Webex guia do usuário do WFO

Para implantações com WFM clássico

Primeira publicação: 10 de julho de 2020
Última atualização: 28 de fevereiro de 2025

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

AS ESPECIFICAÇÕES E INFORMAÇÕES COM RELAÇÃO AOS PRODUTOS DESTE MANUAL ESTÃO SUJEITAS A ALTERAÇÕES SEM PRÉVIO AVISO. TODAS AS DECLARAÇÕES, INFORMAÇÕES E RECOMENDAÇÕES DESTE GUIA SÃO PRECISAS, MAS SÃO APRESENTADAS SEM NENHUM TIPO DE GARANTIA EXPLÍCITA OU IMPLÍCITA. OS USUÁRIOS DEVEM ASSUMIR A RESPONSABILIDADE TOTAL DA APLICAÇÃO DE QUALQUER PRODUTO. A LICENÇA DE SOFTWARE E A GARANTIA LIMITADA PARA O PRODUTO QUE ACOMPANHA ESTE MANUAL SÃO DEFINIDAS NO PACOTE DE INFORMAÇÕES ENVIADO COM O PRODUTO E SÃO AQUI INCORPORADAS POR ESTA REFERÊNCIA. SE VOCÊ NÃO CONSEGUIR LOCALIZAR A LICENÇA DE SOFTWARE OU A GARANTