwy, aby go uwzględnić. WFM próbuje również zaplanować pracę innego agenta w tym dniu, aby upewnić się, że wymagania są spełnione dla kolejki usługi.
- Przypisywane do agentów po uruchomieniu harmonogramu przez przełożonego lub harmonogram przy użyciu strony Harmonogramy agentów (zobacz Insert działania). Przypisywanie wyjątków po uruchomieniu harmonogramu gwarantuje, że harmonogram dokładnie odzwierciedla bieżące warunki i że historia wyjątków jest zapisywana.
- Przypisywane agentom jako zdarzenie dynamicznego planowania.
- Przypisywane agentom jako wyjątek dynamicznego planowania w ciągu dnia, urlopu lub czasu wolnego.

Listę agentów, którym przypisano konkretny wyjątek, można przejrzeć w raporcie Przypisane wyjątki (zobacz).

W większości przypadków umieszczenie wyjątku jest oczywiste i dokładnie odpowiada temu, o co wnioskowano. Jednak w kilku przypadkach umieszczenie wyjątku jest mniej oczywiste, ponieważ umieszczenie musi być zgodne z pewnymi regułami opartymi na żądaniu wyjątku lub przypisanym wyjątku oraz istniejącym harmonogramie agenta, jak opisano poniżej.

W przypadku harmonogramów uruchamianych z przypisanymi wyjątkami

Podczas uruchamiania harmonogramu harmonogram sprawdza przypisane wyjątki dla każdego agenta i próbuje umieścić odpowiadające im zaplanowane wyjątki w harmonogramie dla tego agenta. Zaplanowane wyjątki mogą, ale nie muszą, dokładnie odpowiadać czasom rozpoczęcia/zakończenia przypisanego wyjątku.

> **UWAGA** Możliwe jest, że podczas przypisywania całodniowych i częściowych wyjątków ze zmiennymi zmianami roboczymi wyjątki mogą być umieszczane w dni opcjonalne, gdy agenci nie mają zmian.

W przypadku całodniowych wyjątków:

- Wyjątek przypisany całodniowy jest stosowany do całej zmiany, jeśli został utworzony na ten dzień. Jeśli na ten dzień nie zostanie utworzona żadna zmiana, wyjątek nie zostanie umieszczony w harmonogramie.
- W przypadku metody planowania zrównoważonego, jeśli istnieje całodniowy wyjątek w zmiennym dniu zmiany roboczej, harmonogram zazwyczaj nie używa tego dnia, jeśli istnieją inne dni, w których agent jest potrzebny. Jednak harmonogram woli zaplanować na ten dzień, jeśli nie ma innych dni, w których agent jest potrzebny.

W przypadku wyjątków przypisanych częściowo:

- Wyjątki przypisane częściowodniowo są umieszczane tylko w tej części harmonogramu, w której można umieścić zmianę (tzn. agent jest dostępny do pracy).
- Jeśli żadna część przypisanego wyjątku nie nakłada się na miejsce, w którym można umieścić przesunięcie, wyjątek nie jest umieszczany w harmonogramie.

W przypadku zatwierdzonych wyjątków, mentoringu i wniosków o urlop

Żądania wyjątków, mentoringu i czasu wolnego tworzą przypisane wyjątki w momencie zatwierdzania, zarówno dla żądań zatwierdzanych ręcznie, jak i automatycznie. Wyjątek może, ale nie musi, zostać umieszczony w harmonogramie podczas zatwierdzania, jak opisano poniżej.

Jeśli harmonogram nie istnieje:

- Jeśli dla agenta nie istnieje żaden harmonogram, wyjątek nie jest umieszczany w harmonogramie podczas zatwierdzania. Przypisany wyjątek jest nadal tworzony, więc w przypadku lub po uruchomieniu scehdule harmonogram próbuje umieścić wyjątek w harmonogramie dla agenta na podstawie reguł uruchamiania harmonogramu z przypisanymi wyjątkami.

Jeśli harmonogram istnieje:

- W przypadku żądań całodniowych w harmonogramie umieszczany jest wyjątek w odniesieniu do wszelkich płatnych działań na zmianach, które rozpoczynają się w tym dniu. Wszelkie nieopłacone działania na tych zmianach są zastępowane działaniami Niedostępne. Jeśli agent nie ma zmiany w tym dniu, wyjątek nie jest dodawany do harmonogramu agenta.
- W przypadku żądań częściowych dni w harmonogramie dla żądanego okresu umieszczany jest wyjątek w odniesieniu do wszelkich istniejących płatnych działań w tym okresie. Wszelkie nakładające się nieopłacone działania na tych zmianach są zastępowane działaniami Niedostępne. Jeśli agent nie ma żadnych płatnych działań w tym okresie, wyjątek nie jest dodawany do harmonogramu agenta.

SPRAWDZONE PRAKTYKI Nie należy usuwać wyjątków, które nie są już używane, jeśli zostały wcześniej przypisane do agentów. Jeśli zostaną usunięte, powiązane z nimi dane historyczne zostaną utracone. Dezaktywuj
Zamiast tego wyjątki.

Tworzenie, edytowanie i usuwanie wyjątków

Poniżej opisano pola na stronie podczas edytowania lub usuwania istniejącego wyjątku albo podczas tworzenia nowego wyjątku.

UWAGA Wyjątki, które były wcześniej używane w harmonogramie i nadal znajdują się w historii harmonogramu, nie mogą zostać usunięte.

Pole	Opis
Informacje o wyjątkach	Unikatowa nazwa wyjątku. Maksymalna liczba znaków = 50.
Uaktywnianie wyjątku	Zaznacz to pole wyboru, aby uaktywnić wyjątek i udostępnić go dla używać. Jeśli to pole wyboru zostanie wyczyszczone, wyjątek nie będzie już dostępny (zostanie dezaktywowany).
Ten wyjątek jest działaniem płatnym	Zaznacz to pole wyboru, jeśli wyjątek jest działaniem płatnym. To ustawienie można zastąpić, gdy wyjątek zostanie przypisany do agenta.
To działanie wymaga stacji roboczej	Zaznacz to pole wyboru, jeśli działanie wyjątku wymaga, aby agent, do którego jest przypisane, zajmował stanowisko pracy. Po wybraniu wyjątek jest liczony przy obliczaniu całkowitej liczby agentów zaplanowanych w tym samym czasie (maksymalny limit zatrudnienia). Aby uzyskać więcej informacji, zobacz Ograniczanie liczby agentów do zaplanowania .
Adres URL hiperłącza	Adres URL strony internetowej, którą agent musi odwiedzić, aby wykonać wyjątek aktywność, jeśli jest to wymagane. W razie potrzeby należy użyć pełnego adresu URL (w tym "http", "https" i "www"). Adres URL pojawia się w

wyjątku w obszarze Moje

Pole	Opis
	Harmonogram.
Tekst do wyświetlenia	Opcjonalny tekst wyświetlany jako hiperłącze w wyjątku zamiast Adres URL.
Metadane aktywności wartość	(Opcjonalnie) Przypisuje domyślną wartość metadanych do domyślnej lub usuwa domyślną wartość metadanych z, wyjątek. Aby uzyskać więcej informacji na temat konfigurowania wartości metadanych, zobacz Zarządzanie wartościami metadanych aktywności.
Kolorowy	Kolor reprezentujący ten wyjątek w harmonogramie.

Przypisywanie wyjątku

Pola na stronie po przypisaniu wyjątku do jednego lub większej liczby agentów opisano poniżej.

UWAGA Nie można edytować przypisanego wyjątku. Na przypisany wyjątek można nałożyć nowy przypisany wyjątek dla tych samych agentów i daty/godziny. Pierwszy przypisany wyjątek jest następnie zastępowany

Z nowym przypisanym wyjątkiem przy następnym uruchomieniu harmonogramu dla tych agentów.

Pole	Opis
Wyjątek	Wyjątek, który chcesz przypisać agentom.
Ten wyjątek jest działaniem płatnym	Domyślnie to pole wyboru pokazuje stan płatności przypisany do wyjątku. Po przypisaniu wyjątku do jednego lub większej liczby agentów na tej stronie można zaznaczyć lub wyczyścić to pole wyboru, aby zastąpić to ustawienie.
Agenci	Agenci, których można przypisać do wyjątku. Do wyjątku można przypisać jednego, wielu lub wszystkich agentów.
Daty	Data rozpoczęcia i zakończenia działania wyjątku. Można również wprowadzić datę rozpoczęcia, a następnie określić liczbę wystąpień dla działania cyklicznego. Jeśli wprowadzisz kilka wystąpień, pole Data zakończenia zostanie wyłączone.
Czas trwania	Czas rozpoczęcia i zakończenia działania wyjątku. W przypadku wybrania opcji Cały dzień pola Godzina rozpoczęcia i Godzina zakończenia zostaną wyłączone. Pole Godziny tylko do odczytu oblicza czas działania na podstawie godzin rozpoczęcia i zakończenia.

Pole	Opis
	▪ Jeśli przypisany wyjątek jest wyjątkiem całodniowym, ten dzień znajduje się w strefie czasowej wyświetlania każdego agenta. ▪ Jeśli przypisany wyjątek jest wyjątkiem częściowodniowym, godziny w polach Godzina rozpoczęcia i Czasu zakończenia są podane w strefie czasowej klienta. Jednak agenci widzą wyjątek we własnej strefie czasowej wyświetlania.
Cały dzień	Zaznacz to pole wyboru, jeśli działanie trwa cały dzień roboczy. Po wybraniu tej opcji pola Czas rozpoczęcia i Godzina zakończenia są wyłączone.
Częstotliwość	Częstotliwość aktywności — dzień, tydzień, miesiąc lub rok.
Zdarzenie	W zależności od wybranej częstotliwości w tej sekcji są wyświetlane opcje Można ustawić dzienne, tygodniowe, miesięczne lub roczne wystąpienie.
Uwaga	(Opcjonalnie) Dodaj dodatkowe informacje o wyjątku, który jest specyficzny dla przypisanych agentów. Wprowadzone informacje są widoczne dla tych agentów w obszarze Mój harmonogram, gdy zaplanowano wyjątek. Notatkę można wyświetlić, edytować lub usunąć w sekcji Harmonogramy agentów. W tym miejscu nie można edytować istniejącej notatki, ale można nałożyć na przypisany wyjątek nowy wyjątek dla tych samych przypisanych agentów oraz tej samej godziny i daty, która zawiera inną notatkę. Nowy wyjątek zastępuje pierwotny wyjątek przy następnym uruchomieniu harmonogramu dla tych agentów.

Przykłady konfigurowania częstotliwości i występowania

Poniższe przykłady pokazują, jak ustawić częstotliwość i występowanie dziennych, tygodniowych, miesięcznych i rocznych wyjątków.

Tylko raz

Aby przypisać wyjątek, który występuje tylko raz, użyj tych ustawień.

Pole	Ustawienie
Data rozpoczęcia, data zakończenia	Ta sama data
Częstotliwość	Dzień
Codzienne występowanie	Co 1 dzień

Raz w tygodniu

Aby przypisać wyjątek, który występuje raz w tygodniu w poniedziałek przez 10 tygodni, użyj tych ustawień.

Pole	Ustawienie
Data rozpoczęcia	Data pierwszego poniedziałku z serii
Liczba wystąpień	10
Częstotliwość	Tydzień
Cotygodniowe występowanie	Co 1 tydzień
W te dni	Poniedziałek **UWAGA** Wybrane dni są niebieskie, niewybrane dni są białe.

Raz w miesiącu

Aby przypisać wyjątek, który występuje raz w miesiącu w drugi poniedziałek przez 12 miesięcy, użyj tych ustawień.

Pole	Ustawienie
Data rozpoczęcia	Data pierwszego poniedziałku z serii
Liczba wystąpień	12
Częstotliwość	Miesiąc
Miesięczne występowanie	Wybierz opcję i wypełnij oświadczenie w następujący sposób: "Drugi Poniedziałek co 1 miesiąc."

Raz w roku

Aby przypisać wyjątek, który występuje raz w roku 15 stycznia przez pięć lat, użyj następujących ustawień:

Pole	Ustawienie
Data rozpoczęcia	Pierwszy 15 stycznia z serii
Liczba wystąpień	5
Częstotliwość	Rok
Roczne występowanie	Wybierz pierwszą opcję i wypełnij oświadczenie w następujący sposób: "Każdy Styczeń tego dnia: 15."

Zarządzanie typami wyjątków

Strona Typy wyjątków służy do tworzenia, edytowania i usuwania typów wyjątków. Typ wyjątku to wyjątek ogólnego lub wysokiego poziomu, który agenci wybierają podczas żądania wyjątku.

Jeśli uważasz, że agenci wybiorą odpowiedni typ wyjątku podczas żądania czasu wolnego, możesz utworzyć typy wyjątków, które są mniej ogólne. Jeśli uważasz, że agenci nie wybiorą odpowiedniego typu wyjątku, możesz utworzyć niewielką liczbę bardzo szerokich typów wyjątków i poprosić agentów o dołączenie komentarza opisowego, gdy proszą o czas wolny.

PRZYKŁAD : Agent ma umówioną wizytę u lekarza, więc składając wniosek o czas wolny, wybiera typ wyjątku zwolnienia chorobowego, a następnie wpisuje komentarz wskazujący, że prośba dotyczy lekarza
spotkanie. Ten typ wyjątku służy jako symbol zastępczy, dopóki przełożony agenta nie zatwierdzi żądania. Zatwierdzając wniosek, przełożony wprowadza konkretny wyjątek "Wizyta u lekarza".

UWAGA Utworzone typy wyjątków są automatycznie przypisywane do widoku przedsiębiorstwa i widoku przypisanego do użytkownika.

Opisy pól

NUTA Nie można edytować ani usuwać typów wyjątków, które nie znajdują się w widoku. Jeśli do typu wyjątku w widoku są przypisane wyjątki, których nie ma w widoku, nie można go edytować Typ wyjątku. Gwarantuje to, że nie można przypadkowo usunąć wyjątków, których nie można wyświetlić.

Pola na stronie są opisane poniżej.

Pole	Opis
Nazwa typu wyjątku	Unikatowa nazwa typu wyjątku. Maksymalna liczba znaków = 50.
Wyjątek domyślny	Domyślny wyjątek przepływu pracy używany dla tego typu wyjątku (zobacz Zautomatyzuj obsługę żądań agentów).

Zarządzanie projektami

Strona Projekty służy do tworzenia, edytowania i usuwania projektów. Projekt to działanie, które uniemożliwia agentom odpowiadanie na kontakty. Projekty są zazwyczaj przydzielane w celu optymalizacji wykorzystania czasu bezczynności agenta, gdy liczba kontaktów jest niska. Działania te występują na każdej zmianie roboczej i mogą być przypisane do jednego lub więcej dni w tygodniu.

WFM sprawdza zasięg dla każdego interwału i planuje projekt na czas, w którym ma on najmniejszy wpływ na zasięg.

UWAGA Projekty są planowane jako ostatnie, po uwzględnieniu warunków pracy i wyjątków. Nie są one zaplanowane na lunche, przerwy lub wyjątki. Projekty nie powinny być Skonfigurowane tak, aby były tak długie, jak cała zmiana, ale raczej powinny być skonfigurowane w krótszym czasie, aby mogły uwzględniać lunche, przerwy i wyjątki.

Istnieją dwa typy projektów: projekty wymagane i projekty niewymagane (domyślnie). Wymagane projekty to projekty, które muszą zostać wykonane, a więc muszą być zaplanowane w najlepszym czasie, nawet jeśli nie ma okresu, w którym normalnie pozwalałby na to zasięg. Niewymagane projekty są planowane, gdy jest to możliwe, biorąc pod uwagę wymagania dotyczące zasięgu, i są planowane na podstawie przypisanego im priorytetu.

Projekty są planowane w następującej kolejności:

- Wymagany projekt
- Projekt niewymagany, priorytet 0
- Projekt niewymagany, priorytet 1
- Projekt niewymagany, priorytet 2
- I tak dalej.

UWAGA Stan projektu można zmienić z wymaganego na niewymagany lub niewymaganego na wymagany. Ta zmiana nie wchodzi w życie do momentu ponownego uruchomienia harmonogramu. Nie ma to wpływu na już zaplanowane
projekty.

Opisy pól

NAJLEPSZA PRAKTYKA : Nie usuwaj projektów. Jeśli usuniesz projekt, wszystkie powiązane z nim dane historyczne zostaną utracone.

UWAGA Nie można usunąć projektu, jeśli jest on obecnie zaplanowany.

Pola na stronie są opisane poniżej.

Pole	Opis
Nazwa projektu	Unikatowa nazwa projektu.
To jest wymagany projekt	Zaznacz to pole wyboru, jeśli projekt jest wymagany. Jeśli to zrobisz, projekt być zaplanowane przed niepotrzebnymi projektami w najlepszym możliwym miejscu do pokrycia. Może to spowodować niedobór personelu.

Pole	Opis
Priorytetowe	(Tylko projekty opcjonalne) Liczba od zera do dziewięciu, która opisuje priorytet projektu, przy czym zero oznacza najwyższy priorytet. Jeśli projekt jest oznaczony jako projekt wymagany, w tym polu jest wyświetlany tekst "–1" tylko do odczytu.
Adres URL hiperłącza	Adres URL strony internetowej, którą agent musi odwiedzić, aby wykonać projekt aktywność, jeśli jest to wymagane. Należy użyć pełnego adresu URL (w tym odpowiednio "http", "https" i "www"). Adres URL pojawia się w działaniu projektu w folderze Mój harmonogram.
Tekst do wyświetlenia	Wprowadź opcjonalny tekst, który będzie wyświetlany jako hiperłącze w działaniu projektu Zamiast adresu URL.
Ten projekt jest działaniem płatnym	Zaznacz pole wyboru, jeśli ten projekt jest działaniem płatnym.
Aktywuj ten projekt	Zaznacz to pole wyboru, aby aktywować projekt. Projekt nie może być zaplanowany, dopóki nie zostanie aktywowany.
Data rozpoczęcia/data zakończenia	Daty rozpoczęcia i zakończenia okresu, nad którym można zaplanować pracę agentów projektu. **UWAGA** Harmonogram traktuje daty rozpoczęcia i zakończenia projektu jako daty kalendarzowe, a nie daty przesunięcia.
Godzina rozpoczęcia/zakończenia	Godziny rozpoczęcia i zakończenia okresu, w którym można zaplanować pracę agentów nad projektem. **UWAGA** Harmonogram opiera godziny rozpoczęcia i zakończenia projektu na podstawie strefy czasowej planowania agenta.
Przyrost harmonogramu	Przyrost harmonogramu określający interwały, w których projekt może zacząć. Na przykład, jeśli wybierzesz przyrost o 15 minut, a czas rozpoczęcia to 08:00, agenci mogą rozpocząć pracę nad projektem o 08:00, 08:15, 08:30 i tak dalej.
Agenci dni mogą pracować nad projektem	Dni wskazujące, w które dni tygodnia agenci mogą pracować nad projektem. Wybrane dni są niebieskie. Domyślnie wybierany jest każdy dzień tygodnia.
Minimalny czas trwania	(Tylko projekty opcjonalne) Minimalny czas, jaki mogą mieć agenci

Pole	Opis
	zaplanowano do pracy nad projektem. Ta wartość nie może być mniejsza niż jednostka czasu trwania i musi być wielokrotnością jednostki czasu trwania.
Maksymalny czas trwania	(Tylko projekty opcjonalne) Maksymalny czas, jaki mogą trwać agenci zaplanowano do pracy nad projektem. Ta wartość musi być wielokrotnością jednostki czasu trwania i musi być co najmniej taka sama jak minimalny czas trwania.
Jednostka czasu trwania	(Tylko projekty opcjonalne) Podstawowy blok czasu, w którym agenci są zaplanowani do pracy nad projektem. Jeśli na przykład jednostka czasu trwania wynosi 30 minut, a agent ma zaplanowaną pracę nad projektem przez 60 minut podczas zmiany roboczej, czas ten może to być dwie kolejne jednostki czasu trwania, które łącznie wynoszą 60 minut, lub jedna 30-minutowa jednostka czasu trwania rano i kolejna 30-minutowa jednostka czasu trwania po południu.
Czas trwania	(Tylko wymagane projekty) Czas zaplanowanej pracy agentów nad wymaganym projektem. Wartość domyślna = 30 minut.
Ogranicz łączną liczbę godzin tygodniowo spędzonych nad tym projektem	Zaznacz to pole wyboru, jeśli chcesz ograniczyć łączną liczbę godzin spędzonych nad projektem w tygodniu. Po zaznaczeniu tego pola wyboru zostanie wyświetlona opcja Maksymalna liczba godzin tygodniowo.
Maksymalna liczba godzin w tygodniu	Maksymalna liczba godzin tygodniowo, nad którymi agent może pracować projekt. Wybierz jedną z dwóch opcji, aby wskazać, czy agent może pracować nad projektem wiele dni w tygodniu, czy tylko jeden dzień w tygodniu.
Agenci	Agenci wybrani do pracy nad projektem.
Uwaga	(Opcjonalnie) Dodaj dodatkowe informacje o projekcie. Wprowadzone informacje są widoczne dla agentów w obszarze Mój harmonogram podczas planowania projektu oraz dla analityków na stronie Harmonogramy agentów. Notatkę można edytować lub usunąć tutaj lub w Harmonogramach agentów. Jeśli edytujesz notatkę w tym miejscu, zostanie ona zaktualizowana przy następnym uruchomieniu harmonogramu.
Metadane aktywności wartość	(Opcjonalnie) Przypisuje domyślną wartość metadanych do domyślnej lub usuwa domyślną Wartość metadanych z projektu. Aby uzyskać więcej informacji na temat

	konfigurowania wartości metadanych, zobacz Zarządzanie wartościami metadanych aktywności.
Kolorowy	Kolor reprezentujący ten projekt w harmonogramie.

Tworzenie harmonogramu

Generowanie harmonogramu

1. Przejdź do strony Żądanie harmonogramu.
2. Wybierz metodę planowania, której chcesz użyć. Domyślnie zaznaczona jest opcja Zrównoważona.
   - Opcja Zrównoważona wyrównuje liczbę pracowników najlepiej jak to możliwe w interwałach dnia w oparciu o konfiguracje użytkowników i zmiany pracy, dzięki czemu harmonogramy rozkładają dostępnych agentów bardziej równomiernie.

     UWAGA Gdy są włączone maksymalne limity zatrudnienia, ta opcja uwzględnia ten limit podczas generowania harmonogramu.

     NAJLEPSZE PRAKTYKI Ustawienia priorytetu kolejki usług umożliwiają precyzyjne dostosowanie zachowania planowania. Jeśli wyniki planowania wielu kolejek usług nie są zadowalające (dla
     Na przykład należy zminimalizować braki kadrowe w ważnej kolejce usług), upewnij się, że priorytet przypisany tej kolejce usług jest daleki od priorytetu przypisanego do innych kolejek usług. Na przykład ważnej kolejce usług jest przypisany priorytet 4, podczas gdy innym kolejkom usług są przypisywane priorytety 90 i 100 (patrz Priorytet kolejki usługi).

   - Opcja Priorytetowe (wcześniej nazywana opcją domyślną) koncentruje dostępnych pracowników wcześniej w ciągu tygodnia i w najwcześniejszych odstępach czasu można go zaplanować. Jeśli masz niedobór personelu, powoduje to, że harmonogramy zwykle spełniają wymagania kadrowe wcześniej w ciągu tygodnia i dnia, a nie te później w tygodniu i dniu.

     UWAGA Nawet jeśli są włączone maksymalne limity zatrudnienia, ta opcja nie uwzględnia tego limitu podczas generowania harmonogramu.

     NAJLEPSZE PRAKTYKI Jeśli nie ma wystarczającej liczby agentów do pełnego obsadzenia wszystkich kolejek usług, użycie opcji Priorytetyzowane powoduje pełniejsze kolejki usług o wyższym priorytecie
     Obsadzone niż kolejki usług o niższym priorytecie. Rozważ użycie opcji Zrównoważone, aby bardziej równomiernie zrównoważyć personel w dni tygodnia, w ciągu jednego dnia i między kolejkami usług.

3. **Zaznacz pole wyboru Planowanie** Ad-Hoc, jeśli chcesz zaplanować wybranych agentów bez zmiany harmonogramów agentów, którzy są już zaplanowani w kolejce usługi. Zobacz Dodawanie agenta do istniejącego harmonogramu , aby uzyskać więcej informacji na temat generowania harmonogramu ad-hoc.
4. Wybierz co najmniej jedną grupę wielu umiejętności i/lub kolejki usług, które mają zostać zaplanowane.

> **UWAGA** Jeśli wybrane kolejki usług mają skonfigurowany minimalny czas trwania bloku planowania na stronie Kolejki usługi (patrz Zarządzanie kolejkami usługi), spowoduje to wydłużenie
> Czas potrzebny do uruchomienia harmonogramów, zwłaszcza jeśli harmonogramy są złożone (na przykład obejmują wielu agentów, kolejki usług i warunki pracy oraz używają zmiennych zmian roboczych).

5. Wprowadź datę rozpoczęcia i liczbę tygodni w okresie, który chcesz zaplanować. Używana data rozpoczęcia to skonfigurowany pierwszy dzień tygodnia tygodnia zawierającego wprowadzoną datę.
6. **Zaznacz pole wyboru Obróć zmiany** robocze, jeśli chcesz, aby WFM automatycznie obracał zmiany robocze zgodnie z obrotami zmian roboczych skonfigurowanymi dla każdego zaplanowanego agenta. Jeśli to pole wyboru nie jest zaznaczone, należy skonfigurować zmianę roboczą dla określonego tygodnia na stronie Użytkownicy agenta lub agenci muszą zakończyć wybór zmiany dynamicznego planowania dla tych tygodni.

> **NAJLEPSZA PRAKTYKA** Zawsze zaznaczaj pole wyboru "Obracaj zmiany robocze", nawet jeśli nie obracasz zmian roboczych. Jeśli data na zmianie roboczej skonfigurowanej dla agenta nie jest zgodna z
> W tym harmonogramie uruchomienie harmonogramu zakończy się niepowodzeniem. Jeśli pole wyboru jest zaznaczone i nie są obracane zmiany robocze, ciąg WFM ignoruje datę podaną na zmianie roboczej skonfigurowanej dla agenta i w efekcie obraca pojedynczą zmianę roboczą z tygodnia na tydzień.

7. Zaplanuj, kiedy żądanie ma być uruchamiane. Domyślnie żądanie jest uruchamiane natychmiast.

> **UWAGA** Żądania harmonogramu zakończą się powodzeniem, nawet jeśli nie ma danych prognozy dla żadnego z dni, dla których harmonogram jest uruchomiony. WFM zakłada, że prognoza wynosi zero w datach bez
> Dane prognozy. Może to mieć wpływ na sposób planowania agentów.

8. Kliknij przycisk **Prześlij**.

> **UWAGA** Żądanie harmonogramu nie powiedzie się, jeśli nie ma prognozowanych danych dla żadnego z dni, dla których harmonogram jest uruchomiony. Ponadto, jeśli są skojarzone dowolne grupy umiejętności lub kolejki usług
> W przypadku agentów, których zmiany robocze obejmują ostatni dzień tygodnia, powinny być prognozowane dane na pierwsze dwa dni następnego tygodnia. Jeśli nie ma danych dla tych dodatkowych dwóch dni, zakłada się, że prognoza wynosi zero (0), co może mieć wpływ na sposób planowania agentów. Dodatkowe dni mogą być potrzebne w przypadku zastosowania nieodpłatnych działań związanych z warunkami pracy, które przesuwają zmianę pracy z ostatniego dnia tygodnia przez północ do pierwszych dwóch dni następnego tygodnia (wydłużony dzień zmiany roboczej po zastosowaniu warunków pracy może wynosić maksymalnie 48 godzin, jeśli uwzględni się nieodpłatne okresy pracy).

Dodawanie agenta do istniejącego harmonogramu

Planowanie ad-hoc umożliwia zintegrowanie określonych agentów z istniejącym harmonogramem kolejki usługi bez konieczności ponownego uruchamiania harmonogramu. Pozwala to uniknąć zakłócania harmonogramów istniejących agentów.

Niektóre powody, dla których warto korzystać z planowania ad hoc, obejmują dodanie nowo zatrudnionych agentów do istniejącego harmonogramu lub agenta, który powraca z urlopu.

Ważna uwaga

- W planowaniu ad hoc jest używana tylko metoda planowania zrównoważonego.
- Harmonogramy ad hoc rozpoczynają się domyślnie pierwszego dnia tygodnia.
- Harmonogram ad-hoc może być używany ze stałymi, zmiennymi i dynamicznymi zmianami roboczymi dostępności.
- Planowanie ad hoc ma zastosowanie do agentów o wielu umiejętnościach — jako członkowie wielu kolejek usług lub grupy umiejętności wieloumiejętnych.

Generowanie harmonogramu ad hoc

Generowanie harmonogramu ad hoc

1. Przejdź do strony Żądanie harmonogramu.
2. Domyślnie zaznaczona jest opcja Zrównoważona. Jest to jedyna metoda planowania dozwolona w przypadku planowania ad-hoc.
3. **Zaznacz pole wyboru Planowanie** ad hoc.
4. W okienku Dostępne wybierz jednego lub więcej agentów, których chcesz zaplanować, i przenieś ich do panelu Przypisany.
5. Skonfiguruj daty, na które mają być zaplanowane wybrane agenty. Wprowadź datę rozpoczęcia i liczbę tygodni w okresie, który chcesz zaplanować. Używana data rozpoczęcia to skonfigurowany pierwszy dzień tygodnia tygodnia zawierającego wprowadzoną datę.

   UWAGA Jeśli agent ma rozpocząć pracę w środku tygodnia, można PUT w bezpłatnych wyjątkach za dni, w których go nie ma, a następnie uruchomić harmonogram ad hoc na dany tydzień.

6. **Zaznacz pole wyboru Obróć zmiany** robocze, jeśli chcesz, aby WFM automatycznie obracał zmiany robocze zgodnie z obrotami zmian roboczych skonfigurowanymi dla każdego zaplanowanego agenta. Jeśli to pole wyboru nie jest zaznaczone, należy skonfigurować zmianę roboczą dla określonego tygodnia na stronie Użytkownicy agenta lub agenci muszą zakończyć wybór zmiany dynamicznego planowania dla tych tygodni.

   NAJLEPSZA PRAKTYKA Zawsze zaznaczaj pole wyboru "Obracaj zmiany robocze", nawet jeśli nie obracasz zmian roboczych. Jeśli data na zmianie roboczej skonfigurowanej dla agenta nie jest zgodna z

W tym harmonogramie uruchomienie harmonogramu zakończy się niepowodzeniem. Jeśli pole wyboru jest zaznaczone i nie są obracane zmiany robocze, ciąg WFM ignoruje datę podaną na zmianie roboczej skonfigurowanej dla agenta i w efekcie obraca pojedynczą zmianę roboczą z tygodnia na tydzień.

7. Zaplanuj, kiedy żądanie ma być uruchamiane. Domyślnie żądanie jest uruchamiane natychmiast.

   UWAGA Żądania harmonogramu mogą być uruchamiane równolegle, o ile nie obejmują tych samych agentów lub kolejek usług.

8. Kliknij przycisk **Prześlij**.

Wyświetlanie żądań serwera od użytkowników WFM

Strona Żądania użytkowników służy do wyświetlania i/lub usuwania żądań serwera (takich jak planowanie, planowanie i żądania danych) składanych przez użytkowników.

Żądanie użytkownika jest dodawane do kolejki. Żądania są przetwarzane pojedynczo. Na liście jest wyświetlany typ żądania, data i godzina przesłania żądania, nazwa użytkownika, który wysłał żądanie, oraz bieżący stan żądania.

Żądania można filtrować i sortować według dowolnej kolumny. Żądania pozostają na liście, dopóki nie zostaną usunięte.

Opisy pól

Pole	Opis
Kryteria wyboru	
Wyświetlanie żądań użytkowników	Wyświetla pasujące wyniki żądań użytkowników.
Wybierz typ żądania	Typ żądania użytkownika do wyświetlenia. Domyślnie wyniki obejmują wszystkie żądania Typy.
Wybierz zleceniodawcę	Nazwa użytkownika, który przesłał żądanie. Domyślnie wyniki Uwzględnij wszystkie typy żądań.
Wybierz status	Stan żądań użytkownika do wyświetlenia. Domyślnie wyniki zawierają żądania Wszystkich statusów.
Data rozpoczęcia/data zakończenia	(Opcjonalnie) Zakres dat, dla których są wyświetlane wyniki. Jeśli tak: Nie określaj daty rozpoczęcia/zakończenia, zostaną wyświetlone wszystkie pasujące wyniki.

Pole	Opis
Lista żądań użytkowników	
Usuń	Usuwa wybrane żądania użytkowników. Wybierz żądanie, zaznaczając odpowiednie pole wyboru na liście. Zaznacz pole wyboru u góry tabeli, aby wybrać wszystkie wyniki żądań użytkowników. **UWAGA** Nie można usuwać żądań, które są oznaczone jako W toku. Żądania oznaczone jako Powodzenie, Niepowodzenie i Oczekujące mogą mieć następujące wartości: Usunięte.
Szczegóły	Wyświetla dalsze szczegóły dotyczące każdego żądania. Aby wyświetlić dalsze szczegóły dotyczące żądania, kliknij przycisk Wyświetl szczegóły. Szczegóły zostaną wyświetlone pod tabelą Lista żądań użytkowników.
Data/godzina zapytania	Data i godzina przesłania żądania użytkownika.
Typ żądania	Typ żądania użytkownika.
Żądającego	Nazwa użytkownika, który przesłał żądanie.
Stan	Stan zakończenia/uruchomienia żądania. Żądania, których uruchomienie zaplanowano w przyszłości, są wyświetlane jako "Oczekujące". **UWAGA** Jeśli żądanie przechwycenia oczekuje na przechwycenie dłużej, niż wydaje się to uzasadnione, należy sprawdzić w dzienniku możliwe przyczyny braku żądania Przetwarzane.

Zarządzaj czasem nieobecności

Aplikacja Wiadomości umożliwia zarządzanie żądaniami.

- Agenci mogą poprosić o czas wolny, wyjątki, mentoring oraz zaplanować oferty i transakcje z innymi agentami w zespole. Mogą również akceptować lub odrzucać zaplanowane transakcje i oferty oraz prośby o mentoring, a także edytować własne prośby.
- Przełożeni i planiści używają funkcji Wiadomości do zatwierdzania lub odrzucania żądań agentów.

Wiersze żądań można sortować w porządku rosnącym lub malejącym, klikając nagłówek kolumny.

Wysyłanie wiadomości dla agentów

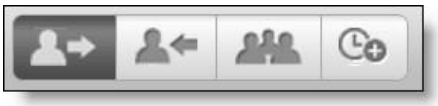
Wiadomości dla agentów składają się z menu do tworzenia nowych zgłoszeń i trzech skrzynek pocztowych:

- Skrzynka odbiorcza — zawiera wszystkie otrzymane żądania
- Skrzynka nadawcza — zawiera wszystkie wysłane żądania
- Public Box — zawiera publiczne transakcje harmonogramu i prośby o mentoring

Widok domyślny to Skrzynka nadawcza. Żądania mogą być przechowywane do maksymalnego czasu przechowywania skonfigurowanego przez administratora systemu dla prognozy WFM, harmonogramu, żądania i danych historycznych (patrz Definiowanie okresu przechowywania WFM). Żądania można usuwać, dopóki inny użytkownik nie zmieni ich stanu. Nie można samodzielnie usuwać żądań ze skrzynek pocztowych po ich zaakceptowaniu, zatwierdzeniu lub odrzuceniu. Żądania są usuwane przez system po upływie skonfigurowanego okresu przechowywania.

Statusy żądań zmieniają się w miarę ich przesyłania przez system. Ważne jest, aby okresowo odświeżać skrzynkę pocztową, aby były wyświetlane najnowsze stany. Użyj standardowych metod odświeżania strony przeglądarki, takich jak naciśnięcie F5 lub kliknięcie przycisku Odśwież na pasku narzędzi przeglądarki. (Skrzynka nadawcza jest wyświetlana po odświeżeniu, nawet jeśli była wyświetlana Skrzynka odbiorcza lub Publiczna).

Dostęp do skrzynek pocztowych można uzyskać, klikając ikonę skrzynki pocztowej na pasku narzędzi Wiadomości. Od lewej do prawej ikony to Skrzynka nadawcza, Skrzynka odbiorcza, Skrzynka publiczna i Nowe żądania.



Żądania wyszukiwania

Żądania można wyszukiwać w dowolnym polu. Po uruchomieniu wyszukiwania filtry są stosowane do żądań na wszystkich stronach przeszukiwanego pola.

Żądania wyszukiwania

1. Kliknij przycisk **Filtr** , aby otworzyć panel filtrów.
2. Wybierz kryteria, według których chcesz przeprowadzić wyszukiwanie.
3. Kliknij **przycisk Szukaj**. Panel filtrów zamyka się po uruchomieniu wyszukiwania.

Kryteria wyszukiwania są zachowywane do momentu opuszczenia strony. Aby zmienić kryteria wyszukiwania, kliknij przycisk **Filtr** , aby otworzyć panel filtrów i zmienić kryteria.

Jak filtrować pola dat

Istnieją dwa sposoby filtrowania żądań według daty: zakres dat i określone daty. Pola dat są domyślnie ustawione na Zakres dat. Opcja Zakres dat filtruje żądania według listy rozwijanej ustawionych zakresów względem daty bieżącej. Opcja Określone daty zawiera dwa pola dat, które umożliwiają filtrowanie żądań względem określonych dat. Użyj pól Określone daty, aby wprowadzić datę rozpoczęcia, datę zakończenia lub obie daty w celu ustawienia parametrów zakresu dat.

Aby filtrować według zakresu dat, wybierz opcję zakresu z listy rozwijanej.

Aby filtrować według konkretnych dat, wprowadź datę w jednym lub obu z następujących pól:

- Wprowadź datę w polu po lewej stronie, aby filtrować według daty rozpoczęcia, co spowoduje filtrowanie żądań według dat wprowadzonych lub późniejszych
- Wprowadź datę w prawym polu, aby filtrować według daty zakończenia, co filtruje żądania według dat wprowadzonych lub wcześniejszych
- Wprowadź daty w obu polach, aby zwrócić żądania w dniu lub pomiędzy podanymi datami

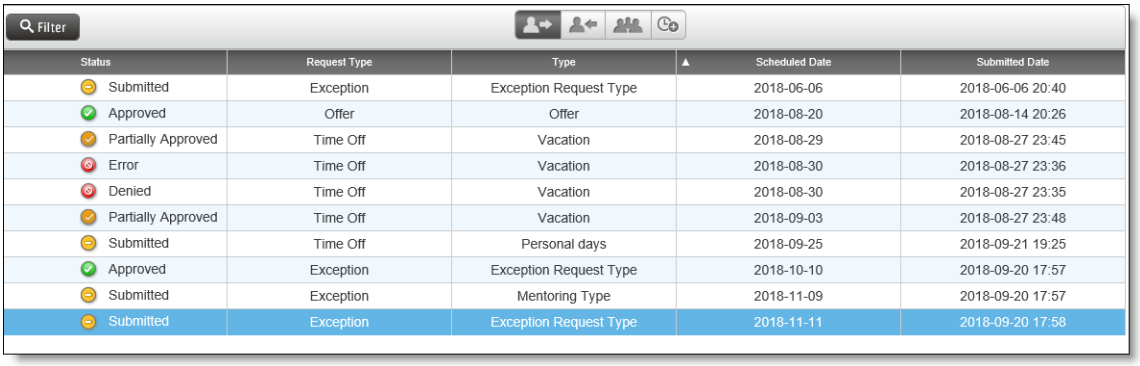
Kryteria wyszukiwania

W poniższej tabeli opisano wszystkie kryteria wyszukiwania dostępne dla wyszukiwania.

Pole	Opis
Typ żądania	Typ żądania wybranego przez agenta z listy rozwijanej Nowe żądanie Podczas tworzenia żądania.
Podtyp	W przypadku typu wyjątku lub typu czasu wolnego. Opcja wybrana przez agenta z listy rozwijanej Typ podczas tworzenia żądania.
Agent	Agent, który wysłał żądanie w skrzynce odbiorczej lub agent, który otrzymał żądanie w skrzynce nadawczej.
Stan	Bieżący stan żądania.
Data przesłania	Data złożenia wniosku przez agenta.
Data harmonogramu	Data wybrana przez agenta dla wykonania żądanej akcji.

Skrzynka nadawcza

Skrzynka nadawcza zawiera wszystkie żądania wysłane w rosnącej kolejności zaplanowanej daty. Możesz wyświetlić szczegóły prośby i edytować ją lub usunąć, jeśli nie została jeszcze zatwierdzona lub odrzucona.



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

W poniższej tabeli opisano pola w Skrzynce nadawczej.

Pole	Opis
Stan	Stan żądania. Możliwe statusy: ▪ Zatwierdzone — Twoja prośba została zatwierdzona przez przełożonego. Częściowo zatwierdzone — część prośby o urlop została zatwierdzona przez przełożonego. ▪ Oczekujące — Twoja transakcja zgodnie z harmonogramem lub prośba o ofertę harmonogramu oczekuje na odpowiedź od innego agenta. Można edytować lub usuwać. ▪ Oczekiwanie — oferta harmonogramu lub żądanie zaplanowanej wymiany czeka na odpowiedź. Może zostać zaakceptowany lub odrzucony. ▪ Przesłano — prośba oczekuje na odpowiedź przełożonego. Można edytować lub usuwać. ▪ Odmowa — Twoja prośba została odrzucona przez przełożonego. ▪ Błąd — żądanie zawiera błąd. ▪ Odmowa — inny agent odrzucił Twoją prośbę o zaplanowaną transakcję. ▪ Odrzucone — odrzucono prośbę innego agenta o zaplanowaną transakcję.
Typ żądania	Ogólny typ żądania.
Typ	Określony typ żądania. Na przykład, jeśli Typ żądania to Czas wolny, typem może być Urlop.

Pole	Opis
Zaplanowana data	Data wystąpienia żądanego zdarzenia. Domyślnie Skrzynka nadawcza jest posortowana do tego dnia w porządku rosnącym. Możesz kliknąć nagłówek kolumny, aby przełączać się między porządkiem rosnącym i malejącym.
Data przesłania	Data i godzina przesłania żądania. Należy zauważyć, że handel publiczny Oferty nie wyświetlają przesłanej daty, dopóki ktoś ich nie zaakceptuje.

Praca ze skrzynką nadawczą

Kliknij dwukrotnie żądanie w Skrzynce nadawczej, aby wyświetlić jego szczegóły.

Edytowanie prośby, która nie została jeszcze zatwierdzona lub zaakceptowana

1. Kliknij dwukrotnie żądanie.
2. Edytuj zgodnie z potrzebami.
3. Kliknij przycisk **Prześlij**.

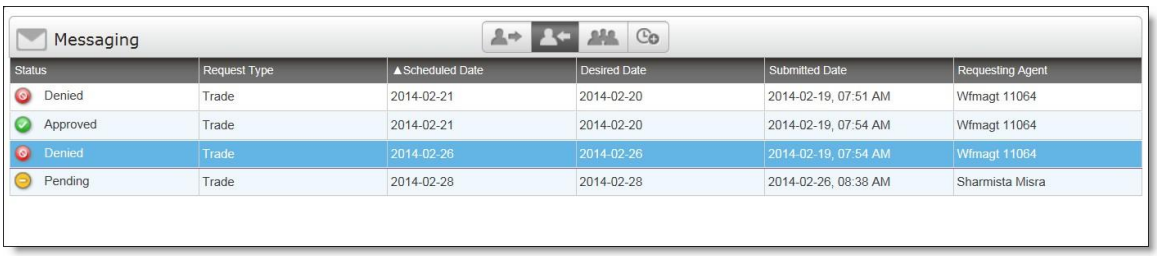
Usuwanie prośby, która nie została jeszcze zatwierdzona lub zaakceptowana

1. Kliknij dwukrotnie żądanie.
2. Kliknij przycisk **Usuń**.

Skrzynka odbiorcza

Skrzynka odbiorcza zawiera wszystkie żądania odebrane w zaplanowanej kolejności dat. Możesz wyświetlić szczegóły prośby i edytować ją lub usunąć, jeśli nie została jeszcze zatwierdzona lub odrzucona.

UWAGA Przełożeni mają ostateczną władzę nad wszelkimi zaplanowanymi transakcjami i prośbami o mentoring, więc zaakceptowane przez Ciebie prośby o wymianę lub mentoring mogą zostać odrzucone przez tego użytkownika.



W poniższej tabeli opisano pola w Skrzynce odbiorczej.

Pole	Opis
Stan	Stan żądania. Możliwe są następujące stany: ▪ Zatwierdzone — prośba została zatwierdzona, a harmonogram odpowiednio zaktualizowany. ▪ Oczekujące — zaakceptowane żądanie oczekuje na odpowiedź od innego agenta. Można edytować lub usuwać. ▪ Przesłano — prośba oczekuje na odpowiedź przełożonego. Można edytować lub usuwać. ▪ Zadanie do wykonania — żądanie oczekuje na odpowiedź od Ciebie. Może zostać zaakceptowany lub odrzucony. ▪ Odmowa — Twoja prośba została odrzucona przez przełożonego. ▪ Błąd — w żądaniu wystąpił błąd. ▪ Odmowa — odrzucono prośbę innego agenta o zaplanowaną transakcję. ▪ Odrzucone — inny agent odrzucił Twoją prośbę o transakcję zgodnie z harmonogramem.
Typ żądania	Ogólny typ żądania.
Zaplanowana data	Data wystąpienia żądanego zdarzenia. Domyślnie Skrzynka odbiorcza jest posortowana do tego dnia w porządku rosnącym. Możesz kliknąć nagłówek kolumny, aby przełączać się między porządkiem rosnącym i malejącym.
Pożądana data	Data, którą agent żądający chce otrzymać (zaplanowana data w Zaplanuj zapytanie ofertowe i zaplanuj żądanie transakcji).
Data przesłania	Data i godzina przesłania żądania. Należy zauważyć, że handel publiczny Oferty nie wyświetlają przesłanej daty, dopóki ktoś ich nie zaakceptuje.
Agent wnioskujący	Nazwa agenta proszącego o harmonogram, transakcję, ofertę lub mentoring prosić.

Praca ze skrzynką odbiorczą

Akceptowanie lub odrzucanie zlecenia handlowego w harmonogramie

1. Kliknij dwukrotnie żądanie, aby je otworzyć.
2. Kliknij przycisk **Analizuj** , aby porównać harmonogram z harmonogramem agenta żądającego w ciągu dwóch dni. To mówi, czy jesteś dostępny, aby zaakceptować transakcję.
3. Kliknij przycisk **Zaakceptuj** lub **Odrzuć**.

Potwierdzanie lub odrzucanie zaakceptowanego harmonogramu Prośba o ofertę

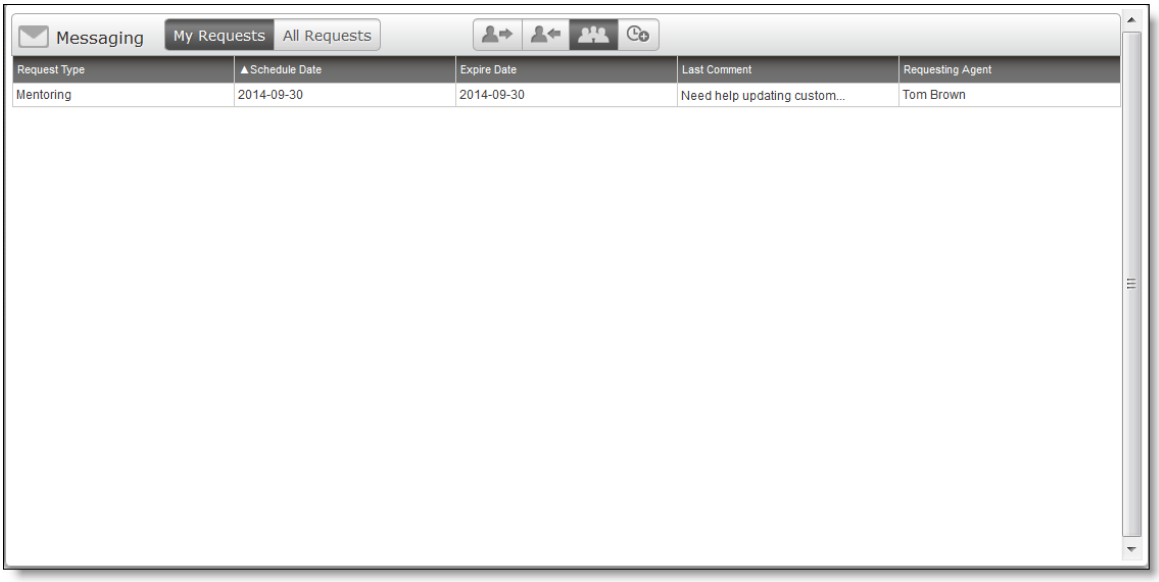
1. Kliknij dwukrotnie żądanie, aby je otworzyć.
2. Kliknij przycisk **Analizuj** , aby porównać harmonogram na określony dzień z harmonogramem oferowanym.
3. Kliknij **przycisk Potwierdź** , aby zaakceptować zapytanie ofertowe, lub **przycisk Odrzuć** , aby odrzucić zapytanie ofertowe.

Potwierdź lub odrzuć zaakceptowaną prośbę o mentoring

1. Kliknij dwukrotnie żądanie, aby je otworzyć.
2. Przejrzyj zaakceptowane żądanie.
3. Kliknij **przycisk Potwierdź** , aby zaakceptować mentora, lub **przycisk Odrzuć** , aby odrzucić mentora.

Skrzynka publiczna

Pole Publiczne zawiera wszystkie dostępne oferty harmonogramów publicznych, transakcje harmonogramu i prośby o mentoring od agentów w Twoim widoku, które są dostępne do zaakceptowania przez dowolnego agenta. Możesz wyświetlić szczegóły żądania, ocenić żądanie i zaakceptować żądanie (w razie potrzeby).



UWAGA Użytkownicy z uprawnieniami do administrowania wiadomościami mają ostateczną władzę nad wszelkimi transakcjami harmonogramu, ofertami harmonogramu i prośbami o mentoring, więc prośba, którą zaakceptujesz, może zostać odrzucona przez to użytkownik.

W poniższej tabeli opisano pola w polu Publiczne.

Pole	Opis
Typ wniosku	Ogólny typ żądania.
Zaplanuj datę	Data, w której osoba wnioskująca chce zrezygnować lub zaplanować mentoring sesja. Domyślnie pole publiczne jest sortowane według tej daty w kolejności rosnącej.
Data wygaśnięcia	Data wygaśnięcia żądania. Żądanie wygasa o godzinie 23:59 w tym dniu. Po wygaśnięciu żądania nie można go już zaakceptować ani anulować.
Ostatni komentarz	Ostatni komentarz do wniosku.
Agent składający wniosek	Imię i nazwisko agenta wnioskującego o zaplanowaną transakcję, ofertę harmonogramu lub Prośba o mentoring.

Praca z polem publicznym

Zaakceptuj zaplanowaną prośbę o wymianę

1. Kliknij dwukrotnie żądanie, aby je otworzyć.
2. Wybierz datę, w której chcesz handlować dla daty w zapytaniu.
3. Kliknij **przycisk Analizuj** , aby porównać oba harmonogramy i upewnić się, że proponowana data działa.
4. Kliknij przycisk **Akceptuj**.

Akceptowanie zapytania o ofertę harmonogramu

1. Kliknij dwukrotnie żądanie, aby je otworzyć.
2. Kliknij **przycisk Analizuj** , aby porównać harmonogram na określony dzień z harmonogramem oferowanym.
3. Kliknij **przycisk Zaakceptuj** , jeśli chcesz zaakceptować ofertę, lub **przycisk Anuluj** , aby zamknąć prośbę bez jej akceptowania.

Zaakceptuj prośbę o mentoring

1. Kliknij dwukrotnie żądanie, aby je otworzyć.
2. Zapoznaj się ze szczegółami prośby o mentoring i porównaj swój harmonogram z harmonogramem osoby składającej wniosek, aby upewnić się, że przedział czasowy jest dla Ciebie odpowiedni.
3. Kliknij **przycisk Zaakceptuj** , jeśli chcesz zaakceptować prośbę o mentoring, lub **przycisk Anuluj** , aby zamknąć prośbę bez jej akceptowania.

Żądania

Menu Nowe żądanie umożliwia utworzenie wniosku o wyjątki, czas wolny, oferty harmonogramu, zaplanowanie transakcji i mentoringu.

- Poproś o wyjątek
- Poproś o czas wolny
- Zapytaj o ofertę harmonogramu
- Poproś o zaplanowaną transakcję
- Poproś o mentoring

Edytowanie lub usuwanie wniosku

W określonych sytuacjach wnioski mogą być edytowane lub usuwane. W poniższej tabeli opisano, kiedy można edytować lub usunąć żądanie.

Typ wniosku	Stan	Akcja dozwolona
Zaplanuj ofertę (publiczna)	Oczekujące	Edycja, Usuwanie
Zaplanuj handel (prywatny)	Oczekujące	Edycja
Harmonogram Handel (publiczny)	Oczekujące	Edycja, Usuwanie
Opieka mentorska	Oczekujące	Edycja, Usuwanie
Wyjątek	Przekazywane	Edycja, Usuwanie
Czas wolny	Przekazywane	Edycja, Usuwanie

Edytowanie wniosku

1. Kliknij dwukrotnie żądanie, aby je otworzyć.
2. Edytuj żądanie zgodnie z potrzebami.
3. Kliknij przycisk **Prześlij**.

Usuwanie żądania

1. Kliknij dwukrotnie żądanie, aby je otworzyć.
2. Kliknij przycisk **Usuń**.

Poproś o wyjątek

Użyj prośby o wyjątek, aby poprosić o zmianę harmonogramu w przypadku nieplanowanych działań, takich jak spotkania, sesje szkoleniowe, nieplanowane przerwy i absencje. Twoja prośba zostanie wysłana do przełożonego do zatwierdzenia.

Wyjątki mogą być wymagane zarówno dla dat przyszłych, jak i przeszłych. Wyjątki dla przeszłych dat służą do skorygowania procentu przestrzegania. Na przykład, jeśli wczoraj musiałeś być chory Home, twoje statystyki pokazałyby, że nie przestrzegasz swojego harmonogramu. Prośba o wyjątek dla osobistego czasu wolnego za czas nieobecności w biurze koryguje harmonogram i procent przestrzegania zasad na ten dzień.

> **UWAGA W** przypadku żądań całodniowych w harmonogramie umieszczany jest wyjątek w odniesieniu do wszystkich płatnych działań w zmianach, które rozpoczynają się tego dnia (niezależnie od tego, czy wyjątek jest płatny, czy nie). Wszelkie niezapłacone
> Działania na tych zmianach są zastępowane działaniem Niedostępne w harmonogramie. Jeśli w tym dniu nie ma zmiany, wyjątek nie jest dodawany do harmonogramu.
> W przypadku żądań półdniowych w harmonogramie dla żądanego okresu umieszczany jest wyjątek w odniesieniu do wszelkich istniejących płatnych działań w tym okresie (niezależnie od tego, czy wyjątek został opłacony, czy nie). Wszelkie nakładające się nieopłacone działania na tych zmianach są zastępowane działaniami Niedostępne w

harmonogramu. Na przykład, jeśli wyjątek częściowo obejmuje nieopłacony lunch, część, która nie nakłada się, pozostaje lunchem. Część, która pokrywa się z wyjątkiem, jest zastępowana przez Niedostępne. Jeśli w tym okresie nie masz żadnych płatnych działań, wyjątek nie zostanie dodany do harmonogramu.
Żądania wyjątków są obsługiwane w ten sposób, aby zapewnić, że opłacony czas za dany dzień pozostanie taki sam przed i po zastosowaniu wyjątku.

W poniższej tabeli opisano pola w oknie dialogowym Żądanie wyjątków.

Pole	Opis
Data wyjątku	Data wystąpienia wyjątku. Bieżąca data jest oznaczona symbolem domyślny.
Typ wyjątku	Lista rozwijana dostępnych typów wyjątków.
Cały dzień	Zaznacz to pole wyboru, aby wskazać, że wyjątek dotyczy całego dnia. Po wybraniu tej opcji pola Czas rozpoczęcia i Godzina zakończenia są ukryte.
Godzina rozpoczęcia	Godzina rozpoczęcia wyjątku.
Godzina zakończenia	Godzina zakończenia wyjątku.
Napisz komentarz	(Opcjonalnie) Kliknij, aby wprowadzić komentarz dotyczący żądania wyjątku. Maks. Znaków = 140.

Tworzenie nowego żądania wyjątku

1. Kliknij opcję **Nowe żądanie** i wybierz **z menu opcję Żądanie** wyjątku.
2. Wypełnij pola.
3. Kliknij przycisk **Prześlij**.

Żądanie wyjątku przepływa przez system w sposób opisany w poniższej tabeli.

Dane	Czynność	Pokazuje się tutaj	Stan
Agent A	Tworzy nowe zgłoszenie	Skrzynka nadawcza agenta A	Oczekujące
Kierownik	Odbiera żądanie	Pole zadań do wykonania przełożonego	Rwetes
Kierownik	Zatwierdza/odrzuca wyjątek	Skrzynka nadawcza agenta A	Zatwierdzono/odrzucono

Dane	Czynność	Pokazuje się tutaj	Stan
		Skrzynka wszystkich przełożonych	Zatwierdzono/odrzucono

Aby uzyskać więcej informacji o przesyłaniu żądań wyjątków, zobacz Informacje o automatycznych zmianach żądań.

Poproś o transakcję harmonogramu

Użyj zaplanowanego żądania handlowego, aby wymienić cały lub częściowy zaplanowany dzień roboczy z całym lub częściowym zaplanowanym dniem roboczym innej osoby. Te zlecenia handlowe mogą dotyczyć określonego agenta (transakcja prywatna) lub dowolnego agenta (transakcja publiczna). Możesz poprosić o wymianę zmian w tym samym dniu (na przykład możesz zamienić swoją zmianę o 7:00 AM–3:00 PM zmianę na czyjąś zmianę 10:00 AM–6:00 PM) lub na inne dni (na przykład możesz zamienić wolny poniedziałek na wolny piątek).

Jeśli chcesz handlować wieloma segmentami swojego harmonogramu (na przykład, jeśli chcesz handlować podzieloną zmianą), musisz przesłać osobne wnioski dla każdego segmentu zmiany.

UWAGA Główna kolejka usługi musi być skonfigurowana, aby agenci mogli wykonywać zaplanowaną transakcję lub ofertę.

W poniższej tabeli opisano pola w oknie dialogowym Zaplanuj żądanie transakcji na cały dzień.

Pole	Opis
Handel publiczny	Zaznacz to pole wyboru, aby POST harmonogram transakcji w Public Box wszystkich Agenci Twoim zdaniem. Wyczyść to pole wyboru, aby handlować z określonym agentem w prywatnej transakcji.
Potwierdź	(Tylko w obrocie publicznym) Przypomnienie, że zostaniesz poproszony o potwierdzenie lub odrzucenie proponowanej transakcji od agenta odpowiadającego. To pole wyboru jest tylko do odczytu i nie można go wyczyścić.
Agent wnioskujący	(Tylko do odczytu) Imię i nazwisko.
Zaplanowana data	Data, którą chcesz handlować. Domyślnie wyświetlana jest
jutrzejsza data. Cały dzień	Zaznacz to pole wyboru, aby handlować całym dniem.
Agent odpowiadający	(Tylko transakcje prywatne) Agent, z którym chcesz handlować,
zmienia się. Zaplanowana data	(Tylko transakcje prywatne) Data, z którą chcesz handlować.
Data ważności	(Tylko w obrocie publicznym) Data wygaśnięcia żądania.

Pole	Opis
Napisz komentarz	(Opcjonalnie) Kliknij, aby wprowadzić komentarz dotyczący żądania wyjątku. Dowolne Dodany komentarz nie jest zapisywany, dopóki nie zostanie zapisane samo żądanie wyjątku. Maksymalna liczba znaków = 250.

W poniższej tabeli opisano pola w oknie dialogowym Zaplanuj żądanie transakcji na dzień nieczęściowy.

Pole	Opis
Handel publiczny	Zaznacz to pole wyboru, aby POST zaplanowaną transakcję w publicznym polu wszystkich Agenci Twoim zdaniem. Wyczyść to pole wyboru, aby handlować z określonym agentem w prywatnej transakcji.
Potwierdź	(Tylko w obrocie publicznym) Przypomnienie, że zostaniesz poproszony o potwierdzenie lub odrzucenie proponowanej transakcji od agenta odpowiadającego. To pole wyboru jest tylko do odczytu i nie można go wyczyścić.
Agent wnioskujący	(Tylko do odczytu) Imię i nazwisko.
Zaplanowana data	Data, którą chcesz handlować. Domyślnie wyświetlana jest
jutrzejsza data. Cały dzień	Wyczyść to pole wyboru, aby handlować częściowym dniem.
Godzina	Wprowadź godziny rozpoczęcia i zakończenia godzin, w których
chcesz handlować. Agent odpowiadający	(Tylko transakcje prywatne) Agent, z którym
chcesz handlować, zmienia się. Zaplanowana data	(Tylko transakcje prywatne) Data, z którą chcesz handlować.
Godzina	(Tylko transakcje prywatne) Wprowadź godziny rozpoczęcia i zakończenia godzin, z którymi chcesz handlować.
Data ważności	(Tylko w obrocie publicznym) Data wygaśnięcia żądania.
Napisz komentarz	(Opcjonalnie) Kliknij, aby wprowadzić komentarz dotyczący zlecenia handlowego. Dowolne Dodany komentarz nie jest zapisywany, dopóki samo żądanie transakcji nie zostanie zapisane. Maksymalna liczba znaków = 250.

Utwórz nowe żądanie transakcji harmonogramu

1. Kliknij przycisk **Nowe zlecenie**, a następnie wybierz z **menu polecenie Zaplanuj żądanie** wymiany.
2. Wypełnij pola.

3. Jeśli jest to transakcja prywatna, kliknij Analizuj , aby porównać swój harmonogram proponowanej daty transakcji z harmonogramem osoby, z którą chcesz handlować, aby upewnić się, że transakcja jest możliwa.
4. W razie potrzeby kliknij przycisk **Napisz komentarz** i wprowadź komentarz.
5. Kliknij przycisk **Prześlij**.

Prywatne żądanie transakcji harmonogramu przepływa przez system, jak opisano w poniższej tabeli.

Dane	Czynność	Pokazuje się tutaj	Stan
Agent A	Tworzy nowe zgłoszenie	Skrzynka nadawcza agenta A	Oczekujące
Agent B	Odbiera zlecenie handlowe	Skrzynka odbiorcza agenta B	Rwetes
Agent B	Akceptuje/odrzuca prośbę o transakcję	Skrzynka nadawcza agenta B	Przesłano/Odrzucono
Agent A	Odbiera odpowiedź Agenta B	Skrzynka odbiorcza agenta A	Przesłano/Odrzucone
Kierownik	Otrzymuje zaakceptowane zapytanie handlowe o zatwierdzenie	Pole zadań do wykonania przełożonego	Rwetes
Kierownik	Zatwierdza/odmawia handlu	Skrzynka nadawcza agenta A	Zatwierdzono/odrzucono
		Skrzynka odbiorcza agenta B	Zatwierdzono/odrzucono
		Skrzynka wszystkich przełożonych	Zatwierdzono/odrzucono

Publiczne żądanie transakcji harmonogramu przepływa przez system, jak opisano w poniższej tabeli.

Dane	Czynność	Pokazuje się tutaj	Stan
Agent A	Tworzy nowe zgłoszenie	Skrzynka nadawcza agenta A	Oczekujące
Wszyscy agenci	Zobacz handel w Public Box	Skrzynka publiczna agentów	Nie dotyczy
Agent B	Akceptuje prośby handlowe	Skrzynka odbiorcza agenta B	Oczekujące
Agent A	Odbiera odpowiedź Agenta B	Skrzynka nadawcza agenta A	Rwetes
Agent A	Potwierdza lub odrzuca	Skrzynka nadawcza agenta A	Przesłano/odrzucono

Dan	Czynn	Pokazuje się	Stan
	Akceptacja Agenta B		(Odrzucenie żądania powoduje utworzenie kopii żądania z widocznym na nim stanem Odmowa, a pierwotne żądanie wraca do stanu Oczekujące)
	Agent B otrzymuje potwierdzenie/odrzucenie przez Agenta A	Skrzynka odbiorcza agenta B	Przesłano/odrzucono
Kierownik	Otrzymuje zaakceptowaną i potwierdzoną prośbę handlową o zatwierdzenie	Pole zadań do wykonania przełożonego	Rwetes
Kierownik	Zatwierdza/odmawia handlu Zatwierdzono/odrzucono		Skrzynka nadawcza agenta A
		Skrzynka odbiorcza agenta B	
		zucone pole Wszystkie przełożonego	Zatwierdzone/odrzucono
		zucono	Zatwierdzono/odrzucono

Poproś o czas wolny

Użyj prośby o czas wolny, aby zaplanować różne rodzaje czasu wolnego od pracy. Możesz poprosić o wiele dni i rodzajów czasu wolnego w jednym żądaniu. Na przykład, jeśli chcesz mieć tydzień wolnego, ale nie masz wystarczającej liczby dni urlopu, aby pokryć pięć dni, możesz również wykorzystać czas wolny z jednej z pozostałych kategorii, aby nadrobić różnicę.

UWAGA Nie można przesyłać wniosków o czas wolny dla dat w przeszłości.

Możesz przesłać wiele opcji czasu wolnego w kolejności preferencji (pierwszy, drugi lub trzeci wybór). Na przykład możesz chcieć wziąć tydzień wolnego w czerwcu jako pierwszy wybór na wakacje, ale wskazujesz również, że tydzień wolny w lipcu jest twoim drugim wyborem, a tydzień wolny w sierpniu jest twoim trzecim wyborem. Twój przełożony zatwierdzi jedną z trzech opcji.

Po przesłaniu możesz edytować lub usunąć prośbę, jeśli nie została jeszcze zatwierdzona.

Twój przełożony może zdecydować się na zatwierdzenie tylko kilku dni wielodniowego wniosku o urlop. Na przykład możesz wziąć wolne w poniedziałek, wtorek i środę. Jednak twój przełożony potrzebuje cię w pracy w poniedziałek, więc zatwierdza twoją prośbę tylko na wtorek i środę.

UWAGA Przełożony nie może zmienić liczby godzin wymaganych w ciągu jednego dnia.

Masz również możliwość wycofania wniosku o urlop po zatwierdzeniu wniosku. Na przykład wydarzenie, w którym zamierzałeś wziąć udział i dla którego poprosiłeś o czas wolny, zostanie anulowane. Wycofując prośbę o czas wolny, PUT wracasz do harmonogramu, a saldo czasu urlopu jest aktualizowane, aby zwrócić Ci te godziny.

Okno dialogowe Żądanie czasu wolnego zawiera tabelę, która pokazuje, ile czasu wolnego masz do dyspozycji, ile wykorzystałeś i ile pozostało w każdej z kategorii czasu wolnego. Informacje te są kompilowane na podstawie przesłanych wniosków o urlop.

UWAGA Po złożeniu wniosku o czas wolny żądane godziny są wyświetlane w kolumnie Godziny oczekujące. Po zatwierdzeniu są przenoszone do kolumny Zatwierdzone godziny. Dzień po tym, jak faktycznie masz
Wykorzystany czas wolny, godziny są przenoszone do kolumny Wykorzystane godziny i nie są już wyświetlane w kolumnie Zatwierdzone godziny.

UWAGA Jeśli zażądasz całego dnia wolnego, liczba godzin dodanych do kolumn Godziny oczekiwania i Zatwierdzone godziny zależy od ilości płatnych działań zmianowych w danym dniu. Jeśli masz tylko
Działania niedostępne lub Dostępne tego dnia wartość dodana do pozycji Godziny oczekiwania i Godziny zatwierdzone wynosi zero. Jeśli nie masz żadnych działań (co nie jest tożsame z działaniem Niedostępne), wartością dodaną jest dzienny FTE godzin.

Przyciski Lista dni i Przydział czasu wolnego mogą być pomocne podczas żądania czasu wolnego.

- Przycisk Lista dni — wyświetla podsumowanie próśb o czas wolny
- Przycisk Time Off Allotment (Przydział czasu wolnego) — umożliwia sprawdzenie, czy w dniu, w którym chcesz wziąć wolne, są dostępne godziny wolne

Żądanie urlopu przepływa przez system w sposób opisany w poniższej tabeli.

Dane	Czynność	Pokazuje się tutaj	Stan
Agent A	Tworzy nowe zgłoszenie	Skrzynka nadawcza agenta A	Oczekujące
Kierownik	Odbiera żądanie	Pole zadań do wykonania przełożonego	Rwetes
Kierownik	Zatwierdza/częściowo zatwierdza/odmawia czasu wolnego	Skrzynka odbiorcza agenta A	Zatwierdzono/Częściowo zatwierdzono/Odmówiono
		Skrzynka nadawcza przełożonego	Zatwierdzono/Częściowo zatwierdzone/Odrzucone
Agent A	Wypłaca wcześniej	Skrzynka nadawcza Agenta A	Wniosek o wypłatę

	Zatwierdzony wniosek		
Kierownik	Otrzymuje wniosek o wypłatę	Pole zadań do wykonania przełożonego	Wniosek o wypłatę
Kierownik	Potwierdza wycofanie	Skrzynka odbiorcza agenta A	
		Wycofana	
		skrzynka nadawcza przełożonego	
		Wycofane	

Utwórz nową prośbę o urlop

1. Kliknij **opcję Nowe żądanie** i wybierz **z menu opcję Prośba** o czas wolny.
2. Z listy rozwijanej Typ wybierz żądany rodzaj czasu wolnego.
3. Z listy rozwijanej Wybór wybierz preferencję czasu wolnego (pierwszy, drugi lub trzeci wybór).
4. **W polu Data** kliknij ikonę kalendarza, aby wybrać dzień. Daty z szarym tłem w kalendarzu nie są dostępne dla czasu wolnego. Nie można dodać tego samego dnia dwa razy do tego samego żądania (na przykład zarówno w pierwszym, jak i drugim żądaniu).
5. Kliknij przycisk **Dodaj**.
6. Powtórz dodawanie dat do żądania. Użyj opcji Pierwszy, Drugi i Trzeci wybór zgodnie z potrzebami.
7. (Opcjonalnie) Dodaj komentarz, klikając opcję **Napisz komentarz** . Komentarz może pomóc przełożonemu w podjęciu decyzji o zatwierdzeniu.
8. Kliknij przycisk **Prześlij**.

> **UWAGA** Jeśli nie masz wystarczającej liczby dostępnych godzin dla żądanego typu czasu wolnego, żądanie nie powiedzie się.

Aby uzyskać więcej informacji o przesyłaniu wniosków o czas wolny, zobacz Informacje o automatycznych zmianach żądań.

Edytowanie przesłanego, ale jeszcze niezatwierdzonego wniosku o urlop

1. W Skrzynce nadawczej kliknij dwukrotnie prośbę o czas wolny, którą chcesz edytować. Prośby, które można edytować, mają stan Przesłane.
2. W oknie dialogowym Żądanie czasu wolnego kliknij przycisk **Edytuj**. Okno dialogowe zostanie rozwinięte w celu dodania nowego dnia i doda przycisk Usuń (X) obok istniejących żądanych dni wolnych. Możesz również dodać komentarz wyjaśniający, dlaczego zmieniłeś prośbę o czas wolny. Komentarz może pomóc przełożonemu w podjęciu decyzji o zatwierdzeniu.

Dań	Czynn	Pokazuje się	Stan

3. Edytuj prośbę zgodnie z potrzebami, dodając nowe dni wolne lub usuwając istniejące dni wolne.

> **UWAGA** Aby zmienić godziny w żądanym dniu, należy usunąć oryginalny dzień i dodać go ponownie z nowymi godzinami. Jeśli na przykład pierwotnie zażądano AM 8:00–11:00 Wolne w poniedziałek, ale musisz to zmienić na 1:00-3:00 PM, usuń wpis na poniedziałek i dodaj go ponownie, tym razem z nowymi godzinami rozpoczęcia i zakończenia.

4. Po zakończeniu edytowania żądania kliknij przycisk **Aktualizuj**.

Usuwanie przesłanego, ale jeszcze niezatwierdzonego wniosku o urlop

1. W Skrzynce nadawczej kliknij dwukrotnie prośbę o czas wolny, którą chcesz edytować. Prośby, które można edytować, mają stan Przesłane.
2. w oknie dialogowym Żądanie czasu wolnego kliknij przycisk **Usuń**.

Wycofanie zatwierdzonego wniosku o urlop

1. W Skrzynce nadawczej kliknij dwukrotnie wniosek o urlop, który chcesz wycofać. Żądanie będzie miało status Zatwierdzone lub Częściowo zatwierdzone.
2. W razie potrzeby w oknie dialogowym Żądanie czasu wolnego wprowadź komentarz wyjaśniający przyczynę wycofania.
3. Kliknij **Wycofaj prośbę**.

   Wycofane żądanie pozostaje w skrzynce nadawczej ze statusem Zatwierdzone lub Częściowo zatwierdzone, dopóki przełożony nie potwierdzi wycofania. W tym momencie status żądania zmieni się na Wycofane.

   > **UWAGA** : Jeśli przełożony nie potwierdzi Twojej prośby o wypłatę, nadal będziesz mieć ten czas wolny i nie będzie go w harmonogramie.

Opisy pól

W poniższej tabeli opisano pola w oknie dialogowym Żądanie urlopu.

Pole	Opis
Wyświetl dostępne godziny dla	Zakresy dat planów urlopowych, do których jesteś przypisany.
Typ	Typ czasu wolnego: Pływające święta, Dni wolne, Dni osobiste i Wakacje.

Pole	Opis
	UWAGA Niektóre rodzaje czasu wolnego mogą być niedostępne. Administrator i szczegóły planu urlopowego określają rodzaje czasu Wyłączone, które są dostępne. Sposób definiowania każdego z tych typów czasu wolnego zależy od centrum kontaktów.
Całkowita liczba godzin	Całkowita liczba godzin dostępnych dla typu czasu wolnego.
Wykorzystane godziny	Liczba godzin wykorzystanych na typ czasu wolnego.
Zatwierdzone godziny	Liczba godzin zatwierdzonych dla typu czasu wolnego, ale Jeszcze nie podjęte.
Godziny oczekiwania	Liczba godzin żądanych dla typu czasu wolnego Nie zostały jeszcze zatwierdzone przez przełożonego. **UWAGA** Chociaż można poprosić o wiele opcji czasu wolnego, tylko pierwszy wybór jest brany pod uwagę przy obliczaniu oczekujących godzin.
Pozostałe godziny	Liczba godzin dla pozostałego typu czasu wolnego. Ta wartość Oblicza się w następujący sposób: Pozostałe godziny = całkowita liczba godzin – (wykorzystane godziny + zatwierdzone godziny + godziny oczekujące)
Pierwsza, druga i trzecia karta	Karty wyświetlające preferencje żądania czasu wolnego w tym żądaniu.
Typ	Wybierz rodzaj czasu wolnego, o który prosisz.
Wybór	Wybierz preferencję czasu wolnego z listy rozwijanej.
Data	Wybierz dzień wolny od kalendarza. Musisz wybrać każdy dzień osobno. Kliknij przycisk Dodaj, aby dodać datę do pierwszego, drugiego lub trzeciego wyboru Tab.
Cały dzień	Zaznacz to pole wyboru, jeśli chcesz zdjąć cały dzień. Po wybraniu tej opcji pola Czas rozpoczęcia i Godzina zakończenia
	są wyłączone.
Godzina rozpoczęcia	Jeśli bierzesz częściowy dzień wolny, wprowadź godzinę rozpoczęcia tego urlopu.

Pole	Opis
Godzina zakończenia	Jeśli bierzesz częściowy dzień wolny, wprowadź godzinę zakończenia tego urlopu.
Przycisk Przydziały czasu wolnego	Wyświetla dostępne przydziały czasu wolnego dla wybranej kolejki usługi oraz miesiąc kalendarzowy. Dzięki temu możesz sprawdzić, czy w dniu, w którym chcesz wystartować, są dostępne godziny wolne. Aby uzyskać więcej informacji, zobacz Wyświetlanie czasu wolnego od przydziałów.
Przycisk Lista dni	Wyświetla podsumowanie czasu wolnego. To okno podręczne zawiera listę wszystkich zatwierdzonych i oczekujących wniosków o czas wolny w kolejności dat.

Wyświetlanie czasu wolnego od ogródków działkowych

UWAGA Ta funkcja jest dostępna tylko wtedy, gdy administrator skonfigurował WFM wyświetlanie przycisku Przydziały czasu wolnego (patrz Konfigurowanie ustawień WFM w całym systemie).

Wyskakujące okienko Przydziały czasu wolnego jest wyświetlane po kliknięciu przycisku Przydziały czasu wolnego w żądaniu czasu wolnego. Wyświetla bieżący dostępny czas wolny przydzielony do kolejki usługi w określonym dniu.

UWAGA : Dzień, który pokazuje zarówno dostępne przydziały, jak i dodatnią lukę prognozowaną, jest generalnie lepszym wyborem na czas wolny.

Pole	Opis
Data	Data przydziału.
Dostępny przydział	Aktualna liczba przydziałów czasu wolnego dostępnych w tym dniu w EPC Lub godzin, w zależności od tego, jak administrator skonfigurował system.
Luka prognozowana	Średnia różnica między zaplanowanymi i prognozowanymi EPC na ten dzień. Ta wartość jest zawsze wyświetlana w FTE. Liczba ujemna oznacza niedobór personelu, a liczba dodatnia oznacza nadmiar personelu.

Poproś o harmonogram oferty

Użyj prośby o ofertę harmonogramu, aby udostępnić cały lub część dnia, w którym masz zaplanowaną pracę, innemu agentowi do pracy. Na przykład, jeśli masz obowiązek wolny od pracy w środę, oferujesz swoją zmianę każdemu, kto może pracować tego dnia. Oferta harmonogramu jest publikowana w publicznej skrzynce wszystkich agentów w Twoim widoku.

W poniższej tabeli opisano pola w oknie dialogowym Zaplanuj żądanie oferty.

Pole	Opis
Agent wnioskujący	(Tylko do odczytu) Imię i nazwisko.
Zaplanowana data	Data, którą chcesz zaoferować innym agentom do pracy. Domyślnie jest wyświetlana Jutrzejsza data. Nie możesz wybrać daty w przeszłości.
Cały dzień	Zaznacz to pole wyboru, aby zaoferować cały dzień.
Data ważności	Data wygaśnięcia żądania. W tym momencie nie jest już wyświetlany w Skrzynka nadawcza lub w skrzynce publicznej. Data wygaśnięcia musi być wcześniejsza niż zaplanowana.
Potwierdź	Zaznacz to pole wyboru, jeśli chcesz potwierdzić akceptację oferty przez agenta przed wysłaniem jej do przełożonego w celu zatwierdzenia.
Napisz komentarz ofertowego.	(Opcjonalnie) Kliknij, aby wprowadzić komentarz dotyczący zaplanowanego zapytania Wszelkie dodane komentarze nie są zapisywane, dopóki nie zostanie zapisane samo zapytanie o ofertę harmonogramu. Maksymalna liczba znaków = 250.

W poniższej tabeli opisano pola w oknie dialogowym Zaplanuj żądanie oferty na dzień nieczęściowy.

Pole	Opis
Agent wnioskujący	(Tylko do odczytu) Imię i nazwisko.
Zaplanowana data	Data, którą chcesz zaoferować innym agentom do pracy. Domyślnie jest wyświetlana Jutrzejsza data. Nie możesz wybrać daty w przeszłości.
Cały dzień	Wyczyść to pole wyboru, aby zaoferować dzień częściowy.
Godzina	Wprowadź godziny rozpoczęcia i zakończenia godzin, które chcesz zaoferować innemu agentowi.
Data ważności	Data wygaśnięcia żądania. W tym momencie nie jest już wyświetlany w Skrzynka nadawcza lub w skrzynce publicznej. Data wygaśnięcia musi być wcześniejsza niż zaplanowana.
Potwierdź	Zaznacz to pole wyboru, jeśli chcesz potwierdzić akceptację oferty przez agenta przed wysłaniem jej do przełożonego w celu zatwierdzenia.
Napisz komentarz ofertowego.	(Opcjonalnie) Kliknij, aby wprowadzić komentarz dotyczący zaplanowanego zapytania

Pole	Opis
	Wszelkie dodane komentarze nie są zapisywane, dopóki nie zostanie zapisane samo zapytanie o ofertę harmonogramu. Maksymalna liczba znaków = 250.

Tworzenie nowego zapytania o ofertę harmonogramu

1. Kliknij przycisk **Nowe zapytanie**, a następnie wybierz z **menu polecenie Zaplanuj zapytanie ofertowe** .
2. Wypełnij pola.
3. Kliknij przycisk **Prześlij**.

Żądanie oferty harmonogramu bez potwierdzenia przepływa przez system, jak opisano w poniższej tabeli.

Dane	Czynność	Pokazuje się tutaj	Stan
Agent A	Tworzy nowe zgłoszenie	Skrzynka nadawcza agenta A	Oczekujące
Wszyscy agenci	Odbierz ofertę	Skrzynka publiczna agentów	Nie dotyczy
Agent B	Przyjmuje ofertę	Skrzynka odbiorcza agenta B	Przekazywane
		Skrzynka nadawcza agenta A	Przekazywane
Kierownik	Otrzymuje zaakceptowaną ofertę	Pole zadań do wykonania przełożonego	Rwetes
Kierownik	Zatwierdza/odrzuca ofertę	Skrzynka wszystkich przełożonych	Zatwierdzono/odrzucono
		Skrzynka nadawcza agenta A	Zatwierdzono/odrzucono
		Skrzynka odbiorcza agenta B	Zatwierdzono/odrzucono

Żądanie oferty harmonogramu z potwierdzeniem przepływa przez system, jak opisano w poniższej tabeli.

Dane	Czynność	Pokazuje się tutaj	Stan
Agent A	Tworzy nowe zgłoszenie	Skrzynka nadawcza agenta A	Oczekujące
Wszyscy agenci	Odbierz ofertę	Skrzynka publiczna agentów	Nie dotyczy
Agent B	Przyjmuje ofertę	Skrzynka odbiorcza agenta B	Oczekujące

Dane	Czynność	Pokazuje się tutaj	Stan
Agent A	Otrzymuje zaakceptowaną ofertę	Skrzynka nadawcza agenta A	Rwetes
		Skrzynka odbiorcza agenta B	Oczekujące
Agent A	Potwierdza/odrzuca ofertę	Skrzynka nadawcza agenta A	Przesłano/Odrzucone (odrzucenie żądania powoduje utworzenie kopii żądania z widocznym na nim stanem Odmowa, a pierwotne żądanie wraca do stanu Oczekujące)
		Skrzynka odbiorcza agenta B	Przesłano/Odrzucone
Kierownik	Otrzymuje zaakceptowaną ofertę	Pole zadań do wykonania przełożonego	Rwetes
		Skrzynka wszystkich przełożonych	Zatwierdzono/odrzucono
		Skrzynka nadawcza agenta A	Zatwierdzono/odrzucono
		Skrzynka odbiorcza agenta B	Zatwierdzono/odrzucono

Poproś o mentoring

Skorzystaj z prośby o mentoring, aby poprosić o indywidualny coaching od innego agenta. Wszystkie prośby o mentoring są publikowane w Public Box, a każdy agent może odpowiedzieć. Przełożony lub administrator musi zatwierdzić prośbę o mentoring. Gdy prośba zostanie zatwierdzona, wyjątek zostanie dodany do harmonogramu i do harmonogramu mentora.

W poniższej tabeli opisano pola w oknie dialogowym Prośba o mentoring.

Pole	Opis
Data mentoringu	Data, w której chcesz zaplanować sesję mentoringową. Typ
wyjątku	Wybierz odpowiedni wyjątek z listy rozwijanej.
Godzina rozpoczęcia	Godzina rozpoczęcia sesji mentoringowej.
Godzina zakończenia	Czas zakończenia sesji mentoringowej.
Opis	Opis celu sesji mentoringowej. Maksymalna liczba znaków =

Pole	Opis
	251.

Utwórz nową prośbę o mentoring

1. Kliknij przycisk **Nowe zgłoszenie**, a następnie wybierz **z menu polecenie Prośba** o mentoring.
2. Wypełnij pola.
3. Kliknij przycisk **Prześlij**.

Prośba o mentoring przepływa przez system, jak opisano w poniższej tabeli.

Dane	Czynność	Pokazuje się tutaj	Stan
Agent A	Tworzy nowe zgłoszenie	Skrzynka nadawcza agenta A	Oczekujące
Wszyscy agenci	Zobacz prośbę publicznie Box	Skrzynka publiczna agentów	Nie dotyczy
Agent B	Akceptuje mentoring prosić	Skrzynka odbiorcza agenta B	Oczekujące
Agent A	Odbiera Agenta B odpowiedź	Skrzynka nadawcza agenta A	Rwetes
Agent A	Potwierdza/odrzuca agenta Akceptacja B	Skrzynka nadawcza agenta A	Przesłano/Odrzucone (Odrzucenie wniosku tworzy kopię żądanie, które pokazuje Zaprzeczono na nim, a Pierwotna prośba idzie powrót do Oczekujące)
	Agent B otrzymuje agenta potwierdzenie A lub odrzucenie	Skrzynka odbiorcza agenta B	Przesłano/Odrzucone
Kierownik	Odbiera zaakceptowane i potwierdzony mentoring Wniosek o zatwierdzenie	Pole zadań do wykonania przełożonego	Rwetes

Dane	Czynność	Pokazuje się tutaj	Stan
Kierownik	Zatwierdza/odrzuca prośbę o mentoring	Skrzynka nadawcza agenta A	Zatwierdzono/odrzucono
		Skrzynka odbiorcza agenta B	
		zucone pole Wszystkie przełożonego	Zatwierdzone/odrzucone
		zucono	Zatwierdzono/odrzucono

Aby uzyskać więcej informacji na temat przesyłania próśb o mentoring, zobacz Informacje o automatycznych zmianach próśb.

Informacje o automatycznych zmianach żądań

W większości przypadków, jeśli żądanie zostanie zatwierdzone, Webex WFO aktualizuje harmonogram agenta dokładnie zgodnie z żądaniem. Jednak w niektórych przypadkach, gdy zostanie przesłane płatne żądanie, Webex WFO może zmienić żądanie, aby upewnić się, że agent nie jest zaplanowany na więcej płatnego czasu niż powinien działać. Oto przykłady takich przypadków.

Przypadek 1: Agent przesyła płatne żądanie, które pokrywa się z nieopłaconą aktywnością

Agent przesyła częściowo lub całodniowy płatny wniosek o mentoring, czas wolny lub wyjątek. Żądanie nakłada się na nieopłacone działanie w istniejącym harmonogramie. Wniosek został zatwierdzony. W takim przypadku wartość Webex WFO zastępuje nieopłacone działanie (na przykład nieopłacone lunch) w harmonogramie agenta działaniem Niedostępne.

PRZYKŁAD

Prosisz o płatny czas wolny, 7:00 AM–3:00 PM. Istniejący harmonogram jest następujący:

- W służbie, 7:00–11:00 AM
- Bezpłatny lunch: 11:00–11:30 AM
- W służbie, 11:30 AM–3:00 PM

Po zatwierdzeniu wniosku harmonogram jest następujący:

- Czas wolny: 7:00–11:00 AM
- Niedostępne, 11:00–11:30 AM
- Płatny czas wolny, 11:30 AM–3:00 PM

Przypadek 2: Agent ma zaplanowaną pracę w żądanym czasie

Agent przesyła częściowo lub całodniowy płatny wniosek o mentoring, czas wolny lub wyjątek. Żądanie dotyczy godzin, w których agent nie jest zaplanowany do pracy. Wniosek został zatwierdzony. W takim przypadku Webex WFO nie Insert zatwierdzonego żądania w harmonogramie agenta.

PRZYKŁAD

Agent prosi o płatny czas wolny, 5:00–7:00 PM. Istniejący harmonogram jest następujący:

- W służbie, 9:00 AM–5:00 PM

Po zatwierdzeniu żądania harmonogram agenta pozostaje taki sam.

Przypadek 3: Agent ma pracować tylko podczas części żądania

Agent przesyła częściowo lub całodniowy płatny wniosek o mentoring, czas wolny lub wyjątek. Żądanie dotyczy istniejącego harmonogramu, a agent ma zaplanowaną pracę podczas części żądania. Wniosek został zatwierdzony. W takim przypadku Webex WFO wstawia część zatwierdzonego żądania do harmonogramu agenta.

PRZYKŁAD

Agent prosi o płatny czas wolny, 4:00–6:00 PM. Istniejący harmonogram jest następujący:

- W służbie, 9:00 AM–5:00 PM

Po zatwierdzeniu żądania harmonogram agenta jest następujący:

- W służbie, 9:00 AM–4:00 PM
- Płatny czas wolny, 4:00–5:00 PM

NAJLEPSZA PRAKTYKA Jeśli agenci chcą przesłać płatny wniosek o czas w istniejącym harmonogramie, w którym nie pracują, powinni skontaktować się ze swoim przełożonym.

NUTA

(Tylko ręczne przenoszenie) Jeśli przełożeni chcą zatwierdzić płatne żądanie na okres, w którym agent, który przesłał żądanie, nie ma harmonogramu do pracy zgodnie z istniejącym harmonogramem, muszą wykonać następujące czynności:

1. W obszarze Harmonogramy agentów przejdź do daty żądanej przez agenta.
2. Insert płatne działanie (w usłudze lub w nadgodzinach) przez czas żądany przez agenta.
3. Zatwierdź prośbę.

Wysyłanie wiadomości dla osób zatwierdzających żądania

Wiadomości dla użytkowników z uprawnieniami do administrowania wiadomościami składają się z dwóch skrzynek pocztowych:

- Pole zadań do wykonania — wyświetla wszystkie żądania wymagające od użytkownika działania (widok domyślny)
- Wszystkie — zawiera wszystkie wysłane do Ciebie żądania

Żądania mogą być zachowywane do maksymalnego czasu przechowywania skonfigurowanego przez administratora systemu dla danych prognozy, harmonogramu, żądania i danych historycznych WFM (patrz Definiowanie okresu przechowywania WFM).

Dostęp do skrzynek pocztowych można uzyskać, klikając ikonę skrzynki pocztowej na pasku narzędzi Wiadomości. Od lewej do prawej, ikony to To-Do Box i All Box.

UWAGA Przełożeni, którzy są również agentami, mają podwójną skrzynkę pocztową, jedną z widokiem agenta i jedną z widokiem przełożonego. Między tymi dwoma widokami można przełączać za pomocą pól Moje żądania i Wszystkie
Przyciski żądań. Kliknij Moje żądania, aby wyświetlić skrzynkę pocztową agenta, lub Wszystkie żądania, aby wyświetlić skrzynkę pocztową przełożonego.

Żądania wyszukiwania

Użytkownicy z uprawnieniem Administrowanie wiadomościami mogą przeprowadzać dwa typy wyszukiwania. Podobnie jak inni użytkownicy, możesz uruchomić wyszukiwanie podstawowe przy użyciu standardowych kryteriów wyszukiwania. Oprócz wyszukiwania podstawowego, jeśli użytkownik ma uprawnienie Administrowanie wiadomościami, może uruchomić wyszukiwanie niestandardowe, w którym wybiera kryteria uwzględniane w wyszukiwaniu. Wyszukiwanie żądań można uruchomić w dowolnej skrzynce pocztowej. Po uruchomieniu wyszukiwania filtry są stosowane do żądań na wszystkich stronach przeszukiwanej skrzynki pocztowej.

Uruchamianie wyszukiwania podstawowego

1. Kliknij przycisk **Filtr**, aby otworzyć panel filtrów.
2. Wybierz kryteria, według których chcesz przeprowadzić wyszukiwanie.
3. Kliknij **przycisk Szukaj**. Panel filtrów zamyka się po uruchomieniu wyszukiwania.

Uruchamianie wyszukiwania niestandardowego

1. Kliknij przycisk **Filtr** , aby otworzyć panel filtrów.
2. Kliknij **opcję Wyszukiwanie** niestandardowe.
3. Użyj listy rozwijanej Wybierz filtr, aby wybrać filtr.
4. Kliknij przycisk **Dodaj** , aby dodać filtr do wyszukiwania niestandardowego.
5. Wprowadź odpowiednie kryteria wyszukiwania dla każdego filtru.
6. Kliknij **przycisk Szukaj**. Panel filtrów zamyka się po uruchomieniu wyszukiwania.

Kryteria wyszukiwania są zachowywane do momentu opuszczenia strony. Aby zmienić kryteria wyszukiwania, kliknij przycisk **Filtr** , aby otworzyć panel filtrów i zmienić kryteria.

Jak skonfigurować pola daty

Istnieją dwa sposoby filtrowania żądań według daty: zakres dat i określone daty. Pola dat są domyślnie ustawione na Zakres dat. Opcja Zakres dat filtruje żądania według listy rozwijanej ustawionych zakresów względem daty bieżącej. Opcja Określone daty zawiera dwa pola dat, które umożliwiają filtrowanie żądań względem określonych dat. Użyj pól Określone daty, aby wprowadzić datę rozpoczęcia, datę zakończenia lub obie daty w celu ustawienia parametrów zakresu dat.

Aby filtrować według zakresu dat, wybierz opcję zakresu z listy rozwijanej.

Aby filtrować według konkretnych dat, wprowadź datę w jednym lub obu z następujących pól:

- Wprowadź datę w polu po lewej stronie, aby filtrować według daty rozpoczęcia, co spowoduje filtrowanie żądań według dat wprowadzonych lub późniejszych
- Wprowadź datę w prawym polu, aby filtrować według daty zakończenia, co filtruje żądania według dat wprowadzonych lub wcześniejszych
- Wprowadź daty w obu polach, aby zwrócić żądania w dniu lub pomiędzy podanymi datami

Kryteria wyszukiwania

W poniższej tabeli opisano wszystkie kryteria wyszukiwania dostępne dla wyszukiwania podstawowego i zaawansowanego.

Pole	Opis
Typ żądania	Typ żądania wybranego przez agenta z listy rozwijanej Nowe żądanie Podczas tworzenia żądania.
Podtyp	W przypadku typu wyjątku lub typu czasu wolnego. Opcja wybrana przez agenta z listy rozwijanej Typ podczas tworzenia żądania.
Zespół	Zespół, do którego należy agent, który utworzył żądanie.
Kolejka usługi	Kolejka usługi, do której należy agent, który utworzył żądanie.
Mapowanie umiejętności	Mapa umiejętności, do której należy agent, który utworzył żądanie.
Agent	Agent, który wysłał żądanie w skrzynce odbiorczej, lub agent, który otrzymał żądanie w skrzynce nadawczej.
Ranga agenta	Ranga agenta, który utworzył żądanie.
Data rozpoczęcia agenta	Data uruchomienia agenta.

Pole	Opis
Stan	Bieżący stan żądania.
Data przesłania	Data złożenia wniosku przez agenta.
Data harmonogramu	Data wybrana przez agenta dla wykonania żądanej akcji.

Zatwierdzanie lub odrzucanie próśb

Prośby wymagające zatwierdzenia są wyświetlane w skrzynce zadań do wykonania. Po zatwierdzeniu lub odrzuceniu prośby zostanie ona usunięta z pola zadań do wykonania. Wszystkie otrzymane żądania są archiwizowane w All Box.

Aby uzyskać więcej informacji o zatwierdzaniu żądań, zobacz Informacje o automatycznych zmianach żądań.

Żądania wyjątków

Okno dialogowe Zatwierdź żądanie wyjątku umożliwia zatwierdzenie lub odrzucenie żądania wyjątku agenta.

Zatwierdzanie lub odrzucanie żądania wyjątku

1. Kliknij dwukrotnie żądanie, aby je otworzyć.
2. W przypadku zatwierdzania żądania wybierz odpowiedni wyjątek harmonogramu z listy rozwijanej. To jest to, co pojawia się w harmonogramie. Kliknij przycisk **Przeczytaj komentarz,** aby wyświetlić wszystkie komentarze dołączone do żądania wyjątku. W razie potrzeby możesz również wpisać komentarz.

   UWAGA Ikona Przeczytaj komentarz jest czerwona, jeśli do żądania dołączony jest co najmniej jeden komentarz.

3. Kliknij Zatwierdź **lub Odmów .**

UWAGA W przypadku żądań całodniowych w harmonogramie umieszczany jest wyjątek w odniesieniu do wszystkich płatnych działań w zmianach, które rozpoczynają się tego dnia (niezależnie od tego, czy wyjątek jest płatny, czy nie). Wszelkie niezapłacone
Działania na tych zmianach są zastępowane działaniem Niedostępne w harmonogramie. Jeśli agent nie ma zmiany w tym dniu, wyjątek nie jest dodawany do harmonogramu agenta.
W przypadku żądań półdniowych w harmonogramie dla żądanego okresu umieszczany jest wyjątek w odniesieniu do wszelkich istniejących płatnych działań w tym okresie (niezależnie od tego, czy wyjątek został opłacony, czy nie). Wszelkie nakładające się nieopłacone działania na tych zmianach są zastępowane działaniem Niedostępne w harmonogramie. Na przykład, jeśli wyjątek częściowo obejmuje nieopłacony lunch, część, która nie nakłada się, pozostaje lunchem. Część, która pokrywa się z wyjątkiem, jest zastępowana przez Niedostępne. Jeśli agent nie ma żadnych płatnych działań w tym okresie,

Wyjątek nie jest dodawany do harmonogramu agenta.
Żądania wyjątków są obsługiwane w ten sposób, aby zapewnić, że opłacony czas za dany dzień pozostanie taki sam przed i po zastosowaniu wyjątku.

W poniższej tabeli opisano pola w oknie dialogowym Zatwierdzanie żądania wyjątków.

Pole	Opis
Od	Nazwa agenta żądającego wyjątku.
Aktualizacja	Typ żądania.
Data otrzymania	Godzina i data otrzymania żądania.
Typ	Typ wyjątku wybrany przez agenta.
Data harmonogramu	Data wystąpienia wyjątku.
Czas trwania	Czas trwania wyjątku.
Wyjątek harmonogramu	Wybierz opis wyjątku, który pojawi się w harmonogramie, jeśli ikona Wyjątek został zatwierdzony.

Wnioski o urlop

Okno dialogowe Zatwierdzanie wniosku o czas wolny umożliwia zatwierdzenie, częściowe zatwierdzenie lub odrzucenie prośby agenta o czas wolny. Możesz również potwierdzić wycofanie przez agenta wcześniej zatwierdzonego wniosku o urlop.

UWAGA Jeśli wniosek o urlop pokrywa się z wcześniej zatwierdzonym wnioskiem o czas wolny, wniosek nie może zostać zatwierdzony.

Zatwierdzić, częściowo zatwierdzić lub odrzucić wniosek o urlop

1. Kliknij dwukrotnie żądanie, aby je otworzyć.
2. Wybierz odpowiednią kolejkę usługi z listy rozwijanej.
3. Kliknij pierwszą, drugą i trzecią kartę, aby wyświetlić rankingowe wnioski o urlop agenta. Żądany czas wolny można zatwierdzić tylko na jednej z tych kart. Wartość Tab musi zostać wybrana podczas zatwierdzania lub częściowego zatwierdzania żądania.
4. W razie potrzeby kliknij przycisk **Godziny** , aby wyświetlić podsumowanie całkowitych, wykorzystanych, zatwierdzonych, oczekujących i pozostałych godzin wolnych agenta. Kliknij przycisk **Przeczytaj komentarz,** aby wyświetlić wszystkie komentarze dołączone do żądania. Kliknij opcję **Napisz komentarz** , aby dodać komentarz.

5. Domyślnie każdy dzień w zgłoszeniu jest zaznaczony w kolumnie Zatwierdź. Jeśli chcesz odrzucić część żądania wielodniowego, wyczyść pole wyboru obok dni, które mają zostać odrzucone.
6. Wybierz odpowiedni wyjątek harmonogramu z listy rozwijanej. To jest to, co pojawia się w harmonogramie.
7. Kliknij przycisk **Zatwierdź wybrane** , aby zatwierdzić lub częściowo zatwierdzić prośbę, lub kliknij przycisk **Odmów** , aby odrzucić prośbę.

Potwierdzić wycofanie przez agenta zatwierdzonego wniosku o urlop

1. Kliknij dwukrotnie żądanie o statusie Żądanie wypłaty.
2. Kliknij **Potwierdź wypłatę**.

> **UWAGA** : Jeśli nie potwierdzisz żądania wypłaty, agent nadal będzie miał zatwierdzony czas wolny i nie będzie w harmonogramie w tym czasie. W przypadku potwierdzenia Wycofanie, saldo urlopowe agenta jest aktualizowane (ale przydziały czasu wolnego w kolejce usług nie są), a agent jest PUT z powrotem w harmonogramie, ale bez przypisanych mu działań. Należy uruchomić harmonogram ad hoc lub ręcznie dodać działania do harmonogramu agenta na stronie Harmonogramy agentów.

> **SPRAWDZONE PRAKTYKI** Użyj historii harmonogramu i Przywróć, aby zobaczyć, jaki był harmonogram agenta przed zatwierdzeniem żądania urlopu (patrz Cofanie zmiany harmonogramu). Możesz użyć tego jako Odniesienie do ręcznego dodawania działań do harmonogramu agenta lub przywracania harmonogramu, jeśli to konieczne, z poprzedniej wersji.

W poniższej tabeli opisano pola w oknie dialogowym Zatwierdzanie wniosku o czas wolny.

Pole	Opis
Od	Nazwa agenta wnioskującego o czas wolny.
Aktualizacja	Typ żądania.
Data przesłania	Data i godzina wysłania żądania przez agenta. To jest ten sam czas I data otrzymania żądania.
Kolejka usługi	Wybierz odpowiednią kolejkę usługi z listy rozwijanej. Ta usługa Kolejka służy do określenia luki prognozy.
Pierwsza, druga, trzecia karta	Karty z pierwszą, drugą i trzecią opcją żądanego czasu wolnego Przez agenta.

Pole	Opis
Typ	Typ żądania urlopu.
Data	Data wnioskowanego czasu wolnego.
Dzień	Dzień tygodnia żądanego czasu wolnego.
Godzina rozpoczęcia	Godzina rozpoczęcia żądanego czasu wolnego.
Godzina zakończenia	Godzina zakończenia żądanego czasu wolnego.
Prognozowana luka (EPC)	Różnica w EPC między liczbą zaplanowanych agentów a Liczba prognozowanych agentów w bieżącej prognozie produkcji dla wybranej kolejki usług. Możesz użyć tego numeru jako wskazówki do określenia, czy tego dnia zasięg jest wystarczający, aby udzielić wniosku o czas wolny. **UWAGA** Wartość w tym polu występuje tylko wtedy, gdy została wygenerowana prognoza produkcji.
Luka przydziałowa (EPC lub godziny)	Dostępne przydziały czasu wolnego dla żądanego dnia, wyświetlane w EPC (ekwiwalentach pełnego czasu pracy) lub godzinach. Wyświetlany format zależy od tego, czy administrator skonfigurował WFM wyświetlanie FTE lub Hours (patrz Konfigurowanie ustawień WFM w całym systemie).
Zatwierdzić	Domyślnie zaznaczone są wszystkie pola wyboru. Wyczyść pole wyboru obok dowolnego dnia wielodniowego żądania, aby odmówić czasu wolnego na ten dzień.
Wyjątek harmonogramu	Wybierz opis wyjątku, który pojawi się w harmonogramie, jeśli ikona Wyjątek został zatwierdzony.

Zatwierdź transakcję lub zapytanie ofertowe

Okno dialogowe Zatwierdź zlecenie transakcji umożliwia analizowanie, a następnie zatwierdzanie lub odrzucanie wniosku o transakcję lub prośbę o ofertę. To samo okno dialogowe jest używane zarówno dla transakcji, jak i ofert.

UWAGA: Istniejące przerwy i lunch w każdym harmonogramie związanym z częściowym handlem dziennym są zastępowane w czasie pracy do głównej kolejki serwisowej agenta. Harmonogram jest porównywany do opartego na zakresie,
Ogólne warunki pracy, które zostały ustalone w celu ustalenia, czy obiad lub przerwa są przypisane. Jeśli transakcja dzieli harmonogram, każdy segment podzielonego harmonogramu jest porównywany indywidualnie z istniejącymi warunkami pracy. Ważne jest, aby agenci składający oferty

częściowego harmonogramu dnia lub transakcje byli przypisani do profilu warunków pracy, który zawiera warunek dla każdej możliwej długości zmiany, którą mogą mieć po

> Oferta lub transakcja jest akceptowana. Jeśli warunki pracy oparte na zakresie nie odpowiadają długości harmonogramu, nie jest przypisywana przerwa ani lunch.
> Wszelkie wyjątki są ponownie przypisywane do agenta odbierającego, a te wyjątki nie są przenoszone w celu uwzględnienia przerwy lub lunchu.
> Projekty są ponownie przypisywane do agenta odbierającego, nawet jeśli narusza to minimalną lub maksymalną liczbę minut, jaką agent może poświęcić na projekt w ciągu dnia. Czas projektu może być podzielony lub skrócony, ale nie przesunięty, aby pomieścić lunch lub przerwę.

Zatwierdzanie lub odrzucanie zaplanowanych transakcji lub ofert

1. Kliknij dwukrotnie żądanie, aby je otworzyć.
2. Użyj sekcji Harmonogramy agentów, aby przeanalizować dwa harmonogramy, aby upewnić się, że można nimi handlować. Kliknij

Przeczytaj komentarz, jeśli do zapytania handlowego lub oferty dołączono jakiekolwiek komentarze.

3. Kliknij Zatwierdź **lub Odmów .**

W poniższej tabeli opisano pola w oknie dialogowym Zatwierdzanie zlecenia handlowego.

Pole	Opis
Od	Nazwa agenta, który zażądał transakcji.
Aktualizacja	Typ żądania wysokiego poziomu Handel.
Typ	Rodzaj zlecenia handlowego.
Data przesłania	Data i godzina wysłania żądania przez agenta. To jest ten sam czas I data otrzymania żądania.
Do	Nazwa drugiego agenta zaangażowanego w handel.
Od daty	Pierwszy zaplanowany termin związany z handlem.
Do chwili obecnej	Drugi zaplanowany termin związany z handlem. To pole pojawia się tylko wtedy, gdy w zleceniu handlowym uczestniczą różne dni.
Z harmonogramu agenta	Harmonogram dla agenta żądającego transakcji. Użyj paska przewijania, aby wyświetlić Cały harmonogram agenta.
Nazwa	Nazwa agenta.
Data	Data określona w zleceniu handlowym.

Pole	Opis
Do harmonogramu agenta	Harmonogram dla agenta przyjmującego transakcję.
Dostępność	Wskazuje, czy harmonogram agenta Od pasuje do harmonogramu
agenta Do. Kolejka usługi	Wskazuje, czy obaj agenci obsługują te same, czy różne kolejki usługi.
Teams zespołów.	Wskazuje, czy obaj agenci należą do tego samego, czy do różnych
Nakładające się przesunięcia	Wskazuje, czy obaj agenci mają nakładające się przesunięcia.
Time Zone (Strefa czasowa)	Wskazuje, czy obaj agenci znajdują się w tej samej, czy w innej strefie czasowej.
Mapowanie umiejętności mapowania umiejętności. Wyjątek wyjątek.	Wskazuje, czy obaj agenci należą do tego samego, czy innego Wskazuje, czy harmonogram któregokolwiek z agentów zawiera

Zatwierdź prośbę o mentoring

Okno dialogowe Zatwierdź prośbę o mentoring umożliwia przeanalizowanie, a następnie zatwierdzenie lub odrzucenie prośby o mentoring.

Zatwierdzić lub odrzucić prośbę o mentoring

1. Kliknij dwukrotnie żądanie, aby je otworzyć.
2. Przejrzyj szczegóły prośby o mentoring. Kliknij **Przeczytaj komentarze** , jeśli do prośby o mentoring dołączono komentarze.
3. Kliknij Zatwierdź **lub Odmów .**

   Jeśli zatwierdzisz prośbę, harmonogramy obu agentów zostaną natychmiast zaktualizowane, aby pokazać sesję mentoringu.

W poniższej tabeli opisano pola w oknie dialogowym Zatwierdź prośbę o mentoring.

Pole	Opis
Od	Imię i nazwisko agenta, który poprosił o mentoring. Typ
wyjątku	Typ wyjątku wybrany przez agenta wysyłającego żądanie.
Do mentoring.	Imię i nazwisko agenta, który zaakceptował prośbę o

Pole	Opis
Data mentoringu	Data sesji mentoringowej.
Aktualizacja	Typ żądania.
Godzina rozpoczęcia	Godzina rozpoczęcia sesji mentoringowej.
Data przesłania	Data i godzina wysłania żądania przez agenta. To jest ten sam czas I data otrzymania żądania.
Godzina zakończenia	Czas zakończenia sesji mentoringowej.
Wyjątek harmonogramu	Wyjątek, który pojawi się w harmonogramach agentów.
Obaj agenci w służbie	Tak lub nie. Wskazuje, czy agent żądający i akceptujący znajdują się w Obsługa w proponowanym przedziale czasowym mentoringu.

Automatyzacja obsługi żądań agentów

Przepływy pracy umożliwiają automatyzację obsługi żądań agentów. Przepływy pracy można skonfigurować tak, aby automatycznie zatwierdzały lub odrzucały żądania albo wymuszały ręczną obsługę zmian harmonogramu. Przepływy pracy są uruchamiane przez różne typy żądań agenta (nazywane "zdarzeniami"). Można utworzyć osobne przepływy pracy dla każdego typu zdarzenia.

Przepływy pracy są tworzone na podstawie reguły domyślnej i reguł podanych przez użytkownika. Każdy przepływ pracy ma zestaw reguł, a każda reguła zawiera listę warunków. Gdy spełnione są warunki reguły, wykonywana jest akcja skonfigurowana dla tej reguły, a kolejne reguły nie są oceniane. Reguły są oceniane w kolejności, w jakiej występują w tabeli Reguły. Jeśli zdarzenie nie spełnia żadnej ze skonfigurowanych reguł, reguła domyślna zaczyna obowiązywać.

Domyślnie przepływy pracy są stosowane globalnie. Można jednak dodać warunki, które uniemożliwiają globalne stosowanie reguły.

> **PRZYKŁAD** : Reguła automatycznego zatwierdzania prośby o mentoring ma warunek, który ogranicza ją do pojedynczej kolejki serwisowej zamiast do całego centrum kontaktowego.

Aby uzyskać dostęp do tej strony, musisz mieć uprawnienie Administruj przepływami pracy WFM. Ponieważ przepływy pracy są globalne, uprawnienie Administruj przepływami pracy WFM przyznaje widok przedsiębiorstwa tylko dla tej strony.

Jeśli widok przedsiębiorstwa nie jest jeszcze przypisany, uprawnienie Administruj przepływami pracy WFM przyznaje widok przedsiębiorstwa tylko dla tej strony.

Tworzenie przepływu pracy

1. Z menu rozwijanego **Zdarzenie** wybierz typ żądania, które chcesz zautomatyzować.
2. (Tylko żądania Zaplanuj edycję) Przypisz użytkowników, których dotyczy przepływ pracy, wybierając ich nazwy z kolumny Dostępne i przenosząc ich do kolumny Przypisane.
3. Kliknij **przycisk Dodaj** w tabeli Reguły.
4. Wprowadź nazwę reguły w polu Nazwa reguły.
5. (Opcjonalnie) Jeśli nie chcesz, aby reguła była aktywna natychmiast, usuń zaznaczenie **pola Aktywuj** . W przeciwnym razie pozostaw zaznaczone pole.
6. Ustaw warunki reguły w sekcji Warunki. Aby uzyskać więcej informacji o warunkach, zobacz Warunki reguły kompilacji.
7. Z listy rozwijanej Akcja wybierz akcję, która ma być wykonywana po spełnieniu wszystkich warunków.
8. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Przykład przepływu pracy

Chcesz skonfigurować przepływ pracy dla żądań wyjątków. Chcesz, aby istniały dwie reguły: jedna dotycząca zatwierdzania wniosku i druga dotycząca odrzucania żądania.

Zatwierdź regułę

W tym przykładzie, aby żądanie wyjątku zostało automatycznie zatwierdzone, żądanie musi spełniać dwa warunki: osoba żądająca musi obsługiwać kolejkę usługi poczty e-mail i pracować dla firmy przez co najmniej 90 dni.

Warunki reguły Zatwierdź wyglądają jak w poniższej tabeli. Dopasuj wszystkie warunki.

Zmienne	Operator	Wartość
Kolejka usługi	Równe	E-mail
Dni od daty rozpoczęcia działalności firmy agenta	Większe niż lub równe	90

Wybierz **pozycję Zatwierdź** z listy rozwijanej Działanie dla tej reguły.

Reguła odmowy

Aby wniosek o wyjątek został automatycznie odrzucony, wnioskodawca musi spełnić jeden z dwóch warunków: agent nie jest zaplanowany i nie kwalifikuje się do działań lub agent był zatrudniony przez firmę krócej niż 90 dni.

Warunki reguły Odmów wyglądają jak w poniższej tabeli. Spełnij każdy z warunków.

Zmienne	Operator	Wartość
Agent jest zaplanowany i kwalifikuje się do działań	Równe	Fałsz
Dni od daty rozpoczęcia działalności firmy agenta	Mniejsze niż	90

Wybierz pozycję **Odmów** z listy rozwijanej Akcja dla tej reguły.

Reguła domyślna

Reguła domyślna jest wykonywana, jeśli wszystkie inne reguły nie są spełnione. W rezultacie nie ma żadnych warunków z tym związanych. Reguła domyślna jest obecna w każdym zdarzeniu przepływu pracy i zawsze jest ostatnią w tabeli Reguły. W tym przykładzie działaniem podejmowanym, jeśli żadna z pozostałych reguł nie jest spełniona, jest **obsługa ręczna**.

Automatyczna odmowa i ręczna obsługa

Automatyczna odmowa i ręczna obsługa występują, jeśli spełnione są następujące warunki wyzwalania, niezależnie od tego, czy skonfigurowano jakiekolwiek reguły przepływu pracy.

Automatyczna odmowa

Następujące warunki powodują automatyczne odrzucenie żądania.

Typ żądania	Warunki wyzwalające
Wyjątek	▪ Agent nie jest aktywny. ▪ Agent nie jest zatrudniony w dniu złożenia wniosku.
Mentoring	▪ Żaden z agentów nie jest aktywny. ▪ Żaden z agentów nie jest zatrudniony. ▪ Żądanie dotyczy daty harmonogramu z przeszłości lub daty bieżącej.
Edycja harmonogramu	▪ Agent nie jest aktywny.

Typ żądania	Warunki wyzwalające
	▪ Agent nie jest zatrudniony w datach, które zostały edytowane.
Zaplanuj ofertę	▪ Żaden z agentów nie jest aktywny. ▪ Żaden z agentów nie jest zatrudniony w dniu złożenia wniosku. ▪ Żądanie dotyczy daty harmonogramu z przeszłości lub daty bieżącej. ▪ Data wygaśnięcia żądania przypada na przeszłość lub bieżącą datę. ▪ Żądana data żądania to data przeszła lub bieżąca. ▪ Agent odbierający ma już zaplanowane działania inne niż Dostępne/Niedostępne w czasie, w którym zostaną umieszczone skopiowane zaplanowane działania. ▪ Agent oferujący nie ma zaplanowanych działań w zaplanowanym terminie.
Harmonogram handlu	▪ Żaden z agentów nie jest aktywny. ▪ Żaden z agentów nie jest zatrudniony w dniu złożenia wniosku. ▪ Żądanie dotyczy daty harmonogramu z przeszłości lub daty bieżącej. ▪ Data wygaśnięcia żądania przypada na przeszłość lub bieżącą datę. ▪ Żądana data żądania to data przeszła lub bieżąca. ▪ Agent zaplanował działania inne niż Dostępne / Niedostępne w czasie, w którym zostaną umieszczone skopiowane zaplanowane działania, jeśli nie są one przedmiotem wymiany. ▪ Agent oferujący nie ma zaplanowanych działań w zaplanowanym dniu lub agent otrzymujący nie ma zaplanowanych działań w wybranym dniu.
Czas wolny	▪ Agent nie jest aktywny. ▪ Agent nie jest zatrudniony w dniu złożenia wniosku. ▪ Agent nie ma przypisanej głównej kolejki usługi. ▪ Pozostałe przydziały czasu wolnego dla głównej kolejki usług agenta nie wystarczają na żądany czas wolny.

Typ żądania	Warunki wyzwalające
	▪ Wartość domyślna FTE dziennie skonfigurowana w ustawieniach globalnych nie jest dodatnia. ▪ Agent nie ma przypisanego profilu FTE. ▪ Data żądania należy do przeszłości, w tym jeśli data żądania jest datą bieżącą, ale czas należy do przeszłości. ▪ Żądanie ma nakładający się zakres dat i godzin. ▪ Żądanie ma identyczne godziny rozpoczęcia i zakończenia.

Automatyczna obsługa ręczna

Następujące warunki wyzwalają automatyczną ręczną obsługę żądania.

Typ żądania	Warunki wyzwalające
Wyjątek	▪ Żądanie zostanie zatwierdzone, ale wyjątek przepływu pracy dla typu wyjątku jest nieaktywny. ▪ Żądanie zostałoby zatwierdzone, ale nie określono wyjątku przepływu pracy dla typu wyjątku żądania. ▪ Żądanie zostałoby zatwierdzone, ale agent nie ma dostępnych okresów zmiany roboczej w zakresie daty/godziny żądania.
Mentoring	▪ Żądanie zostanie zatwierdzone, ale wyjątek przepływu pracy dla typu wyjątku jest nieaktywny. ▪ Żądanie zostałoby zatwierdzone, ale nie określono wyjątku przepływu pracy dla typu wyjątku żądania. ▪ Wniosek zostałby zatwierdzony, ale w zakresie daty/godziny żądania nie ma okresów, w których obaj agenci mają dostępne okresy zmiany pracy.
Edycja harmonogramu	Żądanie zostałoby zatwierdzone, ale agent nie ma Dostępne okresy zmiany pracy w dniu edycji harmonogramu.
Zaplanuj ofertę	Brak

Typ żądania	Warunki wyzwalające
Harmonogram handlu	Brak
Czas wolny	▪ Żądanie zostałoby zatwierdzone, ale wyjątek przepływu pracy dla określonego typu urlopu jest nieaktywny, nie jest już powiązany z określonym typem urlopu lub żaden wyjątek związany z określonym typem urlopu nie jest wyjątkiem przepływu pracy. ▪ Żądanie zostałoby zatwierdzone, ale agent nie ma dostępnych okresów zmiany roboczej w zakresie daty/godziny żądania.

Opisy pól

Pola na stronie Przepływy pracy opisano poniżej.

Pole	Opis
Zdarzenie	Zdarzenie, którego przepływ pracy chcesz edytować.
Przypisywanie użytkowników (tylko żądania edycji harmonogramu)	Użytkownicy, których dotyczy przepływ pracy Zaplanowana edycja. Przepływy pracy Schedule Edit umożliwiają administratorom lub analitykom WFM uniemożliwienie przełożonym lub młodszym planistom edytowania harmonogramów agentów.
Tabela reguł	Tabela Reguły zawiera listę wszystkich reguł skonfigurowanych dla wybranego zdarzenia. Użyj strzałek w górę i w dół, aby zmienić kolejność reguł na liście. Reguła domyślna jest zawsze ostatnia na liście i nie można jej przenieść ani usunąć. Reguły można dodawać, kopiować i usuwać za pomocą przycisków znajdujących się pod tabelą.
Nazwa reguły	Unikatowa nazwa reguły. Ta nazwa jest dodawana do sekcji Komentarz żądania, gdy żądanie zostanie pomyślnie przetworzone przez przepływ pracy.
Uaktywnienie tej reguły	To pole wyboru służy do uaktywnienia reguły. Domyślnie reguła jest aktywowana. Będzie Nie podlega ocenie, jeśli to pole wyboru jest wyczyszczone.
Warunki	W tej sekcji przedstawiono listę warunków reguły. Warunki mogą być zagnieżdżone do pięciu poziomów głębokości. Kliknij przycisk **Dodaj warunek** , aby dodać kolejny wiersz. Kliknij przycisk x (x), aby usunąć bieżący wiersz stanu. Kliknij przycisk **Dodaj zestaw** zależny, aby dodać grupę warunków podrzędnych.

Pole	Opis
	Aby uzyskać więcej informacji na temat budowania warunków, zobacz Warunki reguły kompilacji.
Czynność	Działanie, które należy podjąć, gdy spełnione są warunki określone w regule. ▪ Zatwierdź — żądanie zostało zatwierdzone. ▪ Odmów — żądanie zostało odrzucone. ▪ Obsługa ręczna — prośba musi zostać zatwierdzona lub odrzucona przez przełożonego. ▪ Lista oczekujących — żądanie nie zostało ani zatwierdzone, ani odrzucone, ale jest wstrzymane. WFM kontynuuje ocenę żądania codziennie, dopóki inna reguła nie wpłynie na żądanie lub żądanie nie zostanie obsłużone ręcznie.

Warunki reguły budowlanej

Sekcja Warunki umożliwia utworzenie warunków reguły, które zdarzenie musi spełnić, aby reguła mogła ocenić ją jako prawdziwą. Warunki są zestawami instrukcji AND i instrukcji LUB.

> **UWAGA** Możliwe jest tworzenie reguł i warunków, które nie mogą działać lub w których późniejsze reguły nigdy nie będą oceniane. Webex WFO nie weryfikuje reguł i warunków, które budujesz. Uważnie przejrzyj
> Logika twoich zasad i warunków, aby upewnić się, że robią to, co chcesz, aby robili.

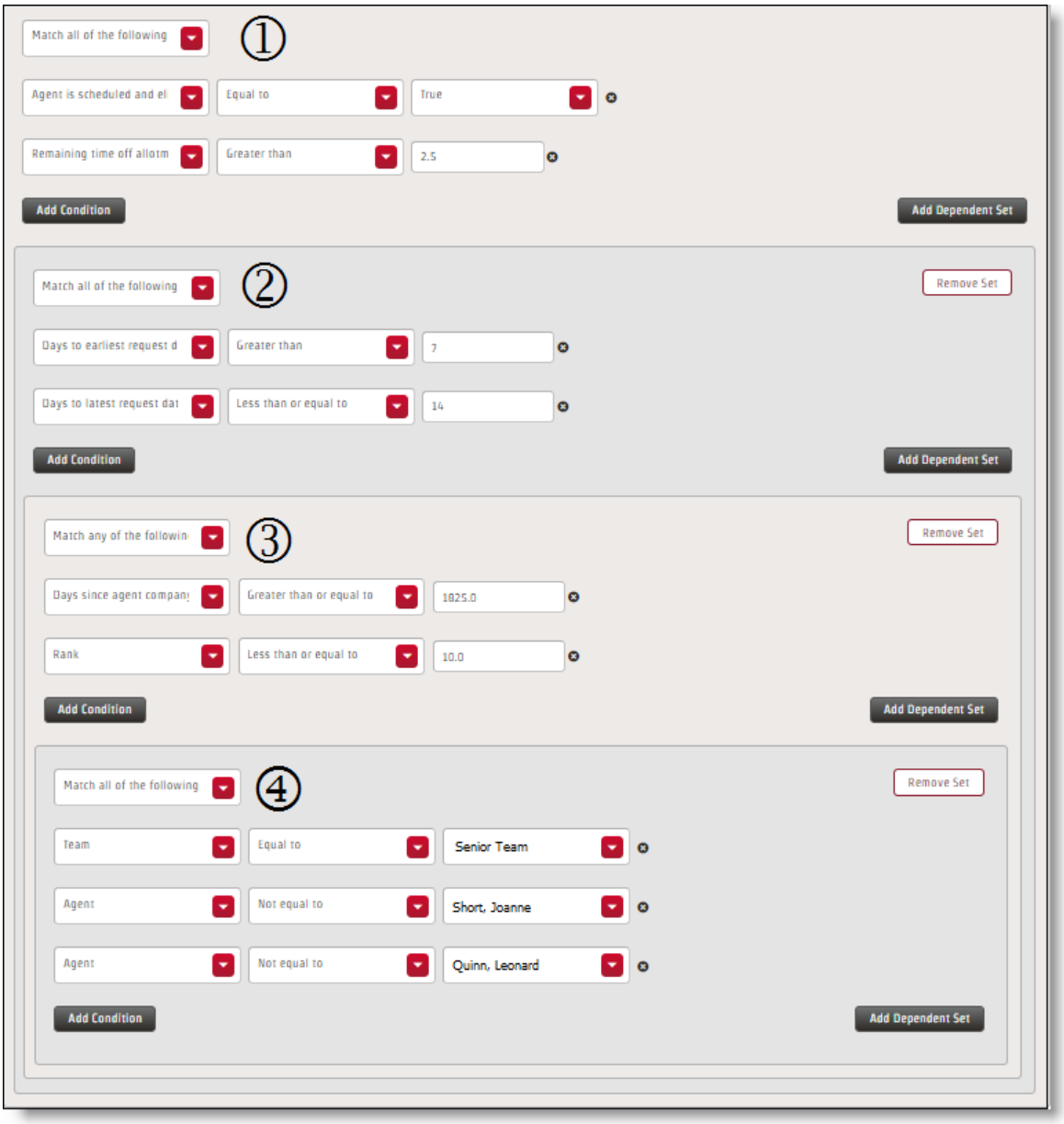
Każdy poziom zestawu warunków jest instrukcją AND ("spełnia **wszystkie** poniższe warunki") lub Oświadczenie OR ("spełnia **dowolny** z poniższych warunków"). Ogólnie rzecz biorąc, podczas zagnieżdżania warunków zagnieżdżania stosuje się naprzemiennie instrukcje AND i OR. Jeśli podstawową instrukcją dla zestawu warunków jest instrukcja AND, zagnieżdżenie innej instrukcji AND bezpośrednio pod nią nie ma znaczenia, chociaż można to zrobić, aby wizualnie pogrupować niektóre instrukcje warunku, które są ze sobą w jakiś sposób powiązane.

Każdy wiersz warunku składa się z trzech składników: zmiennej, operatora i wartości (kilka zmiennych ma czwarty składnik: procent). Operatory i typy wartości zależą od wybranej zmiennej. W warunkach są używane następujące elementy sterujące:

- Nowy warunek — dodaje nowy wiersz warunku na tym samym poziomie co bieżący wiersz
- X — usuwa wiersz
- Dodaj zestaw zależny — dodaje nową instrukcję AND lub OR
- Usuń zestaw — usuwa zestaw zależny z warunku

> **UWAGA** Nie można usunąć pierwszego wiersza warunku. Reguła musi mieć co najmniej jeden wiersz warunków.

Poniżej przedstawiono przykład zestawu warunków. Numery objaśnień wyjaśniono poniżej.



Objaśnienie	Opis
1	Ta grupa warunków AND jest nadrzędną grupą warunków. Każda instrukcja warunku na tym poziomie musi być spełniona, aby reguła była spełniona.

Objaśnienie	Opis
2	Ta grupa warunków ORAZ definiuje okres, w którym występują żądane daty. Wniosek musi dotyczyć okresu od 7 do 14 dni od bieżącej daty. Warunki zawarte w tym stwierdzeniu AND można było umieścić na pierwszym poziomie. Są one pogrupowane razem, aby zapewnić wizualną wskazówkę, że są powiązane.
3	Ta grupa warunków LUB definiuje agentów, których żądanie zostanie rozpatrzone. ▪ Agent musi być zatrudniony przez co najmniej 1 825 dni. ▪ Agent musi mieć rangę mniejszą lub równą 10. ▪ Grupa warunków w objaśnieniu czwartym musi mieć wartość true.
4	Ta grupa warunków AND jest warunkiem podrzędnym grupy w objaśnieniu trzecim. Definiuje agentów, których wniosek zostanie automatycznie zatwierdzony. Agent musi należeć do zespołu seniorów, ale Joanne Short i Leonard Quinn są wykluczeni z jakiegoś administracyjnego powodu.

Zmienne

W poniższej tabeli zdefiniowano zmienne dostępne do użycia w instrukcji condition. Nie każda zmienna jest dostępna dla każdego zdarzenia.

Zmienne	Opis
Agent	Identyfikator agenta (wyświetlana jest nazwa agenta). Jeśli w żądaniu bierze udział dwóch agentów, żądanie jest sprawdzane względem obu agentów. Jeśli operator ma wartość Równe, wartość warunku ma wartość true, jeśli dowolny identyfikator agenta jest równy tej wartości. Jeśli operator ma wartość Nie równe, warunek ma wartość true, jeśli oba identyfikatory agentów nie są równe wartości.
Agent jest zaplanowany i kwalifikuje się do działań	Czy agent zaplanował działania dla dat i zakresów czasu w żądaniu. Uznaje się, że agent ma zaplanowane działania dla daty (i zakresu czasu, jeśli ma zastosowanie), jeśli agent jest zaplanowany na cokolwiek innego niż Niedostępny na daną datę (i w zakresie czasu, jeśli ma zastosowanie). Jeśli agent ma zaplanowany tylko część przedziału czasowego żądania, jest ono nadal uważane za prawdziwe.

Zmienn	Opis
	Jeśli w żądaniu bierze udział dwóch agentów, zmienna jest sprawdzana względem obu agentów. Zmienna ma wartość true, jeśli obaj agenci mają harmonogramy dla wszystkich dat w żądaniu. W przypadku następujących określonych typów żądań zmienna ma wartość true, jeśli spełnione są wymienione kryteria. ▪ Prośby o urlop — agent jest zaplanowany na wszystkie daty lub przedziały czasowe w wybranym czasie wolnym. ▪ Zaplanuj oferty / Zaplanuj żądania transakcji — obaj agenci są zaplanowani dla dowolnych działań z wyjątkiem Dostępne/Niedostępne. ▪ Zaplanuj prośby o ofertę — czek dla żądającego agenta dotyczy daty harmonogramu. To sprawdzenie nie jest wykonywane dla agenta odpowiadającego. ▪ Zaplanuj żądania wymiany — czek dla żądającego agenta dotyczy daty harmonogramu, a czek dla agenta odpowiadającego dotyczy żądanej daty. ▪ Prośby o mentoring — obaj agenci muszą mieć zaplanowane działania na te same okresy w przedziale czasu.
Poniżej minimalnej liczby dni w tygodniu	Zmiana pracy agenta jest niższa od minimalnej liczby dni w tygodniu określonej przez warunek min/max godzin.
Poniżej minimalnej liczby godzin dziennie	Zmiana robocza agenta jest poniżej minimalnej liczby godzin dziennie określonej przez warunek min/max godzin.
Poniżej minimalnej liczby godzin tygodniowo	Zmiana pracy agenta jest poniżej minimalnej liczby godzin tygodniowo określonej przez warunek min/max godzin.
Dni od daty rozpoczęcia działalności firmy agenta	Liczba dni między datą rozpoczęcia pracy agenta a datą oceny wniosku. Jeśli w żądaniu bierze udział dwóch agentów, jest ono porównywane z obydwoma agentami. Obaj agenci muszą ocenić jako prawdziwe, aby warunek mógł zostać oceniony jako prawdziwy. Format: liczba do pięciu cyfr (nie może być ujemna).
Dni od działu agentów	Liczba dni między datą rozpoczęcia działu agenta a

Zmienn	Opis
Data rozpoczęcia	Poproś o datę oceny. Jeśli w żądaniu bierze udział dwóch agentów, jest ono porównywane z obydwoma agentami. Obaj agenci muszą ocenić jako prawdziwe, aby warunek mógł zostać oceniony jako prawdziwy. Format: liczba do pięciu cyfr (nie może być ujemna).
Liczba dni do najwcześniejszej daty żądania	Liczba dni od bieżącej daty do najwcześniejszej daty w prosić. Bieżąca data to data, w której żądanie jest oceniane przez przepływ pracy. Format: liczba do pięciu cyfr, dodatnia lub ujemna.
Liczba dni do daty ostatniego żądania	Liczba dni od bieżącej daty do najnowszej daty w żądaniu. Bieżąca data to data, w której żądanie jest oceniane przez przepływ pracy. Format: liczba do pięciu cyfr, dodatnia lub ujemna.
Dni na zażądanie daty	Liczba dni od bieżącej daty do daty żądania. Bieżące Data to data, w której żądanie jest oceniane przez przepływ pracy. Format: liczba do pięciu cyfr, dodatnia lub ujemna.
Przekracza maksymalną liczbę dni w tygodniu	Zmiana pracy agenta przekracza maksymalną liczbę dni w tygodniu ustawioną przez warunek min/max godzin.
Przekracza maksymalną liczbę godzin dziennie	Zmiana pracy agenta przekracza maksymalną liczbę godzin dziennie ustaloną przez warunek min/max godzin.
Przekracza maksymalną liczbę godzin tygodniowo	Zmiana pracy agenta przekracza maksymalną liczbę godzin tygodniowo ustaloną przez warunek min/max godzin.
Wyjątek (zaplanowany) do:	Wybrany wyjątek znajduje się w harmonogramie agenta. Niniejsze kryteria mają zastosowanie Zarówno zaplanowane, jak i przypisane wyjątki, które pokrywają się z żądanym dniem lub godziną wolną (w przypadku częściowego dnia). **UWAGA:** Przepływ pracy wolny od pracy z użyciem wyjątku, ponieważ kryteria nie będą działać w przypadku zmiany roboczej między północą i przypisane Wyjątki (jeszcze bez harmonogramu). W takich sytuacjach należy korzystać z instrukcji ręcznej

Zmienn	Opis
	przeładunek.
Typ wyjątku	Typ wyjątku wybrany w żądaniu agenta.
Odstęp między dostępnymi i żądanymi godzinami	Dostępne godziny są obliczane na podstawie pola Pozostałe godziny we wniosku o urlop. Wartość może być ułamkiem dziesiętnym. Jeśli integracja z systemem HRMS nie jest włączona, liczba dostępnych godzin jest obliczana w momencie przetwarzania żądania przez przepływ pracy dla roku urlopowego, w którym przypada data żądania. Jeśli integracja z systemem HRMS jest włączona, liczba dostępnych godzin jest obliczana na podstawie ostatnio zaimportowanych danych z systemu zarządzania zasobami HRMS i nie jest powiązana z żadnym rokiem urlopowym. Ta wartość nie jest korygowana o inne żądania urlopu wprowadzone od czasu ostatniego importu/eksportu HRMS. **UWAGA** Jeśli jako data wolna jest określona cała dość, wykorzystany czas wolny na dzień jest równy minimalnej liczbie godzin tygodniowo dla FTE profil powiązany z agentem podzielony przez pięć. Jeśli agent nie ma przypisanego profilu FTE, warunek (i reguła przepływu pracy) nie ma zastosowania. Pamiętaj, że jeśli minimalna liczba godzin tygodniowo w profilu FTE wynosi zero, czas wolny dla całej daty wolnego również wynosi zero. Format: liczba do 10 cyfr z jedną liczbą dziesiętną, dodatnią lub ujemną.
Luka między agentami zaplanowanymi a agentami prognozowanymi	Liczba zaplanowanych agentów minus liczba agentów prognozowana (najgorszy przypadek dla wszystkich kolejek usług powiązanych z agentami) dla wszystkich dat i zakresów czasu w żądaniu. W przypadku każdej kolejki usługi powiązanej z agentem za pomocą mapowania umiejętności i każdej kolejki usługi członkowskiej grup o wielu umiejętnościach skojarzonych z agentem przepływ pracy jest sprawdzany co pięć minut w datach i przedziale czasowym żądań, aby uzyskać różnicę między agentami zaplanowanymi a agentami prognozowanymi. Jeśli w żądaniu zaznaczono cały dzień, sprawdzane są wszystkie okresy dostępne agenta w danym dniu. Nie dostosuje zaplanowanych agentów do skurczu. Jeśli warunek spełnia co najmniej określony procent okresów, warunek ma wartość true.

Zmienn	Opis
	Jeśli w żądaniu bierze udział dwóch agentów, obaj agenci muszą ocenić wartość true, aby warunek mógł mieć wartość true. W przypadku żądań czasu wolnego wszystkie daty w określonym wyborze muszą mieć wartość true. Wszystkie kolejki obsługi agentów muszą mieć prognozę dat, a agenci muszą mieć zaplanowane działania dla wszystkich dat i zakresów czasu w żądaniu. Ta zmienna ma dwa pola wartości: jedno akceptujące ułamek dziesiętny i drugie, które akceptuje wartość procentową. Pole dziesiętne zawiera wartość odstępu. Pole procentowe zawiera procent pięciominutowych interwałów w zakresach dat i godzin w żądaniu, które muszą spełniać warunek. Format: liczba do 10 cyfr z jedną liczbą dziesiętną, dodatnią lub ujemną.
Luka między agentami zaplanowanymi z agentami kurczącymi się a agentami prognozowanymi	Liczba zaplanowanych agentów minus liczba agentów prognozowana (najgorszy przypadek dla wszystkich kolejek usług powiązanych z agentami) skorygowana o kurczenie się dla wszystkich dat i zakresów czasu w żądaniu. Zmniejszenie zastosowane do prognozowanej liczby agentów jest obliczane na podstawie kategorii skurczu i scenariuszy wybranych w żądaniu prognozy dla kolejki usługi. W przypadku każdej kolejki usługi powiązanej z agentem za pomocą mapowania umiejętności i każdej kolejki usługi członkowskiej grup o wielu umiejętnościach skojarzonych z agentem przepływ pracy jest sprawdzany co pięć minut w datach i przedziale czasowym żądań, aby uzyskać różnicę między agentami zaplanowanymi a agentami prognozowanymi. Jeśli w żądaniu zaznaczono cały dzień, sprawdzane są wszystkie okresy dostępne agenta w danym dniu. Nie dostosuje zaplanowanych agentów do skurczu. Jeśli warunek spełnia co najmniej określony procent okresów, warunek ma wartość true. Jeśli w żądaniu bierze udział dwóch agentów, obaj agenci muszą ocenić wartość true, aby warunek mógł mieć wartość true. W przypadku wniosków o urlop wszystkie daty w określonym wyborze muszą zawierać ocenę

Zmienn	Opis
	Do prawdy. Wszystkie kolejki obsługi agentów muszą mieć prognozę dat, a agenci muszą mieć zaplanowane działania dla wszystkich dat i zakresów czasu w żądaniu. Ta zmienna ma dwa pola wartości: jedno akceptujące ułamek dziesiętny i drugie, które akceptuje wartość procentową. Pole dziesiętne zawiera wartość odstępu. Pole procentowe zawiera procent pięciominutowych interwałów w zakresach dat i godzin w żądaniu, które muszą spełniać warunek. Format: liczba do 10 cyfr z jedną liczbą dziesiętną, dodatnią lub ujemną.
Płatne godziny dziennie	Liczba płatnych godzin dziennie dla obu agentów po zaplanowanym handlu lub harmonogramie oferty dla dni, których to dotyczy. Ten warunek jest sprawdzany tylko wtedy, gdy jest prawdziwy dla obu agentów. Format: liczba do dwóch cyfr z jednym miejscem po przecinku.
Płatne godziny tygodniowo	Liczba płatnych godzin tygodniowo dla obu agentów po harmonogramie Oferta handlowa lub harmonogram dla dotkniętych tygodni harmonogramu. **UWAGA** Ten warunek dotyczy tylko zmian roboczych rozpoczynających się w bieżącym tygodniu harmonogramu. Czas należący do przesunięcia z Poprzedni tydzień harmonogramu nie jest przenoszony na bieżący tydzień. Każdy czas, który rozciąga się na bieżący tydzień w ramach zmiany z poprzedniego tygodnia, jest uważany za część poprzedniego tygodnia harmonogramu. Ten warunek jest sprawdzany tylko wtedy, gdy jest prawdziwy dla obu agentów. Format: liczba do dwóch cyfr z dokładnością do jednego miejsca po przecinku (dopuszczalne wartości: — 168 do 168).
Prośba o niepełny dzień	Wskazuje, że jest to żądanie częściowe dnia.
Projekt	Co najmniej jeden wybrany projekt znajduje się w harmonogramie agenta. Projekt pokrywa się z żądanym dniem wolnym lub czasem wolnym (jeśli jest dniem częściowym).

Zmienn	Opis
Ranga	Ranga agenta. Jeśli ranga agenta nie jest określona, jest traktowana jako 99999. Jeśli w żądaniu bierze udział dwóch agentów, obaj agenci muszą ocenić wartość true, aby warunek mógł mieć wartość true. Dopuszczalne wartości: od 0 do 99999.
Pozostałe przydziały czasu wolnego	Przydziały czasu wolnego pozostałe dla głównej kolejki usług agenta, które Jest powiązany z agentem za pomocą mapowania umiejętności lub grupy wielu umiejętności. Przydziały czasu wolnego są konfigurowane w domyślnej strefie czasowej. Agent musi być powiązany z prawidłowym profilem FTE. Jeśli żądanie dotyczy całego dnia: ▪ Przydział jest pobierany od daty rozpoczęcia północy daty żądania w strefie czasowej wyświetlania agenta przekształconej na domyślną strefę czasową. ▪ Przydział czasu wolnego = (FTE profil godzin tygodniowo ÷ 5) ÷ (domyślnie FTE dziennie) Jeśli wniosek dotyczy niepełnego dnia: ▪ Przedział czasowy żądania to strefa czasowa wyświetlania agenta jest konwertowana na domyślną strefę czasową. ▪ Przeliczony przedział czasu jest dzielony o północy. Każdy podprzedział czasowy jest dzielony przez domyślny FTE na pozostały dzień w celu uzyskania wartości pobranej dla każdej daty. Jeśli którakolwiek z tych dat nie ma skonfigurowanego przydziału czasu wolnego, reguła warunku i przepływu pracy jest ignorowana.
Ten sam harmonogram tygodnia	Wskazuje, czy obie daty dotyczą tego samego tygodnia harmonogramu.
Te same kolejki usług	Agenci obsługują ten sam zestaw kolejek usługi. Na przykład agent który obsługuje SQ1 i SQ2 za pomocą mapowania umiejętności, jest uważany za obsługującego ten sam zestaw kolejek usługi, co inny agent należący do grupy wielu umiejętności, która składa się z SQ1 i SQ2. Jeśli grupa wielu umiejętności zawiera więcej kolejek usług, nie jest liczona jako taka sama.

Zmienn	Opis
	Uważa się, że agent, który obsługuje SQ1 za pomocą mapowania umiejętności, ma inny zestaw kolejek usług niż inny agent, który obsługuje SQ1 i SQ2 za pomocą mapowania umiejętności. Jeśli jeden agent w żądaniu nie ma skojarzonej kolejki usługi, uznaje się, że agenci obsługują te same kolejki usługi tylko wtedy, gdy inny agent również nie ma skojarzonej kolejki usługi.
Ten sam zespół	Agenci mają wspólny zespół.
Kolejka usługi	Kolejki usługi skojarzone z agentem za pomocą mapowania umiejętności lub Grupa wielu umiejętności. Jeśli w żądaniu bierze udział dwóch agentów, warunek ten jest sprawdzany dla obu agentów. Jeśli operator ma wartość Równe, warunek ma wartość true, jeśli którykolwiek z agentów ma kolejkę usługi, której identyfikator jest równy wartości. Jeśli operator ma wartość Nie równe, warunek ma wartość true, jeśli obaj agenci nie mają żadnych kolejek usługi, których identyfikator jest równy wartości. Jeśli z agentami biorącymi udział w żądaniu nie są skojarzone żadne kolejki usług, warunek (i reguła przepływu pracy) są uznawane za niemające zastosowania i są ignorowane.
Kolejki usług mają prognozę	Jeśli istnieje prognoza dla wszystkich dat w żądaniu dla każdej kolejki usługi Skojarzone z agentem za pomocą mapowania umiejętności i każdej kolejki usługi członka grupy umiejętności skojarzonej z agentem. Jeśli w żądaniu bierze udział dwóch agentów, warunek ten jest sprawdzany we wszystkich kolejkach obsługi obu agentów. W przypadku żądania czasu wolnego warunek ten jest sprawdzany dla wszystkich dat w określonym wyborze. Jeśli z agentami zaangażowanymi w żądanie nie są skojarzone żadne kolejki usługi, warunek (i reguła) są uznawane za niemające zastosowania i są ignorowane.

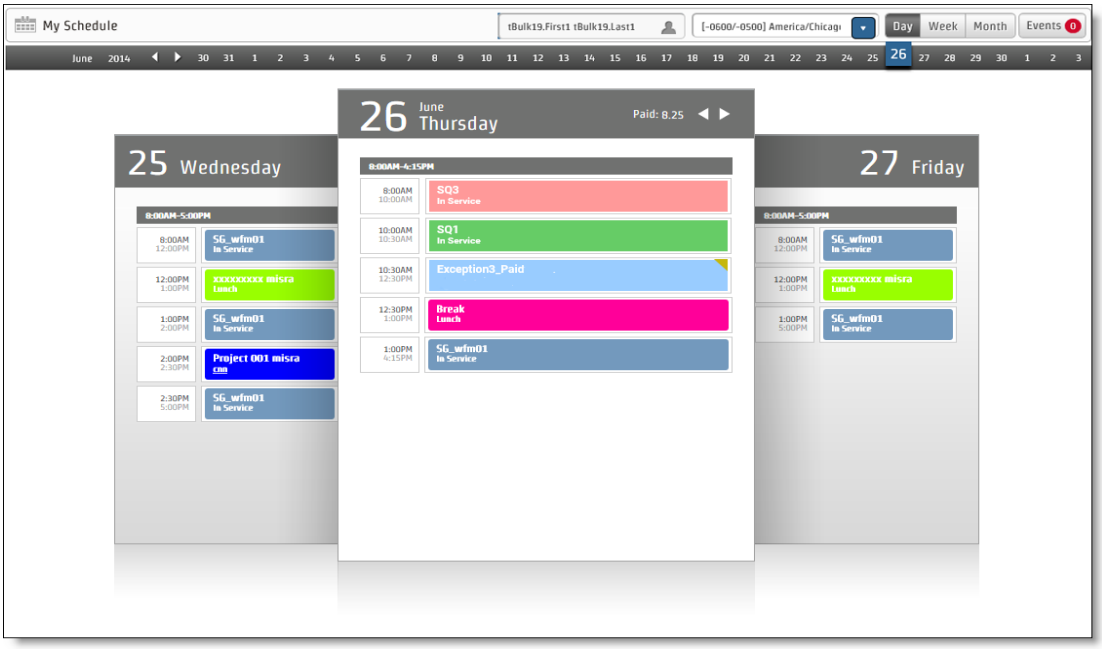
Zmienne	Opis
Zespół	Nazwa zespołu, do którego należy agent. Jeśli w żądaniu bierze udział dwóch agentów, warunek ten jest sprawdzany dla obu agentów. Jeśli operator ma wartość Równe, warunek ma wartość true, jeśli którykolwiek z agentów ma zespół, którego identyfikator jest równy wartości. Jeśli operator ma wartość Nie równe, warunek ma wartość true, jeśli obaj agenci nie mają żadnego zespołu, którego identyfikator jest równy wartości.

Wyświetlanie i edytowanie harmonogramów

Możesz przeglądać harmonogram lub zarządzać harmonogramami agentów.

Wyświetlanie harmonogramu

Aplikacja Mój harmonogram umożliwia wyświetlanie harmonogramu według dnia, tygodnia lub miesiąca.



Domyślnie aplikacja Mój harmonogram wyświetla dzisiejszy harmonogram w widoku Dzień w strefie czasowej skonfigurowanej dla Ciebie przez administratora. Harmonogram można również wyświetlić w widoku Tydzień i Miesiąc dla dowolnej daty utworzenia harmonogramu.

> **UWAGA** Jeśli z działaniem projektu lub wyjątku jest skojarzona notatka, w prawym górnym rogu zostanie wyświetlony cieniowany trójkąt. Najedź kursorem na aktywność, aby wyświetlić notatkę.

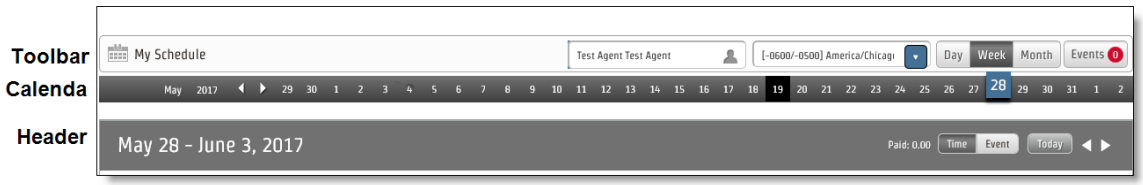
Jeśli masz uprawnienia do edytowania harmonogramów, możesz wyświetlać własny harmonogram i harmonogramy agentów w swoich zespołach, a także zmieniać strefę czasową, w której jest wyświetlany harmonogram.

Działania są oznaczone kolorami zgodnie z ich typami. Kolory są konfigurowane przez administratora. Na przykład przerwy mogą być wyświetlane na fioletowo, a spotkania na niebiesko. Kodowanie kolorami jest widoczne w dowolnym wybranym widoku harmonogramu, jako tło dla listy działań lub jako pasek lub kwadrat obok działania.

Dostosowywanie widoku harmonogramu

Pasek narzędzi Mój harmonogram umożliwia wyświetlanie harmonogramu według dnia, tygodnia lub miesiąca.

Na poniższej ilustracji przedstawiono pasek narzędzi, pasek kalendarza i nagłówek widoczne dla użytkowników mających uprawnienia do edytowania harmonogramów. Widok agenta jest identyczny, z tą różnicą, że na pasku narzędzi nie ma pól Wybierz agenta i Wybierz strefę czasową.



W poniższych tabelach opisano funkcje dostępne na pasku narzędzi, pasku kalendarza i nagłówku Mój harmonogram.

Funkcje paska narzędzi

Pole	Opis
Kalendarz mobilny zresetować	(Tylko uwierzytelnianie SAML) Kliknij, aby uzyskać dostęp do używanego adresu URL lub go , aby zsynchronizować harmonogram pracy Webex WFO z aplikacją kalendarza innej firmy, taką jak Microsoft Outlook lub Kalendarz Apple. Zobacz: Wyświetlanie harmonogramu w innej aplikacji kalendarza.
Wybierz agenta	(Tylko użytkownicy z uprawnieniem do edycji harmonogramu) Wybierz agenta z listy Listę rozwijaną, której harmonogram chcesz wyświetlić.
Wybierz strefę czasową	(Tylko użytkownicy z uprawnieniem do edycji harmonogramu) Wybierz strefę czasową w polu Które mają być wyświetlane w harmonogramie agenta. Domyślnie wyświetlany jest harmonogram

Funkcje paska narzędzi (ciąg dalszy)

Pole	Opis
	W wyświetlanej strefie czasowej. Zobacz temat Informacje o strefach czasowych, aby uzyskać szczegółowe wyjaśnienie stref czasowych i ich związku z harmonogramami.
dzień/tydzień/miesiąc	Kliknij, aby wybrać żądany widok harmonogramu. Widok domyślny to Widok dzienny Dla bieżącej daty. Kliknij strzałki w lewo i w prawo, aby wyświetlić harmonogramy w przeszłości lub przyszłości, albo wybierz określony dzień lub miesiąc z paska kalendarza.

Funkcje paska kalendarza

Pole	Opis
Miesiąc i rok	Wyświetlany miesiąc i rok są wyświetlane na lewym końcu paska kalendarza. Możesz szybko przejść do innej daty, klikając miesiąc i rok i wybierając żądany okres z menu rozwijanego.
Widok dnia/widok tygodnia	Kliknij dowolną datę z pięciu tygodni dat wyświetlanych w kreatorze Pasek kalendarza, aby wyświetlić harmonogram dla tego dnia lub tygodnia, który obejmuje tę datę. Każda data ma etykietkę narzędzia z nazwą dnia tygodnia. Kliknij strzałki w lewo i w prawo, aby zmienić wyświetlany miesiąc. Wyświetlana data zostanie podświetlona na czerwono. Dzisiejsza data jest podświetlona na czarno. W widoku Tydzień szczegóły każdej aktywności są wyświetlane w etykiecie narzędzia po najechaniu kursorem na aktywność. Widoki Dzień i Tydzień mogą również zawierać hiperłącze związane z działaniem harmonogramu. Jeśli na przykład zaplanowano szkolenie e-learningowe, należy kliknąć hiperłącze w harmonogramie, aby wyświetlić
	witrynę szkoleń e-learningowych.
Widok miesiąca	Kliknij dowolny miesiąc z dwunastu wyświetlonych miesięcy, aby wyświetlić harmonogram W danym miesiącu. W widoku Miesiąc jest wyświetlanych sześć tygodni, począwszy od tygodnia, w którym przypada pierwszy dzień wybranego miesiąca. Kliknij strzałki w lewo i w prawo, aby zmienić wyświetlany rok. Wyświetlany miesiąc zostanie podświetlony na czerwono. Bieżący miesiąc jest podświetlony na czarno. Działania w harmonogramie każdego dnia są ograniczone do czterech wymienionych wydarzeń. "Więcej" pojawia się u dołu kwadratu daty, jeśli w danym dniu są więcej niż cztery działania. Cały harmonogram jest podsumowany w etykiecie narzędzia po umieszczeniu kursora na pasku

u góry każdego kwadratu kalendarza.

Funkcje nagłówka

Pole	Opis
Płatny	Łączna liczba płatnych godzin zaplanowanych na wyświetlany dzień, tydzień lub miesiąc.
Godzina	(Tylko widok tygodnia) Wyświetla harmonogram każdego dnia, aby pokazać długość każdej aktywności na siatce godzinowej. Jeśli harmonogram przekracza północ, wszystkie działania po północy są wyświetlane następnego dnia.
Zdarzenie	(Tylko widok tygodnia) Wyświetla harmonogram każdego dnia jako listę działań. Wszystkie czynności dla zmiany są wyświetlane w dniu rozpoczęcia zmiany, nawet jeśli zmiana przechodzi przez północ do następnego dnia. Ten widok jest zalecany do drukowania harmonogramu.
Dzisiaj	(Tylko w widoku Tydzień i Miesiąc) Kliknij, aby wyświetlić tydzień lub miesiąc zawierający dzisiejszy harmonogram.
Strzałki w lewo/w prawo	Kliknij, aby przenieść się o jeden dzień, tydzień lub miesiąc w przód i w tył w interfejsie Harmonogram, w zależności od używanego widoku.

Wydrukuj swój harmonogram

Użyj funkcji drukowania przeglądarki, aby wydrukować harmonogram. Zalecany widok do wydrukowania to widok Tydzień ustawiony na wyświetlanie harmonogramów dziennych według zdarzeń, a nie według godziny.

W celu uzyskania optymalnego efektu może być konieczna zmiana domyślnych ustawień drukowania (dostosowanie orientacji strony, marginesów itp.). Zapoznaj się z dokumentacją przeglądarki, aby dowiedzieć się, jak pracować z ustawieniami drukowania.

Informacje o strefach czasowych

Wszyscy użytkownicy WFM mają przypisaną strefę czasową wyświetlania przez administratora. Domyślnym ustawieniem jest strefa czasowa ustawiona dla organizacji (domyślna strefa czasowa). W przypadku centrum kontaktów ze wszystkimi lokalizacjami w tej samej strefie czasowej domyślna strefa czasowa jest prawdopodobnie używana dla wszystkich użytkowników WFM. Jeśli jednak centrum kontaktów ma lokalizacje w wielu strefach czasowych, użytkownikom znajdującym się w strefach czasowych innych niż domyślna strefa czasowa można przypisać strefę czasową wyświetlania specyficzną dla użytkownika, aby widzieli swoje harmonogramy w czasie lokalnym.

PRZYKŁAD Domyślna strefa czasowa organizacji to centralna strefa czasowa, która obejmuje Chicago. Agent A znajduje się w Chicago, więc jego strefa czasowa wyświetlania jest domyślną strefą czasową. Jednak Agent B
Znajduje się w Los Angeles, więc jej strefa czasowa wyświetlania jest ustawiona na strefę czasu pacyficznego, a agent C znajduje się w Nowym Jorku, więc jego strefa czasowa wyświetlania jest

ustawiona na wschodnią strefę czasową. Wszyscy trzej agenci widzą swoje harmonogramy w lokalnej strefie czasowej.

Użytkownicy mogą widzieć swoje harmonogramy w strefie czasowej innej niż ta, w której się znajdują. To, co jest widoczne, zależy od tego, jak administrator skonfigurował strefy czasowe wyświetlania? W rezultacie godziny wyświetlane w aplikacji i widżecie Mój harmonogram niekoniecznie odpowiadają czasowi lokalnemu wyświetlanemu na ich komputerach.

Użytkownicy z uprawnieniami do edytowania harmonogramów widzą również swoje harmonogramy i harmonogramy agentów w swoich zespołach w strefie czasowej ekranu przypisanej do ich kont użytkowników. Jeśli na przykład przełożony znajdujący się w centralnej strefie czasowej wyświetla harmonogram agenta znajdującego się w strefie czasu pacyficznego, harmonogram tego agenta jest wyświetlany w czasie centralnym, ponieważ jest to wyświetlana strefa czasowa przełożonego.

Użytkownicy z uprawnieniami do edytowania harmonogramów mogą kontrolować, która strefa czasowa jest wyświetlana w obszarze Mój harmonogram, zmieniając ją na liście rozwijanej strefy czasowej. Na przykład przełożony może chcieć widzieć harmonogram agenta tak, jak go widzi, zwłaszcza jeśli ten agent znajduje się daleko od przełożonego, a różnica czasu jest większa niż kilka godzin. W takim przypadku przełożony wybiera lokalną strefę czasową agenta z listy rozwijanej strefy czasowej.

> **UWAGA** Strefa czasowa widoczna na liście rozwijanej Wybierz strefę czasową nie jest wyświetlaną strefą czasową przypisaną do użytkownika, którego harmonogram jest wyświetlany w folderze Mój harmonogram. Odzwierciedla tylko strefę czasową
> Wybrane przez użytkowników z uprawnieniami do edytowania harmonogramów w celu wyświetlenia harmonogramu agenta. Jedynym sposobem, aby dowiedzieć się, jaka jest strefa czasowa wyświetlania użytkownika, jest sprawdzenie strefy czasowej wyświetlania ustawionej w rekordzie użytkownika użytkownika.

Wyświetlanie harmonogramu w innej aplikacji kalendarza

Agenci mogą przeglądać swoje harmonogramy poza pracą za pośrednictwem aplikacji kalendarza innej firmy na urządzeniu mobilnym lub komputerze, subskrybując źródło iCal od Webex WFO. Webex WFO obsługuje każde urządzenie posiadające aplikację kalendarza, która może przetwarzać pliki ICS, również te wymienione w poniższej tabeli.

Urządzenie	Aplikacja
iPhone/iPad	Aplikacja Kalendarz, Microsoft Outlook
Komputer osobisty	Microsoft Outlook
Android telefony/tablety	Microsoft Outlook, Kalendarz Google, aplikacje innych firm, które mogą Odczytywanie plików iCal

Gdy agenci zasubskrybują źródło iCal, aktualizuje on ich aplikację kalendarza o liczbę tygodni harmonogramu, które są skonfigurowane w polu "Liczba tygodni harmonogramu widocznych dla agentów" na stronie WFM Ustawienia globalne (patrz Konfigurowanie ustawień WFM w całym systemie).

Niektóre aplikacje kalendarza umożliwiają użytkownikom określenie, jak często ich subskrypcje kalendarzy mają żądać aktualizacji. Jednak Webex WFO ogranicza aplikacje kalendarza do wysyłania 5 żądań co 10 minut. Żądania przekraczające ten limit zwracają kod stanu HTTP 403 ("Zabronione").

Tylko agenci (nie przełożeni, planiści ani administratorzy) mogą subskrybować źródło iCal od Webex WFO. Agenci mogą wyświetlać tylko swój własny harmonogram. Kodowanie kolorami wyświetlane w interfejsie WFM nie jest wyświetlane podczas wyświetlania harmonogramu WFM na urządzeniu przenośnym lub komputerze osobistym.

> **UWAGA:** Harmonogram będzie wyświetlany w skonfigurowanej strefie czasowej wyświetlania. Jeśli spojrzysz na harmonogram na urządzeniu znajdującym się w innej strefie czasowej, harmonogram zostanie przekonwertowany na wyświetlanie w tym czasie
> strefa. Jednak etykiety czasu aktywności nie będą odpowiadać temu czasowi, ale będą odzwierciedlać skonfigurowaną strefę czasową wyświetlania.

Subskrybowanie źródła iCal

Instrukcje dotyczące subskrybowania źródła iCal można znaleźć w dokumentacji aplikacji kalendarza na urządzeniach używanych przez agentów. Ogólnie rzecz biorąc, agenci subskrybują, kopiując adres URL źródła iCal z Webex WFO i wklejając go w polu subskrypcji w aplikacji kalendarza.

Adres URL kopiowany i wklejany przez agentów zależy od metody uwierzytelniania zaimplementowanej przez dzierżawcę.

Uwierzytelnianie Active Directory (AD) lub Webex WFO

Subskrybowanie źródła iCal w środowisku uwierzytelniania AD lub Webex WFO

1. Aby dowiedzieć się, jak subskrybować źródło iCal od Webex WFO, zapoznaj się z dokumentacją aplikacji kalendarza na urządzeniu.
2. Skopiuj i wklej następujący adres URL w polu subskrypcji w aplikacji kalendarza:
3. Po wyświetleniu monitu zaloguj się do Webex WFO.

Uwierzytelnianie SAML

Jeśli dzierżawca korzysta z uwierzytelniania SAML, pole wyboru "Synchronizuj iCal z SSO" na stronie Ustawienia globalne WFM musi być zaznaczone, aby użytkownicy mogli subskrybować źródło iCal. (Zob .Skonfiguruj ustawienia WFMdla całego systemu.) Gdy to pole wyboru jest zaznaczone, Webex WFO udostępnia agentom przycisk Kalendarz mobilny na pasku narzędzi Mój harmonogram, który udostępnia im adres URL, za pomocą którego mogą subskrybować harmonogram pracy.

Ten adres URL jest unikatowy i generowany losowo dla każdego agenta. Nie jest jednak chroniony hasłem. Jeśli adres URL agenta zostanie naruszony, agent powinien go zresetować. Gdy agent resetuje adres URL, Webex WFO generuje nowy adres URL i dezaktywuje stary. Aby nadal otrzymywać aktualizacje harmonogramu od Webex WFO, agent musi ponownie skonfigurować istniejące subskrypcje kalendarzy w celu korzystania z nowego adresu URL.

Subskrybowanie źródła iCal w środowisku uwierzytelniania SAML

1. Aby dowiedzieć się, jak subskrybować źródło iCal od Webex WFO, zapoznaj się z dokumentacją aplikacji kalendarza na urządzeniu.
2. W Webex WFO przejdź do sekcji Mój harmonogram.
3. Na pasku narzędzi Mój harmonogram kliknij opcję Kalendarz mobilny.
4. Skopiuj i wklej unikalny adres URL z kalendarza mobilnego w polu subskrypcji w aplikacji kalendarza.

Resetowanie adresu URL w środowisku uwierzytelniania SAML

1. W Webex WFO przejdź do sekcji Mój harmonogram.
2. Na pasku narzędzi Mój harmonogram kliknij opcję Kalendarz mobilny.
3. Kliknij przycisk Resetuj adres internetowy. Webex WFO generuje nowy adres URL.
4. W aplikacji kalendarza ponownie skonfiguruj subskrypcję źródła iCal z Webex WFO.

Dynamiczne planowanie dla agentów

Funkcja planowania dynamicznego umożliwia tworzenie własnego harmonogramu dla określonych tygodni, jeśli został skonfigurowany przez administratora lub harmonogram.

Jeśli bierzesz udział w wydarzeniu harmonogramu dynamicznego, w harmonogramie dnia pojawi się wyjątek od zdarzenia. Wyjątek zawiera łącze prowadzące do strony Dynamiczne planowanie agentów.

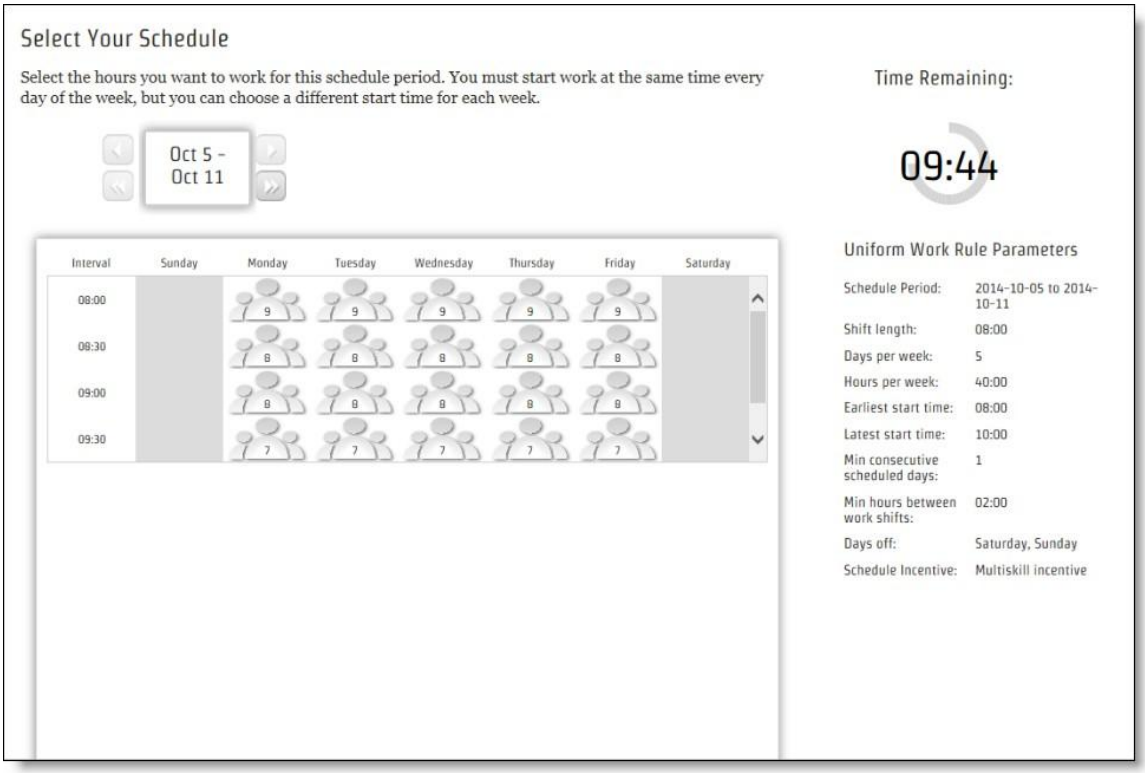
> **UWAGA** Harmonogram można utworzyć tylko podczas wyjątku. Po upływie tego czasu można tylko wyświetlać, a nie edytować stronę Dynamiczne planowanie agentów.

Po uzyskaniu dostępu do strony po raz pierwszy zostaną wyświetlone następujące informacje:

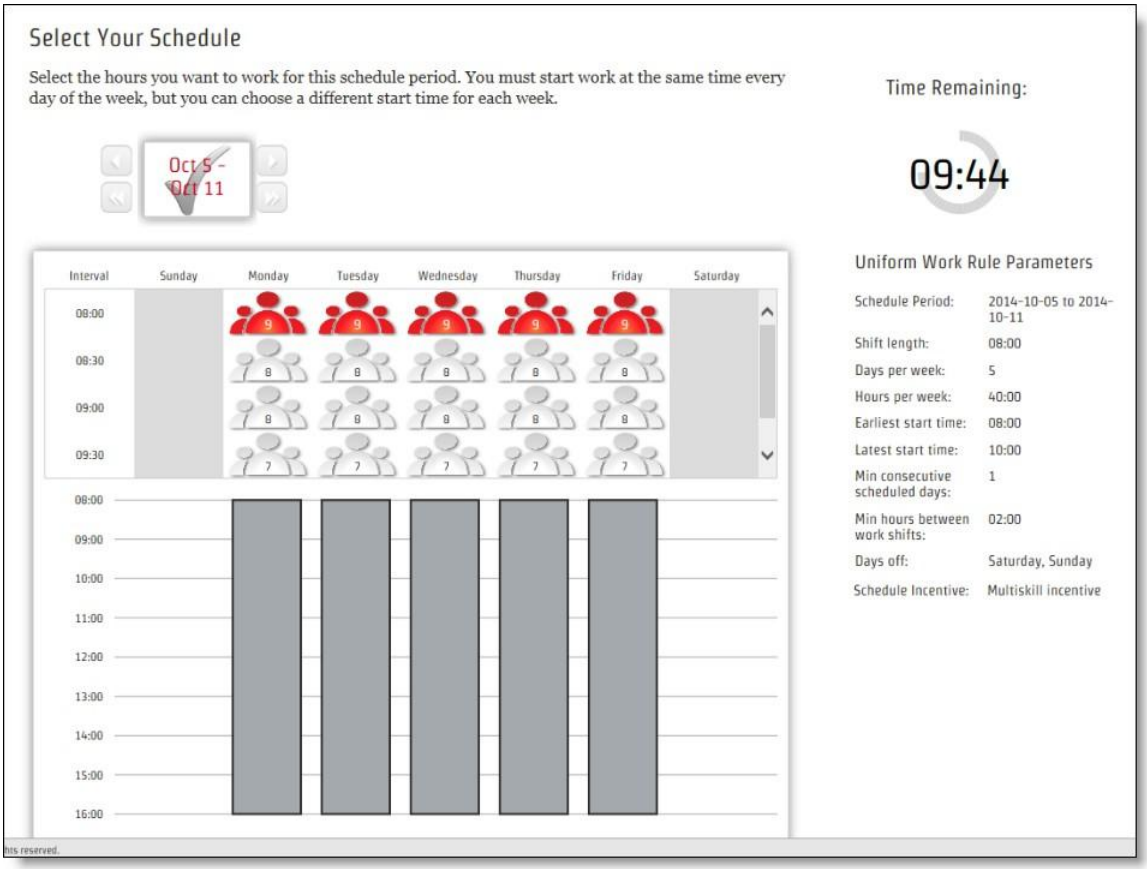
- Parametry reguły pracy dla harmonogramu, który będzie tworzony. Istnieją trzy rodzaje reguł pracy: jednolita, hybrydowa i zmienna.
- Ikony personelu, które dają wyobrażenie o potrzebach kadrowych w interwałach, które obejmują czasy, w których możesz rozpocząć zmianę. Na tej grafice parametry mówią, że możesz rozpocząć pracę w dowolnym momencie między 08:00 a 10:00, więc ikony personelu są wyświetlane dla każdego półgodzinnego odstępu między tymi godzinami.

UWAGA Wszystkie godziny podane na tej stronie są podane w wyświetlanej strefie czasowej (użytkownika).

- Licznik czasu, który informuje, ile czasu pozostało na utworzenie i przesłanie harmonogramu. Gdy licznik czasu osiągnie zero, nie można już edytować ani przesyłać harmonogramu.



Po wybraniu harmonogramu jest on wyświetlany za pomocą szarych pasków pod sekcją ikony personelu.



Ikony obsady stanowisk

Ikony personelu przedstawiają względne zapotrzebowanie na personel na zmianę rozpoczynającą się w tym przedziale czasu.

Jeśli administrator skonfiguruje dynamiczne planowanie tak, aby uwzględniało numery obsadzeń, na ikonie obsadzeń będzie widoczna liczba. Numer przekazuje te same informacje, co ikona personelu. Jest to po prostu alternatywny sposób jego wyświetlania.

Ikona i liczba personelu są określane przez rodzaj reguły pracy skonfigurowanej dla zmiany roboczej.

Reguła pracy	Obliczenia
Mundur	Średnie zapotrzebowanie na personel we wszystkich dniach pracy na zmiany rozpoczynające się w danym przedziale czasu.
Rozwiązanie hybrydowe	Średnie zapotrzebowanie kadrowe na długość zmiany danego dnia rozpoczynające się w danym przedziale czasu.
Zmienne	Średnie zapotrzebowanie kadrowe dla wybranej długości zmiany w danym dniu, począwszy od przedziału czasu. Przy pierwszym wyświetleniu strony wyświetlana ikona jest oparta na skonfigurowanej minimalnej długości zmiany. Po określeniu długości zmiany ikona i liczba zmieniają się odpowiednio.

Tworzenie własnego harmonogramu

WAŻNE: Masz ograniczony czas na stworzenie harmonogramu. Miej oko na zegar odliczający, aby nie zabrakło Ci czasu. Gdy licznik czasu osiągnie zero, nie można już edytować ani przesyłać Twój harmonogram.

Stwórz własny harmonogram

1. W harmonogramie kliknij łącze w wyjątku planowania dynamicznego, aby uzyskać dostęp do strony Dynamiczne planowanie agentów.
2. Na podstawie parametrów reguły pracy wymienionych po prawej stronie siatki planowania wybierz godzinę rozpoczęcia dla każdego dnia, w którym będziesz pracować. Użyj ikon personelu, aby określić, które zmiany mają największe wymagania kadrowe i odpowiednio wybrać.

   Dni, które są odłożone jako dni wolne, są wyświetlane w szarej kolumnie zamiast ikon obsady.

Jeśli planujesz zgodnie ze zmienną regułą pracy i możesz wybrać dzień wolny, nie wybieraj ikony obsady na ten dzień.

3. Jeśli każdy dzień tygodnia zostanie skonfigurowany z uwzględnieniem zmiany roboczej, w polu daty zostanie wyświetlony znacznik wyboru informujący o zakończeniu tygodnia roboczego:

4. Jeśli planujesz więcej niż jeden tydzień, kliknij strzałkę w prawo obok pola daty, aby przejść do następnego tygodnia, a następnie utwórz harmonogram na ten tydzień.

   UWAGA Inny typ reguły pracy może mieć zastosowanie do każdego zaplanowanego tygodnia.

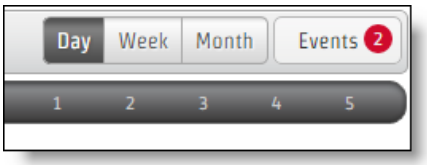
5. Po zaplanowaniu co tydzień kliknij przycisk **Prześlij**.

Dynamiczne planowanie w ciągu dnia dla agentów

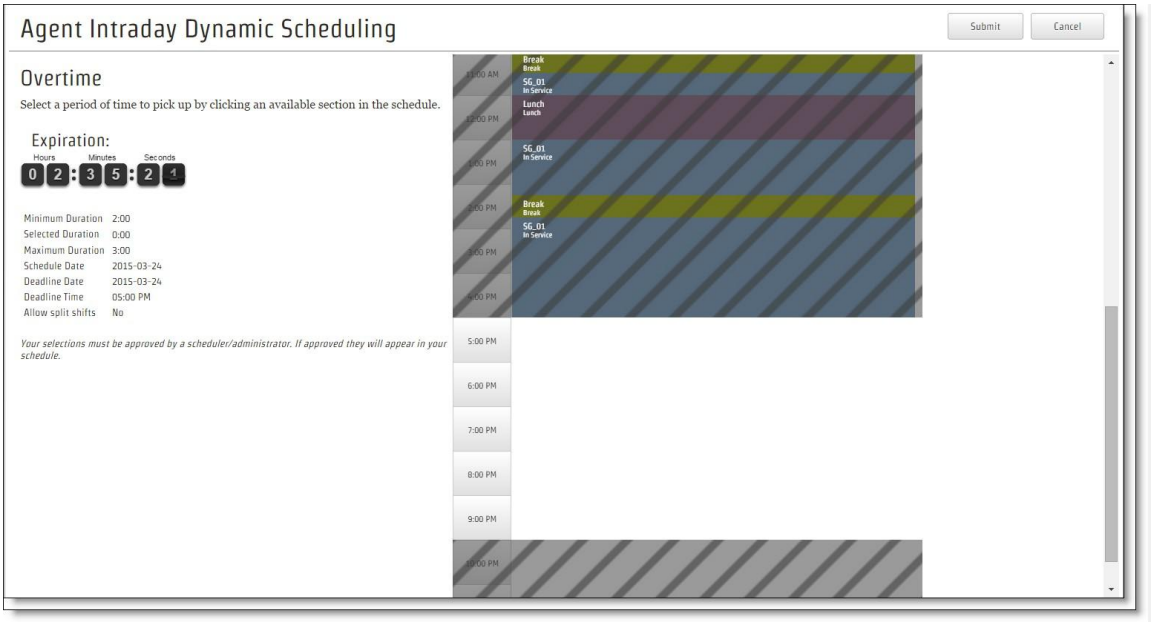
Funkcja dynamicznego planowania w ciągu dnia umożliwia dodanie dobrowolnych nadgodzin, czasu wolnego lub zarówno dobrowolnych nadgodzin, jak i czasu wolnego do własnego harmonogramu, jeśli administrator lub harmonogram zaprosi Cię o to. Zmiany te dotyczą zazwyczaj bieżącego dnia lub kilku dni w przyszłości. Jeśli administrator lub organizator stwierdzi, że liczba kontaktów jest mniejsza lub większa niż oczekiwano, może zdecydować się na spełnienie rzeczywistych wymagań dotyczących zasięgu, oferując niektórym agentom obsługującym kolejkę usługi, której dotyczy problem, opcję wzięcia wolnego lub dodania nadgodzin.

UWAGA: Dobrowolne nadgodziny można zaplanować na dzień, w którym obecnie nie masz harmonogramu.

Jeśli jesteś jednym z agentów zaproszonych do udziału w zdarzeniu dynamicznego planowania dnia bieżącego, liczba zostanie wyświetlona na przycisku Zdarzenia na stronie Mój harmonogram. Na tym zdjęciu agent został zaproszony do udziału w dwóch wydarzeniach.



Strona Dynamiczne planowanie Agent Intraday jest wyświetlana po kliknięciu łącza w zaproszeniu na wydarzenie. Widok początkowy pokazuje harmonogram na dzień wydarzenia. Istniejący harmonogram jest zacieniony na szaro. Okres zdarzenia jest wyświetlany jako pusty obszar.

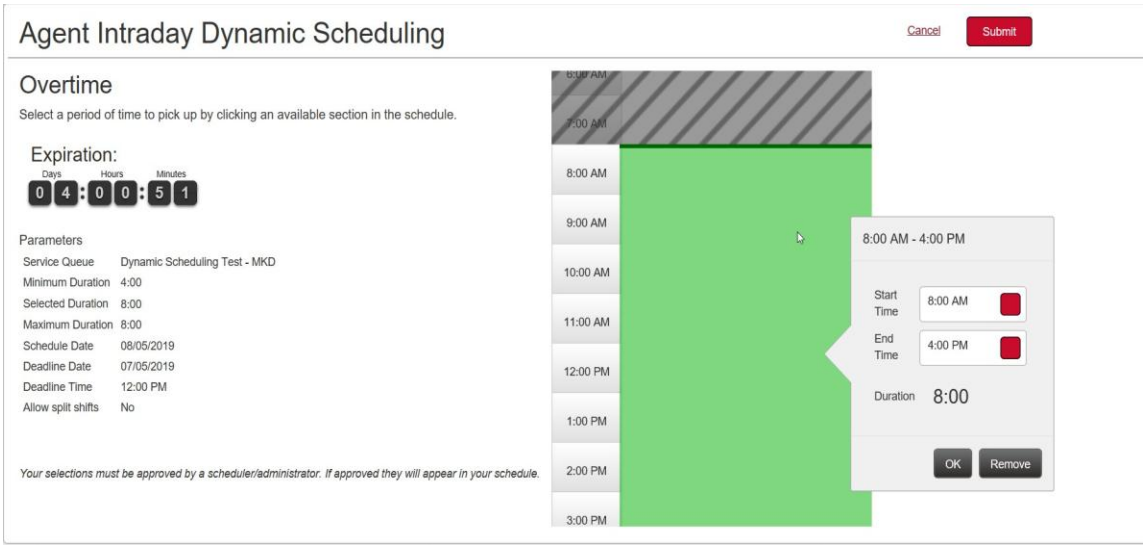


Tekst po lewej stronie podsumowuje szczegóły zmian, które można wprowadzić w harmonogramie, i informuje, czy zmiana harmonogramu musi zostać zatwierdzona, zanim zacznie obowiązywać.

Po skonfigurowaniu warunków godziny minimalnej/maksymalnej, szczegóły stanu godziny minimalnej/maksymalnej są również wyświetlane po lewej stronie. Zmiany harmonogramu muszą mieścić się w granicach minimalnego/maksymalnego limitu godzin, aby wniosek został przesłany.

Zmiana harmonogramu

1. **Kliknij przycisk Zdarzenia** , aby wyświetlić nazwy wydarzeń jako łącza.
2. Kliknij łącze, aby wyświetlić stronę dynamicznego planowania agentów w ciągu dnia dla tego zdarzenia.
3. Kliknij pusty obszar, aby wyświetlić panel wysuwany. Możesz kliknąć interwały w pustym obszarze, aby je zaznaczyć, lub skonfigurować godzinę rozpoczęcia i długość czasu, który chcesz wybrać. Zaznaczone obszary są cieniowane na zielono (nadgodziny) lub na czerwono (czas wolny). Można również przeciągnąć zaznaczone obszary, aby zmienić wybrany czas. Domyślnie przeciąganie przyciąga do pięciominutowych przyrostów. Aby przeciągnąć zaznaczenie co jedną minutę, podczas przeciągania naciśnij Shift. Zwolnij przycisk myszy przed Shift lub zostanie przywrócony do pięciominutowych przyrostów.



4. Na stronie są wyświetlane zmiany harmonogramu po jednym rodzaju naraz. Jeśli zostałeś zaproszony do zmiany harmonogramu zarówno z dobrowolnym czasem wolnym, jak i nadgodzinami, na górze strony znajdują się przyciski oznaczone OT i VTO. Te przyciski służą do przełączania się między dwoma typami zmian harmonogramu.
5. Jeśli masz możliwość zaplanowania nadgodzin lub czasu wolnego w wielu segmentach (nadgodziny lub czas wolny nie muszą być jednym ciągłym segmentem), w oknie zostaną dodane przyciski Dodaj i Usuń. Za pomocą tych przycisków można dodać segment lub usunąć go w razie potrzeby.
6. Po zakończeniu kliknij przycisk **Zapisz**. Zostanie wyświetlone okno podręczne ze zmienionym harmonogramem. Kliknij przycisk **Prześlij** , aby potwierdzić i przesłać zmiany, lub **przycisk Anuluj** , aby powrócić do dynamicznego planowania agentów w ciągu dnia, gdzie można wprowadzać poprawki, zapisywać je, a następnie przesyłać.

   Jeśli wydarzenie jest skonfigurowane tak, aby zmiany były automatycznie zatwierdzane, harmonogram jest natychmiast aktualizowany. Jeśli wydarzenie jest skonfigurowane tak, aby wymagało zatwierdzenia przez administratora lub organizatora, harmonogram nie zostanie zaktualizowany, dopóki zmiany nie zostaną zatwierdzone. Jeśli zmiany nie zostaną zatwierdzone, będziesz o tym wiedział, ponieważ harmonogram nie jest aktualizowany.

W następującej sytuacji Webex WFO zastąpi nieopłaconą aktywność w harmonogramie aktywnością niedostępną.

Dynamiczna konfiguracja zdarzeń dnia bieżącego	Twoje działania
Obejmuje dobrowolny czas wolny, który wykorzystuje płatny wyjątek.	▪ Dodajesz dobrowolny czas wolny, który nakłada się na nieodpłatne działanie w istniejącym harmonogramie.

Dynamiczna konfiguracja zdarzeń dnia bieżącego	Twoje działania
	▪ Zmiany są zatwierdzane ręcznie lub automatycznie.

Zarządzanie harmonogramami agentów

Przełożeni, planiści i administratorzy mogą wykonywać wiele różnych zadań na stronie Harmonogramy agentów:

- Wyświetlanie harmonogramów agentów
- Sortowanie i filtrowanie harmonogramów agentów
- Edytuj harmonogramy agentów:
  - Dodawanie działania
  - Znajdź najlepszy czas na zaplanowanie aktywności
  - Przenoszenie aktywności
  - Usuwanie działania
  - Zoptymalizuj przerwy i lunche
  - Cofanie zmiany harmonogramu
  - Harmonogramy handlowe między dwoma agentami
  - Usuwanie agenta z harmonogramu
- Wyświetlanie zgodności i zgodności agentów
- Sprawdź przewidywany zasięg

Wymagania wstępne

Jesteś przełożonym, planistą lub administratorem z agentami przypisanymi do widoku WFM. Harmonogram został uruchomiony dla przeglądanych agentów. Do edytowania harmonogramów potrzebne jest uprawnienie Edytowanie harmonogramów.

Lokalizacja strony

Harmonogramy i planowanie > harmonogramów agentów

Procedury

Wyświetlanie harmonogramów agentów

1. Wybierz grupę kolejki usług agentów, kolejkę usługi, mapowanie umiejętności lub zespół z **listy rozwijanej Kryteria** wyszukiwania. Dzisiejszy harmonogram dla grupy jest wyświetlany z agentami uporządkowanymi według godziny rozpoczęcia. Działania są oznaczone kolorami.
2. Najedź kursorem na działanie, aby uzyskać więcej informacji.

> **UWAGA** Czasami w oknie informacji o aktywności jest wyświetlana nieprawidłowa godzina rozpoczęcia lub zakończenia działania. Może się tak zdarzyć, ponieważ działania są w dwóch warstwach. Dolna warstwa w
> Harmonogram dotyczy działań w trakcie eksploatacji, nadgodzin, przydziałów i zamkniętych czynności serwisowych. Górna warstwa przeznaczona jest na przerwy, lunche, projekty i wyjątki. Jeśli najedziesz kursorem na działanie w dolnej warstwie, okno informacyjne pokaże pełny czas trwania tego działania, bez uwzględniania żadnych działań w górnej warstwie, które mogą się na nim znajdować.
> Pole Work Shift nie pojawia się w oknie informacji o aktywności, jeśli agent został zaplanowany przy użyciu dostępności dynamicznej.

Sortowanie i filtrowanie harmonogramów agentów

Do harmonogramów agentów można zastosować kilka filtrów, dzięki czemu widoczne są tylko te informacje, które są dla niego istotne.

- Aby posortować harmonogram według nazwy, rangi lub daty rozpoczęcia agenta, kliknij **listę rozwijaną Agenci** w lewym górnym rogu ekranu.
- Aby wyświetlić harmonogram dla określonego agenta, wprowadź nazwę agenta w polu Filtruj agentów u góry strony.
- Aby zobaczyć harmonogram dla innej daty, kliknij miesiąc, rok i/lub dzień u góry strony.
- Aby wyświetlić szerszy widok harmonogramu, kliknij Tydzień lub **Dzień** w prawym górnym rogu.
- Aby zobaczyć, jak wyglądają harmonogramy agentów w różnych strefach czasowych, wybierz strefę czasową z **listy rozwijanej Strefa** czasowa.
- Aby PIN agenta na górze listy, najedź kursorem na nazwę agenta i kliknij ikonę strzałki. Aby odpiąć agenta, ponownie kliknij ikonę strzałki.
- Aby utworzyć niestandardową listę kolejek usług, grup kolejek usług, zespołów i/lub mapowań umiejętności, wybierz **pozycję Wybierz** z dołu **listy rozwijanej Kryteria** wyszukiwania (w obszarze Niestandardowe).

Dodawanie działania

1. Wybierz **pozycję Insert Aktywność** z listy rozwijanej **Działania** . Zostanie otwarte okno dialogowe Aktywność Insert.
2. Kliknij **opcję Wybór agenta** (ikona osoby). Zostanie wyświetlona lista dostępnych agentów.
3. Wybierz agentów z listy. Nazwy agentów są wyświetlane w polu Agenci. (Aby usunąć agenta, kliknij jego nazwę w polu Agenci, a następnie kliknij przycisk **Usuń**.)
4. Kliknij przycisk **Zamknij**.
5. Wprowadź godzinę rozpoczęcia i godzinę zakończenia działania lub wybierz **Czas rozpoczęcia z czasem trwania** , aby wprowadzić czas trwania zamiast czasu zakończenia.
6. Wybierz typ aktywności z **listy rozwijanej Aktywność** . Jeśli pojawi się więcej list rozwijanych, zawęź typ działania stosownie do potrzeb.
7. Jeśli działanie jest płatne, zaznacz pole wyboru Płatne . Jeśli działanie jest nieopłacone, wyczyść to pole. To pole jest automatycznie zaznaczane lub czyszczone w zależności od wybranego typu działania.
8. Kliknij **Insert**. Okno Aktywność Insert zostanie zamknięte, a aktywność pojawi się w harmonogramach agentów.
9. Kliknij **Zapisz** (w prawym górnym rogu strony). Zostanie otwarte okno dialogowe Zapisz zmiany harmonogramu.
10. Kliknij przycisk **Zapisz**. Okno dialogowe Zapisz zmiany harmonogramu zostanie zamknięte.

Znajdź najlepszy czas na zaplanowanie aktywności

Wykonaj poniższe kroki, aby zaplanować działanie w taki sposób, aby miało ono jak najmniejszy wpływ na poziom usługi.

1. Wybierz **pozycję Znajdź optymalny czas** z **listy rozwijanej Akcje** . Zostanie otwarte okno dialogowe Znajdź optymalny czas.
2. Wybierz pierwszy dzień, w którym aktywność może zostać wykonana w kalendarzu Data rozpoczęcia. Możesz wybrać datę w bieżącym tygodniu.
3. Wybierz ostatni dzień, w którym działanie może zostać wykonane z kalendarza Data zakończenia. Możesz wybrać datę w bieżącym tygodniu.
4. W polu Godzina rozpoczęcia wprowadź najwcześniejszą godzinę rozpoczęcia działania.
5. W polu Godzina zakończenia wprowadź najpóźniejszą godzinę rozpoczęcia działania.
6. W polach Czas trwania wprowadź czas trwania działania.
7. Wprowadź liczbę agentów, którzy będą wykonywać działanie w polu "Nie. agentów".
8. Kliknij przycisk **Analizuj**. Możliwe godziny są wyświetlane w sekcji Wyniki analizy.

> **UWAGA** Kolumna Przerwa pokazuje różnicę między liczbą prognozowanych agentów a liczbą agentów faktycznie zaplanowanych. Liczba dodatnia oznacza nadmiar personelu. Negatyw
> Liczba wskazuje na braki kadrowe.

9. Po wybraniu godziny kliknij liczbę w kolumnie W agentach serwisu lub Zaplanowani agenci. Zostanie otwarte okno dialogowe Działanie Insert.
10. Przenieś agentów, którzy będą wykonywać działanie, z kolumny Dostępne do kolumny Przypisane.
11. Wybierz aktywność z **listy rozwijanej Wybierz aktywność** . Jeśli pojawi się więcej list rozwijanych, zawęź typ działania stosownie do potrzeb.
12. Jeśli działanie jest płatne, zaznacz pole wyboru Płatne . Jeśli działanie jest nieopłacone, wyczyść to pole. To pole jest automatycznie zaznaczane lub czyszczone w zależności od wybranego typu działania.
13. Kliknij # **Insert**. Okno dialogowe Działanie Insert zostanie zamknięte.
14. Kliknij **Zapisz** (w prawym górnym rogu strony). Zostanie otwarte okno dialogowe Zapisz zmiany harmonogramu.
15. Kliknij przycisk **Zapisz**. Okno dialogowe Zapisz zmiany harmonogramu zostanie zamknięte.

Przenoszenie aktywności

1. Kliknij dwukrotnie harmonogram agenta. Harmonogram dzieli się na dwa rzędy, z przerwami, lunchem i projektami specjalnymi powyżej czasu pracy.
2. Przeciągnij aktywność do innego czasu. Zmieniają się godziny rozpoczęcia i godziny zakończenia. Jeśli szuflada Zasięg jest otwarta, przewidywany zasięg dostosowuje się po zwolnieniu aktywności.
3. Kliknij dwukrotnie dolny (pełny) wiersz, aby zwinąć harmonogram agenta z powrotem do jednego wiersza.
4. Kliknij **Zapisz** (w prawym górnym rogu strony). Zostanie otwarte okno dialogowe Zapisz zmiany harmonogramu.
5. Kliknij przycisk **Zapisz**. Okno dialogowe Zapisz zmiany harmonogramu zostanie zamknięte.

Usuwanie działania

Aby usunąć działanie z harmonogramu agenta, Insert inne działanie na górze.

1. Kliknij aktywność prawym przyciskiem myszy i wybierz **Insert** z listy rozwijanej. Zostanie otwarte okno dialogowe Działanie Insert z wypełnionymi godzinami rozpoczęcia i zakończenia działania.
2. Wybierz nową aktywność z listy rozwijanej **Aktywność** . Jeśli pojawi się więcej list rozwijanych, zawęź typ działania stosownie do potrzeb.

> **UWAGA** Aby PUT agenta z powrotem w kolejce usługi, wybierz opcję **W użyciu**. Wybierz kolejkę usługi z **listy rozwijanej Kryteria** wyszukiwania.

3. Kliknij # **Insert**. Zostanie wyświetlony komunikat ostrzegawczy.

4. Kliknij Zastąp **konflikt**. Komunikat ostrzegawczy zostanie zamknięty, a działanie zostanie usunięte z harmonogramu agenta.
5. Kliknij **Zapisz** (w prawym górnym rogu strony). Zostanie otwarte okno dialogowe Zapisz zmiany harmonogramu.
6. Kliknij przycisk **Zapisz**. Okno dialogowe Zapisz zmiany harmonogramu zostanie zamknięte.

Zoptymalizuj przerwy i lunche

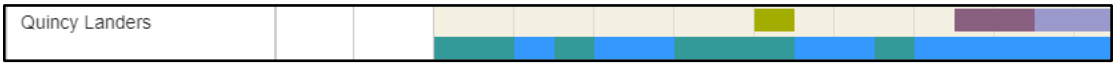
Optymalizacja przerw i lunchów pomaga zmaksymalizować zasięg bez uruchamiania nowego harmonogramu.

WAŻNE : Możesz zoptymalizować przerwy i lunche, które rozpoczynają się co najmniej godzinę w przyszłości. Aby przenieść działanie, które rozpoczyna się wcześniej, przejdź do sekcji Przenoszenie aktywności.

1. Wybierz opcję **Optymalizuj harmonogramy** z listy rozwijanej Działanie (w prawym górnym rogu strony). Zostanie otwarte okno dialogowe Optymalizuj harmonogramy.
2. Wybierz daty rozpoczęcia i daty zakończenia do optymalizacji. Dzisiejsza data jest datą domyślną.
3. (Opcjonalnie) Aby wykluczyć niektórych agentów z optymalizacji, przenieś ich z obszaru Przypisane do dostępnego.

   UWAGA Po uruchomieniu optymalizatora nie można wybrać konkretnych zmian do zachowania lub odrzucenia. Jeśli chcesz zachować harmonogramy niektórych agentów bez zmian, wyklucz ich teraz.

4. (Opcjonalnie) Aby wykluczyć przerwy lub lunche z optymalizacji, wyczyść **pole wyboru Przerwy** lub **Lunche** . W przeciwnym razie pozostaw te pola zaznaczone.
5. Kliknij **przycisk Optymalizuj**. Okno dialogowe Harmonogramy agentów informuje, ile harmonogramów agentów zostało zmienionych.
6. Kliknij przycisk **Zamknij**. Okno dialogowe Harmonogramy agentów zostanie zamknięte. Harmonogramy, które uległy zmianie, są podzielone na dwa wiersze.



7. Kliknij **Zapisz** (w prawym górnym rogu strony). Zostanie otwarte okno dialogowe Zapisz zmiany harmonogramu.
8. Kliknij przycisk **Zapisz**. Okno dialogowe Zapisz zmiany harmonogramu zostanie zamknięte, a zmiany zostaną zastosowane do harmonogramów agentów.

Harmonogramy handlowe między dwoma agentami

Możesz handlować harmonogramami dwóch agentów na ten sam dzień, różne dni lub wiele dni.

WAŻNE Aby harmonogramy handlowe, obaj agenci muszą być uwzględnieni w harmonogramie, który został uruchomiony dla ram czasowych transakcji.

UWAGA Gdy harmonogram przekracza północ, agent ma rozpocząć pracę w dniu rozpoczęcia harmonogramu.

1. Wybierz **Harmonogram transakcji z** listy rozwijanej Akcje . Zostanie otwarte okno dialogowe Harmonogram handlu.
2. Wybierz przycisk opcji ramy czasowej w sekcji Rodzaj transakcji. W przypadku wybrania opcji **Inny dzień** lub **W sekcji Daty są wyświetlane pola Wiele dni**, Od daty i Do daty.
3. Wybierz agentów, których harmonogramy handlujesz z list Od agenta i Do agenta.

   UWAGA Na tych listach są wyświetlani tylko agenci przypisani do zespołu w widoku głównym.

4. Wybierz daty transakcji z sekcji Daty. Harmonogramy agentów są wyświetlane, co pozwala je porównać, aby sprawdzić, czy transakcja jest wykonalna.
5. Kliknij **przycisk Zastosuj**. Zostanie otwarte okno dialogowe Zastosuj transakcję.
6. Kliknij przycisk **Tak**. Okna dialogowe Zastosuj handel i harmonogram handlowy zostaną zamknięte.

Cofanie zmiany harmonogramu

1. Kliknij prawym przyciskiem myszy harmonogram agenta i z listy rozwijanej wybierz **pozycję Historia harmonogramu** . Zostanie wyświetlona strona Historia harmonogramu i przywracanie.
2. W sekcji Wyniki kliknij dowolną liczbę w kolumnie Identyfikator szczegółów poprawki. Zostaną wyświetlone różne wersje harmonogramu agenta.
3. Kliknij przycisk **Przywróć** obok harmonogramu, który chcesz zwrócić agentowi. Zostanie wyświetlone okno dialogowe Potwierdź.
4. Kliknij przycisk **Tak**. Zostanie wyświetlony komunikat z potwierdzeniem, a zmiana zostanie wyświetlona na liście poprawek harmonogramu na stronie Historia harmonogramu i przywracanie.

UWAGA Jeśli przywrócisz harmonogram, który zawiera transakcję, tylko agent, którego harmonogram został przywrócony, otrzyma zmianę harmonogramu. Inny agent, który handlował zmianami, nie otrzyma zmiany harmonogramu, dopóki ty
Przywróć harmonogram ręcznie.

Usuwanie agenta z harmonogramu

Aby usunąć agenta z harmonogramu, dodaj nieodpłatne działanie na całej jego zmianie roboczej (podobnie jak w przypadku Usuwanie aktywności).

1. (Opcjonalnie) Aby usunąć agenta z daty innej niż dzisiaj, kliknij datę.
2. Kliknij prawym przyciskiem myszy czas pracy agenta i wybierz **Insert** z listy rozwijanej. Zostanie otwarte okno dialogowe Aktywność Insert.

3. (Opcjonalnie) Jeśli czas rozpoczęcia i czas zakończenia nie obejmują całej zmiany pracy agenta, wybierz prawidłowe godziny.
4. Z listy rozwijanej **Aktywność** wybierz aktywność, która usunie agenta z kolejki. Jeśli pojawi się więcej list rozwijanych, zawęź typ działania stosownie do potrzeb.

   UWAGA Działanie, które należy wybrać, różni się w zależności od sposobu skonfigurowania Webex WFO w firmie. Typowe działania mające na celu usunięcie agenta to **Wyjątek** i **Niedostępne**.

5. W razie potrzeby wyczyść pole wyboru Płatne .
6. Kliknij **Insert**. Zostanie wyświetlony komunikat ostrzegawczy.
7. Kliknij Zastąp **konflikt**. Zmiana pojawi się w harmonogramie agenta.
8. Kliknij **Zapisz** (w prawym górnym rogu strony). Zostanie otwarte okno dialogowe Zapisz zmiany harmonogramu.
9. Kliknij przycisk **Zapisz**. Jeśli zmiana narusza jakiekolwiek reguły planowania dla agenta, zostanie wyświetlony komunikat ostrzegawczy. W przeciwnym razie okno dialogowe Zapisywanie zmian harmonogramu zostanie zamknięte.
10. (Opcjonalnie) Kliknij **przycisk Ignoruj i zapisz**. Komunikat ostrzegawczy zostanie zamknięty.

Wyświetlanie zgodności i zgodności agentów

1. Kliknij szufladę Adherence (mały czerwony trójkąt) po prawej stronie nazw agentów.

Szuflada otwiera się, aby wyświetlić informacje o zgodności agentów w czasie rzeczywistym. Zielone kółko oznacza, że agent obecnie przestrzega swojego harmonogramu. Czerwone kółko oznacza, że nie przestrzegają. Ta szuflada pokazuje również zaplanowaną aktywność agentów, bieżący stan, czas trwania (jak długo byli w bieżącym stanie), kod przyczyny (RC) oraz wartości procentowe przestrzegania i zgodności w danym dniu. Informacje te są aktualizowane automatycznie co 30 sekund.

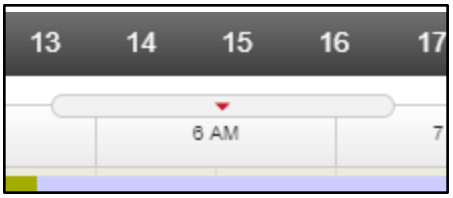
Agents		Schedule Activity	Agent State	Duration	RC	A %	C %
Quincy Landers		Lunch	Logged Out	69:49:31	--	11	0
Matt Rueben		In Service	After Call Work	0:07	--	40	87
Beth Bryant		In Service	Logged Out	68:18:42	--	0	0
Juana Urshela		Lunch	Ready Available	2:10	--	58	115

2. Kliknij nazwę agenta, aby wyświetlić więcej informacji o nim. Kliknij ponownie nazwę agenta, aby zamknąć szufladę.

> **UWAGA:** Numery w szufladzie agenta mogą się nieznacznie różnić od liczb w całej szufladzie Adherence, ponieważ te dwie szuflady są aktualizowane w różnym tempie i ponieważ Numery w szufladzie Adherence są zaokrąglone.

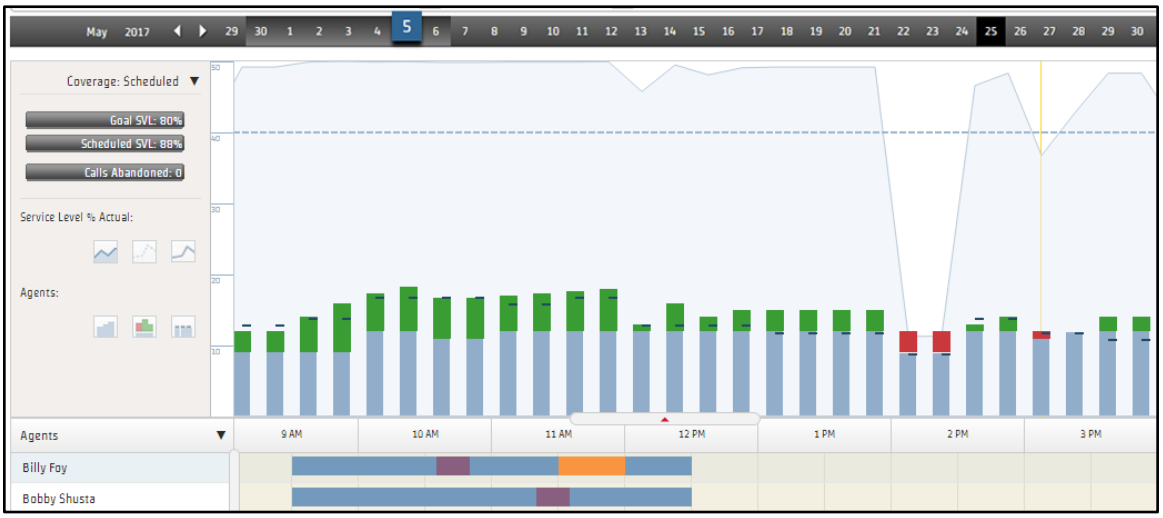
Sprawdź przewidywany zasięg

1. Kliknij szufladę Pokrycie (mały czerwony trójkąt) w środkowej górnej części ekranu.



Zostanie otwarta szuflada Zasięg, aby wyświetlić przewidywany poziom pokrycia na dany dzień. Każdy pionowy pasek reprezentuje 15 minut i porównuje zaplanowaną liczbę agentów z liczbą potrzebną dla oczekiwanej liczby kontaktów.

Zielony blat na pasku oznacza, że masz zaplanowanych więcej niż wystarczającą liczbę agentów. Czerwony top oznacza, że nie masz zaplanowanej wystarczającej liczby agentów. Zwykły niebieski pasek oznacza, że masz dokładnie taką liczbę agentów, jakiej potrzebujesz. W przypadku okresów, które minęły, kreska reprezentuje rzeczywisty poziom pokrycia.



2. Kliknij pionowy pasek, aby uzyskać więcej informacji na temat tego 15-minutowego okresu.

Tematy pokrewne

- Dostosowywanie strony Harmonogramy agentów
- Informacje o strefach czasowych
- Sortowanie listy agentów
- Informacje o szufladach
- Edytowanie harmonogramów
- Historia harmonogramu i przywracanie – informacje
- Handluj harmonogramami dwóch agentów

- Znajdź najlepszy czas na aktywność
- Zoptymalizuj przerwy i lunche
- Edytowanie strony dynamicznego planowania agenta

Dostosowywanie strony Harmonogramy agentów

Pasek narzędzi Harmonogramy agentów określa, którzy agenci są widoczni na stronie Harmonogramy agentów. Jego pola i przyciski są opisane w poniższej tabeli.

> **UWAGA Dopóki** nie zostanie wybrana co najmniej jedna grupa kolejek usług, kolejek usług, mapowania umiejętności lub zespołów, strona Harmonogramy agentów jest pusta. Wybór zostanie zachowany i będzie domyślnie wyświetlany w następnym
> sesja.

Pole/Przycisk	Opis
Wybierz strefę czasową	Wybierz preferencję strefy czasowej z listy rozwijanej. Strefa czasowa Aktualnie zalogowanego użytkownika (określonego na stronie Zarządzanie użytkownikami) jest domyślnie wyświetlana w tym polu. Po zmianie tej wartości wybrana strefa czasowa pojawi się w wierszu Strefa czasowa. **UWAGA** Strefa czasowa jest resetowana po opuszczeniu strony Harmonogramy agentów.
Wybierz kryteria	Wybierz co najmniej jedną kolejkę usługi, grupy kolejek obsługi, zespoły i/lub mapowania umiejętności w celu wyświetlenia harmonogramów tych agentów (aby uzyskać więcej informacji, zobacz Wybór niestandardowy). Aby wyświetlić agentów, którzy są zaplanowani w grupie wielu umiejętności, wybierz kolejki usług skojarzone z grupą wielu umiejętności lub zespołem agenta. Aby łatwiej było znaleźć nazwę w polu,
	można wpisać całą nazwę lub jej część. W tym polu nie jest rozróżniana wielkość liter.
Agenci filtrowania	Filtruj agentów na bieżącej stronie, wpisując litery w nazwie agenta. Dla Na przykład, jeśli w polu zostanie wpisany "br", zostaną wyświetlone tylko nazwy zawierające litery "br". W tym polu nie jest rozróżniana wielkość liter. Filtr nie obejmuje agentów znajdujących się na
	niewidocznych stronach na liście wielostronicowej.

Czynności	Kliknij, aby wyświetlić menu opcji, które umożliwia modyfikowanie agentów

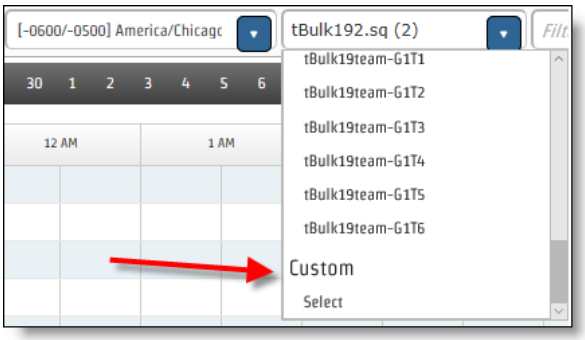
Pole/Przycisk	Opis
	Harmonogramy, wstawiając działania i harmonogramy handlowe, przeniosą Cię do dzisiejszego harmonogramu jednym kliknięciem, odrzuć wszelkie zmiany, które wprowadziłeś, ale jeszcze nie zapisałeś, zoptymalizuj lunche i przerwy oraz znajdź optymalny czas na aktywność, którą chcesz Insert.
Zapisz	Zapisz zmiany w bazie danych i zaktualizuj harmonogram produkcji.
Poszukiwanie	Narzędzie stronicowania umożliwia poruszanie się po długiej liście agentów na wielu stronach. Kliknij podwójne strzałki, aby przejść do pierwszej lub ostatniej strony. Klikaj pojedyncze strzałki, aby przechodzić do przodu lub do tyłu po jednej stronie naraz. Agenci, których PIN na szczycie listy, pozostają tam, gdy przejdziesz na inną stronę. Filtry są stosowane tylko do aktualnie wyświetlanej strony.
Tydzień/dzień/godzina	Wyświetl harmonogramy agentów według tygodnia, dnia lub godziny. Zmiany daty i widoku są zachowywane z sesji na sesję.

Wybór niestandardowy

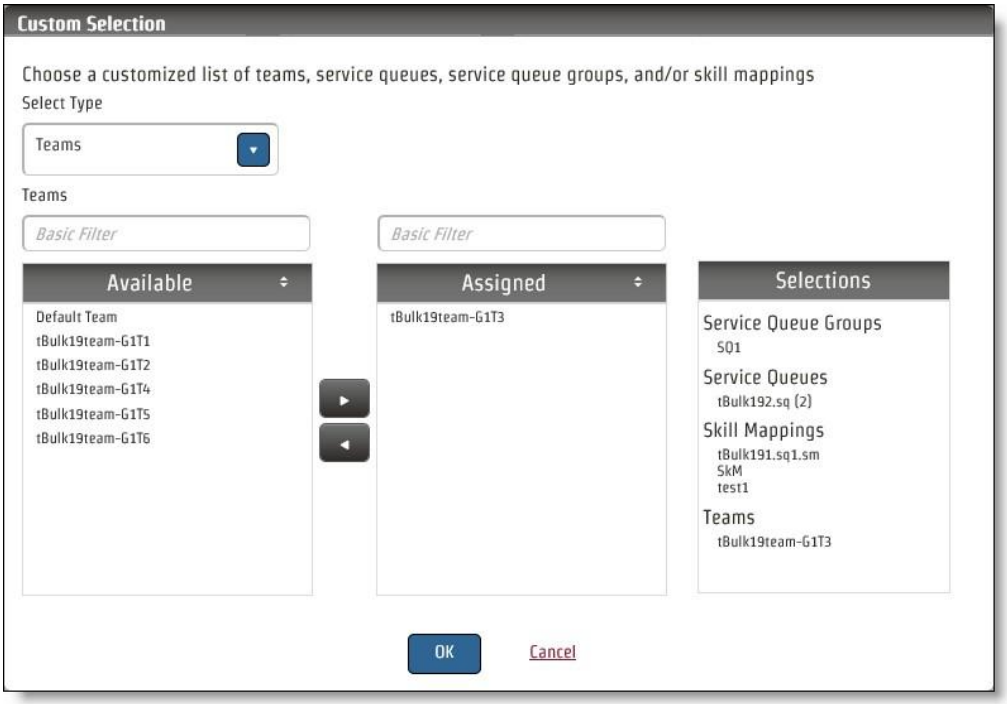
Aby wyświetlić harmonogramy wielu kolejek usług, grup kolejek usług, zespołów i mapowań umiejętności, zaznacz je za pomocą okna dialogowego Wybór niestandardowy.

Aby skonfigurować wybór niestandardowy:

1. Przewiń do dołu listy rozwijanej Wybierz kryteria na pasku narzędzi Harmonogramy agentów do kategorii Niestandardowe, a następnie kliknij przycisk **Wybierz**.



Zostanie wyświetlone okno dialogowe Wybór niestandardowy.



2. **W polu Wybierz typ** wybierz opcję Kolejka usługi, Grupa kolejki usługi, Zespół lub Mapowania umiejętności. Dostępne encje wybranego typu zostaną wyświetlone w okienku Dostępne.
3. Przenieś encje, których harmonogramy chcesz wyświetlić, do okienka Przypisane. Wybrane opcje są również wyświetlane w okienku Selekcje.
4. Powtarzaj kroki 2 i 3, dopóki nie zostanie utworzona lista żądanych encji, których harmonogramy chcesz wyświetlić. Po zakończeniu kliknij przycisk **OK.** Agenci należący do wybranych encji są wyświetlani na stronie Harmonogramy agentów, a wartość Niestandardowe jest wyświetlana w polu Wybierz kryteria na pasku narzędzi.

Wybór niestandardowy jest kontynuowany i jest wyświetlany przy następnym logowaniu.

Aby zmodyfikować zaznaczenie niestandardowe:

1. **W polu Wybierz kryteria** kliknij przycisk **Wybierz**. Zostanie wyświetlone okno dialogowe Wybór niestandardowy z zapisanymi wyborami.
2. Zmodyfikuj wybrane opcje zgodnie z potrzebami, a następnie kliknij przycisk **OK.**

Informacje o strefach czasowych

W Webex WFO są używane cztery typy stref czasowych: domyślna strefa czasowa, strefa czasowa wyświetlania, strefa czasowa planowania i strefa czasowa kolejki usług. Te różne typy stref czasowych pomagają uniknąć nieporozumień podczas tworzenia i wyświetlania harmonogramów agentów znajdujących się w różnych strefach czasowych na całym świecie.

UWAGA: Te strefy czasowe mają wpływ przede wszystkim na WFM. W QM nagrania są oznaczone znacznikiem czasu w źródle przechwytywania (na przykład na serwerze nagrań lub komputerze z pulpitem Smart Desktop). Może to być inne niż
Miejsce, w którym znajduje się rejestrowany agent.

Domyślna strefa czasowa

Domyślna strefa czasowa to zazwyczaj strefa czasowa, w której znajduje się główne biuro organizacji. Można ją skonfigurować na stronie Ustawienia globalne (Zarządzanie aplikacjami > administracja > Ustawienia globalne). Ta strefa czasowa służy do oznaczania zdarzeń systemowych, dzienników i przechwyconych danych, takich jak statystyki agenta.

Wyświetlanie strefy czasowej

Strefa czasowa wyświetlania jest lokalną strefą czasową użytkownika i jest używana do wyświetlania informacji przez poszczególnych użytkowników na stronach takich jak Mój harmonogram, Harmonogramy agentów i Wiadomości. Jest on konfigurowany na stronie Użytkownicy (Zarządzanie aplikacjami > Konfiguracja użytkownika > Użytkownicy) dla każdego użytkownika.

Jeśli strefa czasowa wyświetlania nie jest skonfigurowana, zamiast niej zostanie użyta domyślna strefa czasowa. Jeśli użytkownicy znajdują się w domyślnej strefie czasowej, konfigurowanie strefy czasowej wyświetlania dla każdego użytkownika może nie być konieczne.

Planowanie strefy czasowej

Strefa czasowa planowania jest używana do planowania agentów. Gdy każdemu agentowi przypisana jest strefa czasowa planowania, można skonfigurować zmiany pracy neutralne pod względem strefy czasowej. Oznacza to, że jeśli skonfigurujesz zmianę roboczą, która rozpoczyna się o 8:00 AM i kończy o 5:00 PM, a następnie przypiszesz tę zmianę roboczą agentom w dwóch różnych strefach czasowych, zmiana robocza rozpoczyna się o 8:00 AM w lokalnej strefie czasowej każdego agenta.

Strefa czasowa planowania eliminuje również ewentualne niejasności co do tego, kiedy czas letni jest stosowany w różnych strefach czasowych i umożliwia kopiowanie i edytowanie harmonogramów bez konieczności ręcznego obliczania różnic stref czasowych.

Strefa czasowa kolejki serwisowej

Strefa czasowa kolejki usług służy do interpretowania godzin otwarcia i zamknięcia kolejki usługi. Domyślnie ta strefa czasowa jest taka sama jak domyślna strefa czasowa organizacji, chyba że na stronie Kolejki usługi (Zarządzanie aplikacjami > Kolejki usługi > kolejki usługi skonfigurowano inną strefę czasową).

Strefy czasowe i harmonogramy agentów

Domyślnie na stronie Harmonogramy agentów są wyświetlane harmonogramy w strefie czasowej wyświetlania zalogowanego użytkownika, od północy do północy dla wybranego tygodnia. Strefę czasową można zmienić na dowolną inną strefę czasową, wybierając nową strefę z listy rozwijanej Strefa czasowa.

SPRAWDZONE PRAKTYKI Jeśli chcesz wyświetlić harmonogramy w innej strefie czasowej, zmień strefę czasową przed edycją harmonogramu, ponieważ zmiana strefy czasowej wyzwala nową sesję.

UWAGA Przestrzeganie jest wyświetlane agentom w wybranych przez nich strefach czasowych, ale obliczenia zgodności są wykonywane od północy do północy w domyślnej strefie czasowej klienta. Pomaga to zapewnić:
że widzisz te same dane dla wszystkich agentów i masz takie same wyniki zgodności dla danego dnia w strefie czasowej klienta.

Informacje o uwagach dotyczących aktywności

Uwaga dotycząca działania to tekst, który można dołączyć do działania projektu lub wyjątku w harmonogramie agenta. Notatka zawiera więcej informacji o aktywności.

PRZYKŁAD Istnieje wyjątek o nazwie "Spotkanie", który jest używany w przypadku wielu typów spotkań. Po przypisaniu wyjątku spotkania agentom zespołu 1 należy wpisać "Spotkanie zespołowe, przynieś laptopa"
Pole Uwagi. Następnie należy przypisać wyjątek spotkania agentom Team 2 dla innego spotkania. Na potrzeby tego spotkania należy wpisać "Przegląd obsługi niezadowolonych klientów" w polu Uwagi.

Te notatki można przeglądać na wiele sposobów.

- **Strona Moje harmonogramy** i **widżet** Eksplorator danych Moje harmonogramy — cieniowany trójkąt jest wyświetlany w prawym górnym rogu każdego zaplanowanego działania z dołączoną notatką. Najedź kursorem na aktywność, aby wyświetlić notatkę.
- **Strona Harmonogramy agentów** — najedź kursorem na wyjątek lub aktywność projektu w harmonogramie agenta, aby wyświetlić notatkę u dołu okna podręcznego z informacjami o aktywności.
- **Strona Projekty** — w polu Notatka.
- **Strona Użytkownicy** — w prawym górnym rogu wyjątku jest wyświetlany cieniowany trójkąt z notatką wymienioną w sekcji Przypisane wyjątki. Najedź kursorem na nazwę wyjątku, aby wyświetlić notatkę.

Notatki można dodawać do wyjątków i projektów w następujący sposób.

- Dodaj notatkę dotyczącą projektu na **stronie Projekty** .
- Dodaj uwagę dotyczącą wyjątku, gdy wyjątek jest przypisany do określonych agentów w wyjątkach strona.

- Dodaj notatkę do wyjątku lub projektu podczas wstawiania działania do harmonogramów agentów na **stronie Harmonogramy agentów** .
- Dodaj notatkę do istniejącego wyjątku lub projektu na **stronie Harmonogramy agentów** , klikając prawym przyciskiem myszy działanie i wybierając polecenie Edytuj notatkę.

Notatki można edytować w różnych lokalizacjach.

- **Strona Harmonogramy agentów** (tylko widok godzin lub interwałów) — kliknij prawym przyciskiem myszy działanie projektu lub wyjątku i wybierz polecenie **Edytuj notatkę** z menu podręcznego.
- **Strona Projekty** — możesz edytować projekt, aby zmienić powiązaną z nim notatkę. Przy następnym uruchomieniu harmonogramu notatka zostanie zaktualizowana.
- **Strona Wyjątki** — po przypisaniu wyjątku jego uwagi nie można edytować na stronie Wyjątki, ale można nałożyć na przypisany wyjątek nowy wyjątek, który jest duplikatem oryginalnego wyjątku (ci sami przypisani agenci, ta sama data/godzina), ale ma inną notatkę. Nowy wyjątek pojawia się w harmonogramach agenta przy następnym uruchomieniu harmonogramu.

Tematy pokrewne

- Wyświetlanie harmonogramu
- Insert działanie
- Dodawanie i edytowanie notatek dotyczących aktywności
- Zarządzanie wyjątkami
- Zarządzanie projektami
- Zarządzanie użytkownikami

Sortowanie listy agentów

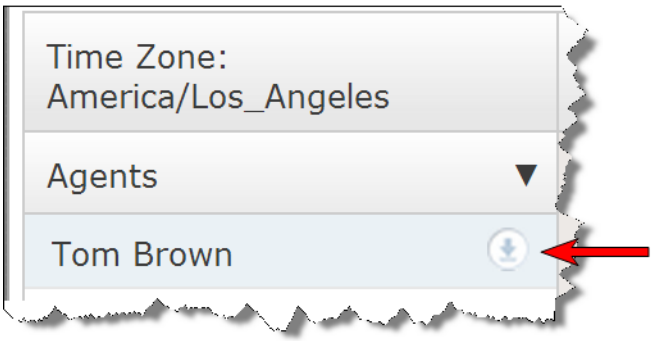
Użyj ikony trójkąta w nagłówku kolumny Agenci, aby kontrolować sposób sortowania agentów w siatce harmonogramu. Agenci można sortować rosnąco według następujących kryteriów:

- Imię.
- Nazwisko.

- Czas przyjazdu. Agenci są sortowani według pierwszego zaplanowanego działania w harmonogramie, następnie według nazwiska, a następnie według imienia. Agenci, którzy są dostępni, ale nie są zaplanowani, są wymieniani po zaplanowanych agentach, a agenci, którzy są niedostępni i nie zaplanowani, są wymieniani jako ostatni.
- Ranga. Agenci są sortowani na podstawie ich rangi przypisanej na stronie Agenci. Agenci równej rangi są następnie sortowani według imienia. Agenci bez rangi są wymieniani po agentach z rangą.
- Data założenia firmy. Agenci są sortowani według ich stażu pracy w firmie, przy czym najniższy rangą jest wymieniony jako pierwszy.
- Data rozpoczęcia działu. Agenci są sortowani według ich stażu w dziale. Osoby z najmniejszym stażem pracy są wymienione jako pierwsze.

Listę agentów można dodatkowo udoskonalić, przypinając agenta na początku listy. Po przypięciu agenta nie podlega on żadnemu sortowaniu i zawsze pojawia się na szczycie listy agentów w harmonogramie. Możesz PIN wielu agentów, a ten ostatnio przypięty znajduje się na górze.

Aby PIN agenta, umieść kursor na nazwie agenta, a następnie kliknij ikonę PIN wyświetlaną po prawej stronie komórki (patrz poniżej). Aby odpiąć agenta, kliknij ponownie jego ikonę. Agent podlega natychmiast metodzie sortowania zastosowanej na liście agentów.



UWAGA Przypięci agenci są odpinani po przełączeniu kolejki usługi, grupy kolejki usług, mapowania umiejętności, zespołu lub grupy niestandardowej na pasku narzędzi Harmonogramy agentów.

Edytowanie harmonogramów

Harmonogramy agentów można edytować, wstawiając je, kopiując, przenosząc lub usuwając działania na stronie Harmonogramy agentów. Harmonogramy można edytować tylko dla agentów przypisanych do zespołu w widoku głównym. Agenci, którzy nie są przypisani do zespołu w widoku głównym, są tylko do odczytu, a obok ich nazw jest wyświetlana ikona kłódki.

UWAGA Poszczególne sesje edycji harmonogramu agenta mogą trwać maksymalnie 8 godzin, a maksymalny limit wynosi 100 minut bezczynności. Po osiągnięciu tych limitów należy zalogować się ponownie w celu
Przywróć sesję.

UWAGA: Nie ma ograniczeń co do liczby sesji edycji, które mogą być w toku jednocześnie.

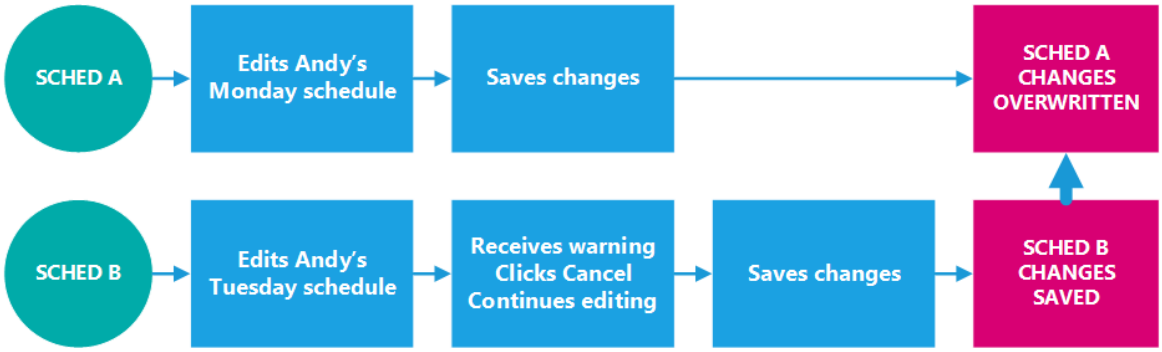
Jeśli harmonogramy agentów zostaną zmienione i zapisane przez innego użytkownika lub zautomatyzowany przepływ pracy zatwierdzi żądanie, które ma wpływ na tydzień harmonogramu podczas przeglądania i edytowania harmonogramu agenta, zostanie wyświetlony komunikat ostrzegawczy informujący o zmianie harmonogramu. Następnie masz dwie opcje do wyboru.

- Widok harmonogramu można odświeżyć, co spowoduje utratę niezapisanych zmian.
- Wiadomość można anulować, co może spowodować zastąpienie zmian wprowadzonych w harmonogramie przez innego użytkownika podczas zapisywania zmian. Dzieje się tak tylko wtedy, gdy obaj pracowaliście według harmonogramu tego samego agenta.

Oto przykłady tego, co się dzieje, gdy dwóch użytkowników edytuje harmonogram tego samego tygodnia.

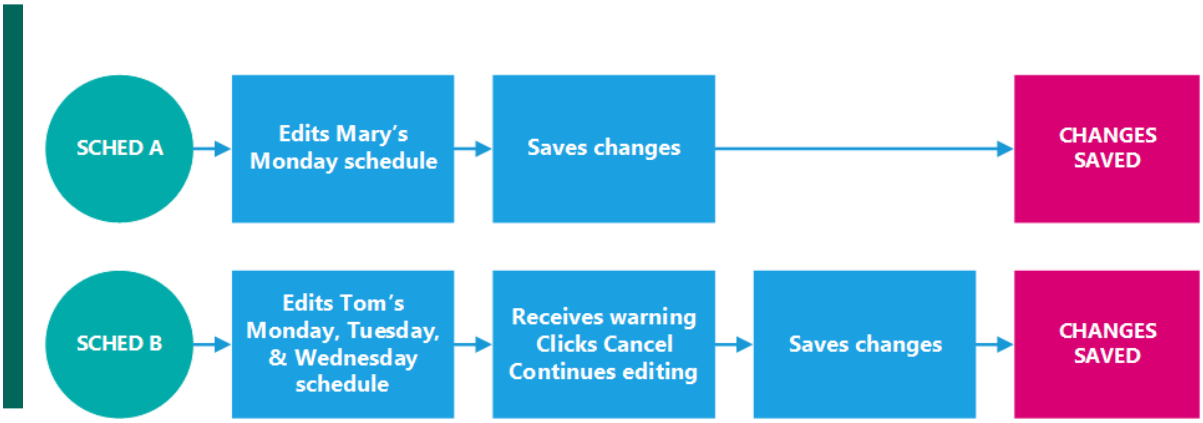
PRZYKŁAD

Harmonogram A edytuje poniedziałkowy harmonogram Andy'ego i zapisuje te zmiany. Harmonogram B edytuje wtorkowy harmonogram Andy'ego w tym samym czasie i otrzymuje komunikat ostrzegawczy. Harmonogram B klika przycisk Anuluj, a następnie uzupełnia i zapisuje swoje zmiany. Wersja harmonogramu Andy'ego na tydzień z harmonogramu B zostanie zapisana, a zmiany wprowadzone przez harmonogram A zostaną zastąpione.



PRZYKŁAD

Harmonogram A edytuje poniedziałkowy harmonogram Mary i zapisuje te zmiany. Harmonogram B edytuje harmonogram Toma na poniedziałek, wtorek i środę w tym samym czasie i otrzymuje komunikat ostrzegawczy.
Harmonogram B klika przycisk Anuluj, a następnie kończy i zapisuje zmiany w harmonogramie Toma. Zmiany wprowadzone w harmonogramie Toma nie mają wpływu na zmiany wprowadzone w harmonogramie Toma, więc zmiany w harmonogramach Mary i Toma są zapisywane.



Zmiany i lista przypisanych wyjątków

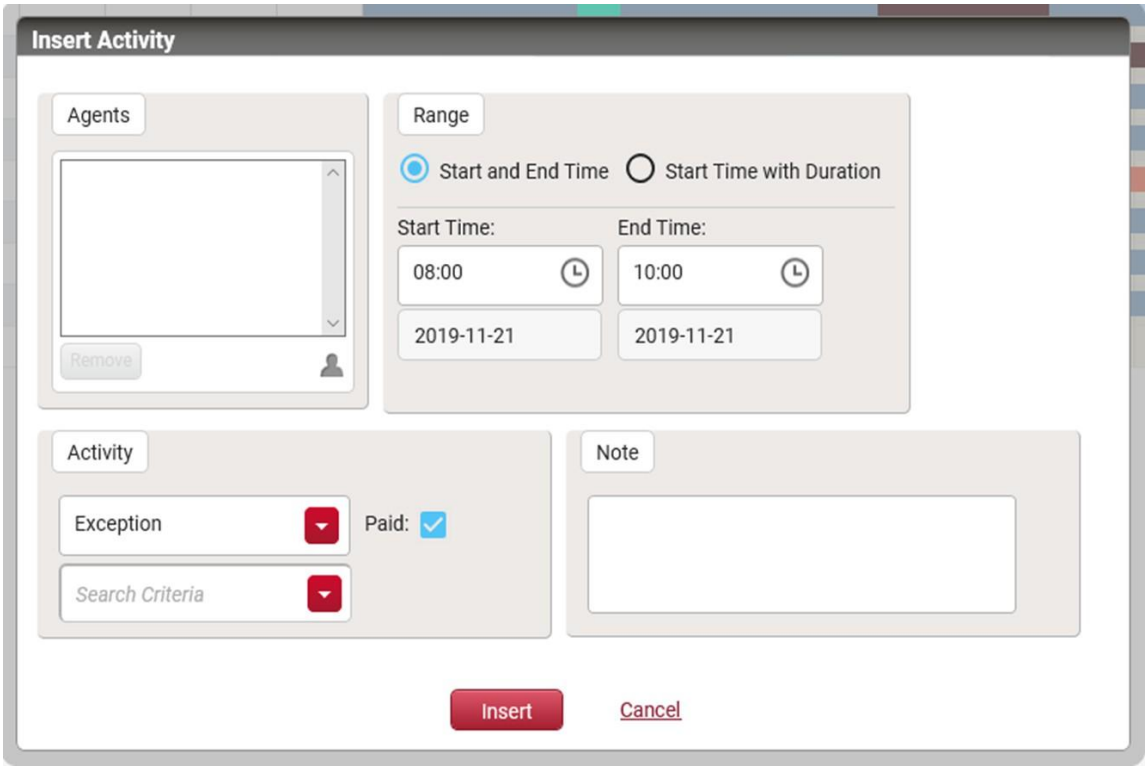
Gdy edytujesz lub usuniesz przypisane działanie wyjątku zgodnie z harmonogramem agenta, zmiany te są odzwierciedlane na liście Przypisane wyjątki wyświetlanej na stronie Użytkownicy tego agenta (zobacz). Gwarantuje to, że po uruchomieniu nowego harmonogramu edytowane przypisane wyjątki zostaną uwzględnione w nowym harmonogramie.

Istnieją pewne wyjątki od tego, co będzie wyświetlane na edytowanej liście przypisanych wyjątków. Należą do nich:

- Działania utworzone przed wersją 10.4
- Działania mentorskie
- Planowanie działań handlowych
- Przywracanie historii harmonogramu

Insert działanie

Okno dialogowe Aktywność Insert umożliwia dodanie aktywności do harmonogramów agentów.



Wykonaj następujące kroki, aby Insert działanie w co najmniej jednym harmonogramie agenta.

UWAGA Jeśli funkcja ostrzegania o konfliktach harmonogramu agenta nie jest włączona (patrz poniżej), wszelkie częściowe lub całkowite działania powodujące konflikt zostaną zastąpione przez nowe wstawione działanie.

Insert działanie (ostrzeżenie o konflikcie harmonogramu agenta nie jest włączone)

1. Na stronie Harmonogramy agentów wyświetl harmonogram agentów dla żądanej grupy kolejek usług, kolejki usług, mapowania umiejętności, zespołu lub grupy niestandardowej.
2. Wybierz **Czynności > Aktywność** Insert z paska narzędzi Harmonogramy agentów lub kliknij prawym przyciskiem myszy harmonogram agenta i wybierz **Insert** , aby wyświetlić okno dialogowe Aktywność Insert z już zaznaczonym agentem.
3. Wypełnij pola w oknie dialogowym zgodnie z opisem w poniższej tabeli, a następnie kliknij **Insert** to Insert nowe działanie w harmonogramach agentów.
4. Kliknij przycisk **Zapisz** , aby zapisać zmianę harmonogramu.

W poniższej tabeli opisano pola w oknie dialogowym Działanie Insert.

Pole	Opis
Agenci	Agenci zaangażowani w tę działalność. Kliknij pole Wybór agenta, aby wybrać jednego lub więcej agentów z listy. Na tej liście są wyświetlani tylko agenci przypisani do zespołu w widoku głównym.
Przycisk Usuń	Wybierz jednego lub więcej agentów i kliknij ten przycisk, aby usunąć ich z lista.
Zasięg	Wybierz opcję zakresu dat.
Godzina rozpoczęcia	Wprowadź godzinę i datę rozpoczęcia działania. ▪ Pole godziny — domyślnie wyświetlana jest wartość 00:00. W polu godziny można wpisać godzinę rozpoczęcia w odstępach jednominutowych lub wybrać godzinę rozpoczęcia z listy rozwijanej w odstępach 15-minutowych. ▪ Pole daty — data wybrana dla działania. Domyślna data to dzisiaj.
Czas trwania	Czas trwania aktywności w godzinach i minutach. Ta opcja jest wyświetlana tylko po wybraniu opcji Czas rozpoczęcia z czasem trwania.
Godzina zakończenia	Wprowadź godzinę i datę zakończenia działania. ▪ Pole godziny — domyślnie wyświetlana jest wartość 00:00. W polu godziny można wpisać godzinę zakończenia w odstępach jednominutowych lub wybrać godzinę zakończenia z listy rozwijanej w odstępach 15-minutowych. ▪ Pole daty — data wybrana dla działania. Domyślna data to jutro.
Aktywność	Wybierz typ działania, które ma zostać wstawione do harmonogramu. **UWAGA** W przypadku wybrania opcji Wyjątek zostanie zapisany na liście przypisanych wyjątków agenta na stronie Użytkownicy agenta i zostanie uwzględniony, jeśli harmonogram zostanie ponownie uruchomiony. Ponadto wstawienie wyjątków ze strony Harmonogramy agentów nie spowoduje utworzenia wyjątku całodniowego, ale raczej wyjątki częściowe.
Kryteria wyszukiwania	Wybierz określony typ aktywności. Pole Wybierz typ jest wyświetlane tylko dla działań, które można dokładniej określić.

Pole	Opis
Metadane aktywności	(Opcjonalnie) Przypisuje wartość metadanych do lub usuwa wartość metadanych z, działania. Przypisanie lub usunięcie wartości metadanych w tym miejscu zastępuje domyślną wartość metadanych przypisaną podczas konfigurowania działania. Aby uzyskać więcej informacji na temat konfigurowania wartości metadanych, zobacz Zarządzanie wartościami metadanych aktywności.
Płatny	Zaznacz pole wyboru Płatne, jeśli zaplanowane działanie jest wliczane do liczby godzin przepracowanych przez agenta w ciągu tygodnia. Pole wyboru jest domyślnie zaznaczone lub wyczyszczone w zależności od wybranej aktywności.
Uwaga	(Opcjonalnie) Wprowadź tekst, aby dokładniej opisać działanie. To pole jest wyświetlane tylko wtedy, gdy wybrane działanie jest wyjątkiem lub projektem.

Ostrzeżenia o konfliktach harmonogramu agenta

Jeśli funkcja ostrzegania o konflikcie harmonogramu agenta na stronie WFM Ustawienia globalne jest włączona (patrz Konfigurowanie ustawień WFM w całym systemie), po zmodyfikowaniu harmonogramu zostanie wyświetlony komunikat ostrzegawczy, tak aby wprowadzona edycja spowodowała konflikt z przerwą, obiadem, projektem lub wyjątkiem agenta. Edycja może być wynikiem przeciągnięcia i porzucenia aktywności agenta, wstawienia aktywności dla jednego lub więcej agentów lub znalezienia optymalnego czasu.

Jeśli na przykład Insert działanie w harmonogramach wielu agentów, a jeden z tych agentów ma konflikt harmonogramu z nowym działaniem, zostanie wyświetlony następujący komunikat:

Możesz zastąpić konflikt, obsłużyć go ręcznie lub anulować edycję.

Jeśli zdecydujesz się zastąpić konflikt, wstawiane działanie całkowicie lub częściowo zastąpi poprzednio zaplanowane działanie agenta. Jeśli na przykład agent ma zaplanowany półgodzinny lunch na AM od 9:30 do 10:00 AM, a wstawiane działanie trwa od 9:15 AM do 9:45 AM, przerwa na lunch agenta zostanie skrócona o 15 minut do 9:45 AM do 10:00 AM.

Jeśli zdecydujesz się anulować zaplanowaną edycję, działanie Insert zostanie całkowicie anulowane. Możesz zacząć od nowa, używając innego czasu dla aktywności.

Jeśli zdecydujesz się obsłużyć konflikt ręcznie, masz możliwość edytowania harmonogramu agenta, przeciągając działanie powodujące konflikt na inny czas, aby konflikt został rozwiązany. W tym samym przykładzie przerwa na lunch agenta może zostać przeciągnięta tak, aby rozpoczynała się o 10:00 AM zamiast o 9:30 AM, aby uniknąć konfliktu z wstawioną aktywnością.

Po przeniesieniu działania powodującego konflikt kliknij przycisk Ponów próbę, aby Insert działania w harmonogramie agenta będącego w konflikcie. Jeśli nie ma już konfliktu, działanie zostanie wstawione i można kliknąć przycisk Zapisz, aby sfinalizować zmianę harmonogramu.

Insert działanie polegające na zastąpieniu konfliktów

1. Na stronie Harmonogramy agentów wybierz polecenie **Czynności > Aktywność** Insert z paska narzędzi Harmonogramy agentów lub kliknij prawym przyciskiem myszy Anywhere na stronie harmonogramu i wybierz # **Insert** , aby wyświetlić puste okno dialogowe Działanie Insert.
2. Wypełnij pola w oknie dialogowym zgodnie z potrzebami i kliknij **Insert** to Insert nową aktywność w harmonogramie agenta.
3. Jeśli występują konflikty, kliknij przycisk **Zastąp** w komunikacie ostrzegawczym, aby zignorować konflikty i Insert nową aktywność dotyczącą działań powodujących konflikt.
4. Kliknij przycisk **Zapisz** , aby zapisać zmianę harmonogramu.

Insert aktywność decydująca się na ręczne rozwiązywanie konfliktów

1. Na stronie Harmonogramy agentów wybierz **polecenie Akcje > Aktywność** Insert z paska narzędzi Harmonogramy agentów lub kliknij prawym przyciskiem myszy Anywhere na stronie harmonogramu i wybierz # **Insert** , aby wyświetlić puste okno dialogowe Działanie Insert.
2. Wypełnij pola w oknie dialogowym zgodnie z potrzebami i kliknij **Insert** to Insert nową aktywność w harmonogramie agenta.
3. Jeśli występują konflikty, kliknij przycisk **Obsługa**ręczna w komunikacie ostrzegawczym. Harmonogramy agentów są ładowane z harmonogramami powodującymi konflikty przypiętymi u góry strony, oznaczonymi wykrzyknikiem w czerwonym kółku.
4. Przenieś działania w razie potrzeby, aby usunąć konflikty. Aby uzyskać więcej informacji o czynnościach związanych z przenoszeniem, zobacz

   Edytuj harmonogramy za pomocą przeciągania i upuszczania.

5. Po rozwiązaniu wszystkich konfliktów kliknij przycisk **Ponów próbę** na pasku narzędzi, aby Insert nową aktywność w harmonogramach agentów będących w konflikcie.

   UWAGA Jeśli istnieją harmonogramy agentów, które wolisz zastąpić, a nie obsługiwać ręcznie, pozostaw je w konflikcie po kliknięciu przycisku Ponów próbę. Zostanie wyświetlony kolejny komunikat ostrzegawczy.

   Wybierz pozycję **Zastąp,** aby zastąpić te konkretne harmonogramy.

6. Kliknij przycisk **Zapisz** , aby zapisać zmianę harmonogramu.

Przydziały czasu wolnego i rozważania dotyczące planu urlopu

Webex WFO nie zezwala użytkownikom na przesyłanie próśb o czas wolny dla dat w przeszłości. Aby poprawnie skategoryzować nieobecność agenta jako czas wolny, możesz zdecydować się na Insert wyjątku w harmonogramie agenta po nieobecności.

Jednak Webex WFO nie zawsze przetwarza wyjątek, który przełożony wstawia do harmonogramu agenta po nieobecności, w taki sam sposób, w jaki przetwarza wniosek o urlop, który agent przesyła przed nieobecnością za pośrednictwem wiadomości.

Różnica ta wpływa na:

- Przydziały czasu wolnego — Webex WFO nie odejmuje wyjątku wstawionego do poprzedniego harmonogramu od bieżącej sumy pozostałych przydziałów czasu wolnego. Dzieje się tak nawet wtedy, gdy wyjątek jest skojarzony z typem urlopu.
- Czas urlopu — jeśli wartość Webex WFO jest zintegrowana z systemem HRMS, nie odejmuje wyjątku wstawionego do poprzedniego harmonogramu od bieżącej sumy pozostałego czasu urlopu. Ta suma bieżąca jest aktualizowana tylko raz dziennie przez importowanie danych urlopowych z HRMS.

W poniższej tabeli podsumowano, w jaki sposób żądania urlopu przed nieobecnością i wstawienia wyjątków po nieobecności są odejmowane od sumy bieżących w systemach zintegrowanych i niezintegrowanych z systemem HRMS.

Suma bieżąca	Prośba o urlop przed Nieobecność	Wstawianie wyjątku po Nieobecność
Czas urlopu	HRMS — odejmowane Bez HRMS — odejmowane	HRMS — nie odejmowane inne niż
Przydziały czasu wolnego	HRMS — odejmowane Bez HRMS — odejmowane	HRMS — odejmowane HRMS — nie odejmowane Bez HRMS — bez odejmowania

Usuwanie działania

Działanie można usunąć z harmonogramu agenta, wstawiając do niego inne działanie o takich samych godzinach rozpoczęcia i zakończenia.

> **PRZYKŁAD** : Agent ma w swoim harmonogramie przypisany wyjątek od spotkania zespołu, który trwa od 9:00 do 10:00 AM we wtorek. Jednak po uruchomieniu harmonogramu spotkanie zespołu jest anulowane. W celu
> Usuń spotkanie zespołu z harmonogramu agenta, harmonogram wstawia Czas pracy, który trwa od 9:00 do 10:00 AM we wtorek.

Jeśli działanie jest przypisanym wyjątkiem, można je również usunąć, usuwając je z tabeli Przypisane wyjątki na stronie Użytkownicy agenta (patrz Zarządzanie użytkownikami). Pozostawia to jednak lukę, w której nic nie jest zaplanowane na przedział, w którym był wyjątek. Aby agent pozostawał zaplanowany w sposób ciągły bez przerwy, należy wykonać jedną z następujących czynności:

- Uruchom ponownie harmonogram.
- Otwórz stronę Harmonogramy agentów i wypełnij pustą część innym działaniem lub przeciągnij aktywność W usłudze w lewo lub w prawo, aby wypełnić lukę.

> **SPRAWDZONE PRAKTYKI** Zawsze usuwaj działania ze strony Harmonogramy agentów, a nie z tabeli Przypisane wyjątki. Jedynym powodem, dla którego można usunąć wyjątek z listy Przypisane
> Tabela wyjątków oznacza, że wyjątek został utworzony w wersji 10.3 lub wcześniejszej. Wyjątki te nie są automatycznie aktualizowane ani usuwane po zmianie lub usunięciu w wersji 10.4.

Edytowanie harmonogramów za pomocą przeciągania i upuszczania

Można zmieniać godziny rozpoczęcia i zakończenia harmonogramu agenta oraz przenosić zaplanowane działania w ramach harmonogramu dnia za pomocą technik przeciągania i upuszczania.

Gdy harmonogramy są wyświetlane w widoku Godzina, kliknij dwukrotnie pasek harmonogramu agenta, aby rozpocząć operację przeciągania i upuszczania. Gdy to zrobisz, pasek harmonogramu zostanie podzielony na dwie części. Czas ogólny, na przykład Czas obsługi, staje się dolnym paskiem, a czas określony, taki jak wyjątki i przerwy, staje się górnym paskiem.

- Za pomocą kursora przeciągnij końce dolnego paska w lewo i w prawo, aby zmienić godziny rozpoczęcia i zakończenia zmiany.
- Na górnym pasku przeciągnij zaplanowane działanie na nowy czas za pomocą kursora.

Domyślnie zmiany harmonogramu są przyciągane do przyrostów pięciominutowych. Aby wprowadzać zmiany co jedną minutę, przytrzymaj Shift podczas przeciągania (zwolnij przycisk myszy przed naciśnięciem Shift lub zmiana harmonogramu zostanie przywrócona do pięciominutowych przyrostów).

> **UWAGA** Wyjątek zdarzenia planowania dynamicznego, który wykracza poza czas pracy agenta, nie może zostać przeniesiony.

Należy kliknąć przycisk **Zapisz** , aby zapisać zmiany wprowadzone w harmonogramie. Jeśli chcesz anulować zmiany, które zostały wprowadzone, ale nie zostały jeszcze zapisane, wybierz opcję **Odrzuć zmiany** z listy rozwijanej Czynności lub kliknij przycisk Odśwież przeglądarkę, aby ponownie załadować stronę z oryginalnym harmonogramem.

Dodawanie i edytowanie notatek dotyczących aktywności

Notatki mogą być dołączane do działań projektu i wyjątków w harmonogramie agenta. Te uwagi zawierają więcej informacji o aktywności. Notatkę lub edytować istniejącą notatkę do zaplanowanego działania można dodać na stronie Harmonogramy agentów.

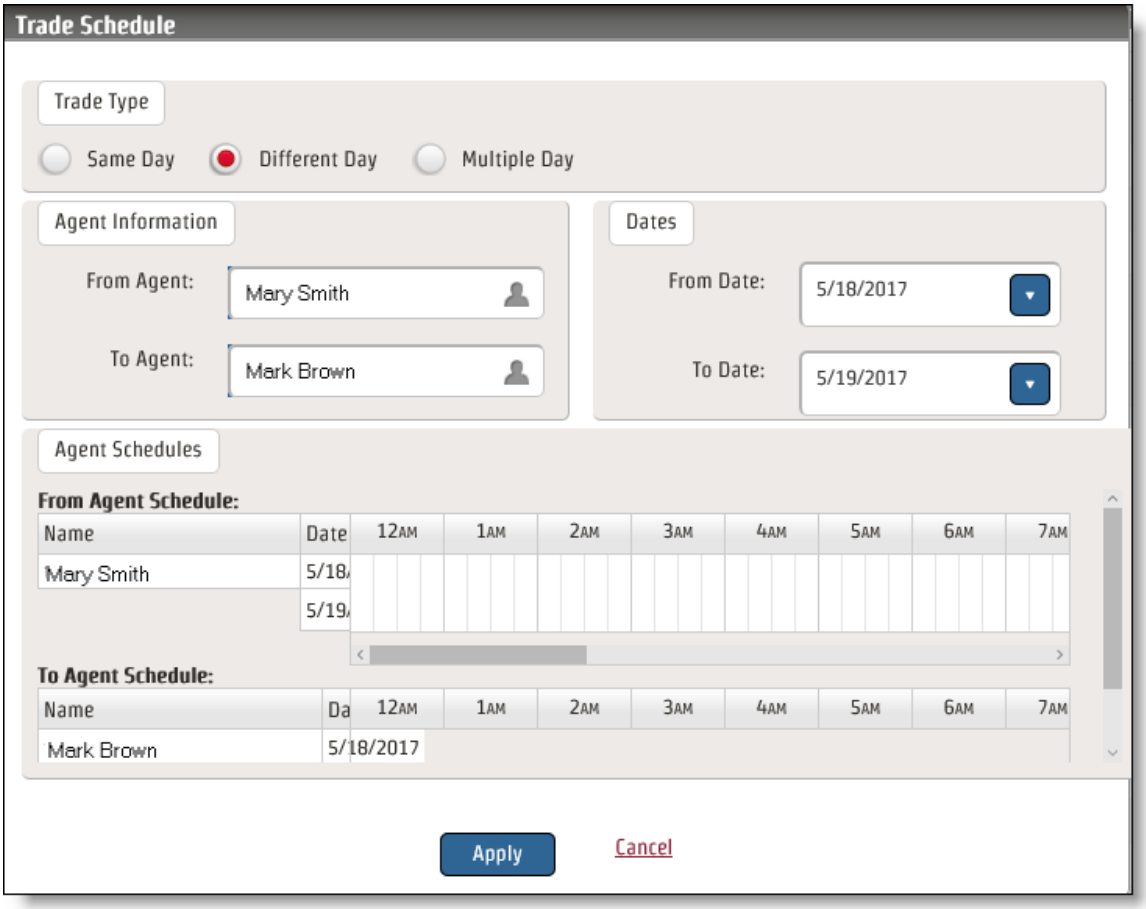
> **UWAGA** Jeśli użytkownik stosuje regułę edycji harmonogramu, która ogranicza możliwość wprowadzania zmian w uwagach dotyczących działań dotyczących wyjątków i projektów, może wyświetlić istniejące uwagi dotyczące działań, umieszczając wskaźnik myszy na elemencie
> Ale nie można ich edytować. Jeśli Insert wyjątku lub projektu do harmonogramu, nie można dodać do niego uwagi o działaniu.

Dodawanie lub edytowanie notatki o aktywności

1. Podczas przeglądania strony Harmonogramy agentów w widoku godzin kliknij prawym przyciskiem myszy żądaną aktywność w harmonogramie agenta.
2. W wyświetlonym menu podręcznym wybierz polecenie **Edytuj notatkę**.
3. W oknie dialogowym Edytowanie notatki dodaj notatkę lub edytuj istniejącą notatkę.
4. Kliknij przycisk **Aktualizuj**.
5. Kliknij przycisk **Zapisz** , aby zapisać zaktualizowany harmonogram.

Handluj harmonogramami dwóch agentów

Okno dialogowe Harmonogram transakcji umożliwia zawieranie harmonogramów handlowych między dwoma agentami.



Możesz handlować harmonogramami na ten sam dzień, różne dni lub wiele dni. Zaplanowany czas pozostaje tam, gdzie jest, ponieważ jest oparty na potrzebach zasięgu. To, co się zmienia, to to, który agent pracuje w zaplanowanych godzinach.

Gdy agent handlowy planuje przekroczenie północy, agent ma rozpocząć pracę w dniu rozpoczęcia harmonogramu.

W poniższej tabeli opisano pola w oknie dialogowym Harmonogram transakcji.

Pole	Opis
Rodzaj transakcji	Rodzaj handlu dla tego działania. Dostępne opcje są następujące: ▪ Tego samego dnia — harmonogramy handlowe tego samego dnia. Po wybraniu tej opcji zostanie wyświetlone pole Data harmonogramu. Ta opcja jest wybrana domyślnie. Na przykład, możesz użyć tej opcji, aby zamienić harmonogram Agenta A 07:00–15:00 z harmonogramem Agenta B 09:00–17:00

Pole	Opis
	Zaplanuj na ten sam dzień. ▪ Różne dni — harmonogramy handlowe na dwa dni. Po wybraniu tej opcji zostaną wyświetlone pola Od daty i Do daty. Ta opcja działa dokładnie tak samo, jak opcja tego samego dnia, tylko w dwa oddzielne dni. ▪ Wiele dni — handluj harmonogramami wielodniowymi. Po wybraniu tej opcji zostaną wyświetlone pola Data rozpoczęcia i Data zakończenia. Na przykład, jeśli wybierzesz 1/23/2019 w polu Data rozpoczęcia i 1/27/2019 w polu Data zakończenia, będziesz wymieniać harmonogramy Agenta A od poniedziałku do piątku z harmonogramami Agenta B od poniedziałku do piątku.
Informacje o agencie	Agenci zaangażowani w handel: ▪ Od agenta — pierwszego agenta, którego harmonogram chcesz wymienić ▪ Do agenta — drugi agent, którego harmonogram chcesz wymienić Tylko agenci przypisani do zespołu w widoku głównym są wyświetlani na liście Od agenta lub Do agenta.
Daty	Daty związane z handlem. Możliwe daty transakcji są następujące: ▪ Data harmonogramu — data, w której chcesz handlować harmonogramami. Wpisz datę ręcznie lub kliknij pole i wybierz datę z wyskakującego okienka Kalendarz. ▪ Od daty — pierwsza zaplanowana data związana z handlem. ▪ Do tej pory — druga zaplanowana data związana z handlem. ▪ Data rozpoczęcia — pierwszy dzień zmiany roboczej, którą chcesz handlować. ▪ Data zakończenia — ostatni dzień zmiany roboczej, którą chcesz wymienić.
Harmonogramy agentów	Harmonogram dla obu agentów, wyświetlany obok siebie. Pozwalają one na: Porównaj harmonogramy agentów przed kliknięciem przycisku Zastosuj. ▪ Z harmonogramu agenta — bieżący harmonogram pierwszego agenta

Pole	Opis
	▪ Do harmonogramu agenta — bieżący harmonogram drugiego agenta Otrzymujesz informacje o dostępności agenta, Zespoły, strefa czasowa, wyjątki, kolejka usług, nakładające się zmiany i mapowanie umiejętności, aby pomóc Ci zdecydować, czy transakcja jest wykonalna.

Harmonogramy handlowe między dwoma agentami

1. Kliknij **Akcje > Harmonogram** transakcji, aby wyświetlić okno dialogowe Harmonogram transakcji.
2. Wypełnij pola.
3. Kliknij **przycisk Zastosuj**. Harmonogramy handlowe są stosowane natychmiast do harmonogramu produkcji.

> **UWAGA** Aby harmonogramy handlowe, obaj agenci muszą być uwzględnieni w harmonogramie, który został uruchomiony dla ram czasowych transakcji.

Kopiowanie działań w harmonogramie

Strona Kopiuj działania harmonogramu umożliwia kopiowanie działań w harmonogramie na kilka sposobów. Można:

- Kopiowanie działań z harmonogramu jednego agenta w danym dniu do harmonogramów innych agentów w wybrane dni
- Kopiowanie harmonogramów wielu agentów z określonych dni w określonym tygodniu do innych tygodni

Funkcja kopiowania zastępuje docelowe działania harmonogramu w wybranych przedziałach czasowych działaniami agenta źródłowego. Wszelkie przypisane działania związane z wyjątkami, które są kopiowane automatycznie, pojawiają się w tabeli Przypisane wyjątki agentów docelowych na stronie Użytkownicy agentów i będą wyświetlane w harmonogramach agentów docelowych po ponownym uruchomieniu harmonogramu.

> **UWAGA** Nie należy wybierać działań z nakładającymi się przedziałami czasowymi podczas kopiowania jednej daty do wielu dni. Na przykład, jeśli próbujesz skopiować przesunięcie AM 7 PM–5:30 i jest też 12 AM–7
> PM Niedostępne działanie, które możesz wybrać do kopiowania, wtedy część zmiany 12 AM–5:30 AM pojawi się tylko w ostatnim dniu wybranym dla kopii. Dzieje się tak dlatego, że działanie Niedostępne zastępuje część zmiany z 12 AM–5:30 AM poprzedniego dnia, ponieważ Webex WFO określa działania na bieżący dzień.

> **NUTA**
> W przypadku kopiowania działań agentów źródłowych, którzy obsługują inne kolejki usług niż agenci docelowi, należy pamiętać, że te działania mogą zostać usunięte z harmonogramów agentów źródłowych po uruchomieniu przyszłego harmonogramu dla ich kolejek usług. Aby uniknąć tego problemu, możesz wykonać jedną z czynności opisanych w

następujący:

- Skopiuj działanie agenta źródłowego z tymi samymi kolejkami usług na swojej zmianie co agent docelowy.
- Przypisz działanie do agenta docelowego i uruchom harmonogram.

Kopiuj działania harmonogramu używa strefy czasowej harmonogramu przypisanej agentowi źródłowemu podczas kopiowania działań. Skopiowane aktywności są automatycznie wyświetlane w harmonogramie agenta docelowego w jego strefie czasowej.

UWAGA Jeśli skopiowane działania zostały utworzone w wersji starszej niż wersja 10.3, tabela Przypisane wyjątki nie jest aktualizowana, a jeśli harmonogram jest ponownie uruchamiany, skopiowane wyjątki nie są wyświetlane.
Jednak skopiowane wyjątki są odzwierciedlane w Eksploratorze danych dla agentów docelowych.

Wymagania wstępne

- Uprawnienie Administrowanie WFM, Administrowanie harmonogramami lub Edytowanie harmonogramów

Procedury

Kopiowanie zaplanowanych aktywności jednego agenta do harmonogramów innych agentów (kopiowanie działań)

Działania skopiowane z harmonogramu źródłowego zastępują działania, które są w całości uwzględnione w tych samych interwałach w harmonogramach docelowych. Harmonogramy docelowe, które zawierają nakładające się (ale nie całkowicie uwzględnione) działania, są przycinane w taki sposób, że nakładająca się część jest usuwana, a część nienakładająca się pozostała. Działania w harmonogramie docelowym, które nie nakładają się ani nie są objęte żadnymi działaniami źródłowymi, pozostaną niezmienione w harmonogramach docelowych. Skopiowane działania są kopiowane w strefie czasowej wyświetlania użytkownika kopiowania.

1. Wybierz opcję **Kopiuj zaplanowane działania agenta z jednej daty do innych agentów/dat** opcja.
2. **W sekcji Harmonogram** źródłowy wybierz agenta, którego harmonogram chcesz skopiować, oraz datę tego harmonogramu. Tabela **harmonogramu** jest następnie wypełniana harmonogramem agenta w tym dniu.
3. Zaznacz pola wyboru obok działań, które chcesz skopiować.

> **UWAGA:** Jeśli agent ma działania Niedostępne lub Dostępne przekroczenie północy w wyświetlanej strefie czasowej, te działania są odcinane o północy po wyświetleniu na stronie. Ten
> Zapobiega kopiowaniu działań obejmujących wiele dat. Aktywności, które przekraczają dwa dni od północy, wykraczają poza dozwolony przedział czasu i nie są kopiowane.

4. **W sekcji Harmonogramy** docelowe wybierz agentów i daty, do których chcesz skopiować wybrane działania. Jeśli dla tygodnia docelowego nie istnieje harmonogram, zostaną dodane odpowiednie symbole zastępcze.
5. Kliknij przycisk **Kopiuj**.

Kopiowanie zaplanowanych działań wielu agentów do innych tygodni (kopiowanie zmian)

Przesunięcie źródła dla danego dnia tygodnia całkowicie zastępuje zmianę docelową w tym dniu tygodnia. Dni docelowe, które nie zostały zaplanowane w przesunięciu źródła, pozostają bez zmian. Jeśli w dacie docelowej nie zaplanowano żadnych działań, a działania źródłowe nie zawierają przesunięcia do miejsca w tym dniu, dzień jest wypełniany działaniami Niedostępne. Skopiowane aktywności są kopiowane w strefie czasowej wyświetlania kopiowanych agentów.

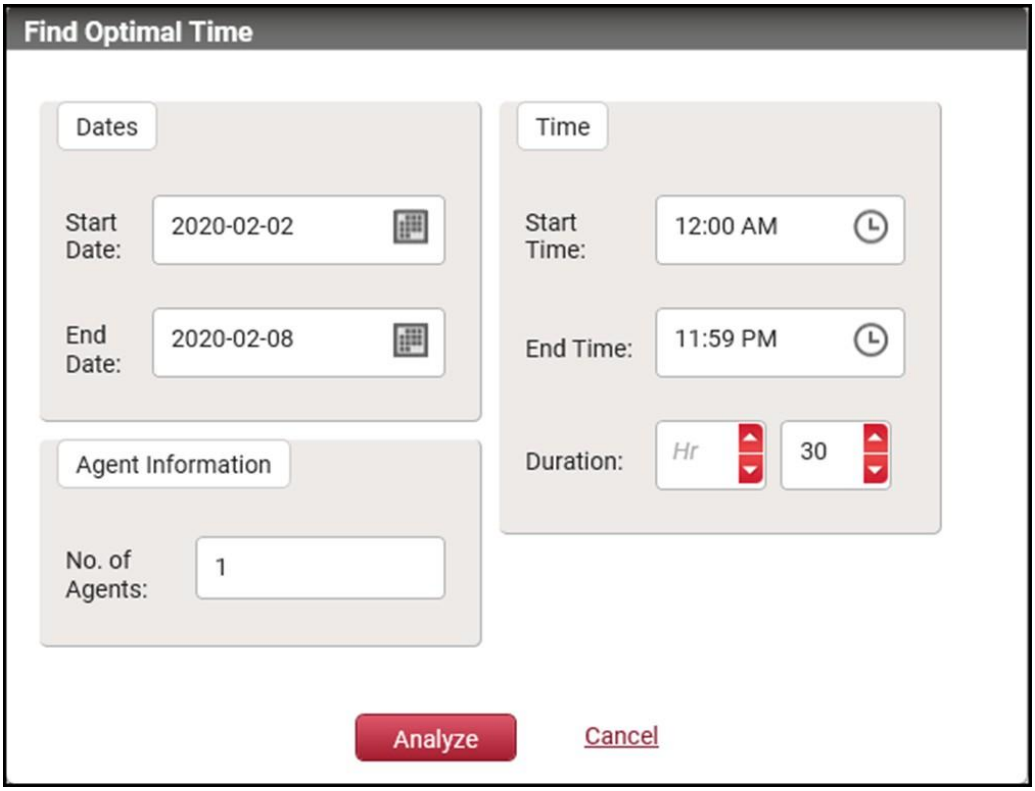
1. Wybierz opcję **Kopiuj harmonogramy dzienne jednego lub kilku agentów z jednego tygodnia na inne tygodnie**
   opcja.
2. **W sekcji Harmonogramy źródłowe** wybierz agentów, których harmonogramy chcesz skopiować, oraz harmonogram tygodniowy. Bez względu na to, który dzień tygodnia zostanie wprowadzony w **polu Tydzień** , zostanie wyświetlony skonfigurowany pierwszy dzień tygodnia.
3. W tabeli Dni wybierz określone dni tygodnia, których harmonogramy chcesz skopiować. Domyślnie wybierany jest każdy dzień tygodnia.
4. W sekcji Harmonogramy docelowe wybierz tygodnie, do których chcesz skopiować harmonogramy. Po kliknięciu dowolnego dnia w tygodniu w okienku Przydzielone zostaje wprowadzona data pierwszego dnia tego tygodnia. Aby usunąć tydzień, zaznacz go i kliknij przycisk **Usuń**.

   > **UWAGA** Atrybuty kopiowanej daty zmiany są przenoszone do daty docelowej, więc zmiana między północą od środy do czwartku będzie miała miejsce docelowe od środy do czwartku tydzień.

5. Kliknij przycisk **Kopiuj**.

Znajdź najlepszy czas na aktywność

Okno dialogowe Znajdź optymalny czas pomaga znaleźć najlepszy czas w harmonogramie agenta na Insert działania, tak aby miało ono jak najmniejszy wpływ na poziom usługi. Aby Insert działania, należy wybrać kolejkę usługi na stronie Harmonogramy agentów, która zawiera prognozę i harmonogram.



W poniższej tabeli opisano pola w oknie dialogowym Znajdowanie optymalnego czasu.

Pole	Opis
Data rozpoczęcia	Data rozpoczęcia zakresu dat, w którym działanie powinno mieć miejsce. Domyślnie jest to pierwszy dzień tygodnia, którego harmonogram jest wyświetlany. Możesz wybrać datę w tym tygodniu. Jeśli chcesz wybrać datę w przyszłym tygodniu, musisz wyświetlić ten tydzień na stronie Harmonogramy agentów.
Data zakończenia	Data zakończenia zakresu dat, w którym działanie powinno mieć miejsce. Domyślnie jest to koniec tygodnia, którego harmonogram jest wyświetlany. Możesz wybrać dowolną datę w ciągu tygodnia. Jeśli chcesz wybrać datę w przyszłym tygodniu, musisz wyświetlić ten tydzień na stronie Harmonogramy agentów.
Godzina rozpoczęcia	Najwcześniejszy czas, w którym działanie może się rozpocząć.
Godzina zakończenia	Najpóźniejsza godzina, o której można rozpocząć działanie.

Pole	Opis
Czas trwania	Czas trwania aktywności.
Nie. Liczba agentów	Liczba agentów, którzy mają wykonać działanie.

Aby znaleźć optymalny czas:

1. Wypełnij pola w oknie dialogowym Znajdź optymalny czas.
2. Kliknij przycisk Analizuj. WFM wyszukuje najlepsze czasy dla aktywności i wyświetla je w oknie wysuwanym Wyniki analizy.

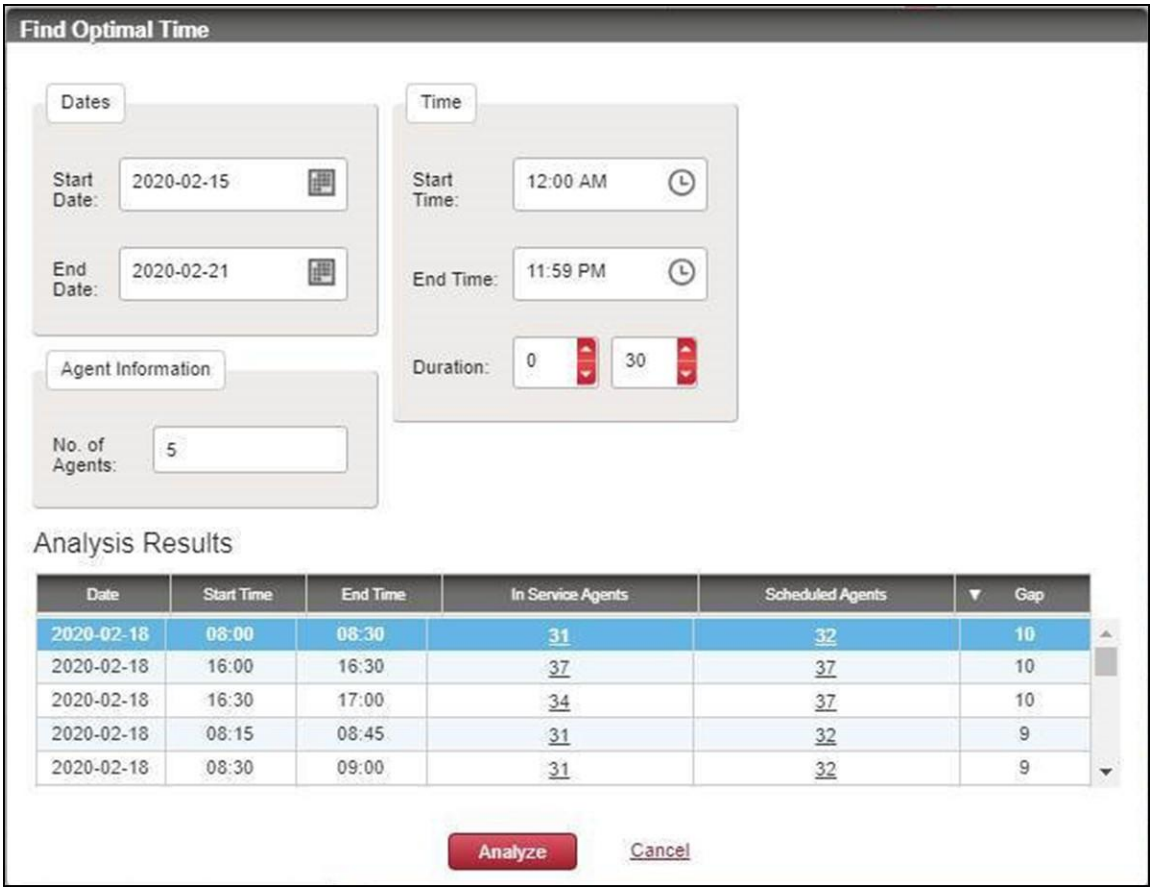
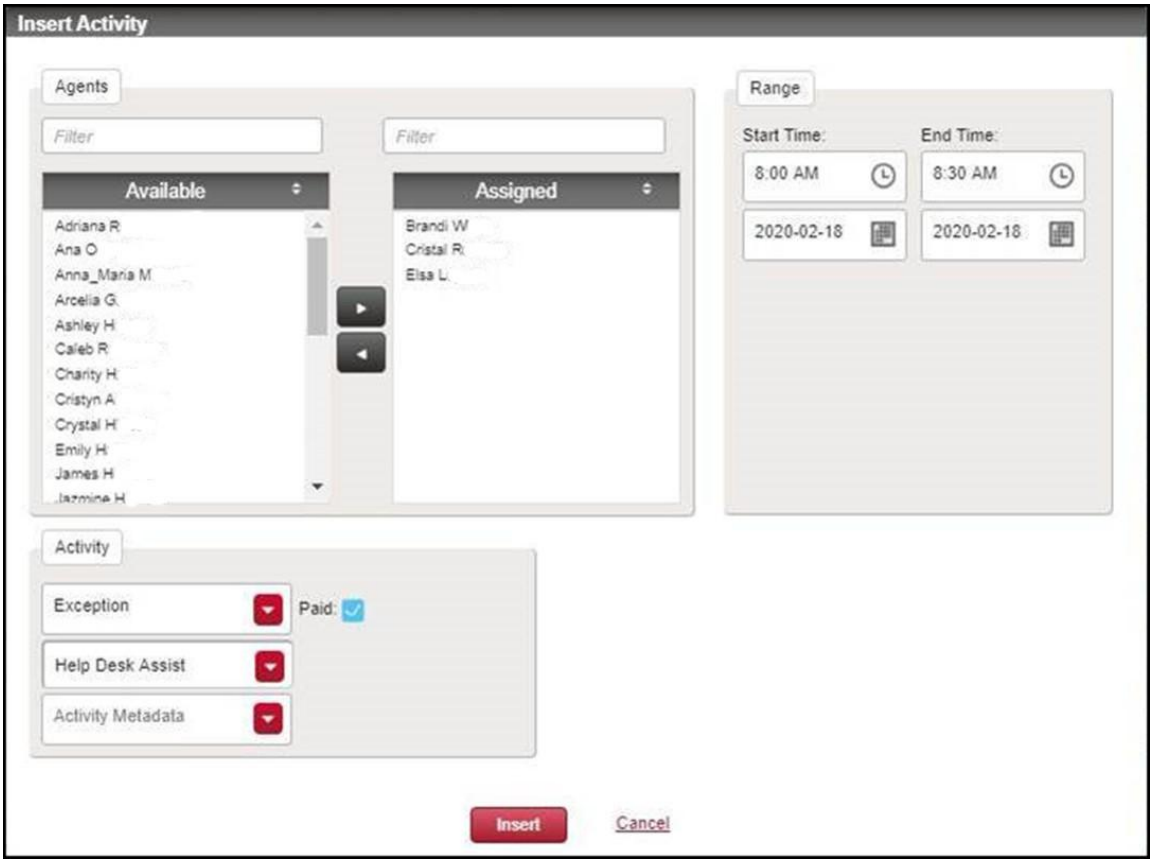


Tabela Wyniki analizy zawiera listę potencjalnych przedziałów czasowych dla działania. Pola w tabeli są następujące.

Pole	Opis
Data	Data przedziału czasowego.
Godzina rozpoczęcia	Godzina rozpoczęcia przedziału czasowego.
Godzina zakończenia	Godzina zakończenia przedziału czasowego.
W agentach serwisowych	Liczba agentów, którzy są w służbie przez cały czas trwania Przedział czasowy.
Zaplanowani agenci	Liczba agentów zaplanowanych w danym przedziale czasowym. Te Agenci mogą być planowani dla dowolnej aktywności, w tym w usłudze, przerwie, wyjątku, projekcie itd.
Luka	Dodatnia lub ujemna różnica między liczbą prognozowanych agentów a rzeczywistymi zaplanowanymi agentami. Liczba dodatnia oznacza nadmiar personelu, a liczba ujemna oznacza niedobór personelu. Należy zauważyć, że nie uwzględnia to liczby agentów prognozowanych przy zastosowanym skurczu.

Użyj wartości przerwy, aby zdecydować, którego przedziału czasowego użyć dla działania. Domyślnie najbardziej optymalny czas (największa różnica między agentami w eksploatacji a agentami prognozowanymi) jest wyświetlany w pierwszym wierszu listy Wyniki analizy. Jeśli ta liczba jest ujemna, spróbuj zwiększyć zakres dat początkowych/końcowych lub zmniejszyć liczbę potrzebnych agentów.

Po podjęciu decyzji kliknij numer hiperłącza w polach W agentach serwisowych lub Zaplanowani agenci w wybranym przedziale czasu. Spowoduje to otwarcie Insert okna dialogowego aktywności z automatycznie wypełnianymi polami zakresu na podstawie wybranego przedziału czasowego.



Panel Agenci zawiera nazwy agentów, którzy zostali wyświetleni jako Agenci serwisu lub Zaplanowani agenci w tabeli Wyniki analizy.

Aby dodać aktywność do harmonogramów wybranych agentów:

1. Wybierz agentów, których działanie chcesz wykonać.
2. Wypełnij sekcje Przypisanie wyjątku i Działanie.
3. Kliknij **Insert**
4. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Cofanie zmiany harmonogramu

Strona Historia harmonogramu i przywracanie umożliwia przeglądanie historii poprawek harmonogramu agenta i przywracanie poprzedniej poprawki do bieżącego harmonogramu.

> **UWAGA** Aby zapoznać się z omówieniem tej funkcji, zobacz temat Historia harmonogramu i przywracanie — informacje,

Dostęp do strony Historia harmonogramu i przywracanie można uzyskać na dwa sposoby:

- Kliknij prawym przyciskiem myszy harmonogram agenta na stronie Harmonogramy agentów i wybierz polecenie Historia harmonogramu z menu kontekstowego. Spowoduje to wyświetlenie strony z wynikami wyszukiwania dla tego agenta i datą wyświetlanego harmonogramu.
- Przejdź do strony w obszarze Zarządzanie aplikacjami (Zarządzanie aplikacjami > Zarządzanie harmonogramem > Historia harmonogramu i przywracanie). Spowoduje to wyświetlenie strony z wynikami wyszukiwania dla dzisiejszej daty harmonogramu.

Przeszukiwanie historii harmonogramu

Użyj kryteriów wyszukiwania, aby znaleźć harmonogram agenta, który chcesz przywrócić.

Wyszukiwanie w historii harmonogramu dla określonego harmonogramu agenta

1. Wprowadź określoną datę harmonogramu lub zakres dat harmonogramu. Jest to minimalne wymagane kryterium wyszukiwania.
2. W razie potrzeby dodaj więcej kryteriów wyszukiwania w następujący sposób. Wszystkie te kryteria są opcjonalne.

Kryteria	Opis
Imię i nazwisko agenta	Agenci z listy rozwijanej są aktywnymi agentami w zespołach w Widok główny. Możesz zdecydować się na włączenie nieaktywnych agentów do listy, zaznaczając pole wyboru "Pokaż nieaktywnych użytkowników".
Wyświetl strefę czasową	Strefa czasowa używana podczas wyświetlania wyników wyszukiwania.
Data aktualizacji	Data dokonania zmiany harmonogramu.
Zmienione przez	Nazwa użytkownika, który zmienił harmonogram.
Typ wersji	Typ zmiany wprowadzonej w harmonogramie.
Identyfikator zdarzenia	Unikatowy identyfikator, który identyfikuje każdy harmonogram agenta, który był zaangażowany w zmianę. **UWAGA** Jeśli istnieje wiele harmonogramów agentów, które zostały zmienione w ramach jednej zapisanej zmiany, każdy z tych harmonogramów Ma ten sam identyfikator zdarzenia, ale indywidualne identyfikatory wersji.

3. Kliknij **przycisk Szukaj**. Wyniki wyszukiwania są wyświetlane w tabeli Wyniki.
4. Kliknij przycisk **Resetuj** , aby wyczyścić pola kryteriów wyszukiwania i wprowadzić nowe kryteria wyszukiwania.

Tabela wyników

W zależności od kryteriów wyszukiwania tabela Wyniki może zawierać jedno lub wiele działań dotyczących określonego agenta lub, jeśli wyszukiwanie było wykonywane przy użyciu identyfikatora zdarzenia, wielu agentów. Jeśli istnieje wiele działań dla pojedynczego agenta, identyfikator wersji określa kolejność, w jakiej wprowadzono zmiany w harmonogramie tego agenta, przy czym najwyższy numer identyfikatora wersji to ostatnia zmiana.

> **UWAGA** Każde trafienie zmiany harmonogramu dotyczy zmiany. Jeśli agent podzielił zmiany na datę podczas przebiegu harmonogramu, każda ze zmian ma własne trafienie zmiany harmonogramu. Jeśli harmonogram agenta nie został uwzględniony
> Zmienione podczas uruchamiania harmonogramu, nie ma żadnego trafienia wersji dla tego agenta.

Tabelę wyników można sortować według dowolnej kolumny tabeli w porządku rosnącym lub malejącym, klikając nagłówek kolumny.

Przywracanie harmonogramu

Przywracanie harmonogramu agenta do poprzedniej wersji

1. Przejdź do strony Historia harmonogramu i przywracanie, klikając prawym przyciskiem myszy harmonogram agenta na stronie Harmonogramy agentów lub przechodząc do niego w obszarze Zarządzanie aplikacjami.
2. Jeśli strona uzyskała dostęp za pośrednictwem funkcji Zarządzanie aplikacjami, użyj pól kryteriów wyszukiwania, aby zlokalizować harmonogram agenta, który chcesz przywrócić.
3. W tabeli wyników wyszukiwania kliknij hiperłącze Identyfikator wersji w odpowiednim wierszu.
4. Kliknij przycisk **Przywróć** obok poprawki, którą chcesz przywrócić.

Przykład: przywracanie harmonogramu

W tabeli Wyniki kliknij hiperłącze Identyfikator wersji, aby wyświetlić historię harmonogramu agenta. Historia harmonogramu pokazuje każdą zmianę wprowadzoną do harmonogramu tego agenta w okresie przechowywania danych.

> **UWAGA** Dla każdej pokazanej zmiany harmonogramu na każdym końcu paska harmonogramu jest wyświetlana jedna godzina czasu niezaplanowanego (brązowy z ciemnym kreskowaniem krzyżowym). Te dodatkowe przedziały czasu są wyświetlane tylko dla
> Nakreślają harmonogram i nie są przywracane po przywróceniu poprawki.

Na przykład historia harmonogramu dla tego agenta pokazuje bieżący harmonogram i trzy zmiany:

Objaśnienie	Opis
4	W tym wierszu jest wyświetlana najstarsza wersja. Ta oryginalna wersja harmonogramu agenta ma przypisany wyjątek (różowe działanie), który ma się odbyć o 9:15 AM.

Objaśnienie	Opis
3	Ten wiersz pokazuje drugą, nowszą wersję. W tej wersji przypisany wyjątek został przeniesiony z 9:15 AM na 2:30 PM, a przerwa na lunch (niebieska aktywność) przeniesiona z 11:00 AM na 12:00 PM.
2	Ten wiersz przedstawia najnowszą wersję. Jest on zawsze identyczny z bieżącą wersją w wierszu 1. W tej wersji przypisany wyjątek został ponownie przeniesiony na 1:00 PM, a przerwa na lunch została przeniesiona z powrotem na 11:00 AM.
1	Ten wiersz pokazuje bieżący harmonogram agenta. Jest on zawsze wyświetlany na stronie historii harmonogramu, dzięki czemu można go porównać z poprzednimi wersjami. W przypadku wielu poprawek te wiersze poprawek można przewijać w górę i w dół, podczas gdy bieżący harmonogram pozostaje na swoim miejscu.

Jeśli konieczne jest przywrócenie harmonogramu agenta do wersji, w której przypisany wyjątek jest o 2:30 PM a lunch o 12:00 PM, można wyświetlić historię harmonogramu i kliknąć przycisk Przywróć w wierszu 3. Bieżący harmonogram agenta zostanie przywrócony do tej wersji. Historia harmonogramu agenta wyświetla teraz nową wersję pokazującą tę zmianę:

Przykład: zachowanie podczas przywracania istniejącego harmonogramu

Jeśli przedział czasu, w którym przywracana jest poprawka, ma już jedną lub więcej zmian dla agenta (w tym czas dostępności) do 24 godzin, zmiany te są zastępowane działaniem Niedostępne przed zastosowaniem przywróconej poprawki. Na przykład:

Przed przywróceniem	Przywrócona wersja	Po przywróceniu
6 AM–12 PM Shift 3 PM–6 PM Shift	9 AM–5:30 PM Shift	6 AM–9 AM niedostępne 9 AM–5:30 PM Przywrócona zmiana 5:30 PM–6 PM Niedostępne
8 AM–12 PM Shift 12 PM–4 PM Dostępne	12 PM–4 PM Shift	8 AM–12 PM Niedostępne 12 PM–4 PM Przywrócona zmiana

Historia harmonogramu i przywracanie – informacje

UWAGA Aby zapoznać się z procedurami wyświetlania historii harmonogramów agenta i przywracania poprzednich harmonogramów, zobacz Cofanie zmiany harmonogramu.

Harmonogram agenta można przywrócić do poprzedniej wersji za pomocą funkcji Historia harmonogramu i Przywracanie. Jest on dostępny do użytku z przeszłymi, bieżącymi i przyszłymi harmonogramami agentów znajdujących się w widoku głównym.

Historia harmonogramu jest śledzona natychmiast po włączeniu przechowywania i gromadzi się od tego momentu aż do długości okresu przechowywania. Domyślnie okres przechowywania wynosi 7 dni, ale tę wartość może zmienić administrator. Jeśli z jakiegoś powodu harmonogram agenta musi zostać przywrócony do poprzedniej wersji w celu cofnięcia wprowadzonych zmian, odpowiednia poprawka harmonogramu może zostać przywrócona z historii harmonogramu, o ile mieści się w okresie przechowywania.

Historię harmonogramu można wyświetlać i przywracać z dwóch lokalizacji:

- Strona Harmonogramy agentów (kliknij prawym przyciskiem myszy harmonogram agenta i z menu kontekstowego wybierz polecenie Historia harmonogramu)
- Strona Historia harmonogramu i przywracanie w module Zarządzanie aplikacjami (patrz Cofanie zmiany harmonogramu

Ważna uwaga

Należy pamiętać, że przywracanie nie wpływa na:

- Limity minimalne/maksymalne przez agenta (mogą zostać naruszone)
- Lista przypisanych wyjątków na stronie Użytkownicy
- Wykorzystanie przydziału czasu wolnego
- Żądania dynamicznego planowania w ciągu dnia
- Dynamiczna dostępność
- Oczekujące zmiany w harmonogramie
- Obliczenia przyczepności i zgodności
- Życiorys
- Plany wakacyjne
- Prośby o wysłanie wiadomości

UWAGA Jeśli przywracanie narusza maksymalne warunki obsadzania stanowisk, nie powiedzie się.

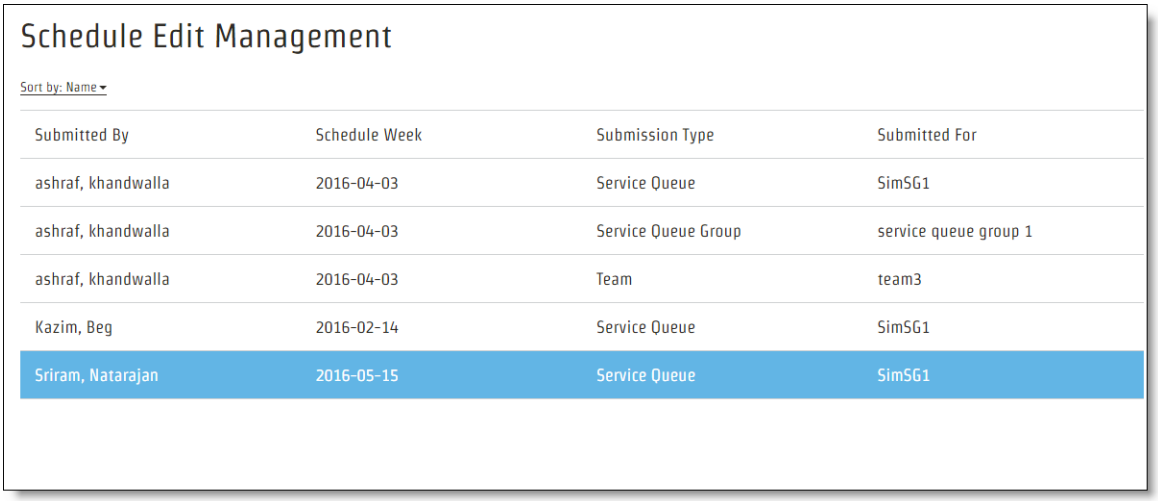
Przywrócenie harmonogramu związanego z transakcją przywraca tylko harmonogram wybranego agenta. Harmonogram drugiego agenta nie ulega zmianie, a godziny handlu pozostają.

PRZYKŁAD : Agent A wymienia wtorkową zmianę ze środową zmianą Agenta B. Jednak harmonogram Agenta A zostaje przywrócony do stanu sprzed transakcji z Agentem B, tak że Agent A jest ponownie
Zaplanowano pracę we wtorek. Harmonogram agenta B nie został zmieniony przez przywrócenie, więc nadal ma on zaplanowaną pracę we wtorek, a nie w środę.

Jeśli istnieje wiele harmonogramów agentów zaangażowanych w zmianę, są oni identyfikowani jako grupa z identyfikatorem zdarzenia. Ułatwia to znalezienie każdego harmonogramu, który został zmieniony, jeśli konieczne staje się przywrócenie ich do wcześniejszej wersji.

Zatwierdzanie lub odrzucanie zmian w harmonogramie wprowadzonych przez przełożonych

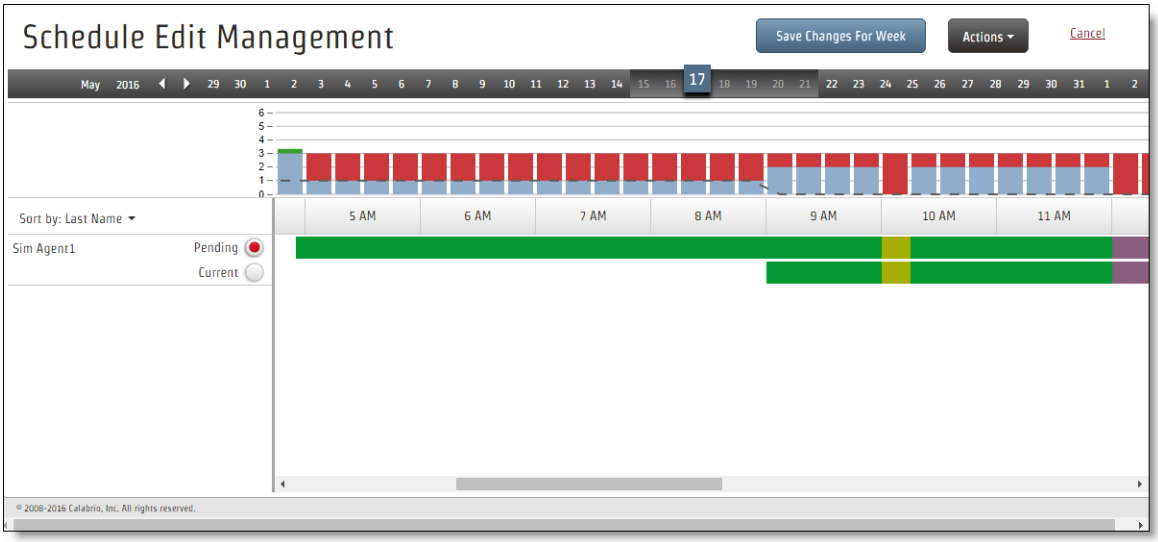
Strona Zarządzanie edycją harmonogramu jest dostępna dla użytkowników z uprawnieniem Administruj WFM włączonym dla ich roli. Zawiera listę zaplanowanych zmian dokonanych przez przełożonych, których możliwości edycji są kontrolowane przez regułę edycji harmonogramu (zobacz Ograniczanie możliwości edytowania harmonogramów przez przełożonego) i którzy są uwzględnieni w przepływie pracy zdarzenia edycji harmonogramu. Zmiany wprowadzone przez tych przełożonych są wstrzymane do czasu ich zatwierdzenia lub odrzucenia przez administratora lub harmonogram.



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

Po kliknięciu jednej z pozycji zostanie wyświetlona strona przedstawiająca zmiany wprowadzone przez przełożonego. Na tej stronie jest wyświetlany bieżący harmonogram każdego agenta oraz harmonogram oczekujący ze zmianami proponowanymi przez przełożonego.

Możesz zobaczyć, w jaki sposób zmiana wpływa na zasięg i personel, przełączając się między opcjami Oczekujące i Bieżące dla każdego agenta. Umieść kursor na dowolnym pasku u góry harmonogramu, aby wyświetlić liczbę agentów prognozowanych i zaplanowanych na dany przedział.



Zatwierdzanie lub odrzucanie zmian w harmonogramie

1. Aby zatwierdzić zmianę harmonogramu, wybierz **opcję Oczekiwanie** obok nazwy agenta.

   Aby odrzucić zmianę harmonogramu, wybierz **opcję Bieżące** .

   > **UWAGA** Możesz wybrać wszystkie oczekujące lub wszystkie bieżące harmonogramy jednocześnie za pomocą przycisku Akcje na pasku narzędzi.

2. Kliknij Zapisz **zmiany na tydzień**.

Zarządzanie dzisiejszym harmonogramem

Zarządzanie dzisiejszym harmonogramem obejmuje następujące elementy:

- Zaoferuj wybranym agentom możliwość wzięcia dobrowolnego urlopu, nadgodzin lub obu, gdy wygenerowany harmonogram przekroczi personel lub zabraknie personelu w kolejce usług.
- Sprawdź zakres personelu, w tym przestrzeganie i zgodność agentów.
- Zmaksymalizuj zasięg bez uruchamiania nowego harmonogramu.

Zaoferuj dobrowolne nadgodziny lub czas wolny

Dynamiczne planowanie w ciągu dnia umożliwia precyzyjne dostosowanie personelu do bieżących warunków, oferując wybranym agentom możliwość wzięcia dobrowolnego urlopu, nadgodzin lub obu, gdy wygenerowany harmonogram przesadzi lub zmniejszy liczbę pracowników w kolejce usług.

Zmiany harmonogramu mogą dotyczyć dnia bieżącego lub dnia przyszłego. Te zainicjowane przez agenta zmiany harmonogramu można skonfigurować tak, aby wymagały zatwierdzenia lub weszły w życie natychmiast bez konieczności zatwierdzania.

Na stronie Dynamiczne planowanie dnia bieżącego można wykonywać następujące czynności:

- Przeglądanie zakresu harmonogramu kolejki usług
- Tworzenie nowego zdarzenia dynamicznego planowania dnia bieżącego
- Wyświetlanie i edytowanie listy istniejących zdarzeń dynamicznego planowania dnia bieżącego

UWAGA Zdecydowanie zaleca się korzystanie z profili warunków pracy w celu optymalizacji lunchów i przerw agenta w ciągu dnia.

Przeglądania

W widoku Zdarzenie zostanie otwarta strona Dynamiczne planowanie dnia bieżącego, która zawiera listę wszystkich istniejących zdarzeń. Kliknij przycisk Przeglądaj, a następnie wybierz kolejkę usług z listy rozwijanej, aby wyświetlić harmonogram i zasięg tej kolejki usług na bieżącą datę. W razie potrzeby możesz wybrać inną datę.

Po wyświetleniu harmonogramu i zasięgu kolejki usługi można:

- Wybierz inną kolejkę usługi z listy rozwijanej Kolejka usługi.
- Wybierz inną datę na pasku kalendarza. Możesz wybrać dzisiejszą datę lub dowolną datę w przyszłości.
- Wybierz inną prognozę z listy rozwijanej Prognoza. Można również wybrać opcję Przeprognozuj, aby ponownie przeprognozować harmonogram. Zmiana zastosowanej prognozy może pomóc w określeniu poziomu zatrudnienia potrzebnego w wybranym dniu.

  UWAGA Reforecast może być używany tylko dla bieżącej daty.

Wyświetlanie istniejących zdarzeń

Kliknij przycisk Zdarzenie (prawy górny róg strony Dynamiczne planowanie dnia bieżącego), aby wyświetlić listę istniejących zdarzeń dla bieżących i przyszłych dat. Można kliknąć przycisk Ustawienia obok dowolnego z wymienionych zdarzeń, aby wyświetlić stronę Zdarzenia dynamicznego planowania dnia bieżącego dla tego zdarzenia. Jeśli wydarzenie jest w toku, u góry strony wyświetlany jest zegar odliczający, który pokazuje, ile jeszcze czasu pozostało agentom na zapisanie się na wydarzenie.

Pola na liście opisano w poniższej tabeli.

Pole	Opis
Ustawienia	Kliknij ten przycisk, aby wyświetlić, edytować lub usunąć dynamiczne planowanie dnia bieżącego

Pole	Opis
	zdarzenie.
Typ	Typ zmiany harmonogramu: VTO (dobrowolny czas wolny), OT (nadgodziny) lub oba.
Nazwa zdarzenia	Nazwa zdarzenia dynamicznego planowania dnia bieżącego. Kliknij nazwę wydarzenia , aby wyświetlić stronę dynamicznego planowania dnia bieżącego dla zdarzenia.
Kolejka usługi	Kolejka usługi, której dotyczy wymienione zdarzenie.
Data harmonogramu	Data zmiany harmonogramu.
Stan	Te trzy liczby to, od lewej do prawej: ▪ Liczba agentów, których zmiany w harmonogramie zostały zatwierdzone (zatwierdzone) ▪ Liczba agentów, którzy przesłali zmianę harmonogramu, ale nie została jeszcze zatwierdzona (oczekujące) ▪ Łączna liczba agentów zaproszonych do udziału w wydarzeniu (Łączna liczba przypisanych agentów)

Tworzenie nowego zdarzenia dynamicznego planowania dnia bieżącego

Kliknij przycisk Utwórz zdarzenie (prawy górny róg strony Dynamiczne planowanie w ciągu dnia), aby utworzyć nowe wydarzenie.

Poniżej opisano sekcje na stronie Zdarzenia dynamicznego planowania dnia bieżącego.

Nazwa zdarzenia dynamicznego planowania dnia bieżącego

Unikalne nazwy wydarzenia.

Ostateczny termin odpowiedzi agenta

Ta sekcja służy do konfigurowania, kiedy agenci muszą odpowiedzieć na zdarzenie ze zmienionymi harmonogramami, terminem ostatecznym i czy ich odpowiedź musi zostać zatwierdzona ręcznie.

Pole	Opis
Data ostatecznego terminu	Wprowadź datę, kiedy odpowiedzi agentów zaproszonych do zmiany Harmonogramy są należne.

Pole	Opis
Termin ostateczny	Wprowadź godzinę w dniu, w którym odpowiedzi agentów zaproszonych do Ich harmonogramy są należne.
Automatyczne zatwierdzanie zmian w harmonogramie agentów	Zaznacz to pole wyboru, jeśli chcesz, aby zmiany harmonogramu agentów były automatycznie stosowane. Jeśli opcja nie jest widoczna, wszystkie zmiany harmonogramu agentów muszą zostać zatwierdzone ręcznie.
Zezwalaj na naruszenia minimalnej/maksymalnej liczby godzin dziennie/tygodniowo	Zaznacz to pole wyboru, jeśli chcesz, aby zmiany harmonogramu agenta naruszały ograniczenia dotyczące minimalnych/maksymalnych godzin przypisane do agenta.

Kolejka usługi

Wybierz kolejkę usługi, której harmonogram chcesz zmienić.

Zaplanuj okres zmiany

NUTA Te pola są jedynymi, które można aktualizować po utworzeniu zdarzenia.

Pole	Opis
Data harmonogramu	Wybierz datę okresu zmiany harmonogramu.
Zmienianie godziny rozpoczęcia	Wprowadź godzinę rozpoczęcia okresu zmiany harmonogramu w formacie 24-godzinnym. **UWAGA** Aby wybrać północ, wprowadź **ręcznie 0:00** .
Zmiana godziny zakończenia	Wprowadź godzinę zakończenia okresu zmiany harmonogramu w formacie 24-godzinnym. **UWAGA** Aby wybrać północ, wprowadź **24:00** ręcznie.

Prognoza

Wybierz prognozę używaną do wskazania potrzeb kadrowych na dzień zmiany harmonogramu. Można wybrać prognozę produkcji, prognozę nazwaną lub ponowną prognozę śróddzienną.

Opcja Zaplanuj zmianę

Wybierz rodzaj zmiany harmonogramu, którą chcesz zaoferować wybranym agentom:

- Dobrowolny czas wolny – agenci rezygnują z czasu w przedziałach czasu przekroczenia personelu
- Nadgodziny — agenci zyskują dodatkowy czas w odstępach czasu z niedoborem personelu

- Oba — agenci rezygnują z czasu w okresach nadmiaru personelu i odbierają dodatkowy czas w okresach niedostatecznego personelu

Parametry dobrowolnego czasu wolnego

Te pola są wyświetlane po wybraniu opcji Dobrowolny czas wolny lub Obie zmiany harmonogramu.

Pole	Opis
Minimalny czas wolny	Wprowadź minimalną ilość czasu wolnego, jaki może wziąć agent.
Maksymalny czas wolny	Wprowadź maksymalną ilość czasu wolnego, jaką może wziąć agent.
Zezwalaj na wybór wielu opcji czasu wolnego	Zaznacz to pole wyboru, aby umożliwić agentom wzięcie wolnego w wielu segmentach w okresie zmiany harmonogramu, co oznacza, że czas wolny nie musi być ciągły.
Próg celu kadrowego	Wprowadź liczbę przypadków nadmiaru personelu (liczba dodatnia) lub braków kadrowych (liczba ujemna) dozwolone w każdym przedziale czasu w okresie zmiany harmonogramu.
Wyjątek do użycia programie agenta	Wybierz wyjątek, który ma być stosowany w przypadku dobrowolnego czasu wolnego w harmonogram.

Parametry pracy w godzinach nadliczbowych

Te pola są wyświetlane po wybraniu opcji Nadgodziny wolne lub Obie zmiany harmonogramu.

Pole	Opis
Minimalna liczba nadgodzin	Wprowadź minimalną liczbę nadgodzin, jaką może wziąć agent. To pole Pojawia się, gdy wybrana jest opcja Zmiana harmonogramu w godzinach nadliczbowych lub Obie zmiany.
Maksymalna liczba nadgodzin	Wprowadź maksymalną liczbę nadgodzin, jaką może wziąć agent. To pole Pojawia się, gdy wybrana jest opcja Zmiana harmonogramu w godzinach nadliczbowych lub Obie zmiany.
Zezwalaj na wybór wielu nadgodzin	Zaznacz to pole wyboru, aby umożliwić agentom wykonywanie nadgodzin w wielu segmentach w okresie zmiany harmonogramu — oznacza to, że nadgodziny nie muszą być ciągłe. To pole wyboru jest wyświetlane tylko wtedy, gdy zaznaczono opcję Zmiana harmonogramu w godzinach nadliczbowych lub Obie zmiany.
Wymuś minimalny odstęp między zmianą biegów a startem	

Zaznacz to pole wyboru, jeśli chcesz, aby między zwykłą zmianą agenta a rozpoczęciem nadgodzin był minimalny czas.

Pole	Opis
nadgodzin	
Minimalny czas trwania przerwy	Wprowadź minimalną ilość czasu, która może wystąpić między zwykłą zmianą agenta a rozpoczęciem nadgodzin.
Próg celu kadrowego	Wprowadź liczbę przypadków nadmiaru personelu (liczba dodatnia) lub braków kadrowych (liczba ujemna) dozwolone w każdym przedziale czasu w okresie zmiany harmonogramu.

Agenci

Wybierz agentów, których chcesz zaprosić do udziału w zdarzeniu dynamicznego planowania dnia bieżącego. Agenci wymienieni w okienku Dostępne to ci, którzy obsługują wybraną usługę.

> **UWAGA** Tylko w przypadku dobrowolnych nadgodzin (nie wliczając zdarzeń związanych zarówno z dobrowolnymi nadgodzinami, jak i dobrowolnym czasem wolnym) można wybrać agentów spoza wybranej kolejki usług w celu wybrania opcji
> Weź udział w wydarzeniu. Zapewnia to większą elastyczność w spełnianiu wymagań dotyczących zasięgu. Aby agenci byli widoczni w panelu Dostępne, zaznacz pole wyboru "Chcę przypisać agentów z innych kolejek usługi do zdarzenia". Należy zauważyć, że jeśli zaznaczysz to pole wyboru, przypiszesz agentów zewnętrznych do zdarzenia, a następnie wyczyścisz to pole wyboru, ci zewnętrzni agenci zostaną usunięci zarówno z okienka Dostępne, jak i Przypisane.

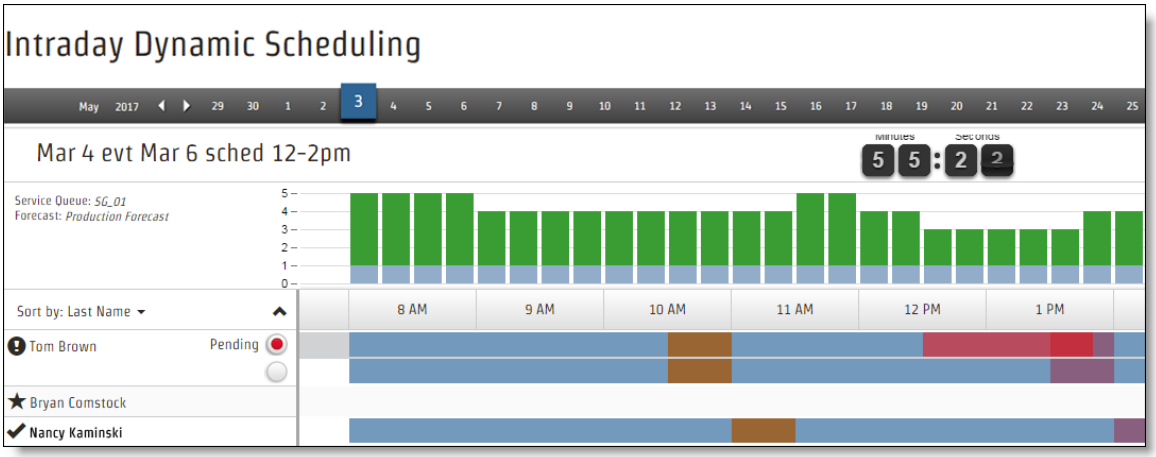
Zaproszony agent może nie być w stanie wziąć udziału w wydarzeniu, ponieważ harmonogram agenta nie odpowiada wymaganiom wydarzenia. W takim przypadku agent zobaczy komunikat, że wybranie czasu wolnego lub nadgodzin nie jest już dostępne dla zdarzenia.

> **UWAGA:** Agenci mogą zapisać się na dobrowolne nadgodziny w dni, w których nie mają harmonogramu.

Zatwierdzanie zmian w harmonogramie

Jeśli zdarzenie dynamicznego planowania dnia bieżącego jest skonfigurowane do automatycznego zatwierdzania zmian harmonogramu agentów (pole wyboru "Zatwierdzaj zmiany harmonogramu agentów automatycznie" jest zaznaczone), zmiana harmonogramu pojawi się natychmiast w harmonogramie agenta.

Zmiany harmonogramu agentów, które wymagają zatwierdzenia, są wyświetlane na stronie Dynamiczne planowanie dnia bieżącego dla tego zdarzenia.



Nazwy agentów, którzy zostali zaproszeni do wzięcia udziału w zdarzeniu dynamicznego planowania dnia bieżącego, są oznaczone jedną z trzech ikon (pokazanych na powyższej ilustracji).

- Gwiazdka — oznacza agenta, który został zaproszony do udziału w wydarzeniu, ale jeszcze nie odpowiedział
- Znacznik wyboru — oznacza agenta, który wprowadził zmiany w harmonogramie i zostały one zatwierdzone automatycznie lub ręcznie
- Wykrzyknik — oznacza agenta, którego zmiany oczekują na ręczne zatwierdzenie

Jeśli zmiany wprowadzone przez agenta oczekują na zatwierdzenie, obok nazwy agenta znajdują się dwa paski harmonogramu. Górny pasek to proponowany harmonogram (oczekujący), a dolny to istniejący harmonogram agenta. Gdy przełączasz się między bieżącym harmonogramem agenta a oczekującym zmienionym harmonogramem agenta, zasięg zostanie zaktualizowany, aby pomóc Ci zdecydować, czy chcesz zaakceptować oczekującą zmianę, czy nie.

Akceptowanie harmonogramu zaproponowanego przez agenta

1. Wybierz opcję Oczekiwanie .
2. Na pasku narzędzi kliknij przycisk **Zapisz** .

W następującej sytuacji Webex WFO zastąpi nieopłacone działanie w harmonogramie agenta, który przesłał zmiany, działaniem Niedostępne.

Dynamiczna konfiguracja zdarzeń dnia bieżącego	Działania agenta
Obejmuje dobrowolny czas wolny, który wykorzystuje płatny wyjątek.	▪ Agent dodaje dobrowolny czas wolny, a ten dobrowolny czas wolny nakłada się na nieodpłatną aktywność w istniejącym harmonogramie agenta.

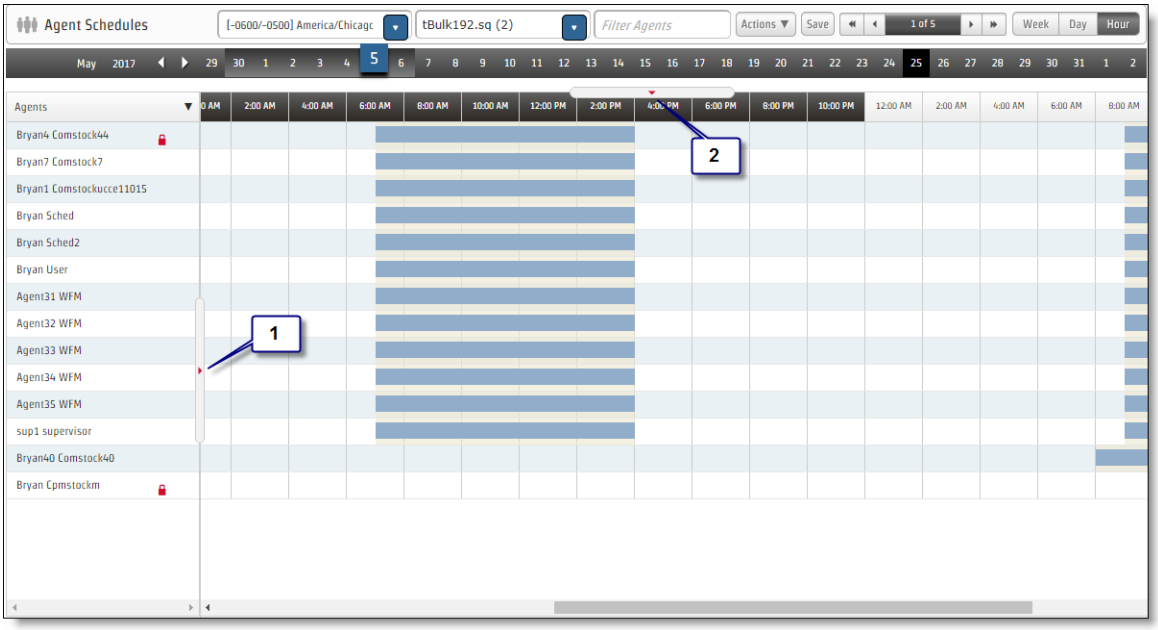
Dynamiczna konfiguracja zdarzeń dnia bieżącego	Działania agenta
	▪ Zmiany agenta są zatwierdzane ręcznie lub automatycznie.

Odrzucanie harmonogramu zaproponowanego przez agenta

1. Wybierz opcję Bieżące .
2. Na pasku narzędzi kliknij przycisk **Zapisz**.

Informacje o szufladach

Szuflada to okienko, które otwiera się i zamyka przez kliknięcie formantu na stronie Harmonogramy agentów.



Dostępne są trzy szuflady:

- Szuflada Szczegóły dołączania agenta — wyświetlana po kliknięciu nazwy agenta na liście Agenci
- Szuflada Adherence — wyświetlana po kliknięciu kontrolki strzałki (numer 1 na rysunku) po prawej stronie listy agentów
- Szuflada Pokrycie — wyświetlana po kliknięciu kontrolki strzałki (numer 2 na rysunku) poniżej paska kalendarza

UWAGA Szuflada Zakres nie jest dostępna, gdy harmonogramy agentów są filtrowane według zespołów.

Sprawdź zakres zatrudnienia

Szuflada Zasięg jest dostępna tylko dla grup kolejek usług i kolejek usług. Jest otwierany i zamykany przez kliknięcie kontrolki strzałki poniżej paska kalendarza.

Szuflada Pokrycie ma następujące widoki:

- Zasięg: widok zaplanowany (widok domyślny)
- Pokrycie: Widok skurczu
- Zasięg: Widok przekierowania
- Intraday: widok danych
- Mapa zasięgu Multiskill

Możesz użyć szuflady Zasięg, aby zobaczyć, jak WFM przewiduje, co kolejka usługi zrobi w każdym dniu i przedziale czasu. Pokazuje, czy prognoza jest dokładna w porównaniu z harmonogramem produkcji i umożliwia wprowadzanie zmian w harmonogramie postprodukcji.

> **UWAGA:** Dane dotyczące poziomu usług na wszystkich stronach zasięgu są obliczane na podstawie sum dziennych w widoku Godzina i Dzień oraz sum tygodniowych w widoku Tydzień.

Na podstawie metryk wyświetlanych w szufladzie Zasięg można edytować harmonogram, aby poprawić ogólny docelowy poziom usług. Na przykład można przełożyć przerwę agenta na 30 minut później, aby rozwiązać problem kadrowy. Ta elastyczność harmonogramu może mieć duży wpływ na utrzymanie dziennego poziomu usług.

> **UWAGA** Jeśli wymagany zakres nie jest widoczny podczas edytowania harmonogramu, może to być spowodowane minimalną wartością czasu trwania harmonogramu ustawioną dla tej lub innej kolejki usługi. Rozważ skrócenie
> Minimalny czas trwania lub całkowite usunięcie ustawienia minimalnego czasu trwania, aby umożliwić większą elastyczność w spełnianiu wymogów dotyczących zasięgu.

Metryki w tej szufladzie są aktualizowane automatycznie po zmianie harmonogramu produkcji.

Informacje wyświetlane na wykresie zasięgu można wybrać, włączając lub wyłączając przyciski metryk po lewej stronie wykresu. To, czy przycisk został włączony, można sprawdzić, czy jego obramowanie zmienia kolor z jasnoszarego na ciemnoszary.

Po kliknięciu paska w dowolnej szufladzie pokrycia pojawi się wyskakujące okienko.

Informacje w oknie podręcznym zostały szczegółowo opisane w poniższej tabeli.

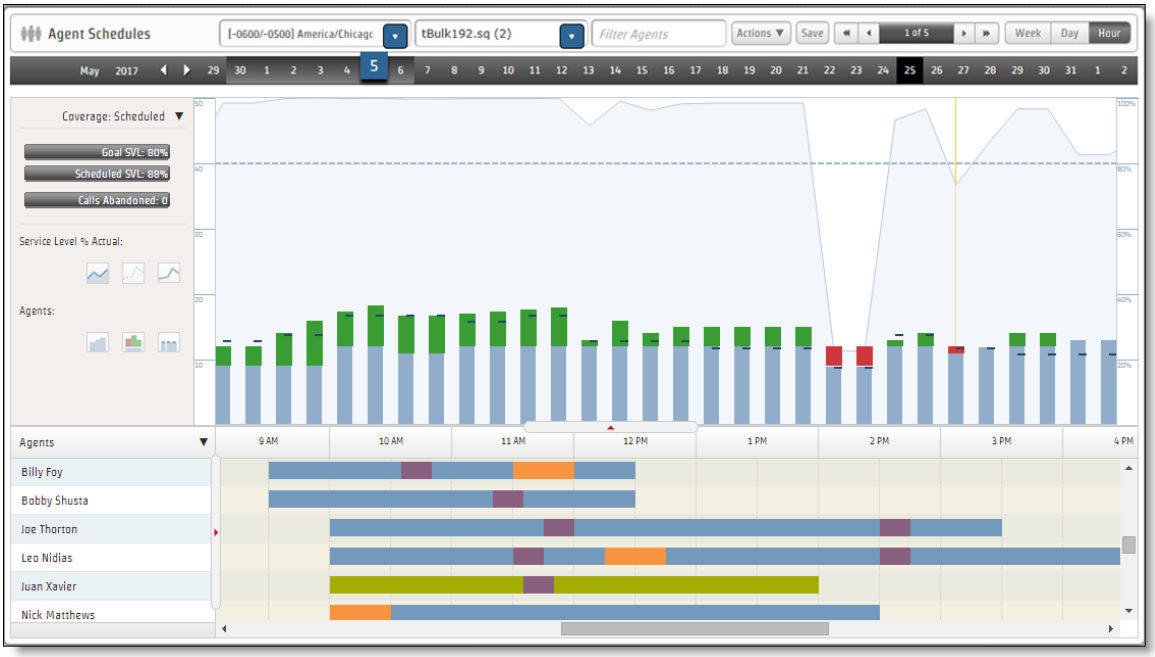
UWAGA: Informacje o kolejkach usług interaktywnych są wyświetlane zarówno w kolumnach Agenci, jak i % SVL. Informacje w nieinterakcyjnych kolejkach usług i wszelkich grupach kolejek usług są wyświetlane tylko w agencie
kolumna.

Pole	Opis
Prognoza	Liczba agentów i procent poziomu usług prognozowany dla danego przedziału.
Zaplanowano	Liczba agentów i procent poziomu usługi zaplanowany na dany przedział. Ta liczba nie obejmuje agentów nieaktywnych ani agentów, którzy zostali zwolnieni, ale nadal znajdują się w harmonogramie. **NUTA** Jeśli agent jest zaplanowany w grupie umiejętności wieloumiejętnościowych, dodaje wagę kolejki usług do liczby zaplanowanych Agentów. Jeśli na przykład waga kolejki usług w grupie wielu umiejętności wynosi 30%, agent zaplanowany dla tej grupy wnosi 0,3 zaplanowanych agentów do tej kolejki usług.
Faktyczny	Rzeczywista liczba agentów i procent poziomu usług w danym przedziale.
Kurczenie się	Liczba agentów po skurczeniu jest stosowana do liczby zaplanowanych agentów i procentu poziomu usług oczekiwanego dla tej liczby agentów.

Pole	Opis
Ponowna prognoza	Przeprognozowana liczba agentów na podstawie przeprognozowanej liczby kontaktów i przeprognozowanego średniego czasu obsługi, biorąc pod uwagę pożądany docelowy poziom obsługi (procent i sekundy). Dane te są dostępne dla bieżącego półgodzinnego i późniejszego.
Cel % SVL	(Tylko kolejki usług interaktywnych) Docelowy poziom obsługi w procentach.
Skurcz %	Procent skurczu zastosowany do przedziału.
% Reprognoza	Prognozowany procent poziomu usług. Te dane są dostępne dla Bieżące pół godziny i dalej.

Zasięg: Widok zaplanowany

Pokrycie: widok zaplanowany jest domyślnym widokiem w szufladzie Zasięg. Pokazuje, jak dobrze kolejka usług osiąga swój docelowy poziom usług, porównując dane w czasie rzeczywistym z harmonogramem produkcji.



Możesz skonfigurować wykres tak, aby wyświetlał niektóre lub wszystkie z poniższych danych, klikając odpowiednie przyciski metryki:

- (Tylko pojedyncze kolejki serwisowe) Zaplanowany poziom usługi (%)
- (Tylko pojedyncze kolejki serwisowe) Docelowy poziom obsługi
- (Tylko pojedyncze kolejki serwisowe) Poziom obsługi % rzeczywisty
- Zaplanowani agenci
- Prognoza agentów
- Agenci rzeczywiści
- (Tylko nieinterakcyjne pojedyncze kolejki usług lub grupy kolejek usług) Maksymalna liczba kontaktów w kolejce

W lewym panelu wyświetlane są również następujące dane dla wybranego okresu:

- (Tylko kolejki usług interaktywnych) Cel SVL %
- (Tylko kolejki usług interaktywnych) Zaplanowana wartość SVL %
- (Bieżące i przeszłe dni tylko dla Unified CCE ACD) rzeczywistego % SVL
- Połączenia porzucone

Interpretacja wykresu

Na wykresie Pokrycie: widok zaplanowany jest skumulowany wykres słupkowy i liniowy dla danego dnia. Paski i linie są oznaczone kolorami, aby ułatwić interpretację. Każdy słupek reprezentuje 15-minutowy interwał w widoku dnia i godziny oraz 60-minutowy przedział w widoku tygodnia.

W poniższej tabeli opisano kolory używane na skumulowanym słupku w każdym przedziale.

Kolorowy	Zaplanowani agenci
Jasnoniebieski	Liczba zaplanowanych agentów.
Ciemnoniebieski	Rzeczywista liczba agentów.
Czerwony	Prognozowana liczba agentów. Wskazuje, że brakuje agentów.
Zielony	Prognozowana liczba agentów. Wskazuje, że zaplanowano nadwyżkę agentów.

Aby określić najmniej uciążliwy czas do Insert działania, porównaj zaplanowane agentów z prognozą agentów na wykresie. Możesz użyć luki, aby określić liczbę agentów, którzy są dostępni dla planowanego działania bez wpływu na zasięg.

Jeśli są dostępni dodatkowi agenci, można zaplanować działanie bez wpływu na docelowy poziom usługi. Jeśli na przykład w przedziale czasu od 10:30 do 11:00 zaplanowano nadwyżkę czterech agentów, można zaplanować w tym czasie 30-minutowe spotkanie z czterema agentami.

Jeśli zaplanowano mniej agentów, niż wymaga tego prognoza, należy zmienić harmonogramy agentów, aby spełnić wymagania dotyczące harmonogramu.

W poniższej tabeli opisano linie używane do reprezentowania różnych poziomów usług na wykresie. Możesz porównać rzeczywiste wyniki poziomu usług z zaplanowanym poziomem usług i docelowym poziomem usługi, aby zobaczyć, co dokładnie dzieje się w centrum kontaktowym. Wykres pokazuje, w jakim stopniu centrum kontaktowe osiągnęło docelowy poziom usług.

W przypadku nieinterakcyjnych kolejek usług na wykresie jest wyświetlana rzeczywista maksymalna liczba kontaktów w kolejce.

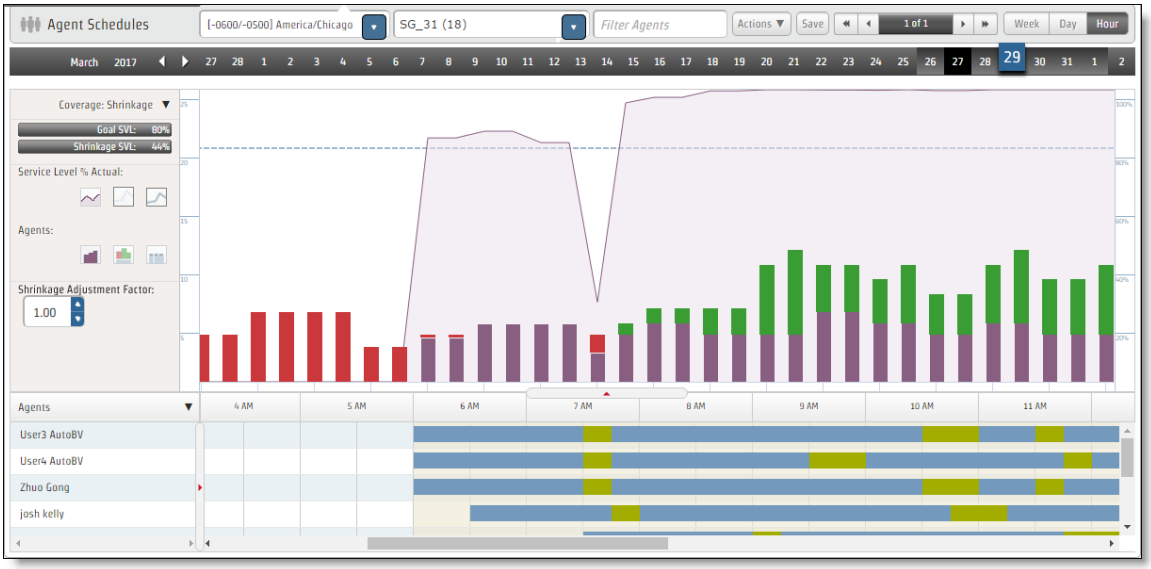
UWAGA Wykres liniowy przedstawiający poziomy usług lub metryki kolejek jest dostępny tylko dla poszczególnych kolejek usług, a nie dla grup kolejek usług.

Linia	Poziom usługi
Jasnoniebieski	(Interaktywne kolejki usług) Zaplanowany poziom usługi (%) (Tylko nieinterakcyjne kolejki usług) Maksymalna liczba kontaktów w kolejce
Przerywany niebieski	(Tylko kolejki usług interaktywnych) Poziom usług % celu
Ciemnoniebieski	(Tylko kolejki usług interaktywnych) Poziom obsługi % rzeczywisty

Pokrycie: Widok skurczu

Widok Pokrycie: Skurcz pokazuje wpływ skurczu na zdolność harmonogramu do spełnienia poziomu usługi. Możesz dostosować procent skurczu, aby zobaczyć, jak wpływa to na osiągnięcie celu poziomu usług.

UWAGA Zmniejszanie jest stosowane tylko do przyszłych dat i godzin.



Możesz skonfigurować wykres tak, aby wyświetlał niektóre lub wszystkie z poniższych danych, klikając odpowiednie przyciski metryki:

- (Tylko kolejki usług interaktywnych) Poziom obsługi % skurczu
- (Tylko kolejki usług interaktywnych) Poziom usług % celu
- (Tylko kolejki usług interaktywnych) Poziom obsługi % rzeczywisty
- (Tylko nieinterakcyjne kolejki usług) Maksymalna liczba kontaktów w kolejce
- Skurcz agentów
- Prognoza agentów
- Agenci rzeczywiści

Pole Współczynnik korekty skurczu jest domyślnie ustawione na 1,00 (do kolejki usługi nie zastosowano korekty z domyślnego scenariusza skurczu). Możesz zmienić współczynnik w górę lub w dół, aby zobaczyć, jak te zmiany wpływają na harmonogram, i użyć tych informacji, aby zdecydować, czy harmonogram musi zostać dostosowany, aby osiągnąć docelowy poziom usług. Jeśli na przykład jako współczynnik dopasowania zostanie wprowadzone 2,00, procent skurczu zastosowany do każdego przedziału czasu podwoi się.

Aby dostosować współczynnik regulacji skurczu:

1. W polu Współczynnik korekty skurczu użyj strzałek w górę i w dół, aby zmienić współczynnik dopasowania na nową wartość. Prawidłowe wartości należą do zakresu od 0,00 do 10,00.

2. Kliknij Anywhere na wykresie, aby zastosować nowy współczynnik korekty do każdego przedziału. Wykres zostanie zaktualizowany w celu odzwierciedlenia nowego współczynnika korekty skurczu.

> **UWAGA** Współczynnik korygujący nie ma wpływu na rzeczywistą prognozę na stronie Planowanie. Służy wyłącznie do wyświetlania na tej stronie.

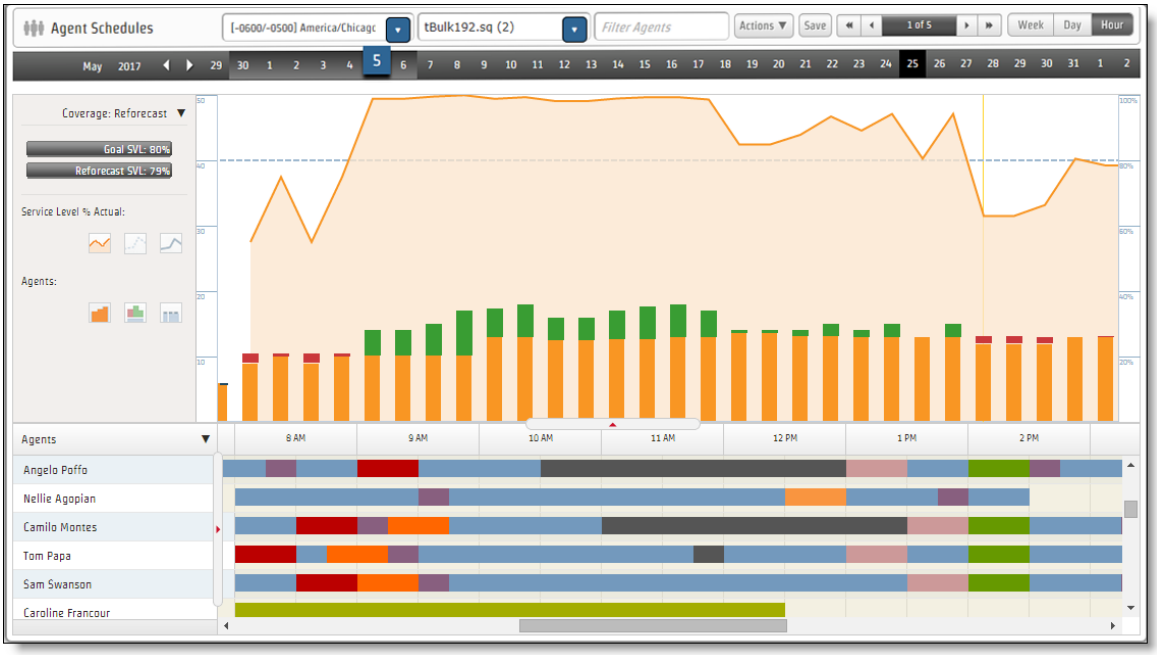
Wartość Współczynnik korekty skurczu powraca do wartości domyślnej po odświeżeniu okna. Nie można zapisać skorygowanych wartości procentowych skurczu.

Zasięg: Widok przekierowania

Zasięg: widok Reforecast pokazuje wpływ metryk reforecast na dane zasięgu, dzięki czemu harmonogramy można edytować na podstawie tego, co według metryk przeprognozowania może się wydarzyć.

Aby wyświetlić widok Reforecast:

- Wybierz bieżącą datę, ustaw poziom powiększenia na Godzina i wybierz pojedynczą kolejkę usługi.



Możesz skonfigurować wykres tak, aby wyświetlał niektóre lub wszystkie z poniższych danych, klikając odpowiednie przyciski metryki:

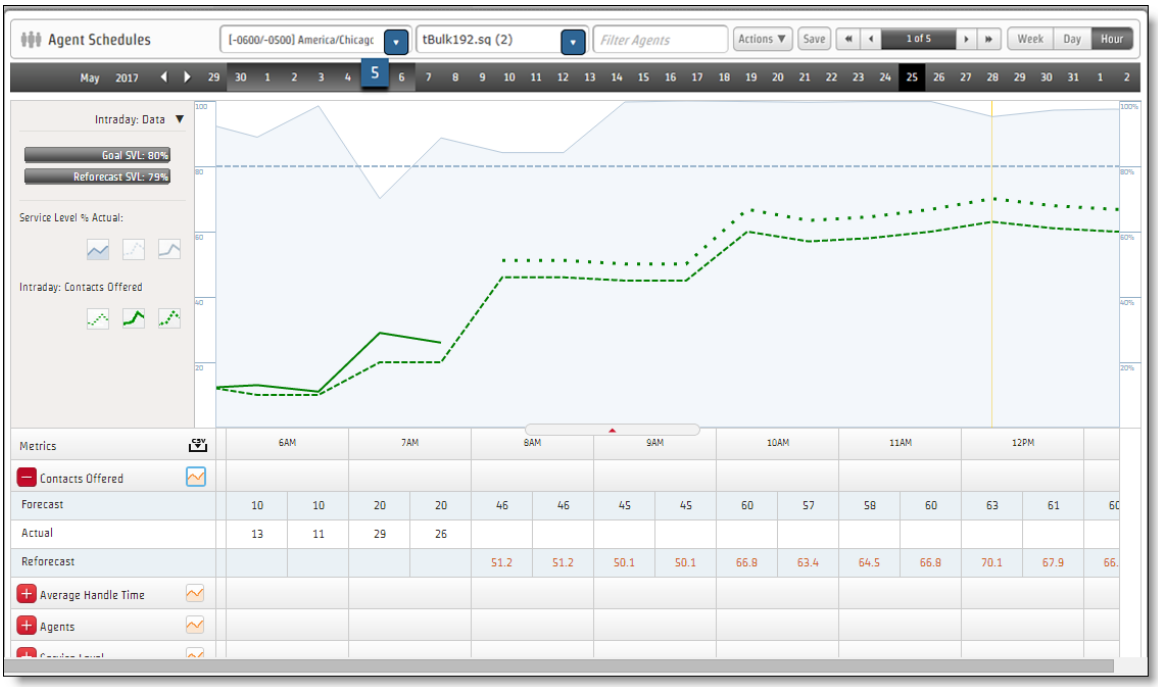
- (Tylko kolejki usług interaktywnych) Ponowna prognoza poziomu usług
- (Tylko kolejki usług interaktywnych) Poziom usług % celu
- (Tylko kolejki usług interaktywnych) Poziom obsługi % rzeczywisty

- (Tylko nieinterakcyjne kolejki usług) Maksymalna liczba kontaktów w kolejce
- Zaplanowani agenci
- Ponowna prognoza agentów
- Agenci rzeczywiści

Intraday: widok danych

Widok Intraday: Dane pokazuje rzeczywiste dane w porównaniu z danymi prognozy w formie wykresu.

> **UWAGA** Aby wyświetlić widok Dane intraday, ustaw poziom powiększenia na Godzina, a następnie wybierz pojedynczą kolejkę usługi.



Możesz skonfigurować wykres tak, aby wyświetlał niektóre lub wszystkie z poniższych danych, klikając odpowiednie przyciski metryki:

- Poziom usługi % — (tylko kolejki usług interakcyjnych) Zaplanowany, Celowy i Rzeczywisty. Zawsze dostępny.
- Oferowane kontakty — prognoza, wartość rzeczywista i ponowna prognoza. Dostępne po kliknięciu przycisku Pokaż na wykresie w szufladzie Oferowane kontakty. Jeśli ta opcja jest włączona na stronie WFM Konfiguruj ogólnosystemowe ustawienia WFM (Włącz prognozowane kontakty jako miejsca dziesiętne), wartość Prognoza kontaktów może mieć maksymalnie dwa miejsca po przecinku, chociaż wyświetlana jest tylko jedna.

- Średni czas obsługi — prognoza, wartość rzeczywista i ponowna prognoza. Dostępne po kliknięciu przycisku Pokaż na wykresie w szufladzie Średni czas obsługi.
- Agenci — zaplanowane, prognozowane, rzeczywiste i ponowne. Dostępne po kliknięciu przycisku Pokaż w wykresie w szufladzie Agenci.
- Poziom usługi — (tylko kolejki usług interakcyjnych) Ponowna prognoza. Dostępne po kliknięciu przycisku Pokaż na wykresie w szufladzie Poziom usługi.
- Maksymalna liczba kontaktów w kolejce — (tylko kolejki usług bez interakcji) Rzeczywista. Dostępne po kliknięciu przycisku Pokaż na wykresie w szufladzie Maksymalna liczba kontaktów w kolejce.

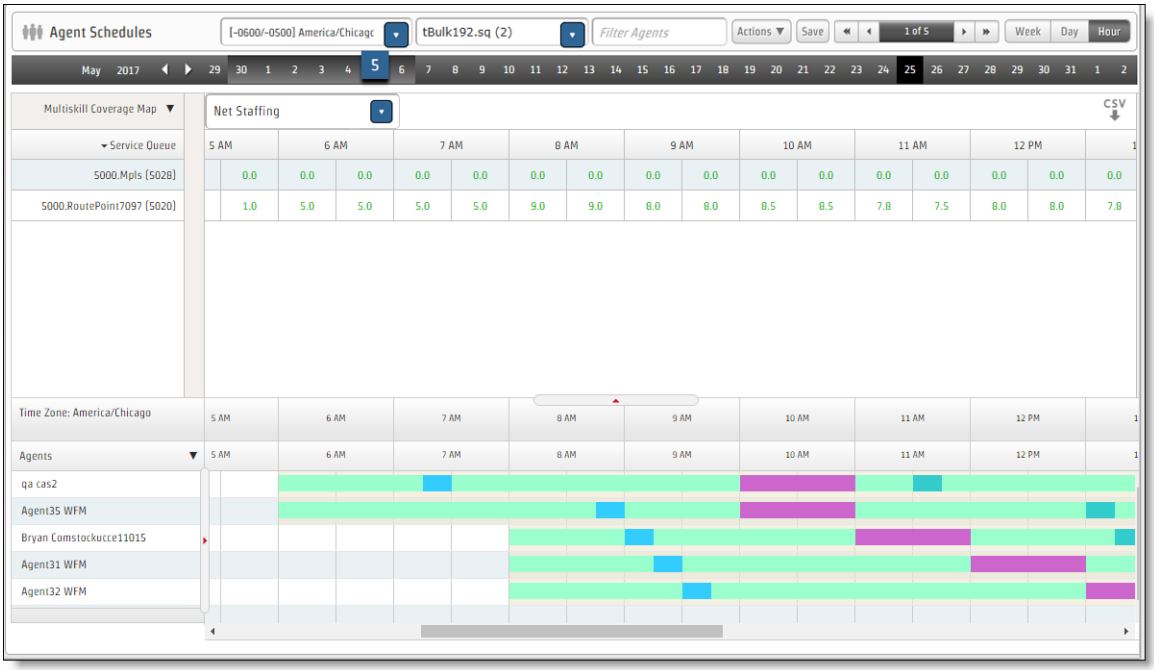
Dane użyte do utworzenia wykresu są dostarczane w formie tabelarycznej w szufladach u dołu wykresu. W szufladach tabelarycznych są wyświetlane następujące dane dla interwałów 30-minutowych:

- Oferowane kontakty — prognoza, wartość rzeczywista i ponowna prognoza. Jeśli ta opcja jest włączona na stronie Ustawienia globalne (Włącz prognozowane kontakty jako miejsca dziesiętne), wartość Prognoza kontaktów może mieć maksymalnie dwa miejsca po przecinku, chociaż wyświetlana jest tylko jedno.
- Średni czas obsługi — prognoza, wartość rzeczywista i ponowna prognoza.
- Agenci — prognoza, zaplanowana, rzeczywista i ponowna prognoza.
- Poziom usługi — (tylko interaktywne kolejki usług) Prognoza, Zaplanowane, Rzeczywiste i Ponowna prognoza.
- Maksymalna liczba kontaktów w kolejce — (tylko kolejki usług nieinterakcyjnych) Aktualna.

Dane tabelaryczne można wyeksportować w formacie CSV, klikając ikonę pobierania CSV po prawej stronie etykiety Metryki.

Mapa zasięgu Multiskill

Widok mapy zasięgu wielu umiejętności przedstawia poziomy zatrudnienia dla określonych kolejek usług, które w przeciwnym razie są mieszane w innych widokach zasięgu. Ta opcja jest dostępna tylko w przypadku wyświetlania harmonogramów dla grupy kolejek usług lub kolejki usług na poziomie powiększenia Godzina.



Dla każdej kolejki usługi można wyświetlić następujące metryki na poziomie interwału 30-minutowego:

- Prognoza agentów
- Zaplanowani agenci
- Net Staffing — widok domyślny. Zatrudnienie netto oblicza się w następujący sposób:

  Zatrudnienie netto = Agenci zaplanowani – Prognoza agentów

Tabela zawiera dane dla zestawu wszystkich kolejek usługi, w których mogą pracować widoczni agenci. Wyświetlane są tylko kolejki serwisowe z prognozą na wybrany dzień. Agent może pracować w kolejce usługi, jeśli został zamapowany do tej kolejki usług za pomocą mapowań umiejętności lub grupy wielu umiejętności lub jeśli ma zaplanowane działanie dla kolejki usługi w danym tygodniu.

UWAGA Widocznymi agentami są ci, którzy są widoczni dla użytkownika na podstawie jego widoku.

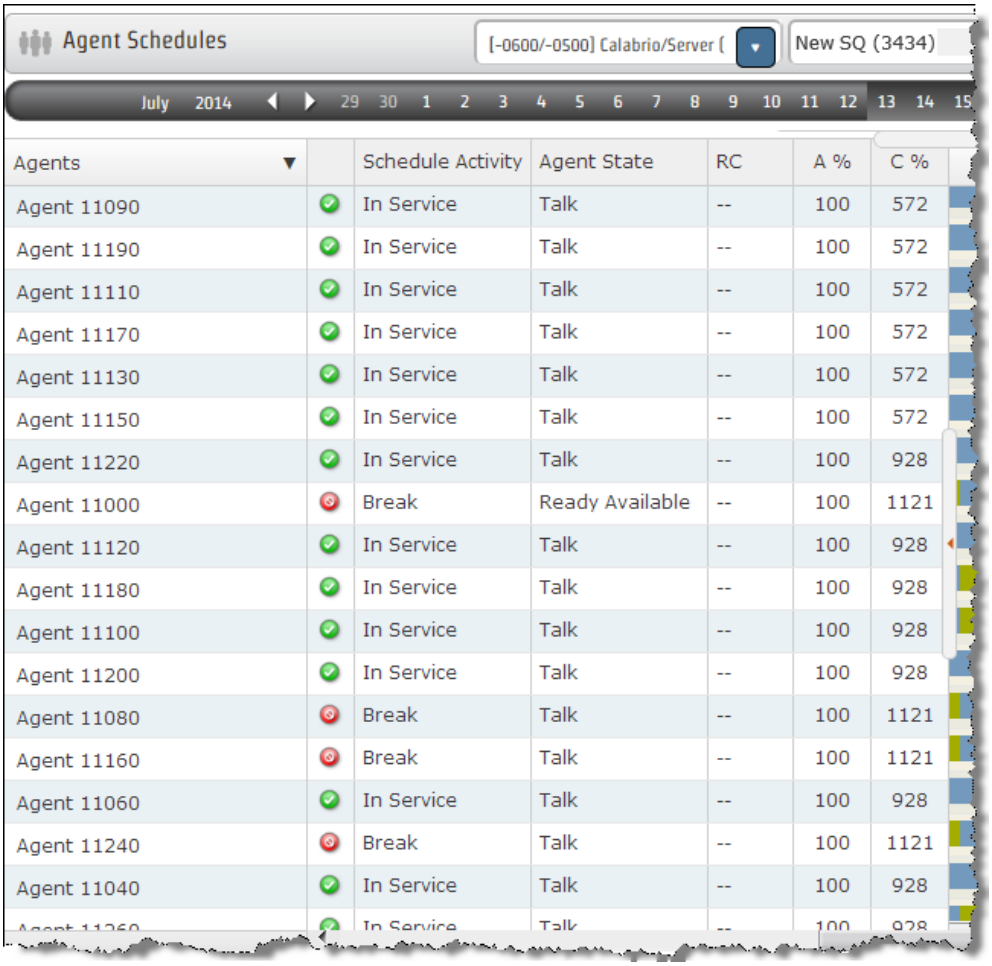
Dane w tabeli są migawką bazy danych z chwili wybrania opcji Mapa zasięgu wielu umiejętności. Wszelkie niezapisane zmiany lub zmiany harmonogramu nie są odzwierciedlane w tych danych. Gdy zmienisz dane na wyświetlane, dane zostaną zaktualizowane.

Kliknij ikonę pobierania CSV po prawej stronie etykiety Metryki, aby wyeksportować dane tabelaryczne w formacie CSV.

Wyświetlanie zgodności i zgodności agentów

W szufladzie Przestrzeganie są wyświetlane dane agentów w czasie rzeczywistym oraz wartości procentowe zgodności i zgodności dla agentów na liście Agenci. Otwórz i zamknij go, klikając kontrolkę strzałki po prawej stronie listy Agenci. Gdy szuflada jest otwarta, dane są odświeżane co 30 sekund.

> **UWAGA** Szuflada Zgodność nie jest aktualizowana w tym samym czasie, co widżet Zgodność w czasie rzeczywistym Eksploratora danych. Zobacz Widżet zgodności w czasie rzeczywistym.



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 zbiera dane o stanie agenta w czasie rzeczywistym z ACD i porównuje je z harmonogramami agentów w celu obliczenia procentów zgodności i zgodności. Wartości przyczepności i zgodności są obliczane co 15 minut.

> **UWAGA** Wartości procentowe przylegania i zgodności w szufladzie Przestrzeganie są aktualizowane co 30 sekund i zaokrąglane w górę do liczby całkowitej. Te wartości procentowe mogą różnić się od wartości

wartości procentowe wyświetlane w szufladzie Szczegóły zgodności, ponieważ każda szuflada jest odświeżana z inną szybkością, a szuflada Szczegóły zgodności wyświetla wartości procentowe przylegania i zgodności w postaci dziesiętnej zamiast liczby całkowitej.

WAŻNE : Należy utworzyć drugi serwer danych, aby wysyłać dane produktywności do Eksploratora danych dla agentów obsługujących nieinterakcyjną kolejkę usług. Jeśli ten dodatkowy serwer danych Webex WFO nie jest
W użyciu, a agent obsługuje nieinterakcyjną kolejkę usług, Eksplorator danych nie odbiera danych dotyczących produktywności tego agenta. Dzieje się tak pomimo tego, że informacje są widoczne w szufladzie Szczegóły zgodności. Oznacza to, że agent nie będzie zgodny z raportami Eksploratora danych.

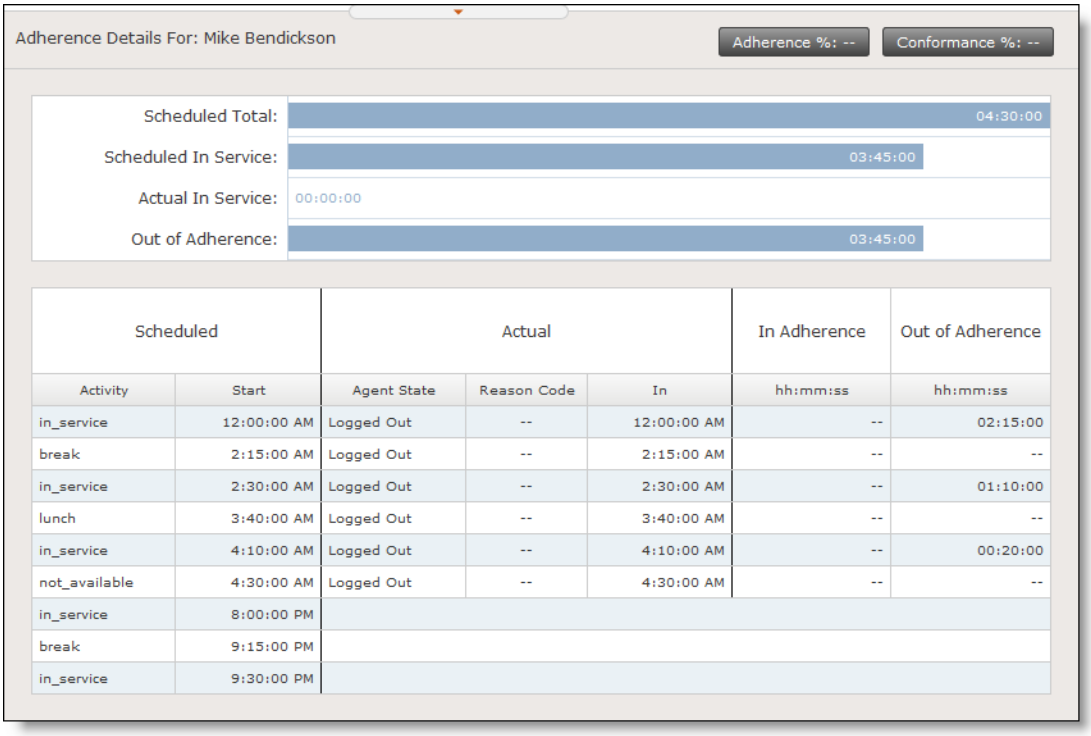
W poniższej tabeli wymieniono pola w szufladzie Przestrzeganie.

Pole	Opis
Agenci	Nazwa agenta.
Czerwone lub zielone ikony kul	Zielona kulka oznacza, że agent przestrzega zaleceń. Czerwona kulka oznacza, że że agent nie przestrzega zaleceń.
Zaplanuj aktywność	Bieżąca zaplanowana aktywność agenta.
Stan agenta	Stan agenta ACD.
Zdalne sterowanie	Kod przyczyny lub opis (jeśli istnieje) skojarzony ze stanem ACD agenta. Kody przyczyn to kody skojarzone z główną kolejką usługi agenta.
A %	Procent przylegania agenta. Przestrzeganie to procent czasu, przez który agenci postępują zgodnie ze swoimi harmonogramami. Przy obliczaniu przestrzegania WFM bierze pod uwagę zaplanowane godziny przyjazdu i wyjazdu, przerwy, lunche i czas poświęcony na zaplanowane działania. Następnie porównuje rzeczywistą aktywność z zaplanowaną aktywnością co milisekundę podczas zmiany roboczej. Na przykład agent, który ma być w służbie o 09:00 i wylogować się o 16:00 i który trzyma się tego harmonogramu przez cały dzień, jest w 100% przestrzegany. Przyczepność oblicza się według następującego wzoru: [(skonfigurowane minuty zgodności harmonogramu − minuty nieprzestrzegane) ÷ skonfigurowane minuty zgodności harmonogramu] × 100

Pole	Opis
	W tym wzorze "skonfigurowane minuty zgodności harmonogramu" to suma czasu zaplanowanego dla działań, dla których opcja Oblicz zgodność ma wartość Tak (zobacz Dostosowywanie mapowań stanów zgodności). **UWAGA** Jeśli formuła daje liczbę ujemną, w polu jest wyświetlane zero.
C %	Procent zgodności agenta. Zgodność to procent czasu, w którym agent pracuje przez odpowiednią ilość czasu, niezależnie od pory dnia, w której pracuje. Zgodność z harmonogramem nie uwzględnia godzin przyjazdu i wyjazdu. Na przykład agent, który ma pracować od 08:00 do 16:00, ale zamiast tego pracuje od 10:00 do 18:00, będzie przestrzegał harmonogramu, ale go nie przestrzega. Zgodność oblicza się według następującego wzoru: (łączny czas, przez jaki agent jest w stanie gotowości, rozmowy, wstrzymania lub pracy) ÷ (łączny bieżący zaplanowany czas pracy) × 100 Czas pracy nie obejmuje lunchu, przerw, projektów ani wyjątków. **UWAGA** (tylko Five9 ACD) Dane w czasie rzeczywistym są przechwytywane w odstępie czasu trwania tego okresu. Jednak dane Mogą być pobierane przez Web Services API żądań tylko określoną liczbę razy na minutę, godzinę i dziennie. (Skonsultuj się z działem obsługi klienta Five9, aby uzyskać więcej informacji na temat tych limitów i sposobów ich zmiany w razie potrzeby. Używane interfejsy API to getUsersInfo, getSkills, getAgentGroup i runReport.) Z tego powodu, jeśli interwał jest ustawiony na zbyt małą wartość, dane mogą zostać pominięte podczas przechwytywania po wysłaniu maksymalnej liczby żądań API dla godziny, jeśli czas między ostatnim dozwolonym przechwytywaniem a początkiem następnej godziny jest dłuższy niż interwał przechwytywania. Aby określić najniższy próg przedziału, należy użyć następującego wzoru: 3600 ÷ maksymalna liczba połączeń API na godzinę = minimalny interwał w sekundach

Wyświetl szczegółowe informacje o przestrzeganiu zaleceń agenta

Szufladę Szczegóły zgodności otwiera się i zamyka przez kliknięcie nazwy agenta na liście Agenci. Pokazuje, jak dobrze agent przestrzega harmonogramu od początku dnia. Adherencja jest obliczana na podstawie danych o stanie agenta przechwyconych z ACD w czasie rzeczywistym. Z tego powodu wartości wyświetlane u góry szuflady Szczegóły zgodności (Zaplanowana suma, Zaplanowane w eksploatacji, Rzeczywiste w służbie i Niezgodności) odzwierciedlają dane w momencie otwarcia szuflady i mogą różnić się od wartości wyświetlanych w części szczegółów. Dane w szufladzie można odświeżyć, zamykając ją, a następnie otwierając ponownie.



Za pomocą szuflady Szczegóły przylegania można wykonywać następujące czynności:

- Porównaj zaplanowane działania agenta ze statystykami w czasie rzeczywistym dotyczącymi agenta z ACD
- Interpretowanie statystyk zgodności

W poniższej tabeli opisano pola szuflady Szczegóły zgodności.

Kolumnowy	Opis
Przyczepność %	Ocena zgodności agenta. Wartość procentowa jest aktualizowana za każdym razem Szuflada jest otwarta. Wartość jest wyświetlana jako ułamek dziesiętny i jest obliczana co 15 minut.

Kolumnowy	Opis
	UWAGA Ta wartość może różnić się od wartości A % w szufladzie Przyleganie, ponieważ każda szuflada jest odświeżana z inną szybkością A także dlatego, że wartości są zaokrąglane w szufladzie Przyleganie.
Zgodność %	Wynik zgodności agenta. Wartość procentowa jest aktualizowana co Czas otwarcia szuflady. Wartość jest wyświetlana jako ułamek dziesiętny i jest obliczana co 15 minut. **UWAGA** Ta wartość może różnić się od wartości C % w szufladzie Przyleganie, ponieważ każda szuflada jest odświeżana z inną szybkością A także dlatego, że wartości są zaokrąglane w szufladzie Przyleganie.
Zaplanowana suma	Całkowity czas pracy agenta w wybranym dniu. Jeśli ikona Wybrana data jest datą bieżącą, wartość jest obliczana do godziny otwarcia szuflady. Ta wartość obejmuje tylko czas płatny, a nie czas bezpłatny.
Zaplanowane w eksploatacji	Całkowity czas, przez jaki agent ma być w służbie i dostępny dla Obsługuj połączenia dla bieżącej daty w momencie otwarcia szuflady. Gdy agenci są w służbie, są gotowi do obsługi połączenia lub już go obsługują.
Rzeczywiste w eksploatacji	Całkowity czas, przez jaki agent jest gotowy lub obsługuje w bieżącym czasie dla Bieżąca data. **UWAGA:** W czasie usługi jest oparty wyłącznie na czasie rzeczywistym z ACD i obejmuje każdy czas spędzony przez agenta w Gotowym, Stany Talk, Hold (Wstrzymanie) i Work (Praca). Może to nie pasować do czasu obsługi w innych raportach, ponieważ te inne raporty są oparte na źródłach danych historycznych.
Ze względu na przyleganie	Całkowity czas, przez jaki agent nie przestrzega bieżącej daty w danym momencie Szuflada jest otwarta.
Zaplanowano	Lista zaplanowanych działań i ich godziny rozpoczęcia dla wybranego dnia.
Faktyczny	Rzeczywiste dane agenta dla następujących trzech wartości: ▪ Stan agenta — stan agenta z ACD

Kolumnowy	Opis
	▪ Kod przyczyny — kod przyczyny skojarzony ze stanami Nieczynne i Niegotowe ▪ Przychodzące — godzina, o której agent wszedł w stan agenta
W przyleganiu	Czas przestrzegania dla każdego stanu agenta. Jeśli wybrana data jest Bieżąca data, wartość jest obliczana do bieżącej godziny.
Ze względu na przyleganie	Czas niezgodności dla każdego stanu agenta. Jeśli wybrana data jest Bieżąca data, wartość jest obliczana do bieżącej godziny.

Zoptymalizuj przerwy i lunche

Akcja Optymalizuj harmonogramy umożliwia zmaksymalizowanie zasięgu bez uruchamiania nowego harmonogramu. Możliwe, że wiele rzeczy zmieniło się od czasu uruchomienia harmonogramu (dodano wyjątki, agenci wzięli czas wolny i tak dalej), które wpływają na zasięg. Optymalizacja harmonogramów poprzez przenoszenie lunchów i przerw pomaga to zrekompensować.

Optymalizacja dotyczy tylko działań związanych ze stanem pracy (obiady i przerwy) na zmianach roboczych, które mają zaplanowane działania dla wybranej kolejki usług lub grupy umiejętności obejmującej wybraną kolejkę obsługi na wybrany dzień.

> **UWAGA** Może to spowodować gorsze pokrycie innych kolejek usług, które agent jest zaplanowany na ten dzień. Dla każdej istniejącej aktywności związanej ze stanem pracy na zmianie optymalizator przesuwa tylko te czynności
> Działania w ramach ich ograniczeń i maksymalnych limitów pola korekty optymalizacji (jeśli są ustawione). Odbywa się to zarówno dla płatnych godzin, jak i warunków pracy w systemie zmianowym obecnie na zmiany agenta. Optymalizator nie przeniesie przerw i lunchów dodanych za pośrednictwem akcji Insert Aktywność na stronie Harmonogramy agentów. Dobrym pomysłem jest ręczne uruchomienie optymalizatora przed ręczną zmianą przerw i lunchów.

Ta akcja jest dostępna na stronie Harmonogramy agentów dla bieżącej i przyszłych dat, kiedy wybrano kolejkę usługi i zaplanowano co najmniej jednego agenta. Nie jest ona dostępna po wybraniu grupy kolejki usług, mapowania umiejętności, zespołu lub grupy niestandardowej.

> **UWAGA** Aby zoptymalizować bieżące harmonogramy dat, obiady i przerwy muszą rozpoczynać się co najmniej godzinę od bieżącej godziny (zaokrąglone w górę do najbliższych pięciu minut) i muszą być dostępne co najmniej dziesięć minut
> Przed końcem potencjalnych obiadów lub przerw. Ręczne zmiany są zawsze dozwolone.

Agenci są optymalizowani w kolejności, w jakiej pojawiają się na stronie Harmonogramy agentów. Kolejność tę można zmienić za pomocą menu rozwijanego Kolumna Agent w celu sortowania lub przypinając agentów na początku listy.
Optymalizacja ma wpływ na wszystkich agentów na wielu stronach, nie tylko na tych na widocznej stronie.

> **UWAGA** Optymalizator można skonfigurować tak, aby był uruchamiany od 1 do 30 razy po każdym kliknięciu akcji (patrz "Maksymalna liczba prób optymalizacji harmonogramu" w sekcji Konfigurowanie ustawień WFM w całym systemie
> strona). Domyślnie przechodzi przez harmonogramy agenta do 10 razy. Jeśli osiągnie maksymalną optymalizację przed osiągnięciem skonfigurowanego limitu, zostanie zatrzymany.

Po uruchomieniu akcji zostanie wyświetlony komunikat z informacją, ilu agentów i harmonogramów zostało zoptymalizowanych. Po zamknięciu powiadomienia system aktualizuje bieżącą stronę dla wszystkich agentów, których obiady i przerwy zostały zoptymalizowane. Zmienione harmonogramy agentów nie są zapisywane, dopóki nie klikniesz przycisku Zapisz.

Harmonogramy zoptymalizowanych agentów są rozwijane do dwóch pozycji dla tej daty, tak jakby dwukrotnie kliknięto harmonogram tego agenta. Jeśli w tygodniu harmonogramu zostanie wybrana inna data, w której agent nie jest zoptymalizowany, harmonogram agenta nie zostanie rozszerzony. Kliknięcie wstecz do zoptymalizowanej daty powoduje ponowne rozwinięcie harmonogramu agenta. Rozszerzenie harmonogramu dwóch wpisów dla agenta w danym dniu jest utrzymywane do momentu wystąpienia jednej z następujących sytuacji:

- Kolejna optymalizacja jest wykonywana w określonym dniu
- Strona zostanie odświeżona
- Harmonogram agenta zostanie kliknięty dwukrotnie
- Harmonogram zostanie zapisany lub odrzucony

Rozszerzenie harmonogramu dwóch wpisów dotyczy wielu stron.

Dodatkowe zmiany w zoptymalizowanych harmonogramach można wprowadzić, klikając dwukrotnie harmonogram, aby wyświetlić rozszerzenie harmonogramu dwóch wpisów. Możesz uruchomić optymalizator wiele razy w tym samym dniu bez zapisywania i uruchomić optymalizator w wielu dniach w tym samym tygodniu harmonogramu bez zapisywania między każdą zoptymalizowaną datą.

Po uruchomieniu optymalizatora i wyświetleniu rozwiniętych wierszy zoptymalizowanych harmonogramów są spełnione następujące warunki:

- Nie można wykluczyć agentów z optymalizacji. Musisz zapisać lub odrzucić wszystkie zoptymalizowane harmonogramy dla agentów.
- Nie można wybrać konkretnych, zoptymalizowanych harmonogramów agentów do zapisania.

Aby zoptymalizować harmonogramy:

1. Na stronie Harmonogramy agentów kliknij przycisk **Akcje** i wybierz opcję **Optymalizuj harmonogramy**.
2. Skonfiguruj akcję optymalizacji.
   - Wybierz określoną datę lub zakres dat. Domyślnie wybrana jest bieżąca data. Wybrane daty lub zakres dat muszą mieścić się w tygodniu harmonogramu.
   - Jeśli chcesz wykluczyć określonych agentów z optymalizacji, przenieś ich z panelu Przypisani do panelu Dostępne. Domyślnie wszyscy agenci w harmonogramie są wymienieni w okienku Przypisani.
   - Wybierz, czy chcesz, aby przerwy, lunche lub oba były zoptymalizowane. Domyślnie wybrane są zarówno przerwy, jak i lunche.
3. Kliknij **przycisk Optymalizuj**. Optymalizator uruchamia skonfigurowaną liczbę razy lub do momentu optymalizacji harmonogramu i wyświetla komunikat informujący, ilu agentów zostało zoptymalizowanych i ile działań zostało przeniesionych.
4. W razie potrzeby ponownie zoptymalizuj harmonogram. Akcję można uruchomić dowolną liczbę razy. Za każdym razem uruchamia skonfigurowaną liczbę razy w harmonogramie. Po zakończeniu działania optymalizatora zmienione harmonogramy są wyświetlane w trybie edycji (podzielonym na dwa paski). W razie potrzeby można przejrzeć zmiany i wprowadzić je ręcznie. Jeśli optymalizujesz zakres dat, możesz wyświetlić zmiany wprowadzone w każdym dniu w zakresie.
5. Po zakończeniu kliknij przycisk **Zapisz** , aby zapisać zmiany wprowadzone w harmonogramie.

Ograniczenia optymalizacji

Optymalizator uwzględnia następujące ograniczenia aktywności warunków pracy podczas przenoszenia obiadów i przerw:

- Minimalne opóźnienie
- Maksymalne opóźnienie
- Minimalny interwał
- Wzrost
- Maksymalny limit pola regulacji optymalizacji (jeśli jest ustawiony)

Obiad lub przerwa nie zostaną przeniesione, jeśli te ograniczenia nie mogą być spełnione lub jeśli są spełnione następujące warunki:

- Miejsce, do którego można przenieść lunch lub przerwę, jest obecnie zajęte przez inny lunch, przerwę, projekt lub wyjątek.
- Lunch lub przerwa przekracza północ.

- Obiad lub przerwa zostały usunięte ze stanu pracy lub zostały usunięte, a następnie dodane z powrotem.

Jeśli ograniczenie działania zmieniło się w taki sposób, że nie można przenieść działania w przyszłości, nie zostanie ono przeniesione.

Optymalizator nie doda ani nie usunie obiadów ani przerw, ani nie zmieni ich atrybutów (nazwy, typu, czasu trwania, czasu trwania opłaconej porcji i koloru).

Optymalizator nie przeniesie obiadów i przerw na istniejące wyjątki, projekty, lunche lub przerwy lub częściowo w ramach istniejących wyjątków, projektów, obiadów lub przerw. Jeśli lunch lub przerwa zawiera zarówno płatną, jak i nieopłaconą część, optymalizator nie będzie próbował zamienić, która pojawia się w części nienakładającej się. Zawsze umieszcza zapłaconą część przed niezapłaconą częścią.

Przykłady optymalizacji

Przykład 1: Przerwa Ręczne przenoszenie przez administratora na pojedynczą zmianę, nie ustawiono maksymalnej korekty optymalizacji

Agent ma czterogodzinną zmianę (9:00 AM–1:00 PM) z jedną przerwą (10:30 AM), a Ty przenosisz przerwę na 12:00 PM. Przerwa ma minimalne opóźnienie o godzinę i maksymalne opóźnienie o dwie godziny w warunkach pracy wynoszących cztery godziny płatnych godzin.

	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

Po dokonaniu ręcznej zmiany harmonogram pokazuje przerwę o 12:00 PM:

Po optymalizacji obiadów i przerw przerwa jest przenoszona między 10:00 a 11:00 AM.

Przykład 2: Przerwa przenoszona ręcznie przez administratora w trybie jednozmianowym, zestaw regulacji maksymalnej optymalizacji

Agent ma czterogodzinną zmianę (9:00 AM–1:00 PM) z jedną przerwą (10:30 AM), a Ty przesuwasz przerwę na 12:00 PM. Przerwa ma minimalne opóźnienie o godzinę i maksymalne opóźnienie o dwie godziny w warunkach pracy o długości czterogodzinnej zmiany z piętnastominutową korektą optymalizacji.

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

Po dokonaniu ręcznej zmiany harmonogram pokazuje przerwę o 12:00 PM:

Po optymalizacji lunchów i przerw nie ma żadnych zmian w harmonogramie agentów.

Wyświetlanie raportów planowania

Aby uzyskać informacje o standardowych raportach QM i WFM dołączonych do Webex WFO oraz instrukcje uruchamiania raportu standardowego, zobacz QM raporty standardowe i WFM raporty standardowe.

UwagaWFM raporty odzwierciedlają dane wyświetlane w strefie czasowej dzierżawy skonfigurowanej przez administratora systemu. Jeśli zażądasz raportu WFM, a strefa czasowa wyświetlania wyprzedza czas dzierżawy
, raport może nie zawierać żadnych danych.

UWAGA Niektóre wartości w raportach są wartościami obliczonymi i podlegają zaokrąglaniu w górę lub w dół. Z powodu tego zaokrąglenia mogą one nieznacznie różnić się od wartości danych historycznych.

Twórz długoterminowe plany

Tworzenie długoterminowych planów pociąga za sobą:

- Oszacuj przyszłe wymagania i koszty centrum kontaktowego.
- Konfigurowanie czasu wolnego agenta i zarządzanie nim.

Oszacuj przyszłe wymagania

Sekcja Planowanie strategiczne w module zarządzania aplikacjami umożliwia oszacowanie przyszłych wymagań i kosztów centrum kontaktowego.

Zarządzaj zasobami strategicznymi

Strona Zasoby strategiczne służy do tworzenia, edytowania i usuwania zasobów strategicznych. Zasoby strategiczne to ludzie i sprzęt kapitałowy, które składają się na Twoje contact center. Zasoby strategiczne, które można tutaj skonfigurować, służą do generowania raportów planowania strategicznego, które szacują przyszłe koszty i wymagania.

NUTA
Aby uzyskać informacje o standardowych raportach QM i WFM dołączonych do Webex WFO oraz instrukcje dotyczące uruchamiania raportu standardowego, zobacz QM raporty standardowe i WFM raporty standardowe .

Zasób podstawowy to agent. Wszystkie inne zasoby są obliczane bezpośrednio lub pośrednio pod względem liczby agentów w contact center.

PRZYKŁAD Konfiguruje się jednego administratora na każdych 50 przełożonych, a jednego przełożonego na każdych 20 agentów. Przełożony ma bezpośredni związek z liczbą agentów, a Administrator ma pośredni związek z liczbą agentów poprzez liczbę przełożonych.

UWAGA Zasób agenta jest zasobem systemowym. Można edytować szczegóły zasobu agenta, ale nie można go usunąć.

Na tej stronie zostaną wyświetlone następujące pola.

Pole	Opis
Nazwa zasobu	Nazwa tego zasobu. Ta nazwa musi być unikatowa.
Kategoria zasobu	Typ zasobu. Zasób może być zasobem ludzkim (pracownicy i kontrahentów) lub przedmiot inwestycyjny (sprzęt, meble i wyposażenie).
Koszt zasobów	Koszt zasobu miesięcznie, rocznie lub jako wydatek jednorazowy. Koszt musi być liczbą całkowitą większą lub równą zeru. W przypadku wybrania jednorazowego wydatku należy wskazać okres istnienia zasobu w miesiącach. Ta wartość musi być liczbą całkowitą (0–999).
Współczynnik zasobów	Stosunek jednego wystąpienia tego zasobu do ilości innego Zasób strategiczny do innego zasobu. Ta wartość musi być liczbą (0–

Pole	Opis
	9999). Bezpośrednio lub pośrednio każdy zasób jest definiowany w odniesieniu do zasobu agenta. **UWAGA** To pole nie występuje w przypadku zasobu systemowego agenta, ponieważ agent jest zasobem podstawowym.
Bieżąca liczba zasobów	Aktualna ilość tego strategicznego zasobu w contact center. Ten Wartość musi być liczbą (0–99999). Jeśli zasób jest zasobem ludzkim, użyj liczby agentów FTE. Jeśli zasób strategiczny jest wydatkiem jednorazowym, użyj liczby zasobów, których koszt nie został jeszcze w pełni zamortyzowany.

Zarządzanie planami zatrudnienia

Strona Plany zatrudnienia umożliwia tworzenie, edytowanie i usuwanie planów zatrudnienia. Plan zatrudnienia to sekwencja kroków rekrutacji, która opisuje proces zatrudniania agentów w celu spełnienia przyszłych wymagań w centrum kontaktowym. Plany zatrudnienia są używane w połączeniu z zasobami strategicznymi i prognozą strategiczną w celu wygenerowania raportu.

UWAGA Po utworzeniu planu zatrudnienia poszczególne kroki rekrutacji nie ulegają zmianie, nawet jeśli te kroki są edytowane lub usuwane na stronie Kroki rekrutacji. Zobacz Zarządzanie krokami rekrutacji.

Na tej stronie zostaną wyświetlone następujące pola.

Pole	Opis
Nazwa planu	Nazwa planu zatrudnienia. Ta nazwa musi być unikatowa.
Szczegóły planu	Lista dostępnych i przypisanych kroków rekrutacji dla planu zatrudnienia. Możesz zmienić kolejność przypisanych etapów rekrutacji za pomocą strzałek w górę / w dół. Lista dostępnych kroków rekrutacji wyświetla nazwę kroku, czas jego trwania i wskaźnik odejścia.

Zarządzanie etapami rekrutacji

Strona Etapy rekrutacji umożliwia tworzenie, edytowanie i usuwanie etapów rekrutacji. Krok rekrutacji jest składnikiem planu zatrudnienia. Metryki konfigurowane dla każdego kroku służą do określenia, ilu kandydatów musi wejść do lejka rekrutacji, aby spełnić przyszłe wymagania agentów określone na podstawie prognozy strategicznej.

Aby kroki zatrudnienia były używane do prognozowania, muszą być częścią planu zatrudnienia na stronie Plany zatrudnienia. Patrz

Zarządzaj planami zatrudnienia.

> **NUTA**
> Edytowanie etapu rekrutacji na tej stronie nie ma wpływu na żadne plany zatrudnienia, które obejmują ten krok. Jeśli na przykład utworzono krok o czasie trwania pięciu dni, dodasz go do planu zatrudnienia, a następnie zmienisz czas trwania tego kroku na trzy dni, krok w tym planie zatrudnienia zachowa czas trwania pięciu dni. Jeśli dodasz krok do innego planu zatrudnienia, jego czas trwania w nowym planie zatrudnienia wynosi trzy dni.
>
> Podobnie, usunięcie etapu rekrutacji na tej stronie nie powoduje usunięcia go z żadnych planów zatrudnienia, do których został już dodany.

Na tej stronie zostaną wyświetlone następujące pola.

Pole	Opis
Nazwa kroku	Nazwa etapu rekrutacji. Ta nazwa musi być unikatowa.
Czas trwania	Liczba dni trwania danego kroku. Ta wartość musi być liczbą całkowitą (1–999).
Wskaźnik ścierania	Liczba kandydatów na 100, którzy rezygnują z procesu rekrutacji na tym etapie. Ta wartość musi być liczbą całkowitą (1–100).

Analizowanie kosztów zmian w kolejce usługi

Żądanie analizy budżetu przesunięcia generuje dane potrzebne do analizy kosztów zmiany dla jednej lub kilku kolejek usług.

> **UWAGA** Aby żądanie zostało pomyślnie uruchomione, musi istnieć prognoza produkcji dla okresu, który ma zostać przeanalizowany.

Po uruchomieniu tego żądania można uruchomić raport analizy budżetu przesunięcia. W tym raporcie wyświetlany jest koszt zmiany dla kolejki usługi. Ten raport można wyświetlić tylko dla kolejek obsługi, dla których wcześniej przesłano żądanie analizy budżetu przesunięcia.

Generowanie żądania analizy budżetu przesunięcia

1. Na stronie Żądanie analizy budżetu przesunięcia wprowadź datę rozpoczęcia i zakończenia okresu, którego dane chcesz przeanalizować.

2. Wybierz co najmniej jedną kolejkę usługi.

3. Dodaj parametry zmian, które chcesz przeanalizować. Kliknij przycisk **Dodaj** , aby dodać wiersz do tabeli, a następnie dla każdego wiersza wprowadź parametry przesunięcia:
   - Wybierz długość zmiany z listy rozwijanej.
   - Wprowadź żądaną wartość procentową wykorzystania. Jest to procent czasu spędzonego przez agentów w służbie.
   - Wprowadź maksymalną liczbę agentów dostępnych do pracy. Jeśli chcesz, aby WFM to określił, wprowadź 9999.
   - Wybierz dni tygodnia, których chcesz użyć w analizie. Wybierz opcję **Wszystkie** , aby wybrać każdy dzień tygodnia jednym kliknięciem.
4. Zaplanuj żądanie. Domyślnie żądanie jest uruchamiane natychmiast.

Zarządzanie czasem wolnym agenta

Sekcja Planowanie urlopu w module Zarządzanie aplikacjami umożliwia konfigurowanie czasu wolnego agenta i zarządzanie nim.

Zarządzanie profilami ekwiwalentów pełnego czasu pracy

Jeśli korzystasz z funkcji planowania strategicznego i urlopów, musisz utworzyć profile ekwiwalentów pełnego czasu pracy i przypisać agentów do tych profili. WFM wykorzystuje profile ekwiwalentów pełnego czasu pracy podczas tworzenia planów strategicznych i analizowania wniosków urlopowych.

Ekwiwalent pełnego czasu pracy (FTE) jest równy całkowitej liczbie zaplanowanych osobogodzin podzielonej przez liczbę godzin tygodniowo, które składają się na osobę zatrudnioną w pełnym wymiarze godzin (na przykład 40 godzin lub 35 godzin). FTE może składać się z kilku osób pracujących w niepełnym wymiarze godzin, których łączne godziny pracy w tygodniu są równe osobie pełnoetatowej, ale mogą nie ponosić kosztów świadczeń.

Na potrzeby prognozowania i planowania należy ustalić liczbę godzin, w których agent otrzymuje wynagrodzenie tygodniowo (na przykład 20, 35 lub 40 godzin). WFM używa tej wartości do określenia liczby agentów FTE wymaganych dla prognozy. Jeśli liczba płatnych godzin wynosi 40, a prognoza dotyczy 80 godzin, potrzebujesz dwóch pełnoetatowych agentów.

> **PRZYKŁAD** : Contact center ma 100 agentów. FTE to 40 płatnych godzin tygodniowo (160 godzin miesięcznie), a agent FTE zarabia $3,000 miesięcznie. Wszyscy agenci są zobowiązani do ośmiu godzin
> Szkolenie w tym miesiącu. To 800 godzin szkolenia w miesiącu (100 × 8). Jeśli zmienisz liczbę godzin szkolenia na etaty, będziesz potrzebował pięciu etatów (800 ÷ 160), co odpowiada $15,000 spędzonym na szkoleniu w tym miesiącu (5 × $3,000). Korzystając z planowania strategicznego w celu określenia kosztów z wyprzedzeniem, menedżerowie mogą poprosić o mniej godzin szkoleniowych w stosunku do swojego budżetu lub rozłożyć szkolenie na okres dwóch lub trzech miesięcy.

Opisy pól

Strona Profile ekwiwalentów pełnego czasu służy do tworzenia, edytowania i usuwania profili ekwiwalentów pełnego czasu pracy. Poniżej opisano pola na stronie Profile ekwiwalentów pełnego czasu pracy.

Pole	Opis
Nazwa pliku FTE	Unikatowa nazwa profilu FTE.
Minimalna liczba godzin tygodniowo	Minimalna liczba płatnych godzin tygodniowo dla tego profilu. Maksymalna liczba godzin w tygodniu Maksymalna liczba płatnych godzin tygodniowo dla tego profilu.
Przypisywanie agentów	Przypisz agentów do tego profilu. Jest to wymagane do planowania wakacji. A Agent nie może poprosić o czas wolny, chyba że jest przypisany do profilu FTE.

Zarządzanie typami urlopów

Strona Typy urlopów umożliwia tworzenie typów dni wolnych i zarządzanie nimi oraz kojarzenie wyjątków z określonymi typami dni wolnych. Pozwala to dostosować dokładnie znaczenie każdego rodzaju urlopu w centrum kontaktowym.

> **UWAGA** Utworzone typy urlopów są automatycznie przypisywane do widoku Enterprise i widoków przypisanych do Ciebie.

Wyjątkiem są działania, które odciągają agentów od bycia w służbie. Można zamapować wiele wyjątków na ten sam typ urlopu, ale każdy wyjątek można przypisać tylko do jednego typu urlopu. Należy wybrać jeden wyjątek, który będzie wyjątkiem przepływu pracy. Aby uzyskać więcej informacji o wyjątkach przepływu pracy, zobacz Automatyzacja obsługi żądań agentów.

Przykłady typów urlopów:

- Dni chorobowe
- Obowiązki jury
- Pływające wakacje
- Wakacje

Korzystając z typów urlopów i planów urlopowych, Webex WFO pozwala śledzić, ile godzin każdego rodzaju urlopu zostało wykorzystanych przez agenta.

W systemach z integracją z systemem HRMS (patrz "Integrating Your HRMS with Webex WFO" w # *Webex WFO Data Import Reference Guide*) informacje te są eksportowane do pliku, który można codziennie importować do systemu HRMS.

> **UWAGA** W przypadku integracji z systemem HRMS plany urlopowe nie są konfigurowane w Webex WFO. Są one ustanawiane w ramach HRMS.

W systemach bez integracji z systemem HRMS informacje te są stosowane do planu urlopowego skonfigurowanego dla każdego agenta. W obu systemach godziny urlopu dostępne dla agenta są wyświetlane na stronie Zarządzanie użytkownikami i można je zgłosić w raporcie Stan urlopu.

Tworzenie typu urlopu

1. Wybierz pozycję **Utwórz nowy typ** urlopu.
2. Wprowadź nazwę typu urlopu w polu Typ **urlopu** (na przykład "Dni chorobowe" lub "Urlop żałobny").
3. Wybierz jeden lub więcej wyjątków, które chcesz zastosować do tego typu urlopu.
4. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Po utworzeniu typu urlopu można go uwzględnić w jednym lub kilku planach urlopowych (zobacz Zarządzanie planami urlopowymi).

Edytowanie typu urlopu

1. Wybierz pozycję Edytuj **lub usuń istniejący typ urlopu**.
2. Wybierz typ urlopu z listy rozwijanej Typ **urlopu** .
3. Wprowadź wymagane zmiany w typie urlopu.
4. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Usuwanie typu urlopu

1. Wybierz pozycję Edytuj **lub usuń istniejący typ urlopu**.
2. Wybierz typ urlopu z listy rozwijanej Typ **urlopu** .
3. Kliknij przycisk **Usuń**.

> **UWAGA** Nie można edytować ani usuwać typów urlopów, które nie znajdują się w widoku. Jeśli do typu urlopu w widoku są przypisane wyjątki, których nie ma w widoku, nie można go edytować Typ wakacyjny. Gwarantuje to, że nie można przypadkowo usunąć wyjątków, których nie można wyświetlić.

UWAGA Usunięcie typu urlopu powoduje jego usunięcie ze wszystkich planów urlopowych, które z niego korzystają.

Opisy pól

Strona Typy urlopów umożliwia przypisanie wyjątków do każdego typu urlopu.

Poniżej opisano pola na stronie Typy urlopu podczas edytowania lub usuwania istniejącego typu urlopu lub tworzenia nowego typu urlopu.

Pole	Opis
Wyjątki	Przypisuje wyjątki do typu urlopu. Wybierz jeden wyjątek, który będzie wyjątkiem przepływu pracy używanym dla tego typu urlopu. **UWAGA:** Aby wnioski o urlop były zatwierdzane, należy określić wyjątek przepływu pracy dla każdego typu urlopu automatycznie przez przepływ pracy (więcej informacji można znaleźć w sekcji Automatyzacja obsługi żądań agentów).
Typ urlopu	Nazwa typu urlopu.

Zarządzanie planami urlopowymi

Plany urlopowe definiują plany urlopowe przypisane agentom. Można utworzyć wiele planów urlopowych, aby zarządzać czasem wolnym dla różnych typów agentów (na przykład agentów zatrudnionych w niepełnym wymiarze godzin i agentów pełnoetatowych). W planach urlopowych typy urlopów opisują, w jaki sposób agenci śledzą czas wolny (zobacz Zarządzanie typami urlopów). Sposób zarządzania tym jest specyficzny dla Twojego centrum kontaktowego.

NAJLEPSZA PRAKTYKA : Indywidualne plany wakacyjne mają obejmować (ale nie są wymagane) cały rok (od 1 stycznia do 31 grudnia).

UWAGA Strona Plany urlopowe jest dostępna tylko w systemach, które nie korzystają z integracji z systemem HRMS. Systemy, które korzystają z integracji HRMS, otrzymują plany urlopowe z HRMS (patrz Integracja z system zarządzania zasobami ludzkimi).

Stwórz plan urlopowy

1. Wprowadź unikatową nazwę planu w **polu Nazwa** planu.
2. Wprowadź datę rozpoczęcia planu w **polu Data** rozpoczęcia.
3. Wprowadź datę zakończenia w polu Data **zakończenia** .

4. Wybierz typ **urlopu** do przypisania i przydziel mu godziny. Aby uzyskać więcej informacji o tworzeniu typów urlopu, zobacz Zarządzanie typami urlopu .
5. Przypisz agentów do planu urlopowego.
6. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Edytowanie planu urlopowego

1. Wybierz plan urlopowy z **listy rozwijanej Wybierz plan** .
2. Zmień wartości w dowolnym polu planu urlopu.
3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Kopiowanie planu urlopowego

UWAGA: Skopiowanie planu urlopowego powoduje skopiowanie wszystkich informacji z oryginalnego planu (w tym przypisanych agentów). *Jeśli nowe i pierwotne plany urlopowe pokrywają się z jakimikolwiek* datami, wszyscy agenci będą
Usunięto z pierwotnego planu.

1. Wybierz plan urlopowy z **listy rozwijanej Wybierz plan** .
2. Wprowadź nazwę planu urlopowego w **polu Nazwa nowego planu** . Jeśli nowy plan urlopowy jest taki sam jak pierwotny plan z datami na następny rok, nie musisz zmieniać nazwy nowego planu wakacyjnego.
3. Wprowadź datę rozpoczęcia planu w **polu Data** rozpoczęcia.
4. Wprowadź datę zakończenia w polu Data **zakończenia** .
5. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Usuwanie planu urlopowego

1. Wybierz plan urlopowy z **listy rozwijanej Wybierz plan** .
2. Kliknij przycisk **Usuń**.

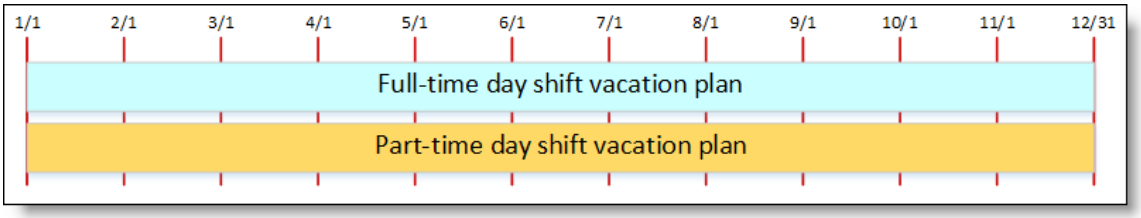
Przykłady planów urlopowych

Twoja firma określi wymagania dla każdego planu urlopowego. Na przykład następujące atrybuty planu urlopowego dla pełnoetatowych agentów podstawowych (typy urlopów zostały zdefiniowane na stronie Typy urlopów):

Pole	Wartość
Nazwa planu	Pełnoetatowa zmiana dzienna (poziom podstawowy)
Data rozpoczęcia	1 stycznia 2016 r.
Data zakończenia	31 grudnia 2016 r.
Rodzaje urlopu	▪ Dni osobiste i chorobowe - 24 godziny ▪ Urlop żałobny - 16 godzin ▪ Floating Holiday - 24 godziny ▪ Dyżur jury - 40 godzin ▪ Dni Urlopu - 80 godzin
Przypisywanie agentów	▪ Adams, Ann ▪ Baker, Ben ▪ Clark, Charlotte itd.

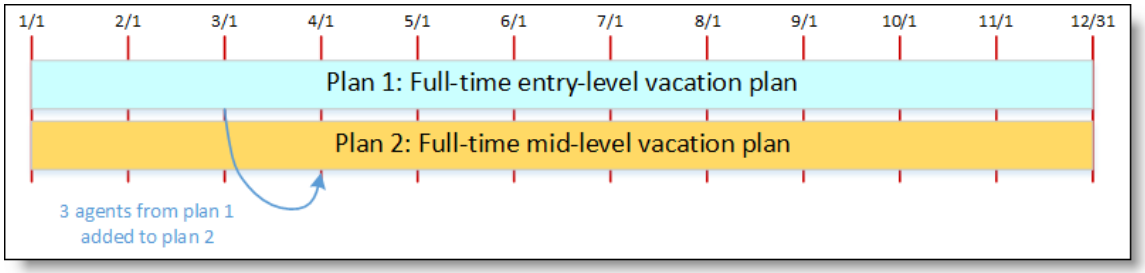
Możesz tworzyć plany urlopowe z nakładającymi się datami. Jednak agenci mogą być przypisani tylko do jednego planu urlopowego w danym dniu.

Przykład 1: Nakładanie się planów urlopowych bez wspólnych agentów



Są to ważne plany urlopowe, ponieważ chociaż nakładają się na siebie, nie ma wspólnych agentów między tymi dwoma planami.

Przykład 2: Przenoszenie agentów między planami urlopowymi

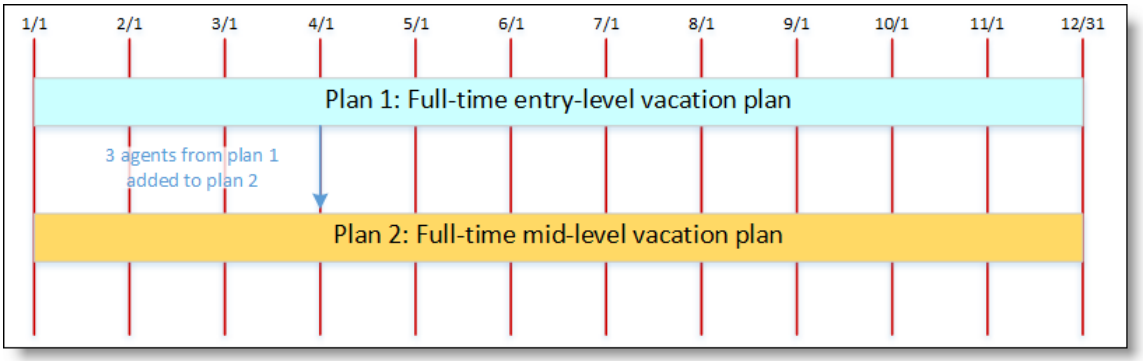


W tym przykładzie klient skonfigurował plany urlopowe, które różnią się w zależności od poziomu doświadczenia agenta. 1 kwietnia trzech agentów zakwalifikuje się do dodania do planu urlopowego 2. Administrator chce proaktywnie przenieść tych agentów do planu urlopowego 2 1 marca.

Zmiany w planach urlopowych wchodzą w życie natychmiast, a agenci nie mogą być jednocześnie w Planie 1 i Planie 2. System wyświetli komunikat o błędzie.

W tej sytuacji można podjąć dwie czynności:

- Przypisz agentów do Planu 2 1 marca. Po przypisaniu agentów do Planu 2 nie będą już przypisani do Planu 1 i będą aktywni w Planie 2. Od 1 marca do 1 kwietnia będą mieli przywileje urlopowe przypisane do Planu 2 (chociaż jeszcze ich nie zdobyli). Zmiana nie będzie miała wpływu na innych agentów istniejących w Planie 1.
- Anuluj zmianę, a 1 kwietnia dodaj agentów z Planu 1 do Planu 2.



Opisy pól

Strona Plany urlopowe służy do przypisywania, tworzenia, edytowania, kopiowania i usuwania planów urlopowych.

> **UWAGA** Agent może być przypisany tylko do jednego planu urlopowego w dowolnym dniu (ten sam agent nie może być przypisany do nakładających się planów urlopowych).

Pola na stronie Plany wakacyjne są opisane poniżej.

Pola	Opis
Nazwa planu	Unikatowa nazwa planu. **PRZYKŁAD** : Przykładem poprawnej nazwy jest "Pełny etat do 5 lat służby".
Wybierz plan	Wybierz plan, który chcesz skopiować, edytować lub usunąć.
Data rozpoczęcia	Data rozpoczęcia planu urlopowego w formacie RRRR-MM-DD. Alternatywnie możesz wybrać datę za pomocą selektora daty.
Data zakończenia	Data zakończenia planu urlopowego w formacie RRRR-MM-DD. Alternatywnie możesz wybrać datę za pomocą selektora daty.
Rodzaje urlopów/przydzielone godziny	Wybierz dostępny typ urlopu i przydziel liczbę godzin dla tego typu. Powtórz te czynności dla każdego typu urlopu, do którego chcesz przydzielić godziny. Możesz dodać do 20 typów urlopu do jednego planu urlopowego.
Przypisywanie agentów	Wybierz agentów, do których chcesz przypisać ten plan. Agent może być Przypisany tylko do jednego planu w danym dniu.
Nazwa nowego planu	Nazwa nowego planu urlopowego, do którego mają zostać skopiowane wartości. To pole pojawia się tylko po wybraniu opcji Kopiuj plan.

Zarządzanie przydziałami czasu wolnego

Na stronie Przydziały czasu wolnego można ustawić maksymalny czas, przez jaki agenci w kolejce usług mogą startować każdego dnia w roku.

Przydziały czasu wolnego można skonfigurować w EPC (ekwiwalentach pełnego czasu pracy) lub godzinach, w zależności od tego, którą jednostkę wybrał administrator na stronie WFM Ustawienia globalne (patrz Konfigurowanie ustawień WFMcałego systemu).

Korzystanie z przydziałów czasu wolnego z wnioskami o czas wolny

Gdy przełożony zatwierdzi wniosek agenta o czas wolny na częściowy lub cały dzień wolny, WFM odejmuje czas, o który prosi agent, od przydziałów czasu wolnego, które zostały wprowadzone na ten dzień. Sprawdzenie, ile czasu wolnego pozostało w danym dniu, może pomóc zarówno agentom, jak i przełożonym

świadome decyzje dotyczące wnioskowania i zatwierdzania czasu wolnego.

> **UWAGA** Jeśli żądanie urlopu przechodzi przez przepływ pracy, agent musi mieć skonfigurowaną główną kolejkę usługi, aby przydziały zostały poprawnie obliczone. Przepływ pracy szuka głównego Kolejka serwisowa do odejmowania przydziałów.

Przełożeni i agenci mogą zobaczyć, ile czasu wolnego pozostało do przydziału, gdy wykonają następujące czynności:

- Przełożeni — podczas przeglądania wniosków o urlop należy spojrzeć na kolumnę Luka przydziału czasu (zobacz Zatwierdzanie lub odrzucanie wniosków).
- Agenci — podczas tworzenia wniosków o urlop należy sprawdzić kolumnę Dostępny przydział czasu (zobacz Prośba o czas wolny).

> **UWAGA:** Ta funkcja jest dostępna tylko wtedy, gdy administrator skonfigurował WFM wyświetlanie przycisku Przydziały czasu wolnego (patrz Konfigurowanie ustawień WFM w całym systemie).

> **UWAGA:** Agenci nigdy nie zobaczą ujemnej wartości w przydziałach czasu wolnego. Jeśli wartość spadnie poniżej zera, agent zobaczy zero jako pozostały przydział. Zniechęca to agentów do
> Branie wolnego w dni z niedoborem personelu.

Przełożeni i agenci widzą pozostałe przydziały wolnego czasu w FTE lub Hours, w zależności od jednostki wybranej przez administratora.

Obliczanie przydziałów czasu wolnego z wnioskami o czas wolny

W poniższych sekcjach wyjaśniono, w jaki sposób WFM odejmuje wnioski o czas wolny od przydziałów czasu wolnego.

Wnioski o urlop z FTE lub godzinami

Gdy przełożony zatwierdzi wniosek o urlop, kwota, którą WFM odejmuje od przydziałów czasu wolnego w dniu złożenia wniosku, zależy od tego, czy administrator skonfigurował WFM wyświetlanie FTE lub godzin:

- FTE — WFM używa następującego wzoru:

  Przydziały czasu wolnego na dany dzień - (liczba godzin w częściowym lub całodniowym wniosku o urlop ÷ Wartość domyślna FTE dziennie)

  > **UWAGA** Wartość domyślna FTE dziennie jest konfigurowana na stronie Konfigurowanie ustawień WFM w całym systemie .

- Godziny — WFM używa następującego wzoru:

Przydziały czasu wolnego na dany dzień - liczba godzin w częściowym lub całodniowym wniosku o urlop

Wnioski o urlop na cały dzień

W powyższych obliczeniach ilość czasu odjęta przez wniosek o cały dzień wolny zależy od tego, czy agenci mają harmonogramy na dni, na które proszą o czas wolny:

- Agenci mają harmonogramy — WFM wykorzystuje ilość opłaconego czasu, w którym agent ma zaplanowaną pracę w dniu, w którym prosi o czas wolny.
- Agenci nie mają jeszcze harmonogramów — WFM używa ułamka minimalnej liczby godzin tygodniowo agenta (skonfigurowanej i przypisanej na stronie Zarządzanie profilami ekwiwalentów pełnego czasu pracy) do obliczenia, ile godzin jest równe całemu dniowi:

  Minimalna liczba godzin w tygodniu ÷ 5 = liczba godzin w ciągu całego dnia wniosek o urlop

> **UWAGA:** Gdy agenci proszą o czas wolny na dzień, na który nie mają jeszcze zaplanowanych, WFM zawsze dzieli swoje minimalne godziny tygodniowo przez pięć, a nie przez liczbę dni tygodnia, które
> Ich kolejki serwisowe są faktycznie otwarte.

W poniższej tabeli pokazano, co dzieje się z przydziałami czasu wolnego, gdy trzech agentów przesyła wnioski o czas wolny na 10 września i spełnione są następujące warunki:

- Agenci nie mają jeszcze harmonogramów na 10 września.
- Agenci mają różne minimalne godziny w tygodniu.
- Domyślny FTE dziennie to 8 godzin.
- Jednostką wyświetlającą przydziały czasu wolnego są FTE.
- Przydziały czasu wolnego na 10 września wynoszą 3 etaty.

Żądający czasu wolnego	Min. godz. tygodniowo Obliczanie	Obliczanie wpływu (EPC)
Agent A	20 min. godz. ÷ 5 = 4	4 ÷ 8 = 0,5 EPC
Agent B	30 min. godz. ÷ 5 = 6	6 ÷ 8 = 0,75 EPC
Agent C	40 min. godz. ÷ 5 = 8	8 ÷ 8 = 1,0 EPC
ŁĄCZNY		2,25 EPC

Po zatwierdzeniu tych wniosków urlopowych przez przełożonego, przydziały czasu wolnego pozostałe do 10 września wynoszą 0,75 EPC.

UWAGA Jeśli agent należy do wielu kolejek usługi, przełożony, który zatwierdza wniosek o urlop, określa, którego przydziału FTE kolejki usługi dotyczy.

Kopiowanie przydziałów czasu wolnego

Przydziały czasu wolnego kolejki usługi można skopiować na inny rok lub do innej kolejki usługi na dowolny rok.

Akcja kopiowania kopiuje jednocześnie przydziały z całego roku wolnego i zastępuje wszystkie przydziały czasu wolnego, które zostały wcześniej skonfigurowane dla kolejki usługi, do której jest kopiowane. Taka zamiana odbywa się nawet wtedy, gdy w kolejce usługi, którą kopiujesz, wprowadzono FTE lub godziny w mniejszej liczbie miesięcy niż w kolejce usługi, do której jest kopiowane.

Przykład 1: Obie kolejki usług mają przydziały czasu wolnego na cały rok

Na poniższej liście pokazano, co się dzieje po skopiowaniu przydziałów czasu wolnego z kolejki usług, która ma cały rok FTE lub godzin, do innej kolejki usługi, która również zawiera cały rok FTE lub godzin:

- Sytuacja — zarówno kolejka usług A, jak i kolejka usługi B mają skonfigurowane przydziały czasu wolnego. Kolejka obsługi A ma FTE lub godziny wprowadzone dla całego 2018 r., a kolejka usługi B ma FTE lub godziny wprowadzone dla całego 2019 r.
- Działanie — kopiuje się czas wolny od przydziałów, który ma kolejka usługi A w 2018 r., do przydziałów czasu wolnego, który będzie miał kolejka usługi B w 2019 r.
- Wynik — przydziały czasu wolnego w kolejce usługi A zastępują wszystkie przydziały czasu wolnego w kolejce usługi B. Przydziały czasu wolnego od pracy w kolejce serwisowej B na 2019 r. są teraz takie same jak przydziały czasu wolnego od pracy kolejki usługi A na 2018 r.

Przykład 2: Kolejki usług mają przydziały czasu wolnego na różną liczbę miesięcy

Na poniższej liście pokazano, co się dzieje po skopiowaniu przydziałów czasu wolnego od pracy z kolejki usług, która ma tylko miesiąc pełnych etatów lub godzin, do innej kolejki usługi, która ma cały rok pełnych etatów lub godzin:

- Sytuacja — zarówno kolejka usług A, jak i kolejka usługi B mają skonfigurowane przydziały czasu wolnego. Kolejka obsługi A ma tylko FTE lub godziny wprowadzone dla marca 2018 r., a kolejka usługi B ma FTE lub godziny wprowadzone dla całego 2019 r.
- Działanie — kopiuje się czas wolny od przydziałów, który ma kolejka usługi A w 2018 r., do przydziałów czasu wolnego, który będzie miał kolejka usługi B w 2019 r.
- Wynik — przydziały czasu wolnego w kolejce usługi A zastępują wszystkie przydziały czasu wolnego w kolejce usługi B. Teraz kolejka usług B ma nie tylko te same etaty lub godziny w marcu 2019 r., co kolejka obsługi A w marcu 2018 r. Kolejka serwisowa B ma również takie same etaty lub godziny do końca 2019 r., jak kolejka obsługi A przez resztę 2018 r., co oznacza, że nie ma żadnych. Mimo że

Kolejka usługi A ma przydziały czasu wolnego skonfigurowane tylko dla jednego określonego miesiąca, akcja kopiowania wypełnia wszystkie pozostałe miesiące w przydziałach czasu wolnego od pracy kolejki usługi B pustymi miejscami.

Przydziały czasu wolnego i strefy czasowe

Lista przydziałów czasu wolnego, którą agenci widzą we wniosku o urlop, odzwierciedla domyślną strefę czasową, chociaż żądanie czasu wolnego agenta jest wyświetlane i przesyłane w strefie czasowej wyświetlania agenta.

Przydziały czasu wolnego są pobierane z zasobnika kolejki usługi na podstawie dnia, w którym większość przedziału czasu obejmuje domyślna strefa czasowa. Jeśli czas wolny jest podzielony równo na dwa dni, przydział jest usuwany z koszyka na datę rozpoczęcia okresu czasu.

W poniższej tabeli znajdują się przykłady tego, co się dzieje, gdy żądanie czasu wolnego agenta (EST) przekracza północ w domyślnej strefie czasowej (PST). Jak pokazano, data, w której większość czasu wolnego przypada w domyślnej strefie czasowej, określa segment kolejki usług, z którego przydział zostanie usunięty.

Żądanie czasu wolnego (EST)	Domyślna strefa czasowa (PST)	Dotyczy to koszyka przydziału
10 października, 00:00 10 października, 24:00	10 października, 21:00 (3 godziny) 11 października, 21:00 (21 godziny)	październik 11 r.
10 października, 00:00 10 października, 05:00	9 października, 21:00 (3 godziny) 10 października, 02:00 (2 godziny)	październik 9 r.
10 października, 00:00 10 października, 06:00	9 października, 21:00 (3 godziny) 10 października, 03:00 (3 godziny)	październik 9 r.

Opisy pól

Strona Przydziały czasu wolnego służy do wprowadzania, edytowania, kopiowania i usuwania

przydziałów czasu wolnego dla kolejek obsługi. Pola na stronie podczas edytowania przydziałów czasu

Pole	Opis
Kolejka usługi	Kolejka usługi, dla której chcesz skonfigurować przydziały.
Rok	Rok, dla którego chcesz skonfigurować przydziały.

Miesiąc	Miesiąc, dla którego chcesz skonfigurować przydziały. W przypadku wybrania określonego miesiąca można skonfigurować przydziały tylko dla tego miesiąca. Po wybraniu opcji Wszystkie można skonfigurować przydziały na cały rok.

Pole	Opis
Szybkie wejście	Aby szybko wprowadzić wartości w tabeli przydziału, wprowadź żądany przydział Na każdy dzień tygodnia. Wartość ta jest następnie stosowana do każdego odpowiedniego dnia tygodnia w tabeli przydziału. Gdy kursor znajduje się w polu dla określonego dnia, odpowiednie dni w tabeli przydziału są podświetlone na niebiesko. Wartości w tabeli przydziału można edytować po jej wypełnieniu za pomocą funkcji Szybkie wprowadzanie. W polach szybkiego wprowadzania można wprowadzać tylko liczby całkowite. Wprowadzane wartości mogą być FTE lub godzinami, w zależności od wybranej jednostki przez administratora (patrz Konfigurowanie ustawień dla całego systemuWFM).

Pola na stronie podczas kopiowania przydziałów czasu wolnego są opisane poniżej.

Pole	Opis
Kolejka usługi	Kolejka usługi z działkami, które chcesz skopiować. Rok
	Rok z działkami, które chcesz skopiować.
Kopiuj do kolejki	Kolejka usługi, do której mają zostać skopiowane
przydziały. Kopiuj do roku	Rok, do którego chcesz skopiować przydziały.

Raporty o czasie wolnym agenta

Aby uzyskać informacje o standardowych raportach QM i WFM dołączonych do Webex WFO oraz instrukcje dotyczące uruchamiania raportu standardowego, zobacz QM raporty standardowe i WFM raporty standardowe.

Analizowanie kontaktów, osób i procesów

Analiza kontaktów, osób i procesów pociąga za sobą następujące elementy:

- Zbieraj i przetwarzaj dane za pomocą zadań analitycznych.
- Organizuj dane z transkrypcji, zautomatyzowanych akcji pulpitu i wyzwalaczy zdarzeń Smart Desktop.
- Wyświetlanie danych w panelach na stronie Pulpit nawigacyjny Analytics.

TURN o podsumowaniu interakcji

Podsumowanie interakcji automatycznie podsumowuje połączenie na podstawie jego transkrypcji. Te podsumowania pomagają agentom, liderom zespołów i oceniającym zaoszczędzić czas. Agenci nie muszą pisać podsumowań na końcu każdej rozmowy, a liderzy zespołów i oceniający mogą zrozumieć cel połączenia bez konieczności słuchania rozmowy lub czytania transkrypcji.

Można również wyeksportować podsumowania interakcji do systemu zarządzania relacjami z klientami (CRM) organizacji za pomocą podsumowania interakcji Przeczytaj API. Połączenie podsumowania interakcji z eksportem API oszczędza agentom czasu, który w przeciwnym razie poświęciliby na dodawanie notatek służbowych po zakończeniu połączenia do systemu CRM organizacji.

Podsumowanie interakcji jest dołączone do Cisco Analytics, ale musi być włączone.

Wymagania wstępne

- Twoja organizacja korzysta z Webex WFO Cloud. Podsumowanie interakcji nie jest dostępne dla wdrożeń lokalnych.
- Masz uprawnienie Administruj mową do analizy tekstu.

Lokalizacja strony

Zarządzanie aplikacjami > Analytics > Menedżer zadań

Procedury

Włączanie podsumowania interakcji w odniesieniu do istniejących zadań Analytics

Jeśli organizacja już transkrybuje połączenia, wykonaj następujące kroki, aby TURN w podsumowaniu interakcji dla połączeń obsługiwanych przez istniejące zadania transkrypcji.

1. Na stronie Menedżer zadań kliknij pozycję **Filtry** (ikona lejka w lewym górnym rogu strony). Zostanie **otwarty panel Filtry** .
2. Wybierz opcję **Zamiana mowy na tekst (transkrypcja)** z listy rozwijanej Typ .
3. Wybierz **pozycję W toku** z listy rozwijanej Harmonogram **.**
4. Kliknij **przycisk Zastosuj**.
5. Kliknij dwukrotnie zadanie, aby je otworzyć.
6. W sekcji Podsumowanie interakcji AI wybierz pozycję Włącz.In the **AI Interaction Summary** section, select **Enable**.
7. Kliknij przycisk **Zapisz**.
8. Powtórz kroki 5–7 dla pozostałych zadań.

Tworzenie nowego zadania podsumowania interakcji

Wykonaj poniższe czynności, jeśli organizacja nie dokonuje obecnie transkrypcji połączeń lub jeśli chcesz użyć podsumowania interakcji w przypadku połączeń, które nie są obsługiwane przez istniejące zadanie transkrypcji.

Warunek wstępny Aby utworzyć zadanie, musisz mieć zasięg obejmujący co najmniej jedną grupę. (Więcej informacji na temat zakresu można znaleźć w części). Jeśli masz zakres tylko dla zespołu, a nie dla grupy, do której należy zespół,
Nie można utworzyć zadania dla tego zespołu.

1. Na stronie Menedżer zadań kliknij przycisk **Utwórz zadanie**.
2. Wprowadź unikatową nazwę zadania w **polu Nazwa** .
3. Wybierz opcję **Zamiana mowy na tekst (transkrypcja)** z listy rozwijanej Typ .
4. Wybierz język skojarzony z zadaniem z listy rozwijanej Język . Wybrany język określa, co pojawia się na liście dostępnych kategorii fraz.

   UWAGA: Niektóre języki z tej listy rozwijanej mogą wymagać dodatkowej konfiguracji dla implementacji Webex WFO. Skonsultuj się z pomocą techniczną, aby upewnić się, że język jest odpowiedni
   Transkrypcja jest skonfigurowana automatycznie.

5. Wybierz **Włącz** w **sekcji Trafienia** wyrażeń, aby Webex WFO wyszukiwać transkrypcje dla wszystkich aktywnych wstępnie zdefiniowanych fraz Twojej organizacji. Wybierz opcję **Wyłącz,** aby oszczędzać zasoby systemowe.

   NAJLEPSZA PRAKTYKA Włącz trafienia fraz. Trafienia wyrażeń są ważnym składnikiem wielu funkcji Analytics.

6. Wybierz istniejący **znacznik** indeksu lub utwórz nowy znacznik indeksu dla zadania.
7. Wybierz **opcję W toku** w **sekcji Uruchamianie zadania** .
8. Wybierz pozycję **Włącz** w sekcji podsumowania interakcji AI.
9. **W polu Procent** wprowadź przybliżony procent połączeń do transkrypcji. Webex WFO daje każdemu połączeniu tyle szans na transkrypcję. Webex WFO nie transkrybuje tego procentu wszystkich połączeń odebranych w określonym przedziale czasu. Wynikiem tego jest reprezentatywna próbka połączeń transkrybowanych w miarę ich otrzymywania. Nastąpi pewne odchylenie od wartości procentowej, ale z czasem to odchylenie stanie się mniej znaczące.

   PRZYKŁAD W polu Procent **należy wprowadzić** wartość 50 . Każde połączenie, które spełnia kryteria tego zadania transkrypcji, ma 50% szans na transkrypcję.

10. (Opcjonalnie) Skonfiguruj **warunki** , które muszą być spełnione, aby połączenie zostało transkrybowane. W zależności od wybranego warunku pojawiają się dodatkowe pola dla operandu i wartości lub zakresu czasu.

    UWAGA W przypadku korzystania z tej sekcji połączenia, które nie spełniają warunków filtrowania, nie są transkrybowane.

11. **W sekcji Grupy i zespoły** przydziel grupy i zespoły do zadania. Dostępne są tylko grupy i zespoły mieszczące się w Twoim zakresie.

    UWAGA Jeśli przypiszesz grupę, ale nie przypiszesz zespołu, Webex WFO przydzieli to zadanie wszystkim zespołom w tej grupie.

12. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Tematy pokrewne

- Tworzenie zadań Analytics
- Wyświetlanie statystyk sztucznej inteligencji dotyczących kontaktu — dowiedz się, jak uzyskać dostęp do podsumowań interakcji w odtwarzaczu multimedialnym.

TURN na temat zaawansowanego sentymentu

Zaawansowany sentyment identyfikuje emocje wyrażone przez agenta i klienta podczas połączenia i wyjaśnia, w jaki sposób zidentyfikował te emocje. Dzięki zaawansowanemu sentymentowi możesz szybko zrozumieć, jak czuły się obie strony i wykorzystać to, czego się nauczyłeś, aby poprawić wrażenia wszystkich zaangażowanych.

Wymagania wstępne

- Twoja organizacja korzysta z Webex WFO Cloud. Opinia zaawansowana nie jest dostępna w przypadku wdrożeń lokalnych.
- Twoja organizacja ma licencję Analytics lub Analytics Enterprise.
- Masz uprawnienie Administrowanie rolami.
- Masz zakres w co najmniej jednej grupie w Webex WFO.
- Analiza tonacji jest obecnie dostępna tylko dla kontaktów audio w języku angielskim i hiszpańskim. Nie jest ona dostępna dla kontaktów innych typów ani kontaktów w innych językach.
- Analiza opinii jest dostępna tylko jako zadanie bieżące. Nie jest on dostępny jako zadanie ad hoc.

Lokalizacja strony

Rozmaity. Zapoznaj się z poniższymi procedurami dotyczącymi lokalizacji stron.

Procedury

Krok 1: Przypisz uprawnienia do analizy opinii osobom w organizacji

1. Przejdź do **opcji Zarządzanie aplikacjami** > **Globalne** > **Konfiguracja** użytkownika> **Role**.
2. **W tabeli Uprawnienia** przewiń w dół do **sekcji Analiza** opinii i zaznacz pola wyboru, aby przypisać te uprawnienia do odpowiednich ról w organizacji:
    - **Wyświetl opinię** — to uprawnienie umożliwia użytkownikom wyświetlanie informacji o jakości zaawansowanej w odtwarzaczu multimedialnym. Zobacz Wyświetlanie szczegółowych informacji o sztucznej inteligencji dla kontaktu i Wyświetlanie zmian wydźwięku kontaktu , aby dowiedzieć się, jak wyglądają te informacje.
    - **Uruchom zadanie** opinii – to uprawnienie umożliwia pracę z zadaniami analizy opinii na stronie Menedżer zadań Analytics.

> **WAŻNE** Przypisz to uprawnienie do posiadanej roli. To uprawnienie będzie potrzebne do wykonania kroku 2.

3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Krok 2: Tworzenie zadania analizy tonacji

1. Przejdź do **Menedżera zadań>** Zarządzanie aplikacjamiAnaliza > **Menedżer zadań**.
2. Kliknij przycisk **Utwórz zadanie**.
3. Wprowadź unikatową nazwę zadania w **polu Nazwa** .
4. Wybierz **pozycję Analiza tonacji z listy rozwijanej Typ .**
5. Wybierz język używany w kontakcie z listy rozwijanej Język .
6. (Opcjonalnie) Skonfiguruj **warunki** , które muszą być spełnione, aby można było analizować opinię połączenia.

   > **UWAGA** W przypadku użycia tej opcjonalnej sekcji połączenia, które nie spełniają warunków, nie są analizowane pod kątem opinii.

7. (Opcjonalnie) Aby przeanalizować zmiany opinii w trakcie kontaktu, wybierz opcję **Trend** opinii klienta, **Trend** opinii agenta lub oba te elementy w **sekcji Trend** opinii. Po włączeniu trendu **opinii panel opinii** AI pojawi się w odtwarzaczu multimedialnym dla kontaktu (patrz Wyświetlanie zmian opinii kontaktu).

   > **UWAGA:** Twoja organizacja potrzebuje licencji Analytics Enterprise lub Analytics Enterprise Plus, aby włączyć trend opinii.

8. **W sekcji Grupy i zespoły** przydziel grupy i zespoły do zadania. Dostępne są tylko grupy i zespoły, których zakres dotyczy.

   > **UWAGA** Jeśli przypiszesz grupę, ale nie przydzielisz zespołu, Webex WFO przydzieli zadanie wszystkim zespołom w tej grupie.

9. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Tematy pokrewne

- Zarządzanie rolami i uprawnieniami
- Tworzenie zadań Analytics

- Informacje o zadaniach Analytics
- Wyświetlanie szczegółowych informacji o sztucznej inteligencji dla kontaktu
- Wyświetlanie zmian wydźwięku kontaktu

Tworzenie zadań Analytics

Strona Menedżer zadań służy do zbierania i przetwarzania danych za pomocą zadań Analytics. W ramach tych zadań analizowane są bieżące lub wcześniej przechwycone dane. Dane te mogą obejmować nagrania dźwiękowe, tekst wiadomości e-mail oraz dane pulpitu i zdarzeń.

Zadania analityczne mogą być bieżące (uruchamiane za każdym razem, gdy nowe dane pojawiają się w systemie) lub doraźne (uruchamiane raz w zaplanowanym czasie i dniu).

Planując zadania Analytics, pamiętaj o następujących kwestiach.

- Jeśli zadanie zamiany mowy na tekst nie powiedzie się, Webex WFO ponów próbę później, aby ukończyć zadanie.
- Strefa czasowa w Menedżerze zadań jest domyślną strefą czasową organizacji.

Wymagania wstępne

- Organizacja posiada jedną z następujących licencji:
  - Podstawy analityki
  - Analityka korporacyjna
  - Analityka Enterprise Plus
  - Desktop Analytics (umożliwia tworzenie zadań usługi Desktop Analytics)
- Masz co najmniej jedno z następujących uprawnień:
  - Administrowanie usługą Desktop Analytics
  - Administrowanie analizą mowy
  - Administrowanie analizą mowy na tekst
  - Administrowanie analizą tekstu
  - Administrowanie analizą predykcyjną
  - Uruchom zadanie Auto QM
  - Uruchom zadanie Popularne tematy

  - Uruchom zadanie sentymentu
  - Uruchom zadanie AI Tags
- Aby utworzyć zadanie, należy objąć zakresem co najmniej jedną grupę. Jeśli zakres jest przeznaczony tylko dla zespołu, a nie dla grupy, do której należy, nie można utworzyć zadania dla tego zespołu.
- (Do analizy pulpitu) Aplikacje i witryny sieci Web są konfigurowane na stronie Menedżer pulpitu.
- (Do analizy pulpitu) Pola Aplikacja i witryna sieci Web są konfigurowane na stronie Field Manager.
- (Do analizy dźwięku i tekstu) Frazy i kategorie fraz są konfigurowane na stronie Menedżer fraz.
- (Dla Auto QM) Masz uprawnienie Edit Auto QM i utwórz formularz do oceny AI. Aby uzyskać więcej informacji, zobacz Tworzenie formularzy do oceny sztucznej inteligencji.
- (dla znaczników AI) Tagi i kategorie tagów są konfigurowane na stronie Business Signal > AI Tags.

Lokalizacja strony

Zarządzanie aplikacjami > Analytics > Menedżer zadań

Procedury

Tworzenie nowego zadania

1. Kliknij przycisk **Utwórz zadanie**.
2. Wprowadź unikatową nazwę zadania w **polu Nazwa** .
3. Z listy rozwijanej Typ wybierz typ zadania, które chcesz utworzyć. Wyświetlane pola różnią się w zależności od typu wybranego zadania. Kliknij typ zadania poniżej, aby zapoznać się z pozostałymi krokami.

   Analityka desktopowa

   Zamiana mowy na tekst (transkrypcja)

   Analiza tekstu

   Wynik oceny predykcyjnej

   Predykcyjny wynik promotora netto

   Motoryzacja QM

Popularne tematy

Analiza sentymentu

Tagi AI

Analityka desktopowa

To zadanie przetwarza przesłane dane analityki pulpitu i scala te informacje z danymi audio i nagraniami ekranu agentów. Aby pracować z zadaniami usługi Desktop Analytics, musisz mieć uprawnienie Administruj usługą Desktop Analytics.You need the Administer Desktop Analytics permission to work with Desktop Analytics tasks.

1. **W sekcji Uruchamianie zadania** określ, kiedy zadanie ma być uruchamiane oraz zakres dat danych, które zadanie ma przeanalizować.

Bieżące i **doraźne** przyciski	Aby uruchamiać zadanie za każdym razem, gdy nowe dane pojawiają się w systemie, wybierz **opcję W toku**. Spowoduje to wyłączenie pól daty, godziny i zakresu. Aby uruchomić zadanie tylko raz, wybierz Ad-Hoc .
Zaplanuj zadanie	Wybierz datę i godzinę rozpoczęcia zadania. Data może być dzisiejsza data lub przyszła data. Czas musi być w przyszłości. To nie może być bieżąca godzina.
Wybieranie połączeń	Wybierz datę rozpoczęcia i zakończenia zakresu danych, które chcesz chcesz, aby zadanie zostało przetworzone. Data rozpoczęcia musi być w przeszłości o co najmniej jeden dzień. To nie może być dzisiejsza data. Data zakończenia musi być późniejsza niż data rozpoczęcia, ale przed datą dzisiejszą.

2. **W sekcji Grupy i zespoły** przydziel grupy i zespoły do zadania. Dostępne są tylko grupy i zespoły mieszczące się w Twoim zakresie.

   UWAGA Jeśli przypiszesz grupę, ale nie przydzielisz zespołu, Webex WFO przydzieli zadanie wszystkim zespołom w tej grupie.

3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Zamiana mowy na tekst (transkrypcja)

To zadanie dokonuje transkrypcji nagrań dźwiękowych, a następnie wyszukuje w tekście wstępnie zdefiniowane frazy (konfigurowane na stronie Menedżer fraz) i zapisuje wyniki w bazie danych z możliwością przeszukiwania. Aby pracować z zadaniami transkrypcji, musisz mieć uprawnienie Administruj mową do analizy tekstu.

1. Wybierz język skojarzony z zadaniem z listy rozwijanej Język . Wybrany język określa, co pojawia się na liście dostępnych kategorii fraz.

   UWAGA: Niektóre języki z tej listy rozwijanej mogą wymagać dodatkowej konfiguracji dla implementacji Webex WFO. Skonsultuj się z pomocą techniczną, aby upewnić się, że język jest
   Chcesz transkrybować jest skonfigurowany dla Ciebie.

2. (Opcjonalnie) W przypadku transkrypcji angielskich wybierz **opcję Włącz** w sekcji Analiza opinii, aby Webex WFO analizował emocje wyrażone w kontakcie. W odtwarzaczu multimedialnym można wyświetlać opinię pojedynczego kontaktu i filtrować kontakty na stronie Interakcje na podstawie opinii. Analiza sentymentu generuje również wynik reputacji netto agenta, który pojawia się w odtwarzaczu multimedialnym. Wybierz opcję **Wyłącz,** aby oszczędzać zasoby systemowe.

3. Wybierz **Włącz** w **sekcji Trafienia** fraz, aby Webex WFO wyszukiwać transkrypcje dla wszystkich aktywnych wstępnie zdefiniowanych fraz Twojej organizacji. Wybierz opcję **Wyłącz,** aby oszczędzać zasoby systemowe.

   NAJLEPSZA PRAKTYKA Włącz trafienia fraz. Trafienia wyrażeń są ważnym składnikiem wielu funkcji Analytics.

4. Wybierz istniejący **znacznik** indeksu lub utwórz nowy znacznik indeksu dla zadania.

5. **W sekcji Uruchamianie zadania** określ, kiedy zadanie ma być uruchamiane oraz zakres dat danych, które zadanie ma przeanalizować.

Bieżące i **doraźne** przyciski	Aby uruchamiać zadanie za każdym razem, gdy nowe dane pojawiają się w systemie, wybierz **opcję W toku**. Spowoduje to wyłączenie pól daty, godziny i zakresu. Aby uruchomić zadanie tylko raz, wybierz Ad-Hoc .
Zaplanuj zadanie	Wybierz datę i godzinę rozpoczęcia zadania. Data może być dzisiejsza data lub przyszła data. Czas musi być w przyszłości. To nie może być bieżąca godzina.
Wybieranie połączeń	Wybierz datę rozpoczęcia i zakończenia zakresu danych, które chcesz

chcesz, aby zadanie zostało przetworzone. Data rozpoczęcia musi być w przeszłości o co najmniej jeden dzień. To nie może być dzisiejsza data. Data zakończenia musi być późniejsza niż data rozpoczęcia, ale przed datą dzisiejszą.

6. (Opcjonalnie) Aby utworzyć podsumowania transkrybowanych połączeń, wybierz **przycisk opcji Włącz** w menu **Sekcja podsumowania** interakcji AI.
7. **W polu Procent** wprowadź przybliżony procent połączeń do transkrypcji. Webex WFO daje każdemu połączeniu procent szansy na transkrypcję. Webex WFO nie transkrybuje tego procentu wszystkich połączeń odebranych w określonym przedziale czasu. Wynikiem tego jest reprezentatywna próbka połączeń transkrybowanych w miarę ich otrzymywania. Nastąpi pewne odchylenie od wartości procentowej, ale z czasem to odchylenie stanie się mniej znaczące.

   PRZYKŁAD W polu Procent **należy wprowadzić** wartość 50 . Każde połączenie, które spełnia kryteria tego zadania transkrypcji, ma 50% szans na transkrypcję.

8. (Opcjonalnie) Skonfiguruj **warunki** , które muszą być spełnione, aby połączenie zostało transkrybowane. W zależności od wybranego warunku pojawiają się dodatkowe pola dla operandu i wartości lub zakresu czasu.

   UWAGA W przypadku korzystania z tej opcjonalnej sekcji połączenia, które nie spełniają warunków filtrowania, nie są transkrybowane.

9. **W sekcji Grupy i zespoły** przydziel grupy i zespoły do zadania. Dostępne są tylko grupy i zespoły mieszczące się w Twoim zakresie.

   UWAGA Jeśli przydzielisz grupę, ale nie przypiszesz zespołu, Webex WFO przydzieli zadanie wszystkim zespołom w tej grupie.

10. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Analiza tekstu

To zadanie przeszukuje przechwycone wiadomości e-mail lub tekst czatu pod kątem wstępnie zdefiniowanych fraz (które można skonfigurować na stronie Menedżer fraz) i zapisuje wyniki w przeszukiwalnej bazie danych. Aby pracować z zadaniami analizy tekstu, musisz mieć uprawnienie Administruj analizą tekstu.

1. Wybierz istniejący **znacznik** indeksu lub utwórz nowy znacznik indeksu dla zadania.
2. **W sekcji Uruchamianie zadania** określ, kiedy zadanie ma być uruchamiane oraz zakres dat danych, które zadanie ma przeanalizować.

Bieżące i **doraźne** przyciski	Aby uruchamiać zadanie za każdym razem, gdy nowe dane pojawiają się w systemie, wybierz **opcję W toku**. Spowoduje to wyłączenie pól daty, godziny i zakresu. Aby uruchomić zadanie tylko raz, wybierz Ad-Hoc .
Zaplanuj zadanie	Wybierz datę i godzinę rozpoczęcia zadania. Data może być dzisiejsza data lub przyszła data. Czas musi być w przyszłości. To nie może być bieżąca godzina.
Wybieranie połączeń	Wybierz datę rozpoczęcia i zakończenia zakresu danych, które chcesz chcesz, aby zadanie zostało przetworzone. Data rozpoczęcia musi być w przeszłości o co najmniej jeden dzień. To nie może być dzisiejsza data. Data zakończenia musi być późniejsza niż data rozpoczęcia, ale przed datą dzisiejszą.

3. **W sekcji Grupy i zespoły** przydziel grupy i zespoły do zadania. Dostępne są tylko grupy i zespoły mieszczące się w Twoim zakresie.

   UWAGA Jeśli przypiszesz grupę, ale nie przydzielisz zespołu, Webex WFO przydzieli zadanie wszystkim zespołom w tej grupie.

4. **W sekcji Kategorie** fraz przypisz kategorie fraz do zadania.
5. Kliknij przycisk **Zapisz**.

UWAGA W przypadku zadań analizy tekstu ad hoc, które przetwarzają więcej niż 200 kontaktów, wyświetlenie pełnej liczby **kontaktów przetworzonych**, **nieudanych** i **łącznych** może potrwać kilka minut, nawet po zakończeniu **stanu zadania** .

Wynik oceny predykcyjnej

W tym zadaniu są używane modele uczenia maszynowego do przewidywania wyniku oceny kontaktu. Aby pracować z zadaniami predykcyjnymi, musisz mieć uprawnienie Administruj analizą predykcyjną.

WAŻNE: Przewidywania są złożone i wymagają pracy w wielu miejscach w Webex WFO. Aby uzyskać więcej informacji, zobacz Konfigurowanie podpowiedzi .

UWAGA: W zadaniach oceny predykcyjnej można analizować tylko kontakty audio. Inne typy kontaktów nie obsługują wyników oceny predykcyjnej.

1. **W sekcji Uruchamianie zadania** określ, kiedy zadanie ma być uruchamiane oraz zakres dat danych, które zadanie ma przeanalizować.

Bieżące i **doraźne** przyciski	Aby uruchamiać zadanie za każdym razem, gdy nowe dane pojawiają się w systemie, wybierz **opcję W toku**. Spowoduje to wyłączenie pól daty, godziny i zakresu. Aby uruchomić zadanie tylko raz, wybierz Ad-Hoc .
Zaplanuj zadanie	Wybierz datę i godzinę rozpoczęcia zadania. Data może być dzisiejsza data lub przyszła data. Czas musi być w przyszłości. To nie może być bieżąca godzina.
Wybieranie połączeń	Wybierz datę rozpoczęcia i zakończenia zakresu danych, które chcesz chcesz, aby zadanie zostało przetworzone. Data rozpoczęcia musi być w przeszłości o co najmniej jeden dzień. To nie może być dzisiejsza data. Data zakończenia musi być późniejsza niż data rozpoczęcia, ale przed datą dzisiejszą.

2. **W sekcji Grupy i zespoły** przydziel grupy i zespoły do zadania. Dostępne są tylko grupy i zespoły mieszczące się w Twoim zakresie.

   UWAGA Jeśli przypiszesz grupę, ale nie przypiszesz zespołu, Webex WFO przydzieli zadanie wszystkim zespołom w tej grupie.

3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Predykcyjny wynik promotora netto

W tym zadaniu są używane modele uczenia maszynowego do przewidywania wyniku promotora netto. Aby pracować z zadaniami predykcyjnymi, musisz mieć uprawnienie Administruj analizą predykcyjną.

WAŻNE: Prognozy są złożone i wymagają pracy w wielu miejscach w Webex WFO. Aby uzyskać więcej informacji, zobacz Konfigurowanie podpowiedzi .

UWAGA: Zadania Predictive Net Promoter Score mogą analizować tylko kontakty audio. Inne typy kontaktów nie obsługują prognostycznych wyników promotora netto.

1. **W sekcji Uruchamianie zadania** określ, kiedy zadanie ma być uruchamiane oraz zakres dat danych, które zadanie ma przeanalizować.

Bieżące i **doraźne** przyciski	Aby uruchamiać zadanie za każdym razem, gdy nowe dane pojawiają się w systemie, wybierz **opcję W toku**. Spowoduje to wyłączenie pól daty, godziny i zakresu. Aby uruchomić zadanie tylko raz, wybierz Ad-Hoc .
Zaplanuj zadanie	Wybierz datę i godzinę rozpoczęcia zadania. Data może być dzisiejsza data lub przyszła data. Czas musi być w przyszłości. To nie może być bieżąca godzina.
Wybieranie połączeń	Wybierz datę rozpoczęcia i zakończenia zakresu danych, które chcesz chcesz, aby zadanie zostało przetworzone. Data rozpoczęcia musi być w przeszłości o co najmniej jeden dzień. To nie może być dzisiejsza data. Data zakończenia musi być późniejsza niż data rozpoczęcia, ale przed datą dzisiejszą.

2. **W sekcji Grupy i zespoły** przydziel grupy i zespoły do zadania. Dostępne są tylko grupy i zespoły mieszczące się w Twoim zakresie.

   UWAGA Jeśli przypiszesz grupę, ale nie przydzielisz zespołu, Webex WFO przydzieli zadanie wszystkim zespołom w tej grupie.

3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Motoryzacja QM

Aby pracować z zadaniami Auto QM, wymagane jest uprawnienie Uruchom automatyczne QM zadanie.

1. Wybierz nazwę z **listy rozwijanej Nazwa formularza** .

   NAJLEPSZA PRAKTYKA Auto QM może ocenić każdy kontakt za pomocą maksymalnie trzech formularzy. Jeśli tworzysz wiele nakładających się zadań Automatyczny QM, upewnij się, że funkcja Auto QM używa
   Najlepsze formularze dla każdego kontaktu. Jeśli kontakt kwalifikuje się do oceny na podstawie więcej niż trzech zadań Automatyczny QM, funkcja Auto QM oceni kontakt tylko na podstawie trzech ostatnio utworzonych zadań.

2. Wybierz język skojarzony z zadaniem.

3. (Opcjonalnie) Wybierz opcję **Kierunek połączenia lub** Czas trwania kontaktu (w sekundach) **z listy rozwijanej Szczegóły** połączenia. W przypadku użycia tej opcjonalnej sekcji połączenia, które nie spełniają warunków filtrowania, nie są transkrybowane.
   - W polu **Kierunek połączenia wybierz opcję**Przychodzące **lub** Wychodzące **z listy rozwijanej Wartość szczegółowa .**
   - W polu **Czas trwania kontaktu (w sekundach)** wybierz **opcję Większe niż,Mniejsze niż,Równe** lub

     Zakres z **listy rozwijanej Operator** , a następnie wprowadź liczby.
4. Wyszukaj i wybierz wymagane grupy i zespoły **, a następnie kliknij Dodaj** wszystko **lub** Usuń wszystkie **.**
5. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Popularne tematy

To zadanie przeszukuje całe rozmowy, aby określić ogólny temat każdej rozmowy. Aby pracować z zadaniami Popularne tematy, konieczne jest uprawnienie Uruchom zadania Popularne tematy.

1. Wybierz język skojarzony z zadaniem.
2. (Opcjonalnie) Skonfiguruj **warunki** , które muszą być spełnione, aby tematy połączenia były analizowane.

   UWAGA W przypadku korzystania z tej opcjonalnej sekcji połączenia, które nie spełniają warunków, nie są analizowane pod kątem tematów.
3. (Opcjonalnie, tylko licencja Analytics Enterprise Plus) Aby nadać kierunek AI w identyfikowaniu tematów, użyj **sekcji Zdefiniuj tematy** połączeń.
   1. Wybierz **opcję Włącz** w **sekcji Zdefiniuj tematy** połączeń.
   2. Kliknij Dodaj **nowy temat**. Zostanie **otwarte okno Dodaj nowy temat** .
   3. Wprowadź **nazwę** tematu i **opis** tematu. Na przykład nazwy i opisy tematów znajdziesz w sekcji "Przykładowe tematy i opisy zadań na popularne tematy" tutaj: Zadania Analytics – informacje. Nazwa tematu pojawi się na pulpicie nawigacyjnym Popularne tematy (zobacz Monitorowanie popularnych tematów) oraz w panelu Data Insights w odtwarzaczu multimedialnym (zobacz Wyświetlanie szczegółowych informacji AI dla kontaktu).

      WAŻNE : Po zapisaniu tematu nie można edytować jego nazwy.

4. Kliknij przycisk **Zapisz**. Okno się zamknie.
5. (Opcjonalnie) Powtórz kroki 2–4, aby w razie potrzeby dodać więcej tematów. Tematy można również dodawać do zadania, importując plik CSV. Aby uzyskać instrukcje, zobacz Importowanie tematów kontaktów dla zadania Popularne tematy .

4. **W sekcji Grupy i zespoły** przydziel grupy i zespoły do zadania. Dostępne są tylko grupy i zespoły mieszczące się w Twoim zakresie.

> **UWAGA** Jeśli przypiszesz grupę, ale nie przydzielisz zespołu, Webex WFO przydzieli zadanie wszystkim zespołom w tej grupie.

5. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Analiza sentymentu

To zadanie wykorzystuje sztuczną inteligencję do analizy opinii wyświetlanej przez agenta i klienta. Aby pracować z zadaniami analizy opinii, konieczne jest uprawnienie Uruchamianie zadania opinii.

> **UWAGA** : Zadania analizy tonacji mogą analizować tylko kontakty audio w języku angielskim lub hiszpańskim. Analiza opinii nie jest dostępna dla kontaktów innych typów ani dla kontaktów w innych
> Języki.

> **UWAGA** Analiza sentymentu jest dostępna tylko jako zadanie bieżące. Nie jest on dostępny jako zadanie doraźne.

1. Wybierz język używany w kontakcie z listy rozwijanej Język .
2. (Opcjonalnie) Skonfiguruj **warunki** , które muszą być spełnione, aby można było analizować opinię połączenia.

> **UWAGA** W przypadku użycia tej opcjonalnej sekcji połączenia, które nie spełniają warunków, nie są analizowane pod kątem opinii.

3. (Opcjonalnie) Aby przeanalizować rozwój opinii w trakcie kontaktu, wybierz opcję **Trend** opinii klienta, **Trend** opinii agenta lub oba te elementy w **sekcji Trend opinii** . Po włączeniu trendu opinii panel opinii AI pojawi się w odtwarzaczu multimedialnym dla kontaktu (patrz Wyświetlanie zmian opinii kontaktu).

> **UWAGA:** Twoja organizacja potrzebuje licencji Analytics Enterprise lub Analytics Enterprise Plus, aby włączyć trend opinii.

4. (Opcjonalnie, tylko licencja Analytics Enterprise Plus) Aby zdefiniować, jak wygląda opinia w organizacji, użyj **sekcji Niestandardowe definicje** tonacji AI.

    1. Wybierz pozycję **Włącz** w **sekcji Niestandardowe definicje tonacji** AI.
    2. Użyj opcji **Zastosuj niestandardową opinię do:** i **Zastosuj te same** ustawienia, aby określić, czy definicje niestandardowe mają być stosowane do agenta, klienta, czy do obu tych ustawień.
    3. Wprowadź opisy w polach Zdefiniuj pozytywną opinię **,** Zdefiniuj negatywną opinię **i**Zdefiniuj neutralny ton. Przykładowe definicje można znaleźć w sekcji "Przykładowe definicje opinii dla zadań analizy opinii" tutaj: Zadania Analytics– informacje.

5. **W sekcji Grupy i zespoły** przydziel grupy i zespoły do zadania. Dostępne są tylko grupy i zespoły mieszczące się w Twoim zakresie.

    UWAGA Jeśli przydzielisz grupę, ale nie przypiszesz zespołu, Webex WFO przydzieli zadanie wszystkim zespołom w tej grupie.

6. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Tagi AI

Aby pracować z zadaniami tagów AI, musisz mieć licencję Analytics Enterprise Plus i uprawnienie Uruchamianie zadania AI Tags.

1. Wybierz język skojarzony z zadaniem z listy rozwijanej Język .
2. (Opcjonalnie) Skonfiguruj **warunki** , które muszą być spełnione, aby kontakt otrzymał tagi AI.

    UWAGA W przypadku użycia tej opcjonalnej sekcji Webex WFO analizuje tylko kontakty spełniające warunki filtrowania dla tagów AI. Kontakty, które nie spełniają warunków, nie są
    Analizowane.

    NAJLEPSZA PRAKTYKA Ogranicz przetwarzanie tagów AI do połączeń dłuższych niż trzydzieści sekund lub do długości znaczącej dla Twojej organizacji. Zastosowane znaczniki
    Do bardzo krótkich połączeń zwykle mają ograniczoną wartość. Dodanie tego warunku pomaga zapewnić wyższą jakość szczegółowych informacji i oszczędza ilość danych, które organizacja przeznacza na przetwarzanie sztucznej inteligencji.

3. Wybierz **pozycję Klient**, **Agent** lub obie opcje w **sekcji Prelegenci** . Ten wybór informuje Webex WFO, które strony w kontakcie mają zostać przeanalizowane pod kątem znaczników.
4. **W sekcji** Kategorie tagów AI kliknij kategorie, których chcesz użyć w tym zadaniu. Do zadania można przypisać maksymalnie trzy kategorie.
5. **W sekcji Grupy i zespoły** przydziel grupy i zespoły do zadania. Dostępne są tylko grupy i zespoły mieszczące się w Twoim zakresie. Webex WFO może przetwarzać do trzech zadań dla zespołu. Jeśli przydzielisz zespołowi więcej niż trzy zadania, Webex WFO przetwarza kontakty tego zespołu tylko na podstawie trzech ostatnio utworzonych zadań.

   UWAGA Jeśli przypiszesz grupę, ale nie przydzielisz zespołu, Webex WFO przydzieli zadanie wszystkim zespołom w tej grupie.
6. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Filtrowanie istniejących zadań

1. Kliknij **Filtry** (ikona lejka, lewy górny róg strony). Zostanie **otwarty panel Filtry** .
2. Skonfiguruj kryteria wyszukiwania.
3. Kliknij **przycisk Zastosuj**. Lista zadań zostanie zaktualizowana. Kliknij przycisk **Resetuj** , aby wyświetlić wszystkie zadania.

Pokazywanie lub ukrywanie kolumn

1. Kliknij **opcję Pokaż/Ukryj kolumny** (ikona koła zębatego w prawym górnym rogu strony). Zostanie **otwarte okno Pokaż/Ukryj kolumny** .
2. Zaznacz lub wyczyść pola wyboru zgodnie z potrzebami.
3. Kliknij **przycisk Zastosuj**. Okno się zamknie.

Wyświetlanie historii zadania

1. Kliknij dwukrotnie zadanie. Zostanie otwarta strona zadania.
2. Kliknij opcję **Śledzenie** historii (prawy górny róg strony). Zostanie **otwarty panel Historia** wersji, w którym zostaną wyświetlone informacje o zadaniu, w tym o tym, kto i kiedy je zaktualizował.
3. Wybierz poprzednią wersję zadania z **listy rozwijanej Historia** wersji.
4. Po zakończeniu przeglądania historii zadań kliknij przycisk **Wstecz** , aby zamknąć panel.

Edytowanie istniejącego zadania

UWAGA Nie można edytować zadania, jeśli rozpoczęto przetwarzanie.

1. Kliknij dwukrotnie zadanie. Zostanie otwarta strona zadania.
2. Edytuj zadanie zgodnie z potrzebami.
3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Anulowanie zadania w toku

Zadanie można anulować tylko wtedy, gdy jego **stan** to **Uruchomione**. Nie można anulować zadań o innych statusach.

1. Kliknij dwukrotnie zadanie. Zostanie otwarta strona zadania.
2. **W sekcji Przetwarzanie** zadania kliknij przycisk **Anuluj przetwarzanie**. Zostanie otwarte okno potwierdzenia.
3. Kliknij przycisk **Tak**. Okno się zamknie.

Usuwanie zadania

UWAGA Po uruchomieniu zadania ad hoc nie można go usunąć. To ograniczenie zachowuje dane historyczne i ścieżkę audytu.

1. Kliknij **Usuń** (ikona kosza). Zostanie otwarte okno potwierdzenia.
2. Kliknij przycisk **Usuń**. Okno się zamknie.

Dodawanie tematu do zadania Popularne tematy

Jeśli tematy zostaną dodane do zadania, które jest już uruchomione, zmiany zostaną zastosowane tylko do kontaktów analizowanych po zmianie. Nie ma to wpływu na kontakty, które zostały już przeanalizowane. Aby to zrobić, potrzebujesz licencji Analytics Enterprise Plus.

Tematy można również dodawać do zadania, importując plik CSV. Aby uzyskać instrukcje, zobacz Importowanie tematów kontaktów dla zadania Popularne tematy.

1. Kliknij dwukrotnie zadanie. Zostanie otwarta strona zadania.
2. Wybierz **opcję Włącz** w **sekcji Zdefiniuj tematy** połączeń.
3. Kliknij Dodaj **nowy temat**. Zostanie **otwarte okno Dodaj nowy temat** .
4. Wprowadź **nazwę** tematu i **opis tematu**. Nazwa tematu pojawi się na pulpicie nawigacyjnym Popularne tematy (zobacz Monitorowanie popularnych tematów) oraz w panelu Data Insights w odtwarzaczu multimedialnym (zobacz Wyświetlanie szczegółowych informacji AI dla kontaktu).

   WAŻNE : Po zapisaniu tematu nie można edytować jego nazwy.
5. Kliknij przycisk **Zapisz**. Okno się zamknie.
6. (Opcjonalnie) Powtórz kroki 2–4, aby w razie potrzeby dodać więcej tematów.

Edytowanie tematów kontaktów dla zadania Popularne tematy

Opis tematu można edytować. Aby to zrobić, potrzebujesz licencji Analytics Enterprise Plus.

> **UWAGA** Jeśli opis tematu, który został już zastosowany do kontaktów, zostanie zmodyfikowany tylko do kontaktów, które zostaną przeanalizowane po zmianie. Kontakty, które zostały już przeanalizowane Nie ma to wpływu. Jeśli opis zostanie radykalnie zmieniony, może wystąpić niespójność między sposobem zastosowania tematu przed i po zmianie.

1. Kliknij dwukrotnie zadanie. Zostanie otwarta strona zadania.
2. **W sekcji Zdefiniuj tematy** połączeń kliknij ikonę ołówka obok tematu. Zostanie **otwarte okno Edytuj temat** .
3. W razie potrzeby edytuj opis tematu.
4. Kliknij przycisk **Zapisz**. Okno się zamknie.
5. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Usuwanie tematu kontaktu z zadania Popularne tematy

Usunięcie tematu nie ma wpływu na wszystkie kontakty, które są już skojarzone z tym tematem. Aby to zrobić, potrzebujesz licencji Analytics Enterprise Plus.

1. Kliknij dwukrotnie zadanie. Zostanie otwarta strona zadania.
2. **W sekcji Zdefiniuj tematy** połączeń kliknij ikonę kosza na śmieci obok tematu. Temat zostanie natychmiast usunięty.
3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Importowanie tematów kontaktów dla zadania Popularne tematy

Jeśli Twoja organizacja ma licencję Analytics Enterprise Plus, możesz dodawać tematy do zadania Popularne tematy, przesyłając plik CSV. Tematy można przekazywać do zadań zarówno podczas tworzenia zadania, jak i podczas jego uruchomienia.

> **UWAGA** Jeśli tematy zostaną dodane do zadania, które jest już uruchomione, zmiany zostaną zastosowane tylko do kontaktów, które zostaną przeanalizowane po zmianie. Nie ma to wpływu na kontakty, które zostały już przeanalizowane.

Importowany plik CSV musi zawierać następujące nagłówki kolumn:

Nagłówek kolumny	Opis
topicName (nazwa_tematu)	Nazwa tematu. Ta nazwa będzie wyświetlana na pulpicie nawigacyjnym Popularne tematy oraz w panelu Data Insights w odtwarzaczu multimedialnym.

Nagłówek kolumny	Opis
topicOpis	Informacje ułatwiające sztucznej inteligencji identyfikowanie kontaktów zawierających ten temat. [dla Porady dotyczące pisania nazw i opisów, patrz XXX]

NAJLEPSZA PRAKTYKA Aby upewnić się, że plik CSV jest poprawnie sformatowany, najpierw wyeksportuj plik z zadania, które ma już tematy, edytuj wyeksportowany plik, a następnie zaimportuj plik. Zobacz Eksportowanie kontaktu tematów dla zadania Popularne tematy.

1. Kliknij dwukrotnie zadanie. Zostanie otwarta strona zadania.
2. W sekcji Definiowanie tematów połączeń wybierz pozycję Włącz.In the Define call topics **section,** select **Enable**.
3. Kliknij przycisk **Importuj**.
4. Znajdź i zaimportuj plik CSV. Nowe tematy zostaną wyświetlone w tabeli poniżej przycisku Importuj.
5. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Eksportowanie tematów kontaktów dla zadania Popularne tematy

Aby to zrobić, potrzebujesz licencji Analytics Enterprise Plus.

1. Kliknij dwukrotnie zadanie. Zostanie otwarta strona zadania.
2. **W sekcji Zdefiniuj tematy** połączeń kliknij przycisk **Eksportuj**. Plik o nazwie **trending-topics eksportuje pliki rrrr-mm-dd** pobrane na urządzenie.

Tematy pokrewne

- Informacje o zadaniach Analytics
- TURN o podsumowaniu interakcji — uproszczona wersja tej strony poświęcona włączeniu podsumowania interakcji.
- TURN na temat zaawansowanego sentymentu — uproszczona wersja tej strony poświęcona włączaniu zaawansowanej opinii.
- Tworzenie elementów pulpitu i zarządzanie nimi — strona Menedżer pulpitu umożliwia konfigurowanie witryn internetowych i aplikacji jako zatwierdzonych lub niezatwierdzonych do użytku przez agenta.
- Wyświetl działania agenta dla kontaktu — wyświetl wyniki analizy pulpitu pojedynczego kontaktu na stronie Interakcje.

- Zidentyfikuj pola witryn internetowych, które mają być śledzone przez narzędzia analityczne — strona Menedżer pól służy do identyfikowania pól na stronach internetowych używanych przez agentów.
- Zarządzaj niestandardowymi polami metadanych — strona Menedżer metadanych służy do konfigurowania metadanych, które każą Webex WFO analizować kontakt.
- Przeczytaj transkrypcję nagrania dźwiękowego — wyświetl transkrypcję pojedynczego kontaktu na stronie Interakcje.
- Tworzenie fraz i kategorii fraz oraz zarządzanie nimi — konfigurowanie fraz na potrzeby fonetyki, transkrypcji i zadań tekstowych.
- Wyświetl analizę fraz dla kontaktu — wyświetl trafienia pojedynczego kontaktu na stronie Interakcje.
- Przeczytaj kontakt tekstowy — wyświetl pojedynczy kontakt tekstowy na stronie Interakcje.
- Konfigurowanie prognoz — dowiedz się, jak skonfigurować wyniki oceny predykcyjnej i prognostyczne wyniki promotorów netto.
- Tworzenie formularzy do oceny sztucznej inteligencji
- Wyświetlanie wyników automatycznej oceny
- Informacje o kryteriach oceny Auto QM
- Zarządzanie tagami AI
- Monitoruj trendy w tagach AI
- Wyświetl szczegółowe informacje o sztucznej inteligencji dla kontaktu — wyświetl podsumowanie kontaktu audio na stronie Interakcje.
- Wyświetl szczegółowe informacje o sztucznej inteligencji dla kontaktu — wyświetl podsumowanie i opinię kontaktu dźwiękowego na stronie Interakcje.
- Wyświetlanie zmian w opinii kontaktu — wyświetlanie trendu opinii na stronie Interakcje
- Monitoruj popularne tematy
- Informacje o różnicach między wyrażeniami Analytics, tagami AI i tematami zyskującymi popularność

Informacje o zadaniach Analytics

Przykładowe tematy i opisy zadań Popularne tematy

Jeśli Twoja organizacja ma licencję Analytics Enterprise Plus, możesz zdefiniować własne tematy kontaktów w ramach zadania Popularne tematy. Poniżej znajduje się kilka przykładów tematów i opisów.

Nazwa tematu	Opis tematu
Anulowanie zamówienia: Opóźniona dostawa	Klient prosi o anulowanie zamówienia, ponieważ dostawa została opóźniona poza oczekiwany czas.
Umów się na spotkanie	Pacjent rezerwuje nową wizytę na wizytę kliniczną, zabieg, Lub konsultacji.
Nieodebrana wizyta kontrolna	Kontakt został zainicjowany po tym, jak pacjent nie stawił się na wizytę. The Celem kontaktu jest zmiana terminu lub omówienie kolejnych kroków.
Prośba o uzupełnienie recepty	Pacjent prosi o uzupełnienie istniejącej recepty.
Otwórz nowe konto	Klient prosi o otwarcie nowego czeku, oszczędności lub innego rachunek.

Przykładowe definicje opinii dla zadań analizy opinii

Jeśli Twoja organizacja ma licencję Analytics Enterprise Plus, możesz określić, jak wygląda pozytywna, negatywna lub neutralna opinia w Twojej organizacji, w ramach tworzenia zadania analizy opinii. Poniżej znajduje się kilka przykładowych definicji.

Sentyment	Przykładowa definicja
Plus	Pacjent wyraża wyraźne zadowolenie z doświadczenia centrum kontaktowego. Obejmuje to poczucie pomocy lub uspokojenia; dziękując agentowi; opisanie interakcji jako pomocnej, łatwej lub profesjonalnej; lub wyrażanie ulgi, wdzięczności lub uznania. Przykładowe zwroty: "Dziękuję bardzo za pomoc". "Byłeś bardzo miły i wszystko jasno wyjaśniłeś." "To było naprawdę łatwe. Doceniam to."
Neutralny	Pacjent nie wykazuje silnych emocji, ani pozytywnych, ani negatywnych. Obejmuje to po prostu potwierdzenie informacji, udzielenie rzeczowej odpowiedzi lub

Sentyment	Przykładowa definicja
	Krótko bez pochwał i skarg, lub kończąc rozmowę grzecznie, ale obojętnie. Przykładowe zwroty: "OK, rozumiem". "Dzięki." (bez dodatkowych emocji i kontekstu) "To odpowiedź na moje pytanie."
Minus	Pacjent wyraża frustrację, dezorientację lub niezadowolenie z interakcji, nawet jeśli problem medyczny nie jest powiązany. Obejmuje to poczucie ignorowania, niezrozumienia lub pośpiechu; wyrażanie irytacji, sarkazmu lub rozczarowania; lub wskazując nierozwiązane problemy lub potrzebę ponownego połączenia. Przykładowe zwroty: "To była strata czasu". ► "Nie słuchasz mnie." "Dzwoniłem trzy razy i nadal nie mam pomocy".

Zmiany w licencjach Analytics

Jeśli Twoja organizacja przejdzie z licencji Analytics Essentials, Analytics Enterprise lub Analytics Enterprise Plus na licencję Desktop Analytics, Webex WFO automatycznie wyłączy wszystkie istniejące zadania niezwiązane z komputerami. To wyłączenie nie ma wpływu na żadne zadania w toku, na przykład zadania ad hoc, które już się rozpoczęły, lub bieżące zadania, które są zaplanowane lub uruchomione.

Wiadomości e-mail i tekst czatu

Możesz skonfigurować bieżące zadanie analizy tekstu, aby analizować wiadomości e-mail pod kątem wstępnie zdefiniowanych trafień fraz. Jeśli nie skonfigurowano żadnego bieżącego zadania, wszystkie wiadomości e-mail będą nadal indeksowane i zapisywane jako kontakty e-mail. Możesz przetwarzać te wiadomości e-mail jako zadania ad hoc.

Musisz skonfigurować zadanie analizy tekstu, aby analizować wiadomości e-mail lub czaty pod kątem wstępnie zdefiniowanych trafień fraz. Jeśli nie skonfigurowano żadnego zadania, następujące działania podczas importowania tekstu są następujące:

- Tekst nie jest analizowany w Analytics.
- Kontakt jest nadal dostępny na stronie Interakcje.
- Opinia nie jest analizowana na stronie Interakcje.

UWAGA Jeśli podczas importowania wiadomości e-mail na serwer poczty Webex WFO zostanie wykryty ogólny adres e-mail, który nie jest skojarzony z agentem, Webex WFO utworzy nowego użytkownika i skojarzy go z nim
Adres e-mail. Następnie ten użytkownik pojawia się na liście użytkowników i dodaje użytkownika do liczby użytkowników.

Języki i zespoły

Aby uzyskać pełną listę obsługiwanych języków w Webex WFO, zobacz "Lokalizacja i obsługiwane języki" w *Podręczniku* instalacji Webex WFO.

WAŻNE: Języki wymagają konfiguracji serwera. Przed użyciem języka w zadaniu upewnij się, że administrator systemu skonfigurował ten język.

Po uruchomieniu zadania mowy wyniki są oparte wyłącznie na wybranym języku. Istnieje domniemany związek między zespołami a językami. Jeśli na przykład podczas konfigurowania zadania z listy rozwijanej Język zostanie wybrany język francuski, zadanie przetworzy wszystkie połączenia w języku francuskim dla wybranych zespołów. Każdy drugorzędny język używany podczas tych rozmów daje złe wyniki.

NAJLEPSZE PRAKTYKI

Jeśli Twoje centrum obsługi obsługuje wiele języków, każdy zespół powinien być powiązany z konkretnym językiem.

Nie jest niczym niezwykłym, że jeden lub więcej agentów w zespole jest dwujęzycznych. W takim przypadku agenci dwujęzyczni przełączają się między językami podczas połączenia lub z jednego połączenia na drugie. Jeśli wiadomo, że agenci w zespole używają języka pomocniczego podczas połączenia, utwórz tag metadanych za pomocą strony Menedżer metadanych (Application Management > QM > QM Configuration > Metadata Manager) i przypisz możliwe wartości języka do tagu metadanych. Gdy agent używa języka pomocniczego podczas połączenia, może przypisać ten znacznik metadanych, aby zidentyfikować używany język. Następnie można uruchomić zadanie, aby wyszukać wszystkie połączenia skojarzone z zespołem, które zostały oznaczone tagiem metadanych tego konkretnego języka.

PRZYKŁAD

Agent A jest członkiem zespołu sprzedaży i mówi po francusku jako języku podstawowym i angielskim jako języku dodatkowym. Gdy agent A przełącza połączenie na język angielski, oznacza połączenie tagiem metadanych o nazwie **VoiceLanguage** i wartością **języka angielskiego**.

Aby analizować połączenia Agenta A w języku angielskim, należy utworzyć zadanie zamiany mowy na tekst (transkrypcja) z następującymi ustawieniami:

- Język: angielski
- Zespół: Sprzedaż

W przypadku wybrania pozycji Francuski z listy rozwijanej Język zadanie nie przyniesie żadnych rezultatów.

Transkrypcja języka na potrzeby nagrywania bramy

Nagrywanie z bramy tworzy nagranie główne dla całego połączenia od początku do końca. Jeśli połączenie jest przekazywane, to główne nagranie ma wiele segmentów, jeden dla początkowego połączenia, a drugi dla przekazania. (Jeśli połączenie jest przekazywane wiele razy, każde przekazanie stanowi osobny segment).

Po uzgodnieniu tego nagrania Webex WFO transkrybuje połączenie przy użyciu języka ostatniego segmentu, czyli języka skojarzonego z zadaniem zamiany mowy na tekst w ostatnim segmencie. Zadanie zamiany mowy na tekst można skojarzyć tylko z jednym językiem. Jeśli po przekazaniu połączenia osoby biorące udział w połączeniu mówią w innym języku, ciąg Webex WFO nadal będzie próbował transkrybować połączenie w języku użytym w ostatnim segmencie.

PRZYKŁAD Agent i osoba dzwoniąca mówią po angielsku w pierwszym segmencie połączenia, który jest skojarzony z zadaniem zamiany mowy na tekst w języku angielskim. Agent przekazuje osobę dzwoniącą do agenta hiszpańskojęzycznego. Ta sekunda
Jest skojarzony z zadaniem zamiany mowy na tekst w języku hiszpańskim. Webex WFO transkrybuje oba segmenty tej rozmowy w języku hiszpańskim po uzgodnieniu nagrania.

Jeśli segment połączenia nie jest skojarzony z zadaniem zamiany mowy na tekst, Webex WFO nie dokona transkrypcji tego segmentu. Jeśli ostatni segment połączenia nie jest skojarzony z zadaniem zamiany mowy na tekst, Webex WFO nie dokona transkrypcji połączenia.

PRZYKŁAD Agent i osoba dzwoniąca mówią po angielsku w pierwszym segmencie połączenia, który jest skojarzony z zadaniem zamiany mowy na tekst w języku angielskim. Agent przekazuje osobę dzwoniącą do agenta hiszpańskojęzycznego. Ta sekunda
Segment nie jest skojarzony z zadaniem zamiany mowy na tekst. Webex WFO nie dokonuje transkrypcji połączenia.

Organizowanie danych

Organizowanie danych wiąże się z następującymi działaniami:

- Twórz, importuj i eksportuj listy fraz używane w zadaniach analizy mowy i tekstu, zarządzaj nimi.
- Skonfiguruj Webex WFO tak, aby automatycznie wykonywał różne akcje, gdy użytkownik otworzy aplikację lub witrynę internetową systemu Windows lub wejdzie z nią w interakcję.
- Konfigurowanie pól skojarzonych z witrynami internetowymi, które zostały oznaczone do użycia w programie Smart Desktop.

Tworzenie fraz i kategorii fraz oraz zarządzanie nimi

Strona Menedżer fraz umożliwia tworzenie, importowanie i eksportowanie fraz używanych w zadaniach analizy mowy i tekstu, zarządzanie nimi.

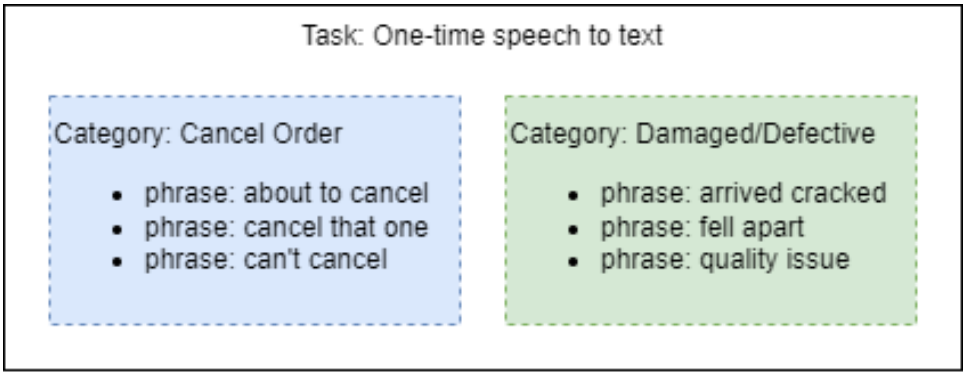
Fraza to grupa co najmniej jednego słowa, które Webex WFO może wyszukiwać jako pojedynczą jednostkę gramatyczną w zadaniach audio i tekstowych. Gdy podasz frazę, która jest ważna dla Twojej

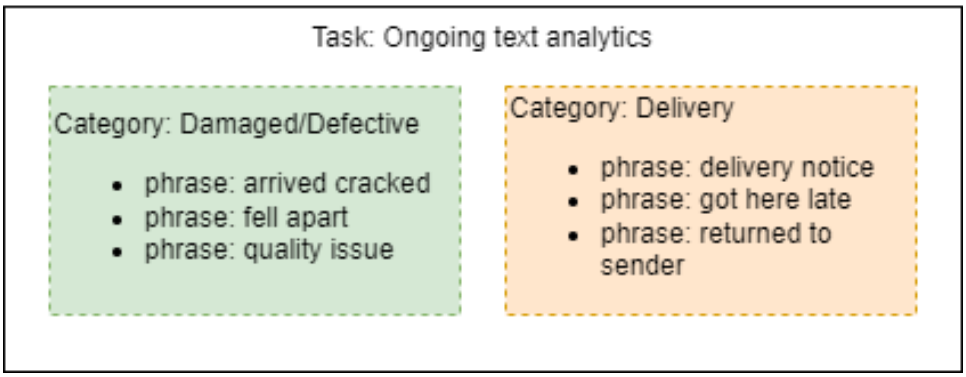
firmy, Webex WFO wyszukuje tę frazę w transkrypcjach nagrań audio oraz w tekście w e-mailach i czatach.

Kategoria to zbiór fraz, które można uporządkować, ponieważ mają podobny cel biznesowy lub język. Na przykład kategoria o nazwie "Anuluj zamówienie" może zawierać wyrażenia takie jak "o anulowaniu", "anuluj to" itp. Zadania analityczne mogą przetwarzać wiele kategorii fraz, a ich kategorii można używać w wielu zadaniach. Możesz także użyć kategorii, aby pogrupować frazy według języka. Można na przykład utworzyć kategorię "Zadowolony klient — angielski" dla agentów mówiących po angielsku i kategorię "Klient heureux—français" dla agentów mówiących po francusku.

Zadanie to zadanie, które nakazuje Webex WFO wyszukiwanie określonych typów kontaktów pod kątem fraz w określonych kategoriach. Zarządzanie zadaniami odbywa się na stronie Menedżer zadań. Więcej informacji o zadaniach znajdziesz w artykule Tworzenie zadańAnalytics.

Poniższy diagram ilustruje relacje między frazami, kategoriami i zadaniami.





Tagi AI współpracują z frazami Analytics i tematami zyskującymi popularność, aby pomóc Ci zrozumieć głos klienta, ale te trzy funkcje pomagają robić różne rzeczy, jeśli chodzi o analizowanie kontaktów. Aby dowiedzieć się, jak i kiedy korzystać z tych różnych funkcji, przeczytaj artykuł Informacje o różnicach między wyrażeniami Analytics, tagami AI i tematami na czasie.

Wymagania wstępne

- Twoja organizacja ma licencję Analytics Essentials lub Analytics Enterprise.
- Masz uprawnienie Administrowanie wyrażeniami analitycznymi.

Lokalizacja strony

Zarządzanie aplikacjami > Analytics > Phrase Manager

Procedury

Wyświetl frazy w istniejących kategoriach

1. (Opcjonalnie) Aby wyświetlić frazy dla języków innych niż angielski w Stanach Zjednoczonych, wybierz język z listy rozwijanej u góry **panelu Kategorie** fraz.
2. Kliknij kategorię w **panelu Kategorie** fraz. Frazy z tej kategorii pojawiają się w **frazach** panel.

Wyświetlanie zadań korzystających z kategorii

- Kliknij ikonę opcji (trzy kropki) obok kategorii, a następnie z listy rozwijanej wybierz **pozycję Skojarzone zadania** . Zostanie **otwarte okno Skojarzone zadania** z listą wszystkich zadań należących do tej kategorii wraz z typem i harmonogramem (bieżące lub ad hoc).

Uzyskiwanie sugestii dotyczących nowych wyrażeń

Webex WFO wykorzystuje sztuczną inteligencję do generowania fraz, które można dodać do kategorii. Sugestie fraz są oparte na frazach "zalążkowych", które już znajdują się w kategorii.

1. Kliknij kategorię w **panelu Kategorie** fraz.
2. **W panelu Frazy** zaznacz pole wyboru obok fraz "seed", których Webex WFO ma użyć do generowania sugestii.

   > **NAJLEPSZA PRAKTYKA** Wybierz co najmniej trzy wyrażenia. Webex WFO może sugerować tylko na podstawie jednej frazy, ale wybranie większej liczby daje mu więcej materiału do pracy.

3. W panelu **Sugestie** kliknij przycisk **Zgłaszaj** sugestie. Zostanie wyświetlona lista sugerowanych fraz.
4. Kliknij sugestię, aby dodać ją do kategorii.
5. (Opcjonalnie) Aby uzyskać więcej sugestii, zaznacz pole wyboru obok fraz początkowych i kliknij przycisk **Utwórz**

Znowu sugestie .

6. Po zakończeniu dodawania fraz kliknij przycisk **Zapisz**.

Dodaj nową frazę

UWAGA Fraza może istnieć tylko w jednej kategorii w każdym języku. Jeśli chcesz dodać istniejącą frazę do nowej kategorii w tym samym języku, najpierw usuń frazę ze starej kategorii.

UWAGA Tej samej frazy można używać w wielu językach.

1. Kliknij kategorię, do której trafi nowa fraza w **panelu Kategorie** fraz. Frazy, które już znajdują się w kategorii, są wyświetlane w **panelu Frazy** .
2. **W panelu Frazy** wprowadź nową frazę w polu **Tekst, aby utworzyć frazę** .
3. Naciśnij Enter. Nowa fraza zostanie dodana do listy fraz. Domyślnie nowa fraza jest aktywna.
4. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Dodawanie nowej kategorii

1. **W panelu Kategorie** fraz wprowadź nazwę kategorii w **polu Utwórz kategorię** wyrażeń.

   UWAGA Nazwa kategorii musi być unikatowa. Nie można używać tej samej nazwy kategorii w różnych językach.

2. (Opcjonalnie) Wprowadź opis kategorii w **polu Opis** .
3. Kliknij przycisk **Zapisz**. Kategoria i jej opis zostaną wyświetlone na liście kategorii.

Edytowanie frazy

WAŻNE : Zachowaj ostrożność podczas edycji fraz. Edycja frazy może spowodować niedopasowanie między poprzednimi i nowymi trafieniami.

1. Kliknij frazę, którą chcesz edytować.
2. Edytuj frazę.
3. Naciśnij Enter.

Edytowanie kategorii

Możesz edytować nazwę i opis kategorii.

1. Kliknij ikonę opcji (trzy kropki) obok kategorii, a następnie wybierz pozycję **Edytuj** z listy rozwijanej.
2. Edytuj kategorię.
3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Wyłączanie frazy

Wyłączenie frazy powoduje usunięcie jej ze wszystkich zadań zamiany mowy na tekst (transkrypcji). Webex WFO nie identyfikuje trafień dla fraz wyłączonych.

1. Kliknij frazę.
2. Wybierz opcję **Nieaktywny** z listy rozwijanej Aktywne .
3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Włącz frazę

Włączenie frazy powoduje, że Webex WFO wyszukuje ją we wszystkich zadaniach zamiany mowy na tekst (transkrypcji).

1. Kliknij frazę.
2. Wybierz opcję **Aktywny z listy rozwijanej Nieaktywny .**
3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Usuwanie frazy

Frazę można usunąć tylko wtedy, gdy kontakty zawierające działania dla tej frazy upłyną po upływie okresu przechowywania danych i zostaną usunięte.

1. Zaznacz pole wyboru obok frazy.
2. W prawym górnym rogu **panelu Frazy** kliknij **przycisk Usuń**. Fraza jest natychmiast usuwana.

Usuwanie kategorii

WAŻNE : Usunięcie kategorii powoduje również usunięcie wszystkich jej fraz. Usunięcia kategorii nie można cofnąć.

1. Kliknij ikonę opcji (trzy kropki) obok kategorii, a następnie wybierz **Usuń** z listy rozwijanej. Zostanie otwarte okno potwierdzenia.
2. Kliknij przycisk **Usuń**. Okno się zamknie.

Importowanie kategorii i fraz

Plik CSV umożliwia importowanie nowych kategorii i fraz oraz aktualizowanie istniejących kategorii i fraz. Importowany plik musi zawierać kolumny wymienione w poniższej tabeli, w przedstawionej kolejności (od góry do dołu = kolejność od lewej do prawej w pliku). Jeśli wystąpi błąd formatu, import nie powiedzie się.

UWAGA Fraza może istnieć tylko w jednej kategorii w każdym języku.

PRZYKŁAD : Próbujesz zaimportować wyrażenie A do języka angielskiego (USA) Kategoria B, ale fraza A już istnieje w języku angielskim (USA) Kategoria C. Webex WFO nie dodaje frazy A do języka angielskiego (USA) Kategoria B.

PRZYKŁAD : Chcesz zaimportować frazę A do języka angielskiego (Wielka Brytania) Kategoria D. Wyrażenie A już istnieje w języku angielskim (USA) Kategoria C. Webex WFO pomyślnie dodaje frazę A do języka angielskiego (Wielka Brytania) Kategoria D.
Wyrażenie A istnieje teraz w języku angielskim (Wielka Brytania) Kategoria D i angielski (USA) Kategoria C.

1. Kliknij ikonę opcji (trzy kropki) u góry **panelu Kategorie** fraz i wybierz **opcję Importuj**

Z listy rozwijanej. Zostanie otwarty eksplorator plików na urządzeniu.

2. Zlokalizuj plik CSV, a następnie kliknij przycisk **Otwórz**.

NAJLEPSZA PRAKTYKA Jesteśmy w trakcie usuwania pól Fonetyczny, Dźwiękopodobny i Zaufanie. Zalecamy, aby nie używać tych kolumn w zaimportowanym pliku CSV.

Kolumnowy	Opis
Kategoria	(wymagane) Nazwa kategorii.
Fraza	(wymagane) Tekst frazy.
Fonetyczny	Ta kolumna nie jest już używana.
Brzmi jak	Ta kolumna nie jest już używana.
Pewność siebie	Ta kolumna nie jest już używana.
Stan	(wymagane) **0** (zero), jeśli fraza jest wyłączona w Analytics, lub **1** , jeśli fraza jest włączona w Analytics.
Identyfikator języka	(wymagane) 2-znakowy kod języka i 2-znakowy kraj Kod frazy, w formacie **nn-nn**. W poniższej tabeli wymieniono obsługiwane języki.

Kolumnowy	Opis

Język	**Kod**
Arabski	ar-ar
Bahasa (Malezja)	ms-ms
Duński	da-dk
Holenderski (Holandia)	nl-nl
Angielski (Australia)	pl-PL
Angielski (Euro)	en-eu
Angielski (singapurski)	pl-sg
Angielski (Republika Południowej Afryki)	pl-pl
Angielski (Wielka Brytania)	pl-pl
Angielski (Stany Zjednoczone)	pl-pl
Fiński	FI-FI
Francuski (Kanada)	fr-ca
Francuski (Francja)	fr-fr
Niemiecki (Niemcy)	de-de
Włoski	it-it
Norweski	Nie-nie
Portugalski (Brazylia)	PT-BR
Hiszpański (Euro)	ES-UE
Hiszpański (Ameryka Północna)	ES-MX
Szwedzki	SV-SE

Eksportowanie kategorii i fraz

Możesz wyeksportować wszystkie dane Phrase Managera do pliku CSV.

- Kliknij ikonę opcji (trzy kropki) u góry **panelu Kategorie** fraz i wybierz **Eksportuj wszystko** z listy rozwijanej. Plik o nazwie phrases.CSV zostanie pobrany na urządzenie.

Tematy pokrewne

- Utwórz zadania Analytics – skonfiguruj procesy Webex WFO, które wyszukują frazy w kontaktach audio i tekstowych.
- Wyświetl analizę fraz dla kontaktu — wyświetl trafienia pojedynczego kontaktu na stronie Interakcje.
- Informacje o różnicach między wyrażeniami Analytics, tagami AI i tematami zyskującymi popularność

Identyfikowanie witryn i aplikacji, które mają być śledzone przez Analytics

Użyj strony Menedżer pulpitu, aby skonfigurować Webex WFO do automatycznego wykonywania różnych działań, gdy użytkownik otworzy aplikację lub witrynę internetową systemu Windows lub wejdzie z nią w interakcję. Te skonfigurowane akcje automatyczne są nazywane **zdarzeniami** elementów pulpitu.

> **PRZYKŁAD** Aby zapobiec przechwytywaniu poufnych danych przez nagrania, chcesz, aby Webex WFO wstrzymał nagrywanie, gdy agent kliknie pole Numer karty kredytowej w zarządzaniu zamówieniami
> I wznowić nagrywanie, gdy agent kliknie poza pole Numer karty kredytowej.

Aplikacje docelowe i witryny sieci Web można dodawać ręcznie lub zbiorczo za pomocą funkcji Importuj. Funkcja Eksportuj umożliwia uzyskanie listy wszystkich aplikacji i stron internetowych skonfigurowanych w Menedżerze pulpitu.

Na tej stronie możesz również oznaczyć określone aplikacje i witryny jako "zatwierdzone" lub "niezatwierdzone". Umożliwia to identyfikację agentów uzyskujących dostęp do aplikacji i witryn sieci Web, których firma nie zatwierdziła do użytku.

Wymagania wstępne

- Organizacja posiada jedną z następujących licencji:
  - Podstawy analityki
  - Analityka korporacyjna
  - Analityka desktopowa

> **UWAGA** Licencja Desktop Analytics umożliwia oznaczanie witryn internetowych i aplikacji jako zatwierdzonych lub niezatwierdzonych do użytku przez agentów. (Zob .Tworzenie elementów pulpitu i zarządzanie nimi instrukcje). Nie umożliwia konfigurowania automatycznych działań, takich jak wstrzymywanie i wznawianie nagrywania połączenia.

- Masz uprawnienie Administruj usługą Desktop Analytics.

Lokalizacja strony

Zarządzanie aplikacjami > Analytics > Analytics > Desktop Manager

Procedury

- Tworzenie elementów pulpitu i zarządzanie nimi — dodawanie, edytowanie i ustawianie stanu elementów pulpitu; importowanie i eksportowanie danych elementów pulpitu; ustawianie stanu elementów pulpitu i przekazywanie zaktualizowanych konfiguracji użytkownikom pulpitu inteligentnego.
- Konfiguruj zdarzenia elementów pulpitu — umożliwia tworzenie i edytowanie automatycznych zdarzeń elementów pulpitu.
- Użyj narzędzia Znacznik pola aplikacji — uzyskaj informacje potrzebne do skonfigurowania zdarzenia elementu pulpitu, które obejmuje pola w aplikacji systemu Windows.

Tworzenie elementów pulpitu i zarządzanie nimi

Przed utworzeniem zdarzenia automatycznego elementu pulpitu należy mieć listę aplikacji i witryn internetowych, których dotyczy to zdarzenie.

Procedury

Filtrowanie listy aplikacji i stron internetowych

1. **Użyj pola wyszukiwania** i przycisków **Widok**na pasku narzędzi, aby filtrować elementy wyświetlane na stronie Menedżer pulpitu.
    - Wprowadź dowolny ciąg w **polu Wyszukaj** , aby ograniczyć listę do aplikacji i witryn internetowych, których nazwy zawierają ten ciąg.
    - **Kliknij przycisk Aplikacja** lub **Sieć Web**, aby wyświetlić tylko aplikacje i/lub witryny sieci Web, lub oba te przyciski. Wybrane

Jest ciemnoszary. Niewybrany przycisk jest jasnoszary.

- **Kliknij przycisk** Stan aplikacji, aby wybrać stany, które chcesz wyświetlić.

2. Wyczyść **pole wyszukiwania** i wybierz wszystkie przyciski, aby wyświetlić całą listę aplikacji i stron internetowych.

Dodawanie nowego elementu na pulpicie

1. Kliknij przycisk **Nowy element** pulpitu. Zostanie **otwarta strona Dodaj nowy element** pulpitu.
2. Wybierz typ elementu, który chcesz dodać, z listy Co chcesz zrobić? Opcje. Pola są wyświetlane w zależności od typu wybranego elementu.
3. Wypełnij pola w sposób opisany poniżej. Ta tabela zawiera wszystkie możliwe pola, które mogą być widoczne.

Pole	Opis
Nazwa aplikacji, witryny sieci Web lub pola	Wprowadź unikatową i łatwą do zidentyfikowania nazwę elementu pulpitu.
Plik aplikacji	Wprowadź nazwę pliku wykonywalnego aplikacji systemu Windows dodajesz. **PRZYKŁADOWY word.exe**
Stan aplikacji lub strony internetowej	Wybierz status aplikacji lub strony internetowej z listy rozwijanej. **UWAGA Za** każdym razem, gdy zadanie analizy pulpitu znajdzie nową aplikację lub witrynę internetową, przypisuje mu stan Nowy (patrz Tworzenie zadań Analytics). Po wyświetleniu stanu Nowy należy zmienić stan na Zatwierdzony, Niezatwierdzony lub Ignoruj.
Adres URL	Wpisz adres URL witryny. Używaj tylko tych fragmentów adresu URL, które nie zawierają ukośników (/). **PRZYKŁAD** Tak: www.example.com Tak: www.example.com:1234

Pole	Opis
	Nie: http://www.example.com Nie: www.example.com/website
Właściwości aplikacji	Ta sekcja służy do definiowania pola tekstowego w aplikacji. Aby uzyskać te informacje, należy użyć narzędzia Znacznik pola aplikacji. To narzędzie jest dostępne na każdym pulpicie z zainstalowanym pulpitem Smart Desktop. Zobacz temat Korzystanie z narzędzia Znacznik pola aplikacji, aby dowiedzieć się, jak używać tego narzędzia i wypełniać pola w tej sekcji.

4. Kliknij przycisk **Zapisz**. Pola na stronie zostaną wyczyszczone i będzie można dodać kolejny nowy element pulpitu. Po zakończeniu dodawania nowych elementów kliknij przycisk**Anuluj** , aby powrócić do strony Menedżer pulpitu.

Edytowanie istniejącego elementu pulpitu

- Kliknij element pulpitu w lewym okienku, aby wyświetlić szczegóły tego elementu w prawym okienku. Edytuj zgodnie z potrzebami, a następnie kliknij przycisk **Zapisz**.

Przypisywanie stanu wielu elementom

1. W lewym okienku wybierz aplikacje i witryny sieci Web, których stan chcesz zmienić.
2. Wybierz stan z listy rozwijanej Stan aplikacji.
3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Importowanie danych do Menedżera pulpitu

1. **W sekcji Importowanie** strony przejdź do pliku CSV, który chcesz zaimportować, korzystając z opcji **Przeglądaj** guzik.

   Plik CSV musi zawierać następujące kolumny w kolejności od góry do dołu. Każde pole w wierszu musi zawierać wartość. Wartość CSV generowana podczas eksportowania danych jest zgodna z tym formatem.

   UWAGA Pliki wyeksportowane z wersji Webex WFOo starszej niż 11.0 zawierają dodatkową kolumnę "handleCode". Aby zaimportować te pliki do aplikacji Cloud/11.0 lub nowszej, należy usunąć tę kolumnę

i skojarzone dane z pliku CSV.

Kolumnowy	Opis
key	Nazwa pliku wykonywalnego aplikacji lub adres URL witryny sieci Web.
nazwa	Nazwa aplikacji lub witryny sieci Web.
stan	Status aplikacji lub strony internetowej.
typ	Typ elementu pulpitu: aplikacja, zawartość (witryna sieci Web) lub system.

2. Kliknij przycisk **Importuj**.

Eksportowanie informacji z Menedżera pulpitu

- W sekcji Eksportuj kliknij przycisk **Eksportuj** , aby zapisać lub otworzyć plik. Domyślnie plik eksportu ma nazwę **desktopuse.CSV**.

> **UWAGA** Wyeksportowane pliki zawierają tylko te aplikacje, na których wykonano operacje. Nie wszystkie aplikacje znajdujące się na liście aplikacji Menedżera pulpitu są wyświetlane w wyeksportowanym pliku.

Wypychaj zaktualizowane konfiguracje aplikacji i witryn internetowych na pulpity użytkowników

- **Kliknij przycisk** Push Configuration (Konfiguracja wypychana), aby wypchnąć wszelkie zmiany wprowadzone w aplikacjach lub witrynach internetowych w programie Desktop Manager na pulpity użytkownika.

Konfigurowanie zdarzeń elementu pulpitu

Strona Konfiguracja zdarzeń Menedżera pulpitu umożliwia kontrolowanie reakcji Webex WFO na dostęp użytkowników do witryn internetowych i aplikacji. Na stronie Menedżer pulpitu można skonfigurować jedno lub więcej zdarzeń dla dowolnego elementu pulpitu. Te zdarzenia są wyzwalane przez program Smart Desktop na komputerze agenta w czasie wykonywania.

> **UWAGA** Zobacz Webex WFO Wstrzymywanie i wznawianie , aby uzyskać informacje na temat używania zdarzeń elementu pulpitu dla zainicjowanych przez Webex WFO funkcji automatycznego wstrzymywania i wznawiania w integracjach Webex WFO. Webex WFO Zainicjowane automatyczne wstrzymywanie i wznawianie przy użyciu zdarzeń elementu pulpitu nie jest dostępne dla wszystkich integracji.

Zdarzenie składa się z następujących składników:

Wyzwalacz uruchamiania	Wykonanie przez użytkownika powoduje rozpoczęcie działania systemu **Agent klika pole Numer karty kredytowej.**
Działanie systemu	Co robi inteligentny pulpit po uruchomieniu wyzwalacza **Smart Desktop zatrzymuje nagrywanie** dźwięku i ekranu.
Czas trwania akcji	Po jakim czasie akcja zatrzymania nastąpi automatycznie, a nie przez wyzwalacz zatrzymania **Smart Desktop ponownie uruchamia nagrywanie dźwięku i ekranu minutę po kliknięciu przez agenta pola Numer karty kredytowej.**
Spust zatrzymania	(opcjonalnie) To, co zrobi użytkownik, zatrzyma działanie systemu **Agent klika poza polem Numer karty kredytowej.**
Zatrzymanie akcji	(opcjonalnie) Co robi inteligentny pulpit po uruchomieniu wyzwalacza zatrzymania **Smart Desktop ponownie uruchamia nagrywanie dźwięku i ekranu.**

Podczas odtwarzania połączenia skojarzonego ze zdarzeniem w odtwarzaczu multimedialnym zdarzenie jest podświetlane na żółto na panelu pulpitu odtwarzacza multimedialnego i w Eksploratorze agenta.

Aplikacja Smart Desktop nie śledzi nowych lub zaktualizowanych zdarzeń na pulpicie, dopóki nie wystąpi jedna z następujących sytuacji:

- Użytkownik loguje się lub wylogowuje z aplikacji Smart Desktop.
- Kliknij przycisk **Push Configuration (Konfiguracja** wypychania) na stronie Desktop Manager (Menedżer pulpitu).
- Codziennie odbywa się odświeżanie (domyślnie losowy czas między 4:00 a 4:30 AM).

Lokalizacja strony

Zarządzanie aplikacjami > Analytics > Desktop Manager > Dodawanie zdarzenia

Procedury

Utwórz nowe zdarzenie elementu pulpitu za pomocą strony Menedżer pulpitu

1. Na stronie Menedżer pulpitu wybierz element pulpitu, do którego chcesz dodać zdarzenie.
2. Kliknij przycisk **Dodaj zdarzenie** , aby otworzyć stronę Desktop Manager Event Configuration (Konfiguracja zdarzeń Menedżera pulpitu).
3. Wybierz pozycję **Utwórz nowe wydarzenie**.

4. (Tylko dla aplikacji) **W sekcji Typ** zdarzenia wybierz typ zdarzenia, które chcesz utworzyć.
   - Zdarzenie pulpitu — wyzwalacz początkowy zdarzenia jest wykonywany przez użytkownika w aplikacji.
   - Zdarzenie automatyczne — wyzwalaczem początkowym zdarzenia jest sygnał RTP wykrywany automatycznie przez Webex WFO. Aby uzyskać więcej informacji na temat sygnalizacji RTP, zobacz Konfigurowanie ustawień globalnych QM.
5. **W polu Nazwa** zdarzenia wprowadź nazwę, która jednoznacznie identyfikuje zdarzenie.

   WAŻNE: Każde zdarzenie w Menedżerze pulpitu musi mieć unikatową nazwę.
6. **Z listy rozwijanej Start Event Trigger (Wyzwalacz** zdarzenia początkowego) wybierz wyzwalacz, który inicjuje zdarzenie. Wymienione wyzwalacze różnią się w zależności od tego, czy elementem pulpitu jest aplikacja, czy witryna internetowa.

   UWAGA Jednoczesne używanie wielu metod wyzwalania pauzy i wznawiania (takich jak kontrolki nagrywania, zdarzenia w sieci Web, interfejsy API i sygnalizacja innych firm) może być nieprzewidywalne
   zachowanie. Aby uniknąć tych problemów, należy używać tylko jednej metody dla połączenia naraz.

Aplikacja (zdarzenie pulpitu)

Spust	Opis
Program uzyskuje fokus	Okno lub okno dialogowe aplikacji ma fokus klawiatury.
Program traci ostrość	Fokus klawiatury kończy się w oknie lub oknie dialogowym aplikacji pudełko.
Utwórz	Zostanie utworzone okno lub okno dialogowe aplikacji. Za pomocą opcji Utwórz można wskazać, kiedy aplikacja jest uruchamiana, jeśli jako tekst okna zostanie określony tytuł okna najwyższego poziomu.
Niszczyć	Okno lub okno dialogowe zostanie zniszczone. Polecenia Zniszcz można użyć do wskazania momentu zamknięcia aplikacji, jeśli jako tekst okna zostanie określony tytuł okna najwyższego poziomu. Jeśli uruchomionych jest wiele wystąpień tej samej aplikacji, zamknięcie jednego wystąpienia spowoduje wygenerowanie tego zdarzenia, ale pozostałe wystąpienia będą nadal działać.

Spust	Opis
Kliknij pole tekstowe	Użytkownik wykonuje akcję, która nadaje fokus klawiaturze w aplikacji.
Kliknij poza polem tekstowym	Użytkownik wykonuje akcję, która usuwa fokus klawiatury dla pola tekstowego w aplikacji.
Kliknij przycisk	Użytkownik klika przycisk w aplikacji.
Zmiana tytułu	Zmieni się tytuł okna.

Aplikacja (zdarzenie automatyczne)

Spust	Opis
RTP rozpoczęcie połączenia	Webex WFO wykrywa przychodzący lub wychodzący sygnał RTP.
RTP zatrzymuje połączenie	Webex WFO nie wykrywa już przychodzących i wychodzących RTP sygnał.

Strona internetowa

Spust	Opis
Kliknij pole tekstowe	Użytkownik wykonuje akcję, która nadaje fokus klawiaturze na stronie internetowej.
Kliknij poza polem tekstowym	Użytkownik wykonuje akcję, która usuwa fokus klawiatury dla pola tekstowego na stronie internetowej.
Poproś o stronę internetową	Użytkownik przechodzi do adresu URL określonego w szczegółach wyzwalacza.
Strona z prośbą o przesłanie w tle	Adres URL określony w szczegółach wyzwalacza wysyła XHR.

7. **W sekcji Szczegóły** wyzwalacza rozpoczęcia wprowadź szczegóły określające, które aplikacje lub witryny internetowe uruchamiają wyzwalacz uruchamiający.

Aplikacja

Element	Opis
Tytuł okna	Nazwa okna lub okna dialogowego skojarzonego z zdarzenie. **UWAGA** W tym polu nie jest rozróżniana wielkość liter. Tekst musi jednak odpowiadać nazwie okna lub okna dialogowego Wyzwalacz zdarzenia, aby odnieść sukces. **NAJLEPSZA PRAKTYKA** Nie należy określać okna zawierającego zmienny tekst. **UWAGA** Jeśli to pole pozostanie puste, każde okno w skojarzonej aplikacji może wyzwolić zdarzenie, chyba że wyzwalacz to zmiana tytułu. W przypadku wyzwalaczy zmiany tytułu to pole musi zawierać tekst.
Przycisk	Nazwa przycisku skojarzonego ze zdarzeniem. **UWAGA** Użytkownicy muszą kliknąć przycisk za pomocą myszy, aby wyzwolić zdarzenie. Webex WFO nie rozpoznaje wyzwalacza Jeśli użytkownik używa na klawiaturze. Na przykład użytkownik musi kliknąć przycisk Zapisz, a nie używać kombinacji Ctrl+S.
Pole	Pole, które wyzwala akcję systemową, gdy użytkownik kliknie lub ją kliknie. Pole musi być skonfigurowane w Menedżerze pól (zobacz Identyfikowanie pól witryn internetowych do śledzenia przez Analytics). Używany tylko z wyzwalaczami "Kliknij pole tekstowe" i "Kliknij poza polem tekstowym".

Strona internetowa

Element	Opis
Adres URL	Ścieżka do witryny sieci Web skojarzonej ze zdarzeniem. Wprowadź część adresu URL znajdującą się po nazwie hosta.

Ele	Opis
	PRZYKŁAD : Jeśli pełny adres URL witryny to **http://www.example.com/website/page,enter /website/page**. **NAJLEPSZA PRAKTYKA** Zawsze wpisuj rozwiązany adres strony internetowej. Użytkownicy często używają skrótów podczas wpisywania adresu URL w polu adresu przeglądarki. Przeglądarka używa DNS lub innej usługi do rozpoznania adresu i wyświetla rozwiązany adres w polu adresu (adres zawiera na przykład pominięte "www" lub "http"). **UWAGA** Po wprowadzeniu w tym polu rozpoznanego adresu Webex WFO automatycznie wyzwala zdarzenie, gdy użytkownik Wprowadza skrót do rozpoznanego adresu. Jeśli agent uzyskuje dostęp do witryny sieci Web, a strona tej witryny jest buforowana, żadne żądanie nie przechodzi przez Smart Desktop. W tym przypadku Webex WFO nie może trafić w żadne wyzwalacze witryny i nie wyświetli jej adresu URL.
Pole	Pole, które wyzwala akcję systemową, gdy użytkownik kliknie lub ją kliknie. Pole musi być skonfigurowane w Menedżerze pól (zobacz Identyfikowanie pól witryn internetowych do śledzenia przez Analytics). Używany tylko z wyzwalaczami "Kliknij pole tekstowe" i "Kliknij poza polem tekstowym".

8. W sekcji Uruchom **akcję** systemową kliknij przycisk **Dodaj** , aby dodać akcje wykonywane po wystąpieniu wyzwalacza uruchamiania. Dla wyzwalacza można skonfigurować więcej niż jedną akcję. Jeśli używana jest więcej niż jedna akcja, są one traktowane jako operandy obliczane za pomocą logicznego operatora AND. Zobacz Dodawanie akcji systemowej, aby dowiedzieć się, jak dodać akcje i opisy dostępnych akcji.

9. **W sekcji Czas trwania** akcji wprowadź czas (w sekundach), po którym skonfigurowana akcja zatrzymania jest wykonywana automatycznie, a nie przez wyzwalacz zatrzymania. Maksymalny czas, jaki można ustawić, to 3 600 sekund. Jeśli wartość zostanie ustawiona w tej sekcji, należy również skonfigurować jedną lub więcej akcji zatrzymania.

   > **UWAGA** Jeśli czas trwania zostanie ustawiony na zero sekund, akcja zatrzymania nigdy nie zostanie wykonana automatycznie.

10. (Opcjonalnie) **Z listy rozwijanej Stop Event Trigger (Wyzwalacz** zdarzenia zatrzymania) wybierz element wyzwalający kończący zdarzenie. Wymienione wyzwalacze różnią się w zależności od tego, czy elementem pulpitu jest aplikacja, czy witryna internetowa. Zobacz krok 6 powyżej, aby zapoznać się z opisami dostępnych wyzwalaczy.
11. Jeśli wybrano wyzwalacz zdarzenia zatrzymania, skonfiguruj **sekcję Szczegóły** wyzwalacza zatrzymania. Zobacz krok 7 powyżej, aby zapoznać się z opisami pól szczegółów.
12. (Opcjonalne, chyba że skonfigurowano czas trwania czynności) **W sekcji Zatrzymaj akcje** systemowe dodaj akcje wykonywane po wystąpieniu wyzwalacza zatrzymania. Dla wyzwalacza można skonfigurować więcej niż jedną akcję. Jeśli używana jest więcej niż jedna akcja, są one traktowane jako operandy obliczane za pomocą logicznego operatora AND.
13. Kliknij przycisk **Zapisz**. Zdarzenie zostanie zapisane, a pola na stronie wyczyszczone, dzięki czemu można dodać kolejne zdarzenie do elementu pulpitu. Po zakończeniu dodawania nowych zdarzeń kliknij przycisk **Anuluj** , aby powrócić do strony Menedżer pulpitu.

Dodawanie akcji systemowej

1. **W polu Uruchom akcje** systemowe lub **Zatrzymaj akcje** systemowe wybierz akcję, która ma być wykonywana po wystąpieniu wyzwalacza. Działania te opisano w poniższej tabeli.

Czynność	Opis
Udostępnianie w Analytics	Wyświetla zdarzenie w Eksploratorze agenta. Webex WFO wyświetla zdarzenia w Eksploratorze agentów, nawet jeśli ten wyzwalacz nie zostanie wybrany.
Wstrzymanie nagrywania	Tymczasowo wstrzymuje nagrywanie dźwięku lub ekranu pulpit agenta. Działanie systemowe "Wstrzymaj nagrywanie" nie wpływa na monitorowanie ekranu na żywo.
Wznowienie nagrywania	Ponownie uruchamia nagrywanie dźwięku i ekranu po "Wstrzymaj nagrywanie" akcja.

Czynność	Opis
Uzyskiwanie dostępu do strony internetowej Żądanie rozpoczęcia	Powoduje przejście do witryny sieci Web wprowadzonej w polu Pole adresu URL.
Skrobanie metadanych	Wyszukuje pole oznaczone polem aplikacji , a następnie dołącza dowolny tekst w tym polu jako niestandardowe metadane do aktywnego połączenia. Jeśli żadne połączenie nie jest aktywne, Webex WFO dołącza te metadane do najnowszego połączenia.
Dodawanie do metadanych niestandardowych tekstowym"	Wyzwalacze "Kliknij pole tekstowe" i "Kliknij poza polem tylko) Dołącza tekst w polu wyznaczonym w sekcji Pole szczegółów wyzwalacza rozpoczęcia lub zatrzymania jako niestandardowe metadane do aktywnego połączenia. Jeśli żadne połączenie nie jest aktywne, Webex WFO dołącza te metadane do najnowszego połączenia.
Segment początkowy	Rozpoczyna nowe nagranie i usuwa wszystkie poprzednie części nagranie. Na stronie Sterowanie nagrywaniem ta czynność nosi nazwę Segmentuj i usuń (patrz Nagrywanie na żądanie).
Segment stop	Rozpoczyna nowe nagranie i zachowuje poprzednią część nagrywanie jako osobne nagranie. Na stronie Sterowanie nagrywaniem ta czynność nosi nazwę Segmentuj i zapisz (patrz Nagrywanie na żądanie).
Segment stowarzyszony	Rozpoczyna nowe nagranie i kojarzy je z poprzednim nagranie.
Oznaczanie kontaktu możliwe	Stosuje przyczynę tagowania do aktywnego połączenia. Jeśli połączenie nie jest aktywny, Webex WFO stosuje ten powód do ostatniego połączenia.
Rozpocznij nagrywanie ekranu	Rozpoczyna nagrywanie tylko na ekranie. Zatrzymaj nagrywanie ekranu Zatrzymuje nagrywanie tylko

na ekranie.

2. W zależności od wybranego działania może być konieczne wypełnienie jednego lub więcej pozostałych pól. Jeśli pole jest wyłączone, nie jest wymagane dla wybranej akcji.
   - Pole Windows — ta lista rozwijana jest wypełniana polami skonfigurowanymi na stronie Menedżer pól .
   - Pole metadanych — ta lista rozwijana jest wypełniana metadanymi skonfigurowanymi na stronie Menedżer metadanych .
   - Start (lub Stop) Request URL (lub Stop) — wprowadź adres URL witryny. Smart Desktop wysyła żądanie GET na ten adres URL.
3. Jeśli chcesz dodać kolejną akcję, kliknij przycisk **Dodaj** i powtórz kroki 1 i 2.

Tworzenie zdarzenia pauzy i wznawiania w formacie HTML

Jeśli kontrolujesz stronę, na której nagrywanie ma być wstrzymywane i wznawiane, możesz tworzyć wyzwalacze wstrzymywania i wznawiania jako zdarzenia HTML. Ta metoda jest szczególnie przydatna na stronach, na których rozszerzenie przeglądarki Cisco może nie otrzymywać zdarzeń na poziomie pola, takich jak strony dostosowane za pomocą komponentów Salesforce Lightning.

WAŻNE : Nie należy łączyć wyzwalaczy zdarzeń HTML z innymi metodami wstrzymywania i wznawiania.

- Dodaj te polecenia do elementów, które powinny wywoływać pauzę i wznawianie podczas interakcji agentów z nimi:
  - document.dispatchEvent(new CustomEvent('CALABRIO_PAUSE'))
  - document.dispatchEvent(new CustomEvent('CALABRIO_RESUME'))

Nakładające się zdarzenia

Nie należy konfigurować zdarzeń, które często się nakładają. Jeśli wiele zdarzeń nakłada się na siebie, pamiętaj o następujących kwestiach:

- Wielokrotne przebiegi tego samego wydarzenia nie będą się nakładać.

PRZYKŁAD

Zdarzenie o nazwie "Zgodność ze standardem PCI" ma następującą konfigurację:

- Start Trigger (Uruchom wyzwalacz) — agent klika pole karty kredytowej.
- Rozpocznij działanie — Smart Desktop zatrzymuje nagrywanie.
- Czas trwania zdarzenia — trzydzieści minut (w sekundach)
- Stop Trigger — agent klika pole adresu.
- Zatrzymaj działanie — Smart Desktop rozpoczyna nagrywanie.

> W takim przypadku agent może kilkakrotnie klikać i wylogowywać się z pola karty kredytowej przed kliknięciem pola adresu. Jednak nowe uruchomienia zdarzenia zgodności PCI nie są uruchamiane za każdym razem, gdy agent kliknie pole karty kredytowej. Zdarzenie PCI Compliance jest uruchamiane tylko za pierwszym razem.

- Każdy wyzwalacz zdarzenia może być wyświetlany niezależnie. Po wyzwoleniu dowolnego zdarzenia wykonywane są działania skojarzone ze zdarzeniem.
- Jeśli w tym samym czasie zostanie wywołane więcej niż jedno zdarzenie korzystające z akcji wstrzymania lub wznowienia (tzn. nakładają się one na siebie), pierwszy wyzwalacz uruchomienia automatycznie uruchamia zdarzenie, pierwszy wyzwalacz zatrzymania zatrzymuje wszystkie nakładające się zdarzenia, a kolejne wyzwalacze są ignorowane.

> **PRZYKŁAD** Agent klika pole, które jest ustawione jako akcja wstrzymania, a następnie klika inne pole, które również jest ustawione jako akcja pauzy. Druga akcja wstrzymania jest ignorowana. Podobnie pauza
> Zdarzenia wywołane przez te działania zakończą się, gdy agent po raz pierwszy kliknie pole ustawione jako akcja Wznawianie. Druga akcja wznawiania jest ignorowana.

Tematy pokrewne

- Identyfikowanie pól witryny, które mają być śledzone przez Analytics
- Zarządzanie niestandardowymi polami metadanych
- Webex WFO Wstrzymywanie i wznawianie

Użyj narzędzia Znacznik pola aplikacji

Narzędzie Znacznik pola aplikacji uzyskuje informacje potrzebne do skonfigurowania sekcji Właściwości aplikacji na stronie Nowy element pulpitu, gdy nowym elementem pulpitu jest aplikacja i pole systemu Windows.

> **UWAGA** : Narzędzie Znacznik pola aplikacji nie działa na polach witryny sieci Web. W tym celu musisz mieć poprawnie skonfigurowaną przeglądarkę i użyć skrótu Ctrl + M. Zobacz Identyfikowanie pól witryny sieci Web, aby być śledzone przez Analytics , aby uzyskać więcej informacji.

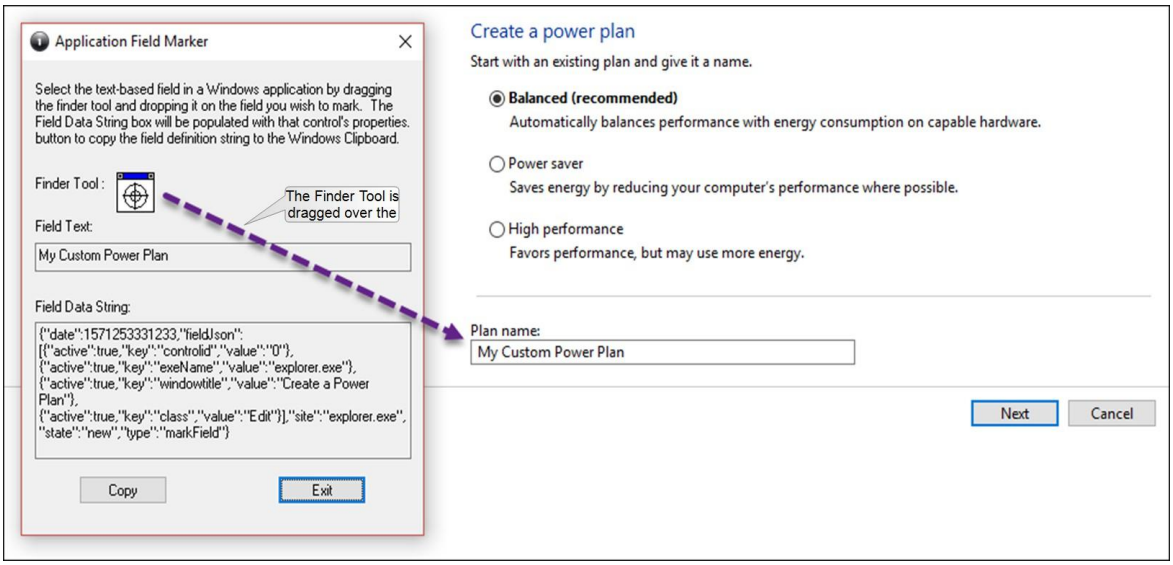
Procedury

Użyj narzędzia Znacznik pola aplikacji

1. Na komputerze przejdź do lokalizacji, w której znajduje się plik wykonywalny narzędzia Application Field Marker. Domyślna lokalizacja to:

C: \\ Program Files (x86) \\ Webex WFO \\ Desktop \\ Active \\ bin \\ ApplicationFieldMarker.exe

2. Kliknij dwukrotnie plik wykonywalny, aby uruchomić narzędzie.
3. Otwórz aplikację zawierającą pole, które chcesz skonfigurować jako element pulpitu.
4. W narzędziu Znacznik pola aplikacji kliknij **narzędzie** Finder i przeciągnij strzał w dziesiątkę na pole w aplikacji docelowej. Gdy wyszukiwarka znajduje się nad polem, pole jest wyróżnione grubym obramowaniem.
5. Po zwolnieniu przycisku myszy ciągi danych dla pola są wyświetlane w okienku Ciąg danych pola, jak pokazano w tym przykładzie.



6. Kliknij przycisk **Kopiuj** , aby skopiować tekst do schowka komputera.
7. Na **stronie Dodawanie nowego elementu** pulpitu wklej tekst w **polu Ciąg** definicji.
8. Kliknij opcję **Przeanalizuj pola**. Odpowiednie pola z tekstu ciągu definicji są wczytywane do pól po prawej stronie okienka Ciąg definicji.

Tematy pokrewne

- Tworzenie elementów pulpitu i zarządzanie nimi
- Identyfikowanie pól witryny, które mają być śledzone przez Analytics

Identyfikowanie pól witryny, które mają być śledzone przez Analytics

Strona Menedżer pól zawiera listę pól skojarzonych z witrynami sieci Web, które zostały oznaczone do użycia w programie Smart Desktop.

> **UWAGA** Strona Field Manager zarządza tylko polami witryny sieci Web. Zarządzanie polami aplikacji systemu Windows odbywa się na stronie Menedżer pulpitu .

Po oznaczeniu pola jest ono wyświetlane na stronie Menedżer pól. W tym miejscu można skonfigurować pole przy użyciu ciągów, które mają być dopasowywane podczas uruchamiania zdarzeń i akcji pulpitu.

W lewym okienku strony wyświetlana jest witryna sieci Web i skojarzone z nią pola, które zostały oznaczone. Włączone pola są podświetlone na zielono. Po wybraniu pola w lewym okienku jego ustawienia są wyświetlane w prawym okienku.

Gdy pole pojawia się na liście po raz pierwszy, jego nazwa jest sygnaturą czasową jego oznaczenia. Podczas konfigurowania pola należy wybrać opcję zastąpienia znacznika czasu wybraną nazwą, aby ułatwić jego identyfikację.

Wymagania wstępne

- Organizacja posiada jedną z następujących licencji:
  - Podstawy analityki
  - Analityka korporacyjna
  - Analityka desktopowa

    > **UWAGA** Licencja Desktop Analytics umożliwia identyfikowanie pól, dzięki czemu można monitorować aktywność agentów. Nie umożliwia konfigurowania automatycznych akcji, takich jak wstrzymywanie i
    > Wznawianie nagrywania rozmowy.

- Masz uprawnienie Administruj usługą Desktop Analytics.
- Masz zainstalowany pulpit Smart Desktop.
- Przeglądarka musi być poprawnie skonfigurowana, aby można było używać skrótów oznaczających pole. Patrz Aby uzyskać szczegółowe informacje, włącz rozszerzenie Desktop Analytics w przeglądarce .

Lokalizacja strony

Zarządzanie aplikacjami > Analytics > Analytics > Field Manager

Procedury

NUTA W przypadku usunięcia pola ze strony Menedżer pól używanego na stronie Menedżer pulpitu, należy wylogować się z Webex WFO, a następnie zalogować się ponownie, aby zmiana została wprowadzona.

Oznaczanie pola w witrynie sieci Web

1. Po wyświetleniu strony Menedżer pól otwórz nowy Tab w przeglądarce.
2. Przejdź do witryny sieci Web, której pola chcesz oznaczyć.
3. Kliknij żądane pole i naciśnij **Ctrl+M**. Pole jest wyświetlane w lewym okienku strony Menedżer pól z sygnaturą czasową zamiast nazwy.

Filtrowanie listy stron internetowych i pól

- Wprowadź ciąg wyszukiwania w **polu Pola** wyszukiwania. Lista zostanie natychmiast zaktualizowana o pola spełniające kryteria wyszukiwania. Wyszukiwanie nie filtruje nazw witryn sieci Web.
- Użyj przycisków **Widok** (**Wszystkie**, **Nowe** i **Skonfigurowane**), aby ograniczyć listę do wyświetlanych pól. Nowe pola to te, które nie zostały jeszcze skonfigurowane.

Konfigurowanie zaznaczonego pola

1. Kliknij pole w lewym okienku. W prawym okienku są wyświetlane ustawienia i właściwości pola w prawym okienku.
2. Edytuj ustawienia pola.
   - Pole **Witryna sieci Web** zawiera adres URL witryny sieci Web, w której znajduje się to pole. Kliknij do Otwórz stronę w nowej przeglądarce Tab.
   - Pole **Nazwa** początkowo zawiera sygnaturę czasową oznaczenia pola. Sygnaturę czasową można zastąpić nazwą opisującą pole, co ułatwia identyfikację.
3. Edytuj właściwości pola. Właściwości są danymi przechwyconymi przez znacznik pola i mogą się różnić w zależności od pola.
   - **Zaznacz pole wyboru Włączone** , aby włączyć wyszukiwanie ciągów pasujących do określonego pola i wartości po skonfigurowaniu w programie Desktop Manager. Jeśli to pole wyboru nie jest zaznaczone, pole jest ignorowane.

- Kolumna **Pole** zawiera nazwę tylko do odczytu właściwości skojarzonej z zaznaczonym polem.
- Domyślnie **pole Wartość** zawiera wartość właściwości w momencie oznaczenia pola. Każda wartość wprowadzona w tym polu musi być obsługiwaną wartością właściwości. W tym polu można użyć symbolu wieloznacznego gwiazdki (*).

4. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Tematy pokrewne

- Identyfikowanie witryn i aplikacji, które mają być śledzone przez Analytics
- "Instalowanie Webex WFO Smart Desktop" w *Webex WFOInstallation Guide*

Włącz rozszerzenie Desktop Analytics w przeglądarce

Pulpit Smart Desktop musi być zainstalowany na komputerze i aktywowany, aby można było oznaczać pola. Użytkownicy, którzy mają uprawnienia do administrowania polami dla usługi Desktop Analytics za pomocą strony Menedżer pól i na pulpitach agentów, na których jest zainstalowany program Smart Desktop, muszą mieć skonfigurowaną odpowiednią wtyczkę przeglądarki Desktop Analytics dla używanej przeglądarki.

Wymagania wstępne

- Organizacja posiada jedną z następujących licencji:
  - Podstawy analityki
  - Analityka korporacyjna
  - Analityka desktopowa
- Smart Desktop jest zainstalowany i aktywowany na Twoim komputerze.

Procedury

Włączanie rozszerzenia Desktop Analytics w przeglądarce Firefox

Przy pierwszym logowaniu do Webex WFO za pomocą Firefoksa pojawia się okno dialogowe z informacją o zainstalowaniu rozszerzenia przeglądarki Calabrio. Wybierz **opcję Zezwól na tę instalację** i kliknij przycisk **Kontynuuj**. Nie są wymagane żadne dalsze działania.

Włącz wtyczkę Desktop Analytics w Microsoft Edge Chromium

W Edge Chromium przejdź do https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf i kliknij **Dodaj do Chrome**.

Włączanie wtyczki Desktop Analytics w Chrome

Rozszerzenie Chrome można pobrać lub zainstalować w ustawieniach obiektu zasad grupy. Pobierz i zainstaluj wtyczkę Calabrio Analytics w wersji 0.2.0.4. Wtyczka znajduje się pod adresem:

https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf

UWAGA Jeśli kliknięcie łącza nie działa, skopiuj adres URL i wklej go w przeglądarce.

Tematy pokrewne

"Instalowanie programu Webex WFO Smart Desktop" w *Podręczniku instalacji Webex WFO*

Omówienie paneli Analytics

Strona Analytics to pulpit nawigacyjny, w którym są wyświetlane dane o kontaktach komputerowych, mowy i tekstowych. Możesz użyć domyślnego pulpitu nawigacyjnego, udostępnionego pulpitu nawigacyjnego innego użytkownika lub własnych niestandardowych pulpitów nawigacyjnych. Widżety każdego pulpitu nawigacyjnego wyświetlają dane na podstawie roli użytkownika i zdefiniowanych zestawów danych. Dostęp do pulpitów nawigacyjnych zależy od przypisanych mu uprawnień.

Jeśli administrator skonfigurował Analytics tak, aby zezwalał na udostępnianie paneli, możesz wyznaczyć dowolny utworzony pulpit nawigacyjny jako taki, który może być udostępniany przez innych użytkowników. Ci użytkownicy mogą wyświetlać Twój pulpit nawigacyjny (wypełniony danymi, które ich dotyczą), ale nie mogą go edytować. Tylko Ty możesz edytować udostępniony pulpit nawigacyjny.

Ogólny proces konfigurowania pulpitu nawigacyjnego jest następujący:

1. Utwórz nowy pulpit nawigacyjny.
2. Tworzenie zestawów danych dla pulpitu nawigacyjnego.
3. Tworzenie widżetów i dodawanie ich do konsoli.
4. (Opcjonalnie) Udostępnij swój nowy pulpit nawigacyjny innym osobom.

Wymagania wstępne

- Organizacja posiada jedną z następujących licencji:
  - Podstawy analityki
  - Analityka korporacyjna

    - Analityka desktopowa
- Masz co najmniej jedno z następujących uprawnień:
    - Wyświetlanie analiz
    - Zobacz usługę Desktop Analytics
    - Wyświetlanie analizy mowy
    - Wyświetlanie analizy mowy na tekst
    - Wyświetl analizę systemu
    - Wyświetlanie metryk systemowych
    - Wyświetlanie analizy tekstu
- Udostępnianie pulpitu jest włączone (opcjonalnie)
- Zbieranie danych Analytics jest konfigurowane w module Zarządzanie aplikacjami na stronach Menedżer zadań, Menedżer fraz, Menedżer pulpitu, Menedżer pól i Konfiguracja Analytics.

Lokalizacja strony

Analityka > Pulpit analityczny

Procedury

Wybierz istniejący pulpit nawigacyjny, który chcesz wyświetlić

- **Kliknij przycisk Panele** na pasku narzędzi Analytics i wybierz istniejący panel z wyświetlonej listy.

Tworzenie pulpitów nawigacyjnych i praca z nimi

- Tworzenie panelu Analytics i zarządzanie nim
- Tworzenie zestawu danych i zarządzanie nim
- Tworzenie widżetu Analytics i zarządzanie nim
- Filtrowanie danych w panelu Analytics
- Konfigurowanie podpowiedzi

Tematy pokrewne

Dostosowywanie panelu Analytics

Tworzenie zestawu danych i zarządzanie nim

Zestawy danych określają, co jest wyświetlane w widżetach na stronie panelu Analytics. Należy je skonfigurować przed utworzeniem widżetu.

Zestawy danych są unikatowe dla określonego pulpitu nawigacyjnego. Po utworzeniu zestawu danych dla jednego pulpitu nawigacyjnego nie będzie on wyświetlany w żadnych innych pulpitach nawigacyjnych.

Wymagania wstępne

- Organizacja posiada jedną z następujących licencji:
  - Podstawy analityki
  - Analityka korporacyjna
  - Analityka desktopowa
- Niektóre zestawy danych nie są dostępne z licencją Desktop Analytics. Zobacz Źródła danych poniżej dla zestawów danych, które nie są objęte tą licencją.
- Masz uprawnienie View System Analytics.

Lokalizacja strony

Analityka > Pulpit analityczny

Procedury

Tworzenie nowego zestawu danych

1. Na pasku narzędzi Analytics kliknij **Menedżer** zestawów danych, a następnie **Utwórz nowy zestaw** danych.

UWAGA Może być konieczne kliknięcie przycisku **Odblokuj** , aby włączyć przycisk Menedżer zestawów danych.

2. Wybierz źródło danych z listy Źródło danych. Dostępne źródła danych opisano poniżej.

3. W oknie dialogowym Menedżer zestawów danych — tworzenie nowego skonfiguruj filtry dla wybranego źródła danych. Te filtry określają, jakie dane są wyświetlane na pulpicie nawigacyjnym. Dla każdego źródła danych jest dostępne inne okno dialogowe z różnymi filtrami danych. Dostępne filtry danych opisano poniżej.
4. Po zakończeniu konfigurowania filtrów kliknij przycisk **Prześlij** , aby wyświetlić podgląd danych zawartych w nowym zestawie danych. Wyświetlane nagłówki kolumn można obciąć. Kliknij przycisk **Pokaż wszystkie dane** , aby wyświetlić wszystkie kolumny.

   Jeśli wyświetlane kolumny nie są zgodne z oczekiwaniami, kliknij przycisk **Wstecz** , aby powrócić do poprzedniego okna dialogowego i ponownie skonfigurować filtry.
5. Gdy zestaw danych będzie zadowalający, kliknij przycisk **Zapisz**.
6. Na pasku narzędzi kliknij przycisk **Zapisz**.

Edytowanie zestawu danych

1. Na pasku narzędzi Analytics kliknij **Data Set Manager (Menedżer** zestawów danych).

UWAGA Może być konieczne kliknięcie przycisku **Odblokuj** , aby włączyć przycisk Menedżer zestawów danych.

2. Kliknij przycisk **Edytuj** obok zestawu danych, który chcesz edytować.
3. Po zakończeniu edytowania zestawu danych kliknij przycisk **Prześlij** , aby wyświetlić podgląd danych zawartych w zestawie danych. Wyświetlane nagłówki kolumn mogą być obcięte. Kliknij przycisk **Pokaż wszystkie dane** , aby wyświetlić wszystkie kolumny.

   Jeśli wyświetlane kolumny nie są zgodne z oczekiwaniami, kliknij przycisk **Wstecz** , aby powrócić do poprzedniego okna dialogowego i ponownie skonfigurować filtry.
4. Gdy zestaw danych będzie zadowalający, kliknij przycisk **Zapisz**.
5. Na pasku narzędzi Analytics kliknij **Zapisz**.

Usuwanie zestawu danych

1. Na pasku narzędzi Analytics kliknij **Menedżer** zestawów danych.

UWAGA Może być konieczne kliknięcie przycisku **Odblokuj** , aby włączyć ikonę Menedżera zestawów danych.

2. Kliknij przycisk **Usuń** obok zestawu danych, który chcesz usunąć, a następnie potwierdź usunięcie. Po usunięciu zestawu danych zmiany w pulpicie nawigacyjnym są zapisywane natychmiast.
3. Kliknij przycisk **Anuluj** , aby zamknąć okno dialogowe Menedżer zestawów danych.

Źródła danych

W poniższej tabeli opisano dostępne źródła danych. Elementy oznaczone gwiazdką (*) można filtrować za pomocą filtrów danych.

Dwa podstawowe typy zbiorów danych to zbiory danych liczbowych i zestawy danych trendów.

- Zliczanie zestawów danych informuje o liczbie wystąpień zdefiniowanej akcji.
- Zestawy danych trendów informują, jak określone działanie zmienia się w czasie.

Zestaw danych	Opis
Liczba aplikacji Statystyki aplikacji	Metryki dotyczące uzyskiwania dostępu do aplikacji na pulpicie użytkownika. Statystyka aplikacji wyświetla statystyki dostępu dla określonych aplikacji.
Liczba użycia aplikacji Trend korzystania z aplikacji	Metryki o tym, ilu użytkowników korzystało z aplikacji. Obejmuje to informacje o liczbie użytkowników, którzy korzystali z interfejsu użytkownika Webex WFO, a także o liczbie klientów stacjonarnych, którzy się połączyli.
Trend audytu liczby inspekcji	Metryki dla audytów w Twoich nagraniach. **UWAGA:** Aby móc korzystać z tego zestawu danych, organizacja musi mieć licencję Analytics Essentials lub Analytics Enterprise. Te dane Zestaw nie jest dostępny z licencją Desktop Analytics.
Liczba podsumowań połączeń Trend	Metryki łącznych, nieodebranych i odebranych połączeń.
podsumowania połączeń	
Liczba zdarzeń Statystyki zdarzeń	Liczba zdarzeń pokazuje agregację czasu trwania wydarzenia według agenta, zespołu lub grupy. Statystyka zdarzenia pokazuje rozkład średniego czasu trwania zdarzenia.
Liczba zaległych przesłanych plików Trend zaległych przesłanych plików	Dane dotyczące plików, które nadal wymagają przesłania. Jest to miara połączeń, które miały miejsce, ale odpowiednie pliki multimedialne nie zostały jeszcze przesłane.
Liczba fraz*	Trend frazy*

Wskaźniki

trafień użycia fraz w kontaktach. Dotyczy to tylko trafień fonetycznych.

Zestaw danych	Opis
	UWAGA: Aby móc korzystać z tego zestawu danych, organizacja musi mieć licencję Analytics Essentials lub Analytics Enterprise. Te dane Zestaw nie jest dostępny z licencją Desktop Analytics.
Recykling liczy trend recyklingu	Metryki dla plików znajdujących się w Koszu. Dane są zbierane co pięć minut.
Liczba szczegółów magazynowania Trend szczegółów magazynowania	Metryki dla plików przechowywanych na dysku. Obejmuje to pliki audio połączeń i pliki wideo przechwytywania ekranu, a także grupy logiczne, takie jak nagrania (dźwięk połączenia i wideo przechwytywania ekranu), a także całkowity rozmiar (wszystkie pliki na dysku).
Trend wsparcia	Metryki przekazywania i przechowywania na dysku dla przechwytywania pakietów (PCAP) i plików dziennika.
liczby wsparcia	
Liczba kontaktów tekstowych* Trend kontaktów tekstowych*	Łączna liczba kontaktów e-mail i tekstowych. **UWAGA:** Aby móc korzystać z tego zestawu danych, organizacja musi mieć licencję Analytics Essentials lub Analytics Enterprise. Te dane Zestaw nie jest dostępny z licencją Desktop Analytics.
Liczba trafień tekstu* Trend trafień tekstu*	Łączna liczba pojedynczych trafień tekstowych w kontaktach e-mail i tekstowych. **UWAGA:** Aby móc korzystać z tego zestawu danych, organizacja musi mieć licencję Analytics Essentials lub Analytics Enterprise. Te dane Nie jest dostępny w przypadku licencji Desktop Analytics.
Liczba transkrybowanych połączeń* Trend transkrybowanych połączeń*	Metryki transkrybowanych kontaktów. **UWAGA:** Aby móc korzystać z tego zestawu danych, organizacja musi mieć licencję Analytics Essentials lub Analytics Enterprise. Te dane Zestaw nie jest dostępny z licencją Desktop Analytics.
	NUTA Liczba połączeń widoczna w panelu Analytics korzystającym

z tego zestawu danych może różnić się od liczby połączeń wyświetlanych przy użyciu kryterium Ma transkrypcję w treści kontaktu

Zestaw danych	Opis
	na stronie Interakcje z różnych powodów: ▪ Dane Analytics i dane QM aktualizują się w różnym czasie. ▪ Analytics oznacza połączenie jako transkrybowane po jego zindeksowaniu, ale QM oznacza połączenie hasłem Ma transkrypcję, jeśli przesłano plik transkrypcji połączenia. Indeksowanie odbywa się po przesłaniu pliku transkrypcji, więc raporty o transkrybowanych połączeniach mogą mieć wyższą liczbę w QM niż w Analytics, jeśli indeksowanie jeszcze nie nastąpiło. ▪ Analytics i QM mogą mieć różne zasady przechowywania.
Liczba szczegółów przesyłania Trend przesyłania szczegółów	Przesyłaj dane dla plików multimedialnych z podziałem na typy plików. Obejmuje to pliki audio połączeń, pliki wideo przechwytywania ekranu, pliki aplikacji komputerowych i plików korzystania z witryny internetowej oraz pliki tekstowe wiadomości e-mail.
Liczba podsumowań przesyłania Trend podsumowania przesyłania	Przesyłaj metryki dla plików multimedialnych zagregowanych w logiczne grupy. Obejmuje to przesyłanie nagrań (połączenie audio i przechwytywanie ekranu, wideo) oraz całkowite przesyłanie (wszystkie typy plików ze szczegółów przesyłania).

Filtry danych

W poniższej tabeli opisano dostępne filtry, które można skonfigurować dla dostępnych źródeł danych. Nie wszystkie filtry mają zastosowanie do każdego typu źródła danych.

Nazwa	Opis
Agenci	Wybierz co najmniej jednego agenta, według którego mają być filtrowane dane. Jeśli jeden lub więcej agentów nie zostanie wybranych, domyślnie zostaną wybrani wszyscy agenci.
Agregacja według	Wybierz jednostkę, według której chcesz agregować liczbę zdarzeń, lub statystyka.
Stany aplikacji	Wybierz stany aplikacji, które mają być wyświetlane w widżecie.

Nazw	Opis
Załóżmy wszystkie grupy	Zaznacz to pole wyboru, aby pominąć listę grup w menu szczegółowym Szczegóły widżetów skojarzonych z tym zestawem danych.
Załóżmy, że wszystkie zespoły szczegółowego	Zaznacz to pole wyboru, aby pominąć listę zespołów w trakcie wyszukiwania Szczegóły widżetów skojarzonych z tym zestawem danych.
Kategorie	Wybierz co najmniej jedną kategorię, według której chcesz filtrować dane.
Pewność siebie	Wprowadź minimalną wartość ufności dla działania. Poprawne wartości to 1–100. **PRZYKŁAD** Po określeniu wartości 60 analiza mowy zwraca działania, w których wartość ufności wynosi co najmniej 60.
Zakres dat	Wybierz zakres dat, dla którego mają być wyświetlane widżety informacje historyczne. **UWAGA** : Jeśli zakres dat przekracza okres przechowywania danych analitycznych, wartości spoza tego okresu będą wyświetlane jako 0 w widżet. **NUTA** Liczba połączeń widoczna podczas korzystania z tego filtru może różnić się od liczby połączeń wyświetlanych podczas korzystania z filtru Zakres dat na stronie Interakcje z różnych powodów: ▪ Dane Analytics i dane QM aktualizują się w różnym czasie. ▪ Analytics i QM mogą mieć różne zasady przechowywania.
Włącz filtrowanie stanów aplikacji	Zaznacz to pole wyboru, aby umożliwić użytkownikowi modyfikowanie stanów aplikacji wybranych na pasku narzędzi Analytics. Gdy to pole jest wyczyszczone, zmiany stanów aplikacji wybranych na pasku narzędzi Analytics nie mają wpływu na widżet.
Włącz zaufanie elementów	Zaznacz to pole wyboru, aby umożliwić użytkownikowi modyfikowanie zaznaczonych

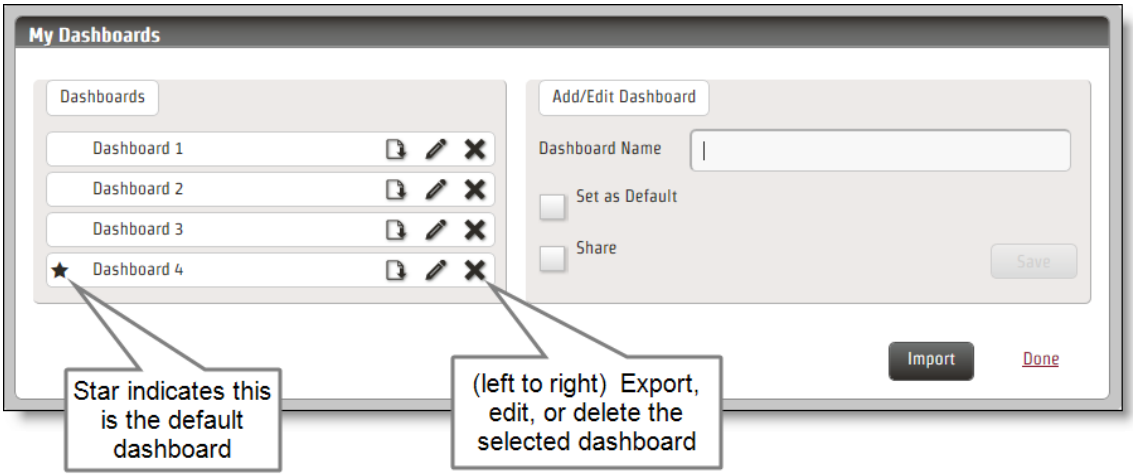
Nazwa	Opis
Filtrowanie	Wartość ufności z paska narzędzi Analytics. Gdy to pole jest wyczyszczone, zmiany wartości ufności na pasku narzędzi Analytics nie mają wpływu na widżet.
Włączanie filtrowania dat	Zaznacz to pole wyboru, aby umożliwić użytkownikom modyfikowanie zakresu dat z pasek narzędzi Analytics. Gdy to pole jest wyczyszczone, zmiany globalnego zakresu dat na pasku narzędzi Analytics nie mają wpływu na widżet.
Włączanie filtrowania stanu interakcji	Zaznacz to pole wyboru, aby umożliwić użytkownikowi modyfikowanie stanów interakcji wybranych na pasku narzędzi Analytics. Gdy to pole jest wyczyszczone, zmiany stanów interakcji wybranych na pasku narzędzi Analytics nie mają wpływu na widżet.
Włącz wyszukiwanie tekstowe	Zaznacz to pole wyboru, aby umożliwić użytkownikowi wyszukiwanie fraz z Pasek narzędzi Analytics. Gdy to pole jest wyczyszczone, wyszukiwanie fraz na pasku narzędzi Analytics nie ma wpływu na widżet.
Typ zdarzenia	Wybierz typ zdarzenia dla zestawu danych.
Grupowanie plików według	Wybierz sposób zgłoszenia grupy.
Odfiltruj wiele trafień	Zaznacz to pole wyboru, aby policzyć frazę z wyższą poziom ufności i odfiltruj podobne frazy o niższym poziomie ufności. Gdy to pole zostanie wyczyszczone, pojawią się wszystkie trafienia fraz. Analytics może generować wiele trafień dla podobnych fraz o różnych poziomach ufności, które występują w tym samym czasie w nagraniu. **PRZYKŁAD** Jeśli dodasz wyrażenia "pogotowie pogotowia" i "pogotowie ratunkowe", gdy Analytics zlokalizuje Wyrażenie "pogotowie ratunkowe".
Od daty	Data początkowa dla zakresu dat.

Nazw	Opis
Grupowanie według	Wybierz sposób grupowania danych. Opcje dostępne w tym polu zależą od typu tworzonego zestawu danych.
grupy	Wybierz co najmniej jedną grupę, według której mają być filtrowane dane. Jeśli nie zostanie wybrana jedna lub więcej grup, domyślnie zostaną wybrane wszystkie grupy. W przypadku wybrania co najmniej jednej grupy domyślnie wybrane zostaną wszystkie zespoły dla tych grup. Grupy są ograniczone przypisanymi uprawnieniami.
Pojemniki histogramu	Wprowadź liczbę przedziałów, które mają być wyświetlane na histogramie. Prawidłowy Wartości są liczbami całkowitymi od 3 do 100. Wartość domyślna to 10.
Stany interakcji	Wybierz stany interakcji, które mają być wyświetlane w widżecie.
Ogranicz do wstępnie zdefiniowanych fraz	Zaznacz to pole wyboru, aby filtrować kontakty w zestawie danych, które mają zostać uwzględnione Tylko te, które mają predefiniowane trafienia fraz. Frazy są definiowane w Menedżerze fraz.
Nazwa	Nazwa zestawu danych.
Zwroty	Wybierz co najmniej jedną frazę, według której chcesz filtrować dane.
Rozmiar rankingu	Określ, ile aplikacji o najwyższym rankingu wyświetla wyniki. Prawidłowy Wartości to od 10 do 100. Wartość domyślna to 10.
Wynik	Wybierz, czy mają być zwracane wyniki, które zawierają określone frazy dla tego zestawu danych. ▪ Jeśli wybierzesz **Zwróć kontakty z wybranymi frazami**, Webex WFO raportuje łączną liczbę dopasowań fraz wśród wszystkich kontaktów. ▪ W przypadku wybrania opcji **Zwracaj kontakty bez zaznaczonych fraz** Webex WFO wyświetli raport o liczbie kontaktów, które nie zawierają określonych fraz.
Pokaż tylko witryny sieci Web	Zaznacz to pole wyboru, aby statystyki były wyświetlane tylko dla witryn sieci Web

Nazwa	Opis
	Dostępne. Gdy to pole jest wyczyszczone, statystyki są wyświetlane zarówno dla aplikacji, jak i stron internetowych.
Tagi	Wybierz co najmniej jeden tag, według którego chcesz filtrować dane.
Teams	Wybierz co najmniej jeden zespół, według którego mają być filtrowane dane. Jeśli nie wybierzesz jednej lub więcej drużyn, domyślnie wybrane zostaną wszystkie zespoły.
Typy tekstu	Wybierz co najmniej jeden typ tekstu, według którego chcesz filtrować dane.
Do chwili obecnej	Data zakończenia zakresu dat.
Typ	Wybierz typ trendu.
Typy	Wybierz co najmniej jeden typ, według którego mają być filtrowane dane.

Tworzenie panelu Analytics i zarządzanie nim

Wybieranie i tworzenie pulpitów nawigacyjnych oraz zarządzanie nimi odbywa się za pomocą **ikony Pulpity nawigacyjne** na pasku narzędzi Analytics. Kliknij ikonę, aby wybrać istniejący pulpit nawigacyjny do wyświetlenia z wyświetlonej listy. **Kliknij przycisk Zarządzaj** u góry listy pulpitów nawigacyjnych, aby otworzyć **okno dialogowe Moje pulpity nawigacyjne** . Stamtąd możesz tworzyć pulpity nawigacyjne i zarządzać nimi. Ta funkcja jest dostępna tylko wtedy, gdy użytkownik ma odpowiednie uprawnienia.



UWAGA Udostępnione pulpity nawigacyjne są oznaczone symbolem kłódki na stronie Moje pulpity nawigacyjne. Oznacza to, że można wyświetlać te pulpity nawigacyjne, ale nie można ich edytować. Tylko właściciel udostępnionego pulpitu nawigacyjnego może to zrobić.

Wymagania wstępne

- Organizacja posiada jedną z następujących licencji:
  - Podstawy analityki
  - Analityka korporacyjna
  - Analityka desktopowa
- Masz uprawnienie View System Analytics.

Lokalizacja strony

Analityka > Pulpit analityczny

Procedury

Tworzenie pulpitu nawigacyjnego

1. Otwórz **folder Moje pulpity nawigacyjne**.
2. Wpisz nazwę nowego pulpitu nawigacyjnego w polu Nazwa **pulpitu nawigacyjnego** . Opcjonalnie można ustawić ten pulpit nawigacyjny jako domyślny pulpit nawigacyjny lub udostępnić go innym użytkownikom.
3. (Opcjonalnie) Zaznacz pole wyboru Ustaw **jako domyślne** , jeśli chcesz używać tego panelu jako domyślnego panelu Analytics.
4. (Opcjonalnie) Zaznacz pole wyboru Udostępnij , jeśli chcesz udostępnić ten pulpit nawigacyjny innym użytkownikom. Ta funkcja jest dostępna tylko wtedy, gdy administrator włączył udostępnianie pulpitu nawigacyjnego na stronie Konfiguracja Analytics.
5. Kliknij przycisk **Zapisz** , a następnie **Gotowe**.

Edytowanie pulpitu nawigacyjnego

1. Otwórz **folder Moje pulpity nawigacyjne**.
2. Wybierz pulpit nawigacyjny, który chcesz edytować, i kliknij Edytuj (ikona ołówka).

3. Wprowadź zmiany. Możesz zmienić nazwę pulpitu, ustawić go lub usunąć jako domyślny pulpit nawigacyjny oraz udostępnić lub wyłączyć udostępnianie innym użytkownikom.
4. Kliknij przycisk **Zapisz** , a następnie **Gotowe**.

Usuwanie pulpitu nawigacyjnego

1. Otwórz **folder Moje pulpity nawigacyjne**.
2. Kliknij **Usuń** (ikona X) obok pulpitu, który chcesz usunąć.

   UWAGA Usunięcie pulpitu nawigacyjnego powoduje również usunięcie wszystkich zestawów danych i widżetów skojarzonych z tym panelem.

3. Kliknij przycisk **Zapisz** , a następnie **Gotowe**.

Eksportowanie pulpitu nawigacyjnego

1. Otwórz **folder Moje pulpity nawigacyjne**.
2. Kliknij przycisk **Eksportuj** obok pulpitu, który chcesz wyeksportować.
3. Kliknij przycisk **Zapisz** , aby zapisać pulpit nawigacyjny jako plik o nazwie "dashboard.json" w domyślnej lokalizacji pobierania, lub **przycisk Zapisz jako** , aby zmienić nazwę pliku i zapisać go w innej lokalizacji.

Importowanie pulpitu nawigacyjnego

1. Otwórz **folder Moje pulpity nawigacyjne**.
2. Kliknij przycisk **Importuj**.
3. Przejdź do lokalizacji, w której został zapisany żądany pulpit nawigacyjny, i wybierz plik. Plik ma rozszerzenie JSON.
4. Kliknij przycisk **Prześlij** , aby zaimportować pulpit nawigacyjny.

   UWAGA W przypadku zaimportowania pulpitu nawigacyjnego o takiej samej nazwie jak jeden z istniejących pulpitów nawigacyjnych do nazwy importowanego pulpitu nawigacyjnego jest dołączana gwiazdka.

5. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Tworzenie widżetu Analytics i zarządzanie nim

Istnieją cztery typy widżetów Analytics: wykres, siatka danych, chmura tekstowa i frazowa. Każdy typ widżetu wyświetla dane zdefiniowane w zestawie danych. Możesz dostosować panele Analytics, tworząc i rozmieszczając widżety według własnych upodobań.

Wymagania wstępne

- Organizacja posiada jedną z następujących licencji:
  - Podstawy analityki
  - Analityka korporacyjna
  - Analityka desktopowa
- Masz uprawnienie View System Analytics.
- Utworzono zestaw danych (zobacz Tworzenie zestawu danych i zarządzanie nim).

Lokalizacja strony

Analityka > Pulpit analityczny

Procedury

Dodawanie widżetu do pulpitu nawigacyjnego

1. Wyświetl pulpit nawigacyjny, do którego chcesz dodać widżet.
2. Kliknij przycisk **Odblokuj** , aby włączyć przycisk Dodaj widżet, a następnie kliknij przycisk **Dodaj widżet**.
3. Wybierz typ widżetu, który chcesz dodać.
4. Skonfiguruj ustawienia dla wybranego typu widżetu (patrz Ustawienia wykresu, Ustawienia siatki danych, Ustawienia tekstui Ustawienia chmury fraz).
5. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Widżety w konsoli można przenosić i zmieniać ich rozmiar. Po ich przesunięciu (kliknięciu i poczekaniu, aż wskaźnik myszy zostanie umieszczony na pasku narzędzi widżetu), pojawią się czerwone linie ułatwiające wyrównanie przenoszonego widżetu z innymi widżetami w pobliżu. Zmień rozmiar widżetów, klikając i przeciągając prawy dolny róg widżetu.

Każdy widżet ma pasek narzędzi:

1 — Ustawienia. Edytowanie ustawień widżetu

2—CSV Eksport. Wyeksportuj dane z widżetu do pliku w formacie CSV

3 — Drukowanie. Drukowanie obrazu widżetu

4 — Usuń. Usuwanie widżetu

5 — Pełny ekran. Przełącza widżet między normalnym a pełnoekranowym

Ustawienia wykresu

Po wybraniu typu wykresu dla widżetu należy skonfigurować następujące pola w oknie dialogowym Ustawienia wykresu.

Ustawienia kontenera

Ustawienie	Opis
Tytuł	Nazwa widżetu.
Ukryj tytuł	Zaznacz to pole wyboru, aby ukryć pasek tytułu widżetu. Narzędzia z paska tytułu zostaną przeniesione do treści widżetu.
Ukryj tło	Zaznacz to pole wyboru, aby usunąć obramowanie widżetu.

Opcje wykresu

Ustawienie	Opis
Tytuł	Nazwa wykresu.
Typ	Typ wykresu, który ma być wyświetlany w tym widżecie. ▪ Wykresy liniowe i warstwowe są zwykle używane do zilustrowania zmian elementu w czasie. Wykresy liniowe przedstawiają informacje jako serię punktów połączonych segmentami linii prostej. Wykresy warstwowe przedstawiają dane graficznie i są oparte na wykresie liniowym. Obszar między osią a linią jest podkreślony kolorami. Jest powszechnie używany do porównywania dwóch lub więcej wielkości na wykresie. ▪ Wykresy słupkowe to wykresy z prostokątnymi słupkami o długości proporcjonalnej do danych, które reprezentują. Można wykreślać wykresy słupkowe

Ustawienie	Opis
	Pionowo lub poziomo. Skumulowane wykresy słupkowe są przydatne, gdy uzyskuje się wiele trafień w jednej lub kilku kategoriach. Skumulowane wykresy słupkowe mogą służyć do przedstawiania trendów. ▪ Wykresy kołowe to wykresy kołowe podzielone na sektory, przedstawiające proporcje liczbowe. Wykres kołowy umożliwia wybranie dwóch przecięć danych: serii (danych, które mają zostać wykreślone) i wartości. Wycinek na wykresie kołowym reprezentuje serię, a rozmiar wycinka reprezentuje wartość.
Opis	Pozycja legendy na wykresie.
Krok etykiety	Częstotliwość etykiet rysowanych na osi x. **W przykładzie 1** na osi x dla każdego punktu danych jest wyświetlana etykieta. **2** Wyświetla etykietę na osi X dla każdego innego punktu danych.
Włącz etykiety	Zaznacz to pole wyboru, aby wyświetlać etykiety na wykresie.
Pokaż etykiety punktów danych	Zaznacz to pole wyboru, aby wyświetlić etykiety punktów danych na wykresie.

Wybór zbioru danych i siatka odniesienia

Ustawienie	Opis
Wybierz zestaw danych	Wybierz jeden z utworzonych zestawów danych z listy rozwijanej. Zostaną wyświetlone nagłówki kolumn skojarzone z zestawem danych.
Pokaż wszystkie dane	Kliknij ten przycisk, aby wyświetlić rozszerzoną wersję kolumny Nagłówki.

Opcje wykresu

Ustawienie	Opis
Osi	Wybierz informacje, które mają być wyświetlane na osi x wykresu. Opcje są oparte na wybranym zestawie danych.

Ustawienie	Opis
Y-A xis	Wybierz informacje, które mają być wyświetlane na osi y wykresu. Opcje są oparte na wybranym zestawie danych.
Serie	Dane, które mają być mierzone na osi x. **UWAGA** Dane trendów muszą być sortowane według daty. Jeśli chcesz utworzyć wykres z trendami, wybierz opcję Od daty lub Do daty z menu Lista rozwijana serii. Wykres trendów nie będzie sortowany logicznie, jeśli wybierzesz Identyfikator agenta, Nazwa agenta, Fraza lub Kategoria.

Ustawienia siatki danych

Po wybraniu typu siatki danych dla widżetu należy skonfigurować następujące pola w oknie dialogowym Ustawienia siatki danych.

Ustawienia kontenera

Ustawienie	Opis
Tytuł	Nazwa widżetu.
Ukryj tytuł	Zaznacz to pole wyboru, aby ukryć pasek tytułu widżetu. Narzędzia z paska tytułu zostaną przeniesione do treści widżetu.
Ukryj tło	Zaznacz to pole wyboru, aby usunąć obramowanie widżetu.

Wybór zbioru danych i siatka odniesienia

Ustawienie	Opis
Wybierz zestaw danych	Wybierz jeden z utworzonych zestawów danych z listy rozwijanej. Zostaną wyświetlone nagłówki kolumn skojarzone z zestawem danych.
Pokaż wszystkie dane	Kliknij ten przycisk, aby wyświetlić rozszerzoną wersję kolumny Nagłówki.

Opcje wykresu

W tej sekcji są wyświetlane pola wyświetlane w widżecie Siatka danych. Dostępne pola zależą od wybranego zestawu danych. Wszystkie dostępne pola są domyślnie wyświetlane w siatce danych. Aby usunąć pole z siatki danych, kliknij nazwę pola. To pole zostanie wyłączone. Kliknij ponownie nazwę pola, aby włączyć pole, lub wybierz opcję Wszystkie, aby włączyć wszystkie pola.

Ustawienia tekstu

Po wybraniu typu tekstu dla widżetu należy skonfigurować następujące pola w oknie dialogowym Ustawienia tekstu.

Ustawienia kontenera

Ustawienie	Opis
Tytuł	Nazwa widżetu.
Ukryj tytuł	Zaznacz to pole wyboru, aby ukryć pasek tytułu widżetu. Narzędzia z paska tytułu zostaną przeniesione do treści widżetu.
Ukryj tło	Zaznacz to pole wyboru, aby usunąć obramowanie widżetu.

Edytor tekstu

Użyj edytora tekstu, aby utworzyć i edytować tekst wyświetlany w widżecie tekstowym. Wprowadzony tekst można pogrubić, kursywą lub podkreślić. Nie można kontrolować rozmiaru tekstu.

Ustawienia chmury fraz

Chmura fraz jest wizualną reprezentacją fraz. Ten format jest przydatny do szybkiej identyfikacji najbardziej znanych fraz według rozmiaru czcionki i koloru.

Ustawienia kontenera

Ustawienie	Opis
Tytuł	Nazwa widżetu.
Ukryj tytuł	Zaznacz to pole wyboru, aby ukryć pasek tytułu widżetu. Narzędzia z paska tytułu zostaną przeniesione do treści widżetu.

Ustawienie	Opis
Ukryj tło	Zaznacz to pole wyboru, aby usunąć obramowanie widżetu.

Wybór zbioru danych i siatka odniesienia

Ustawienie	Opis
Wybierz zestaw danych	Wybierz jeden z utworzonych zestawów danych z listy rozwijanej. Zostaną wyświetlone nagłówki kolumn skojarzone z zestawem danych. **UWAGA** Chmura fraz obsługuje dowolny zestaw danych, który ma opcję fraz (na przykład Grupuj według frazy). Jeśli zestaw danych liczby wyrażeń używa Grupuj według kategorii, nie można utworzyć chmury fraz z tym zestawem danych.
Pokaż wszystkie dane	Kliknij ten przycisk, aby wyświetlić rozszerzoną wersję kolumny Nagłówki.

Wyświetlanie szczegółów widżetu

W okienku szczegółów widżetu jest wyświetlana siatka danych zawierająca dane będące źródłem reprezentacji graficznej. Okienko szczegółów można otworzyć, klikając element lub punkt danych w widżecie lub klikając przycisk Przełącz pełny ekran na pasku narzędzi, a następnie przycisk Szczegóły u góry okienka widżetu.

UWAGA W widżecie siatki danych są wyświetlane te same informacje, które zawiera okienko Szczegóły. Informacje te można przechodzić do szczegółów tak samo, jak w okienku szczegółów.

Początkowa siatka danych zawiera ogólne szczegóły. Aby wyświetlić bardziej szczegółowe informacje, kliknij dwukrotnie wiersz w celu szczegółowego przeanalizowania informacji. W lewym górnym rogu okienka szczegółów dodawane są bułki tarte ułatwiające powrót do miejsca rozpoczęcia. Ikona Home powoduje przejście do początkowego widoku siatki danych.

Ikona Ustawienia obok ścieżki łączy do stron peryferyjnych powoduje otwarcie okna konfiguracji, w którym można wybrać dane, które mają być wyświetlane w okienku szczegółów.

Powiadamianie użytkowników o niezatwierdzonym użyciu aplikacji

Możesz wysłać wiadomość e-mail z powiadomieniem jednej lub więcej osób o korzystaniu z niezatwierdzonej aplikacji lub strony internetowej. Gdy w okienku szczegółów zostanie wyświetlona siatka szczegółów agenta zawierająca kolumnę Etykieta aplikacji, obok łącza z nazwą danej aplikacji lub witryny sieci Web zostanie wyświetlona ikona wiadomości e-mail.

Kliknij ikonę E-mail, aby wyświetlić formularz wiadomości e-mail. Treść wiadomości e-mail zawiera następujące informacje:

- Oświadczenie wskazujące, że wykorzystano niezatwierdzony wniosek lub dokument
- Nazwa agenta
- Data i godzina uzyskania dostępu do aplikacji
- Nazwy aplikacji i dokumentu
- Adres URL problemu z użyciem aplikacji w Eksploratorze agentów
- (Opcjonalnie) Twoje komentarze

> **UWAGA** : Kliknij łącze w kolumnie Etykieta aplikacji, aby przejść do Eksploratora agentów w celu uzyskania dostępu do aplikacji.

Wprowadź co najmniej jeden adres e-mail, dołącz ewentualne komentarze na końcu wiadomości, a następnie kliknij przycisk OK, aby wysłać powiadomienie.

Filtrowanie danych w panelu Analytics

Wymagania wstępne

- Organizacja posiada jedną z następujących licencji:
  - Podstawy analityki
  - Analityka korporacyjna
  - Analityka desktopowa
- Masz uprawnienie View System Analytics

Lokalizacja strony

Analityka > Pulpit analityczny

Filtruj dane we wszystkich widżetach wyświetlanych na pulpicie nawigacyjnym za pomocą narzędzia Filtry danych. Możesz wybrać jeden lub więcej filtrów do zastosowania. W przypadku tworzenia więcej niż jednego filtru wyniki muszą być zgodne ze wszystkimi kryteriami filtrowania.

> **UWAGA:** Nie wszystkie typy danych można filtrować. Zobacz Tworzenie zestawu danych i zarządzanie nim , aby uzyskać listę danych, które można filtrować.

Wszystkie ustawione filtry danych mają zastosowanie do każdego pulpitu nawigacyjnego wyświetlanego podczas sesji. Jeśli jednak wylogujesz się, a następnie zalogujesz ponownie, musisz ponownie skonfigurować filtry. Nie są one zachowywane z sesji na sesję.

Procedura

Dodawanie filtru danych

1. Kliknij pozycję **Filtry** danych.
2. Kliknij Dodaj **filtr**.
3. W oknie dialogowym Dodawanie filtru wybierz filtr. Dostępne są cztery typy filtrów:
   - Analiza — filtrowanie według statystyk połączeń i zdarzeń
   - Kontakt — filtruj według zarejestrowanych informacji kontaktowych
   - Data — filtrowanie według strefy czasowej
   - Organizacja — filtrowanie według agenta, grupy lub zespołu
4. Wybierz operator (na przykład większe niż, mniejsze niż, zawiera itd.) i wprowadź wartość. Wartość może zawierać symbole wieloznaczne (* lub ?). Symbol wieloznaczny gwiazdki oznacza dowolną liczbę znaków, a symbol wieloznaczny ze znakiem zapytania oznacza jeden znak.

   > **PRZYKŁAD** : Filtrem służącym do znajdowania połączeń zawierających więcej niż trzy wydarzenia związane z rozmową jest "Zdarzenia dyskusji większe niż 3".

5. Kliknij przycisk **OK**.

Dostosowywanie panelu Analytics

Wymagania wstępne

- Organizacja posiada jedną z następujących licencji:
  - Podstawy analityki
  - Analityka korporacyjna
  - Analityka desktopowa
- Masz uprawnienie View System Analytics.

Lokalizacja strony

Analityka > Pulpit analityczny

Na stronie Panelu Analytics są dostępne dwa paski narzędzi.

Pasek narzędzi Analytics

Pasek narzędzi Analytics umożliwia zarządzanie zawartością panelu.

1 — pole wyszukiwania

Pole wyszukiwania filtruje tekst w widżetach korzystających z zestawów danych Liczba kontaktów, Trend treści, Liczba kontaktów tekstowych i Trend kontaktów tekstowych. To pole jest wyświetlane tylko wtedy, gdy w zestawie danych Liczba kontaktów jest zaznaczone pole wyboru Włącz wyszukiwanie tekstowe.

2 — pole Globalny zakres dat

Pole Globalny zakres dat filtruje informacje historyczne w widżetach według zakresu dat. Zaznaczenie ma wpływ na wszystkie widżety w konsoli, których zestawy danych mają zaznaczone pole wyboru Włącz filtrowanie dat. To pole jest dostępne, gdy pulpit nawigacyjny jest zablokowany.

3 — Pole ufności

Pole Ufność służy do ustawiania minimalnej wartości ufności dla działania. Poprawne wartości to od 1 do 100.

> **PRZYKŁAD** Jeśli podasz wartość 20, Analytics zwraca działania, w przypadku których wartość ufności wynosi co najmniej 20.

Ta wartość ma wpływ na wszystkie widżety w pulpicie nawigacyjnym, których zestaw danych został skonfigurowany z zaznaczonym polem wyboru Zezwól na zastąpienie zaufania. Ta wartość nie jest utrwalana z sesji na sesję.

4 — Filtry danych

Kliknij przycisk Filtry danych, aby wyświetlić okno dialogowe Filtry danych. To okno dialogowe służy do dodawania filtrów określających dane nagrywania wyświetlane w widżetach (zobacz Filtrowanie danych w panelu Analytics).

> **UWAGA** Filtry danych są obsługiwane tylko w przypadku analizy mowy.

5 — stan interakcji

Kliknij przycisk Stany interakcji, aby wybrać stany interakcji (aktywne, nieaktywne, po zakończeniu połączenia i zawieszone), o których dane mają być wyświetlane w widżetach. Domyślnie zaznaczone są wszystkie stany interakcji.

6 — Stan aplikacji

Kliknij przycisk Stan aplikacji, aby wybrać stany aplikacji (zatwierdzone, niezatwierdzone, ignorowane i nowe), o których dane mają być wyświetlane w widżetach. Domyślnie zaznaczone są wszystkie stany aplikacji z wyjątkiem stanu Ignoruj.

7 — Pulpity nawigacyjne

Kliknij przycisk Pulpity nawigacyjne, aby wyświetlić listę dostępnych pulpitów nawigacyjnych. Jeśli masz odpowiednią rolę i uprawnienia, możesz uzyskać dostęp do okna dialogowego Moje pulpity nawigacyjne, klikając link Zarządzaj (zobacz Tworzenie panelu Analytics i zarządzanie nim).

8 — Drukowanie

Kliknij przycisk Drukuj, aby wydrukować migawkę panelu Analytics.

9 — Zablokuj/Odblokuj

Ten przycisk przełącza między zablokowanym a odblokowanym.

- Po zablokowaniu nie można zmieniać widżetów w konsoli ani ich układu.
- Po odblokowaniu możesz dodawać, edytować i usuwać widżety oraz zmieniać ich układ.

> **UWAGA** : Udostępnionych pulpitów nawigacyjnych nie można odblokować. Mogą być zmieniane tylko przez ich właścicieli.

10 — Zapisz

Kliknij przycisk Zapisz, aby zapisać zmiany wprowadzone w odblokowanym pulpicie nawigacyjnym.

11 — Menedżer zestawów danych

Menedżer zestawów danych umożliwia tworzenie, modyfikowanie i usuwanie zestawów danych skojarzonych z wyświetlonym pulpitem nawigacyjnym (zobacz Tworzenie zestawu danych i zarządzanie nim). Ten przycisk jest aktywny, gdy pulpit nawigacyjny jest odblokowany.

12 — Dodaj widżet

Kliknij przycisk Dodaj widżet, aby wybrać typ widżetu i skonfigurować jego zawartość (zobacz Tworzenie widżetu Analytics i zarządzanie nim). Ten przycisk jest aktywny, gdy pulpit nawigacyjny jest odblokowany.

13 — Widżety kafelków

Kliknij przycisk Widżety kafelków, aby ułożyć widżety w lewym górnym rogu. Ten przycisk jest aktywny, gdy pulpit nawigacyjny jest odblokowany.

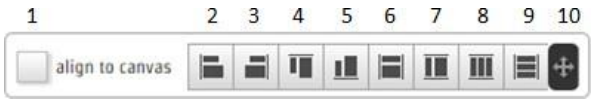
14 — Wybierz narzędzie

Kliknij narzędzie Wybieranie, aby wybrać widżety, a następnie wyrównaj je na pulpicie nawigacyjnym. Widżety można wybrać, przeciągając wokół nich prostokątny obszar zaznaczenia lub naciskając kombinację Ctrl + Kliknij, aby zaznaczyć je jeden po drugim.
Zaznaczone widżety są zaznaczone kolorem czerwonym. Ten przycisk jest aktywny, gdy pulpit nawigacyjny jest odblokowany. Po wybraniu widżetów za pomocą tego narzędzia otwiera się pasek narzędzi Wyrównanie widżetów i jest wyświetlany w lewym górnym rogu strony.

Widżety można wybierać, o ile aktywny jest przycisk Wybierz narzędzie (zmienia kolor na ciemnoszary). Pozostaje włączona, dopóki nie klikniesz jej ponownie, aby ją wyłączyć. Gdy jest wyłączona, nie można wybierać widżetów.

Pasek narzędzi Wyrównanie widżetu

Pasek narzędzi Wyrównanie widżetów jest wyświetlany po wybraniu widżetów w konsoli za pomocą **narzędzia Wybierz** Na pasku narzędzi Analytics. Domyślnie pasek narzędzi jest wyświetlany w lewym górnym rogu pulpitu nawigacyjnego.



1 — Pole wyboru Wyrównaj do obszaru roboczego

Po zaznaczeniu pola wyboru Wyrównaj do obszaru roboczego widżety są przyciągane do jednej z zewnętrznych krawędzi pulpitu nawigacyjnego podczas korzystania z przycisków sterowania wyrównaniem.

> **PRZYKŁAD** Jeśli pole wyboru jest zaznaczone i klikniesz przycisk Wyrównaj do dołu, wszystkie zaznaczone widżety zostaną przyciągnięte do dolnej krawędzi konsoli. Jeśli pole wyboru jest wyczyszczone i klikniesz przycisk Wyrównaj do dołu, wszystkie elementy
> Wybrane widżety wyrównują swoje dolne krawędzie do dolnej krawędzi widżetu, który znajduje się najniżej na pulpicie nawigacyjnym.

2 — Wyrównaj do lewej

Kliknij przycisk Wyrównaj do lewej, aby wyrównać lewe boki wszystkich zaznaczonych widżetów.

3 — Wyrównaj do prawej

Kliknij przycisk Wyrównaj do prawej, aby wyrównać prawe boki wszystkich zaznaczonych widżetów.

4 — Wyrównaj do góry

Kliknij przycisk Wyrównaj do góry, aby wyrównać wierzchołki wszystkich zaznaczonych widżetów.

5 — Wyrównaj dół

Kliknij przycisk Wyrównaj dół, aby wyrównać dolne części wszystkich zaznaczonych widżetów.

6 — Dopasowana szerokość

Kliknij przycisk Dopasuj szerokość, aby dopasować szerokość wszystkich wybranych widżetów do szerokości najszerszego widżetu.

7 — Wysokość meczu

Kliknij przycisk Dopasuj wysokość, aby dopasować wysokość wszystkich wybranych widżetów do wysokości najwyższego widżetu.

8 — Rozłóż poziomo

Kliknij przycisk Rozmieść poziomo, aby rozmieścić wybrane widżety równomiernie i poziomo w całym panelu. Ich rozmiar jest zmieniany na tę samą szerokość, a ich krawędzie boczne stykają się.

9 — Dystrybucja pionowa

Kliknij przycisk Rozmieść pionowo, aby rozmieścić wybrane widżety równomiernie i pionowo w całym panelu. Ich rozmiar jest zmieniany na tę samą wysokość, a ich górna i dolna krawędź stykają się.

10 — Przesuń pasek narzędzi

Kliknij i przytrzymaj przycisk Przenieś pasek narzędzi, aby przeciągnąć pasek narzędzi w dowolne miejsce na pulpicie nawigacyjnym. Pasek narzędzi pozostaje w tym miejscu przez cały czas trwania sesji.

Monitoruj koncentrację i aktywność agentów

Strona Eksplorator agentów umożliwia przełożonemu lub menedżerowi przeglądanie celów i aktywności agenta w określonym dniu w jednym widoku.

Wymagania wstępne

- Organizacja posiada jedną z następujących licencji:
  - Podstawy analityki
  - Analityka korporacyjna
  - Analityka desktopowa
- Masz uprawnienie View Desktop Analytics.
- Organizacja nie korzysta z nagrywania RTE (nazywanego również nagrywaniem fragmentów). Ze względu na sposób, w jaki nagrywanie RTE przetwarza dane pulpitu, Agent Explorer nie jest dostępny do integracji z Cisco Webex Contact Center.

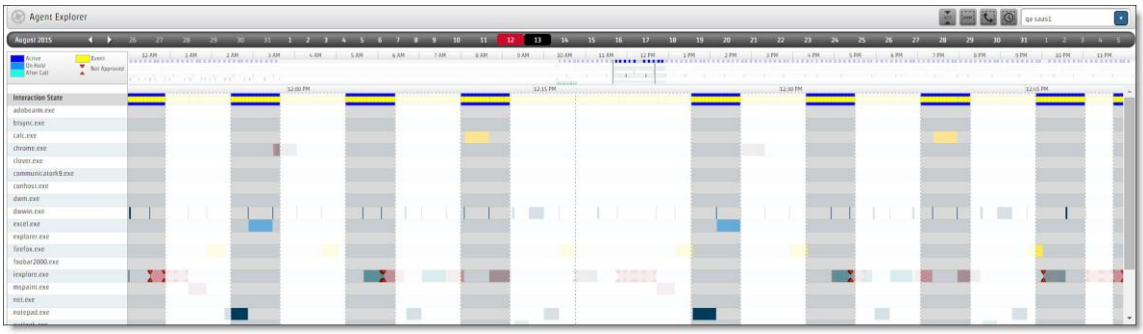
Lokalizacja strony

Eksplorator agentów

Procedury

Wyświetlanie fokusu i aktywności agenta:

1. Wybierz agenta z **listy rozwijanej Wybierz agenta** (w prawym górnym rogu strony). Zostanie wyświetlona lista programów używanych przez agenta oraz stan agenta podczas korzystania z tych programów.



> **UWAGA** Aby uzyskać więcej informacji na temat tego, co można zobaczyć na tej stronie, zobacz Omówienie Eksploratoraagentów.

2. (Opcjonalnie) Kliknij datę lub strzałki miesiąca u góry ekranu, aby wyświetlić inną datę. Agent Explorer nie wyświetla informacji dotyczących dnia dzisiejszego ani dat przyszłych.

3. Aby uzyskać więcej informacji, przejdź do szczegółów, korzystając z jednej lub kilku poniższych procedur.

Więcej informacji na temat stanu interakcji, zdarzenia, dokumentu lub adresu URL można znaleźć w panelu głównym:

Najedź kursorem na element. Zostanie wyświetlona etykietka narzędzia.

> **PRZYKŁAD** Jest to etykietka narzędzia dla stanu interakcji.
>
> 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

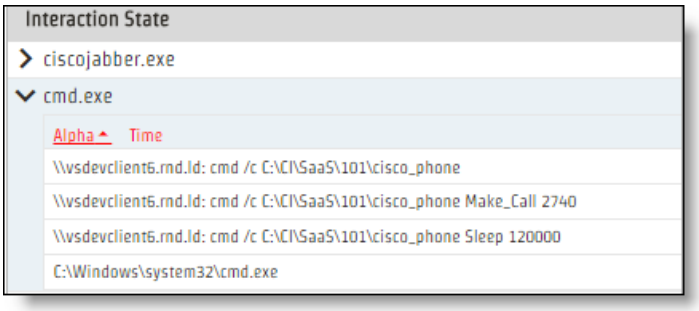
Widzieć fokus agenta tylko podczas połączeń:

1. Włącz **przycisk Granice** połączeń.

2. Wyłącz **przycisk Granice** bezczynności.

Zobacz dokumenty lub adresy URL, do których agent uzyskał dostęp z aplikacji lub witryny:

1. W kolumnie w obszarze Stan interakcji kliknij strzałkę po lewej stronie nazwy aplikacji lub witryny sieci Web.
2. Aby posortować dokumenty lub adresy URL alfabetycznie, kliknij pozycję **Alfa**. Aby posortować je według czasu, w którym agent uzyskał do nich dostęp, kliknij przycisk **Czas**.



TURN niezatwierdzone znaczniki treści:

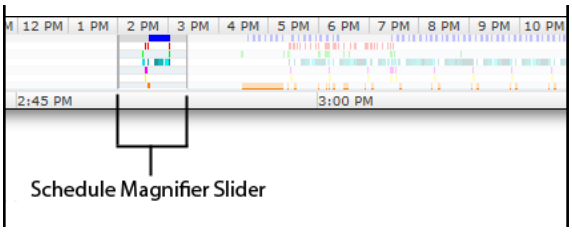
Wyłącz **przycisk Niezatwierdzone znaczniki** zawartości.

Wyróżnij konkretny rodzaj wydarzenia:

1. **Włącz przycisk Zdarzenia** . Zostanie otwarte okno dialogowe Zdarzenia.
2. Wybierz rodzaj wydarzenia, które chcesz wyróżnić.

Powiększ część harmonogramu agenta:

1. Kliknij suwak Lupa harmonogramu na pasku skali czasu u góry strony.
2. Aby wyświetlić harmonogram w odstępach co 15 minut, przeciągnij suwak w poziomie lub kliknij godzinę na pasku skali czasu.



UWAGA Funkcje powiększania i pomniejszania w przeglądarce internetowej nie działają w Eksploratorze agenta. W przypadku korzystania z funkcji powiększania lub pomniejszania wybrana godzina nie jest wyświetlana poprawnie podczas korzystania z funkcji Zaplanuj suwak Lupa.

Odtworzenie nagrania skojarzonego ze stanem interakcji:

1. Kliknij stan interakcji skojarzony z połączeniem. Kolumna poniżej stanu interakcji jest podświetlona na fioletowo.
2. Kliknij dwukrotnie stan interakcji. Zostanie otwarty odtwarzacz multimedialny.
3. Kliknij przycisk **Odtwórz** w odtwarzaczu multimedialnym.
4. Jeśli korzystasz z usługi Speech Analytics, kliknij pozycję **Mowa** Tab aby wyświetlić frazy skojarzone z nagraniem.

Tematy pokrewne

- Omówienie Eksploratora agentów
-

- Wyświetlanie działań agenta dla kontaktu — wyświetlanie aplikacji i witryn internetowych używanych przez agenta podczas określonego połączenia

Omówienie Eksploratora agentów

Strona Eksplorator agentów zawiera siatkę główną i pasek narzędzi. W lewym okienku siatki wyświetlane są aplikacje i witryny internetowe używane przez agenta. Prawy panel pokazuje, kiedy dokument lub adres URL został użyty. Są one wyświetlane w różnych kolorach, dzięki czemu można łatwo zauważyć zmiany w fokusie agenta.

Cztery przyciski na pasku narzędzi to przełączniki sterujące zawartością siatki. Legenda po lewej stronie pod paskiem kalendarza określa, co oznaczają kolory i symbole na siatce.

Przycisk	Nazwa	Opis
APP	Niezatwierdzone znaczniki zawartości	Przełącza znaczniki niezatwierdzonej zawartości wskazujące aplikacje używane przez agenta, które nie zostały zatwierdzone.
EVENT	Zdarzenia	Przełącza znaczniki zdarzeń, które wskazują, że agent koncentruje się na aplikacji, która wyzwoliła zdarzenie. Zdarzenie jest wyróżnione na żółto w wierszu Stan interakcji. Po włączeniu zostanie otwarte okno dialogowe Zdarzenia z monitem o wybranie typu zdarzenia do wyróżnienia. Domyślnie zaznaczone są wszystkie zdarzenia.

Przycisk	Nazwa	Opis
	Granice połączeń	Podświetla czas trwania połączenia na szaro. Jeśli podczas połączenia chcesz widzieć fokus tylko agenta, włącz przycisk Granice połączeń i wyłącz przycisk Granice bezczynności.
	Granice bezczynności	Podświetla na biało informacje o czasie bezczynności między kontaktami, w tym o aplikacjach używanych w tym czasie. Wyłączenie tego przycisku umożliwia wyraźne wyświetlanie zatwierdzonych i niezatwierdzonych aplikacji podczas kontaktu.

Bezpośrednio pod legendą pojawi się wiersz stanu interakcji. Stan interakcji pokazuje stan połączenia agenta w określonym momencie.

UWAGA Blokada systemu może być widoczna w jednym z wierszy poniżej opcji Stan interakcji. Oznacza to, że pulpit agenta był zablokowany lub uśpiony i pokazuje, jakie aplikacje lub witryny były aktywne podczas

Tego stanu.

Analizowanie danych analizy biznesowej

Panel strony głównej

Pulpit nawigacyjny strony głównej jest obsługiwany przez Eksploratora danych i jest dostosowany do Twojej roli. Twoja rola i uprawnienia określają sposób działania strony głównej. Niektórzy użytkownicy mogą utworzyć własną stronę główną, podczas gdy inni mogą wyświetlać jedną lub więcej stron głównych utworzonych i udostępnionych przez przełożonych i administratorów.

Wymagania wstępne

- Masz prawidłowe dane logowania Webex WFO
- Przełożony lub administrator utworzył pulpit nawigacyjny dla Twojej roli
- Uprawnienie Administrowanie pulpitami nawigacyjnymi (opcjonalnie)
- Wyświetl uprawnienie WFM Dashboard (wymagane, aby użytkownicy WFM mogli zobaczyć pulpit nawigacyjny strony głównej)
- Wyświetlanie uprawnienia QM Dashboard (wymagane, aby użytkownicy QM mogli zobaczyć pulpit nawigacyjny strony głównej)

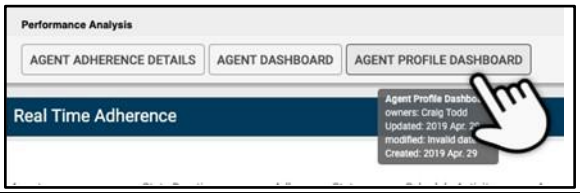
Lokalizacja strony

Domowy

Procedury

Wyświetlanie innego pulpitu nawigacyjnego

Jeśli masz dostęp do wielu pulpitów nawigacyjnych, zobaczysz przyciski z różnymi nazwami pulpitów nawigacyjnych w lewym górnym rogu strony Home. Kliknij przycisk dla żądanego pulpitu nawigacyjnego. Wybrany pulpit nawigacyjny staje się pulpitem wyświetlanym po zalogowaniu się lub powrocie do strony głównej z innego miejsca w Webex WFO.



Tworzenie własnego pulpitu nawigacyjnego

Jeśli pasek narzędzi u góry strony zawiera Eksploratora danych, masz uprawnienia do używania go do tworzenia własnego pulpitu nawigacyjnego i strony głównej. W sekcji Tematy pokrewne znajdują się tematy, które mogą pomóc w utworzeniu własnego pulpitu nawigacyjnego.

Tematy pokrewne

- Zarządzanie listą pulpitów nawigacyjnych i raportów Eksploratora danychManage the list of Data Explorer dashboards and reports
- Tworzenie raportu
- Tworzenie pulpitu nawigacyjnego
- Ustawianie strony głównej

Tworzenie własnych raportów za pomocą Eksploratora danychCreate your own reports with Data Explorer

Eksplorator danych umożliwia tworzenie własnych raportów i pulpitów nawigacyjnych. Strona Eksplorator danych zawiera listę domyślnych raportów i pulpitów nawigacyjnych, których można używać w niezmienionej postaci lub używać jako szablonów ułatwiających rozpoczęcie tworzenia własnych.

Raport to narzędzie służące do udzielania odpowiedzi na pytania biznesowe. Można na przykład utworzyć raport informujący o łącznej sprzedaży w zeszłym roku lub o liczbie kontaktów przeniesionych przez agenta między czerwcem a sierpniem. Za pomocą Eksploratora danych można zdefiniować pytanie, na które odpowie raport.

Gdy masz już dane raportu, które zawierają ukierunkowane, przydatne informacje, możesz skonfigurować wykres lub tabelę tak, aby prezentowała te informacje w formacie wizualnym, który jest łatwy do zrozumienia. Wykresy mogą wyświetlać pojedynczą informację, taką jak nagłówek, lub pokazywać trendy i relacje między kilkoma złożonymi wskaźnikami.

Raporty można grupować według tematu lub tematu w pulpitach nawigacyjnych. Pulpity nawigacyjne zapewniają wiele informacji na pierwszy rzut oka i mogą ujawniać nowe lub ukryte relacje między różnymi rodzajami danych.

WAŻNE Ilość i złożoność raportów na pulpitach nawigacyjnych Eksploratora danych może mieć wpływ na wydajność. Aby uzyskać optymalną wydajność, należy ograniczyć liczbę złożonych raportów uwzględnianych w danych
Pulpity nawigacyjne Eksploratora.

Zarządzanie listą pulpitów nawigacyjnych i raportów Eksploratora danychManage the list of Data Explorer dashboards and reports

Strona przeglądarki zasobów Eksploratora danych zawiera listę pulpitów nawigacyjnych i raportów. Na tej stronie można wyświetlać, udostępniać i tworzyć pulpity nawigacyjne i raporty oraz zarządzać nimi. To, co dokładnie można zrobić w przeglądarce zasobów, zależy od uprawnień przypisanych do roli. Na stronie przeglądarki zasobów dostępne są następujące funkcje:

Wyświetlanie standardowych pulpitów nawigacyjnych Eksploratora danychView the standard Data Explorer dashboards

Ustawianie strony głównej

Kopiowanie raportu lub pulpitu nawigacyjnego

Udostępnianie raportów i pulpitów nawigacyjnych

Konfigurowanie dostarczania raportów pocztą e-mail

Oznaczanie raportów i pulpitów nawigacyjnych rolami

Przeszukuj przeglądarkę zasobów według znaczników

Eksportowanie raportu

Informacje o pasku narzędzi DX

Pasek narzędzi Eksploratora danych umożliwia wybranie wstępnie zdefiniowanego filtru w celu ograniczenia wyświetlania elementów w przeglądarce zasobów. Można na przykład wybrać wyświetlanie tylko raportów i pulpitów nawigacyjnych udostępnionych przez siebie lub tylko utworzonych przez siebie. Możesz także wyszukiwać określone raporty lub pulpity nawigacyjne według nazwy, opisu lub tagu.

Na stronie przeglądarki zasobów raporty i pulpity nawigacyjne mogą być wyświetlane jako płaska lista, lista kategorii lub ogólne ikony miniatur. Aby zmienić sposób wyświetlania, kliknij żądaną ikonę na pasku narzędzi.

Pole / przycisk		Opis
1	Lista rozwijana Wszystkie elementy	Z listy wybierz elementy, które mają być wyświetlane na stronie Lista rozwijana.

Pole	/Guzik	Opis
2	Przycisk Lista płaska	Wyświetlanie elementów na stronie na płaskiej liście.
3	Przycisk Lista skategoryzowana	Wyświetlanie elementów na stronie pogrupowanych jako pulpity nawigacyjne i raporty.
4	Przycisk Miniatury	Wyświetlanie elementów na stronie jako miniatur. Obrazy w miniaturach reprezentują pulpit nawigacyjny lub raport, a nie rzeczywisty wygląd elementu.
5	Dolny przycisk podglądu panelu	Wyświetl panel podglądu elementu u dołu strony.
6	Przycisk panelu podglądu z prawej strony	Wyświetl panel podglądu elementu w prawej części strony.
7	Przycisk Ukryj podgląd panelu	Nie jest wyświetlany podgląd elementu.
8	Lista rozwijana ustawień	Skonfiguruj ustawienia strony. Decyduje o sposobie sortowania elementów na stronie i właściwościach wyświetlanych dla każdego elementu.

Wyświetlanie standardowych pulpitów nawigacyjnych Eksploratora danychView the standard Data Explorer dashboards

Eksplorator danych zawiera wiele wstępnie utworzonych pulpitów nawigacyjnych, które można kopiować i edytować.

Wymagania wstępne

- Masz uprawnienie Eksplorator danych.
- (Aby skopiować i edytować standardowe pulpity nawigacyjne) Masz uprawnienie do tworzenia zawartości.
- Dostępne pulpity nawigacyjne różnią się w zależności od subskrypcji Cisco posiadanych przez Twoją organizację. Zobacz Dostępne gotowe pulpity nawigacyjne , aby uzyskać szczegółowe informacje.

Lokalizacja strony

Eksplorator danych

Procedury

Wyświetlanie standardowych pulpitów nawigacyjnych Eksploratora danychView the standard Data Explorer dashboards

Standardowe pulpity nawigacyjne mają **System** w **kolumnie Właściciel** .

1. Kliknij pulpit nawigacyjny, aby go otworzyć.
2. Kliknij pozycję **Eksplorator** danych, aby powrócić do listy pulpitów nawigacyjnych. (Nie klikaj przycisku Wstecz w przeglądarce. To zabierze Cię z powrotem do strony Home.)

Dostępne wstępnie utworzone pulpity nawigacyjne

QM pulpity nawigacyjne

Te pulpity nawigacyjne są dostępne, jeśli Twoja organizacja ma Cisco Zarządzanie jakością.

Konsola	Opis
Pulpit nawigacyjny profilu agenta	Migawka wydajności dowolnego pojedynczego agenta w ciągu ostatnich 30 dni, która Przełożeni, menedżerowie i oceniający drążą bezpośrednio w kontaktach w celu dalszego przeglądu. Dostęp do tego pulpitu nawigacyjnego można również uzyskać, otwierając kontakt i klikając nazwę agenta.
Pulpit nawigacyjny profilu agenta — widok strony głównej agenta	Kompleksowy przegląd wydajności pojedynczego agenta w ciągu ostatnich 30 dni, który pozwala agentowi przejść bezpośrednio do kontaktów, które obsłużył, w celu dalszego przeglądu. Możesz przypisać ten pulpit nawigacyjny jako stronę Home dla dowolnego agenta. Każdy agent widzi tylko swoje dane. Zobacz Oznaczanie raportów i pulpitów nawigacyjnych rolami .
CCR Drill Detail Profil agenta	Jest to podrzędny pulpit nawigacyjny, do którego można przejść do szczegółów z pulpitu nawigacyjnego Profil agenta.
CX Focus QM - Panel szczegółów kontaktu (ostatnie 7 dni)	Zawiera liczbę kontaktów i informacje o czasie trwania dla każdej grupy z ostatnich siedmiu dni. Możesz przejść do szczegółów, aby zobaczyć wyniki dla zespołów i agentów.
CX Focus QM - Panel szczegółów ocen (ostatnie 7 dni)	Zawiera wyniki oceny dla każdej grupy z ostatnich siedmiu dni. Możesz przejść do szczegółów, aby zobaczyć wyniki dla zespołów i agentów.
CX Focus QM - Pulpit szczegółów NPS (ostatnie 7 dni)	Zawiera wyniki promotora netto dla każdej grupy z ostatnich siedmiu dni. Możesz przejść do szczegółów, aby zobaczyć wyniki dla zespołów i agentów.

Konsola	Opis
QM Procent jakości agenta (AQP)	Zawiera liczbę ukończonych ocen i średni wynik oceny. Możesz filtrować według daty, godziny rozpoczęcia kontaktu, grupy, zespołu, agenta, formularza oceny i ewaluatora.
QM Typowe wskaźniki	Zawiera średnie wyniki, oceny i czasy kontaktów z poprzedniego Trzydzieści dni.
QM Przegląd CX Focus	Zawiera czas trwania kontaktu, wstrzymania, średnie oceny i promotor netto (NPS) z ostatnich trzydziestu dni.
Widżety - tylko QM	Widżety to gotowe aplikacje, które można upuścić do pulpitu nawigacyjnego, aby uzyskać Bez konieczności pisania zapytań lub tworzenia raportów. Ten panel zawiera wszystkie widżety dla QM. Zobacz Dostępne widżety QM, aby uzyskać więcej informacji na temat każdego widżetu . **NAJLEPSZA PRAKTYKA** Większość widżetów jest dostarczana bez ustawionych filtrów daty, więc automatycznie pobierają dane z jak najdalszej odległości. Jeśli Wczytywanie widżetów trwa zbyt długo, dostosuj filtry do krótszego zakresu dat.

WFM pulpity nawigacyjne

Te pulpity nawigacyjne są dostępne, jeśli Twoja organizacja ma Cisco Workforce Management.

Konsola	Opis
Szczegóły zgodności agenta	Zawiera informacje o przestrzeganiu i zgodności. Możesz filtrować według daty, Grupa, zespół i osoba.
CX Focus WFM - Panel szczegółów czasu trwania kontaktu (dzisiaj)	Jest to podrzędny pulpit nawigacyjny, do którego można przejść do szczegółów z pulpitu nadrzędnego.
CX Focus WFM - Contact Volume Detail Dashboard (dzisiaj)	Jest to podrzędny pulpit nawigacyjny, do którego można przejść do szczegółów z pulpitu nadrzędnego.
CX Focus WFM - SL, ASA, Porzucenie pulpitu szczegółów	Jest to podrzędny pulpit nawigacyjny, do którego można przejść do szczegółów z pulpitu nadrzędnego.

Konsola	Opis
(Dzisiaj)	
Dzisiejszy przegląd WFM CX Focus	Zawiera informacje o liczbie kontaktów i poziomach usług na dziś.
WFM Typowe wskaźniki	Zawiera informacje o obsadzie i harmonogramie z ostatnich siedmiu dni.
WFM Prognoza	Porównuje prognozowane ilości i poziomy usług z rzeczywistymi liczbami. Możesz filtrować według określonych umiejętności, scenariuszy, zakresów dat i innych. Ten pulpit nawigacyjny zawiera łącza do powiązanych pulpitów nawigacyjnych prognozy.
WFM Szczegóły prognozy	Porównuje szczegółowe metryki prognozy z rzeczywistymi metrykami dla różnych Umiejętności. Możesz filtrować według określonych umiejętności, scenariuszy, zakresów dat i innych.
WFM Scenariusz prognozy	Porównuje scenariusze warunkowe dla prognoz i harmonogramów z rzeczywiste metryki. Możesz filtrować według określonych umiejętności, scenariuszy, zakresów dat i innych.
WFM Nadzorca	Zawiera kluczowy zestaw metryk pozwalających zrozumieć agenta, zespół i witrynę wydajność. Wskaźniki te obejmują wydajność w zakresie kontaktów, przestrzeganie zaleceń, zaplanowane działania i absencję. Możesz przeglądać trendy w czasie dla grupy, jednocześnie przechodząc do poziomu szczegółów agenta.
Widżety - tylko WFM	Widżety to gotowe aplikacje, które można upuścić do pulpitu nawigacyjnego, aby uzyskać Wgląd bez konieczności pisania zapytań lub tworzenia raportów. Ten panel zawiera wszystkie widżety dla WFM. Zobacz Dostępne widżety WFM, aby uzyskać więcej informacji na temat każdego widżetu . **NAJLEPSZA PRAKTYKA** Większość widżetów jest dostarczana bez ustawionych filtrów daty, więc automatycznie pobierają dane z jak najdalszej odległości. Jeśli Wczytywanie widżetów trwa zbyt długo, dostosuj filtry do krótszego zakresu dat.

Pulpity nawigacyjne dla całego pakietu

Te pulpity nawigacyjne są dostępne, jeśli Twoja organizacja ma zarówno Cisco Zarządzanie jakością, jak i Cisco Zarządzanie personelem.

Konsola	Opis
QM WFM Typowe wskaźniki	Zawiera raporty dotyczące planowania, personelu i oceny.
WFM QM Przegląd CX Focus	Zawiera raporty dotyczące liczby kontaktów, personelu i wyników oceny.
Widżety - Wszystkie widżety	Widżety to gotowe aplikacje, które można upuścić do pulpitu nawigacyjnego, aby uzyskać Wgląd bez konieczności pisania zapytań lub tworzenia raportów. Ten pulpit nawigacyjny zawiera wszystkie widżety. Zobacz Dostępne widżety QM i Dostępne WFM widżety, aby uzyskać więcej informacji na temat każdego widżetu .

Panele analityczne

Te pulpity nawigacyjne są dostępne, jeśli Twoja organizacja ma Cisco Analytics.

Konsola	Opis
Zaawansowane wyszukiwanie mowy	Wyszukaj trafienia fraz według daty, ufności, czasu trwania i kategorii. Inteligentna analiza porównawcza agentów Zawiera informacje o liczbie kontaktów, czasie trwania i zdarzeniach związanych z połączeniem. Możesz filtrować według daty, grupy, zespołu, agenta, typu kontaktu i trafienia wyrażenia.
Analityka - Możliwości coachingu agentów	Zawiera trafienia dla najczęściej używanych fraz, które wskazują na potrzebę coachingu, a także informacje o wynikach oceny.
Analityka - wysiłek klienta	Zawiera trafienia dla najczęściej używanych fraz związanych z klientem nakłady pracy, takie jak transfery i eskalacje, a także informacje o zdarzeniach związanych z połączeniem, takich jak wstrzymanie i cisza.
Analityka - Customer Experience	Zawiera trafienia dla najpopularniejszych kategorii fraz, które wpływają na pozytywne lub negatywne wrażenia klientów.
Analityka — rozwiązywanie pierwszego połączenia	Śledzi trendy związane z największymi czynnikami wpływającymi na rozwiązywanie problemów przy pierwszym połączeniu, takimi jak eskalacje, transfery i bariery w obsłudze. Zawiera trafienia dla fraz, które prowadzą do braku rozdzielczości.
Analityka — główne omówienie	Zawiera informacje na tematy i dyskusje w kontakcie center, na podstawie kategorii fraz i trafień. Pomaga zidentyfikować pozytywne i negatywne trendy w czasie w ramach wspólnych kategorii, takich jak powtarzające się wysiłki lub transfery.

Konsola	Opis
Analityka — wyszukiwanie szczegółowe wyrażeń	Zawiera informacje o kontaktach, które zawierają konkretną frazę trafienia. Istnieje Może filtrować według daty, grupy, zespołu, agenta, kategorii frazy i frazy.
Szczegóły drążenia CCR	Jest to podrzędny pulpit nawigacyjny, do którego można przejść do
szczegółów z pulpitu nadrzędnego. Szczegółowość szczegółowości drążenia CCR	Ten pulpit nawigacyjny jest otwierany po kliknięciu raportu znajdującego się w innym folderze Panel analityczny. Zawiera informacje o kontaktach w raporcie, takie jak godzina rozpoczęcia, agent i czas trwania.
CCR Drill Detail Smart Benchmarking	Ten panel otwiera się, gdy klikniesz raport znajdujący się w innym panelu Analytics. Zawiera informacje o kontaktach w raporcie, takie jak godzina rozpoczęcia, agent i stan oceny.
Oceny predykcyjne	Zawiera przewidywane i rzeczywiste wyniki oceny kontaktów. Można Filtruj według daty, grupy, zespołu, agenta, formularza oceny i trafienia wyrażenia.
Predictive Net Promoter Score	Zawiera przewidywane i rzeczywiste wyniki promotora netto dla kontaktów. Można Filtruj według daty, grupy, zespołu, agenta, typu kontaktu i trafienia wyrażenia.
Analiza sentymentu	Zawiera informacje o tonie według kanału, agenta i innych. Można Filtruj według daty, grupy, zespołu, agenta, najwyższego tonu i trafienia wyrażenia.

CXI - pulpity nawigacyjne Contact Center

Te pulpity nawigacyjne są dostępne, jeśli Twoja organizacja ma Cisco Zarządzanie danymi.

Konsola	Opis
CXI - Contact Center - Wysiłek klienta	Zapewnia wgląd w wysiłek włożony przez klienta podczas interakcji z centrum kontaktowym. Porównuje metryki, takie jak czas obsługi i częstość występowania eskalacji z wskaźnikami, takimi jak NPS i sentyment, aby pokazać, jak zwiększony wysiłek wpływa na zadowolenie klienta.
CXI - Contact Center - Zaangażowanie i satysfakcja pracowników	Zapewnia ogólny wgląd w zaangażowanie agentów, mierzony wskaźnikami, takimi jak wykorzystanie, szybkość transferu i trafienia fraz związane z eskalacją. Możesz filtrować według daty, grupy, zespołu i agenta.
CXI - Contact Center - Doskonalenie procesów	Obejmuje metryki, które pokazują możliwości usprawnienia procesów w całym centrum kontaktowym. Czasy połączeń, zachowanie agentów, przestrzeganie skryptu, możliwości szkoleniowe i korzystanie z aplikacji

Konsola	Opis
	Lub procesy, które mogą wymagać poprawy.
CXI - Contact Center - Powtarzanie połączeń	Pomaga określić, czy klienci wykonują wiele połączeń z centrum obsługi, co może wskazywać na brak rozwiązania pierwszego połączenia. Metryka porzuconych kontaktów pokazuje, ilu klientów rozłącza się, gdy czekają w kolejce.
CXI - Contact Center - Ulepszenia systemów	Pomaga monitorować problemy systemowe i możliwości poprawy. Dane dotyczące trafień mowy pokazują, jak często pojawiają się problemy systemowe podczas połączeń. Dane NPS i opinii pokazują, jak te problemy wpływają na zadowolenie klientów, a wykresy czasu trwania pokazują, jak wpływają one na ogólną długość połączenia. Możesz również zobaczyć, którym aplikacjom agenci spędzają najwięcej czasu.
CXI - Contact Center - Optymalizacja siły roboczej	Zawiera przegląd wydajności pracowników i obszarów wymagających optymalizacji. Pulpit nawigacyjny składa się z dwóch głównych sekcji: lewa strona koncentruje się na ocenach jakości połączeń z agentami, a prawa strona zawiera przegląd innych wskaźników wydajności siły roboczej.
CXI - Szczegóły czasu obsługi poziomu	Dostęp do tego pulpitu nawigacyjnego można uzyskać samodzielnie lub przechodząc do niego z Metryka czasu połączenia na innym pulpicie nawigacyjnym. Zapewnia bardziej szczegółowe informacje na temat czasów obsługi, w tym podziału na czas rozmowy, wstrzymania i pracy po połączeniu, a także czasy według grup. Możesz kliknąć grupę, aby przejść do zespołu lub agenta.
CXI — szczegóły serwera NPS poziomu	Dostęp do tego pulpitu nawigacyjnego można uzyskać samodzielnie lub przechodząc do niego z metryka serwera NPS na innym pulpicie nawigacyjnym. Pomaga zrozumieć trendy w rzeczywistych i predykcyjnych wynikach NPS, a także wariancje w wynikach NPS i predykcyjnych NPS.
CXI - Szczegóły trafień fraz poziomu	Dostęp do tego pulpitu nawigacyjnego można uzyskać samodzielnie lub przechodząc do niego z Fraza trafia do metryki w innym pulpicie nawigacyjnym. Pokazuje bezwzględną i względną liczbę trafień fraz dla wybranych kategorii fraz i fraz.
CXI - Szczegóły sentymentu poziomu	Dostęp do tego pulpitu nawigacyjnego można uzyskać samodzielnie lub przechodząc do niego z Metryka opinii na innym pulpicie nawigacyjnym. Pomaga zrozumieć

trendy w nastrojach kontaktów.

Analizowanie danych analizy biznesowej | Tworzenie własnych raportów za

Tematy pokrewne

- Kopiowanie raportu lub pulpitu nawigacyjnego
- Zarządzanie rolami i uprawnieniami — przypisz uprawnienia, aby umożliwić użytkownikom wyświetlanie informacji z Eksploratora danych.
- Dostępne widżety QM — informacje o wstępnie utworzonych aplikacjach QM, które pojawiają się w niektórych standardowych pulpitach nawigacyjnych.
- Dostępne widżety WFM — informacje o wstępnie utworzonych aplikacjach WFM, które pojawiają się w niektórych standardowych pulpitach nawigacyjnych.

Ustawianie strony głównej

Eksplorator danych zawiera wiele wstępnie zdefiniowanych raportów i pulpitów nawigacyjnych, które każdy użytkownik może ustawić jako stronę główną. Na przykład, jeśli używasz QM, możesz ustawić panel Widżety - QM Tylko jako stronę główną.

Eksplorator danych taguje domyślne raporty i pulpity nawigacyjne według produktu, dzięki czemu można wyszukiwać odpowiednie raporty i pulpity nawigacyjne według tagu produktu: WFM, CWFM, QM lub Analytics.

> **UWAGA** Pulpity nawigacyjne i raporty zawierają tylko dane mieszczące się w Twoim zakresie. Jeśli na przykład inny użytkownik udostępni raport porównujący średnie wyniki oceny Zespołu A i Zespołu B, ale masz
> W raporcie nie ma żadnych danych dla zespołu B.

Jako stronę główną można ustawić tylko jeden pulpit nawigacyjny lub raport naraz.

Wymagania wstępne

- Uprawnienie Eksplorator danych — zapewnia dostęp tylko do odczytu do strony przeglądarki zasobów Eksploratora danych

Lokalizacja strony

Raporty > Eksploratora danych lub Eksploratora danych

Procedury

Ustawianie pulpitu nawigacyjnego lub raportu jako strony głównej

1. Przejdź do strony przeglądarki zasobów Eksploratora danych.
2. Kliknij prawym przyciskiem myszy pulpit nawigacyjny lub raport wymieniony w przeglądarce zasobów.

3. Kliknij opcję **Ustaw jako stronę główną**. Eksplorator danych oznacza pulpit nawigacyjny lub raport czerwoną ikoną strony głównej, a wybrany raport lub pulpit nawigacyjny staje się Twoją stroną główną.

Kopiowanie raportu lub pulpitu nawigacyjnego

Jeśli raport lub pulpit nawigacyjny nie zostanie Ci udostępniony, a właściciel nie udzieli mu uprawnień do wprowadzania w nim zmian, najlepszym sposobem na wzięcie istniejącego raportu lub pulpitu nawigacyjnego i ustawienie go jako własnego jest jego skopiowanie. Jesteś wtedy właścicielem kopii.

Gdy już staniesz się właścicielem, możesz go dostosować i udostępnić, jak chcesz.

Wymagania wstępne

- Uprawnienie Eksplorator danych — zapewnia dostęp tylko do odczytu do strony przeglądarki zasobów Eksploratora danych
- Uprawnienie do tworzenia zawartości — umożliwia tworzenie, aktualizowanie i usuwanie pulpitów nawigacyjnych i raportów

Lokalizacja strony

Raporty > Eksploratora danych lub Eksploratora danych

Procedury

Kopiowanie raportu lub pulpitu nawigacyjnego udostępnionego użytkownikowi

1. Kliknij prawym przyciskiem myszy udostępniony raport lub pulpit nawigacyjny na stronie przeglądarki zasobów.
2. Kliknij przycisk **Kopiuj**. Eksplorator danych dodaje kopię raportu lub pulpitu nawigacyjnego i czyni Cię jego właścicielem.

Udostępnianie raportów i pulpitów nawigacyjnych

Po utworzeniu raportu lub pulpitu nawigacyjnego można zezwolić innym użytkownikom na dostęp do niego. Udostępniając raport lub pulpit nawigacyjny, można kontrolować, co inni użytkownicy mogą z nim robić — wyświetlać, kopiować i edytować.

> **UWAGA** W raportach i pulpitach nawigacyjnych są wyświetlane tylko dane mieszczące się w zakresie użytkownika. Jeśli na przykład inny użytkownik udostępni raport porównujący średnie wyniki oceny Zespołu A i Zespołu B, ale masz
> W raporcie nie ma żadnych danych dla zespołu B.

Możesz udostępniać tylko te raporty i pulpity, których jesteś właścicielem. Aby udostępnić jedną z nich, która została Ci udostępniona, utwórz jej kopię.

Wymagania wstępne

- Uprawnienie Eksplorator danych — zapewnia dostęp tylko do odczytu do strony przeglądarki zasobów Eksploratora danych
- Uprawnienie Publikowanie zawartości — umożliwia udostępnianie raportów i pulpitów nawigacyjnych, których jesteś właścicielem, grupom udostępniającym, do których należysz

Lokalizacja strony

Raporty > Eksploratora danych lub Eksploratora danych

Procedury

Udostępnianie raportu lub pulpitu nawigacyjnegoShare a report or dashboard

1. Na stronie przeglądarki zasobów kliknij prawym przyciskiem myszy raport lub pulpit nawigacyjny, który chcesz udostępnić.
2. Kliknij **Udostępnij**. Zostanie otwarte okno dialogowe Udostępnianie.
3. Wybierz poziom uprawnień, który chcesz przypisać innym użytkownikom należącym do jednej z wymienionych grup. W poniższej tabeli opisano dostępne poziomy uprawnień.

Pozwolenie	Opis
Brak	Inni użytkownicy nie mogą wyświetlić elementu. To uprawnienie jest domyślnym wyborem dla wszystkich wymienionych grup.
Widok	Inni użytkownicy mogą wyświetlać element.
Badać	(Tylko raporty) Inni użytkownicy mogą zmieniać filtry, grupy i inne elementy raportu, ale nie mogą zapisywać zmian.
Zapisywanie jako	Inni użytkownicy mogą wprowadzać zmiany i zapisywać kopie elementu. Nie mogą zastąpić oryginalnego elementu.
Edycja	Inni użytkownicy mają pełne uprawnienia do zmiany i zastąpienia oryginalnego elementu. Należy zauważyć, że nie ma ścieżki audytu, która pokazuje, kto edytował element lub co zostało zmienione.

4. Kliknij przycisk **OK**.

Kolumna **Udostępnione na** stronie przeglądarki zasobu zawiera teraz informacje o tym, komu dany element jest udostępniany.

Konfigurowanie dostarczania raportów pocztą e-mail

WAŻNE Cisco Zaawansowane raportowanie zostało ogłoszone zakończeniem sprzedaży z dniem 1 listopada 2023 r. i nie jest już dostępne w sprzedaży.

Funkcja Dostarcz umożliwia zaplanowanie dostarczania własnego raportu do odbiorców w określonych odstępach czasu przez określony czas. Można określić format pliku raportu, interwał, czas dostarczania i odbiorców.

PRZYKŁAD : Chcę, aby mój raport statystyki agenta w formacie PDF był wysyłany do Jamesa Smitha i Angeli Brown codziennie o 10 AM do 31 marca.

Dostawy mogą być realizowane zarówno na adresy e-mail powiązane z użytkownikami Webex WFO, jak i na adresy e-mail zewnętrzne w stosunku do Webex WFO.

Po skonfigurowaniu można edytować szczegóły dostarczania oraz rozpoczynać lub zatrzymywać dostawy za pomocą funkcji Dostarcz lub na stronie Dostarczanie (patrz Zarządzanie dostarczaniem raportów pocztą e-mail).

Wymagania wstępne

- Twoja organizacja ma licencję na zarządzanie danymi.

  WAŻNE Dostarczanie wiadomości e-mail z raportem nie jest możliwe bez licencji na zarządzanie danymi.

- Użytkownik ma uprawnienie Dostarczanie raportów — umożliwia konfigurowanie czasu i kierowania raportu, którego jesteś właścicielem, oraz zarządzania nim

Lokalizacja strony

Raporty > Eksploratora danych lub Eksploratora danych

Procedury

Konfigurowanie dostarczania raportu

1. Na stronie przeglądarki zasobów Eksploratora danych znajdź raport, który chcesz dostarczyć.
   Musisz być właścicielem raportu.
2. Kliknij raport prawym przyciskiem myszy i z listy rozwijanej wybierz **polecenie Przekaż** .
   Zostanie **otwarte okno Wszystkie dostawy** .
3. Kliknij przycisk **Kliknij, aby dodać harmonogram** dostarczania w celu wyświetlenia okna dialogowego Edytowanie **dostawy** .

4. Wypełnij pola, aby skonfigurować harmonogram dostaw.
5. Kliknij przycisk **Kliknij, aby dodać metodę** dostarczania w celu wyświetlenia okna dialogowego Edytowanie **dostarczania** wiadomości e-mail.
6. Kliknij przycisk W lewym dolnym rogu okienka **Adresaci** , aby wyświetlić **okno dialogowe Wybierz odbiorców** .
7. Rozwiń użytkownika dzierżawy w **okienku Dostępne** , aby wyświetlić wszystkich dostępnych użytkowników, wybierz odbiorców, a następnie kliknij pozycję **Dodaj wybrane konta** , aby przenieść je do **panelu Wybrane** .

   > **UWAGA** W oknie dialogowym Wybierz adresatów można dodawać tylko adresatów będących użytkownikami Webex WFO. Aby dodać adresatów zewnętrznych, należy powrócić do okna dialogowego Edytowanie **dostarczania** poczty e-mail.

8. Kliknij przycisk **Edytuj dostarczanie** poczty e-mail w lewym górnym rogu paska tytułu, aby wrócić do okna dialogowego Edytowanie **dostarczania** poczty e-mail.

   > **UWAGA:** Nie klikaj przycisku **Ustaw.** Jeśli to zrobisz, dostawa zostanie zapisana i nastąpi powrót na stronę przeglądarki zasobów. Jeśli konfigurowanie dostarczania nie zostało zakończone, konieczne będzie zmodyfikowanie konfiguracji dostarczania.

9. W dolnej części okna dialogowego wybierz formaty raportu.
   - Jeśli zdecydujesz się dostarczyć raport jako obraz raportu wyświetlany w Eksploratorze danych, format danych musi być **Brak**.
   - Jeśli zdecydujesz się dostarczyć raport jako dane (plik CSV lub Excel), format obrazu musi mieć wartość **Brak**.
   - Można wybrać niestandardowy rozmiar strony dla raportu. Domyślnie raporty są dostarczane w domyślnym rozmiarze strony.
10. Jeśli chcesz dodać zewnętrzny adres e-mail odbiorcy, kliknij bezpośrednio pod etykietą **Adresaci** lub pod nazwą istniejącego odbiorcy, aby wyświetlić edytowalne pole.

11. Wpisz zewnętrzny adres e-mail i naciśnij **Enter**.
12. Kliknij przycisk **Ustaw**. Konfiguracja dostarczania zostanie zapisana i powrócisz do strony przeglądarki zasobów.

Zarządzanie dostarczaniem raportów pocztą e-mail

Strona Dostarczanie umożliwia kontrolowanie wysyłania i odbierania raportów pocztą e-mail. Strona składa się z dwóch sekcji:

Panel Dostawy z innych — ten górny panel zawiera raporty wysłane do Ciebie przez innych użytkowników. Użytkownik może być jedynym odbiorcą raportu lub może być członkiem grupy udostępniania i otrzymywać raport, który trafia również do innych członków grupy. Możesz zrezygnować z otrzymywania tych raportów.

Panel Dostawy — ten dolny panel zawiera raporty, które zostały skonfigurowane do dostarczania innym użytkownikom. Tutaj możesz rozpocząć lub zatrzymać (TURN włączyć lub wyłączyć) dostarczanie raportu. Pozwala to na wcześniejsze konfigurowanie raportów w zależności od ich potrzeb. Na przykład raport przedstawiający postęp kampanii sprzedażowej jest włączony tylko wtedy, gdy kampania jest w toku, i jest wyłączany po zakończeniu kampanii. Raport można następnie włączyć ponownie po rozpoczęciu następnej kampanii sprzedażowej.

W każdym panelu jest wyświetlana nazwa dostarczanego raportu, odbiorcy i harmonogram dostarczania.

Dostawy są konfigurowane na stronie przeglądarki zasobów Eksploratora danych.

Wymagania wstępne

- Twoja organizacja ma licencję na zarządzanie danymi.

  WAŻNE Dostarczanie wiadomości e-mail z raportem nie jest możliwe bez licencji na zarządzanie danymi.

- Użytkownik ma uprawnienie Zarządzanie dostarczaniem — umożliwia włączanie i wyłączanie otrzymywania zaplanowanych raportów pocztą e-mail od innych użytkowników oraz rozpoczynanie i zatrzymywanie dostarczania raportów do innych skonfigurowanych użytkowników.
- Użytkownik ma uprawnienie Dostarczanie raportów — umożliwia konfigurowanie czasu i kierowania raportu, którego jesteś właścicielem, oraz zarządzania nim

Lokalizacja strony

Ustawienia > Eksploratora danych > Dostarczanie

Procedury

Zarządzanie dostawami od innych osób

UWAGA : Jeśli raport zostanie dostarczony na adres e-mail inny niż adres e-mail użyty dla Ciebie w Webex WFO, nie możesz wyrazić zgody na dostarczenie lub wyłączyć dostawy na ten adres. Ta funkcja jest dostępna tylko dla
Adresy e-mail w Webex WFO.

- Aby przestać otrzymywać raporty skonfigurowane przez innych użytkowników, zaznacz **pole wyboru Rezygnacja** i kliknij przycisk **Zapisz**.
- Aby wznowić dostarczanie, wyczyść **pole wyboru Opt-out** i kliknij przycisk **Zapisz**.

Zarządzaj własnymi dostawami

- Aby TURN dostarczenia raportu, zaznacz **pole wyboru Wł./wył** . i kliknij przycisk **Zapisz**.
- Aby TURN wyłączyć dostarczanie raportu, wyczyść **pole wyboru Wł./Wył** . i kliknij przycisk **Zapisz**.

Usuń jedną z własnych dostaw

- Wybierz dostawę, którą chcesz usunąć, i kliknij − w lewym dolnym rogu sekcji **Twoje dostawy** , a następnie kliknij przycisk **Zapisz**.

Anulowanie zmian wprowadzonych na stronie

- **Kliknij przycisk Przywróć** , aby anulować wszelkie zmiany wprowadzone na stronie Dostarczanie. Należy to zrobić przed zapisaniem zmian. Po zapisaniu zmian nie można ich cofnąć.

Tematy pokrewne

- Konfigurowanie dostarczania raportów pocztą e-mail

Oznaczanie raportów i pulpitów nawigacyjnych rolami

Jeśli chcesz, aby tylko użytkownicy z określoną rolą mieli dostęp do udostępnionego raportu lub pulpitu nawigacyjnego, możesz oznaczyć go nazwą żądanej roli.

Możesz oznaczać znacznikami tylko te raporty lub pulpity nawigacyjne, których jesteś właścicielem. Aby stać się właścicielem udostępnionego Ci raportu lub pulpitu nawigacyjnego, skopiuj go (zobacz Kopiowanie raportu lub pulpitu).

UWAGA Jeśli rola nie obejmuje dostępu do Eksploratora danych, oznakowany pulpit nawigacyjny staje się domyślną stroną główną dla osób z tą rolą.

Wymagania wstępne

- Uprawnienie Eksplorator danych — zapewnia dostęp tylko do odczytu do strony przeglądarki zasobów Eksploratora danych
- Uprawnienie Publikowanie zawartości — umożliwia udostępnianie raportów i pulpitów nawigacyjnych, których jesteś właścicielem, grupom udostępniającym, do których należysz

Lokalizacja strony

Raporty > Eksploratora danych lub Eksploratora danych

Procedury

Oznaczanie raportu lub pulpitu nawigacyjnego rolą

WARUNEK WSTĘPNY

- (Dla klientów przechodzących z wersji 10.4 do chmury) Rola jest przypisana do pulpitów nawigacyjnych strony głównej Eksploratora danych:The role is assigned to Data Explorer homepage dashboards: W obszarze Zarządzanie aplikacjami > Ustawienia globalne > Ustawienia globalne > Administracja pulpitu nawigacyjnego przenieś rolę do **Eksploratora** danych.

1. Na stronie Eksplorator danych kliknij prawym przyciskiem myszy raport lub pulpit nawigacyjny i z listy rozwijanej wybierz **pozycję Znacznik** . Zostanie **otwarte okno Znaczniki** .
2. Wprowadź **c1_role_** , a następnie nazwę roli.

   WAŻNY Nazwa roli musi być zgodna z nazwą używaną przez organizację. Lista ról jest dostępna na stronie Zarządzanie aplikacjami > Globalna konfiguracja użytkownika > > role.

   Aby dodać rolę, której nazwa składa się z jednego słowa, wprowadź nazwę.

   PRZYKŁADOWY c1_role_Agent

Aby dodać rolę, której nazwa składa się z wielu wyrazów oddzielonych spacjami, umieść tag w podwójnym cudzysłowie.

PRZYKŁAD "c1_role_East Coast Team Leader"

Aby dodać wiele ról jednocześnie, wprowadź je jedna po drugiej, oddzielając je spacją.

PRZYKŁAD c1_role_Evaluator "c1_role_East Coast Agent"

3. Kliknij **Dodaj znacznik**.
4. Kliknij przycisk **OK.** Okno **Znacznik** zostanie zamknięte.

Przeszukuj przeglądarkę zasobów według znaczników

Przeglądarkę zasobów można przeszukiwać według dowolnego tagu. Jeśli wyszukujesz według tagu produktu, możesz zobaczyć tylko tagi produktów, na których używanie masz licencję. Jeśli na przykład masz tylko licencję QM, zobaczysz tylko wstępnie zdefiniowane elementy z tagiem QM, a nie elementy z tagiem WFM lub Analytics.

UWAGA : W zależności od posiadanej licencji WFM pola WFM są oznaczone tagiem WFM (dla nowego WFM) lub CWFM (dla klasycznego WFM).

Wymagania wstępne

- Uprawnienie Eksplorator danych — zapewnia dostęp tylko do odczytu do strony przeglądarki zasobów Eksploratora danych

Lokalizacja strony

Raporty > Eksploratora danych lub Eksploratora danych

Procedury

Wyszukiwanie raportów i pulpitów nawigacyjnych według znaczników

1. Na stronie przeglądarki zasobów kliknij ikonę wyszukiwania, a następnie wybierz pozycję **Tagi wyszukiwania**.
2. W polu wyszukiwania wpisz żądany tag. Eksplorator danych pokazuje tylko raporty i pulpity nawigacyjne oznaczone tą wartością.

> **UWAGA** Jeśli nazwa znacznika składa się z wielu wyrazów oddzielonych spacjami, należy umieścić nazwę w cudzysłowie. Na przykład, aby wyszukać **Agent East Coast**, wpisz **"Agent East Coast".**

Eksportowanie raportu

Eksplorator danych umożliwia eksportowanie raportów. Każda strona raportu ma **przycisk Eksportuj jako** . Umożliwia to wyeksportowanie danych z raportu w formacie CSV lub XLSX.

> **WAŻNE** Aby wyeksportować wyniki raportu, przed wyeksportowaniem należy zapisać kryteria filtrowania i wszelkie inne zmiany.

Wymagania wstępne

- Uprawnienie Eksplorator danych — zapewnia dostęp tylko do odczytu do strony przeglądarki zasobów Eksploratora danych

Procedury

Eksportowanie raportu

1. Kliknij nazwę raportu w przeglądarce zasobów. Zostanie otwarta strona raportu.
2. Kliknij przycisk **Eksportuj jako**. Zostanie **otwarte okno dialogowe Eksportowanie raportu** .
3. Wybierz format pliku, który chcesz wyeksportować.
4. Kliknij przycisk **Dalej**. Gdy dane będą gotowe, zostanie wyświetlone łącze pobierania.
5. Kliknij łącze, aby pobrać plik.
6. Kliknij przycisk **Zamknij** po zakończeniu pobierania.

Tworzenie raportu

Raporty są blokami konstrukcyjnymi Eksploratora danych, które ułatwiają wizualizację trendów w danych. Raport można utworzyć, definiując pytanie, na które chcesz odpowiedzieć, i konfigurując dane wyjściowe, aby odpowiedź była prezentowana w zrozumiały sposób.

Aby rozpocząć proces, podziel pytanie na poszczególne części:

- Miary — metryki, które chcesz zrozumieć. Są to pola liczbowe, na których będą wykonywane obliczenia, takie jak dodawanie lub uśrednianie.
- Tematy — sposób grupowania danych. Są to pola tekstowe używane jako grupowanie w stylu kategorii, takie jak numer identyfikacyjny agenta lub nazwa kolejki.
- Filtry – granice, w których mają mieścić się dane, takie jak przedział czasu lub wartości maksymalne/minimalne.

PRZYKŁAD

Chcesz się dowiedzieć, ile kontaktów, które trwały dłużej niż dziesięć minut, zostało obsłużonych przez każdego agenta w zespole Wschodniego Wybrzeża w marcu.

- Miarą są kontakty.
- Bohaterami są agenci w zespole ze Wschodniego Wybrzeża.
- Filtry to kontakty dłuższe niż dziesięć minut i miesiąc marzec.

Te trzy elementy składają się na strukturę raportów, która może być niezwykle złożona i użyteczna.

Po utworzeniu pytania raportu można określić sposób wyświetlania informacji w raporcie. Do wyboru jest wiele konfigurowalnych wykresów i tabel.

Utwórz pytanie

Raporty są blokami konstrukcyjnymi Eksploratora danych, które ułatwiają wizualizację trendów w danych. Raport można utworzyć, definiując pytanie, na które chcesz odpowiedzieć, i konfigurując dane wyjściowe, aby odpowiedź była prezentowana w zrozumiały sposób. Do wyboru jest wiele konfigurowalnych wykresów i tabel.

Do utworzenia pytania służy panel Pytania. Aby rozpocząć proces, podziel pytanie na poszczególne części:

- **Co** — miary (metryki), które chcesz zrozumieć. Są to pola liczbowe, na których będą wykonywane obliczenia, takie jak dodawanie lub uśrednianie.
- **Jak** — w jaki sposób miary mają być pogrupowane. Są to pola tekstowe używane jako grupowanie w stylu kategorii, takie jak numer identyfikacyjny agenta lub nazwa kolejki.
- **Filtry – limity**, w których mają mieścić się dane, takie jak przedział czasu lub wartości maksymalne/minimalne.

PRZYKŁAD

Chcesz się dowiedzieć, ile kontaktów, które trwały dłużej niż dziesięć minut, zostało obsłużonych przez każdego agenta w zespole Wschodniego Wybrzeża w marcu.

- **Jaka** jest liczba kontaktów (miara).
- **Jak** jest agenci w zespole Wschodniego Wybrzeża (zgrupowanie).
- **Filtry** ograniczają raport do kontaktów dłuższych niż dziesięć minut i pochodzących z marca.

UWAGA Podczas tworzenia pytania w panelu u dołu panelu Pytanie jest ono wyświetlane prostym językiem na podstawie wybranych opcji w sekcjach Co, Jak i Filtry.

Tworzenie nowego raportu

Aby utworzyć pytanie, potrzebujesz raportu, w którym możesz je PUT.

Tworzenie nowego raportu i nadawanie mu nazwy

1. Na stronie Eksplorator danych Home kliknij pozycję **Nowy raport** , aby wyświetlić projektanta raportu.
2. Kliknij pozycję **Raport** bez nazwy na pasku tytułu i wprowadź nazwę nowego raportu.

Wybierz miarę

Zdecyduj, jakie informacje mają być wyświetlane w raporcie. Te wartości liczbowe są nazywane miarami.

Istnieje lista miar, z których można wybierać lub można utworzyć własne miary niestandardowe. W raportach często używa się wielu miar. Na przykład raport pokazujący czas trwania kontaktu w godzinach może również pokazywać średni czas trwania kontaktu.

NUTA

Procent zgodności — miara dzienna jest obliczana po zamknięciu dnia, a następnie jest oznaczana tylko datą, a nie godziną. Silnik przypisuje mu wartość czasu północy UTC. Ponieważ raporty są wykonywane w kontekście czasowym użytkownika uruchamiającego raport, domyślnie występuje przesunięcie czasowe, a wartości zgodności mogą wydawać się nieprawidłowe w raporcie.

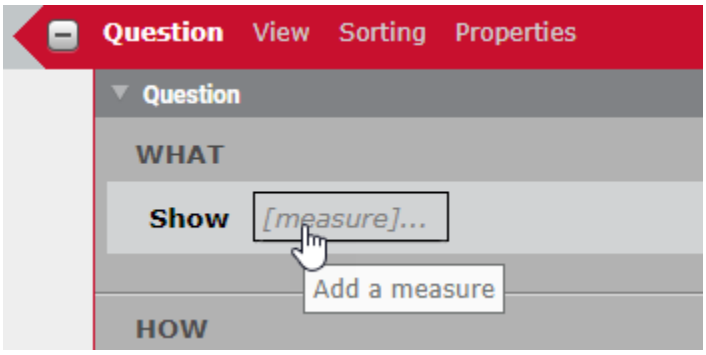
Aby dostosować się do tego, masz kilka opcji:

1. Ustaw strefę czasową raportu na UTC.
2. Ustaw strefę czasową dla użytkownika uruchamiającego raport na UTC.
3. Zastosuj do raportu następującą formułę niestandardową:

```
timeShiftValue([Zgodność PCT],[Data przestrzegania], 'Godzina', -8)
```

Konfigurowanie miar dla nowego raportu

1. **W sekcji Co** panelu **Pytanie** kliknij pozycję Pokaż **[miara].** Zostanie **otwarte okno dialogowe Wybierz miarę** .



Domyślnie **wyświetlane są wszystkie** dostępne miary, ale można wyszukiwać, sortować i filtrować listę.

- Kliknij **opcję Według tagów** , aby wyświetlić miary, które mają zastosowanie tylko do różnych źródeł danych, takich jak Analytics lub QM. Niektóre miary mają wiele tagów i dlatego pojawiają się na więcej niż jednej liście znaczników.
- Kliknij pozycję **Ulubione** (w prawym górnym rogu listy), aby wyświetlić tylko te miary, które zostały oznaczone jako ulubione. Aby oznaczyć element ulubiony, kliknij pole po lewej stronie nazwy miary na liście, aby wyświetlić żółtą gwiazdkę. Każda miara oznaczona jako ulubiona pozostanie oznaczona z sesji na sesję.
- Kliknij przycisk **Sortuj** (w prawym górnym rogu listy), aby posortować listę miar w porządku rosnącym/malejącym. Domyślnie lista jest w porządku rosnącym.
- Wprowadź nazwę miary, której chcesz użyć w **polu wyszukiwania** , aby szybko znaleźć to pole.

2. Z listy dostępnych miar wybierz miarę, którą chcesz uwzględnić w raporcie.

   Możesz także kliknąć opcję **Niestandardowe** w prawym górnym rogu, aby utworzyć miarę niestandardową. Aby uzyskać więcej informacji o miarach niestandardowych, zobacz Tworzenie miary niestandardowej.

3. (Opcjonalnie) Dostosuj sposób wyświetlania miary w raporcie za pomocą **panelu Konfiguracja** miary u dołu okna dialogowego. W tym miejscu można skonfigurować format liczbowy lub daty miary, sposób jej agregowania i zastosować do niej atrybuty zawartości. Aby uzyskać więcej informacji na temat konfigurowania miary, zobacz Konfigurowanie wyglądu miary.

4. Kliknij przycisk **Dodaj**.
   Dodana miara zostanie wyświetlona w panelu Pytanie, a pod wypełnionym zostanie dodane kolejne pole Pokaż. Użyj tego pola, aby dodać dodatkowe miary do pytania.

   > **UWAGA** Aby skonfigurować miarę, która została już dodana do **sekcji Co** , kliknij miarę, aby ponownie otworzyć okno dialogowe Wybieranie miary .

5. (Opcjonalnie) Miary są domyślnie wyświetlane jako kolumny. Kliknij **jako kolumny** , aby przełączyć się do wyświetlania ich jako wierszy.

Wybierz grupę

Po zdefiniowaniu tematu pytania za pomocą miary określ sposób grupowania informacji. Termin **"Jak** " to często organizacja ludzi, miejsc, rzeczy i ram czasowych, które zapewniają rzeczywiste tematy lub okoliczności raportu. Często w raporcie występuje wiele tematów "jak".

Określanie sposobu grupowania informacji w raporcie

1. **W sekcji Jak** panelu pytań kliknij pozycję Grupa **[grupowanie]**. Zostanie **otwarte okno dialogowe Wybieranie grupowania** .

   Dostępne są dwie opcje grupowania: **Temat** lub **Czas**. Domyślnie widoczna jest opcja Temat. Aby grupować według godziny lub daty, kliknij przycisk **Czas** w prawym górnym rogu okna dialogowego. Możesz także jeszcze bardziej uściślić grupowanie czasu według okresu.

   > **UWAGA** Podobnie jak w przypadku miar, można zawęzić wyświetlane tematy i czasy według znaczników lub ulubionych, posortować je w porządku rosnącym/malejącym lub wyszukać określony
   > Temat lub czas według nazwy.

2. Wybierz żądane grupowanie, a następnie kliknij przycisk **Dodaj**.

   Dodane grupowanie zostanie wyświetlone w panelu Pytanie, a pod ukończonym zostanie dodane kolejne **pole[grupowanie].** Użyj tego pola, aby dodać kolejne grupy do pytania.

   > **UWAGA** Jeśli w sekcji Grupa panelu Pytanie zostanie wybrana **opcja z sumami** , a podczas tworzenia wizualizacji zostanie wybrana **opcja Zachowaj sumy** , na wykresie zostanie wyświetlona łączna wartość jako dodatkowa kolumna.

Ustawianie filtru

Ostatnim krokiem definiowania pytania jest wybór filtra. Sama miara może zwrócić dużą ilość informacji. Filtr służy do kierowania na konkretne informacje, które chcesz uwzględnić lub wykluczyć w raporcie. Można wybrać określone wartości, które mają zostać uwzględnione lub wykluczone, albo ustawić filtry porównania tekstu lub zakres

Filtry porównawcze w celu określenia, który zakres wartości jest uwzględniony w raporcie.

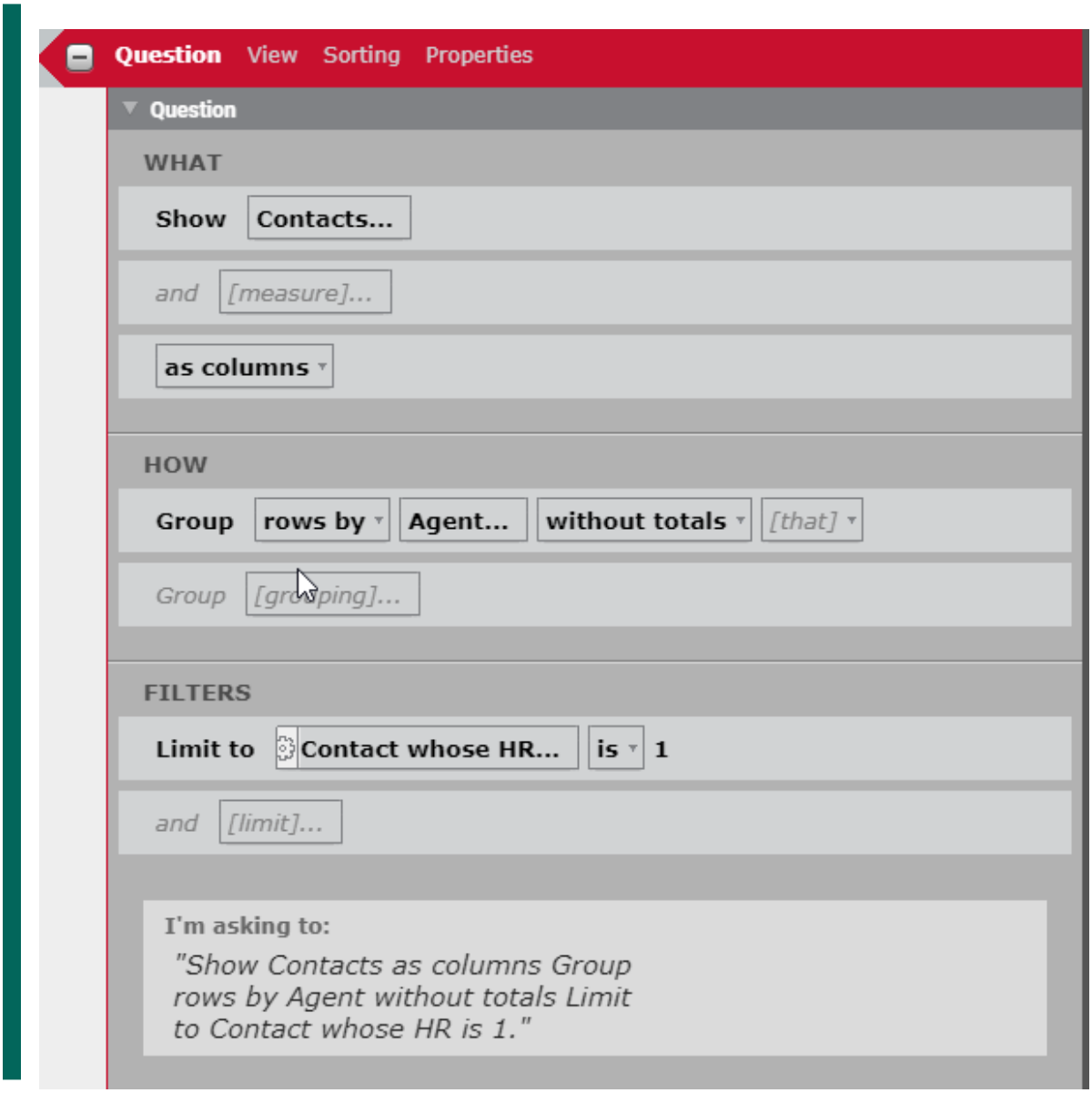
> **UWAGA Eksplorator** danych zawiera raporty dotyczące danych z ostatnich dwóch lat. Jeśli system zawiera wiele danych historycznych, warto skonfigurować filtr przed skonfigurowaniem miar i grup. Przyspiesza to wyświetlanie podglądu raportu.

Sekcja filtru służy również do konfigurowania, które tematy są używane w połączeniu z parametrami na pulpicie nawigacyjnym. Jeśli na przykład raport zawiera listę wszystkich agentów w centrum kontaktów, ale chcesz mieć możliwość wyświetlania danych tylko dla określonego agenta, parametr umożliwia wybranie tego agenta i wyświetlenie tylko jego danych wyświetlanych w raporcie.

Uwzględnianie w raporcie tylko niektórych wartości tematu

1. **W sekcji Filtry** panelu pytań kliknij opcję Ogranicz do **[limit]**. Zostanie **otwarte okno dialogowe Wybierz filtr** .
2. Wybierz temat, a następnie wybierz pole, według którego ma być filtrowany raport.
3. Wyczyść **pole wyboru Wszystkie wartości** i zaznacz pola wyboru dla wartości, które chcesz uwzględnić.
4. Kliknij przycisk **Dodaj** , aby przefiltrować raport.

> **PRZYKŁAD**
> W raporcie chcesz uwzględnić tylko te kontakty, które zostały oznaczone jako HR. Okno dialogowe Wybierz filtr **należy wypełnić** w następujący sposób.
>
> - W okienku po lewej stronie wybierz **pozycję Kontakt**.
> - W środkowym okienku wybierz pozycję **HR.**
> - W okienku po prawej stronie, na stronie **Wybierz** Tab wyczyść **pole wyboru Wszystkie wartości** i zaznacz **pole wyboru 1** (co oznacza wartość true lub yes).



Wykluczanie określonych wartości z raportu

1. **W sekcji Filtry** panelu pytań kliknij opcję Ogranicz do **[limit]**. Zostanie **otwarte okno dialogowe Wybierz filtr** .
2. Wybierz temat, a następnie wybierz pole, według którego ma być filtrowany raport.
3. Wyczyść **pole wyboru Wszystkie wartości** , a następnie zaznacz pole wyboru dla jednej lub kilku wartości, które chcesz wykluczyć.
4. Kliknij przycisk **Dodaj**.

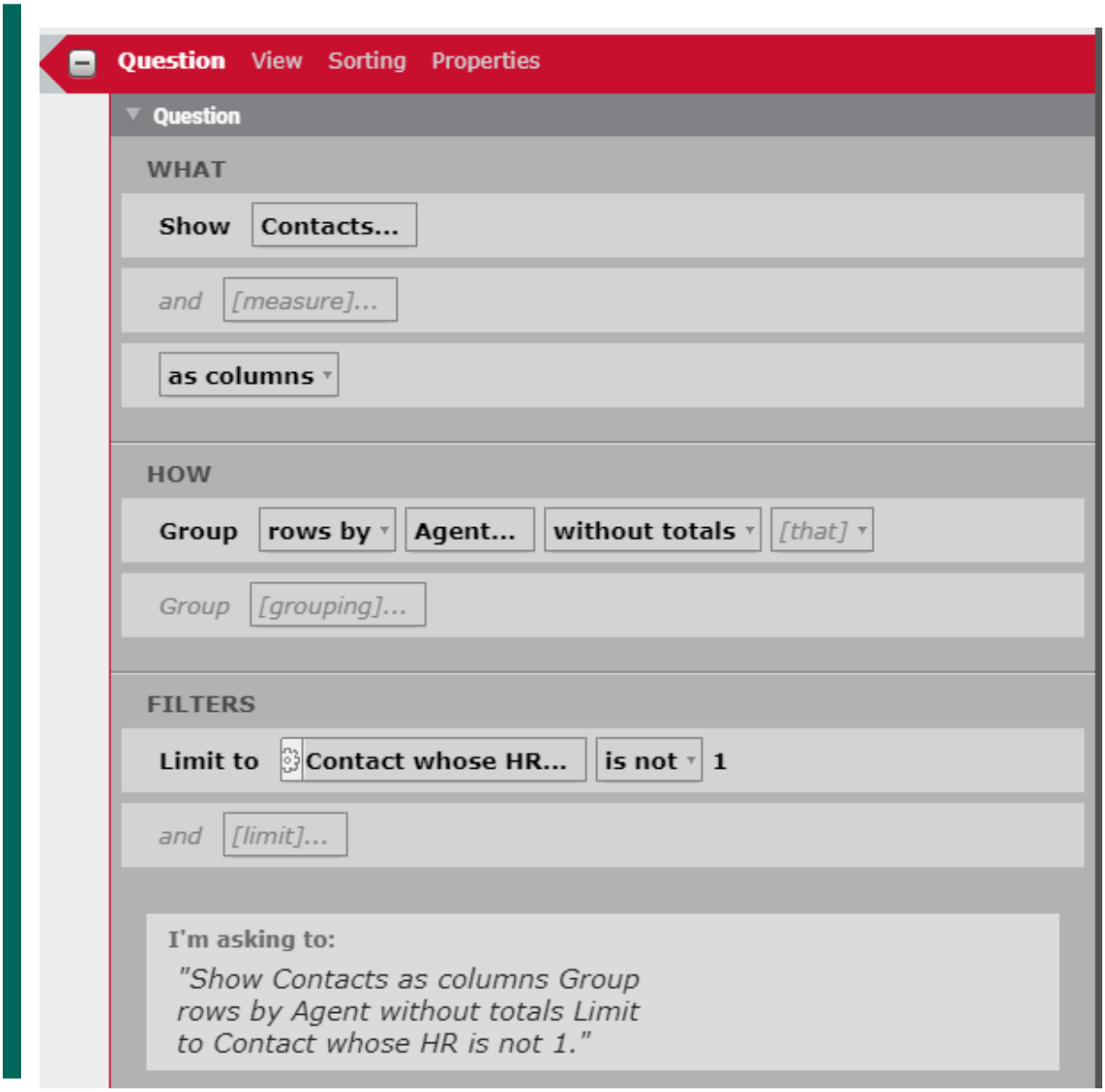
5. **W sekcji Filtry** panelu pytań kliknij listę rozwijaną w utworzonym filtrze i wybierz **go nie** z listy rozwijanej.

PRZYKŁAD

Chcesz wykluczyć kontakty, które zostały oznaczone jako HR w raporcie. Wypełniasz **Wybierz okno dialogowe Filtr** w następujący sposób.

- W okienku po lewej stronie wybierz **pozycję Kontakt**.
- W środkowym okienku wybierz pozycję **HR.**
- W okienku po prawej stronie, na stronie **Wybierz** Tab wyczyść **pole wyboru Wszystkie wartości** i zaznacz **pole wyboru 1** (co oznacza wartość prawda lub tak).

W sekcji Filtry panelu pytań, obok właśnie dodanego filtra, zmień na **nie** znajduje się na liście rozwijanej.



Uwzględnianie lub wykluczanie wartości przy użyciu filtrów porównawczych

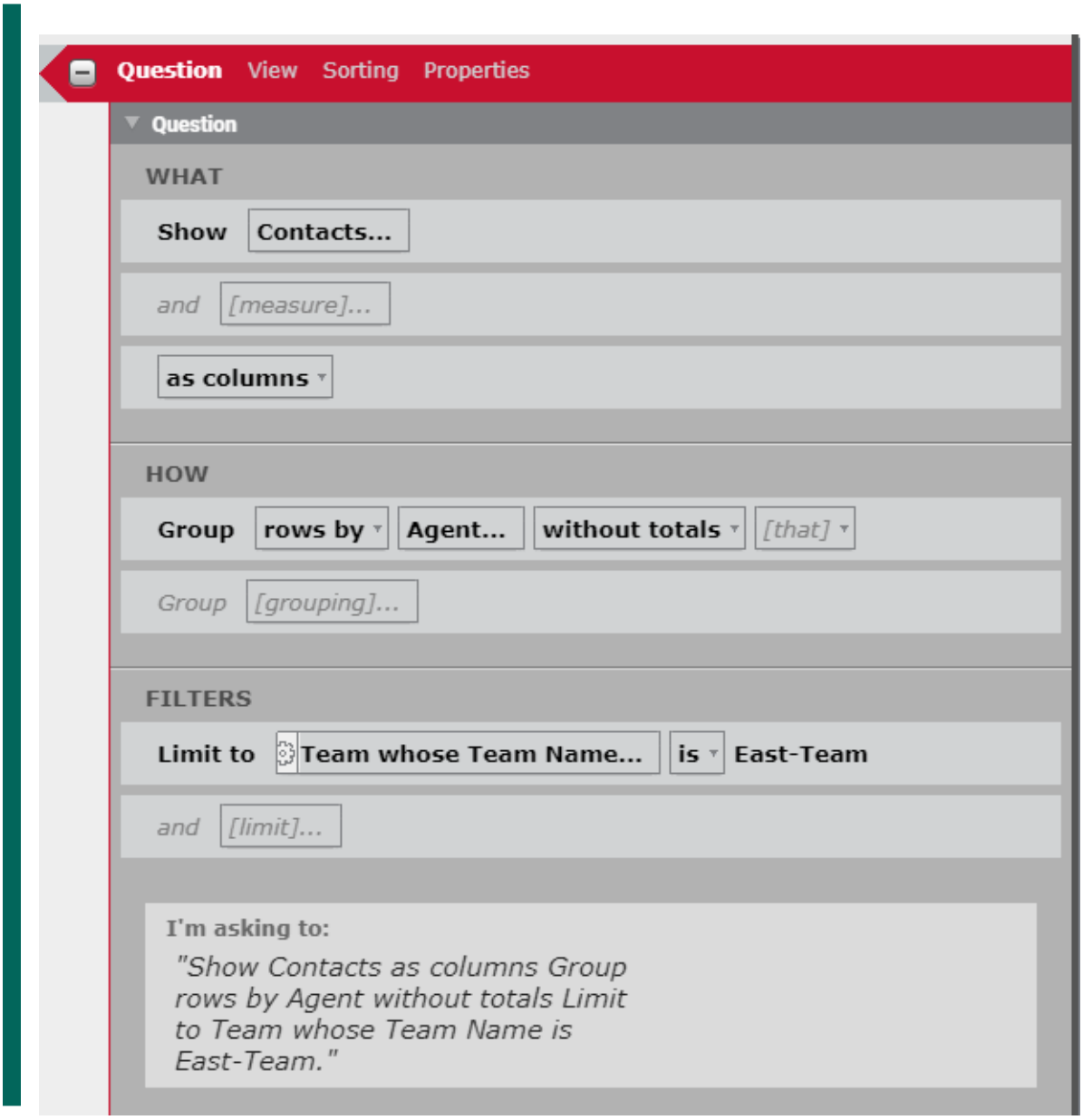
1. **W sekcji Filtry** panelu pytań kliknij opcję Ogranicz do **[limit]**. Zostanie **otwarte okno dialogowe Wybierz filtr** .
2. Wybierz temat, a następnie wybierz pole, według którego ma być filtrowany raport.
3. Wyczyść **pole wyboru Wszystkie wartości** , a następnie wykonaj jedną z następujących czynności:
   - Zaznacz pole wyboru dla wartości, aby ustawić ją jako porównanie.
   - Na stronie **Określ** Tab wprowadź wartość w cudzysłowie, która zostanie ustawiona jako porównanie.

4. Kliknij przycisk **Dodaj**.
5. W sekcji Filtry panelu pytań kliknij listę rozwijaną w nowym filtrze i wybierz operator, który chcesz zastosować do wartości.

PRZYKŁAD

W raporcie mają być uwzględniani tylko agenci należący do zespołu Wschodu. Okno dialogowe Wybierz filtr **należy wypełnić** w następujący sposób.

- W okienku po lewej stronie wybierz **pozycję Zespół**.
- W środkowym okienku wybierz pozycję **Nazwa** zespołu.
- W okienku po prawej stronie, na Wybierz Tab, wyczyść **pole wyboru Wszystkie wartości** i zaznacz **pole wyboru East-Team** . Możesz również kliknąć przycisk **Określ** Tab i wpisać **"East- Team"** w okienku wartości filtru.

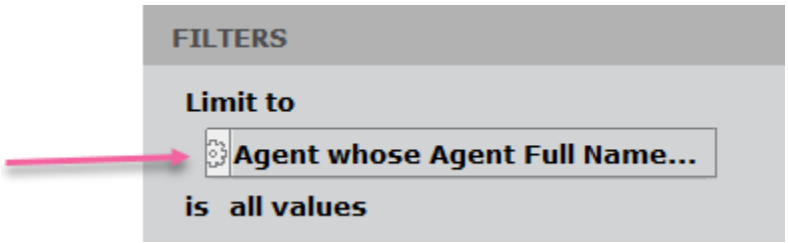


Dodawanie co najmniej jednego parametru raportu

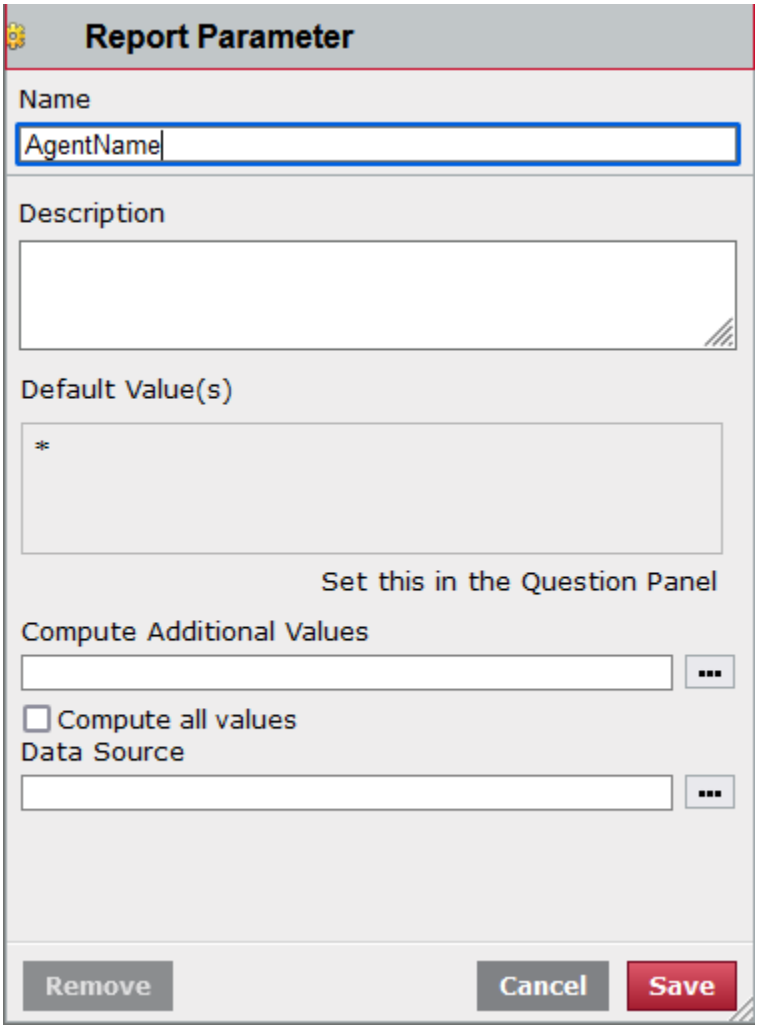
Aby użyć formantu parametru, takiego jak selektor członków, do filtrowania danych wyświetlanych w raporcie, należy dodać do raportu co najmniej jeden parametr raportu. Aby uzyskać więcej informacji o używaniu parametrów w raporcie, zobacz Dodawanie parametru.

1. **W sekcji** Filtry **panelu pytań** kliknij opcję Ogranicz do **[limit]**. Zostanie **otwarte okno dialogowe Wybierz filtr** .
2. Wybierz temat, a następnie wybierz pole, według którego ma być filtrowany raport.

3. Na stronie **Wybierz** Tab zaznacz **pole wyboru Wszystkie wartości** .
4. Kliknij przycisk **Dodaj**. Temat jest wyświetlany w **polu Ogranicz do** .
5. Po lewej stronie **pola Ogranicz do** kliknij ikonę koła zębatego, aby otworzyć okno dialogowe Parametr **raportu** .



6. **W polu Nazwa** wprowadź nazwę parametru. Nazwa nie może zawierać spacji. Wszystkie inne pola są opcjonalne.



7. Kliknij przycisk **Zapisz**. Zwróć uwagę, że ikona koła zębatego zmieniła kolor na czerwony, co oznacza, że parametr został skonfigurowany.

8. Powtórz tę procedurę dla wszystkich innych filtrów, których chcesz użyć w raporcie.

Filtrowanie usuniętych rekordów prognoz, zgodności i harmonogramu agentów

Ze względu na swój charakter, prognozy, przestrzeganie i harmonogram agentów są często zmieniane. Na przykład harmonogram agenta może być wielokrotnie zmieniany. Za każdym razem, gdy to nastąpi, rekord harmonogramu jest usuwany i tworzony jest nowy.

W bazie danych Eksploratora danych te rekordy nie są fizycznie usuwane. Są one raczej oznaczane jako usunięte, a rekord pozostaje w bazie danych. Powoduje to, że wiele rekordów nie jest już istotnych i może powodować niedokładne raporty, jeśli zostaną uwzględnione. W takim przypadku rekordy oznaczone jako usunięte powinny zostać odfiltrowane z raportu.

UWAGA Należy pamiętać, że czasami może zajść potrzeba uwzględnienia tych oflagowanych rekordów w raporcie. Na przykład może być konieczne sprawdzenie, ile razy harmonogram określonego agenta był
Zmienione. W takim przypadku nie należy filtrować usuniętych rekordów z raportu, ponieważ każdy rekord rejestruje zmianę harmonogramu.

Filtrowanie usuniętych rekordów prognozy, zgodności i harmonogramu agentów

1. **W sekcji** Filtry **panelu pytań** kliknij opcję Ogranicz do **[limit]**. Zostanie **otwarte okno dialogowe Wybierz filtr** .
2. Wybierz temat prognozy, zgodności lub harmonogramu i sprawdź, czy pola skojarzone z tym tematem zawierają którekolwiek z następujących pól flagi:
   - Raport zgodności agenta IsDeleted
   - Zaplanuj działanie IsDeleted
   - Prognoza IsDeleted
3. Jeśli znajdziesz jedno z tych pól, zaznacz je. Wyczyść **pole wyboru Wszystkie wartości** i wybierz **1** (1 = true lub yes).
4. Kliknij przycisk **Dodaj**.
5. **W sekcji** Filtry **panelu pytań** kliknij **listę rozwijaną i** wybierz opcję **nie** jest.

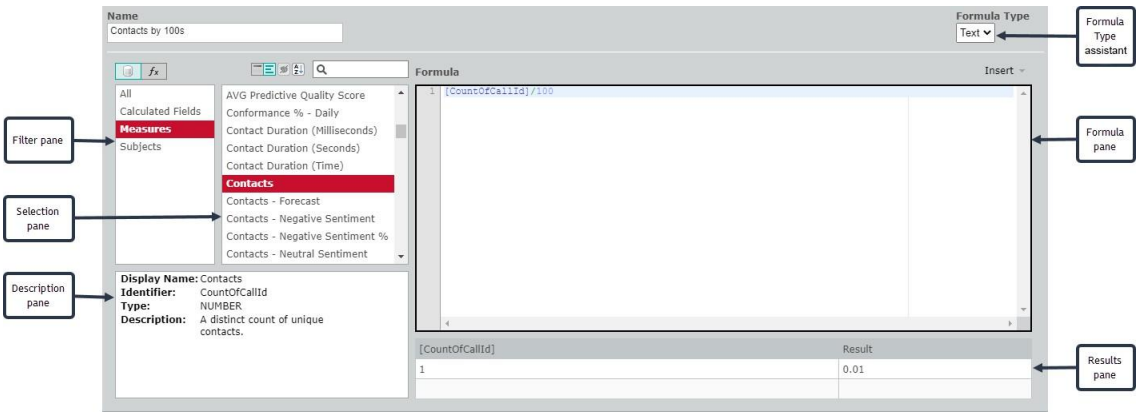
Tworzenie miary niestandardowej

Aby dodać miarę do raportu, której nie ma na liście miar, można utworzyć miarę niestandardową, klikając opcję **Niestandardowa** w prawym górnym rogu okna dialogowego **Wybieranie miary** .

Miary niestandardowe używają formuł do modyfikowania miar i pól, które już istnieją w modelu danych. Formułę można utworzyć, wprowadzając ręcznie miary i operatory w okienku Formuła. Niestandardowe okno dialogowe Tworzenie miary zawiera listę dostępnych miar, operatorów i odwołań, które można wybrać w celu utworzenia formuły.

Okno dialogowe Tworzenie miary dla miar niestandardowych składa się z dwóch sekcji: panelu Edytor formuł u góry i panelu Konfiguracja miary u dołu. Informacje na temat panelu Konfiguracja miary zawiera sekcja Konfigurowanie wyglądu miary.

Edytor formuł jest zależny od kontekstu. Umożliwia uwzględnienie tylko tych elementów danych, funkcji i innych elementów formuły, które są odpowiednie dla wybranej miary.



- Panel **Filtr** zawiera opcje, za pomocą których można zawęzić liczbę elementów danych lub Wyświetlane w okienku Selekcje. Jeśli na przykład w okienku Filtr zostanie wybrana **opcja Miary** , w okienku Selekcje zostaną wyświetlone tylko miary. Za pomocą przycisków powyżej okienka filtru wykonaj następujące czynności :

  Przełączanie między elementami danych i funkcjami. Elementy danych to pola w bibliotece danych, które są dostępne do użycia w formule, a funkcje są zdefiniowanymi zadaniami operacyjnymi.

- W **okienku** Zaznaczenie są wyświetlane elementy lub funkcje, które można dodać do formuły. To, co jest wyświetlane, zależy od wyboru dokonanego w okienku filtru? Użyj przycisków nad zaznaczeniem

  , aby przełączać się między wyświetlanymi nazwami i identyfikatorami miar lub funkcji. Za pomocą przycisku Sortuj można sortować elementy danych lub funkcje w porządku rosnącym lub malejącym, a określony element danych lub funkcję można wyszukiwać za pomocą pola wyszukiwania.

  UWAGA: Ten przycisk nie jest obecnie używany.

- W **okienku** Opis są wyświetlane informacje o elemencie danych lub funkcji wybranej w okienku Zaznaczenie.

- W **okienku** Formuła formuła jest wyświetlana podczas jej tworzenia. To okienko zawiera wybrane elementy danych i funkcje oraz wszelkie inne elementy formuły wprowadzone ręcznie.

- W **okienku** wyników zostanie podjęta próba skompilowania formuły podczas pracy i wyświetlenia wyniku. Zostanie wyświetlony komunikat o błędzie, jeśli formuła zawiera błędy.

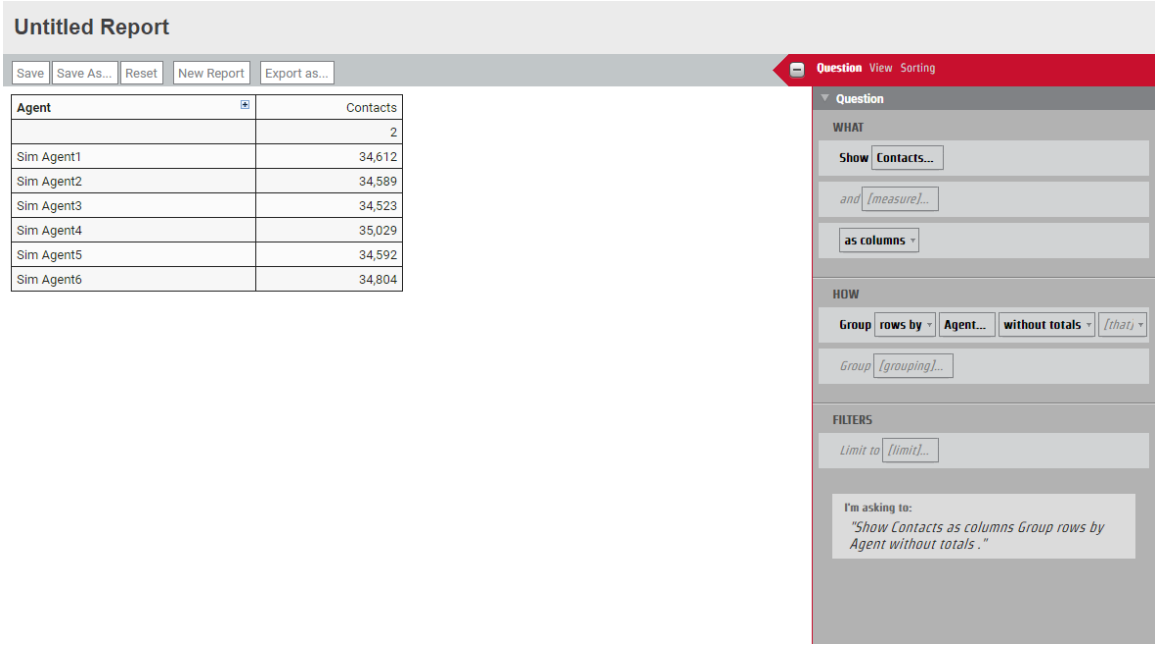
- Lista **rozwijana Asystent** typu formuły umożliwia dostęp do asystentów ułatwiających tworzenie różnych typów formuł. Domyślnie jest to formuła tekstowa, ale oprócz tekstu można wybierać spośród typów formuł różnica, współczynnik, skala, podział i przesunięcie czasowe. Aby uzyskać więcej informacji, zobacz Tworzenie miary niestandardowej za pomocą asystenta typu

formuły .

Przykład miary niestandardowej

Funkcja Custom Measure to narzędzie, którego można używać do tworzenia wielu różnych typów formuł o różnych poziomach złożoności. Istnieje kilka sposobów tworzenia formuły. W poniższym przykładzie wyjaśniono jeden ze sposobów tworzenia miary niestandardowej.

W tym przykładzie załóżmy, że chcesz zobaczyć raport zawierający liczbę kontaktów obsługiwanych przez agentów. Twoje centrum kontaktów otrzymuje dużą liczbę kontaktów, więc raport pokaże, że każdy agent obsługuje kontakty, które mogą liczyć się w tysiącach każdego roku. Raport służy jednak do znajdowania agentów, którzy osiągają wyniki powyżej lub poniżej reszty grupy, a zobaczenie dokładnej liczby kontaktów dla każdego z nich sprawia, że jest to trudne do przyswojenia na pierwszy rzut oka, jak widać na tej ilustracji:



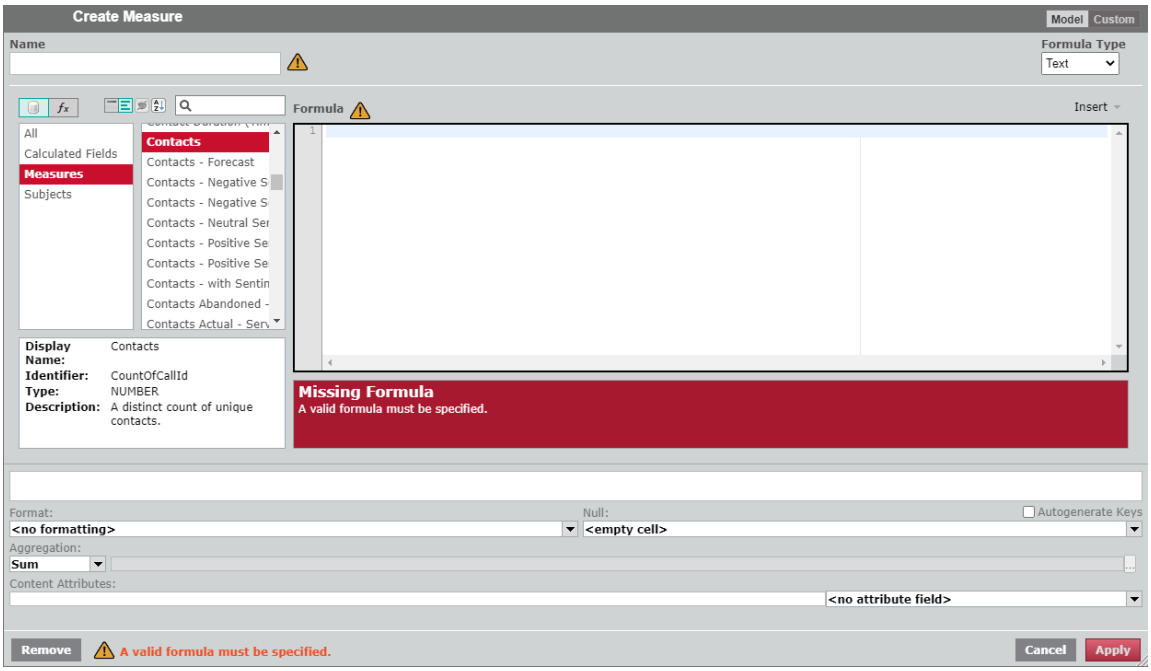
Sposobem na rozwiązanie tego problemu jest przedstawienie liczby kontaktów jako współczynnika 1000, aby zobaczyć produktywność agenta na pierwszy rzut oka. W tym przykładzie pokażemy, jak utworzyć niestandardową miarę, która dzieli liczbę kontaktów przez 1000.

Tworzenie miary niestandardowej dzielącej kontakty przez 1 000

1. W pytaniu Tab panelu Pytanie kliknij przycisk Pokaż **[miara]**. Zostanie **otwarte okno dialogowe Wybierz miarę** .
2. Kliknij przycisk **Niestandardowe**. Zostanie otwarte okno dialogowe Utwórz miarę. Pola tekstowe będą puste, a w oknie dialogowym zostanie wyświetlonych kilka ostrzeżeń.
3. Wprowadź **Kontakty według 1K** w polu tekstowym Nazwa .

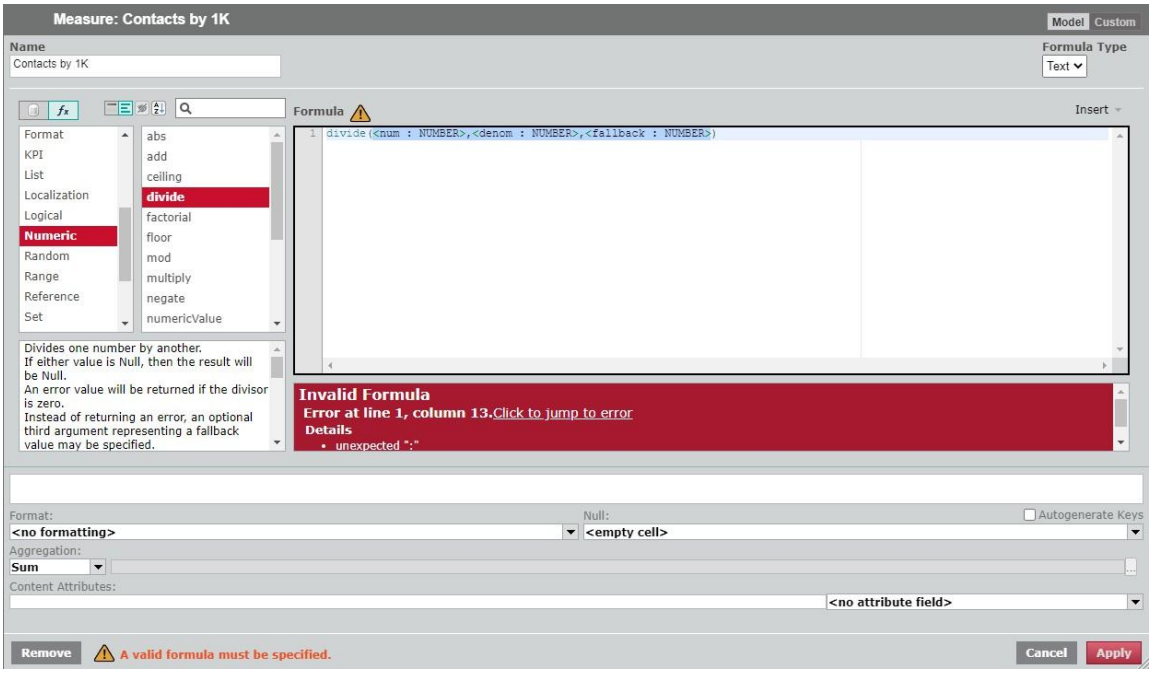
4. Znajdź i wybierz **miarę Kontakty** .

> **UWAGA** Może być konieczne wyczyszczenie pola wyszukiwania z istniejącego ciągu wyszukiwania, aby wyświetlić wszystkie wyniki w okienku wyboru.



5. Aby użyć funkcji Dziel, kliknij **przełącznik Elementy danych/funkcje** , aby wyświetlić opcje **Filtr** i **wybór** Funkcje wyświetlania szyb.

6. Kliknij pozycję **Liczbowy** w **okienku Filtr** funkcji, a następnie kliknij dwukrotnie pozycję **Podziel** w okienku **Zaznaczenie** . Tekst funkcji dzielenia jest wyświetlany w okienku Formuła.

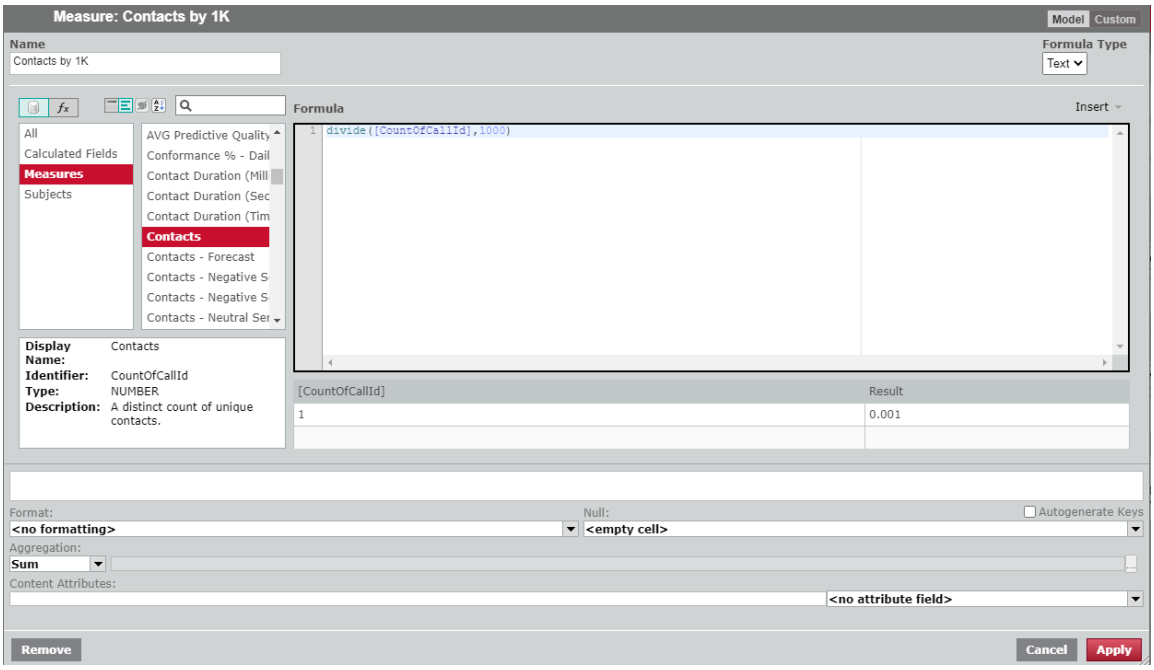


Tekst funkcji Podziel jest zarysem formuły. Tekst zastępczy należy zastąpić wartościami, które mają zostać podzielone, w kolejności, w jakiej byłyby wyświetlane w równaniu matematycznym.

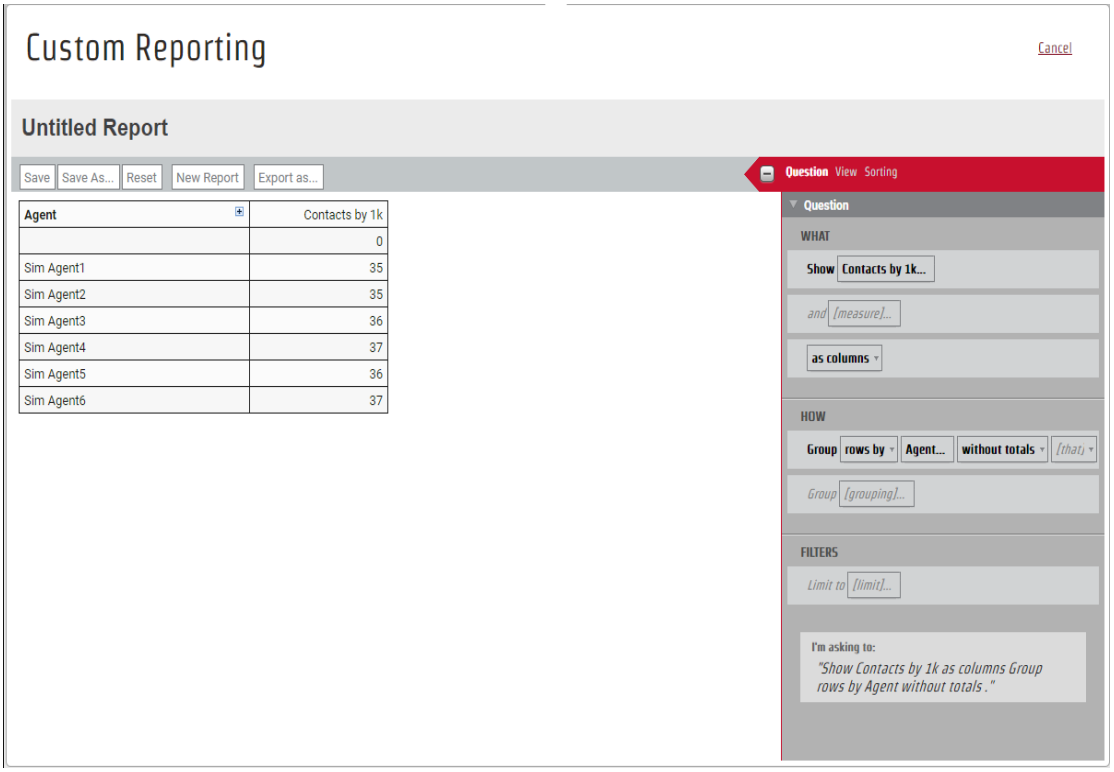
- <liczba: LICZBA> jest licznikiem, liczbą dzieloną. Zastąp ją nazwą pola kontaktu.
- <denom: LICZBA> jest mianownikiem, liczbą, przez którą dzielisz. Zastąp to ciągiem **1000**.
- <fallback: LICZBA> to opcjonalna wartość, która jest wyświetlana, jeśli formuła powoduje podzielenie przez zero zamiast zwrócenia błędu.

7. Aby zamienić <liczbę: LICZBA >na miarę liczby kontaktów, wyróżnij **<liczba>** w okienku Formuła.
8. **Kliknij przełącznik Elementy danych/funkcje** , aby wyświetlić listę elementów danych.
9. Kliknij pozycję **Miary** w **okienku Filtr** elementów danych, a następnie kliknij dwukrotnie pozycję **Kontakty** w polu **Okienko zaznaczenia** . Tekst Kontakty zostanie wyświetlony w okienku Formuła zamiast **<liczby: LICZBA**>.
10. Delete **<denom: NUMBER**> i zamiast niego wpisz **1,000** . W okienku Wyniki zostanie wyświetlona próbka obliczeń.

UWAGA Usunęliśmy **również <fallback: NUMBER** >z formuły, ponieważ nie używamy tego opcjonalnego elementu.



11. Aby wyniki były wyświetlane jako liczba całkowita, w sekcji Konfiguracja miary wybierz z **listy rozwijanej Format** format, który nie zawiera żadnych miejsc dziesiętnych, takich jak **#,###.**
12. Kliknij przycisk **Dodaj**. Nowa miara niestandardowa pojawi się w panelu Pytanie, a w nowej kolumnie w tabeli zostanie wyświetlona liczba kontaktów podzielona przez 1 000.



UWAGA Jak wspomniano wcześniej, okno dialogowe Tworzenie miary zawiera kilka opcji tworzenia formuł. Zamiast wybierać funkcję i edytować tekst zastępczy, możesz:
Utwórz miarę niestandardową, aby podzielić liczbę kontaktów przez 1 000, wybierając elementy pojedynczo lub ręcznie wprowadzając następującą formułę w okienku Formuła.

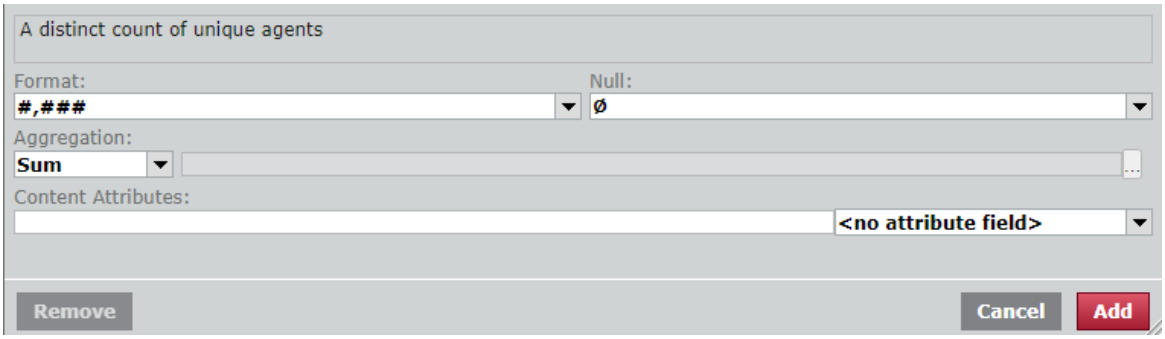
[CountOfCallId]/1000

Tematy pokrewne

- Konfigurowanie wyglądu miary

Konfigurowanie wyglądu miary

Użyj pól u dołu okna dialogowego Miara, aby dostosować sposób wyświetlania miary w raporcie. Ten panel jest dostępny zarówno dla miar modelowych (miar gotowych do użycia w Eksploratorze danych), jak i miar niestandardowych (miar tworzonych samodzielnie).



Wymagania wstępne

- Masz uprawnienie do tworzenia zawartości.
- Utworzono raport, który zawiera co najmniej jedną miarę.

Lokalizacja strony

Eksplorator danych > otwierania raportu

Procedury

Formatowanie miary

1. W panelu Pytanie kliknij miarę. Zostanie **otwarte okno dialogowe Zmierz.**
2. Skonfiguruj miarę zgodnie z potrzebami, korzystając z list rozwijanych i pól u dołu okna dialogowego. Poniższa tabela definiuje poszczególne pola.

Formatowanie pól w oknie dialogowym Zmierz

Pole	Definicja
Format	Format wyświetlania liczb, dat i godzin. Możesz wybrać format lub wprowadzić składnię formatu.
puste	Co jest wyświetlane w raporcie, gdy zwrócona wartość ma wartość null (pusta).

Pole	Definicja
Agregacja	Metoda konsolidacji wartości. Na przykład średnia, maksimum lub minimum.
Atrybuty zawartości	Ciąg atrybutów zawartości, który określa miarę wygląd. Zobacz Informacje o atrybutach zawartości, aby zapoznać się z przykładami i dalszymi informacjami.
Lista rozwijana Atrybuty zawartości	Korzystając z listy rozwijanej po prawej stronie pola Atrybuty zawartości, można zastosować wstępnie skonfigurowane atrybuty zawartości do miary bez konieczności wprowadzania czegokolwiek w polu Atrybuty zawartości. **SPRAWDZONE PRAKTYKI** W danej chwili należy używać tylko jednego z dwóch pól atrybutów zawartości. Użycie obu pól jednocześnie może prowadzić Do nieoczekiwanych rezultatów. Dostępne opcje różnią się w zależności od modelu danych i mogą obejmować następujące elementy: ▪ <no pole atrybutu> — wartość domyślna. Nie są stosowane żadne wstępnie skonfigurowane atrybuty. ▪ ATTR_CCRID_Link — zamienia miarę identyfikatora nagrywania kontaktów w łącze do nagrania i koloruje tekst na niebiesko. ▪ ATTR_DURATION — Stosuje format czasu trwania skojarzony z miarą. ▪ ATTR_DURATION_hhmmss — Stosuje do miary format GG:MM:SS. ▪ ATTR_kpiScoreColor — zmienia tekst na biały na tle czerwonym (#A6192E) dla wskaźników KPI 0,7 i niższych, żółtym (#FFC72C) dla wskaźników KPI z zakresu od 0,7 do 1,0 i zielonym (#279989) dla wskaźników KPI 1.0 i nowszych. ▪ ATTR_NPS_ChartColors — stosuje czerwony (#A6192E) serwer NPS

Pole	Definicja
	Wyniki od 0 do 6, żółte (#FFC72C) do wyników NPS 7 i 8 oraz zielone (#279989) do wyników NPS 9 i 10. ▪ ATTR_NPSColours — stosuje kolor czerwony (#A6192E) do wyników NPS od –100 do 0, żółty (#FFC72C) do wyników NPS od 1 do 50. I zielony (#279989) do wyników NPS od 51 do 100. ▪ ATTR_PredictiveNPS_ChartColors — stosuje kolor czerwony (#A6192E) do wyników NPS od 0 do 6, żółty (#FFC72C) do wyników NPS od 7 i 8 oraz zielony (#279989) do wyników NPS od 9 i 10. ▪ ATTR_Quartile_Colors — zmienia tekst na biały na tle turkusowego (#279989) dla pierwszego kwartyla, żółtego (#FFC72C) dla drugiego kwartyla, ciemnożółtego (#FF9D00) dla trzeciego kwartyla i bordowego (#A61923) dla czwartego kwartyla. ▪ ATTR_SentimentChartColors — stosuje kolor czerwony (#A6192E) do negatywnych opinii, żółty (#FFC72C) do nastrojów neutralnych, a zielony (#279989) do pozytywnych.

3. Kliknij **przycisk Zastosuj**. Okno **Zmierz** zostanie zamknięte.

Tematy pokrewne

- Informacje o atrybutach zawartości — pełna lista wszystkich atrybutów zawartości i składnia pozwalająca na ich użycie

Informacje o atrybutach zawartości

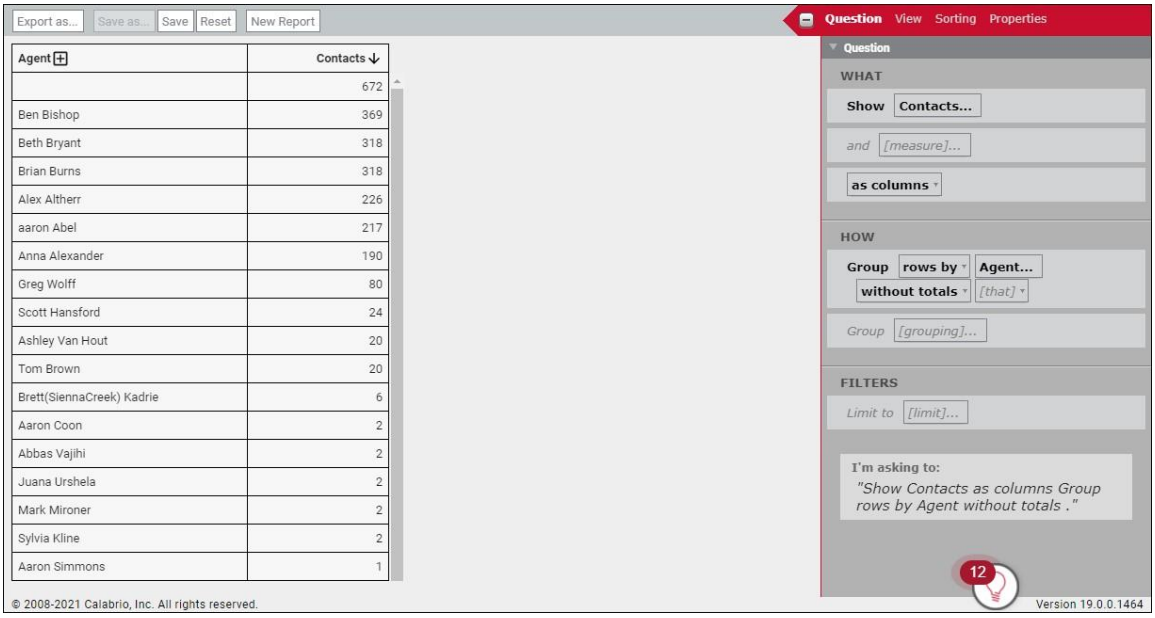
Atrybuty zawartości stosują statyczne lub warunkowe zmiany określonych miar w raporcie.

Zmiana **statyczna** zawsze wpływa na sposób wyświetlania miary. Na przykład do miary można zastosować atrybuty, tak aby zawsze była wyświetlana pogrubioną czcionką.

Zmiana **warunkowa** ma zastosowanie tylko wtedy, gdy wartość miary spełnia określone kryteria. Na przykład można ustawić warunek tak, aby miara była wyświetlana na czerwono, gdy jest liczbą ujemną.

Przykład 1: Liczby od 20 do 200 powinny być pogrubione i niebieskie

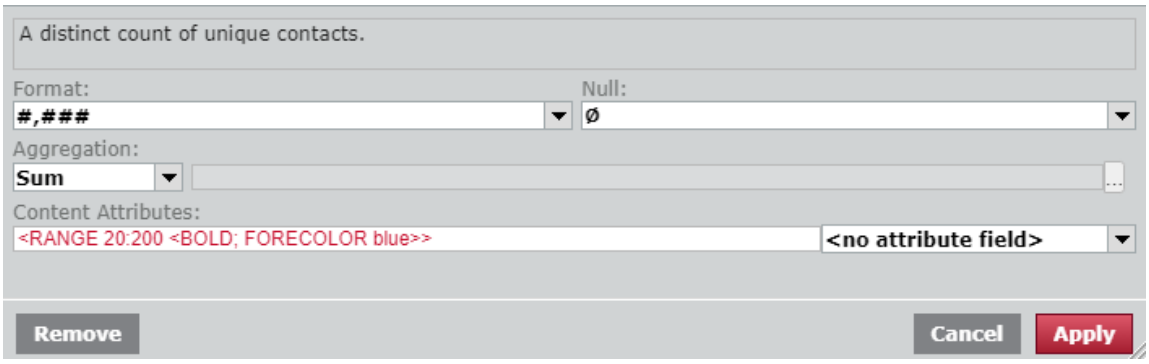
Tworzysz raport, który pokazuje, ile kontaktów obsłużył każdy agent. Chcesz łatwo zidentyfikować agentów, którzy obsłużyli od 20 do 200 kontaktów. Bez zastosowania atrybutów zawartości raport wygląda następująco:



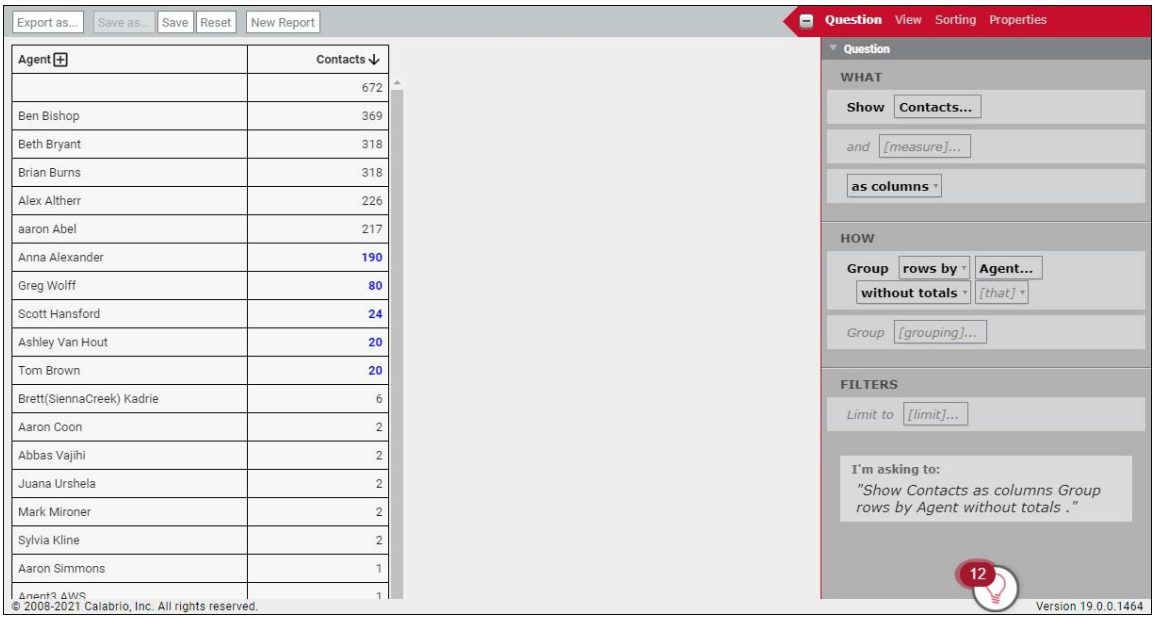
Sumy kontaktów od 20 do 200 mają być niebieskie i pogrubione. W tym celu należy użyć słowa kluczowego RANGE oraz atrybutów FORECOLOR i BOLD (Pogrubienie).

1. W panelu **pytań** kliknij pozycję **Kontakty**. Zostanie **otwarte okno dialogowe Zmierz: Kontakty** .
2. **W polu Atrybuty** zawartości wprowadź następujący tekst:

   <ZAKRES 20:200 <POGRUBIENIE; KOLOR FORECOLOR niebieski>>



3. Kliknij **przycisk Zastosuj**. Liczby od 20 do 200 w kolumnie Kontakty raportu są wyświetlane pogrubionym niebieskim tekstem.



Przykład 2: Numery oznaczone kolorami jako niskie, średnie lub wysokie

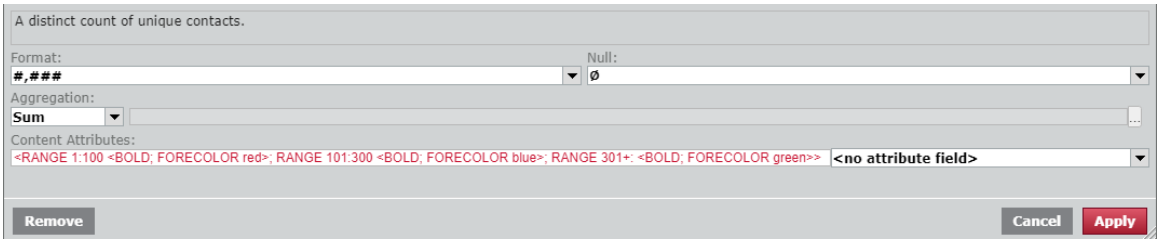
Poprawiasz raport utworzony w przykładzie 1, aby użyć większej liczby zakresów i kolorów wskazujących wydajność agentów. Chcesz widzieć agentów w trzech zakresach:

- Niska wydajność (czerwony): agenci, którzy obsłużyli od 1 do 100 kontaktów
- Średnia skuteczność (kolor niebieski): agenci, którzy obsłużyli od 101 do 300 kontaktów
- Wysoka wydajność (kolor zielony): agenci, którzy obsłużyli 301 kontaktów lub więcej

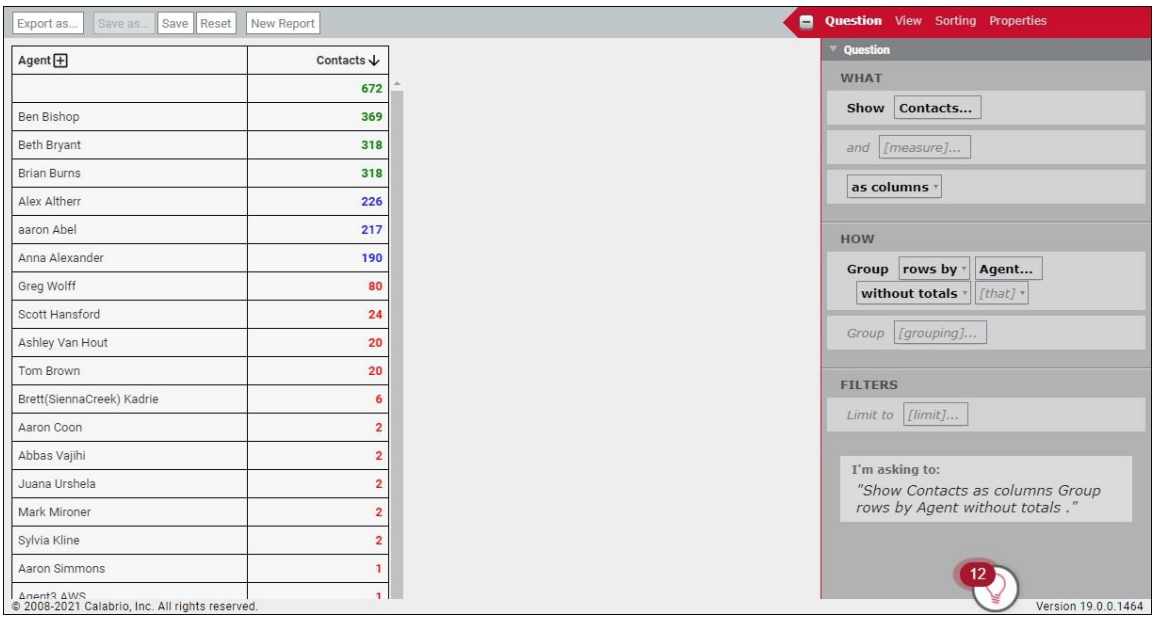
W tym celu należy zagnieździć wiele warunków RANGE. Kolory określone dla każdego zakresu są wyświetlane, jeśli spełniony jest którykolwiek z warunków.

1. W panelu **pytań** kliknij pozycję **Kontakty**. Zostanie **otwarte okno dialogowe Zmierz: Kontakty** .
2. **W polu Atrybuty** zawartości wprowadź następujący tekst:

   ŚMIAŁY; <ZAKRES 1:100 <FORECOLOR czerwony>; ZAKRES 101:300 <KOLOR WSTĘPNY NIEBIESKI>; ZAKRES 301+: <FORECOLOR zielony>>



3. Kliknij **przycisk Zastosuj**. Liczby w kolumnie Kontakty raportu są wyświetlane w kolorze czerwonym, niebieskim lub zielonym, w zależności od tego, gdzie znajdują się w trzech zakresach.

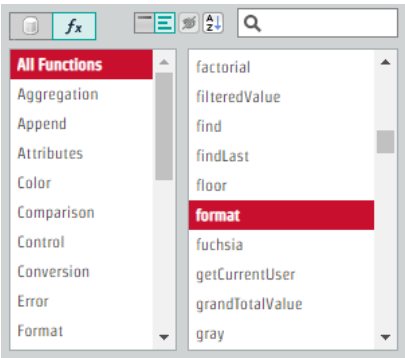


Przykład 3: Zachowywanie formatowania pól czasu podczas eksportowania raportu

Utwórz raport, który pokazuje czas trwania kontaktów w sekundach, i wybierz ATTR_DURATION_ hhmmss z listy rozwijanej Atrybut zawartości, aby sformatować te sekundy na godziny i minuty. Jednak podczas eksportowania raportu wartości czasu trwania podczas eksportu są wyświetlane jako sekundy. Webex WFO robi to, aby można było łatwo importować raporty do innych baz danych lub arkuszy kalkulacyjnych. Jeśli chcesz zachować godziny pracy-
I formatowanie minut podczas eksportu, utwórz miarę niestandardową i użyj atrybutów zawartości DURATION i PATTERN.

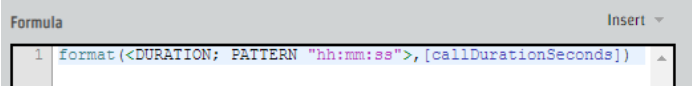
1. (Opcjonalnie) Usuń pierwotną miarę czasu trwania z raportu. Jeśli podczas eksportu potrzebne są zarówno sformatowane, jak i niesformatowane dane, pomiń ten krok.
2. W panelu **pytań** kliknij [***miara].*** Zostanie **otwarte okno dialogowe Wybierz miarę** .
3. Kliknij przycisk **Niestandardowe**.

4. Wprowadź nazwę miary niestandardowej w **polu Nazwa** .
5. Kliknij ***fx***.
6. Wybierz **opcję Wszystkie funkcje**.
7. Wybierz **format**.



8. W polu **Formuła** wprowadź następujący tekst:

   format(<CZAS TRWANIA; WZORZEC "gg:mm:ss">,[callDurationSeconds])



9. Kliknij przycisk **Dodaj**. Czas trwania połączeń w wyeksportowanym raporcie zachowuje teraz formatowanie czasu.

Składnia atrybutu zawartości

Ta sekcja definiuje tekst, który należy wprowadzić w polu Atrybut zawartości w panelu Miara.

SPRAWDZONE PRAKTYKI Nie wszystkie atrybuty zawartości są odpowiednie dla wszystkich typów danych. Na przykład atrybut Maksymalna liczba miejsc dziesiętnych, który określa maksymalną liczbę miejsc dziesiętnych

Wyświetlanie w wartości nie ma wpływu na raport, który zwraca tylko liczby całkowite.

UWAGA Wszystkie dane czasowe dostępne do raportowania w Eksploratorze danych są w formacie UTC. Aby użyć innego formatu godziny, dodaj temat czasu jako miarę niestandardową i zastosuj atrybut zawartości strefy czasowej.

Element składni	Przeznaczenie	Przykład
Nawiasy	Użyj nawiasów kątowych, aby ująć zawartość atrybutu.	<POGRUBIENIE>
Wielkie litery	Nazwa atrybutu należy używać wielkich liter.	<KURSYWA>

Element	Przezna	Przykła
prawda / fałsz	W przypadku atrybutów logicznych określ **wartość true** , aby je włączyć, i **false** , aby je wyłączyć. Atrybut logiczny, który nie określa wartości true ani false, jest domyślnie true.	<POGRUBIENIE PRAWDA> lub <POGRUBIENIE> <POGRUBIONA FAŁSZYWA> Stosuje lub usuwa formatowanie pogrubione.
Średnikami	Deklaracje wielu atrybutów należy oddzielać średnikami.	<ITALIC; POGRUBIENIE> Stosuje kursywę i pogrubienie.
statyczna deklaracja wartości ze spacją lub znakiem równości	W przypadku atrybutów, które wymagają przypisania wartości, wprowadź deklarację wartości statycznej po atrybucie i wewnątrz nawiasów kątowych. Wartość statyczna może być oddzielona od atrybutu spacją lub znakiem równości.	<KOLOR NIEBIESKI> <FORECOLOR=niebieski> Stosuje kolor niebieski do tekstu.
podwójny cudzysłów podwójną wersję	Ujmij wartości tekstowe w Cudzysłowu.	<FONT_FACE "Arial"> Stosuje czcionkę Arial do tekstu.
Nie	Poprzedzaj atrybut **znakiem "no** ", aby cofnąć jego wartość i wymusić użycie wartości domyślnej. Można go użyć do zastąpienia dowolnego atrybutu.	<brak FONT_FACE> Zastępuje wszelkie niestandardowe style czcionek, które mogły zostać określone w innym miejscu.

Słowa kluczowe

Eksplorator danych używa następujących trzech słów kluczowych do zmiany atrybutów zawartości.

- **BŁĄD** — określa, czy wystąpił problem z miarą. (Na przykład gdy w wyniku formuły liczba jest dzielona przez zero).
- **NULL** — identyfikuje miarę, która nie zwraca żadnej wartości.
- **ZAKRES** — identyfikuje miary między dwiema określonymi granicami.

Użyj tych słów kluczowych, by ustawić warunki atrybutów treści. Podczas pracy ze słowami kluczowymi obowiązują następujące reguły składniowe.

Element składni	Przeznaczenie	Przykład
ZAKRES n:n	Użyj słowa kluczowego condition RANGE, a po nim dolnej i górnej granicy zakresu, oddzielonych dwukropkiem.	<ZAKRES 0:100 <POGRUBIENIE>> Wartości z zakresu 0–100 włącznie są wyświetlane pogrubioną czcionką.
ZAKRES n: ZAKRES :n	Użyj słowa kluczowego condition RANGE, po którym następuje tylko dolna lub tylko górna granica, aby wskazać, że ograniczenie nie jest inkluzywne. Do zakresu można zastosować wiele atrybutów.	<ZAKRES 0: <PODKREŚLENIE>> Podkreśla wartości większe niż 0. <ZAKRES 0: <POGRUBIONY; KURSYWA>> Stosuje pogrubienie i kursywę do wartości większych niż 0.
ZAKRES n+:	Użyj słowa kluczowego warunek RANGE, po którym następuje dolna granica i znak plus, aby wskazać, że dolna granica nie jest inkluzywna.	<ZAKRES 0+: <PODKREŚLENIE>> Stosuje podkreślenie do wartości większych niż, ale nie zawierających 0.
ZAKRES :n-	Użyj słowa kluczowego condition RANGE, po którym następuje górna granica i znak minus do	<ZAKRES: 0- <POGRUBIENIE>> Stosuje pogrubienie do wartości mniejszych

Element	Przezna	Przykła
	wskazać, że górna granica nie jest inkluzywna.	niż, ale bez 0.
BŁĄD NULL NULL, BŁĄD	Użyj słowa kluczowego conditions NULL, ERROR lub obu, aby sprawdzić, czy wartość ma wartość null lub wartość błędu. Jeśli używasz obu, oddziel słowa kluczowe przecinkiem.	<NULL, BŁĄD <KOLOR WSTECZNY czerwony>> Kolor tła jest czerwony, jeśli występuje warunek null lub błąd.
Wiele warunków słów kluczowych z jednym atrybutem	Przypisując pojedynczy atrybut do wielu warunków słów kluczowych (RANGE, NULL, ERROR), oddziel je przecinkami.	<NULL, ZAKRES 1:100<KURSYWA>> Kursywą wartości null i wartości z zakresu od 1 do 100 włącznie.
Wiele warunków słów kluczowych z wieloma atrybutami	Przypisując różne atrybuty dla wielu warunków słów kluczowych (RANGE, NULL, ERROR), oddziel warunki średnikiem.	<NULL <PODKREŚLENIE>; ZAKRES 1:100<KURSYWA>> Podkreśla wartości null i kursywą w przedziale od 1 do 100 włącznie.
Zagnieżdżone warunki wielu słów kluczowych	W przypadku zagnieżdżania wielu warunków słów kluczowych określone atrybuty mają zastosowanie, jeśli którykolwiek z nich jest spełniony.	<NULL <PODKREŚLENIE>; ZAKRES 0+: <KURSYWA>, ZAKRES 0:100 <FORECOLOR czerwony>; ZAKRES 101:200 <KOLOR PRZEDNIEGO żółty>; ZAKRES 201+: <FORECOLOR zielony>; ZAKRES 201+:

<POGRUBIENIE>

Analizowanie danych analizy biznesowej | Tworzenie własnych raportów za

Element składni	Przeznaczenie	Przykład.
		Wyświetla wszystkie wartości większe od zera kursywą. Wyświetla wszystkie wartości w kolorze czerwonym, żółtym lub zielonym, w zależności od zdefiniowanych zakresów. Jeśli wartość spadnie powyżej 200, stosuje zarówno kolor zielony, jak i pogrubienie.

Dodatkowe zagadnienia dotyczące składni

- W większości nazw atrybutów rozróżniana jest wielkość liter. Najlepiej używać wielkich liter we wszystkich nazwach atrybutów.
- Trzy słowa kluczowe: RANGE, NULL i ERROR ułatwiają testowanie wartości i stosowanie formatowania warunkowego na podstawie wyników.
- W przypadku używania wartości atrybutów w formule wartości literałów są uważane za stałe.

Atrybuty zawartości dla wszystkich typów danych

Atrybuty zawartości w tej tabeli mogą być używane dla wszystkich typów danych.

Atrybut	Opis	Przykład
USTAWIEŃ REGIONALNYCH	Konfiguruje nazwę ustawień regionalnych zdefiniowaną w kodach języków ISO-639 i kodach krajów ISO-3166. Domyślne ustawienia formatu są określane na podstawie ustawień regionalnych.	<LOCALE "pl"> <USTAWIENIA REGIONALNE "fr_CA>
NULL_TEXT wyświetlany dla	Określa tekst, który ma być Wartości null.	<NULL_TEXT "Brak dostępnych danych". >
PRZEDROSTEK	Poprzedza określony tekst do wartości. Tekst prefiksu jest dodawany po zastosowaniu innego formatowania. Prefiks można dodać	do sformatowanych wartości dowolnego typu. Prefiksy nie są dodawane do

<PRZEDROSTEK "Dr.">

Atrybut	Opis	Przykła
	Wartości null lub błędu, albo do wartości przypisanych za pomocą REPLACE atrybut.	
ZASTĄPIĆ	Zastępuje wartość ikoną , nawet jeśli wartość jest null lub błędna. Żadne inne atrybuty formatowania tekstu, w tym PREFIKS i SUFIKS, nie są stosowane, jeśli określono wartość ZAMIEŃ.	<ZASTĄP "INFORMACJE POUFNE">
PRZYROSTEK	Dołącza określony tekst do wartości. Tekst sufiksu jest dodawany po zastosowaniu innego formatowania. Sufiks można dodać do sformatowanych wartości dowolnego typu. Sufiksy nie są dodawane do wartości null lub error ani do wartości przypisanych przy użyciu atrybutu REPLACE .	

Atrybuty zawartości tekstowych typów danych

Atrybuty zawartości w tej tabeli mogą być używane dla tekstowych typów danych.

Atrybut	Opis	Przykład.
KOLOR TŁA	Używa określonego koloru do wypełnienia tła.	<BACKCOLOR "biały">
ŚMIAŁY	Określony tekst jest wyświetlany jako pogrubiony.	<POGRUBIENIE>

Atrybut	Opis	Przykła
DISPLAY_NAME	Używa określonego tekstu, aby zastąpić nazwę miary dla nagłówków. Jest to podobne do atrybutu HEADING. Może DISPLAY_NAME jednak zawierać tekst filtru i inną zmienną zawartość. Ten atrybut	<DISPLAY_NAME "Maksymalna wartość sprzedaży">

Atrybut	Opis	Przykła
	Nie mogą być stosowane w przypadku miar niestandardowych.	
PREFIKS DROP_HEADING_	Przycina wyświetlanie określonych znaków z lewej strony wartości. Ten atrybut można określić jako wartość lub znak kontrolny, taki jak znak minus (-). Określa to, że wszystko, co znajduje się po lewej stronie, łącznie ze znakiem minus, powinno zostać usunięte w celu wyświetlenia. Ten atrybut jest przydatny, aby zapobiec wyświetlaniu prefiksów, które mogły zostać dodane w celu kontrolowania kolejności sortowania wartości tekstowych w kohortach.	<DROP_HEADING_PREFIX 4> <DROP_HEADING_PREFIX" - ">
FONT_FACE tekście.	Steruje czcionką, która ma być używana w Eksplorator danych obsługuje typowe czcionki przy użyciu typowych stosów czcionek CSS z bezpiecznej dla Internetu. Jeśli zostanie określona nierozpoznana czcionka, zawartość zostanie wyświetlona zgodnie z regułami stosu czcionek CSS, często przy użyciu podstawowej czcionki szeryfowej.	<FONT_FACE "Arial">
KOLOR PRZODU wyświetlania tekstu.	Używa określonego koloru do Eksplorator danych obsługuje następujące wspólne wartości kolorów: Wodny,, niebieski, kolor, fuksja, szary, zielony, limonkowy, bordowy, granatowy, oliwkowy, pomarańczowy, fioletowy, czerwony, srebrny, turkusowy, biały i żółty. **UWAGA** Dowolną wartość RGBa można również określić za pomocą pola COLOR (	) w for mul e.

<FORECOLOR turkusowy>

Atrybut	Opis	Przykła

Atrybut	Opis	Przykła
NAGŁÓWEK	Używa określonego tekstu, aby zastąpić nazwę miary dla nagłówków. Jest to podobne do atrybutu DISPLAY_NAME. Jednak funkcja NAGŁÓWEK nie może zawierać tekstu filtru i innej zawartości zmiennej. Ten atrybut może być używany dla wszystkich miar, w tym miar niestandardowych.	<NAGŁÓWEK "Maksymalna wartość sprzedaży">
KURSYWA	Określony tekst jest wyświetlany kursywą.	<KURSYWA>
ŁĄCZE adresu URL.	Dodaje hiperłącze do określonego **UWAGA** Jeśli ten atrybut jest określony na miarze, dodaje Link do nagłówka miary.	<LINK "https://www.calabrio.com">
NUTA	Dołącza notatkę z określonym tekstem do bieżącej miary. Notatka pojawi się w etykiecie narzędzia wyświetlanej po najechaniu kursorem na nagłówek miary lub dowolną wartość tej miary.	<UWAGA "Zapytaj rozrachunki z dostawcami, aby uzyskać więcej informacji". >
PRZEKREŚLENIE pomocą	Wyświetla określony tekst za przekreślenie.	<PRZEKREŚLENIE>
PODKREŚLAĆ	Wyświetla określony tekst z podkreśleniem.	<PODKREŚLENIE>

Atrybuty zawartości liczbowych typów danych

Atrybuty zawartości w tej tabeli mogą być używane dla liczbowych typów danych.

Atrybut	Opis	Przykład.
BYTE_SCALE	Określa skalę żądanego wyjścia bajtu	<BYTE_SCALE "kB">

Atrybut	Opis	Przykła
	Należy używać, w przyrostach co 1024. Zakres obejmuje bajty (B) do yottabajtów (YB). Posiada również opcję automatyczną, aby automatycznie wybrać najlepszą skalę.	▪ Jeśli ma być sformatowana wartość "3287040", wyświetlana jest wartość "3.210 kB", ponieważ 287040 ÷ 1024 = 3210 <BYTE_SCALE "auto">▪ Jeśli wartość "9876543210" jest sformatowana przy użyciu <BYTE_ SCALE "auto">, "9.198 GB" jest wyświetlany, ponieważ nie można go dalej zmniejszyć.
KOD CURRENCY_	Określa kod waluty zdefiniowany w normie ISO-4217 . Jeśli określono również CURRENCY_SYMBOL, atrybut ten ma pierwszeństwo.	<CURRENCY_CODE "EUR">
CURRENCY_ SYMBOL	Określa symbol używany podczas formatowania. **UWAGA** Aby symbol był wyświetlany, należy również wybrać opcję <bez formatowania> w kreatorze Formatowanie listy wyboru w oknie dialogowym wybierania miary.	<CURRENCY_SYMBOL "$">
CZAS TRWANIA jako	Określa, że wartość powinna być wyświetlana Czas trwania. Ten atrybut domyślnie używa wzorca mm:ss. Można go połączyć z atrybutem PATTERN w celu określenia alternatywnych formatów.	<CZAS TRWANIA> <CZAS TRWANIA; DESEŃ "h:mm:ss">* <CZAS TRWANIA; WZÓR "mm.##">▪ Wyświetla liczbę minut z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku dla ułamka minuty.

Atrybut	Opis	Przykła

Atrybut	Opis	Przykła
		"mm:ss.00"> ▪ Wyświetla minuty, sekundy i dokładnie dwa miejsca po przecinku dla ułamka sekundy.
STAŁY	Określa liczbę miejsc dziesiętnych wyświetlanych dla wartości. W razie potrzeby wartość jest zaokrąglana do określonej liczby miejsc po przecinku.	<NAPRAWIONO 4>
SKALA INPUT_BYTE_	Określa, w jakiej skali bajtowej jest numer wejściowy. Jeśli nie zostanie określona, przyjmuje się, że wartość wejściowa jest wyrażona w bajtach.	<INPUT_BYTE_SCALE "MB"> ▪ Jeżeli wartość "2" ma być sformatowana <BYTE_ SKALI "MB">, "2,048 kB" jest wyświetlany, ponieważ w 1 MB występuje 1024 kB.
SKALA INPUT_ METRIC_	Określa, w jakiej skali metrycznej znajduje się numer wejściowy.	<INPUT_METRIC_SCALE "k"> ▪ Jeśli wartości "123456.789" towarzyszy <METRIC_SCALE "M">> i <METRIC_UNIT "J"> ma być sformatowany, "123.457 MJ" jest wyświetlany, ponieważ w 1 MJ jest 1000 kJ.
LICZBA CAŁKOWITA	Formatuje wartość jako liczbę całkowitą, zaokrąglając ją do najbliższej liczby całkowitej.	<INTEGER>
MAX_DP	Określa maksymalną liczbę miejsc dziesiętnych	<MAX_DP 2>

Atrybut	Opis	Przykła
	miejsca, które mają być zawarte w części ułamkowej sformatowanego numeru. Jeśli określona liczba cyfr przekracza liczbę cyfr w wartości ułamka, zostaną wyświetlone wszystkie dostępne cyfry. **UWAGA** Ta wartość jest ignorowana, jeśli określono atrybut FIXED.	▪ Jeśli wartość "1.23" jest sformatowana przy użyciu <MAX_DP 1>, wyświetlana jest wartość "1.2". ▪ Jeśli wartość "1.23" jest sformatowana przy użyciu <MAX_DP 2>, wyświetlana jest wartość "1.23". ▪ Jeśli wartość "1.23" jest sformatowana przy użyciu <MAX_DP 3>, wyświetlana jest wartość "1.23".
SKALA METRIC_	Określa, jakiej skali powinno używać żądane dane wyjściowe metryki. Używa przyrostów co 1000. Zakres obejmuje zakres od pico (p) do yotta (Y). Posiada również opcję automatyczną, aby automatycznie wybrać najlepszą skalę. METRIC_SCALE zawsze powinny towarzyszyć METRIC_UNIT. Dostępne skale: ▪ P — Pico ▪ n — nano ▪ U—mikro ▪ m—milli ▪ k—kilogram ▪ M—mega ▪ G — giga ▪ T—tera	▪ P—peta ▪ E—exa

<METRIC_SCALE "k">

- Jeśli wartość

Atrybut	Opis	Przykła
	i "123456789 towarzyszy <METRIC_UNIT "J"> jest Do formatowania, "123,456.789 kJ" wynosi Wyświetlany.	600 kW

<METRIC_SCALE "auto">

- Jeśli wartości "0,0008" towarzyszy <METRIC_UNIT "W"> to Do sformatowania wyświetlany jest komunikat

Atrybut	Opis	Przykła
	▪ Z—zetta ▪ Y—yotta ▪ Automatyczny — automatycznie wybiera najlepszą skalę. ▪ ' ' — puste cudzysłowy dla podstawowej jednostki metrycznej. Na przykład metry zamiast kilometrów. **UWAGA** Zamiast określać literę prefiksu, można również użyć litery skala.	
METRIC_UNIT w	Określa, jaka jednostka jest wyświetlana wyjście. METRIC_UNIT zawsze powinien towarzyszyć METRIC_SCALE.	Zobacz przykłady dla METRIC_SCALE.
MIN_DP dziesiętnych	Określa minimalną liczbę miejsc miejsca, które mają być zawarte w części ułamkowej sformatowanego numeru. Jeśli określona liczba cyfr przekracza liczbę cyfr w wartości ułamka, wyświetlane są wszystkie dostępne cyfry, po których następują zera, aby uzyskać określoną liczbę cyfr. **UWAGA** Ta wartość jest ignorowana, jeśli określono atrybut FIXED.	<MIN_DP 3> ▪ Jeśli wartość "1.2" jest sformatowana za pomocą <MIN_DP 1>, wyświetlana jest wartość "1.2". ▪ Jeśli wartość "1.2" jest sformatowana jako <MIN_DP 2>, wyświetlany jest "1.20". ▪ Jeśli wartość "1.2" jest sformatowana jako <MIN_DP 3>, wyświetlany jest "1.200".
MIN_INT_ CYFRY	Określa minimalną liczbę cyfr całkowitych, które mają być zawarte w części numeru całkowitego	sformatowanego numeru. Jeśli podana liczba cyfr przekracza

<MIN_INT_DIGITS 3>

- Jeśli wartość ".123" jest sformatowana przy użyciu <MIN_INT_DIGITS 0>, ".123" jest

Atrybut	Opis	Przykła

Atrybut	Opis	Przykła
	Liczba cyfr w wartości całkowitej, wszystkie dostępne cyfry są poprzedzone zerami, aby uzyskać określoną liczbę cyfr.	Wyświetlany. ▪ Jeśli wartość ".123" jest sformatowana przy użyciu <MIN_ INT_DIGITS 1>, "0.123" Jest wyświetlana. ▪ Jeśli wartość ".123" jest sformatowana przy użyciu <MIN_ INT_DIGITS 3>, Wyświetlany jest błąd "000.123".
DESEŃ ma zostać użyty.	Określa wzorzec formatowania, który **UWAGA** Aby atrybut był wyświetlany poprawnie, należy również wybrać opcję **<bez formatowania>** z listy rozwijanej **Format** w dół w **oknie dialogowym Wybierz miarę** .	<WZÓR "#,###.00">
PROCENT procentową,	Formatuje wartość jako wartość wyświetlanie symbolu % i skalowanie go o 100. Ten atrybut jest najbardziej przydatny do wyświetlania wartości ułamkowych.	<PROCENT>
RADIX_CHAR	Określa znak, który ma być używany dla separator dziesiętny w liczbach. Musi to być jednoznakowa wartość ciągu.	<RADIX_CHAR ",">
TRIPLE_CHAR	Określa znak, który ma być używany dla Separator grupowania (zazwyczaj tysiące) w liczby. Musi to być jednoznakowa wartość ciągu.	<TRIPLE_CHAR "." >

Atrybut	Opis	Przykład
	UWAGA Aby zapobiec wyświetlaniu jakichkolwiek znaków, określ pusty ciąg jako Stłumij go.	

Atrybuty zawartości dla typów danych data/godzina

Atrybuty zawartości w tej tabeli mogą być używane dla typów danych daty/godziny.

Atrybut	Opis	Przykład
DATE_STYLE zostać zastosowany.	Określa styl formatowania daty, który ma Dostępne są następujące opcje: krótki, średni, długi, pełny, domyślny i brak.	<DATE_STYLE "pełny">
DESEŃ zostać użyty. Ten	Określa wzorzec formatowania, który ma Można łączyć z innymi atrybutami, takimi jak DURATION, aby sterować wyświetlaniem liczbowo zapisanych czasów trwania. **UWAGA** Aby atrybut był wyświetlany poprawnie, należy również wybrać opcję <nie formatowanie> na liście Wybór formatu w oknie dialogowym Wybieranie miary.	<WZÓR "#,###.00">
TIME_STYLE zastosowany do	Określa styl formatowania, który ma zostać część czasowa wartości daty/godziny. Dostępne są następujące opcje: krótki, średni, długi, pełny, domyślny i brak.	<TIME_STYLE "krótkie">
TIME_ZONE tłumaczenia ustnego	Określa strefę czasową używaną do Wartości daty i godziny.	<TIME_ZONE "Ameryka/Vancouver">

Atrybuty zawartości dla typów danych podobnych do logicznych

Eksplorator danych nie używa typu danych "Boolean". Obsługuje jednak obsługę liczbowych wartości danych 0 i 1 jako wartości false/no i true/yes. Atrybuty zawartości w tej tabeli mogą być używane dla liczbowych typów danych zawierających wartości 0 lub 1.

Atrybut	Opis	Przykła
FALSE_TEXT	Określa ciąg, który ma być wyświetlany dla wartości fałszywych.	<FALSE_TEXT "Brak w magazynie". >
TRUE_TEXT	Określa ciąg wyświetlany dla wartości true.	TRUE_TEXT "W magazynie". >

Tworzenie widoku

Po utworzeniu pytania dla raportu można przystąpić do dostosowywania sposobu wizualizacji danych. Można to zrobić na Widok Tab w panelu Pytanie.

Domyślnie raport jest prezentowany w formie tabeli z wybranymi miarami jako kolumnami i danymi jako wierszami. To jest to, co jest wyświetlane, gdy rozwijasz swoje pytanie. Na stronie Widok Tab możesz dostosować tabelę lub wybrać inny typ widoku.

Po wybraniu typu widoku można wybrać jeden z wielu opcji widoku i stylów. Opcje zależą od wybranego typu widoku. Podczas wybierania opcji i dostosowywania widoku opcje są wyświetlane w okienku raportu.

Nie wszystkie typy widoków są odpowiednie dla raportu. Należy rozważyć, jaki typ wykresu będzie najlepiej pasował do danych. Niektóre wykresy najlepiej pokazują relacje między kilkoma informacjami, podczas gdy inne mogą lepiej wyświetlać trendy w czasie. Niektóre typy widoków mogą obsługiwać wiele miar, podczas gdy inne mogą wyświetlać tylko jedną miarę.

Dostępne typy widoków

Poniżej przedstawiono aktualnie dostępne typy widoków. Każdy typ widoku ma opcje stylu umożliwiające sterowanie etykietami, tekstem, kolorami itp.

- Wykres warstwowy
- Wykres słupkowy
- Wykres kolumnowy
- Wykres złożony
- Wykres wskaźnikowy
- Wykres nagłówkowy
- Wykres nagłówka wskaźnika KPI
- Wykres rangi KPI
- Wykres liniowy

- Wykres kołowy
- Wykres punktowy
- Widok tabeli
- Widok chmury słów

Wykres warstwowy

Wykresy warstwowe przedstawiają dane podobne do wykresu liniowego, ale z wypełnionym obszarem poniżej linii. Wykresy warstwowe są często używane do wyświetlania:

- Skład sumy i które części składają się na całość
- Ogrom zmian
- Różnica między co najmniej dwoma

trendami Wykresy warstwowe mogą obsługiwać

wiele miar.

Dla wizualizacji można wybrać jedną z następujących opcji wykresu.

Opcja	Opis
Nakładka	(Domyślnie) Wyświetla obszar pod wieloma liniami, aby pokazać relacje między kategoriami.
Nakładka ze znacznikami	Nakłada na wykres kropki reprezentujące poszczególne punkty danych na linie.
Kumulowanie	Wyświetla obszar pod wieloma liniami, jedna na drugiej, aby pokazać porównanie między kategoriami.
Ułożone w stos ze znacznikami	Nakłada na wykres kropki reprezentujące poszczególne punkty danych na ułożone w stos linie.

Po wybraniu żądanej opcji wykresu można go dalej dostosowywać za pomocą następujących elementów sterujących:

- Opis
- Stylizacji
- Tytuły

- Opcje siatki
- Wyświetlacz Axis
- Format serii danych
- Wyświetlanie wyjątków

Wykres słupkowy

Na wykresach słupkowych informacje są wyświetlane w postaci poziomych słupków wzdłuż osi Y, pojedynczo lub skumulowanych. Za pomocą tego typu wizualizacji można efektywnie wyświetlać:

- Dystrybucja danych, takich jak trendy i zakresy
- Porównanie zestawów wartości
- Trend, który rozwija się z czasem

Wykresy słupkowe mogą obsługiwać

wiele miar.

Dla wizualizacji można wybrać jedną z następujących opcji wykresu.

Opcja	Opis
2D	(Domyślnie) Słupki są prezentowane w dwóch wymiarach, po jednym słupku na miarę.
Skumulowane 2D	Słupki są prezentowane w dwóch wymiarach z wieloma miarami ułożone w stos, aby pokazać związek poszczególnych elementów z całością.
Przełącz Zachowaj sumy	Przedstawia łączną wartość na wykresie jako dodatkowy słupek z etykietą "Łącznie".

> **UWAGA** Aby wyświetlić całkowitą wartość jako dodatkową kolumnę, należy najpierw wybrać **opcję z sumami** w sekcji Grupa pytania
> panel.

Po wybraniu żądanej opcji wykresu można go dalej dostosowywać za pomocą następujących elementów sterujących:

- Opis
- Stylizacji

- Tytuły
- Opcje siatki
- Wyświetlacz Axis
- Format serii danych
- Wyświetlanie wyjątków

Wykres kolumnowy

Na wykresach kolumnowych informacje są wyświetlane w postaci pionowych słupków wzdłuż poziomej osi X, pojedynczo lub skumulowanych. Za pomocą tego typu wizualizacji można efektywnie wyświetlać:

- Dystrybucja danych, takich jak trendy i zakresy
- Porównanie zestawów wartości
- Trend, który rozwija się z czasem

Wykresy kolumnowe mogą obsługiwać wiele

miar.

Dla wizualizacji można wybrać jedną z następujących opcji wykresu.

Opcja	Opis
2D	(Domyślnie) Kolumny są przedstawione w dwóch wymiarach, po jednej kolumnie na miarę.
Skumulowane 2D	Kolumny są prezentowane w dwóch wymiarach z wieloma miarami ułożonymi w stos, aby pokazać relacje poszczególnych elementów z całością.
Przełącz Zachowaj sumy	Wyświetla łączną wartość na wykresie jako dodatkową kolumnę oznaczone jako "Łącznie". **UWAGA** Aby wyświetlić całkowitą wartość jako dodatkową kolumnę, należy najpierw wybrać **opcję z sumami** w sekcji Grupa pytania panel.

Po wybraniu żądanej opcji wykresu można go dalej dostosowywać za pomocą następujących elementów sterujących:

- Opis
- Stylizacji
- Tytuły
- Opcje siatki
- Wyświetlacz Axis
- Format serii danych
- Wyświetlanie wyjątków

Wykres złożony

Wykresy złożone zawierają zarówno kolumny, jak i linie. Są one przydatne podczas porównywania dwóch zestawów wartości, takich jak przewidywania i wartości rzeczywiste. Mogą obsługiwać wiele środków.

Wykres można dostosowywać za pomocą następujących elementów sterujących:

- Opis
- Stylizacji
- Tytuły
- Opcje siatki
- Wyświetlacz Axis
- Format serii danych
- Wyświetlanie wyjątków

Wykres wskaźnikowy

Wykresy wskaźników wyświetlają wartość pojedynczej miary jako igłę na tarczy, podobnie jak prędkościomierz. Są one często używane do wyświetlania pojedynczej ważnej miary lub trendu, który rozwija się z czasem.

Wykres można dostosowywać za pomocą następujących elementów sterujących:

- Stylizacji
- Tytuły
- Opcje miernika
- Zakresy

Wykres nagłówkowy

Wykresy nagłówkowe mogą służyć do wyświetlania ważnej miary jako pojedynczej liczby, bez żadnych szczegółów lub innych zakłóceń. Często są one grupowane z innymi takimi raportami na pulpicie nawigacyjnym, aby zapewnić natychmiastowy obraz bieżącego stanu organizacji.

Wykres można dostosowywać za pomocą następujących elementów sterujących:

- Stylizacji
- Tytuły
- Opcje nagłówków
- Zakresy

Wykres nagłówka wskaźnika KPI

Wykresy główne wskaźników KPI przedstawiają pojedynczą wartość reprezentującą kluczowy wskaźnik wydajności (KPI), który użytkownicy powinni znać. Nagłówek wskaźnika KPI używa wskaźników KPI skonfigurowanych na stronie Konfiguracja wskaźnika KPI (Zarządzanie > administrowanie aplikacjami > kluczowe wskaźniki wydajności (KPI)).

Ten wykres umożliwia uzyskanie szczegółowych informacji z:

- Metryka, taka jak średni czas obsługi, rozwiązanie pierwszego połączenia itd
- Wskaźnik KPI będący zagregowanym zestawem wartości utworzonych na podstawie formuły niestandardowej
- Sugerowane progi napędzające działanie

Wykres można dostosować za pomocą:

- Stylizacji
- Tytuły
- Opcje nagłówka KPI

Wykres rangi KPI

Wykresy rangi wskaźników KPI wizualizują dane z uwzględnieniem kilku podgrup, takich jak członkowie zespołu lub zespoły w dziale. Na przykład ten wykres może zilustrować, w jakim stopniu agenci osiągają swoje cele, używając kolorów i strzałek do wskazania zmian.

Ten wykres umożliwia uzyskanie szczegółowych informacji z:

- Metryka, taka jak średni czas obsługi, rozwiązanie pierwszego połączenia itd
- Wskaźnik KPI będący zagregowanym zestawem wartości utworzonych na podstawie formuły niestandardowej

- Wiele zmiennych w grupie
- Sugerowane progi napędzające działanie

Ten wykres można dostosować za pomocą:

- Stylizacji
- Tytuły
- Opcje rankingu KPI

Wykres liniowy

Na wykresach liniowych dane są wyświetlane w seriach. Jest to jedyny typ wykresu, który może zawierać linię trendu. Wykresy liniowe są często używane do przedstawiania następujących informacji:

- Dystrybucja danych, takich jak trendy, zakresy, wartości odstające i tendencje
- Porównanie zestawów wartości
- Trend w czasie w przypadku korzystania z wielu osi
- Związek między jedną miarą a drugą

Dla wizualizacji można wybrać jedną z następujących opcji wykresu.

Opcja	Opis
Prosty	(Domyślnie) Linia prosta od jednego punktu danych do następnego.
Prosto ze znacznikami	Linia prosta od jednego punktu danych do następnego z kropkami reprezentującymi każdy punkt danych.
Znaczniki	Kropki są wyświetlane w każdym punkcie danych bez łączącej je linii.
Zakrzywiony	Płynnie zakrzywiona linia łączy każdy punkt danych z następnym.
Zakrzywione ze znacznikami	Gładka zakrzywiona linia łączy każdy punkt danych z następnym za pomocą kropek reprezentujących punkty danych.

Po wybraniu żądanej opcji wykresu można go dalej dostosowywać za pomocą następujących elementów sterujących:

- Opis
- Stylizacji
- Tytuły
- Opcje siatki
- Wyświetlacz Axis
- Format serii danych
- Wyświetlanie wyjątków

Wykres kołowy

Na wykresach kołowych suma pojedynczej miary jest wyświetlana jako pełny okrąg i rozmiar składników tworzących ten okrąg. Wykresy kołowe są najskuteczniejsze, gdy liczba kategorii danych należących do jednej grupy jest ograniczona.

Wykres można dostosowywać za pomocą następujących elementów sterujących:

- Opis
- Stylizacji
- Tytuły
- Opcje wykresu kołowego
- Wyświetlanie wyjątków

Wykres punktowy

Wykresy punktowe przedstawiają korelacje między zestawami wartości, których nie można przedstawić w serii lub przedziale czasu. Są one przydatne do wyświetlania:

- Porównanie zestawów wartości
- Rozkład trendów, tendencji, zakresów informacji i wartości odstających
- Związek między dwoma środkami

Wykresy punktowe mogą obsługiwać wiele miar. Jeśli masz trzy miary, wykres punktowy staje się wykresem bąbelkowym. Wykres bąbelkowy jest rozszerzeniem wykresu punktowego służącego do analizowania relacji między trzema miarami. Każda kropka na wykresie bąbelkowym odpowiada pojedynczemu punktowi danych, a wartości miar dla każdego punktu są wskazywane przez położenie poziome, pionowe i rozmiar kropki.

Wykres można dostosowywać za pomocą następujących elementów sterujących:

- Stylizacji
- Tytuły
- Opcje siatki
- Wyświetlacz Axis
- Format serii danych

Widok tabeli

Widok tabeli jest domyślnym typem widoku i najbardziej podstawową wizualizacją. Tabele zawierają informacje liczbowe i mogą być używane z wieloma miarami. Można je sortować w porządku rosnącym lub malejącym według dowolnej kolumny, klikając nagłówek tej kolumny.

Do wyboru są następujące opcje wizualizacji tabeli.

Opcja	Opis
Pełny	(Domyślnie) Wyświetla tabelę z nagłówkami kolumn i wierszy.
Tylko nagłówek kolumny	Wyświetla tabelę tylko z nagłówkami kolumn.
Tylko nagłówek wiersza	Wyświetla tabelę tylko z nagłówkami wierszy.
Zwarty	Wyświetla tabelę z nagłówkami kolumn i wierszy w najmniejszym możliwym obszarze.
Kompaktowy (tylko nagłówek kolumny)	Wyświetla tabelę z nagłówkami kolumn w najmniejszym możliwym obszarze.
Tylko komórki	Wyświetla dane raportu bez nagłówków kolumn lub wierszy.

Po wybraniu żądanej opcji tabeli można ją dalej dostosowywać za pomocą następujących elementów sterujących:

- Stylizacji
- Tytuły
- Styl tabeli
- Wyświetlanie wyjątków

Widok chmury słów

Widoki chmury słów pokazują częstotliwość niektórych słów, czyniąc rozmiar słowa proporcjonalnym do częstotliwości jego użycia. Ten rodzaj wizualizacji jest prosty i łatwy do zrozumienia oraz dostarcza konkretnych informacji na pierwszy rzut oka. Jednak chmury słów nie powinny być używane do analizy, która wymaga precyzji i dokładności. Często kształt liter w słowie (jeśli mają wznoszące się lub zstępujące) i długość słowa mogą spowodować, że niektóre słowa przyciągną więcej uwagi niż inne.

UWAGA Długość słów i fraz wyświetlanych w wizualizacji chmury słów można skonfigurować na podstawie potrzeb i przypadków użycia biznesowego. Jeśli chcesz to zrobić, skontaktuj się z zespołem pomocy Cisco.

Chmurę słów można dostosować za pomocą następujących elementów sterujących:

- Stylizacji
- Tytuły
- Wyświetlanie wyjątków

Opcje stylizacji

Po wybraniu typu widoku i opcji widoku można dodatkowo dostosować wykres za pomocą opcji stylu. W tej sekcji opisano wszystkie dostępne opcje stylizacji.

UWAGA: Nie wszystkie opcje stylu są dostępne dla każdego typu wykresu.

- Wyświetlacz Axis
- Format serii danych
- Wyświetlanie wyjątków
- Opcje miernika
- Opcje siatki
- Opcje nagłówków
- Opcje nagłówka KPI
- Opcje rankingu KPI
- Opis
- Opcje wykresu kołowego
- Zakresy

- Stylizacji
- Styl tabeli
- Tytuły

Wyświetlacz Axis

Element sterujący Axis Display zawiera narzędzia do konfiguracji osi X i Y. Można skonfigurować wiele osi.

Oś X

Pole	Opis
Oś X	Powoduje wyświetlenie lub ukrycie osi X na wykresie. Elementy sterujące są wyświetlane tylko wtedy, gdy wybrano opcję wyświetlania osi. **Kolor** — wybierz kolor, w którym ma być wyświetlana oś X i jej etykiety. **Znaczniki** wyboru — zaznacz to pole wyboru, aby wyświetlać znaczniki osi obok etykiet osi. **Linie** siatki — zaznacz to pole wyboru, aby wyświetlić pionowe linie siatki osi X na wykresie.
Tytuł	Pokazuje lub ukrywa tytuł danych osi X. Elementy sterujące są wyświetlane tylko wtedy, gdy wybrano opcję wyświetlania tytułu. **Pole** tekstowe — wprowadź tytuł osi X. **Czcionka** — wybierz czcionkę i rozmiar czcionki dla tytułu osi X. W przypadku wybrania opcji **Odziedziczone** zostanie użyta czcionka wybrana w sekcji Styl. **Orientacja** — wybierz kąt orientacji tytułu osi X. Ustawienie domyślne to **0** (bez kąta).
Etykiety	**Etykiety** — wybierz, czy i jak mają być wyświetlane etykiety osi X. Wartość domyślna, **Auto**, ustawia etykiety w pionie. Po wybraniu opcji **Włączone** etykiety

Pole	Opis
	są ustawione poziomo. Po wybraniu opcji **Wyłączone** nie są wyświetlane żadne etykiety. **Czcionka** — wybierz czcionkę i rozmiar czcionki dla etykiet osi X. W przypadku wybrania opcji **Odziedziczone** zostanie użyta czcionka wybrana w sekcji Styl.

Oś Y (podstawowa, wtórna, 3 i 4)

Niektóre wykresy mogą mieć wiele osi Y. W takim przypadku będzie wiele przełączników pokaż/ukryj oś Y. Pola służące do konfigurowania tych osi są takie same dla każdej z nich.

Pole	Opis
Oś Y (podstawowa, wtórna, 3 i 4)	Powoduje wyświetlenie lub ukrycie osi Y na wykresie. Elementy sterujące są wyświetlane tylko wtedy, gdy wybrano opcję wyświetlania osi. **Kolor** — wybierz kolor, w którym ma być wyświetlana oś Y i jej etykiety. **Kolor** serii — wybierz kolor, w którym są wyświetlane serie osi Y. **Znaczniki** wyboru — zaznacz to pole wyboru, aby wyświetlać znaczniki osi obok etykiet osi. **Linie** siatki — zaznacz to pole wyboru, aby wyświetlić poziome linie siatki osi Y na wykresie. **Min**. — ustawia minimalną wartość osi. **Max** — ustawia maksymalną wartość osi. **Tick Interwał** — ustawia wartość przyrostów, które mają być używane na osi. **Drobne znaczniki** — określa, ile znaczników jest wyświetlanych między poszczególnymi numerowanymi przedziałami znaczników na osi.
Tytuł	Pokazuje lub ukrywa tytuł danych osi Y. Elementy sterujące są wyświetlane tylko wtedy, gdy wybrano opcję wyświetlania tytułu.

Pole	Opis
	Pole tekstowe — wprowadź tytuł osi Y. **Czcionka** — wybierz czcionkę i rozmiar czcionki dla tytułu osi X. W przypadku wybrania opcji **Odziedziczone** zostanie użyta czcionka wybrana w sekcji Styl. **Orientacja** — wybierz kąt orientacji tytułu osi Y. Ustawienie domyślne to **270** (na boki).
Etykiety	**Etykiety** — wybierz, czy i jak mają być wyświetlane etykiety osi Y. Wartość domyślna, **Auto**, ustawia etykiety poziomo. Po wybraniu opcji **Włączone** etykiety zostaną ustawione poziomo. Po wybraniu opcji **Wyłączone** nie są wyświetlane żadne etykiety. **Czcionka** — wybierz czcionkę i rozmiar czcionki dla etykiet osi Y. W przypadku wybrania opcji **Odziedziczone** zostanie użyta czcionka wybrana w sekcji Styl. **Format** — wybierz format etykiet osi Y. Domyślnie jest **to ustawienie Automatyczny**, w którym automatycznie wykrywany jest format tekstu etykiety. W przeciwnym razie wybierz symbol waluty lub wartość procentową.

Format serii danych

Formant Format serii danych umożliwia dostosowanie kolorów i odstępów między kategoriami i seriami.

UWAGA: Nie każdy formant jest dostępny dla każdej opcji wykresu.

Pole	Opis
Wszystkie serie	**Odstępy między słupkami** — określa wielkość odstępu między kategoriami i serie na wykresie.
<Określona miara>	**Oś** — wybierz oś, którą chcesz sformatować. **Kolor** — wybierz kolor znaczników wykresu słupkowego/kolumnowego/liniowego/punktowego na określonej osi.
	W przypadku wykresów warstwowych określa to również

Pole	Opis
	kolor obszaru pod linią. **Szerokość** linii — wybierz szerokość linii wyświetlanej na wykresie. **Znaczniki** — wybierz typ znacznika, który ma reprezentować poszczególne punkty danych. **Rozmiar** znacznika — wybierz rozmiar wybranego znacznika. **Typ** — wybierz sposób wyświetlania danych w postaci kolumny, linii lub linii zakrzywionej.
Etykiety danych	Pokazuje lub ukrywa etykiety danych na wykresie. Etykiety te są wyświetlane na końcu słupków lub kolumn albo obok znaczników danych. Elementy sterujące są wyświetlane tylko wtedy, gdy etykiety mają być pokazywane. **Etykiety** — wybierz opcję TURN etykiety danych włączone lub wyłączone. **Czcionka** — wybierz czcionkę, rozmiar czcionki i kolor czcionki, w której ma być wyświetlany tekst etykiety. W przypadku wybrania opcji **Odziedziczone** zostanie użyta czcionka wybrana w sekcji Styl. **Format** — wybierz format etykiet. W przypadku wybrania opcji **Automatyczny** format jest określany przez miarę. **Układ** — wybierz sposób wyświetlania etykiet: proste, zawinięte, obcięte lub pod kątem.

Wyświetlanie wyjątków

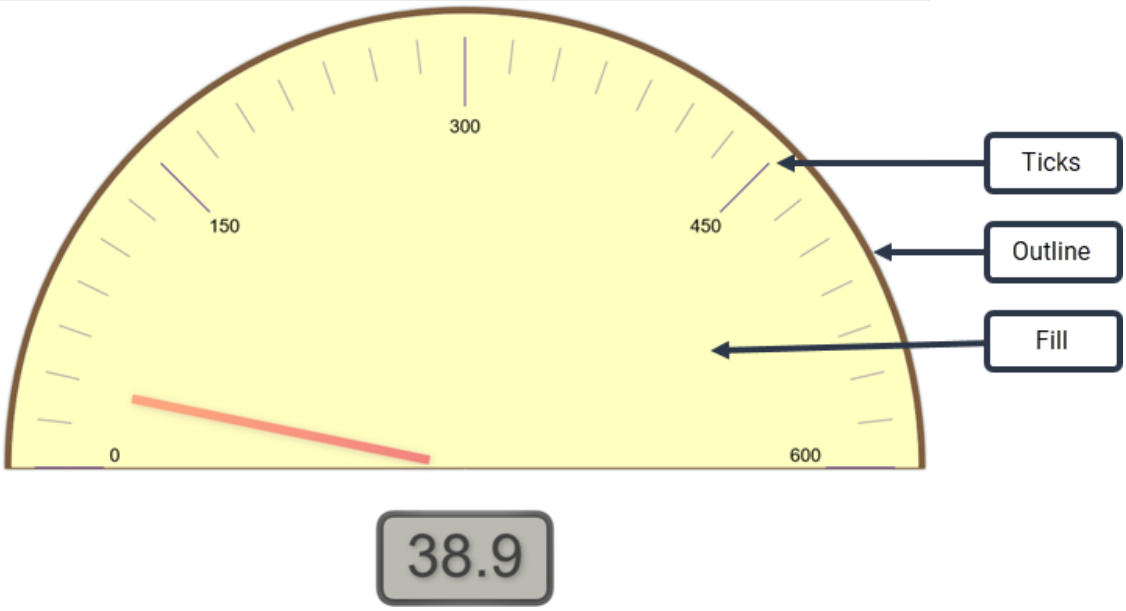
Kontrolka Wyświetlanie wyjątków umożliwia skonfigurowanie sposobu wyświetlania wyniku bez danych w raporcie.

Pole	Opis
Wyświetlać	Wybierz opcję **Ikona i tekst** (domyślnie) lub **Tekst** z listy rozwijanej. W przypadku wybrania opcji Ikona i tekst zostanie wyświetlony niebieski wykres słupkowy z

Pole	Opis
	Żądana wiadomość tekstowa, taka jak: Jeśli wybierzesz opcję Tekst, zostanie wyświetlona tylko skonfigurowana wiadomość tekstowa.
Tekst	Wprowadź ciąg tekstowy, który ma być wyświetlany w przypadku braku danych.
Czcionka	Wybierz czcionkę, styl czcionki, rozmiar czcionki i kolor czcionki, w której ma być wyświetlany tekst. W przypadku wybrania opcji **Odziedziczone** zostanie użyta czcionka wybrana w sekcji Styl.

Opcje miernika

W sekcji Opcje miernika można dostosować wykres miernikowy.



UWAGA Miernik może również zawierać wskaźniki zakresu. Jest to konfigurowane przy użyciu kontrolki Zakresy .

Pole	Opis
Kolory	Kliknij pole, aby otworzyć paletę kolorów. **Kontur** — wybierz kolor konturu miernika. **Wypełnienie** — wybierz kolor powierzchni miernika. **Znaczniki** — wybierz kolor znaczników znaczników miernika.
Rozmiary	**Kontur** — skonfiguruj szerokość łuku obrysowującego miernik. **Igła** — skonfiguruj szerokość igły.

Opcje siatki

Kontrolka Opcje siatki umożliwia dostosowanie koloru zastosowanego do tła siatki i linii siatki.

Pole	Opis
Kolor tła	Kliknij to pole, aby wybrać kolor tła siatki z listy paleta kolorów.
Kolor linii	Kliknij to pole, aby wybrać kolor linii siatki z palety kolorów .

Opcje nagłówków

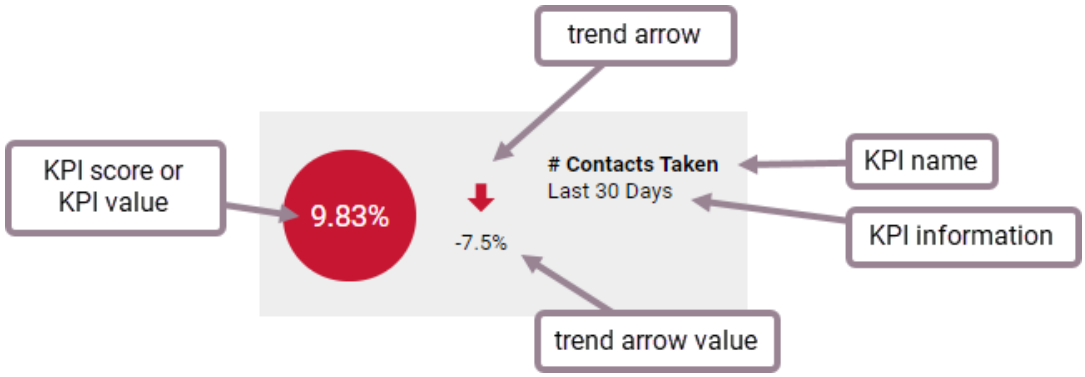
Kontrolka Opcje nagłówka umożliwia dostosowanie wyglądu nagłówka oraz uwzględnienie górnego i dolnego limitu wartości w razie potrzeby.

Pole	Opis
Czcionka nagłówka wyświetlane	Wybierz czcionkę, styl czcionki, rozmiar czcionki i kolor, w którym mają być nagłówek. W przypadku wybrania opcji **Odziedziczone** używana jest czcionka i styl czcionki wybrane w sekcji Styl. Jeśli dla rozmiaru czcionki wybrano **opcję Auto** , zostanie ona przeskalowana w celu dopasowania do dostępnego miejsca.

Pole	Opis
	Kliknij pole koloru, aby wybrać kolor tekstu nagłówka. Domyślnie **wybrana jest opcja Użyj koloru** dziedziczonego. To pole wyboru należy wyczyścić, aby wybrać kolor niestandardowy.
Maksymalny rozmiar	Umożliwia określenie maksymalnego rozmiaru czcionki nagłówka. Jeśli wybierz określony rozmiar czcionki nagłówka, domyślnie w tym polu jest **wartość** Brak. Jeśli jako rozmiar czcionki nagłówka zostanie wybrana **opcja Auto** , można określić rozmiar maksymalny.
Pokaż limity	Pokazuje lub ukrywa minimalne i maksymalne limity zakresu dla wartość nagłówka. Te wartości są ustawiane w kontrolce Zakresy . Jeśli zdecydujesz się na pokazanie limitów, możesz określić czcionkę, styl czcionki, rozmiar czcionki i kolor czcionki dla tekstu limitów. Domyślnie używana jest czcionka i styl czcionki wybrane w sekcji Styl. Jeśli dla rozmiaru czcionki wybrano **opcję Auto** , zostanie ona przeskalowana w celu dopasowania do dostępnego miejsca. Kliknij pole koloru, aby wybrać kolor tekstu limitów. Domyślnie **wybrana jest opcja Użyj koloru** dziedziczonego. To pole wyboru należy wyczyścić, aby wybrać kolor niestandardowy.

Opcje nagłówka KPI

Formant Opcje nagłówka wskaźnika KPI umożliwia wyświetlanie i ukrywanie informacji o wskaźniku KPI.



Pole	Opis
Wyświetlacz nagłówka	Wybierz wyświetlanie wyniku wskaźnika KPI lub wartości KPI w kolorowym kółku. Więcej szczegółów na temat wyniku lub wartości wskaźnika KPI można wyświetlić, umieszczając wskaźnik myszy na liczbie. Kolor okręgu jest konfigurowany w modelu danych i nie można go dostosować do własnych raportów. Okrąg może być czerwony, żółty lub zielony, w zależności od wartości wskaźnika KPI.
Pokaż nazwę wskaźnika KPI	Pokaż lub ukryj nazwę wskaźnika KPI.
Pokaż informacje o wskaźniku KPI	Pokazywanie lub ukrywanie informacji o wskaźniku KPI.
Pokaż strzałkę trendu	Pokaż lub ukryj strzałkę wskazującą trend
wskaźnika KPI. Pokaż wartość strzałki trendu	Pokaż lub ukryj wartość
trendu wskaźnika KPI.	

Opcje rankingu KPI

Formant Opcje rankingu KPI umożliwia wyświetlanie lub ukrywanie informacji o wielu wskaźnikach KPI.

Pole	Opis
Wyświetlacz nagłówka	Wybierz wyświetlanie wyniku wskaźnika KPI lub wartości KPI w kolorowym kółku. Więcej szczegółów na temat wyniku lub wartości wskaźnika KPI można wyświetlić za pomocą

Pole	Opis
	najechanie kursorem na liczbę. Kolor okręgu jest konfigurowany w modelu danych i nie można go dostosować do własnych raportów. Okrąg może być czerwony, żółty lub zielony, w zależności od wartości wskaźnika KPI.
Pokaż nazwę wskaźnika KPI	Pokaż lub ukryj nazwę wskaźnika KPI.
Pokaż informacje o wskaźniku KPI	Pokazywanie lub ukrywanie informacji o wskaźniku KPI.
Pokaż strzałkę trendu	Pokaż lub ukryj strzałkę wskazującą trend
wskaźnika KPI. Pokaż wartość strzałki trendu	Pokaż lub ukryj wartość trendu wskaźnika KPI.

Opis

Kontrolka Legenda umożliwia skonfigurowanie lokalizacji legendy wykresu (objaśnienie, jaką metrykę reprezentuje kolor) oraz rozmiaru czcionki legendy.

Pole	Opis
Lokalizacja	Wybierz miejsce wyświetlania legendy u góry, u dołu lub po prawej stronie wykresu. Jeśli legenda zostanie umieszczona u góry lub u dołu wykresu, legenda zostanie ułożona poziomo. Jeśli zdecydujesz się umieścić go po prawej stronie, zostanie on ustawiony pionowo. Można również wybrać opcję **Brak** , aby legenda nie była wyświetlana.
Rozmiar	Wybierz rozmiar czcionki legendy w punktach.

Opcje wykresu kołowego

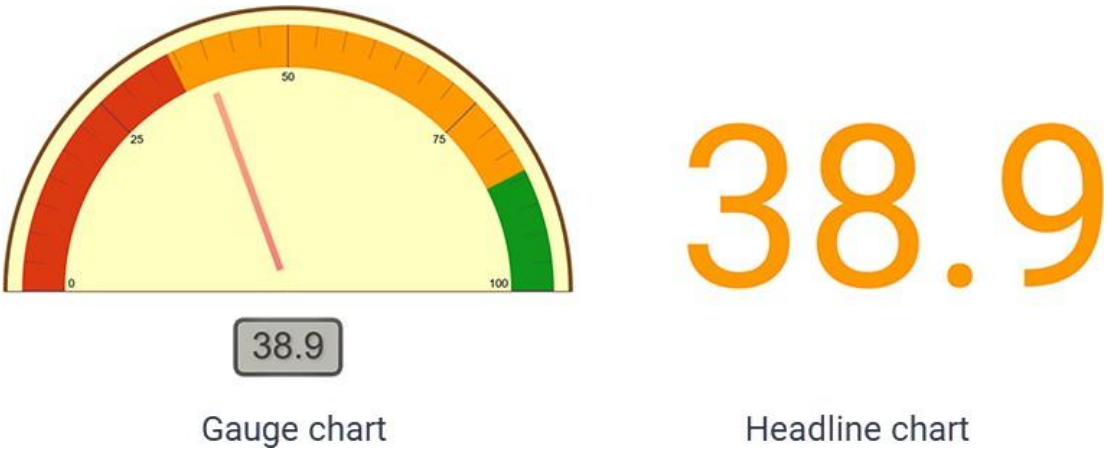
Formant Opcje wykresu kołowego umożliwia konfigurowanie etykiet stosowanych do wykresu kołowego.

Pole	Opis
Pokaż etykiety **Automatycznie** etykieta	Wybierz pokazywanie lub ukrywanie etykiet. W przypadku wybrania opcji pozycji nie można zmienić. Po wybraniu opcji **Włączone** wszystkie opcje mogą

Pole	Opis
	być skonfigurowane.
Spis treści	Wybierz informacje wyświetlane na etykiecie.
Kolorowy	Wybierz kolor tekstu etykiety.
Rozmiar	Skonfiguruj rozmiar tekstu etykiety w punktach.
Pozycja	Zaznacz położenie tekstu etykiety względem krawędzi wykresu kołowego. ▪ Jeśli wybrana pozycja wynosi 1,1 lub więcej, etykieta jest wyświetlana poza krawędzią wykresu kołowego. ▪ Jeśli wybrana pozycja wynosi 1, etykieta jest wyświetlana na zewnątrz, ale prawie dotyka krawędzi wykresu kołowego. ▪ Jeśli wybrana pozycja jest mniejsza niż 1, etykieta pojawi się wewnątrz krawędzi wykresu kołowego.

Zakresy

Kontrolka Zakresy umożliwia dostosowanie wartości i kolorów używanych do wskazywania zakresów. Ta kontrolka ma zastosowanie do wykresów miernika i wykresów nagłówkowych, jak pokazano na poniższej ilustracji:



Na wykresach miernikowych zakres jest wskazywany jako kolorowy pas na mierniku. Na wykresach nagłówkowych zakres jest wskazywany przez kolor zastosowany do nagłówka.

Pole	Opis
Minimum	Ustaw najniższą wartość do uwzględnienia na wykresie. Ta wartość jest wyświetlana w opcjach nagłówka, jeśli ta kontrolka pokazuje limity jest włączona.
Niski	Ustaw wartość oddzielającą zakres niski od średniego.
Wysoki	Ustaw wartość oddzielającą zakres średni od zakresu wysokiego.
Maksimum	Ustaw najwyższą wartość do uwzględnienia na wykresie. Ta wartość jest wyświetlana w opcjach nagłówka, jeśli ta kontrolka pokazuje limity jest włączona.
Pole wyboru Kolory	Zaznacz to pole wyboru, aby włączyć zakresy na wykresie. Jeśli ustawisz wartości zakresu, a to pole wyboru jest wyczyszczone, zakresy nie będą obowiązywać na wykresie.
Pola wyboru kolorów	Wybierz kolory, które mają reprezentować dostępne zakresy Skonfigurowany. Zwróć uwagę na położenie kolorowych pól; Są one umieszczone pomiędzy dwiema wartościami, które działają jako dolna i górna wartość zakresu, którą kolor ma reprezentować. Domyślnie kolory są czerwone dla najniższych, żółte dla średnich i zielone dla wysokich wartości. Możesz dostosować kolory do wybranych kolorów.

Stylizacji

Kontrolka Styl umożliwia skonfigurowanie domyślnej czcionki i koloru tła używanych na wykresie.

Pole	Opis
Tekst	Wybierz czcionkę, styl czcionki i kolor, w którym ma być wyświetlany tekst na wykresie. Kliknij pole koloru, aby wybrać kolor tekstu.
Kolor tła	Kliknij pole koloru, aby wybrać kolor tła, który ma być używany w wykres.

Styl tabeli

Kontrolka Styl tabeli umożliwia dostosowywanie nagłówków i wierszy tabeli.

Pole	Opis
Czcionki	**Rozmiar** czcionki tabeli — wybierz rozmiar w punktach dla całego tekstu w tabeli. **Nagłówki wierszy** — wybierz styl i kolor czcionki nagłówków wierszy. W przypadku wybrania opcji **Odziedziczone** zostanie styl wybrany w sekcji Styl. **Nagłówki** kolumn — wybierz styl i kolor czcionki nagłówków kolumn. W przypadku wybrania opcji **Odziedziczone** zostanie styl wybrany w sekcji Styl. **Komórki** — wybierz styl i kolor czcionki dla poszczególnych komórek tabeli. W przypadku wybrania opcji **Odziedziczone** zostanie styl wybrany w sekcji Styl. **Grupowanie** — wybierz styl i kolor czcionki dla grup. W przypadku wybrania opcji **Odziedziczone** zostanie styl wybrany w sekcji Styl.
Kolory	**Nagłówki wierszy** — umożliwia zmianę koloru tła nagłówków wierszy. **Nagłówki** kolumn — umożliwia zmianę koloru tła nagłówków kolumn. **Komórki** — umożliwia zmianę koloru tła komórek tabeli.
Szerokości kolumn	**Nagłówki wierszy** — ustaw szerokość nagłówków wierszy w pikselach. **Nagłówki kolumn — ustaw szerokość nagłówków kolumn w pikselach**. **UWAGA** Nie można ustawić poszczególnych nagłówków wierszy lub kolumn na określone szerokości. Wszystkie nagłówki wierszy i kolumn są takie same Szerokość z tym elementem sterującym.
Wysokość nagłówka kolumny	**Liczba wierszy** — ustawia wysokość wiersza nagłówka kolumny w pod względem wysokości rzędu. Jeśli na przykład zostanie ustawiona wartość 2, wiersz nagłówka kolumny będzie miał wysokość dwóch wierszy.

Pole	Opis
Pozycja	**Poziomo** — ustaw poziome położenie tabeli w oknie przeglądarki raportów. **Pionowo** — ustaw położenie tabeli w pionie w oknie przeglądarki raportów.

Tytuły

Kontrolka Tytuły umożliwia dostosowanie tytułu raportu, podtytułu raportu i całego tekstu.

Pole	Opis
Pokaż tytuł	Włącza i wyłącza tytuł wykresu. Tytuł jest umieszczony nad wykresem. Po włączeniu tej opcji są wyświetlane opcje konfiguracji: **Czcionka** tytułu — wybierz czcionkę, styl czcionki, rozmiar czcionki i kolor, w którym ma być wyświetlany tytuł wykresu. W przypadku wybrania opcji **Odziedziczone** używana jest czcionka i styl czcionki wybrane w sekcji Styl. **Wyrównanie** — wybierz wyrównanie tytułu wykresu. **Pełnienie funkcji powiększania/edytowania hiperłącza w panelach** — zaznacz to pole wyboru, aby tytuł wykresu był hiperłączem, które otwiera wykres do szczegółowego wyświetlania.
Pokaż napisy	Włącza i wyłącza napisy wykresu. Podtytuł jest pozycjonowany pod wykresem. Po włączeniu tej opcji są wyświetlane opcje konfiguracji: **Czcionka** napisów — wybierz czcionkę, styl czcionki, rozmiar czcionki i kolor, w którym mają być wyświetlane napisy wykresu. W przypadku wybrania opcji **Odziedziczone** używana jest czcionka i styl czcionki wybrane w sekcji Styl. **Wyrównanie** — wybierz wyrównanie podtytułu wykresu.
Zastąp domyślny tekst	całkowity

Pole	Opis
Umożliwia zastąpienie domyślnego tekstu sumy niestandardowym ciągiem tekstowym. Wprowadź niestandardowy ciąg tekstowy w polu tekstowym.	

Konfigurowanie domyślnego sortowania raportu

Domyślny sposób sortowania informacji w raporcie można skonfigurować na stronie **Sortowanie** Tab w panelu pytań. Sortować można według danych lub kategorii, ale nie według obu.

Sortowanie danych

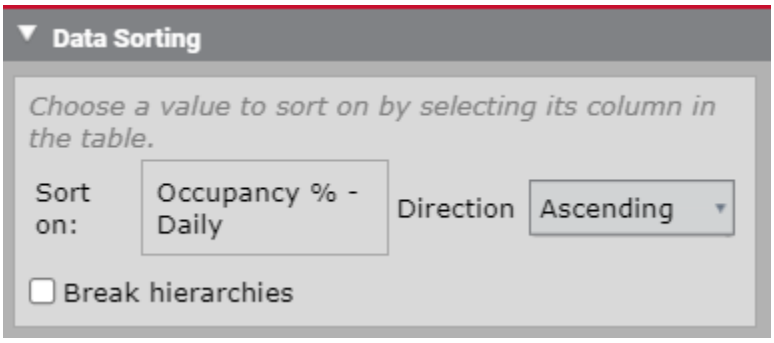
Formant Sortowanie danych umożliwia domyślne skonfigurowanie sposobu sortowania kolumny w tabeli. Można skonfigurować tylko jedną kolumnę.

Nawet jeśli zostanie ustawiony domyślny kierunek sortowania, każda osoba wyświetlająca tabelę może odwrócić sortowanie, klikając strzałkę sortowania w nagłówku kolumny. Ten element sterujący ustawia tylko domyślny kierunek sortowania.

Konfigurowanie domyślnego kierunku sortowania kolumny

1. W raporcie z typem widoku tabeli wybierz pozycję **Sortowanie** Tab w panelu Pytanie.
2. W okienku podglądu raportu umieść wskaźnik myszy nad nagłówkiem kolumny, według której chcesz posortować tabelę, aż pojawią się strzałki sortowania.

3. Kliknij strzałki sortowania. Pierwsze kliknięcie powoduje sortowanie rosnące (strzałka w górę). Kliknij ponownie, aby zmienić sortowanie na malejące (strzałka w dół). Wybór sortowania jest odzwierciedlany w polach kontrolnych Sortowanie danych.



4. Kierunek sortowania można zmienić za pomocą **pola rozwijanego Kierunek** lub ponownie klikając strzałkę sortowania w nagłówku kolumny.

5. (Opcjonalnie) Zaznacz pole wyboru Podziel hierarchie, aby zastosować tę kolejność sortowania do całej tabeli bez względu na inne grupy.

Usuwanie domyślnego kierunku sortowania kolumny

- W formancie **Sortowanie** danych wybierz **pozycję Brak** w **polu Kierunek** , aby usunąć domyślny kierunek sortowania z kolumny.

Zamawianie kategorii

Kontrolka Kolejność kategorii umożliwia sortowanie członków w grupie i wyznaczanie określonych członków jako wyjątków w kolejności sortowania, tak aby były wyświetlane na górze listy.

> **UWAGA** Formant sortowania danych musi być ustawiony na **Brak** , aby można było skonfigurować cokolwiek w formancie Kolejność kategorii.

Konfigurowanie domyślnej kolejności sortowania kategorii

1. W raporcie z typem widoku tabeli wybierz pozycję **Sortowanie** Tab w panelu Pytanie.
2. W formancie Kolejność kategorii wyświetlane są wszystkie dostępne kategorie (grupy). Znajdź kategorię, której kierunek sortowania chcesz skonfigurować.
3. Wybierz kierunek sortowania z **listy rozwijanej Pole sortowania** .

Ustawianie wyjątku

Przycisk **Wyjątki** umożliwia usunięcie jednego lub większej liczby elementów kategorii z rosnącej lub malejącej kolejności sortowania skonfigurowanej w polu Sortowanie. Każdy członek wyznaczony jako wyjątek pozostaje na szczycie listy.

Ustawianie wyjątków w kolejności sortowania kategorii

1. Kliknij przycisk **Wybierz wyjątki**. Zostanie **otwarte okno dialogowe Wybieranie wyjątków** sortowania.
2. Wyczyść **pole wyboru Wszystkie wartości** , a następnie zaznacz jeden lub więcej członków kategorii, dla której chcesz wprowadzić wyjątki.
3. Kliknij **przycisk Zastosuj**.

Tworzenie pulpitu nawigacyjnego

Pulpit nawigacyjny to zbiór paneli — raportów, list, obrazów, widżetów i stron internetowych — które mają wspólny motyw lub fokus i mogą zapewnić ogólny obraz sytuacji biznesowej. Pulpity nawigacyjne są zazwyczaj tworzone w celu śledzenia zmian biznesowych, obserwowania znaków ostrzegawczych lub monitorowania postępów.

SPRAWDZONE PRAKTYKI Przed utworzeniem pulpitu nawigacyjnego należy wiedzieć, jaką zawartość ma być PUT i jak ta zawartość zostanie rozmieszczona. Raporty, które chcesz uwzględnić, powinny już zawierać
Zostały stworzone. Przed rozpoczęciem możesz naszkicować projekt pulpitu nawigacyjnego, aby mieć plan do wykonania.

Tworzenie nowego pulpitu nawigacyjnego

1. Na stronie Przeglądarka zasobów Eksploratora **danych kliknij przycisk Nowy pulpit nawigacyjny .** Projektant pulpitu nawigacyjnego zostanie otwarty z widocznym elementem sterującym pulpitu nawigacyjnego. Projektant pulpitu nawigacyjnego to miejsce, w którym można dodać wszystkie elementy składające się na nowy pulpit nawigacyjny. Ma siatkę, która pomaga wyrównać i rozmieścić panele.

2. W kontrolce pulpitu nawigacyjnego **kliknij pozycję**Ustawienia **strony.** Wprowadź nazwę nowego pulpitu nawigacyjnego w polu **Tytuł**

   I kliknij przycisk **Zapisz**.

   Widok projektanta pulpitu nawigacyjnego zostanie zamknięty, a nowa konsola zostanie wyświetlona z tytułem w lewym górnym rogu. Jest on teraz również wymieniony na liście pulpitów nawigacyjnych przeglądarki zasobów.

Edytowanie nowego pulpitu nawigacyjnego

1. Jeśli nowy pulpit nawigacyjny został właśnie zapisany pod nazwą, jest on już wyświetlany na ekranie. Jeśli ostatnio nie pracowałeś(aś) nad nim, znajdź go na liście raportów na stronie przeglądarki zasobów.

2. Kliknij pozycję **Edytuj pulpit nawigacyjny** w prawym górnym rogu pulpitu nawigacyjnego, aby otworzyć projektanta pulpitu.

   Teraz możesz dodać zawartość do pulpitu nawigacyjnego za pomocą formantu pulpitu nawigacyjnego.

Informacje o kontrolce pulpitu nawigacyjnego

Kontrolka pulpitu nawigacyjnego umożliwia dodawanie różnych typów zawartości do pulpitu nawigacyjnego i konfigurowanie jego wyglądu. Zawiera 4 elementy sterujące.

Kontrolka Dodaj panele

Kontrolka Dodaj panele to podstawowy sposób dodawania zawartości do panelu. Panel jest kontenerem dla określonych rodzajów zawartości:

- Panele zawartości — listy, raporty i strony WWW
- Panele stylów — obrazy i tekst
- Kontrolki parametrów — selektor elementów kompaktowych, selektor prętów, wprowadzanie numerów, wprowadzanie tekstu i selektor okresów

- Widżety WFM i QM

Kontrola parametrów

Kontrolka Parametry łączy ("wiąże") panel sterowania parametrami z raportem, którego dotyczy kontrolka parametru. Jeśli na przykład raport zawiera dane dla wielu agentów, formant parametru Selektor członków może być połączony z tym raportem, aby można było wybrać dane agenta wyświetlane na pulpicie nawigacyjnym.

Kontrola ustawień siatki

Kontrolka Ustawienia siatki umożliwia zmianę siatki w projektancie pulpitu nawigacyjnego. Można dodawać lub usuwać wiersze i kolumny oraz zmieniać odstępy między liniami siatki.

Kontrola ustawień strony

Kontrolka Ustawienia strony umożliwia skonfigurowanie wyglądu pulpitu nawigacyjnego. W górnej części pulpitu nawigacyjnego można skonfigurować nagłówek, stopkę, obramowania, tło i pasek nawigacyjny.

Dodawanie panelu

Panele to kontenery umieszczone w siatce deski rozdzielczej. Istnieje kilka rodzajów paneli. Panele Strona internetowa, Lista, Tekst i Obraz wyświetlają informacje spoza funkcji Eksploratora danych, natomiast panele Raport, Parametr i Widżet konfigurują i wyświetlają informacje generowane przez Eksploratora danych.

W panelu raportu jest wyświetlany wykres lub tabela skonfigurowana w projektancie raportu. Panel parametrów wyświetla określone filtry dla raportów. Panel parametrów można połączyć z panelem raportów i użyć panelu parametrów do filtrowania informacji wyświetlanych w panelu raportu. Na przykład raport zawierający informacje o grupie może być połączony z panelem parametrów Selektor członków. Z panelu Selektor członków można filtrować informacje na wykresie, aby wyświetlić informacje dotyczące każdego członka zespołu.

SPRAWDZONE PRAKTYKI Aby utworzyć parametr dla panelu raportów, przed ustawieniem parametru należy utworzyć zarówno panel raportu, jak i panel parametrów.

Dodawanie panelu raportów do pulpitu nawigacyjnego

1. Kliknij przycisk **Dodaj panele** w oknie dialogowym Sterowanie panelem.
2. **Kliknij przycisk Dodaj raport** , a następnie kliknij siatkę i przeciągnij, aby narysować ramkę oraz ustawić położenie i rozmiar panelu.
3. Kliknij przycisk **Edycja, a następnie wybierz polecenie**Właściwości z listy rozwijanej w panelu, aby skonfigurować właściwości panelu. Zostanie otwarte okno dialogowe Właściwości raportu.
4. Na stronie **Zaznaczenie** Tab wybierz raport, który ma być wyświetlany w panelu.

Dodawanie panelu parametrów do pulpitu nawigacyjnego

1. Kliknij przycisk **Dodaj panele** w oknie dialogowym Sterowanie panelem.
2. Wybierz typ parametru w sekcji Sterowanie parametrami.

3. Kliknij wewnątrz siatki i przeciągnij, aby narysować kontur panelu parametrów.

Dodawanie panelu widżetów

Panele widżetów zawierają podsumowanie i szczegółowe wyświetlanie statystyk wydajności centrum kontaktowego z ostatnich dwunastu miesięcy według agentów, zespołów i grup. Podsumowania są wyświetlane w postaci wykresów słupkowych i wykresów.

Dostosowywanie widżetu Eksploratora danych

Po umieszczeniu wskaźnika myszy na pasku narzędzi widżetu przycisk konfiguracji widżetu staje się dostępny. Jeśli klikniesz ten przycisk, zostanie otwarty panel rozwijania zawierający konfigurowalne ustawienia widżetów. Po zastosowaniu zmian w ustawieniach zmiany będą zachowywane przy każdym logowaniu. Aby ukryć ustawienia widżetu, kliknij ponownie ikonę.

Wymagania wstępne

Do wyświetlania i edytowania widżetów wymagane są odpowiednie uprawnienia. Wymagane uprawnienia różnią się w zależności od widżetu. Patrz

Zarządzanie rolami i uprawnieniami .

Lokalizacja strony

Strona główna > Edycja panelu > Dodawanie paneli > widżetów WFM lub QM

> **UWAGA** Aby uzyskać dostęp do Eksploratora danych Tab, potrzebne jest uprawnienie Eksplorator danych. Po uzyskaniu tego uprawnienia dostępna jest następująca ścieżka alternatywna: Eksplorator danych > Nowy panel lub Pulpit nawigacyjny (na liście Panel) > Dodawanie paneli > widżetów WFM lub QM

Procedury

Dodawanie widżetu do pulpitu nawigacyjnego

1. Przejdź do pulpitu nawigacyjnego.
2. Kliknij przycisk **Dodaj panele**.
3. Wybierz żądany widżet.
4. Kliknij wewnątrz siatki i przeciągnij, aby narysować kontur panelu parametrów.
5. Kliknij przycisk **Zapisz**. Zostanie **wyświetlona strona Podgląd pulpitu** .
6. **Kliknij ikonę Ustawienia** (koło zębate w prawym górnym rogu widżetu).
7. Skonfiguruj dostępne pola zgodnie z potrzebami.

> **UWAGA:** Pola różnią się w zależności od widżetu. Zobacz opisy pól poniżej, aby uzyskać więcej informacji na temat wszystkich potencjalnych pól.

8. Kliknij **przycisk Zastosuj**.

Edytowanie widżetu

1. **Kliknij ikonę Ustawienia** (koło zębate w prawym górnym rogu widżetu) na **stronie Podgląd pulpitu** .
2. Edytuj dostępne pola zgodnie z potrzebami.
3. Kliknij **przycisk Zastosuj**.

Opisy pól

Pola, które mogą pojawić się w panelu, są wymienione poniżej. W panelu tego widżetu są wyświetlane tylko te pola, które odnoszą się do określonego widżetu.

Pole	Opis
Agent	Nazwa agenta. Domyślne ustawienie tego pola zależy od roli: ▪ Jeśli jesteś agentem, a zakres Twojej roli jest ograniczony, Twoja nazwa jest wyświetlana w tym polu, a pole jest wyłączone ▪ Jeśli Twoja rola ma szerszy zakres, to pole jest włączone i możesz wybrać agenta z listy rozwijanej ▪ Jeśli jesteś agentem, a Twoja rola ma szerszy zakres, Twoja nazwa jest wyświetlana w tym polu i możesz wybrać agenta z listy rozwijanej
Zasięg	Zakres dat dla informacji historycznych. Zakres domyślny to: ▪ Osiem dni na wykonanie kolejki obsługi ▪ Jeden miesiąc dla procentów agentów, średniego czasu na połączenie, połączeń agenta na godzinę, liczby połączeń, czasu agenta, rozkładu czasu agenta, sumy czasu agenta i statystyk mowy ▪ Ostatnie sześć miesięcy dla sum kontaktów, średnich ocen i zakresów oceny

Pole	Opis
Wykres	Typ wykresu, który ma być wyświetlany w tym widżecie.
Formularz ewaluacyjny	Rodzaj formularza oceny lub nazwa konkretnego formularza oceny.
Grupa	Nazwa grupy. Wartość domyślna zależy od roli użytkownika.
Zespół	Nazwa zespołu. Wartość domyślna zależy od roli użytkownika.
Grupowanie według	Sposób grupowania dat. Ustawienie domyślne to Dzień.
Serie 1–8	Elementy danych, które mają być wyświetlane w tym widżecie. Każdy widżet zawiera unikatowy zestaw elementów danych, a liczba tych elementów różni się w zależności od widżetu.
Kolejka usługi	Nazwa kolejki usługi. To pole jest wyświetlane tylko dla Organów nadzoru.
Cel	Cel dla wybranej kolejki usługi. Zaznacz to pole wyboru, aby wyświetlić cel.
Zespoły 1–4	Pasma określają liczbę gwiazdek wyświetlanych w polu Wynik. W przypadku punktacji procentowej w pasmach są używane liczby całkowite z zakresu od 0 do 100. Wartość domyślna dla każdego pasma jest następująca: ▪ Przedział 1 = 20 ▪ Pasmo 2 = 40 ▪ Pasmo 3 = 60 ▪ Pasmo 4 = 80 **PRZYKŁAD** : Jeśli agent uzyskał wynik 61 lub wyższy, w polu Wynik pojawią się cztery gwiazdki. Jeśli agent uzyska wynik między 41 a 60, trzy gwiazdki Pojawi się w polu Wynik. W przypadku punktacji punktowej pasma używają liczb całkowitych. Minimum

Pole	Opis
	Wartość dla tego zakresu jest określana przez sumę wszystkich minimalnych wartości przypisanych do pytań. Maksymalna wartość dla tego zakresu jest określana przez sumę wszystkich maksymalnych wartości przypisanych do pytań.
Klucz metadanych	Metadane skojarzone z wynikiem. Lista rozwijana Wyświetla wszystkie zdefiniowane klucze metadanych. Metadane wyświetlane na tej liście rozwijanej są definiowane przez administratora. Wartość domyślna = Wszystkie. Wybierz klucz metadanych i wartość, aby filtrować wyniki na podstawie określonych wartości metadanych.
Wartość metadanych	Wartość skojarzona z kluczem metadanych. Symbole wieloznaczne to: Obsługiwane. Symbol wieloznaczny gwiazdki (*) oznacza dowolną liczbę znaków, a symbol wieloznaczny znaku zapytania (?) oznacza jeden znak.

Tematy pokrewne

- Zarządzanie rolami i uprawnieniami
- Tworzenie pulpitu nawigacyjnego
- Dodawanie panelu

Dostępne widżety QM

Poniższe widżety zawierają statystyki QM.

- Widżet Postęp celu kontaktu
- Widżet Sumy kontaktów
- Widżet Bieżące najlepsze wyniki
- Widżet Średnie oceny
- Widżet Zakresy oceny

- Widżet Wynik grywalizacji
- Widżet Ostatnie wykonane evals
- Widżet Ostatnie oceny
- Widżet Rejestrowanie ankiet

Wymagania wstępne

- Aby wyświetlić własne dane, musisz mieć uprawnienie Widok QM Dashboard.
- Aby edytować pulpity nawigacyjne, musisz mieć uprawnienie Administrowanie pulpitami nawigacyjnymi. Zobacz Zarządzanie rolami i uprawnieniami .

Lokalizacja strony

Eksplorator danych > Nowy panel lub pulpit nawigacyjny (na liście Panel) > Dodawanie paneli >

widżetów QM Strona główna > Edytowanie panelu > Dodawanie paneli > widżetów QM

Widżet Postęp celu kontaktu

Widżet Postęp celu kontaktu wyświetla bieżący stan ukończenia ocen, kalibracji i przeglądów celu kontaktu. Można wybrać wyświetlanie danych dla wszystkich aktywnych celów dla pojedynczego ewaluatora lub wyświetlanie danych dla wszystkich ewaluatorów dla jednego celu.

Element danych	Opis
Nazwa	Nazwa osoby oceniającej bieżący cel.
Postęp	Wyświetla postęp w postaci jednego z następujących wskaźników: ▪ Ukończone — liczba zadań związanych z celem kontaktu, które osoba oceniająca wykonała z całkowitej wymaganej liczby. ▪ Pozostałe — liczba zadań celu kontaktu, które pozostały do wykonania przez osobę oceniającą.

Widżet Sumy kontaktów

Widżet Sumy kontaktów wyświetla bieżące sumy kontaktów dla wybranej grupy, zespołu lub agentów. Wyświetlane dane oparte są na wynikach z konkretnego formularza oceny lub rodzaju formularza oceny. Aby uzyskać więcej informacji na temat tego raportu, zobacz Wykres sum kontaktów.

Widżet Bieżące najlepsze wyniki

Widżet Bieżące najlepsze wyniki wyświetla bieżącą listę agentów o najlepszych wynikach.

Element danych	Opis
Agent	Imię i nazwisko agenta.
Wynik	Wynik oparty na ocenionych połączeniach, które zawierają określoną wartość metadanych dla określonego zakresu dat. Dla każdego zespołu punktującego pojawia się gwiazdka. **PRZYKŁAD** W przypadku punktacji procentowej w polu Wynik pojawiają się cztery gwiazdki, jeśli wynik agenta mieści się w przedziale od 61 do 80.
Stan ACD	Stan agentów ACD. To jest bieżący status ACD w Zarządzanie personelem. **UWAGA** To pole jest wyświetlane tylko wtedy, gdy istnieją zarówno QM, jak i WFM.

Widżet Średnie oceny

Widżet Średnie oceny wyświetla bieżące średnie oceny dla wybranej grupy, zespołu lub agentów.

Widżet Zakresy oceny

Widżet Zakresy oceny wyświetla bieżące zakresy oceny dla wybranej grupy, zespołu lub agentów. Wyświetla następujące elementy danych.

Element danych	Opis
Poniżej	Liczba ocenionych kontaktów, które są poniżej oczekiwań.
Spełnia	Liczba ocenionych kontaktów, które spełniają oczekiwania.
Przekracza	Liczba ocenionych kontaktów, które przekraczają oczekiwania.

Widżet Wynik grywalizacji

Widżet Wynik rozwiązania Gamification Score wyświetla metryki na podstawie następujących kategorii skuteczności:

- QM Wynik Jakości
- WFM Wynik przestrzegania zasad

UWAGA Wynik przestrzegania WFM jest dostępny tylko wtedy, gdy WFM jest aktywowany.

W widżecie Wynik grywalizacji agenci mogą zobaczyć swój bieżący poziom i postępy w kierunku następnego poziomu. Mogą wybrać kategorię skuteczności, która ma być wyświetlana: QM Wynik Jakości lub WFM Wynik Przestrzegania.

Gdy agenci skonfigurują widżet Wynik grywalizacji, jest wyświetlany wskaźnik i pasek postępu. Obok plakietki znajduje się numer: symbolizuje poziom osiągnięty przez agentów, a liczba obok wskazuje poziom, jaki osiągnęli w wybranej kategorii skuteczności. Pasek postępu wskazuje, jak blisko następnego poziomu znajdują się agenci.

Przełożeni i administratorzy mogą skonfigurować widżet Wynik gamifikacji tak, aby wyświetlał pojedynczego agenta (który wyglądałby identycznie jak widżet Wynik gamifikacji agenta) lub wyświetlał wszystkich agentów dla określonej kategorii wydajności.

W widżecie Wynik rozwiązania Gamification są wyświetlane następujące elementy danych.

Element danych	Opis
Grupa	Nazwa grupy.
Zespół	Nazwa zespołu.
Agent	Imię i nazwisko agenta.
Odznaka	Odznaka zdobyta przez agenta, która jest oparta na liczbie punktów, które agent obecnie zgromadził.

Widżet Ostatnie wykonane evals

Widżet Ostatnie wykonane oceny wyświetla wyniki ostatnich ocen przeprowadzonych dla wybranej grupy, zespołu lub agentów. Z listy rozwijanej Formularz ewaluacyjny można wybrać formularz oceny punktowej lub procentowej.

Element danych	Opis
Ostatnia	Wynik punktowy lub procentowy dla ostatniej przeprowadzonej oceny. Widżet określa ostatnią ocenę według daty i godziny oceny.
Ostatnie 5	Średni wynik punktowy lub procentowy dla ostatnich pięciu przeprowadzonych ocen. Widżet określa pięć ostatnich ocen według daty i godziny ocen.

Widżet Ostatnie oceny

Widżet Ostatnie oceny wyświetla wyniki najnowszych ocen wykonanych przez wszystkich ewaluatorów dla wybranej grupy, zespołu lub agentów. Z listy rozwijanej Formularz ewaluacyjny można wybrać formularz oceny punktowej lub procentowej.

> **UWAGA** Gdy agent przechodzi z jednego zespołu do drugiego, kontakty agenta z pierwotnego zespołu i oceny skojarzone z tymi kontaktami pozostają w oryginalnym zespole. Kontakty i ich Oceny z drugiego zespołu agenta pozostają przy drugim zespole.

Element danych	Opis
Ostatnia	Wynik punktowy lub procentowy dla ostatniej oceny. Widżet określa ostatnią ocenę według daty i godziny oceny.
Ostatnie 5	Średni wynik punktowy lub procentowy dla ostatnich pięciu ocen. Widżet określa pięć ostatnich ocen według daty i godziny ocen.

Widżet Rejestrowanie ankiet

Widżet Rejestrowanie ankiet wyświetla wyniki najnowszych ankiet po połączeniu, które klienci przesłali dla wybranej grupy, zespołu lub agentów. Można wybrać jeden lub wszystkie formularze ankiety z listy rozwijanej Formularz ankiety.

Element danych	Opis
Ostatnia	Wynik ostatniej przesłanej ankiety. Widżet określa ostatnią ankietę według daty i godziny odpowiedzi na ankietę.
Ostatnie 5	Średni wynik ankiety dla ostatnich pięciu przesłanych ankiet. Widżet określa pięć ostatnich ankiet według daty i godziny odpowiedzi na ankietę.

Dostępne widżety WFM

Poniższe widżety zawierają statystyki WFM.

- Widżet Wolumen połączeń agenta
- Widżet Połączenia agenta na godzinę

- Widżet Procenty agentów
- Widżet Rozkład czasu agenta
- Widżet Sumy czasu agenta
- Mój widżet harmonogramu
- Widżet zgodności w czasie rzeczywistym
- Widżet Wydajność kolejki serwisowej

Wymagania wstępne

- Aby wyświetlić własne dane, musisz mieć uprawnienie Widok WFM Dashboard.
- Aby wyświetlić dane agentów w zakresie, potrzebne są uprawnienia Wyświetlanie pulpitu nawigacyjnego WFM, edytowanie harmonogramów i wyświetlanie harmonogramów.
- Aby edytować pulpity nawigacyjne, musisz mieć uprawnienie Administrowanie pulpitami nawigacyjnymi. Zobacz Zarządzanie rolami i uprawnieniami .

Lokalizacja strony

Eksplorator danych > Nowy panel lub pulpit nawigacyjny (na liście Panel) > Dodawanie paneli >

widżetów WFM Strona główna > Edytowanie panelu > Dodawanie paneli > widżetów WFM

Widżet Wolumen połączeń agenta

Widżet Wolumeny połączeń agenta wyświetla liczbę połączeń agenta w wybranym zakresie dat. Dane można grupować według dni lub miesięcy. Jeśli grupujesz dane według dnia, zakres wynosi jeden miesiąc. Jeśli grupujesz dane według miesięcy, możesz wybrać zakres dwóch, trzech, sześciu lub dwunastu miesięcy. Umieść wskaźnik myszy na punkcie danych na wykresie, aby wyświetlić etykietkę ekranową zawierającą dokładną wartość tego punktu danych. Agenci mogą przeglądać własne połączenia obsłużone i przekazane. Przełożeni, planiści lub administratorzy mogą wyświetlać połączenia obsłużone i przekazane dla agentów mieszczących się w ich zakresie. Zobacz Dostosowywanie widżetu Eksploratora danych, aby dowiedzieć się więcej o polach tego widżetu.

Z listy rozwijanej Serie można wybrać wyświetlanie następujących elementów danych:

Obsłużone połączenia — liczba kontaktów obsłużonych przez kolejkę usługi lub agenta w danym przedziale czasu.

Połączenia przekazane — liczba połączeń ACD przekazanych przez agenta w danym przedziale czasu.

UWAGA Zero na wykresie oznacza, że agent zalogował się w ciągu dnia, ale nie odebrał żadnych połączeń. Żadne dane na wykresie nie wskazują, że agent nie zalogował się tego konkretnego dnia.

Widżet Połączenia agenta na godzinę

Widżet Połączenia agenta na godzinę wyświetla średnią liczbę ACD połączeń na godzinę obsłużonych przez agenta w wybranym zakresie dat. Dane można grupować według dni lub miesięcy. Jeśli grupujesz dane według dnia, zakres wynosi jeden miesiąc. Jeśli grupujesz dane według miesięcy, możesz wybrać zakres dwóch, trzech, sześciu lub dwunastu miesięcy. Umieść wskaźnik myszy na punkcie danych na wykresie, aby wyświetlić etykietkę ekranową zawierającą dokładną wartość tego punktu danych.

Połączenie jest wliczane do zaplanowanego przedziału czasu, w którym agent je odbiera. Można wybrać wyświetlanie **elementu danych Połączenia na godzinę** z listy rozwijanej Serie . **Połączenia na godzinę** to średnia liczba ACD połączeń na godzinę obsługiwanych przez agenta. Zobacz Dostosowywanie widżetu Eksploratora danych, aby dowiedzieć się więcej o polach tego widżetu.

PRZYKŁAD Jeśli agent odbierze połączenie o godzinie 10:58 i zakończy je o godzinie 11:03, zostanie ono zliczone w przedziale czasu harmonogramu 10:00–10:59, a nie 11:00–11:59.

Widżet Procenty agentów

Widżet Procenty agentów wyświetla współczynnik obłożenia, procent odebranych połączeń lub oba te czynniki dla wybranego zakresu dat. Dane można grupować według dni lub miesięcy. Jeśli grupujesz dane według dnia, zakres wynosi jeden miesiąc. Jeśli grupujesz dane według miesięcy, możesz wybrać zakres dwóch, trzech, sześciu lub dwunastu miesięcy. Umieść wskaźnik myszy na punkcie danych na wykresie, aby wyświetlić etykietkę ekranową zawierającą dokładną wartość tego punktu danych.

W panelu Konfiguracja widżetu można wybrać wyświetlanie jednego lub obu elementów danych Procent zajętości i % wykorzystania w dowolnej kolejności. **Zajętość** % to procent czasu w trakcie sesji, który agent spędza w stanach aktywnej obsługi kontaktów (na przykład na połączeniach przychodzących, w działaniu zakańczania, w połączeniach wychodzących). **Wykorzystanie %** to procent połączeń oferowanych przez agenta. Zobacz Dostosowywanie widżetu Eksploratora danych , aby dowiedzieć się więcej o polach tego widżetu.

Widżet Rozkład czasu agenta

Widżet Rozkłady czasu agenta wyświetla średni czas spędzony w określonym stanie ACD dla wybranego zakresu dat. Dane mogą być grupowane według dni lub miesięcy i są wyrażane w sekundach. Jeśli dane są grupowane według miesięcy, można wybrać zakres jeden, dwa, trzy, sześć lub dwanaście miesięcy. Umieść wskaźnik myszy na punkcie danych na wykresie, aby wyświetlić etykietkę ekranową zawierającą dokładną wartość tego punktu danych.

Można wybrać wyświetlanie maksymalnie trzech z następujących elementów danych w dowolnej kolejności.

Element danych	Opis
Średni czas przetwarzania	Średni czas, przez jaki agent znajdował się w stanach ACD związanych z

Element danych	Opis
	Przetwarzanie połączenia. Stany ACD uwzględnione w tej średniej zależą od tego, z których z następujących ACD korzysta system: ▪ Unified CCE lub Unified CCX — średni czas spędzony przez agenta w stanach Rozmowa, Wstrzymane, Gotowość do pracy i Brak gotowości do pracy. ▪ Avaya AACC — Średni czas, przez jaki agent był w stanach Rozmowa, Wstrzymanie i Przerwa (praca). ▪ Avaya CMS — Średni czas, przez jaki agent był w stanach Rozmowa, Zawieszenie i Praca po połączeniu.
Średni czas rozmów	Średni czas, przez jaki agent był na przychodzących połączeniach ACD, Począwszy od momentu odebrania połączenia i kończąc na rozłączeniu połączenia, włącznie z czasem zawieszenia.
Średni czas zawieszenia	Średni czas wstrzymania połączeń przez agenta, w tym wstrzymania Czas na transfery i konferencje.
Średni czas pracy	Średnia ilość czasu, jaką agent spędził natychmiast w stanie Praca Po wywołaniu ACD.
Średni czas gotowości	Średni czas, przez jaki agent był zalogowany i dostępny dla Akceptuj połączenia ACD.
Średni czas braku gotowości	Średni czas, przez jaki agent był zalogowany, ale niedostępny dla Odbieraj połączenia ACD.

Widżet Sumy czasu agenta

Widżet Sumy czasu agenta wyświetla łączny czas spędzony przez agenta w określonych stanach ACD w wybranym zakresie dat. Dane mogą być grupowane według dni lub miesięcy w przedziałach od 1 do 12 miesięcy i są prezentowane w formacie GG:MM:SS. Umieść wskaźnik myszy na punkcie danych na wykresie, aby wyświetlić etykietkę ekranową zawierającą dokładną wartość tego punktu danych.

Można wybrać wyświetlanie maksymalnie ośmiu z następujących elementów danych w dowolnej kolejności.

Element danych	Opis
Całkowity czas przetwarzania	Całkowity czas, przez jaki agent był w stanach ACD związanych z przetwarzaniem

Element danych	Opis
	połączenie. Stany ACD uwzględnione w tej średniej zależą od tego, z których z następujących ACD korzysta system: ▪ Unified CCE lub Unified CCX — łączny czas, przez jaki agent był w stanach Rozmowa, Wstrzymane, Gotowość do pracy i Brak gotowości do pracy. ▪ Avaya AACC — łączny czas, przez jaki agent był w stanach Rozmowa, Wstrzymanie i Przerwa (praca). ▪ Avaya CMS — łączny czas, przez jaki agent był w stanach Rozmowa, Wstrzymana i Praca po połączeniu.
Łączny czas w rozmowie	Łączny czas, przez jaki agent był na przychodzących połączeniach ACD, począwszy od po odebraniu połączenia i zakończeniu po rozłączeniu połączenia, włącznie z czasem zawieszenia.
Łączny czas zawieszenia	Łączny czas wstrzymania połączeń przez agenta, łącznie z zawieszeniem Czas na transfery i konferencje.
Łącznie — czas pracy	Łączna ilość czasu spędzonego przez agenta w stanie Praca natychmiast Po wywołaniu ACD.
Całkowity czas gotowości	Całkowity czas, przez jaki agent był zalogowany i dostępny do zaakceptowania ACD połączeń.
Łączny czas niegotowości	Całkowity czas, przez jaki agent był zalogowany, ale nie mógł go zająć ACD połączeń.
Łączny czas pracy	Łączny czas, przez jaki agent był w gotowości, rozmowie, wstrzymaniu i Stan pracy. Domyślna opcja dla serii 1 w panelu Konfiguracja widżetu.
Łączny czas logowania	Całkowity czas w okresie, w którym agent był zalogowany do ACD. Domyślna opcja dla serii 2 w panelu Konfiguracja widżetu.

Mój widżet harmonogramu

Widżet Mój harmonogram wyświetla podsumowanie harmonogramu agenta na jeden dzień, domyślnie dzisiaj.

UWAGA Jeśli z działaniem projektu lub wyjątku jest skojarzona notatka, w prawym górnym rogu zostanie wyświetlony cieniowany trójkąt. Najedź kursorem na aktywność, aby wyświetlić notatkę.

Widżet pokazuje również bieżące wartości procentowe zgodności (A) i zgodności (C) agenta w danym dniu. Aby uzyskać informacje o sposobie obliczania wartości procentowych zgodności i zgodności, zobacz Widżet zgodności w czasierzeczywistym.

Jeśli agent nie jest zaplanowany dla żadnych działań, na stronie Mój harmonogram zostanie wyświetlony komunikat "Nic nie zaplanowano w tym dniu".

Przeszłe i przyszłe harmonogramy można wyświetlać dzień po dniu, klikając kolejno strony kalendarza w przód i w przód.

Wyświetlane godziny rozpoczęcia i zakończenia aktywności są oparte na strefie czasowej wyświetlania skonfigurowanej dla agenta przez administratora, natomiast data jest oparta na strefie czasowej serwera WFM. Jeśli harmonogram przekracza północ, godziny rozpoczęcia działań przed północą są podświetlane. Aby uzyskać więcej informacji o strefach czasowych, zobacz temat Informacje o strefach czasowych.

Agenci nie mogą modyfikować widżetu Mój harmonogram. Przełożeni mogą modyfikować widżet, wybierając agenta, którego harmonogram jest wyświetlany w widżecie, i zmieniając jego nazwę zgodnie z potrzebami.

Widżet zgodności w czasie rzeczywistym

Widżet Przestrzeganie zasad w czasie rzeczywistym wyświetla dane dotyczące zgodności w czasie rzeczywistym dla wybranych agentów. Widżet aktualizuje dane co 30 sekund. **Kliknij pole wyboru Wyświetl podsumowanie** , aby wyświetlić podsumowanie wyników u góry tabeli. Kliknij ikonę strzałki w prawo w prawym górnym rogu widżetu, aby przejść do strony Harmonogramy agenta. Zobacz Dostosowywanie widżetu Eksploratora danych, aby dowiedzieć się więcej o polach tego widżetu.

Wybrane agenty i serie można wyświetlać w dowolnej kolejności. Kliknij, przeciągnij i upuść pojedynczego agenta lub serię w odpowiednie miejsce na liście.

Posortuj wiersze tabeli w porządku rosnącym lub malejącym, klikając nagłówek kolumny.

> **UWAGA** : Widżet Zgodność w czasie rzeczywistym nie jest aktualizowany w tym samym czasie, co szuflada WFM Przyleganie na stronie Eksplorator agentów. Zobacz Wyświetlanie zgodności i zgodności agenta.

Widżet Wydajność kolejki serwisowej

Dostęp do widżetu Wydajność kolejki usługi mają tylko przełożeni, planiści i administratorzy. Wyświetla wydajność poziomu usług w czasie rzeczywistym (% poziomu usługi) dla wybranej kolejki usług i opcjonalnie docelową (prognozowaną) wydajność poziomu usługi. Widżet aktualizuje dane dwa razy co godzinę: co godzinę i 30 minut po godzinie. Dane można grupować według dni lub interwałów w przedziałach od 8 do 180 dni.

Procent poziomu usługi to procent rzeczywistych połączeń odebranych w każdym przedziale czasu w ramach progu usługi.

Aby porównać rzeczywistą wydajność poziomu usługi (%SVL-A) z docelową (prognozowaną) wydajnością poziomu usługi (%SVL-G), wybierz pozycję Przedział czasu z listy rozwijanej Grupuj według, a następnie zaznacz pole wyboru Cel w panelu Konfiguracja widżetu.

Dodawanie parametru

Parametr łączy (wiąże) wartości między panelem parametrów a panelem raportu na pulpicie nawigacyjnym. Gdy te dwa elementy są połączone, można wybrać lub wprowadzić wartości, które będą dynamicznie filtrować informacje wyświetlane w panelu raportu. Parametru można użyć do sterowania jednym lub wieloma raportami.

Wiązanie panelu parametrów z panelem raportów

1. Kliknij przycisk **Parametry** w oknie dialogowym Sterowanie pulpitem nawigacyjnym. Zostanie otwarte okno dialogowe Powiązania parametrów.
2. **Kliknij przycisk Dodaj nowy parametr** w lewym dolnym rogu okna dialogowego Powiązania parametrów. Do listy zostanie dodany nowy parametr.
3. **Kliknij pole Wiązania** i wybierz kategorię danych, aby powiązać panel raportu z parametrem.
4. Kliknij przycisk **Dodaj** , aby dodać pole powiązania.
5. W nowym polu Powiązanie wybierz panel parametrów, według którego ma być filtrowany raport.
6. Kliknij przycisk **Zastosuj** , aby utworzyć powiązanie parametru.

Gdy panel parametrów jest powiązany z panelem Raport, można kontrolować, jakie informacje są wyświetlane w panelu raportu. Na przykład, aby wyświetlić informacje dotyczące pojedynczego członka grupy, wyczyść pole wyboru Wszystkie wartości w panelu parametrów i zaznacz pole wyboru dla członka, którego chcesz wyświetlić.

Filtrowanie usuniętych rekordów

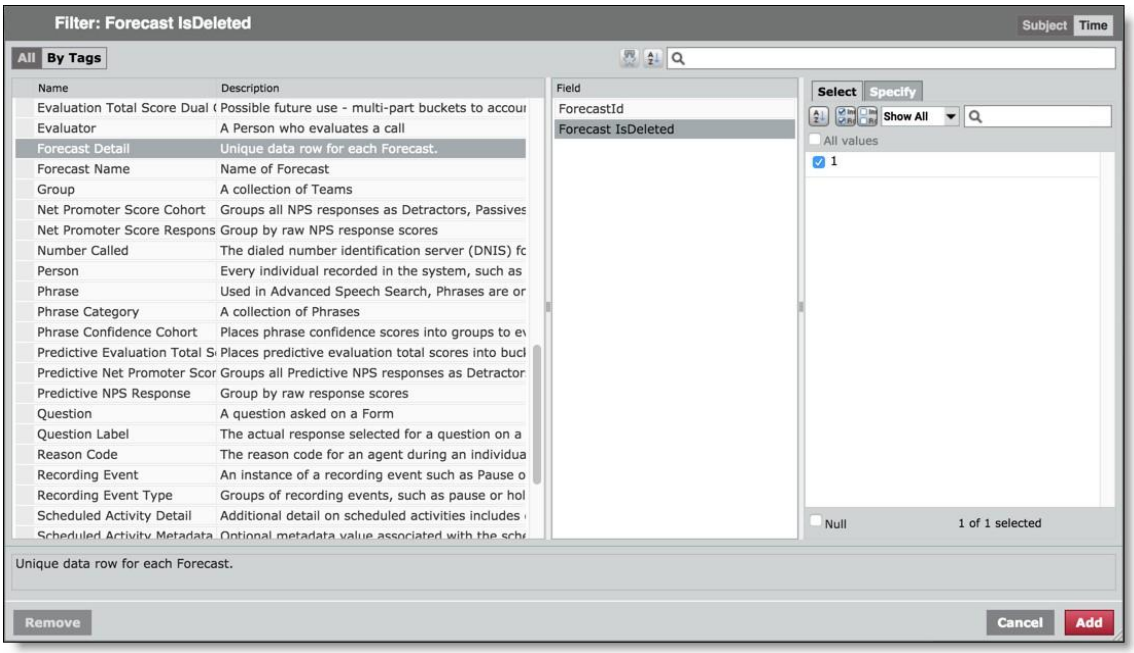
Baza danych raportów dla Eksploratora danych gromadzi dane w czasie, aby umożliwić analizę historyczną tych danych. Rekordy, które normalnie zostałyby usunięte z bazy danych, nie są w rzeczywistości usuwane z Eksploratora danych.
Zamiast tego pliki te są oznaczane flagą, aby wskazać ich status usunięcia. Aby zapewnić dokładne wyniki raportowania, należy zastosować filtr w celu usunięcia usuniętych rekordów z pytań. W poniższej tabeli przedstawiono trzy typy danych, które wymagają tych filtrów, oraz odpowiadające im tematy i pola, których należy użyć w celu odfiltrowania usuniętych rekordów:

Nazwa podmiotu	Pole
Raport zgodności agenta	Raport zgodności agenta
Harmonogram IsDeleted agenta	Zaplanuj działanie
IsDeleted	

Prognoza Prognoza IsDeleted

Filtrowanie usuniętych rekordów

1. W sekcji Filtry pytania Tab kliknij [**limit]**. Zostanie otwarte okno dialogowe Wybierz filtr.



2. Wybierz odpowiednią nazwę tematu zgodnie z poprzednią tabelą.
3. Wybierz odpowiednie pole dla tej nazwy tematu zgodnie z poprzednią tabelą.
4. Wyczyść **pole wyboru Wszystkie wartości** .
5. Zaznacz pole wyboru 1 . W tym filtrze 1 oznacza "prawdziwy".
6. Kliknij przycisk **Dodaj**. Spowoduje to skonfigurowanie raportu tak, aby zawierał tylko usunięte wartości.
7. W sekcji Filtry pytania Tab kliknij menu rozwijane w filtrze i wybierz **nie** jest. Usunięte rekordy zostaną usunięte z raportu.

Konfigurowanie kluczowych wskaźników przedsiębiorstwa

Kluczowy wskaźnik wydajności przedsiębiorstwa (KPI) to coś więcej niż pojedyncza metryka lub miara, taka jak średni czas obsługi, przestrzeganie lub wykonane połączenia. Aby być wskaźnikiem KPI, liczby te muszą zostać dokładniej zdefiniowane, aby opowiedzieć ich historię i wywrzeć wpływ na zarządzanie wydajnością przedsiębiorstwa. Wskaźniki KPI wymagają, aby były znaczące:

- Cel , abyś zrozumiał, co organizacja próbuje osiągnąć.
- Wynik , abyś zrozumiał, czy cel został osiągnięty. Bardzo często wyniki są uzyskiwane przy użyciu prostego stosunku metryki podzielonej przez cel, ale w innych przypadkach do oceny osiągnięć wymagana jest bardziej złożona formuła. Na przykład czasami zakrzywiona, a nie liniowa skala lepiej pasuje do rzeczywistości wydajności i tego, co jest uważane za "dobry" lub "zły" wynik.
- Poprzedni **okres**, w odniesieniu do którego należy ocenić wyniki w czasie. Czy radzimy sobie lepiej czy gorzej niż w zeszłym miesiącu?
- Kontekst wymiarowy **, w którym należy ocenić**. Czy to jest dla grupy? Zespół? Kolejka serwisowa? Agentem?

Każda z tych rzeczy, jeśli zostanie odpowiednio skonfigurowana, może szybko odpowiedzieć na pytania takie jak: "Czy zespół wschodni spełnił cele firmy w zakresie przestrzegania zasad w zeszłym miesiącu? Czy poprawiły się w stosunku do poprzedniego miesiąca?" lub "Ostatni miesiąc był trudny pod względem jakości dla kolejki usług baz danych z powodu burz na północnym wschodzie. Teraz, gdy pogoda się uspokoiła, jak się poprawili?"

Właściwości wskaźnika KPI

Skonfigurowano dziewięć właściwości, które przyczyniają się do wskaźnika KPI przedsiębiorstwa.

Własność	Opis
Rzeczywisty wskaźnik KPI	Rzeczywista wartość miary. Jest to ta sama wartość, która jest zwracana, jeśli: miara jest używana bez wizualizacji wskaźnika KPI.
Cel wskaźnika KPI	Cel wskaźnika KPI zdefiniowany na stronie Kluczowe wskaźniki wydajności (KPI) (zobacz Konfigurowanie wskaźników KPI).
Punktacja KPI	Wynik wskaźnika KPI oparty na wartościach rzeczywistych i docelowych. Konkretna formuła, która to reguluje, jest wbudowana bezpośrednio w model danych i nie można jej zmienić.
KPI Rzeczywista różnica %	Procent zmiany między rzeczywistą wartością środka określone w raporcie oraz rzeczywistą wartość środka z poprzedniego okresu.
Rzeczywista różnica wskaźnika KPI	Różnica wartości między rzeczywistą wartością miary określone w raporcie oraz rzeczywista wartość środka z

Własność	Opis
	poprzedniego okresu.
Wcześniejszy rzeczywisty wskaźnik KPI	Wcześniejsza wartość miary lub metryki w czasie określonym wzorem właściwość Wyświetlanie okresu KPI.
Wcześniejszy wynik wskaźnika KPI	Wynik uzyskany na podstawie wcześniejszej rzeczywistej wartości w porównaniu z cel.
Różnica wyniku KPI	Rzeczywista różnica między poprzednim wynikiem a bieżącym wynikiem.
Wyświetlanie okresu KPI	Okres skonfigurowany na stronie Kluczowe wskaźniki wydajności (KPI) (zobacz Konfigurowanie wskaźników KPI).

Skonfiguruj ustawienia

Wskaźniki KPI są konfigurowane na poziomie firmy na **stronie Kluczowe wskaźniki wydajności (KPI)** w module Zarządzanie aplikacjami przez administratora (zobacz Konfigurowanie kluczowych wskaźników wydajności). Dzieje się tak, aby wszystkie wskaźniki KPI mogły być porównywane w równej skali - te zdefiniowane przez firmę dla celów, wymiarów i czasu. W ten sposób wszystkie wyniki można porównać ze sobą z pewną pewnością.

Strona Kluczowe wskaźniki wydajności jest połączona z biblioteką danych Eksploratora danych, z której pobierana jest lista dostępnych wskaźników KPI, ich wartości domyślnych oraz skojarzonych z nimi grup, zespołów i kolejek usług. Po skonfigurowaniu te ustawienia są odczytywane przez dowolny raport Eksploratora danych, który używa wskaźników KPI. Jeśli ustawienia wskaźnika KPI zostaną zmienione, wszystkie raporty i pulpity nawigacyjne wskaźników KPI zostaną automatycznie zaktualizowane w celu odzwierciedlenia tych zmian.

Wskaźnik KPI ma charakter hierarchiczny. Oznacza to, że jeśli ustawisz cel i nie określisz grupy, zespołu ani kolejki usługi, cel ma zastosowanie do wszystkich grup, zespołów i kolejek usług w całym centrum kontaktu. Jeśli określisz grupę, cel ma zastosowanie tylko do tej grupy i zespołów, które do niej należą. Jeśli określisz grupę, zespół i kolejkę usługi, cel ma zastosowanie do zespołu należącego do grupy i do kolejki usługi, ponieważ nie mają one bezpośredniego związku. Bardziej szczegółowy cel zastępuje cel mniej szczegółowy.

UWAGA: Nie wszystkie wskaźniki KPI można skonfigurować dla wszystkich trzech dostępnych wymiarów.

Wszystkie wskaźniki KPI mają domyślne cele i okresy, dzięki czemu będą działać bez błędów. Cele te powinny zostać zmienione, aby dopasować je do unikalnych wymagań i celów biznesowych Twojej firmy.

Wdrażanie raportów

Każdy raport może być raportem wskaźnika KPI, o ile używa co najmniej jednej miary, która została skonfigurowana jako wskaźniki KPI. Podczas konfigurowania raportu można wybrać grupowanie według wartości wskaźnika KPI (dostępnych w widoku Temat), aby wyświetlić wszystkie skonfigurowane właściwości dla każdego wskaźnika KPI. Właściwości można filtrować, aby w raporcie były wyświetlane tylko wybrane właściwości.

Raporty KPI można filtrować jak każdy inny raport i grupować według dowolnego wymiaru skonfigurowanego na stronie Kluczowe wskaźniki wydajności.

Dostępne miary KPI

Dostępne są następujące miary kluczowych wskaźników wydajności do użycia w raportach Eksploratora danych. Listę miar można filtrować według tagu KPI, aby łatwo je zlokalizować podczas dodawania nowego raportu w Eksploratorze danych.

Wskaźnik KPI	Opis
# Kontakty zajęte	Liczba kontaktów, na które udzielono odpowiedzi.
Przestrzeganie % — dziennie	Procent czasu, w którym agenci przestrzegają zaplanowanej pracy Harmonogramy.
Średni czas kontaktu	Suma sekund kontaktu podzielona przez liczbę kontaktów.
Średni czas obsługi — agent według interwału i kolejki usługi	Średni czas obsługi (kontaktu, wstrzymania i pracy) dla kontaktów obsłużonych w tym przedziale czasu dla agenta/kolejki.
Średnia szybkość odpowiedzi — kolejka usług według interwałów	Średnia szybkość połączeń odebranych w sekundach według kolejki usług w poszczególnych przedziałach czasu.
Zgodność % — codziennie	Procent zgodności wskazujący, jak blisko agent Jest zgodny z zaplanowaną ilością czasu w danym dniu.
Kontakty — negatywny ton %	Procent identyfikatorów kontaktów z negatywnym wynikiem opinii wśród kontaktów z wynikiem opinii.
Kontakty — pozytywna opinia %	Procent identyfikatorów kontaktów z pozytywnym wynikiem opinii wśród kontaktów z wynikiem opinii.

Wskaźnik KPI	Opis
Kontakty porzucone — kolejka usługi według interwału	Łączna liczba kontaktów porzuconych w kolejce usługi.
Wynik oceny — średnia	Średnia wyniku przypadającego na ocenę jako kluczowy wynik wskaźnik.
NPS	Obliczony wynik promotora netto, gdzie wyniki mogą wynosić od – 100 do 100. Wynik pochodzi z pytania NPS: "W skali od 1 do 10, jak prawdopodobne jest, że poleciłbyś naszą organizację znajomemu lub współpracownikowi?" Zakres 0–6 = Krytycy 7–8 Zakres = Pasywny zakres 9–10 Zakres = Promotorzy NPS = (liczba promotorów – liczba krytyków) ÷ (liczba respondentów) × 100
Wykorzystanie % — dziennie	Średni procent dziennego czasu przetwarzania dla agenta.

Raporty standardowe

Webex WFO zawiera szereg standardowych raportów.

- QM Standardowe raporty zawierają informacje o ocenie, ankietach i systemie.
- Standardowe raporty WFM zawierają dane związane z harmonogramami, wydajnością agentów i planowaniem.

Uruchamianie standardowego raportu QM lub WFM

Raportowanie umożliwia uruchamianie, wyświetlanie i eksportowanie raportów informacyjnych dotyczących danych Webex WFO. Administrator określa, które raporty są dostępne dla użytkownika, według produktu, typu raportu i roli. Pasek narzędzi Raportowanie zapewnia dostęp do standardowych raportów QM, WFM oraz raportów zapisanych do ponownego użycia.

NAJLEPSZE PRAKTYKI Przed uruchomieniem standardowego raportu należy wiedzieć, do jakich danych należy uzyskać dostęp i jak najlepiej je filtrować. Należy używać najmniejszego możliwego zakresu dat i wielu ukierunkowanych wyszukiwań, a nie

jedno duże wyszukiwanie. Można również użyć filtrów grup, zespołów i agentów, aby uzyskać określone dane bez uruchamiania raportu dla wszystkich grup lub zespołów w systemie. Poczekaj, aż raport zostanie uruchomiony przed zażądaniem nowego raportu.

Wymagania wstępne

Odpowiednie uprawnienia dla raportu, który chcesz uruchomić. Wymagane uprawnienia mogą się różnić w zależności od raportu. Zobacz Zarządzanie rolami i uprawnieniami , aby uzyskać pełną listę uprawnień do raportowania.

Lokalizacja strony

Raportowanie

Procedury

Uruchamianie raportu

1. Kliknij **QM**, **WFM** lub **Zapisane** na pasku narzędzi Raportowanie.
2. Kliknij nazwę raportu, aby wyświetlić jego stronę konfiguracji.
3. Uzupełnij informacje o konfiguracji raportu. Wybierz datę, kryteria, format i pola, które mają zostać uwzględnione w raporcie.

   UWAGA W przypadku wszystkich standardowych raportów QM filtr daty wyszukuje na podstawie daty zarejestrowania kontaktu, a nie daty oceny.

   UWAGA Jeśli w raporcie można wybrać pola wyświetlane w raporcie i ich kolejność, po kliknięciu przycisku **Uruchom raport** lub **Zapisz jako** wybrane pola staną się polami domyślnymi dla
   Zgłoś się za Ciebie. Inni użytkownicy nie widzą wyborów użytkownika podczas uruchamiania raportu.

4. (Opcjonalnie) Wybierz, czy chcesz włączyć cykl dla raportu.

   (Opcjonalnie) Wybierz, czy raporty cykliczne mają być wysyłane pocztą e-mail na adresy e-mail wprowadzone w **sekcji Miejsce docelowe** . Wymagany jest co najmniej jeden adres e-mail. Adresy e-mail są oddzielone średnikami. Jeśli Webex WFO jest skonfigurowany do wysyłania raportów pocztą e-mail, można ustawić automatyczne uruchamianie raportu w określonych odstępach czasu przez określony czas lub w nieskończoność.

   PRZYKŁAD# john.smith@example.com;mary.jones@example.com

> **UWAGA** Istnieje limit rozmiaru załącznika wynoszący 10 MB dla raportów, które są wysyłane pocztą e-mail. Rozmiar generowanego raportu zależy od ilości zawartych w nim danych (liczby agentów lub usługi
> Kolejki, na przykład). Aby sprawdzić rozmiar raportu, wygeneruj go najpierw ręcznie jako PDF lub CSV. Jeśli raport jest duży, podziel go na mniejsze raporty, aby upewnić się, że spełnia ograniczenie rozmiaru.

Wiadomość e-mail zawiera Twój adres e-mail w polu Od (użytkownika, który zaplanował raport). Jeśli Twój adres e-mail nie jest dostępny, adres e-mail będzie <Twoje imię>.<Twoje nazwisko>@automated.report.

> **UWAGA** Aby użyć funkcji Cykl, należy zapisać raport do użycia w przyszłości.

5. Kliknij przycisk **Uruchom raport** , aby natychmiast uruchomić raport.

Zapisywanie raportu

1. Kliknij **QM** lub **WFM** na pasku narzędzi Raportowanie.
2. Kliknij nazwę raportu, aby wyświetlić jego stronę konfiguracji.
3. Uzupełnij informacje o konfiguracji raportu. Wybierz datę, kryteria, format i skonfiguruj pola, które mają zostać uwzględnione w raporcie.
4. (Opcjonalnie) Wybierz, czy chcesz włączyć cykl dla raportu.
5. Kliknij przycisk **Zapisz jako** , aby zapisać raport do użycia w przyszłości.
6. Wprowadź nazwę raportu w polu tekstowym Zapisz jako, a następnie kliknij przycisk **Zapisz**.
7. Po zapisaniu konfiguracji raportu można uzyskać do niej dostęp, klikając pozycję **Zapisane** na pasku narzędzi Raportowanie, a następnie klikając nazwę raportu.

Tematy pokrewne

- Zarządzanie rolami i uprawnieniami — dowiedz się więcej o uprawnieniach wymaganych do uruchamiania raportów i uzyskiwania do nich dostępu

QM standardowych raportów

Zarządzanie jakością zapewnia raporty z oceny, systemu i ankiet.

> **UWAGA** Wyniki są zaokrąglane w górę dla poszczególnych sekcji w formularzach oceny i ankiety. Jednak w raportach, które pokazują średnie przekroje dla agentów, zespołów i grup, wyniki sekcji są dodawane najpierw
> I uśrednione przed zaokrągleniem w górę. W rezultacie średnia wyświetlana w raportach będzie się nieznacznie różnić od liczby obliczonej przez zsumowanie wyników sekcji wyświetlanych w formularzu oceny lub ankiety, a następnie ich uśrednienie.

Zarządzanie jakością wyświetla czas na dwa różne sposoby, w zależności od tego, gdzie się pojawia. We wszystkich raportach dotyczących zarządzania jakością, z wyjątkiem stanu systemu i stanu rejestrowania użytkownika, czas skojarzony z kontaktem to czas nawiązania kontaktu w lokalizacji agenta. Czas jest wyświetlany w formacie odpowiednim do ustawień regionalnych ze skrótem lokalnej strefy czasowej. . Jeśli na przykład agent znajduje się w Chicago w Stanach Zjednoczonych, godzina skojarzona z kontaktami nawiązanymi przez tego agenta to czas centralny (CST). Jeśli Webex WFO nie zna strefy czasowej skojarzonej z kontaktem, godzina jest wyświetlana w czasie Greenwich (GMT).

W raportach o stanie systemu i rejestrowaniu przez użytkownika czas skojarzony z kontaktem jest podawany w formacie odpowiednim do ustawień regionalnych plus przesunięcie GMT. Na przykład czas dla kontaktu nawiązanego przez agenta z Chicago o godzinie 3:42 PM CST jest wyświetlany jako 9:42 PM GMT −06:00.

> **NAJLEPSZE PRAKTYKI** Przed uruchomieniem standardowego raportu należy wiedzieć, do jakich danych należy uzyskać dostęp i jak najlepiej je filtrować. Należy używać najmniejszego możliwego zakresu dat i wielu ukierunkowanych wyszukiwań, a nie
> Jedno duże wyszukiwanie. Można również użyć filtrów grup, zespołów i agentów, aby uzyskać określone dane bez uruchamiania raportu dla wszystkich grup lub zespołów w systemie. Poczekaj, aż raport zostanie uruchomiony przed zażądaniem nowego raportu.

Wymagania wstępne

Odpowiednie uprawnienia dla raportu, który chcesz uruchomić. Wymagane uprawnienia mogą się różnić w zależności od raportu. Zobacz Zarządzanie rolami i uprawnieniami , aby uzyskać pełną listę uprawnień do raportowania.

Lokalizacja strony

Raportowanie

Procedury

Uruchamianie raportu

1. Kliknij # **QM** lub **Zapisane** na pasku narzędzi Raportowanie.
2. Kliknij nazwę raportu, aby wyświetlić jego stronę konfiguracji.
3. Uzupełnij informacje o konfiguracji raportu. Wybierz datę, kryteria, format i pola, które mają zostać uwzględnione w raporcie.

   > **UWAGA** W przypadku wszystkich raportów standardowych QM filtr daty jest wyszukiwany na podstawie daty zarejestrowania kontaktu, a nie daty oceny.

> **UWAGA Jeśli** w raporcie można wybrać pola wyświetlane w raporcie i ich kolejność, po kliknięciu przycisku **Uruchom raport** lub **Zapisz jako** wybrane pola staną się polami domyślnymi dla
> Zgłoś się za Ciebie. Inni użytkownicy nie widzą wyborów użytkownika podczas uruchamiania raportu.

4. (Opcjonalnie) Wybierz, czy chcesz włączyć cykl dla raportu.

   (Opcjonalnie) Wybierz, czy raporty cykliczne mają być wysyłane pocztą e-mail na adresy e-mail wprowadzone w **sekcji Miejsce docelowe** . Wymagany jest co najmniej jeden adres e-mail. Adresy e-mail są oddzielone średnikami. Jeśli Webex WFO jest skonfigurowany do wysyłania raportów pocztą e-mail, można ustawić automatyczne uruchamianie raportu w określonych odstępach czasu przez określony czas lub w nieskończoność.

   > **PRZYKŁAD#** john.smith@example.com;mary.jones@example.com

   > **UWAGA** Istnieje limit rozmiaru załącznika wynoszący 10 MB dla raportów, które są wysyłane pocztą e-mail. Rozmiar generowanego raportu zależy od ilości zawartych w nim danych (liczby agentów lub usługi
   > Kolejki, na przykład). Aby sprawdzić rozmiar raportu, wygeneruj go najpierw ręcznie jako PDF lub CSV. Jeśli raport jest duży, podziel go na mniejsze raporty, aby upewnić się, że spełnia ograniczenie rozmiaru.

   Wiadomość e-mail zawiera Twój adres e-mail w polu Od (użytkownika, który zaplanował raport). Jeśli Twój adres e-mail nie jest dostępny, adres e-mail będzie <Twoje imię>.<Twoje nazwisko>@automated.report.

   > **UWAGA** Aby użyć funkcji Cykl, należy zapisać raport do użycia w przyszłości.

5. Kliknij przycisk **Uruchom raport** , aby natychmiast uruchomić raport.

Zapisywanie raportu

1. Skonfiguruj raport zgodnie z potrzebami (patrz procedura "Uruchamianie raportu").
2. Kliknij przycisk **Zapisz jako** , aby zapisać raport do użycia w przyszłości.
3. Wprowadź nazwę raportu w polu tekstowym Zapisz jako, a następnie kliknij przycisk **Zapisz**.
4. Po zapisaniu konfiguracji raportu można uzyskać do niej dostęp, klikając pozycję **Zapisane** na pasku narzędzi Raportowanie, a następnie klikając nazwę raportu.

Dostępne raporty

Sprawozdania z oceny	
Ocenia wszystkie dane	Wyświetla średnie wyniki oceny według grupy, zespołu lub agenta na

Sprawozdania z oceny	
	formularz. Może to obejmować jeden formularz oceny lub wszystkie formularze punktowe lub procentowe.
Wyniki oceny	Wyświetla średnie szczegółowe wyniki oceny dla każdego agenta, zespołu i/lub na podstawie formularza.
Wyniki sekcji	Wyświetla średni wynik dla każdej sekcji formularza oceny przez określony czas. Może to być uruchamiane przez agenta, zespół i/lub grupę.
Wyniki pytań	Wyświetla wyniki dla każdego pytania w formularzu oceny. Ten Może zawierać jeden formularz oceny lub wszystkie formularze punktowe lub procentowe dla pojedynczego agenta, grupy lub zespołu.
Wydajność ewaluatora	Zawiera podsumowanie liczby ocen ewaluatora ukończone i średni wynik oceny oparty na okresie czasu. Może to obejmować jeden formularz oceny lub wszystkie formularze punktowe lub procentowe.
Wykres średnich jakości	Wyświetla średnie wartości jakości agenta, zespołu i/lub grupa. Może to obejmować jeden formularz oceny lub wszystkie formularze punktowe lub procentowe.
Wykres sum ocen	Wyświetla sumy ocen według miesięcy dla pojedynczego agenta, grupa lub zespół.
Wykres sum kontaktów	Pokazuje łączną liczbę nagrań i ocen w miesiącu dla określonej grupy.
Wykres trendu agenta	Wyświetla średni wynik konkretnego użytkownika dla każdej dokonanej oceny w określonym przedziale czasu, wraz z linią trendu i szczegółowymi informacjami poniżej, które składają się na wykres.
Ocena punktowa agenta	Wyświetla szczegóły wszystkich ocen ocenionych dla konkretnego użytkownika

Sprawozdania z oceny	
	w określonym przedziale czasu, w tym wyniki podane w każdym pytaniu ewaluacyjnym, wynik dla każdej sekcji, ogólny wynik i wszelkie dodane komentarze. Raport można uruchomić dla jednego formularza lub dla wszystkich formularzy procentowych lub punktowych.
Szczegóły kontaktu	Wyświetla średnie wyniki oceny, zakresy i łączne daty kontaktów dla konkretnego agenta i czy wynik przekroczył, osiągnął lub był poniżej oczekiwań na podstawie tego, co zostało zdefiniowane w formularzu. W przypadku szczegółów na poziomie agenta widoczny jest wiersz w każdym formularzu. Na poziomie zespołu i grupy znajdują się dodatkowe informacje dotyczące łącznej liczby ocen, średnich zespołów i agentów.
Kalibracja ewaluacyjna	Pokazuje wyniki sesji kalibracji na podstawie identyfikatora kontaktu.
Postęp celu kontaktu	Jeśli korzystasz z funkcji Cel kontaktu, ten raport pokazuje postęp zakończonych ocen w stosunku do ich celów. Cele są przez ewaluatora.

Raporty systemowe	
Dostęp użytkownika do interakcji	Wyświetla użytkowników, którzy uzyskali dostęp do nagrań w określonym czasie.
Dostęp do interakcji przez kontakt	Wyświetla listę zarchiwizowanych nagrań określonego agenta, do których uzyskano dostęp w określonym czasie. Pozwala określić, czy przejrzano znaczną liczbę nagrań dotyczących konkretnego kontaktu, numeru wywoływanego lub numeru dzwoniącego.
Stan nagrywania użytkownika	Wyświetla zdarzenia użytkownika i rejestrujące skojarzone z agentami skonfigurowany do nagrywania. Można wybrać wyświetlanie komunikatów wygenerowanych przez usługę na poziomie INFO, WARN, ERROR lub na wszystkich poziomach. Dostępne są informacje za ostatnie siedem dni, w tym bieżący dzień.

Raporty systemowe	
Stan systemu	Wyświetla zdarzenia systemowe i administracyjne związane z agentami skonfigurowany do nagrywania. Można wybrać wyświetlanie komunikatów wygenerowanych przez usługę na poziomie INFO, WARN, ERROR lub na wszystkich poziomach. Dostępne są informacje za ostatnie siedem dni, w tym bieżący dzień.

Raporty z badań	
Ankiety Wszystkie dane	Wyświetla zbiorcze wyniki ankiety po połączeniu.
Wyniki formularza ankiety	Wyświetla średnie wyniki ankiet przeprowadzonych po połączeniu.

Ocena punktowa agenta

Raport oceny punktowej agenta wyświetla szczegóły wszystkich ocen uzyskanych dla konkretnego użytkownika w określonym przedziale czasu, w tym wyniki przyznane w każdym pytaniu ewaluacyjnym, wynik dla każdej sekcji, ogólny wynik i wszelkie dodane komentarze. Raport można uruchomić dla jednego formularza lub dla wszystkich formularzy procentowych lub punktowych.

Za pomocą tego raportu można wydrukować wydruk indywidualnego wyniku oceny.

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	13876			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	13877			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

NUTA

Jeśli wynik oceny ma powtarzający się ułamek dziesiętny, Webex WFO zaokrągla tę wartość do liczby cyfr znaczących określonej dla raportów. Przy 14 miejscach po przecinku i poniżej ostatni ułamek dziesiętny jest zaokrąglany. Przy 15 miejscach po przecinku ostatnie dwa miejsca po przecinku są zaokrąglane.

Na przykład dla 14 miejsc po przecinku powtarzająca się wartość jest wyświetlana jako 66.66666666666667. W przypadku 15 miejsc po przecinku powtarzająca się wartość jest wyświetlana jako 66.666666666666671.

Wymagania wstępne

- Masz uprawnienie "Wyświetl szczegóły oceny". Zobacz Zarządzanie rolami i uprawnieniami .

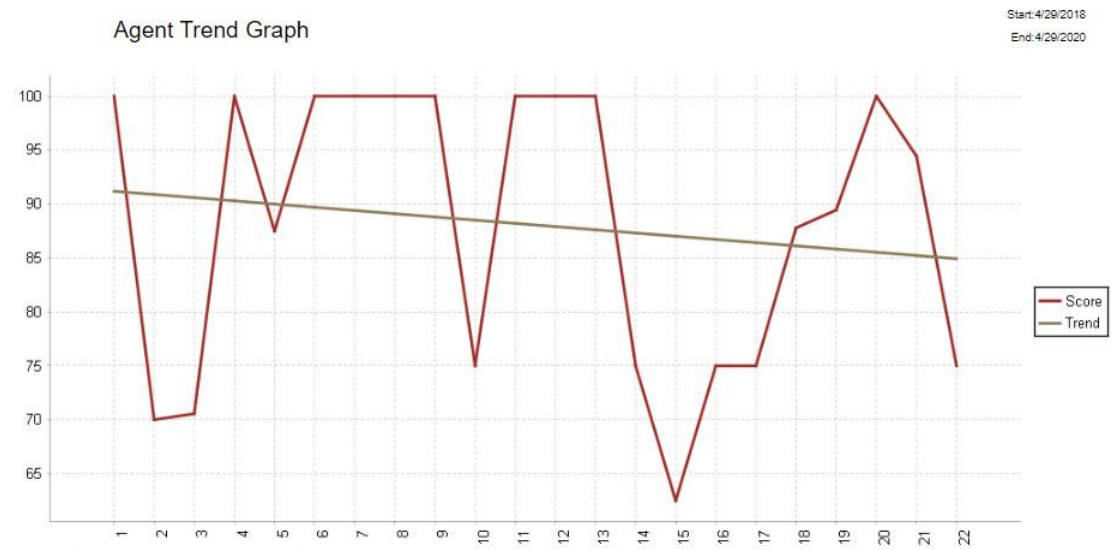
Pola w tym raporcie

Pole	Definicja
Czas trwania połączenia	Czas rozmowy kontaktu (czas między odebraniem połączenia a połączeniem upuszczony).
Wybrany numer	DID (Direct Inward Dialing) lub DNIS (Dialed Number Identification) Service) numer telefonu, który odebrał połączenie. Wyświetla wartość "nieznany", jeśli wywoływany numer jest niepubliczny lub zablokowany.
Numer dzwoniący	Identyfikator dzwoniącego lub ANI (Automatic Number Identification) dzwoniącego strona. Wyświetla komunikat "nieznany", jeśli numer dzwoniący jest niepubliczny lub zablokowany.
Komentarz	Komentarz odnosił się do formularza lub sekcji. Każdy, kto może zobaczyć ocenę, może dodać komentarz.
Data komentarza	Data wpisania uwag do oceny.
Czas komentarza	Godzina wprowadzenia komentarza do oceny.
Strefa czasowa komentarza	Strefa czasowa, w której wprowadzono komentarz.
Identyfikator kontaktu	Unikatowy identyfikator rozmowy.
Czas kontaktu	Godzina nawiązania kontaktu.
Zakończ	Koniec dnia lub przedziału czasu lub koniec okresu objętego sprawozdaniem.
Data ważności	Data oceny kontaktu. Ta wartość pojawia się w żądanych raportach, jeśli wybrano uprawnienie Wyświetl szczegóły ewaluatora. Jeśli nie jest zaznaczona, wyświetlana jest wartość 12/31/2999. W zaplanowanych raportach ta wartość jest zawsze wyświetlana.
Formularz ewaluacyjny	Formularz oceny użyty do oceny kontaktu.
Czas Eval	Czas oceny kontaktu. Dostępne dla żądanych raportów, jeśli wybrano uprawnienie Wyświetl szczegóły ewaluatora. Jeśli uprawnienie Wyświetl szczegóły oceniającego nie jest zaznaczone, wyświetlana jest wartość 12:00 AM. Ta wartość jest zawsze dostępna w zaplanowanych raportach.

Pole	Definicja
Strefa czasowa Eval	Strefa czasowa, w której kontakt został oceniony. Dostępne tylko w dniu zażądano raportów, jeśli włączone jest uprawnienie Wyświetl szczegóły ewaluatora. Jeśli uprawnienie nie jest włączone, wyświetlana jest wartość #####. Ta wartość jest zawsze wyświetlana w zaplanowanych raportach.
Imię	Imię osoby oceniającej. Możesz zobaczyć imię oceniającego, jeśli Mieć uprawnienie Wyświetl szczegóły ewaluatora.
Komentarze do formularza	Komentarze do formularza. Każda osoba, która może wyświetlić ocenę, może dodać komentarz.
Wskaźnik KPI	Kluczowy wskaźnik wydajności.
Nazwisko	Nazwisko osoby oceniającej. Możesz zobaczyć nazwisko oceniającego, jeśli masz uprawnienie Wyświetl szczegóły ewaluatora.
Możliwy	Łączny możliwy wynik.
Możliwy wynik	Rzeczywiste pytanie, które pojawia się w formularzu oceny.
Pytanie	Tekst pytania, który pojawia się w formularzu oceny.
Wynik	Wynik oceny przyznany kontaktowi.
Sekcja	Nazwa sekcji w formularzu oceny.
Suma sekcji	Łączny wynik sekcji.
Oceny ogółem	Łączna liczba ocen przeprowadzonych przy użyciu określonego formularza oceny w określonym okresie.
Waga (%)	Wartość procentowa zastosowana do sekcji lub pytania w formularzu oceny. The Suma wag pytań w sekcji formularza oceny wynosi 100 procent.

Wykres trendu agenta

Raport Wykres trendu agenta wyświetla średni wynik konkretnego użytkownika dla każdej oceny dokonanej w określonym przedziale czasu, wraz z linią trendu i szczegółowymi informacjami poniżej, które składają się na wykres.



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

Pola w tym raporcie

Pole	Opis
Czas trwania połączenia	Czas rozmowy kontaktu (czas między odebraniem połączenia a przerwaniem połączenia).
Data kontaktu	Data nawiązania kontaktu.
Identyfikator kontaktu	Unikatowy identyfikator rozmowy.
Czas kontaktu	Godzina nawiązania kontaktu.

Pole	Opis
Strefa czasowa kontaktu	Strefa czasowa, w której wystąpił kontakt.
Zakończ	Koniec dnia, przedział czasu lub koniec Okres objęty sprawozdaniem.
Formularz	Nazwa formularza oceny.
ID	Identyfikator kontaktu.
Wynik	Wynik oceny przyznany kontaktowi.
Start	Godzina rozpoczęcia dnia, interwału lub początku Okresu objętego sprawozdaniem.
Tendencja	Średni wynik oceny w czasie.

Szczegóły kontaktu

Ten raport wyświetla średnie wyniki oceny, zakresy i łączne daty kontaktów dla określonego agenta oraz informacje o tym, czy wynik przekroczył, zrealizował lub był poniżej oczekiwań na podstawie tego, co zostało zdefiniowane w formularzu. W przypadku szczegółów na poziomie agenta widoczny jest wiersz w każdym formularzu. Na poziomie zespołu i grupy znajdują się dodatkowe informacje dotyczące łącznej liczby ocen, średnich wyników zespołu i agentów.

UWAGA Statystyki dla kontaktów punktowanych nie obejmują ocen w toku ani ocen oczekujących na zatwierdzenie.

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

Pola w tym raporcie

Pole	Definicja
Poniżej	Liczba ocenionych kontaktów, które są poniżej oczekiwań.
Data	Data przekazania informacji.
Zakończ	Koniec dnia lub przedziału czasu lub koniec okresu objętego sprawozdaniem.
Przekracza	Liczba ocenionych kontaktów, które przekraczają oczekiwania.
Spełnia	Liczba ocenionych kontaktów, które spełniają oczekiwania.
Wynik	Wynik oceny przyznany kontaktowi.

Pole	Definicja
Start	Godzina rozpoczęcia dnia lub interwału lub początek okresu objętego raportem.

Postęp celu kontaktu

Jeśli korzystasz z funkcji Cel kontaktu, ten raport pokazuje postęp zakończonych ocen w porównaniu z ich celami. Cele są przez ewaluatora.

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

Pola w tym raporcie

Pole	Definicja
Imię	Imię osoby oceniającej. Możesz zobaczyć imię oceniającego, jeśli Mieć uprawnienie Wyświetl szczegóły ewaluatora.
Nazwisko	Nazwisko osoby oceniającej. Możesz zobaczyć nazwisko oceniającego, jeśli masz uprawnienie Wyświetl szczegóły ewaluatora.
Cel kontaktu	Opis celu kontaktu skonfigurowany w kolejce kontaktu Strona administracyjna.
Ukończono	Liczba celów kontaktu zrealizowanych przez osobę oceniającą.
Suma do ukończenia	Łączna liczba celów kontaktu, które osoba oceniająca musi osiągnąć. **UWAGA: Jeśli** agent zostanie dezaktywowany, zanim cel będzie aktywny (lub, w przypadku celów powtarzających się, przed przypisaniem następnego cyklu Webex WFO), Webex WFO nie uwzględnia kontaktów od tego agenta w całkowitej liczbie kontaktów, które osoba oceniająca musi obsłużyć, aby osiągnąć ten cel. Jeśli agent zostanie dezaktywowany po uaktywnieniu celu, jego kontakty zostaną uwzględnione w celu i w odpowiednich metrykach

Pole	Definicja
	prawozdanie. **PRZYKŁAD Każdego** tygodnia oceniający mają na celu ocenę dziesięciu połączeń. Tydzień trwa od poniedziałku do piątku. Agent opuszcza contact center w środę. Jej kontakty są uwzględniane w danych dotyczących celu i raportu za dany tydzień, ale nie są uwzględniane w danych dotyczących celu i raportu na następny tydzień.
Wykonano w procentach	Procent celów kontaktu zrealizowanych przez osobę oceniającą.

Wykres sum kontaktów

Raport Wykres sum kontaktów przedstawia łączną liczbę nagrań i ocen miesięcznie dla określonej grupy.

Pola w tym raporcie

Pole	Definicja
Zakończ	Koniec dnia lub przedziału czasu lub koniec okresu objętego sprawozdaniem.
Start	Godzina rozpoczęcia dnia lub interwału lub początek okresu objętego raportem.
Oceny ogółem	Łączna liczba ocen przeprowadzonych przy użyciu określonego formularza oceny w określonym okresie.
Razem QM Nagrania	Łączna liczba nagrań dotyczących zarządzania jakością.

Kalibracja ewaluacyjna

Ten raport przedstawia wyniki sesji kalibracji na podstawie identyfikatora kontaktu. Nie wyświetla standardowych wyników oceny

Wymagania wstępne

- Masz uprawnienie Wyświetl szczegóły ewaluatora. Zobacz Zarządzanie rolami i uprawnieniami .

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

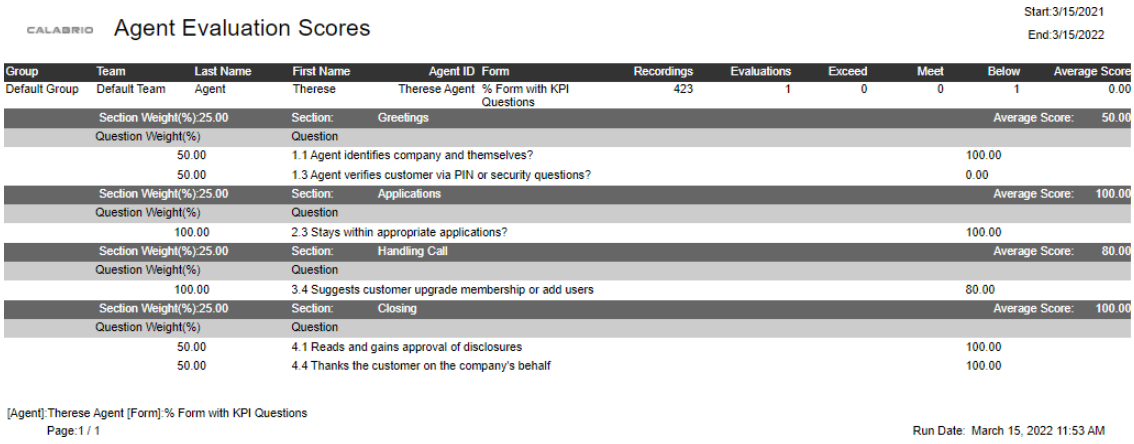
Pola w tym raporcie

Pole	Definicja
Czas trwania połączenia	Czas rozmowy kontaktu (czas między odebraniem połączenia a połączeniem upuszczony).
Wybrany numer	DID (Direct Inward Dialing) lub DNIS (Dialed Number Identification) Service) numer telefonu, który odebrał połączenie. Wyświetla wartość "nieznany", jeśli wywoływany numer jest niepubliczny lub zablokowany.
Numer dzwoniący	Identyfikator dzwoniącego lub ANI (Automatic Number Identification) dzwoniącego strona. Wyświetla komunikat "nieznany", jeśli numer dzwoniący jest niepubliczny lub zablokowany.
Data kontaktu	Data nawiązania kontaktu.
Identyfikator kontaktu	Unikatowy identyfikator rozmowy.
Czas kontaktu	Godzina nawiązania kontaktu.
Formularz ewaluacyjny	Formularz oceny użyty do oceny kontaktu.
Nazwa osoby oceniającej	Imię i nazwisko osoby, która oceniła lub skalibrowała kontakt. Dostępne tylko dla żądanych raportów, jeśli włączone jest uprawnienie Wyświetl szczegóły ewaluatora. Ta wartość jest zawsze wyświetlana w zaplanowanych raportach.

Pole	Definicja
Komentarze do formularza	Komentarze do formularza. Każda osoba, która może wyświetlić ocenę, może dodać komentarz.
Wskaźnik KPI	Kluczowy wskaźnik wydajności.
Możliwy wynik	Rzeczywiste pytanie, które pojawia się w formularzu oceny.
Pytanie	Tekst pytania, który pojawia się w formularzu oceny. Typ pytania
	Rodzaj pytania na podstawie możliwej odpowiedzi: Tak/Nie lub 0–
5. Wynik	Wynik oceny przyznany kontaktowi.
Sekcja	Nazwa sekcji w formularzu oceny.
Wynik sekcji (%)	Wynik sekcji nadany kontaktowi.
Waga (%)	Wartość procentowa zastosowana do sekcji lub pytania w formularzu oceny. The Suma wag pytań w sekcji formularza oceny wynosi 100 procent.

Wyniki oceny

Ten raport wyświetla średnie szczegółowe wyniki oceny dla agenta, zespołu i/lub grupy, na podstawie formularza.



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	

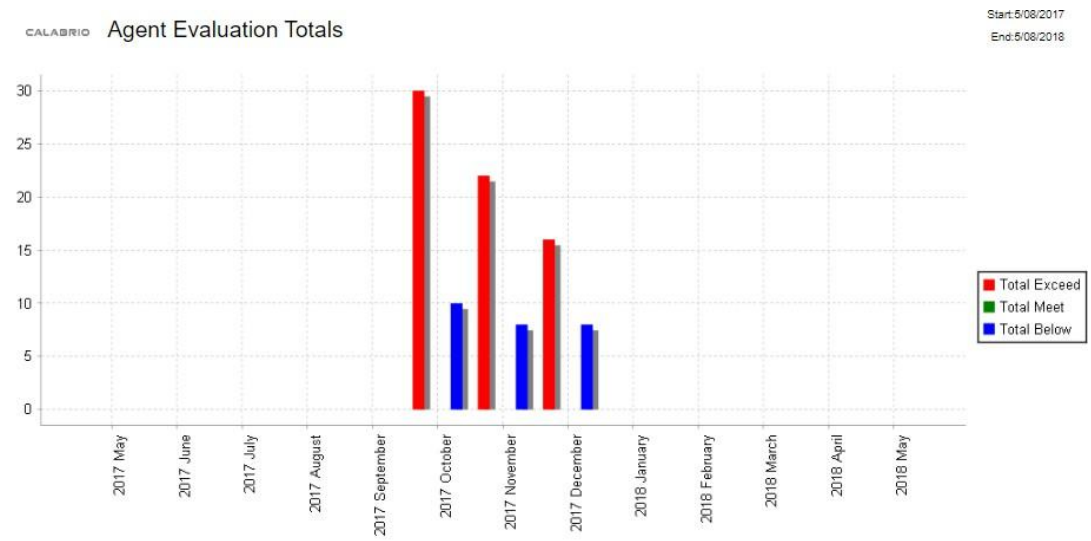
Pola w tym raporcie

Pole	Opis
Identyfikator agenta	Numer identyfikacyjny systemu agenta.
Poniżej	Liczba ocenionych kontaktów, które są poniżej oczekiwań.
Zakończ	Koniec dnia lub przedziału czasu lub koniec okresu objętego sprawozdaniem.
Oceny	Łączna liczba ocen.
Przekracza	Liczba ocenionych kontaktów, które przekraczają oczekiwania.
Imię	Imię osoby oceniającej. Możesz zobaczyć imię oceniającego, jeśli Mieć uprawnienie Wyświetl szczegóły ewaluatora.
Formularz	Nazwa formularza oceny.
Grupa	Nazwa grupy.

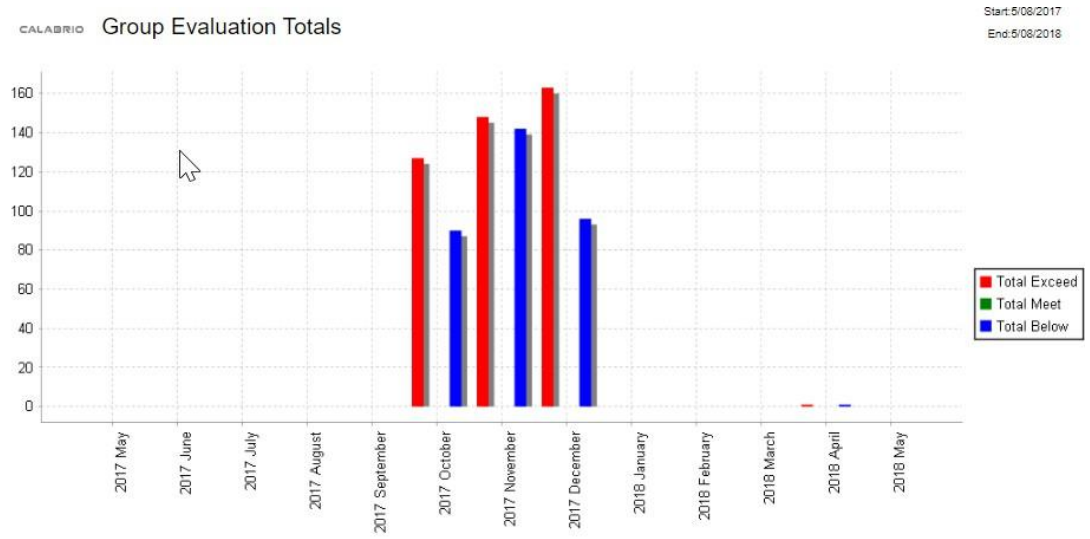
Pole	Opis
Nazwisko	Nazwisko osoby oceniającej. Możesz zobaczyć nazwisko oceniającego, jeśli masz uprawnienie Wyświetl szczegóły ewaluatora.
Spełnia	Liczba ocenionych kontaktów, które spełniają oczekiwania.
Pytanie	Tekst pytania, który pojawia się w formularzu oceny.
Waga pytania	Wartość procentowa zastosowana do pytania w formularzu oceny. Suma Waga pytań w każdej sekcji formularza wynosi 100 procent.
Nagrania	Liczba nagrań.
Sekcja	Nazwa sekcji w formularzu oceny.
Ciężar przekroju	Wartość procentowa zastosowana do sekcji w formularzu oceny. Suma Ciężar przekroju w formularzu wynosi 100 procent.
Start	Godzina rozpoczęcia dnia lub interwału lub początek okresu objętego raportem.
Zespół	Nazwa zespołu. W przypadku powiązania z agentem zespół jest jego bieżącym zespołem.

Wykres sum ocen

Raport Wykres sum oszacowania przedstawia sumy ocen według miesięcy dla pojedynczego agenta, grupy lub zespołu.



[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

Pola w tym raporcie

Pole	Opis
Zakończ	Koniec dnia lub przedziału czasu lub koniec okresu objętego sprawozdaniem.
Start	Godzina rozpoczęcia dnia lub interwału lub początek okresu objętego raportem.
Razem poniżej	Łączna liczba ocenionych kontaktów, których wyniki są poniżej Oczekiwania. Domyślny zakres wyników to 0–74 procent. Zakres może być modyfikowany przez administratora.
Całkowite przekroczenie	Łączna liczba ocenianych kontaktów, których wyniki przekraczają oczekiwania. Domyślny zakres wyników to 90–100 procent. Zakres ten może być modyfikowany przez administratora.

Wydajność ewaluatora

Ten raport zawiera podsumowanie liczby ocen ukończonych przez osobę oceniającą oraz średni wynik oceny w oparciu o okres. Może to obejmować jeden formularz oceny lub wszystkie formularze punktowe lub procentowe.

Wymagania wstępne

- Masz uprawnienie Wyświetl szczegóły ewaluatora. Zobacz Zarządzanie rolami i uprawnieniami .

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

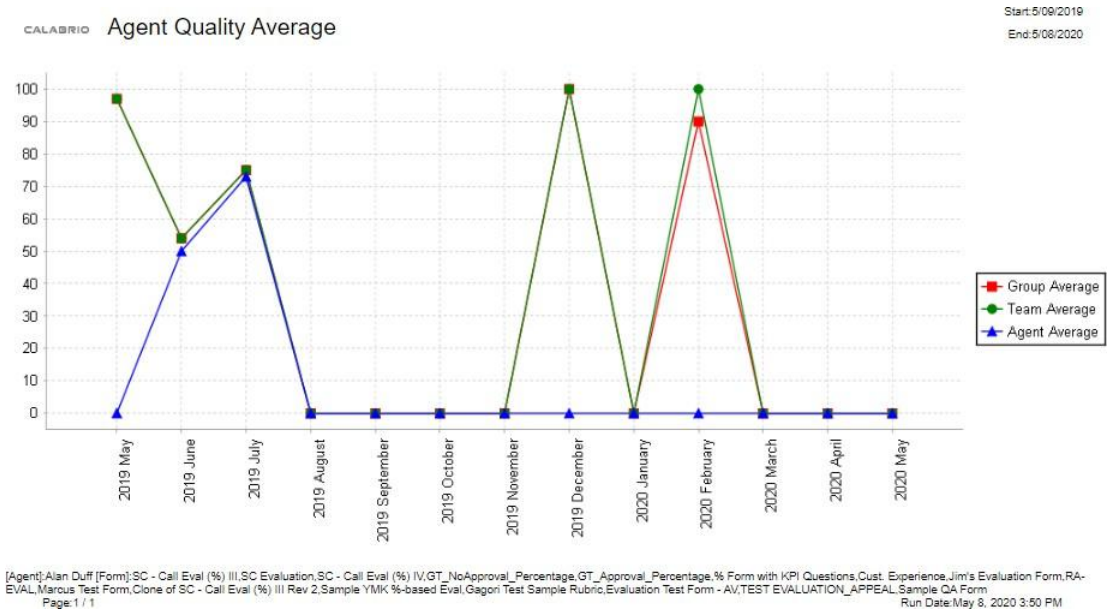
Run Date:May 8, 2020 3:41 PM

Pola w tym raporcie

Pole	Opis
Średni wynik (%)	Średni wynik formularza, sekcji lub pytania.
Zakończ	Koniec dnia lub przedziału czasu lub koniec okresu objętego sprawozdaniem.
Formularz ewaluacyjny	Formularz oceny użyty do oceny kontaktu.
Imię	Imię osoby oceniającej. Możesz zobaczyć imię oceniającego, jeśli Mieć uprawnienie Wyświetl szczegóły ewaluatora.
Nazwisko	Nazwisko osoby oceniającej. Możesz zobaczyć nazwisko oceniającego, jeśli masz uprawnienie Wyświetl szczegóły ewaluatora.
Start	Godzina rozpoczęcia dnia lub interwału lub początek okresu objętego raportem.
Oceny ogółem	Łączna liczba ocen przeprowadzonych przy użyciu określonego formularza oceny w określonym okresie.
Identyfikator użytkownika	Login systemu Windows osoby, która uzyskała dostęp do archiwów.

Wykres średnich jakości

Ten wykres przedstawia średnie jakości w czasie dla agenta, zespołu i/lub grupy. Może to obejmować jeden formularz oceny lub wszystkie formularze punktowe lub procentowe.



Pola w tym raporcie

Pole	Opis
Zakończ	Koniec dnia lub przedziału czasu lub koniec okresu objętego sprawozdaniem.
Średnia grupy	Średni wynik wszystkich kontaktów ocenianych dla agentów w grupie.
Start	Godzina rozpoczęcia dnia lub interwału lub początek okresu objętego raportem.
Średnia drużynowa	Średni wynik oceny wszystkich ocen zespołu.

Wyniki pytań

Raport Wyniki pytań wyświetla wyniki dla każdego pytania w formularzu oceny. Może to obejmować jeden formularz oceny lub wszystkie formularze punktowe lub procentowe dla pojedynczego agenta, grupy lub zespołu.

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	

Pola w tym raporcie

Pole	Opis
Identyfikator agenta	Numer identyfikacyjny systemu agenta.
Średni wynik (%)	Średni wynik formularza, sekcji lub pytania.
Poniżej	Liczba ocenionych kontaktów, które są poniżej oczekiwań.
Zakończ	Koniec dnia lub przedziału czasu lub koniec okresu objętego sprawozdaniem.

Pole	Opis
Oceny	Łączna liczba ocen.
Przekracza	Liczba ocenionych kontaktów, które przekraczają oczekiwania.
Imię	Imię osoby oceniającej. Możesz zobaczyć imię oceniającego, jeśli Mieć uprawnienie Wyświetl szczegóły ewaluatora.
Formularz	Nazwa formularza oceny.
Grupa	Nazwa grupy.
Nazwisko	Nazwisko osoby oceniającej. Możesz zobaczyć nazwisko oceniającego, jeśli masz uprawnienie Wyświetl szczegóły ewaluatora.
Spełnia	Liczba ocenionych kontaktów, które spełniają oczekiwania.
Pytanie	Tekst pytania, który pojawia się w formularzu oceny.
Waga pytania	Wartość procentowa zastosowana do pytania w formularzu oceny. Suma Waga pytań w każdej sekcji formularza wynosi 100 procent.
Nagrania	Liczba nagrań.
Sekcja	Nazwa sekcji w formularzu oceny.
Ciężar przekroju	Wartość procentowa zastosowana do sekcji w formularzu oceny. Suma Ciężar przekroju w formularzu wynosi 100 procent.
Start	Godzina rozpoczęcia dnia lub interwału lub początek okresu objętego raportem.
Zespół	Nazwa zespołu. W przypadku powiązania z agentem zespół jest jego bieżącym zespołem.

Dostęp do interakcji przez kontakt

Raport Dostęp do interakcji według kontaktu zawiera listę zarchiwizowanych nagrań określonego agenta, do których uzyskano dostęp w określonym czasie. Pozwala określić, czy przejrzano znaczną liczbę nagrań dotyczących konkretnego kontaktu, numeru wywoływanego lub numeru dzwoniącego.

Pola w tym raporcie

Pole	Opis
Data dostępu	Data uzyskania dostępu do kontaktu.
Czas dostępu	Godzina uzyskania dostępu do kontaktu.
Dostępna strefa czasowa	Strefa czasowa, w której uzyskano dostęp do
kontaktu. Imię agenta	Imię agenta.
Identyfikator agenta	Numer identyfikacyjny systemu agenta.
Nazwisko agenta	Nazwisko agenta.
Wybrany numer	DID (Direct Inward Dialing) lub DNIS (Dialed Number Identification) Service) numer telefonu, który odebrał połączenie. Wyświetla wartość "nieznany", jeśli wywoływany numer jest niepubliczny lub zablokowany.
Numer dzwoniący	Identyfikator dzwoniącego lub ANI (Automatic Number Identification) dzwoniącego strona. Wyświetla komunikat "nieznany", jeśli numer dzwoniący jest niepubliczny lub zablokowany.
Data kontaktu	Data nawiązania kontaktu.
Identyfikator kontaktu	Unikatowy identyfikator rozmowy.
Zakończ	Koniec dnia lub przedziału czasu lub koniec okresu objętego sprawozdaniem.
Start	Godzina rozpoczęcia dnia lub interwału lub początek okresu objętego raportem.
Imię użytkownika	Imię użytkownika.
Identyfikator użytkownika	Login systemu Windows osoby, która uzyskała dostęp do archiwów.
Nazwisko użytkownika	Nazwisko użytkownika.

Dostęp użytkownika do interakcji

Raport Dostęp do interakcji przez użytkownika wyświetla użytkowników, którzy uzyskali dostęp do nagrań w określonym czasie.

Pola w tym raporcie

Pole	Opis
Data dostępu	Data uzyskania dostępu do kontaktu.
Czas dostępu	Godzina uzyskania dostępu do kontaktu.
Dostępna strefa czasowa	Strefa czasowa, w której uzyskano dostęp do
kontaktu. Imię agenta	Imię agenta.
Identyfikator agenta	Numer identyfikacyjny systemu agenta.
Nazwisko agenta	Nazwisko agenta.
Wybrany numer	DID (Direct Inward Dialing) lub DNIS (Dialed Number Identification) Service) numer telefonu, który odebrał połączenie. Wyświetla wartość "nieznany", jeśli wywoływany numer jest niepubliczny lub zablokowany.
Numer dzwoniący	Identyfikator dzwoniącego lub ANI (Automatic Number Identification) dzwoniącego strona. Wyświetla komunikat "nieznany", jeśli numer dzwoniący jest niepubliczny lub zablokowany.
Data kontaktu	Data nawiązania kontaktu.
Identyfikator kontaktu	Unikatowy identyfikator rozmowy.
Zakończ	Koniec dnia lub przedziału czasu lub koniec okresu objętego sprawozdaniem.
Start	Godzina rozpoczęcia dnia lub interwału lub początek okresu objętego raportem.
Imię użytkownika	Imię użytkownika.
Identyfikator użytkownika	Login systemu Windows osoby, która uzyskała dostęp do archiwów.
Nazwisko użytkownika	Nazwisko użytkownika.

Ocenia wszystkie dane

Raport Wszystkie dane wyników wyświetla średnie wyniki oceny według grupy, zespołu lub agenta na formularz. Może to obejmować jeden formularz oceny lub wszystkie formularze punktowe lub procentowe.

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

Pola w tym raporcie

Pole	Opis
Identyfikator agenta	Numer identyfikacyjny systemu agenta.
Średni wynik (%)	Średni wynik formularza, sekcji lub pytania.

Pole	Opis
Poniżej	Liczba ocenionych kontaktów, które są poniżej oczekiwań.
Zakończ	Koniec dnia lub przedziału czasu lub koniec okresu objętego sprawozdaniem.
Oceny	Łączna liczba ocen.
Przekracza	Liczba ocenionych kontaktów, które przekraczają oczekiwania.
Imię	Imię osoby oceniającej. Możesz zobaczyć imię oceniającego, jeśli Mieć uprawnienie Wyświetl szczegóły ewaluatora.
Formularz	Nazwa formularza oceny.
Grupa	Nazwa grupy.
Nazwisko	Nazwisko osoby oceniającej. Możesz zobaczyć nazwisko oceniającego, jeśli masz uprawnienie Wyświetl szczegóły ewaluatora.
Spełnia	Liczba ocenionych kontaktów, które spełniają oczekiwania.
Pytanie	Tekst pytania, który pojawia się w formularzu oceny.
Waga pytania	Wartość procentowa zastosowana do pytania w formularzu oceny. Suma Waga pytań w każdej sekcji formularza wynosi 100 procent.
Nagrania	Liczba nagrań.
Sekcja	Nazwa sekcji w formularzu oceny.
Ciężar przekroju	Wartość procentowa zastosowana do sekcji w formularzu oceny. Suma Ciężar przekroju w formularzu wynosi 100 procent.
Start	Godzina rozpoczęcia dnia lub interwału lub początek okresu objętego raportem.
Zespół	Nazwa zespołu. W przypadku powiązania z agentem zespół jest jego bieżącym zespołem.

Wyniki sekcji

Raport Wyniki sekcji wyświetla średni wynik dla każdej sekcji formularza oceny w określonym okresie. Może to być uruchamiane przez agenta, zespół i/lub grupę.

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

Pola w tym raporcie

Pole	Opis
Identyfikator agenta	Numer identyfikacyjny systemu agenta.
Średni wynik (%)	Średni wynik formularza, sekcji lub pytania.
Poniżej	Liczba ocenionych kontaktów, które są poniżej oczekiwań.
Zakończ	Koniec dnia lub przedziału czasu lub koniec okresu objętego sprawozdaniem.

Pole	Opis
Ocena	Łączna liczba ocen.
Przekracza	Liczba ocenionych kontaktów, które przekraczają oczekiwania.
Imię	Imię osoby oceniającej. Możesz zobaczyć imię oceniającego, jeśli Mieć uprawnienie Wyświetl szczegóły ewaluatora.
Formularz	Nazwa formularza oceny.
Grupa	Nazwa grupy.
Nazwisko	Nazwisko osoby oceniającej. Możesz zobaczyć nazwisko oceniającego, jeśli masz uprawnienie Wyświetl szczegóły ewaluatora.
Spełnia	Liczba ocenionych kontaktów, które spełniają oczekiwania.
Pytanie	Tekst pytania, który pojawia się w formularzu oceny.
Waga pytania	Wartość procentowa zastosowana do pytania w formularzu oceny. Suma Waga pytań w każdej sekcji formularza wynosi 100 procent.
Nagrania	Liczba nagrań.
Sekcja	Nazwa sekcji w formularzu oceny.
Ciężar przekroju	Wartość procentowa zastosowana do sekcji w formularzu oceny. Suma Ciężar przekroju w formularzu wynosi 100 procent.
Start	Godzina rozpoczęcia dnia lub interwału lub początek okresu objętego raportem.
Zespół	Nazwa zespołu. W przypadku powiązania z agentem zespół jest jego bieżącym zespołem.

Ankiety Wszystkie dane

Raport Wszystkie dane ankiet wyświetla zbiorcze wyniki ankiety po połączeniu.

Pola w tym raporcie

Pole	Opis
Identyfikator agenta	Numer identyfikacyjny systemu agenta.
Średni wynik (%)	Średni wynik formularza, sekcji lub pytania.
Imię	Imię osoby oceniającej. Możesz zobaczyć imię oceniającego, jeśli Mieć uprawnienie Wyświetl szczegóły ewaluatora.
Formularz	Nazwa formularza oceny.
Grupa	Nazwa grupy.
Nazwisko	Nazwisko osoby oceniającej. Możesz zobaczyć nazwisko oceniającego, jeśli masz uprawnienie Wyświetl szczegóły ewaluatora.
Pytanie	Tekst pytania, który pojawia się w formularzu oceny.
Waga pytania	Wartość procentowa zastosowana do pytania w formularzu oceny. Suma Waga pytań w każdej sekcji formularza wynosi 100 procent.
Badania	Liczba ankiet.
Zespół	Nazwa zespołu. W przypadku powiązania z agentem zespół jest jego bieżącym zespołem.

Wyniki formularza ankiety

Raport Wyniki formularza ankiety wyświetla średnie wyniki ankiet przeprowadzonych po połączeniu.

Pola w tym raporcie

Pole	Opis
Identyfikator agenta	Numer identyfikacyjny systemu agenta.
Średni wynik (%)	Średni wynik formularza, sekcji lub pytania.
Imię	Imię osoby oceniającej. Możesz zobaczyć imię oceniającego, jeśli

Pole	Opis
	Mieć uprawnienie Wyświetl szczegóły ewaluatora.
Formularz	Nazwa formularza oceny.
Grupa	Nazwa grupy.
Nazwisko	Nazwisko osoby oceniającej. Możesz zobaczyć nazwisko oceniającego, jeśli masz uprawnienie Wyświetl szczegóły ewaluatora.
Pytanie	Tekst pytania, który pojawia się w formularzu oceny.
Waga pytania	Wartość procentowa zastosowana do pytania w formularzu oceny. Suma Waga pytań w każdej sekcji formularza wynosi 100 procent.
Nagrania	Liczba nagrań.
Badania	Liczba ankiet.
Zespół	Nazwa zespołu. W przypadku powiązania z agentem zespół jest jego bieżącym zespołem.

Stan systemu

Raport Stan systemu wyświetla zdarzenia systemowe i administracyjne związane z agentami skonfigurowanymi do nagrywania. Można wybrać wyświetlanie komunikatów wygenerowanych przez usługę na poziomie INFO, WARN, ERROR lub na wszystkich poziomach. Dostępne są informacje za ostatnie siedem dni, w tym bieżący dzień.

Media Web App zapisuje zdarzenia, które ostrzegają, gdy na serwerze Site Upload jest mało wolnego miejsca lub gdy przesyłanie zostanie zatrzymane, ponieważ wolne miejsce jest zbyt małe.

Pola w tym raporcie

Pole	Opis
Kategoria	Aplikacja skojarzona ze zdarzeniem.
Data	Data przekazania informacji.
Zakończ	Koniec dnia lub przedziału czasu lub koniec okresu objętego

Pole	Opis
	sprawozdanie.
Adres IP	Adres IP komputera, na którym wystąpiło zdarzenie.
Poziom	Poziom wyświetlanych komunikatów o zdarzeniach: ▪ ALL — wszystkie komunikaty na poziomie zdarzenia ▪ INFO — komunikaty informacyjne dotyczące zdarzeń, które nie są błędami, ale mogą być przydatne przy rozwiązywaniu problemów ▪ WARN—komunikaty ostrzegawcze informujące o zdarzeniach, które są uciążliwymi awariami, ale nie zakłócają działania programu ▪ ERROR — komunikaty o błędach dotyczące zdarzeń, które uniemożliwiają dalsze działanie programu
Maszyna	Uniwersalny unikatowy identyfikator (UUID) komputera, na którym wystąpiło zdarzenie.
Komunikat	Komunikat o zdarzeniu.
Start	Godzina rozpoczęcia dnia lub interwału lub początek okresu objętego raportem.
Godzina	Czas kontaktu lub zdarzenia.

Stan nagrywania użytkownika

Raport Stan nagrywania użytkownika wyświetla zdarzenia użytkownika i rejestrowania skojarzone z agentami skonfigurowanymi do nagrywania. Można wybrać wyświetlanie komunikatów wygenerowanych przez usługę na poziomie INFO, WARN, ERROR lub na wszystkich poziomach. Dostępne są informacje za ostatnie siedem dni, w tym bieżący dzień.

Pola w tym raporcie

Pole	Opis
Kategoria	Aplikacja skojarzona ze zdarzeniem.
Data	Data przekazania informacji.

Pole	Opis
Zakończ	Koniec dnia lub przedziału czasu lub koniec okresu objętego sprawozdaniem.
Imię	Imię osoby oceniającej. Możesz zobaczyć imię oceniającego, jeśli Mieć uprawnienie Wyświetl szczegóły ewaluatora.
Adres IP	Adres IP komputera, na którym wystąpiło zdarzenie.
Nazwisko	Nazwisko osoby oceniającej. Możesz zobaczyć nazwisko oceniającego, jeśli masz uprawnienie Wyświetl szczegóły ewaluatora.
Poziom	Poziom wyświetlanych komunikatów o zdarzeniach: ▪ ALL — wszystkie komunikaty na poziomie zdarzenia ▪ INFO — komunikaty informacyjne dotyczące zdarzeń, które nie są błędami, ale mogą być przydatne przy rozwiązywaniu problemów ▪ WARN—komunikaty ostrzegawcze informujące o zdarzeniach, które są uciążliwymi awariami, ale nie zakłócają działania programu ▪ ERROR — komunikaty o błędach dotyczące zdarzeń, które uniemożliwiają dalsze działanie programu
Maszyna	Uniwersalny unikatowy identyfikator (UUID) komputera, na którym wystąpiło zdarzenie.
Komunikat	Komunikat o zdarzeniu.
Start	Godzina rozpoczęcia dnia lub interwału lub początek okresu objętego raportem.
Zespół	Nazwa zespołu. W przypadku powiązania z agentem zespół jest jego bieżącym zespołem.
Godzina	Czas kontaktu lub zdarzenia.
Identyfikator użytkownika	Login systemu Windows osoby, która uzyskała dostęp do archiwów.

WFM raporty standardowe

Standardowe raporty dostępne w WFM są wymienione poniżej.

UWAGA WFM standardowe raporty odzwierciedlają dane wyświetlane w strefie czasowej dzierżawy skonfigurowanej przez administratora systemu. Jeśli zażądasz raportu WFM, a strefa czasowa wyświetlania wyprzedza dzierżawcę
Strefy czasowej raport może nie zawierać żadnych danych.

UWAGA Niektóre wartości w raportach są wartościami obliczonymi i podlegają zaokrąglaniu w górę lub w dół. Z powodu tego zaokrąglenia mogą one nieznacznie różnić się od wartości danych historycznych.

Raporty wydajności agentów i zespołów

- Produktywność agentów i zespołów

Raporty wydajności kolejki usług

- Interwał agenta
- Interwał kolejki usługi agenta
- Interwałowa kolejka usługi
- Interwał agenta kolejki usługi
- Interwał agenta zespołu
- Interwał zespołu

Zaplanuj wyświetlanie raportów

- Przypisany wyjątek
- Nadgodziny agenta
- Harmonogram agenta dziennie
- Harmonogram agentów tygodniowo
- Procenty zadań agenta
- Harmonogram kolejki usług według agenta
- Harmonogram kolejki usługi według interwałów
- Harmonogram zespołowy Godziny zadań

Raporty z analizy wydajności

- Karta raportu agenta
- Wydajność dzienna
- Przedział wydajności

Raporty planowania

- Status urlopowy
- Analiza budżetu przesunięć

Raporty planowania strategicznego

- Planowanie obiektów (sprzęt)
- Planowanie personelu
- Plan zatrudnienia
- Planowanie budżetowe

Interwał agenta

Raport Interwał agenta wyświetla aktywność wybranych agentów w interwałach półgodzinnych w wybranym dniu. Można wybrać pola do wyświetlania, z wyjątkiem pól Agent i Interwał, które są wymagane. Domyślnie zaznaczone są wszystkie pola.

Pola w tym raporcie

Pole	Definicja
Średni czas obsługi	Średni czas przetwarzania kontaktu ACD (interwał krzyżowy) dla agenta Dla danego przedziału. Średnia będzie wynosić zero, jeśli liczba obsłużonych połączeń wynosi zero w danym przedziale czasu. Średni czas obsługi = (A + B + C) ÷ D Gdzie:

Pole	Definicja
	A = łączny czas rozmów dla ACD kontaktów obsłużonych w danym przedziale czasu B = łączny czas wstrzymania dla ACD kontaktów obsłużonych w danym przedziale czasu C = łączny czas pracy po kontakcie dla ACD kontaktów obsłużonych w danym przedziale czasu D = łączna liczba kontaktów ACD obsłużonych w danym przedziale czasu
Średni czas rozmów	Średni czas rozmowy w kontakcie (w przedziałach czasu) dla obsłużonego ACD Kontakty dla agenta w danym przedziale czasu. Średnia będzie wynosić zero, jeśli wartość pola Obsłużone połączenia w danym przedziale czasu wynosi zero. Średni czas rozmowy = (A + B) ÷ C Gdzie: A = łączny czas rozmów dla ACD kontaktów obsłużonych w danym przedziale czasu B = łączny czas zawieszenia dla ACD kontaktów obsłużonych w danym przedziale czasu C = łączna liczba ACD kontaktów obsłużonych w danym przedziale czasu
Średni czas pracy	Średni czas pracy po kontakcie (interwał krzyżowy) w sekundach dla ACD obsłużył kontakty agenta w danym przedziale czasu. Średnia będzie wynosić zero, jeśli wartość pola Obsłużone połączenia w danym przedziale czasu wynosi zero. Średni czas pracy = A ÷ B Gdzie: A = czas pracy po kontakcie dla kontaktów ukończonych w danym przedziale czasu B = liczba kontaktów ukończonych w danym przedziale czasu

Pole	Definicja
Zajęty czas w innym stanie	Czas, przez jaki agent jest zalogowany, ale nie działa w trakcie interwał.
Obsłużone połączenia	Liczba kontaktów ACD ukończonych przez kolejkę usługi lub agenta w danym przedziale czasu. Jeśli kontakt obejmuje wiele przedziałów, jest on liczony tylko w przedziale czasu, w którym praca po kontakcie jest zakończona.
Data	Data przekazania informacji.
Czas eksploatacji	Czas, w którym agent był w stanie gotowości do podjęcia ACD lub obsługiwał kontakt ACD w danym przedziale czasu. Obejmuje to czas gotowości, rozmowy, wstrzymania i czasu pracy.
Obłożenie %	Procent czasu w przedziale, jaki agent poświęca na obsługę ACD Kontakty w odniesieniu do całkowitej ilości czasu, przez jaki agent jest zalogowany i gotowy do obsługi kontaktów w danym przedziale czasu. Obłożenie % = A ÷ B Gdzie: A = łączny czas obsługi obsłużonych kontaktów B = łączny czas eksploatacji
Czas stanu gotowości	Czas, przez jaki agent jest zalogowany i oczekuje na wykonanie ACD połączenia w danym przedziale czasu.
Wykorzystanie %	Procent wykorzystania to procent czasu spędzonego przez agenta na obsłudze ACD kontakty w odniesieniu do całkowitej ilości czasu, przez jaki agent jest zalogowany w danym przedziale czasu. Wykorzystanie % = A ÷ B Gdzie: A = łączny czas obsługi dla obsłużonych kontaktów (łączny czas raportowany przez ACD) B = łączny czas sesji (logowania) (łączny czas raportowany przez ACD)

Nadgodziny agenta

Raport Nadgodziny agentów wyświetla liczbę nadgodzin przepracowanych przez wybranych agentów w wybranych zespołach lub kolejkach usług w wybranym zakresie dat.

Można również wybrać pola do wyświetlania, z wyjątkiem pól Nazwa agenta i Data, które są wymagane. Domyślnie zaznaczone są wszystkie pola.

Pola w tym raporcie

Pole	Definicja
Czas trwania	Czas trwania działania.
Godzina zakończenia	Godzina zakończenia dnia.
Godzina rozpoczęcia	Czas rozpoczęcia zmiany roboczej.
Nazwa użytkownika	Nazwa użytkownika agenta.

Karta raportu agenta

Raport Karta raportu agenta wyświetla informacje o wydajności.

Jeśli QM zainstalowany i jeśli WFM jest skonfigurowany do importowania informacji z formularza oceny, na liście rozwijanej Formularz oceny wyświetlana jest lista formularzy oceny używanych w QM do oceny wydajności agenta. Jeśli wybrano formularz oceny, dane na karcie raportu agenta będą odzwierciedlać tylko dane z ocen agentów, które używają wybranego formularza oceny i spełniają wszystkie inne kryteria wyboru raportu.

W sekcji metryk celów są wyświetlane domyślne wartości pól ustawione dla następujących statystyk.

Statystyki	Wartość domyślna
Średni Wynik Jakości	75
Średnia liczba połączeń na godzinę	10
Przyczepność %	75
Zgodność %	0
Obłożenie %	0

Statystyki	Wartość domyślna
Wykorzystanie %	0
Średni czas obsługi	0
Średni czas rozmów	0
Średni czas pracy	0
Średni czas zawieszenia	0
Średni czas gotowości	0

Cele te można modyfikować według potrzeb. Podczas generowania karty raportu agenta wskazywana jest wydajność agenta lub zespołu w stosunku do tych celów. Wyświetlane wartości są średnimi ważonymi.

Pola w tym raporcie

Pole	Definicja
Przyczepność %	Procent opisujący, jak dobrze agenci trzymają się zaplanowanej pracy Zaplanuj w przedziale czasu. Te informacje są dostępne dla agentów, którzy mają dane dotyczące produktywności. Przyczepność % = (A ÷ B) × 100 Gdzie: A = łączna liczba minut przestrzegania zaleceń B = łączna liczba minut nieprzestrzegania zasad C = łączna liczba minut przestrzegania skonfigurowanego harmonogramu
Średnia liczba połączeń na godzinę	Obliczanie średniej liczby połączeń na godzinę. Średnia liczba połączeń na godzinę = 3600 ÷ (A + B) Gdzie: A = czas rozmów (w sekundach) dla połączeń ACD ukończonych w danym przedziale czasu B = czas pracy po połączeniu w sekundach dla połączeń ACD

Pole	Definicja
	Ukończone w danym przedziale czasu
Średni czas obsługi	Średni czas przetwarzania kontaktu ACD (interwał krzyżowy) dla agenta Dla danego przedziału. Średnia będzie wynosić zero, jeśli liczba obsłużonych połączeń wynosi zero w danym przedziale czasu. Średni czas obsługi = (A + B + C) ÷ D Gdzie: A = łączny czas rozmów dla ACD kontaktów obsłużonych w danym przedziale czasu B = łączny czas zawieszenia dla ACD kontaktów obsłużonych w danym przedziale czasu C = łączny czas pracy po kontakcie dla ACD kontaktów obsłużonych w danym przedziale czasu D = łączna liczba kontaktów ACD obsłużonych w danym przedziale czasu
Średni czas zawieszenia	Rzeczywisty średni czas wstrzymania (przedział przekrojowy) dla agenta dla ACD kontakty obsłużone w danym przedziale czasu. Obejmuje to czas wstrzymania transferów i konferencji. Średnia będzie wynosić zero, jeśli wartość pola Obsłużone połączenia w danym przedziale czasu wynosi zero. Średni czas wstrzymania = A ÷ B Gdzie: A = czas wstrzymania kontaktów przez agentów w danym przedziale czasu, w tym czas wstrzymywania transferów i konferencji B = liczba kontaktów wstrzymanych w danym okresie. Połączenie mogło być wielokrotnie zawieszane.
Średni Wynik Jakości	Średni wynik jakości połączeń wykonanych przez agenta w danym przedziale czasu. Wyniki jakości pochodzą z połączeń ocenianych za pomocą funkcji nagrywania

Pole	Definicja
	I zarządzania jakością. Średni wynik jakości = A ÷ B Gdzie: A = suma ogólnych wyników jakości dla ocenionych połączeń wykonanych przez agenta w danym przedziale czasu B = łączna liczba ocenionych połączeń wykonanych przez agenta w danym przedziale czasu
Średni czas gotowości	Rzeczywista średnia ilość czasu (w sekundach), przez jaki agent jest gotowy Stan agenta. Średnia będzie wynosić zero, jeśli wartość pola Obsłużone połączenia w danym przedziale czasu wynosi zero. W obliczeniach używane są zarówno dane przedziałów krzyżowych, jak i danych interwałowych. Średni czas gotowości = A ÷ B Gdzie: A = czas, przez jaki agent jest w stanie Gotowy agent w danym przedziale czasu B = liczba kontaktów ukończonych w danym przedziale czasu
Średni czas rozmów	Średni czas rozmowy w kontakcie (w przedziałach czasu) dla obsłużonego ACD Kontakty dla agenta w danym przedziale czasu. Średnia będzie wynosić zero, jeśli wartość pola Obsłużone połączenia w danym przedziale czasu wynosi zero. Średni czas rozmowy = (A + B) ÷ C Gdzie: A = łączny czas rozmów dla ACD kontaktów obsłużonych w danym przedziale czasu B = łączny czas zawieszenia dla ACD kontaktów obsłużonych w danym przedziale czasu C = łączna liczba kontaktów ACD obsłużonych w danym przedziale czasu

Pole	Definicja
Średni czas pracy	Średni czas pracy po kontakcie (interwał krzyżowy) w sekundach dla ACD obsłużył kontakty agenta w danym przedziale czasu. Średnia będzie wynosić zero, jeśli wartość pola Obsłużone połączenia w danym przedziale czasu wynosi zero. Średni czas pracy = A ÷ B Gdzie: A = czas pracy po kontakcie dla kontaktów ukończonych w danym przedziale czasu B = liczba kontaktów ukończonych w danym przedziale czasu
Zgodność %	Zgodność to procent czasu w przedziale czasu, w którym agent pracuje nad Odpowiednia ilość czasu niezależnie od pory dnia, w której agent pracuje. Zgodność z harmonogramem nie uwzględnia godzin przyjazdu i wyjazdu. Na przykład agent, który ma zaplanowaną pracę od 8:00 AM do 4:00 PM ale zamiast tego pracuje od 10:00 AM do 6:00 PM będzie przestrzegał, ale nie przestrzega harmonogramu. Te informacje są dostępne dla agentów, którzy mają dane dotyczące produktywności. Zgodność oblicza się według następującego wzoru: Zgodność % = (A ÷ B) × 100 Gdzie: A = łączny czas w przedziale czasu, w którym agent jest aktywny, niezależnie od tego, czy agent ma być aktywny zgodnie z harmonogramem B = łączny czas w przedziale czasu, w którym agent ma być aktywny, niezależnie od tego, czy agent faktycznie działa, czy nie
Obłożenie %	Procent czasu w przedziale, jaki agent poświęca na obsługę ACD Kontakty w odniesieniu do całkowitej ilości czasu, przez jaki agent jest zalogowany i gotowy do obsługi kontaktów w danym przedziale czasu. Obłożenie % = A ÷ B Gdzie:

Pole	Definicja
	A = łączny czas obsługi obsłużonych kontaktów B = łączny czas eksploatacji
Wykorzystanie %	Procent wykorzystania to procent czasu spędzonego przez agenta na obsłudze ACD kontaktów w odniesieniu do całkowitej ilości czasu, przez jaki agent jest zalogowany w danym przedziale czasu. Wykorzystanie % = A ÷ B Gdzie: A = łączny czas obsługi obsłużonych kontaktów (łączny czas obsługi zgłoszony przez ACD) B = łączny czas sesji (logowania) (suma raportowana przez ACD)

Harmonogram agenta dziennie

Raport Harmonogram dzienny agentów zawiera szczegółowe informacje o zaplanowanych działaniach wybranych agentów według dni w wybranym zakresie dat.

Pola w tym raporcie

Pole	Definicja
Czas trwania działania	Czas trwania zaplanowanego działania w minutach.
Godzina zakończenia aktywności	Zaplanowana godzina zakończenia działania.
Godzina rozpoczęcia aktywności	Zaplanowana godzina rozpoczęcia działania.
Typ czynności	Rodzaj działalności: zlecenie, przerwa, usługa zamknięta, wyjątek, lunch, Lub projektu.
Kolejka usługi	Nazwa kolejki usługi obsługiwanej przez agenta.

Harmonogram agentów tygodniowo

Raport tygodniowy harmonogramu agentów zawiera szczegółowe informacje o zaplanowanych działaniach wybranych agentów w poszczególnych tygodniach, począwszy od wybranego dnia.

Można również wybrać, które pola mają być wyświetlane, z wyjątkiem pól Nazwa agenta, Numer agenta, Arr (godzina przybycia) i Dep (czas odjazdu), które są wymagane. Domyślnie zaznaczone są wszystkie pola.

Pola w tym raporcie

Pole	Definicja
Godziny pracy	Liczba godzin, w których agent ma być w służbie.
Przydział płatnych godzin	Ilość opłaconego czasu przydziału zaplanowana dla agenta dla interwał.
Płatne godziny przerwy	Ilość płatnego czasu przerwy zaplanowana dla agenta na dany przedział.
Płatne godziny zamknięte Usługa	Ilość opłaconego czasu zamkniętej kolejki usługi zaplanowana dla agenta dla interwał.
Wyjątek dotyczący płatnych godzin	Ilość opłaconego czasu wyjątku zaplanowana dla agenta dla interwał.
Płatne godziny lunchu	Ilość opłaconego czasu lunchu zaplanowana dla agenta w danym
przedziale. Projekt płatnych godzin	Ilość opłaconego czasu projektu zaplanowana dla agenta w
danym przedziale. Suma płatnych godzin	Całkowita liczba płatnych godzin w danym przedziale. Suma płatnych godzin = Godziny pracy + Płatne godziny przerwy + Płatne godziny Lunch + Wyjątek płatnych godzin + Projekt płatnych godzin + Przydział płatnych godzin + Płatne godziny Zamknięta usługa

Interwał kolejki usługi agenta

Raport Interwał kolejki obsługi agenta przedstawia aktywność agentów wybranych agentów w wybranych kolejkach usług w interwałach półgodzinnych w wybranym dniu.

Można również wybrać pola do wyświetlania, z wyjątkiem pól Agent, Interwał i Kolejka usługi, które są wymagane. Domyślnie zaznaczone są wszystkie pola.

Pola w tym raporcie

Pole	Definicja
Średni czas obsługi	Średni czas przetwarzania kontaktu ACD (interwał krzyżowy) dla agenta Dla danego przedziału. Średnia będzie wynosić zero, jeśli liczba obsłużonych połączeń wynosi zero w danym przedziale czasu. Średni czas obsługi = (A + B + C) ÷ D Gdzie: A = łączny czas rozmów dla ACD kontaktów obsłużonych w danym przedziale czasu B = łączny czas wstrzymania dla ACD kontaktów obsłużonych w danym przedziale czasu C = łączny czas pracy po kontakcie dla ACD kontaktów obsłużonych w danym przedziale czasu D = łączna liczba kontaktów ACD obsłużonych w danym przedziale czasu
Średni czas rozmów	Średni czas rozmowy w kontakcie (w przedziałach czasu) dla obsłużonego ACD Kontakty dla agenta w danym przedziale czasu. Średnia będzie wynosić zero, jeśli wartość pola Obsłużone połączenia w danym przedziale czasu wynosi zero. Średni czas rozmowy = (A + B) ÷ C Gdzie: A = łączny czas rozmów dla ACD kontaktów obsłużonych w danym przedziale czasu B = łączny czas zawieszenia dla ACD kontaktów obsłużonych w danym przedziale czasu C = łączna liczba ACD kontaktów obsłużonych w danym przedziale czasu
Średni czas pracy	Średni czas pracy po kontakcie (interwał krzyżowy) w sekundach dla ACD obsłużył kontakty agenta w danym przedziale czasu. Średnia wyniesie

Pole	Definicja
	Zero, jeśli wartość pola Obsłużone połączenia wynosi zero w danym przedziale czasu. Średni czas pracy = A ÷ B Gdzie: A = czas pracy po kontakcie dla kontaktów ukończonych w danym przedziale czasu B = liczba kontaktów ukończonych w danym przedziale czasu
Obsłużone połączenia	Liczba kontaktów ACD ukończonych przez kolejkę usługi lub agenta w danym przedziale czasu. Jeśli kontakt obejmuje wiele przedziałów, jest on liczony tylko w przedziale czasu, w którym praca po kontakcie jest zakończona.
Zakończ	Koniec dnia lub przedziału czasu lub koniec okresu objętego sprawozdaniem.

Procenty zadań agenta

Raport Procent zadań agentów przedstawia działania wybranych agentów w procentach całkowitego czasu pracy wybranych agentów w wybranym zakresie dat według dnia, tygodnia lub miesiąca.

Można również wybrać pola do wyświetlania, z wyjątkiem pól Nazwa agenta i Data, które są wymagane. Domyślnie zaznaczone są wszystkie pola.

Pola w tym raporcie

Pole	Definicja
Przypisanie procentowe	Procent zaplanowanego czasu przypisania w danym przedziale. Przypisanie procentowe = (A ÷ B) × 100 Gdzie: A = zaplanowany czas pracy przydziału dla danego przedziału B = łączny czas zaplanowany dla danego interwału
Procent przerwy	Procent zaplanowanego czasu przerwy w danym przedziale.

Pole	Definicja
	Przerwa procentowa = (A ÷ B) × 100 Gdzie: A = zaplanowany czas przerwy dla danego interwału B = łączny czas zaplanowany dla danego interwału
Procent zamknięcia	Procent czasu zamknięcia w danym przedziale. Procent zamkniętych = (A ÷ B) × 100 Gdzie: A = zaplanowany czas zamknięcia przedziału B = łączny czas zaplanowany dla danego interwału
Wyjątek procentowy	Procent czasu wyjątku dla danego przedziału. Wyjątek procentowy = (A ÷ B) × 100 Gdzie: A = zaplanowany czas wyjątku dla danego interwału B = łączny czas zaplanowany dla danego interwału
Procent użytkowania	Procent czasu eksploatacji w danym przedziale. Procent aktywności = (A ÷ B) × 100 Gdzie: A = zaplanowany czas eksploatacji dla danego przedziału czasu B = łączny czas zaplanowany dla danego interwału
Procent obiadu	Procent czasu lunchu w danym przedziale. Procent obiadu = (A ÷ B) × 100 Gdzie: A = zaplanowana pora lunchu w danym przedziale czasu B = łączny czas zaplanowany dla danego interwału

Pole	Definicja
Procent nadgodzin	Procent nadgodzin w danym przedziale. Procent nadgodzin = (A ÷ B) × 100 Gdzie: A = zaplanowany czas nadliczbowy dla danego interwału B = łączny czas zaplanowany dla danego interwału
Projekt procentowy	Procent czasu projektu w danym przedziale. Procent projektu = (A ÷ B) × 100 Gdzie: A = zaplanowany czas projektu dla interwału B = łączny czas zaplanowany dla danego interwału
Nazwa użytkownika	Nazwa użytkownika agenta.

Produktywność agentów i zespołów

Raport Produktywność agentów i zespołów wyświetla statystyki produktywności agenta lub zespołu w wybranym zakresie dat według dnia, tygodnia lub miesiąca. Statystyki są raportowane tylko dla okresów, w których agent jest zalogowany lub dla sytuacji, gdy ACD raportuje dane.

UWAGA Jeśli wybierzesz tylko jeden lub więcej zespołów, zostanie utworzony raport produktywności zespołu. Jeśli wybierzesz jeden lub więcej zespołów i jednego lub więcej agentów, zostanie utworzony Raport produktywności agentów.

UWAGA Wartości % zgodności i % zgodności w tym raporcie są oparte na danych obliczonych przed wprowadzeniem ulepszeń w obliczeniach zgodności lub zgodności. W rezultacie wartości są następujące: średnie proste, a nie średnie ważone.

Pola w tym raporcie

Pole	Definicja
identyfikator ACD	Identyfikator agenta w ACD.
Przyczepność %	Procent opisujący, jak dobrze agenci trzymają się zaplanowanej pracy

Pole	Definicja
	Zaplanuj w przedziale czasu. Te informacje są dostępne dla agentów, którzy mają dane dotyczące produktywności. Przyczepność % = (A ÷ B) × 100 Gdzie: A = łączna liczba minut przestrzegania zaleceń B = łączna liczba minut nieprzestrzegania zasad C = łączna liczba minut przestrzegania skonfigurowanego harmonogramu
Imię i nazwisko agenta	Imię i nazwisko agenta.
Średni czas obsługi	Średni czas przetwarzania kontaktu ACD (interwał krzyżowy) dla agenta Dla danego przedziału. Średnia będzie wynosić zero, jeśli liczba obsłużonych połączeń wynosi zero w danym przedziale czasu. Średni czas obsługi = (A + B + C) ÷ D Gdzie: A = łączny czas rozmów dla ACD kontaktów obsłużonych w danym przedziale czasu B = łączny czas wstrzymania dla ACD kontaktów obsłużonych w danym przedziale czasu C = łączny czas pracy po kontakcie dla ACD kontaktów obsłużonych w danym przedziale czasu D = łączna liczba ACD kontaktów obsłużonych w danym przedziale czasu
Średni czas zawieszenia	Rzeczywisty średni czas wstrzymania (przedział przekrojowy) dla agenta dla ACD kontakty obsłużone w danym przedziale czasu. Obejmuje to czas wstrzymania transferów i konferencji. Średnia będzie wynosić zero, jeśli wartość pola Obsłużone połączenia w danym przedziale czasu wynosi zero. Średni czas wstrzymania = A ÷ B

Pole	Definicja
	Gdzie: A = czas wstrzymania kontaktów przez agentów w danym przedziale czasu, w tym czas wstrzymywania transferów i konferencji B = liczba kontaktów wstrzymanych w danym okresie. Połączenie mogło być wielokrotnie zawieszane.
Średni czas braku gotowości	Średni czas, przez jaki agent jest w stanie Niegotowy. Wykryto średnia będzie równa zero, jeśli wartość pola Obsłużone połączenia wynosi zero w danym przedziale czasu. W obliczeniach używane są zarówno dane przedziałów krzyżowych, jak i danych interwałowych. Średni czas braku gotowości = A ÷ B Gdzie: A = czas, przez jaki agent był w stanie Niegotowy w danym przedziale czasu B = liczba kontaktów ukończonych w danym przedziale czasu
Średni czas gotowości	Rzeczywista średnia ilość czasu (w sekundach), przez jaki agent jest gotowy Stan agenta. Średnia będzie wynosić zero, jeśli wartość pola Obsłużone połączenia w danym przedziale czasu wynosi zero. W obliczeniach używane są zarówno dane przedziałów krzyżowych, jak i danych interwałowych. Średni czas gotowości = A ÷ B Gdzie: A = czas, przez jaki agent jest w stanie Gotowy agent w danym przedziale czasu B = liczba kontaktów ukończonych w danym przedziale czasu
Średni czas rozmów	Średni czas rozmowy w kontakcie (w przedziałach czasu) dla obsługiwanego ACD Kontakty dla agenta w danym przedziale czasu. Średnia będzie wynosić zero, jeśli wartość pola Obsłużone połączenia w danym przedziale czasu wynosi zero. Średni czas rozmowy = (A + B) ÷ C

Pole	Definicja
	Gdzie: A = łączny czas rozmów dla ACD kontaktów obsłużonych w danym przedziale czasu B = łączny czas wstrzymania dla ACD kontaktów obsłużonych w danym przedziale czasu C = łączna liczba ACD kontaktów obsłużonych w danym przedziale czasu
Średni czas pracy	Średni czas pracy po kontakcie (interwał krzyżowy) w sekundach dla ACD obsłużył kontakty agenta w danym przedziale czasu. Średnia będzie wynosić zero, jeśli wartość pola Obsłużone połączenia w danym przedziale czasu wynosi zero. Średni czas pracy = A ÷ B Gdzie: A = czas pracy po kontakcie dla kontaktów ukończonych w danym przedziale czasu B = liczba kontaktów ukończonych w danym przedziale czasu
Obsłużone połączenia	Liczba kontaktów ACD ukończonych przez kolejkę usługi lub agenta w danym przedziale czasu. Jeśli kontakt obejmuje wiele przedziałów, jest on liczony tylko w przedziale czasu, w którym praca po kontakcie jest zakończona.
Połączenia wychodzące	**Połączenia wychodzące** Liczba zewnętrznych połączeń wychodzących ACD wykonanych przez agenta w danym przedziale czasu.
Połączenia na godzinę	Liczba połączeń ACD obsłużonych na godzinę. Zarówno przedział krzyżowy, jak i W obliczeniach wykorzystywane są dane w przedziale czasu. Połączenia na godzinę = (A × 3600) ÷ B Gdzie: A = liczba połączeń obsłużonych w ciągu godziny

Pole	Definicja
	B = łączny czas pracy w sekundach w ciągu godziny
Połączenia przekazane	Liczba połączeń ACD przekazanych i zainicjowanych przez Agenta w danym przedziale czasu.
Zgodność %	Zgodność to procent czasu w przedziale czasu, w którym agent pracuje nad Odpowiednia ilość czasu niezależnie od pory dnia, w której agent pracuje. Zgodność z harmonogramem nie uwzględnia godzin przyjazdu i wyjazdu. Na przykład agent, który ma zaplanowaną pracę od 8:00 AM do 4:00 PM ale zamiast tego pracuje od 10:00 AM do 6:00 PM będzie przestrzegał, ale nie przestrzega harmonogramu. Te informacje są dostępne dla agentów, którzy mają dane dotyczące produktywności. Zgodność oblicza się według następującego wzoru: Zgodność % = (A ÷ B) × 100 Gdzie: A = łączny czas w przedziale czasu, w którym agent jest aktywny, niezależnie od tego, czy agent ma być aktywny zgodnie z harmonogramem B = łączny czas w przedziale czasu, w którym agent ma być aktywny, niezależnie od tego, czy agent faktycznie działa,
	czy nie
Data	Data przekazania informacji.
Identyfikator pracownika	Numer identyfikacyjny pracownika agenta.
Obłożenie %	Procent czasu w przedziale czasu, jaki agent poświęca na obsługę ACD Kontakty w odniesieniu do całkowitej ilości czasu, przez jaki agent jest zalogowany i gotowy do obsługi kontaktów w danym przedziale czasu. Obłożenie % = A ÷ B Gdzie: A = łączny czas obsługi obsłużonych kontaktów B = łączny czas eksploatacji

Pole	Definicja
Łączny czas obsługi	Rzeczywisty całkowity czas obsługi kontaktu ACD (interwały krzyżowe) w sekundach Dla agenta lub kolejki usługi w danym przedziale. Obejmuje to czas rozmowy, wstrzymania i pracy. Łączny czas obsługi = czas rozmowy + czas zawieszenia + czas pracy
Łączny czas zawieszenia	Rzeczywisty całkowity czas wstrzymania (w przedziałach czasu) w sekundach dla agenta, W tym czas wstrzymania transferów i konferencji w danym przedziale.
Całkowity czas eksploatacji	Całkowity czas eksploatacji (w danym przedziale) to łączny czas (w sekundach) Agent był w stanie gotowości do odebrania kontaktu ACD lub obsługiwał kontakt ACD w danym przedziale czasu. Czas obsługi = czas rozmowy + czas wstrzymania + czas pracy + zarezerwowany czas + czas gotowości
Łączny czas logowania	Łączny czas logowania (w danym przedziale czasu) (w sekundach) dla agenta w trakcie interwał. Czas sesji = Czas rozmowy + Czas wstrzymania + Czas pracy + Czas zarezerwowany + Czas gotowości + Czas niegotowości + Czas inny
Łączny czas niegotowości	Całkowity czas niegotowości (w danym przedziale czasu) to łączny czas w sekundach Agent był w stanie Agent Not Ready (Niegotowy) w danym przedziale czasu.
Całkowity czas gotowości	Całkowity czas gotowości (w danym przedziale) to łączny czas (w sekundach) agenta Był w stanie Gotowy agent w danym przedziale czasu.
Łączny czas w rozmowie	Rzeczywisty całkowity czas rozmowy (w interwałach), w którym agent był na kontaktach ACD. Czas biegnie od momentu odebrania kontaktu ACD do momentu rozłączenia kontaktu przez agenta i nie obejmuje czasu zawieszenia.
Łącznie — czas pracy	Rzeczywisty całkowity czas pracy (interwał krzyżowy) w sekundach dla agenta.
Wykorzystanie %	Procent wykorzystania to procent czasu spędzonego przez agenta na obsłudze ACD kontakty w odniesieniu do całkowitej ilości czasu, przez jaki agent jest zalogowany w danym przedziale czasu. Wykorzystanie % = A ÷ B

Pole	Definicja
	Gdzie: A = łączny czas obsługi dla obsłużonych kontaktów (łączny czas raportowany przez ACD) B = łączny czas sesji (logowania) (łączny czas raportowany przez ACD)

Przypisany wyjątek

Raport Przypisany wyjątek przedstawia wszystkie wystąpienia wybranego typu wyjątku przypisanego do wybranych agentów w wybranym zakresie dat. Typy wyjątków są tworzone i obsługiwane na stronie Zarządzanie typami wyjątków (Zarządzanie aplikacjami > Działania > typy wyjątków).

UWAGA Możliwe jest wprowadzenie całodniowych wyjątków w terminach, dla których harmonogramy nie zostały jeszcze uruchomione. W takim przypadku pola Początek, Koniec i Czas trwania dla tych wyjątków będą puste. Raz na
Harmonogram został uruchomiony dla tych dat, w raporcie będą wyświetlane wartości w tych polach.

Pola w tym raporcie

Pole	Definicja
Identyfikator agenta	Numer identyfikacyjny systemu agenta.
Data	Data przekazania informacji.
Czas trwania	Czas trwania działania.
Zakończ	Koniec dnia lub przedziału czasu lub koniec okresu objętego sprawozdaniem.
Cały dzień	Wyjątek, który trwa przez całą zmianę roboczą.
Wyjątek	Nazwa wyjątku.
Start	Godzina rozpoczęcia dnia lub interwału lub początek okresu objętego raportem.

Planowanie budżetowe

Raport Planowanie budżetowe przedstawia szacowany koszt wynagrodzenia na rolę w określonym przedziale czasu. Aby uruchomić ten raport, należy mieć już wygenerowaną prognozę strategiczną dla kolejki usług.

Zasoby ludzkie wyświetlane w tym raporcie są konfigurowane na stronie Zarządzanie zasobami strategicznymi. Niezależnie od konfiguracji kosztu zasobu (miesięcznie, rocznie lub jako jednorazowy wydatek) na stronie Zasoby strategiczne wartość jest konwertowana na koszt miesięczny. Ta wartość jest używana do obliczania tego raportu.

Sposób obliczania raportu

Liczba każdego typu zasobu ludzkiego, który ma zostać zaplanowany na dany miesiąc = (prognozowana liczba agentów w danym miesiącu), × (stosunek zasobów zasobu podstawowego do zasobu agenta), × (stosunek zasobów dla tego zasobu), × (koszt zasobu).

PRZYKŁAD

Jeśli na każdych 10 agentów przypada jeden przełożony, a na każdych dwóch opiekunów przypada jeden menedżer, a koszt przypadający na menedżera wynosi $5,000, wówczas wzór na obliczenie kosztu menedżerów potrzebnych w miesiącu, w którym prognozowana liczba agentów wynosi 100, jest następujący:

Koszt menedżerów miesięcznie = (100) × (1 ÷ 10) × (1 ÷ 2) × (5 000) = $25,000 dla 5 menedżerów

Pola wyświetlane w raporcie zależą od zasobów ludzkich skonfigurowanych na stronie Zasoby strategiczne. Nie można dostosować kolejności wyświetlania pól.

Planowanie obiektów (sprzęt)

Raport Planowanie obiektu (sprzęt) wyświetla pozycje kapitałowe (sprzęt, meble i wyposażenie), które mają być używane przez kolejkę wybranej usługi w wybranym zakresie dat.

Pozycje kapitałowe wyświetlane w tym raporcie są konfigurowane na stronie Zarządzanie zasobami strategicznymi. Aby uruchomić ten raport, należy mieć już wygenerowaną prognozę strategiczną dla kolejki usług.

Sposób obliczania raportu

Liczba pozycji kapitałowych do zaplanowania na dany miesiąc = (prognozowana liczba agentów w danym miesiącu) × (stosunek zasobów zasobu podstawowego do zasobu agenta) × (stosunek zasobów dla tego zasobu).

PRZYKŁAD

Jeśli na każdych 10 agentów przypada jeden przełożony, a na każdych dwóch opiekunów jeden

telefon, wzór na obliczenie liczby telefonów potrzebnych w miesiącu, w którym prognozowana liczba agentów wynosi 100, jest następujący:

100 × (1/10) × (1/2) = 5 telefonów

Pola wyświetlane w raporcie zależą od pozycji kapitałowych skonfigurowanych na stronie Zasoby strategiczne. Pole Miesiąc jest wymagane. Nie można dostosować kolejności wyświetlania pól.

Plan zatrudnienia

Raport Plan zatrudnienia przedstawia przewidywaną liczbę pracowników, którzy muszą być na każdym etapie rekrutacji, aby osiągnąć wymagany poziom zatrudnienia w określonym przedziale czasu.

- Zasoby ludzkie wyświetlane w tym raporcie są konfigurowane na stronie Zarządzaj zasobami strategicznymi strona.
- Aby uruchomić ten raport, należy mieć już wygenerowaną prognozę strategiczną dla kolejki usług.
- Bieżąca liczba zasobów ze strony Zasoby strategiczne jest używana jako punkt wyjścia raportu.
- Wartość ścierania wprowadzona w ramach żądania raportu jest stosowana do bieżącej liczby zasobów. Różnica między tą wartością obliczoną a prognozowanym wymaganiem zasobów na miesiąc w planie zatrudnienia jest luką w zasobach, którą musi wypełnić plan zatrudnienia.
- Stosowany jest wskaźnik wyczerpania dla każdego z etapów rekrutacji. Pracując wstecz od tej liczby, obliczana jest wymagana liczba zasobów na początku każdego kroku.

Pola w tym raporcie

Pole	Definicja
Wskaźnik ścierania	Wskaźnik utraty pracowników w wyniku awansu, przeniesienia lub rozwiązania umowy.
Czas trwania	Czas trwania działania.
Data zakończenia	Data zakończenia przekazywanych informacji.
FTE	Liczba pracowników zatrudnionych w przeliczeniu na pełne etaty (FTE).
Data rozpoczęcia	Data rozpoczęcia przekazywania informacji.

Raport zawiera również następujące podsumowanie informacji w nagłówku:

- Cel FTE—The FTE obliczany dla wybranego okresu przez plan strategiczny.
- Dostępny FTE — dostępny FTE (po wyczerpaniu na podstawie bieżącej liczby) obliczony dla wybranego okresu przez plan strategiczny.
- FTE Gap — różnica między miejscem docelowym FTE a dostępnym FTE.

Interwałowa kolejka usługi

Raport Interwałowa kolejka obsługi wyświetla kompleksowe statystyki dla wybranych kolejek usług w półgodzinnych przedziałach czasu w wybranym dniu.

Można również wybrać pola, które mają być wyświetlane. Domyślnie zaznaczone są wszystkie pola.

Pola w tym raporcie

Pole	Definicja
Agenci rzeczywiści	Liczba agentów w przeliczeniu na pełne etaty (FTE) obsługujących usługę W kolejce w danym przedziale czasu. Czas agenta jest wliczany tylko wtedy, gdy agent jest w służbie. Rzeczywisty agent = A ÷ 1800 Gdzie: A = w sekundach w czasie usługi dla agentów, którzy zgodnie z harmonogramem mają obsługiwać kolejkę usług w danym przedziale czasu
Prognoza agentów	Liczba prognozowanych agentów wymaganych dla kolejki usługi w trakcie interwał. Prognoza agentów = suma prognozowanych agentów ÷ liczba przedziałów z co najmniej jednym prognozowanym agentem
Przewidywani agenci	Przewidywana liczba agentów wymagana dla kolejki usługi podczas interwał. Jest to kalkulacja trendu oparta na aktualnym trendzie rzeczywistych i prognozowanych agentów. Przewidywani agenci = suma agentów prognozowanych ÷ liczba przedziałów czasu z co najmniej jednym agentem

Pole	Definicja
Zaplanowani agenci	Liczba agentów zaplanowanych w kolejce usługi w danym przedziale czasu.
Skurcz agentów	Liczba środków oczekiwanych po zastosowaniu skurczu. Kurczenie się agentów = Agenci zaplanowani – (Agenci zaplanowani × procent skurczu) ÷ 100
Średni czas pracy po kontakcie	Rzeczywisty czas pracy po kontakcie w danym przedziale.
Rzeczywisty	
Prognoza średniego czasu pracy po kontakcie	Prognozowany średni czas pracy po kontakcie w danym przedziale.
Średni czas rozmowy Rzeczywisty	Rzeczywisty średni czas rozmowy w danym przedziale czasu.
Prognoza średniego czasu rozmowy	**Prognoza średniego czasu rozmowy** Prognozowany średni czas rozmowy w danym przedziale.
Połączenia porzucone	**Połączenia porzucone** Liczba połączeń ACD przekierowanych do kolejki usługi w danym przedziale czasu, w którym osoba dzwoniąca rozłączyła się, będąc w kolejce lub dzwoniąc na telefon agenta. Połączenia są liczone do przedziału czasu, w którym dzwoniący się rozłączył.
Obsłużone połączenia	Liczba kontaktów ACD ukończonych przez kolejkę usługi lub agenta w danym przedziale czasu. Jeśli kontakt obejmuje wiele przedziałów, jest on liczony tylko w przedziale czasu, w którym praca po kontakcie jest zakończona.
Ponowna prognoza połączeń	Prognozowana liczba połączeń przekierowanych do kolejki obsługi w trakcie interwał.
Oferowane połączenia Rzeczywiste	Rzeczywista liczba połączeń przekierowanych do kolejki usługi w danym przedziale czasu, które zostaną odebrane lub zakończą się w kolejce usługi. W większości przypadków połączenie jest zliczane w przedziale czasu, w którym jest przekierowywane do kolejki usługi.
Prognoza oferowanych połączeń	Prognozowana liczba połączeń przekierowanych do kolejki obsługi w trakcie interwał.

Pole	Definicja
Obsłużony %	Procent połączeń obsłużonych przez agenta z całkowitej liczby połączeń Połączenia oferowane agentowi. Obsłużone % = (A ÷ B) × 100 Gdzie: A = liczba połączeń ACD obsłużonych przez agenta po zalogowaniu się w danym przedziale czasu B = łączna liczba połączeń ACD zaoferowanych agentowi po zalogowaniu się w danym przedziale czasu
Interwał	Godzina rozpoczęcia półgodzinnego przedziału harmonogramu.
Obłożenie % rzeczywiste	Rzeczywisty procent czasu, jaki agent spędza na obsłudze kontaktów ACD w Odnosi się do całkowitego czasu, przez jaki agent jest zalogowany i gotowy do obsługi kontaktów w danym przedziale czasu. Obłożenie % = A ÷ B Gdzie: A = łączny czas obsługi obsłużonych kontaktów B = łączny czas eksploatacji
Prognoza % obłożenia	Prognozowany procent czasu, jaki agent poświęca na obsługę ACD Kontakty w odniesieniu do całkowitej ilości czasu, przez jaki agent jest zalogowany i gotowy do obsługi kontaktów w danym przedziale czasu. Prognoza % obłożenia = Suma(prognoza obłożenia) ÷ Suma (prognoza liczby oferowanych kontaktów)
Precyzja % wyrażona jako	Różnica między prognozowanymi połączeniami a faktycznie oferowanymi połączeniami, procent. Dokładność % = (A ÷ B) × 100 Gdzie:

Pole	Definicja
	A = połączenia prognozowane B = rzeczywiste oferowane połączenia
Skurcz %	Wartość nie jest obsługiwana. Zwraca wartość null/blank.

Te pola są wyświetlane tylko w kolejkach usług interakcyjnych

Pole	Definicja
Średnia szybkość czasu odpowiedzi Rzeczywista	Rzeczywista średnia ilość czasu, jaką dzwoniący spędzają w kolejce w oczekiwaniu na odebranie połączenia.
Prognozowany średni czas odpowiedzi	Prognozowany średni czas spędzony przez połączenia w kolejce w oczekiwaniu na odebranie połączeń.
Sekundy Zaplanowany poziom usługi	Zaplanowana liczba sekund, w ciągu której połączenie musi zostać odebrane, aby osiągnąć docelowy poziom usługi.
Poziom obsługi % rzeczywisty	Rzeczywisty procent poziomu usług, cel szybkości odpowiedzi, który często wynosi Wyrażona jako wartość procentowa dla odbierania połączeń w określonej liczbie sekund. Zestawienia tej wartości (na przykład wartości wyświetlanej w szufladzie pokrycie, wierszu podsumowania na stronie Prognoza i w raportach) są oparte na obliczeniach ważonych przy użyciu procentowego poziomu usługi przedziału czasu i oferowanych kontaktów.
Prognoza % poziomu usług	Prognozowany odsetek połączeń odebranych w ramach poziomu usługi Czas progowy, na interwał.
Poziom usług % celu	Docelowy procent połączeń do odebrania w ramach poziomu usługi Czas progowy, na interwał.
Zaplanowany poziom usługi (%)	Przewidywany procent połączeń odebranych w ramach poziomu usługi czas progowy, na interwał. Jest to obliczenie w czasie rzeczywistym wykonywane podczas generowania raportu.

Pole	Definicja
Poziom obsługi % skurczu	Przewidywany procent poziomu usług na podstawie przewidywanych agentów Po skurczu. Na przykład, jeśli masz zaplanowany poziom usługi % wynoszący 80 procent i 10 agentów z zaplanowanym % skurczu wynoszącym 10 procent, wówczas skurcz agentów będzie bliższy dziewięciu agentom, a poziom usługi % skurczu będzie mniejszy niż 80 procent.

To pole jest wyświetlane tylko w nieinterakcyjnych kolejkach usług

Pole	Definicja
Maksymalna liczba kontaktów w kolejce	Maksymalna liczba nieinterakcyjnych kontaktów w kolejce w danym przedziale czasu. W przypadku kolejek usług interakcyjnych w raportach jest wyświetlany myślnik dla tego pola.

Wydajność dzienna

Raport Wydajność dzienna wyświetla statystyki dla wybranych kolejek usług w wybranym zakresie dat, które opisują rzeczywistą wydajność kolejek usług w porównaniu z prognozowaną wydajnością oraz dokładność prognozy.

Można również wybrać pola do wyświetlenia, z wyjątkiem pól Usługa i Data, które są wymagane. Domyślnie zaznaczone są wszystkie pola.

Pola w tym raporcie

Pole	Definicja
Porzucenie %	Procent połączeń porzuconych w danym przedziale czasu. % porzuconych = (A ÷ B) × 100 Gdzie: A = liczba połączeń porzuconych, gdy połączenie znajdowało się w kolejce lub gdy dzwoniło na telefon agenta w kolejce usługi w danym przedziale czasu, bez względu na to, czy połączenie trwało krócej niż sekundy poziomu usługi

Pole	Definicja
	B = liczba połączeń przydzielonych do kolejki usług w danym przedziale czasu
Średni czas obsługi Rzeczywisty	Rzeczywisty średni czas obsługi w danym przedziale czasu. Średni czas obsługi = całkowity czas obsługi rzeczywistej ÷ obsłużonych połączeń
Prognoza średniego czasu obsługi	Prognozowany średni czas obsługi w danym przedziale czasu. Prognozowany średni czas obsługi = prognozowany całkowity czas obsługi ÷ prognoza oferowanych połączeń
Średnia szybkość odpowiedzi	Średnia ilość czasu, jaką osoby dzwoniące spędzają w kolejce w oczekiwaniu na swoje Połączenia do odebrania. Średnia szybkość odpowiedzi = A ÷ B Gdzie: A = czas oczekiwania w kolejce połączeń odebranych w danym przedziale czasu. Czas kolejki obejmuje czas od momentu umieszczenia połączenia w kolejce ACD do momentu odebrania połączenia przez agenta. B = liczba połączeń z kolejki usługi odebranych w danym przedziale czasu.
Oferowane połączenia Rzeczywiste	Rzeczywista liczba połączeń przekierowanych do kolejki usługi w danym przedziale czasu , które zostaną odebrane lub zakończą się w kolejce usługi. W większości przypadków połączenie jest zliczane w przedziale czasu, w którym jest przekierowywane do kolejki usługi.
Prognoza oferowanych połączeń	Prognozowana liczba połączeń przekierowanych do kolejki obsługi w trakcie interwał.
Dokładność prognoz	Procent prognozowanych połączeń do rzeczywistych połączeń oferowanych w ramach usługi W kolejce w danym przedziale czasu. Dokładność prognozy = (A ÷ B) × 100

Pole	Definicja
	Gdzie: A = prognozowane połączenia dla kolejki usług w danym przedziale czasu B = rzeczywiste połączenia przydzielone do kolejki usług w danym przedziale czasu
Dokładność czasu obsługi	Miara dokładności prognozowanego czasu obsługi. Dokładność czasu obsługi = (A ÷ B) × 100 Gdzie: A = prognozowany średni czas obsługi B = rzeczywisty średni czas obsługi

To pole jest wyświetlane tylko w nieinterakcyjnych kolejkach usług

Pole	Definicja
Maksymalna liczba kontaktów w kolejce	Maksymalna liczba nieinterakcyjnych kontaktów w kolejce w danym przedziale czasu. W przypadku kolejek usług interakcyjnych w raportach jest wyświetlany myślnik dla tego pola.

To pole jest wyświetlane tylko w kolejkach usług interakcyjnych

Pole	Definicja
Poziom obsługi % rzeczywisty	Rzeczywisty procent poziomu usług, cel szybkości odpowiedzi, który często wynosi Wyrażona jako wartość procentowa dla odbierania połączeń w określonej liczbie sekund. Zestawienia tej wartości (na przykład wartości wyświetlanej w szufladzie pokrycie, wierszu podsumowania na stronie Prognoza i w raportach) są oparte na obliczeniach ważonych przy użyciu procentowego poziomu usługi przedziału czasu i oferowanych kontaktów.

Przedział wydajności

Raport Przedział wydajności wyświetla statystyki dla wybranych kolejek usług dla określonego dnia, które opisują rzeczywistą i prognozowaną wydajność kolejki usług oraz dokładność prognozy dla każdego półgodzinnego przedziału czasu.

Można również wybrać pola do wyświetlania, z wyjątkiem pól Usługa, Data i Interwał, które są wymagane. Domyślnie zaznaczone są wszystkie pola.

Pola w tym raporcie

Pole	Definicja
Porzucenie %	Procent połączeń porzuconych w danym przedziale czasu. % porzuconych = (A ÷ B) × 100 Gdzie: A = liczba połączeń porzuconych, gdy połączenie znajdowało się w kolejce lub gdy dzwoniło na telefon agenta w kolejce usługi w danym przedziale czasu, bez względu na to, czy połączenie trwało krócej niż sekundy poziomu usługi B = liczba połączeń przydzielonych do kolejki usług w danym przedziale czasu
Agenci rzeczywiści	Liczba agentów w przeliczeniu na pełny etat (FTE) obsługujących usługę W kolejce w danym przedziale czasu. Czas agenta jest wliczany tylko wtedy, gdy agent jest w służbie. Rzeczywisty agent = A ÷ 1800 Gdzie: A = w sekundach w czasie usługi dla agentów, którzy zgodnie z harmonogramem mają obsługiwać kolejkę usług w danym przedziale czasu
Agenci Rzeczywiści – Prognoza agentów	Liczba agentów rzeczywistych minus liczba agentów prognozowana.
Agenci rzeczywiści — Agenci	Liczba agentów rzeczywistych minus liczba agentów zaplanowanych.

Pole	Definicja
Zaplanowano	
Prognoza agentów	Liczba prognozowanych agentów wymaganych dla kolejki usługi w trakcie interwał. Prognoza agentów = suma prognozowanych agentów ÷ liczba przedziałów z co najmniej jednym prognozowanym agentem
Zaplanowani agenci	Liczba agentów zaplanowanych w kolejce usługi w danym przedziale czasu.
Agenci zaplanowani — agenci prognozowani	Liczba zaplanowanych agentów minus liczba agentów prognozowana.
Średni czas obsługi Rzeczywisty	Rzeczywisty średni czas obsługi w danym przedziale czasu. Średni czas obsługi = całkowity czas obsługi rzeczywistej ÷ obsłużonych połączeń
Prognoza średniego czasu obsługi	Prognozowany średni czas obsługi w danym przedziale czasu. Prognozowany średni czas obsługi = prognozowany całkowity czas obsługi ÷ prognoza oferowanych połączeń
Średnia szybkość odpowiedzi	Średnia ilość czasu, jaką osoby dzwoniące spędzają w kolejce w oczekiwaniu na swoje Połączenia do odebrania. Średnia szybkość odpowiedzi = A ÷ B Gdzie: A = czas oczekiwania w kolejce połączeń odebranych w danym przedziale czasu. Czas kolejki obejmuje czas od momentu, gdy ACD umieści połączenie w kolejce usługi do momentu odebrania połączenia przez agenta. B = liczba połączeń z kolejki usługi odebranych w danym przedziale czasu.
Oferowane połączenia Rzeczywiste	Rzeczywista liczba połączeń przekierowanych do kolejki usługi w danym przedziale czasu , które zostaną odebrane lub zakończą się w kolejce usługi. W większości przypadków połączenie jest następujące:

Pole	Definicja
	Zliczane w przedziale czasu, w którym są one kierowane do kolejki usługi.
Prognoza oferowanych połączeń	Prognozowana liczba połączeń przekierowanych do kolejki obsługi w trakcie interwał.
Dokładność prognoz	Procent prognozowanych połączeń do rzeczywistych połączeń oferowanych w ramach usługi W kolejce w danym przedziale czasu. Dokładność prognozy = (A ÷ B) × 100 Gdzie: A = prognozowane połączenia dla kolejki usług w danym przedziale czasu B = rzeczywiste połączenia przydzielone do kolejki usług w danym przedziale czasu
Dokładność czasu obsługi	Miara dokładności prognozowanego czasu obsługi. Dokładność czasu obsługi = (A ÷ B) × 100 Gdzie: A = prognozowany średni czas obsługi B = rzeczywisty średni czas obsługi

To pole jest wyświetlane tylko w nieinterakcyjnych kolejkach usług

Pole	Definicja
Maksymalna liczba kontaktów w kolejce	Maksymalna liczba nieinterakcyjnych kontaktów w kolejce w danym przedziale czasu. W przypadku kolejek usług interakcyjnych w raportach jest wyświetlany myślnik dla tego pola.

To pole jest wyświetlane tylko w kolejkach usług interakcyjnych

Pole	Definicja
Poziom obsługi % rzeczywisty	Rzeczywisty procent poziomu usług, cel szybkości odpowiedzi, który często wynosi

Pole	Definicja
	Wyrażona jako wartość procentowa dla odbierania połączeń w określonej liczbie sekund. Zestawienia tej wartości (na przykład wartości wyświetlanej w szufladzie pokrycie, wierszu podsumowania na stronie Prognoza i w raportach) są oparte na obliczeniach ważonych przy użyciu procentowego poziomu usługi przedziału czasu i oferowanych kontaktów.

Interwał agenta kolejki usługi

Raport Interwał agenta kolejki usługi wyświetla statystyki agentów dla wybranych agentów w wybranych kolejkach usług w interwałach półgodzinnych w wybranym dniu.

Można również wybrać pola do wyświetlania, z wyjątkiem pól Agent, Interwał i Usługa, które są wymagane. Domyślnie zaznaczone są wszystkie pola.

Pola w tym raporcie

Pole	Definicja
Średni czas obsługi	Średni czas przetwarzania kontaktu ACD (interwał krzyżowy) dla agenta Dla danego przedziału. Średnia będzie wynosić zero, jeśli liczba obsłużonych połączeń wynosi zero w danym przedziale czasu. Średni czas obsługi = (A + B + C) ÷ D Gdzie: A = łączny czas rozmów dla ACD kontaktów obsłużonych w danym przedziale czasu B = łączny czas zawieszenia dla ACD kontaktów obsłużonych w danym przedziale czasu C = łączny czas pracy po kontakcie dla ACD kontaktów obsłużonych w danym przedziale czasu D = łączna liczba kontaktów ACD obsłużonych w danym przedziale czasu

Pole	Definicja
Średni czas rozmów	Średni czas rozmowy w kontakcie (w przedziałach czasu) dla obsłużonego ACD Kontakty dla agenta w danym przedziale czasu. Średnia będzie wynosić zero, jeśli wartość pola Obsłużone połączenia w danym przedziale czasu wynosi zero. Średni czas rozmowy = (A + B) ÷ C Gdzie: A = łączny czas rozmów dla ACD kontaktów obsłużonych w danym przedziale czasu B = łączny czas zawieszenia dla kontaktów ACD obsłużonych w danym przedziale czasu C = łączna liczba ACD kontaktów obsłużonych w danym przedziale czasu
Średni czas pracy	Średni czas pracy po kontakcie (interwał krzyżowy) w sekundach dla ACD obsłużone kontakty agenta w danym przedziale czasu. Średnia będzie wynosić zero, jeśli wartość pola Obsłużone połączenia w danym przedziale czasu wynosi zero. Średni czas pracy = A ÷ B Gdzie: A = czas pracy po kontakcie dla kontaktów ukończonych w danym przedziale czasu B = liczba kontaktów ukończonych w danym przedziale czasu
Obsłużone połączenia	Liczba kontaktów ACD ukończonych przez kolejkę usługi lub agenta W danym przedziale czasu. Jeśli kontakt obejmuje wiele przedziałów, jest on liczony tylko w przedziale czasu, w którym praca po kontakcie jest zakończona.

Harmonogram kolejki usług według agenta

Raport Harmonogram kolejki usług według agenta przedstawia harmonogramy agentów dla wybranej daty, kategorii agenta i kolejki usługi.

Ten raport przedstawia harmonogram godzinowy dla wybranego dnia. Harmonogram każdego agenta jest kodowany tak, aby pokazać aktywność zaplanowaną na każdą godzinę. Wyświetlany jest również zasięg dla każdej kolejki usług.

Kody aktywności agentów są następujące.

Kod	Opis
X	W służbie
B	Przerwa
L	Obiad
A	Przypisanie
C	Usługa zamknięta
y	Projekt
E	Wyjątek
–	Niedostępne
<puste>	Dostępne, ale nie zaplanowane

Kody zasięgu kolejki obsługi są następujące.

Kod	Opis
–	Mniej agentów zaplanowanych w pracy, niż wymaga tego prognoza
*	Agenci zaplanowani w wymaganiach dotyczących zgodności usług
+	Więcej agentów zaplanowanych w służbie, niż wymaga tego prognoza.

Harmonogram kolejki usługi według interwałów

Raport Harmonogram kolejki usług według interwałów wyświetla harmonogram dla wybranych kolejek usług dla wybranego dnia w półgodzinnych przedziałach.

Można również wybrać pola do wyświetlenia, z wyjątkiem pól Usługa i Data, które są wymagane. Domyślnie zaznaczone są wszystkie pola.

Pola w tym raporcie

Pole	Definicja
Prognoza agentów	Liczba prognozowanych agentów wymaganych dla kolejki usługi w trakcie interwał. Prognoza agentów = suma prognozowanych agentów ÷ liczba przedziałów z co najmniej jednym prognozowanym agentem
Zaplanowani agenci	Liczba agentów zaplanowanych w kolejce usługi w danym przedziale czasu.
Agenci zaplanowani — agenci prognozowani	Liczba zaplanowanych agentów minus liczba agentów prognozowana.
Przypisanie	Czas zaplanowany dla agenta i sklasyfikowany jako praca typu przydziału.
Przerwa	Czas przerwy zaplanowany dla agenta w danym przedziale.
Zamknięty	Czas zamknięcia zaplanowany dla agenta w danym przedziale. Czas zamknięcia to czas zaplanowany dla agenta w godzinach zamknięcia contact center, kiedy contact center nie przyjmuje połączeń do kolejki obsługi.
Wyjątek	Nazwa wyjątku.
Eksploatacji	Czas pracy agenta zaplanowany w przedziale czasu dla kolejki usługi.
Interwał	Godzina rozpoczęcia półgodzinnego przedziału harmonogramu.
Obiad	Czas lunchu zaplanowany dla agenta w danym przedziale.
Projekt	Ilość czasu projektu zaplanowana dla agenta w danym przedziale.
Łącznie	Całkowity czas zaplanowany dla agentów obsługujących kolejkę usługi w danym przedziale czasu. Razem = w służbie + przerwa + lunch + wyjątek + projekt + zadanie + zamknięte

Analiza budżetu przesunięć

Raport Analiza budżetu przesunięcia przedstawia koszt zmiany dla kolejki usługi. Ten raport można wyświetlić tylko dla kolejek usług, dla których wcześniej przesłano żądanie analizy budżetu przesunięcia (patrz *Podręcznik* administratora systemu).

Pola w tym raporcie

Pole	Definicja
Połączenia na godzinę	Liczba połączeń ACD obsłużonych na godzinę. Zarówno przedział krzyżowy, jak i W obliczeniach wykorzystywane są dane w przedziale czasu. Połączenia na godzinę = (A × 3600) ÷ B Gdzie: A = liczba połączeń obsłużonych w ciągu godziny B = łączny czas pracy w sekundach w ciągu godziny
Połączenia na płatną godzinę	Łączna liczba obsłużonych połączeń podzielona przez liczbę płatnych godzin.
Koszt połączenia	Średni koszt połączenia w ciągu dnia.
Budżet dzienny	Obliczony całkowity koszt dnia.
Stawka godzinowa	Stawka płacy wykorzystana w obliczeniach raportu.
Godziny pracy	Całkowita liczba godzin pracy w ciągu dnia.
Płatne godziny	Łączna liczba płatnych godzin dziennie.
Liczba dni	Całkowita liczba dni tygodnia uwzględniona w raporcie. Na przykład: Jeśli raport jest podzielony na dni tygodnia, a raport obejmuje trzy tygodnie, będą trzy poniedziałki, trzy wtorki i tak dalej. Liczba dni w poniedziałek wynosi zatem trzy.
Kolejka usługi	Nazwa kolejki usługi obsługiwanej przez agenta.
Długość zmiany	Długość zmiany roboczej dla kolejki usługi.

Pole	Definicja
Łącznie połączeń	Całkowita liczba połączeń w ciągu dnia.
Wykorzystanie %	Procent wykorzystania to procent czasu spędzonego przez agenta na obsłudze ACD kontakty w odniesieniu do całkowitej ilości czasu, przez jaki agent jest zalogowany w danym przedziale czasu. Wykorzystanie % = A ÷ B Gdzie: A = łączny czas obsługi obsłużonych kontaktów (łączny czas obsługi zgłoszony przez ACD) B = łączny czas sesji (logowania) (łączny czas raportowany przez ACD)

Planowanie personelu

Raport Planowanie personelu przedstawia przewidywaną liczbę pracowników potrzebnych do osiągnięcia wymaganych poziomów zatrudnienia w określonym przedziale czasu.

Zasoby ludzkie wyświetlane w tym raporcie są konfigurowane na stronie Zarządzanie zasobami strategicznymi. Aby uruchomić ten raport, należy mieć już wygenerowaną prognozę strategiczną dla kolejki usług.

Sposób obliczania raportu

Liczba każdego typu zasobu ludzkiego, który ma zostać zaplanowany na dany miesiąc = (prognozowana liczba agentów w danym miesiącu), × (stosunek zasobów zasobu podstawowego do zasobu agenta), × (stosunek zasobów dla tego zasobu).

PRZYKŁAD

Jeśli na każdych 10 agentów przypada jeden przełożony, a na każdych dwóch opiekunów przypada jeden menedżer, wzór na obliczenie liczby menedżerów potrzebnych w miesiącu, w którym prognozowana liczba agentów wynosi 100, jest następujący:

100 × (1/10) × (1/2) = 5 menedżerów

Pola wyświetlane w raporcie zależą od zasobów ludzkich skonfigurowanych na stronie Zasoby strategiczne. Nie można dostosować kolejności wyświetlania pól.

Interwał agenta zespołu

Raport Interwał agenta zespołu przedstawia statystyki dla każdego agenta wybranego zespołu w wybranym dniu, który był aktywny podczas każdego półgodzinnego przedziału czasu.

Można również wybrać pola do wyświetlania, z wyjątkiem pól Agent i Interwał, które są wymagane. Domyślnie zaznaczone są wszystkie pola.

Pola w tym raporcie

Pole	Definicja
Średni czas obsługi	Średni czas przetwarzania kontaktu ACD (interwał krzyżowy) dla agenta Dla danego przedziału. Średnia będzie wynosić zero, jeśli liczba obsłużonych połączeń wynosi zero w danym przedziale czasu. Średni czas obsługi = (A + B + C) ÷ D Gdzie: A = łączny czas rozmów dla ACD kontaktów obsłużonych w danym przedziale czasu B = łączny czas wstrzymania kontaktów ACD obsłużonych w danym przedziale czasu C = łączny czas pracy po kontakcie dla ACD kontaktów obsłużonych w danym przedziale czasu D = łączna liczba ACD kontaktów obsłużonych w danym przedziale czasu
Średni czas rozmów	Średni czas rozmowy w kontakcie (w przedziałach czasu) dla obsłużonego ACD Kontakty dla agenta w danym przedziale czasu. Średnia będzie wynosić zero, jeśli wartość pola Obsłużone połączenia w danym przedziale czasu wynosi zero. Średni czas rozmowy = (A + B) ÷ C Gdzie: A = łączny czas rozmów dla ACD kontaktów obsłużonych w danym przedziale czasu

Pole	Definicja
	B = łączny czas wstrzymania dla ACD kontaktów obsłużonych w danym przedziale czasu C = łączna liczba kontaktów ACD obsłużonych w danym przedziale czasu
Średni czas pracy	Średni czas pracy po kontakcie (interwał krzyżowy) w sekundach dla ACD obsłużył kontakty agenta w danym przedziale czasu. Średnia będzie wynosić zero, jeśli wartość pola Obsłużone połączenia w danym przedziale czasu wynosi zero. Średni czas pracy = A ÷ B Gdzie: A = czas pracy po kontakcie dla kontaktów ukończonych w danym przedziale czasu B = liczba kontaktów ukończonych w danym przedziale czasu
Zajęty czas w innym stanie	Czas, przez jaki agent jest zalogowany, ale nie działa w trakcie interwał.
Obsłużone połączenia	Liczba kontaktów ACD ukończonych przez kolejkę usługi lub agenta w danym przedziale czasu. Jeśli kontakt obejmuje wiele przedziałów, jest on liczony tylko w przedziale czasu, w którym praca po kontakcie jest zakończona.
Data	Data przekazania informacji.
Czas eksploatacji	Czas, w którym agent był w stanie gotowości do podjęcia ACD lub obsługiwał kontakt ACD w danym przedziale czasu. Obejmuje to czas gotowości, rozmowy, wstrzymania i czasu pracy.
Obłożenie %	Procent czasu w przedziale czasu, jaki agent poświęca na obsługę ACD Kontakty w odniesieniu do całkowitej ilości czasu, przez jaki agent jest zalogowany i gotowy do obsługi kontaktów w danym przedziale czasu. Obłożenie % = A ÷ B Gdzie:

Pole	Definicja
	A = łączny czas obsługi obsłużonych kontaktów B = łączny czas eksploatacji
Czas stanu gotowości	Czas, przez jaki agent jest zalogowany i oczekuje na wykonanie ACD połączenia w danym przedziale czasu.
Zespół	Nazwa zespołu. W przypadku powiązania z agentem zespół jest jego bieżącym zespołem.
Wykorzystanie %	Procent wykorzystania to procent czasu spędzonego przez agenta na obsłudze ACD kontakty w odniesieniu do całkowitego czasu, przez jaki agent jest zalogowany w danym przedziale czasu. Wykorzystanie % = A ÷ B Gdzie: A = łączny czas obsługi obsłużonych kontaktów (łączny czas raportowany przez ACD) B = łączny czas sesji (logowania) (łączny czas raportowany przez ACD)

Interwał zespołu

Raport Interwał zespołu wyświetla statystyki dotyczące aktywności wybranych zespołów w wybranym dniu podczas każdego interwału, w którym miała miejsce aktywność dla tego zespołu.

> **UWAGA** Sumy dla kolumn Średni czas rozmowy, Średni czas pracy i Średni czas obsługi są obliczane w następujący sposób:
> Suma średniego czasu <rozmowy, pracy lub obsługi> dla każdego interwału w ciągu dnia jest dzielona przez łączną liczbę połączeń obsłużonych w ciągu dnia, zaokrągloną do najbliższej sekundy.

Pola w tym raporcie

Pole	Definicja
Średni czas obsługi	Średni czas przetwarzania kontaktu ACD (interwał krzyżowy) dla agenta

Pole	Definicja
	Dla danego przedziału. Średnia będzie wynosić zero, jeśli liczba obsłużonych połączeń wynosi zero w danym przedziale czasu. Średni czas obsługi = (A + B + C) ÷ D Gdzie: A = łączny czas rozmów dla ACD kontaktów obsłużonych w danym przedziale czasu B = łączny czas zawieszenia dla ACD kontaktów obsłużonych w danym przedziale czasu C = łączny czas pracy po kontakcie dla ACD kontaktów obsłużonych w danym przedziale czasu D = łączna liczba kontaktów ACD obsłużonych w danym przedziale czasu
Średni czas rozmów	Średni czas rozmowy w kontakcie (w przedziałach czasu) dla obsłużonego ACD Kontakty dla agenta w danym przedziale czasu. Średnia będzie wynosić zero, jeśli wartość pola Obsłużone połączenia w danym przedziale czasu wynosi zero. Średni czas rozmowy = (A + B) ÷ C Gdzie: A = łączny czas rozmów dla ACD kontaktów obsłużonych w danym przedziale czasu B = łączny czas wstrzymania dla kontaktów ACD obsłużonych w danym przedziale czasu C = łączna liczba kontaktów ACD obsłużonych w danym przedziale czasu
Średni czas pracy	Średni czas pracy po kontakcie (interwał krzyżowy) w sekundach dla ACD obsłużył kontakty agenta w danym przedziale czasu. Średnia będzie wynosić zero, jeśli wartość pola Obsłużone połączenia w danym przedziale czasu wynosi zero. Średni czas pracy = A ÷ B

Pole	Definicja
	Gdzie: A = czas pracy po kontakcie dla kontaktów ukończonych w danym przedziale czasu B = liczba kontaktów ukończonych w danym przedziale czasu
Zajęty czas w innym stanie	Czas, przez jaki agent jest zalogowany, ale nie działa w trakcie interwał.
Obsłużone połączenia	Liczba kontaktów ACD ukończonych przez kolejkę usługi lub agenta w danym przedziale czasu. Jeśli kontakt obejmuje wiele przedziałów, jest on liczony tylko w przedziale czasu, w którym praca po kontakcie jest zakończona.
Data	Data przekazania informacji.
Czas eksploatacji	Czas, w którym agent był w stanie gotowym do przyjęcia ACD lub obsługiwał kontakt ACD w danym przedziale czasu. Obejmuje to czas gotowości, rozmowy, wstrzymania i czasu pracy.
Obłożenie %	Procent czasu w przedziale czasu, jaki agent poświęca na obsługę ACD Kontakty w odniesieniu do całkowitej ilości czasu, przez jaki agent jest zalogowany i gotowy do obsługi kontaktów w danym przedziale czasu. Obłożenie % = A ÷ B Gdzie: A = łączny czas obsługi obsłużonych kontaktów B = łączny czas eksploatacji
Czas stanu gotowości	Czas, przez jaki agent jest zalogowany i oczekuje na wykonanie ACD połączenia w danym przedziale czasu.
Wykorzystanie %	Procent wykorzystania to procent czasu spędzonego przez agenta na obsłudze ACD kontakty w odniesieniu do całkowitej ilości czasu, przez jaki agent jest zalogowany w danym przedziale czasu. Wykorzystanie % = A ÷ B

Pole	Definicja
	Gdzie: A = łączny czas obsługi obsłużonych kontaktów (łączny czas obsługi zgłoszony przez ACD) B = łączny czas sesji (logowania) (suma raportowana przez ACD)

Harmonogram zespołowy Godziny zadań

Raport Godziny zaplanowanych zadań zespołu przedstawia podział dziennego czasu przydzielonego na różne działania dla wybranego zespołu w wybranym zakresie dat.

Pola w tym raporcie

Pole	Definicja
Zadanie opłacone	Ilość płatnego czasu sklasyfikowanego jako praca typu przydział.
Zlecenie nieopłacone	Ilość nieopłaconego czasu sklasyfikowanego jako praca typu przydział.
Przerwa płatna	Ilość płatnego czasu przerwy zaplanowana dla agenta w danym przedziale.
Przerwa nieopłacona	Ilość nieopłaconego czasu przerwy zaplanowana dla agenta podczas interwał.
Zamknięte Płatne	Ilość opłaconego czasu zamknięcia zaplanowana dla agenta w trakcie interwał.
Zamknięte Nieopłacone	Ilość nieopłaconego czasu zamknięcia zaplanowana dla agenta w trakcie interwał.
Wyjątek płatny	Ilość opłaconego czasu wyjątku zaplanowana dla agenta w trakcie interwał.
Wyjątek nieopłacony	Ilość czasu nieopłaconego wyjątku zaplanowanego dla agenta w trakcie interwał.

Pole	Definicja
Eksploatacji	Czas pracy agenta zaplanowany w przedziale czasu dla kolejki usługi.
Obiad płatny	Ilość opłaconego czasu lunchu zaplanowana dla agenta w danym przedziale.
Obiad nieopłacony	Ilość nieopłaconego czasu lunchu zaplanowana dla agenta w danym przedziale.
Projekt opłacony	Ilość opłaconego czasu projektu zaplanowana dla agenta w danym przedziale.
Projekt nieopłacony	Ilość nieopłaconego czasu projektu zaplanowana dla agenta dla interwał.
Razem zapłacone	Całkowita liczba godzin płatnego czasu zaplanowana na dany przedział. Razem opłacone + przerwa płatna + lunch płatny + wyjątek opłacony + projekt opłacony + zadanie opłacone + zamknięte płatne
Łącznie niezapłacone	Całkowita liczba godzin nieopłaconego czasu zaplanowana na dany przedział.

Status urlopowy

Raport Stan urlopu zawiera podsumowanie stanu wolnego wybranych agentów w wybranym dniu.

Możesz wybrać rodzaj czasu wolnego do wyświetlenia. Po wybraniu typu czasu wolnego do uwzględnienia w raporcie zostanie wyświetlona łączna liczba godzin, wykorzystanych godzin, zatwierdzonych godzin i pozostałych godzin dla tego typu czasu wolnego.

Pola w tym raporcie

Pole	Definicja
Imię i nazwisko agenta	Imię i nazwisko agenta.
Zatwierdzone godziny	Liczba godzin wolnych, o które wnioskowano i które zostały zatwierdzone.
Data zakończenia	Data zakończenia przekazywanych informacji.
Pozostałe godziny	Liczba godzin wolnych, które pozostały agentowi na urlop typ.

Pole	Definicja
Data rozpoczęcia	Data rozpoczęcia przekazywania informacji.
Całkowita liczba godzin	Całkowita liczba godzin wolnych dla danego typu urlopu.
Wykorzystane godziny	Liczba godzin wolnych, które zostały wykorzystane dla danego typu urlopu.
Nazwa planu urlopowego	Nazwa planu urlopowego przypisanego do agenta.
Typ urlopu	Rodzaj godzin wolnych w planie urlopowym.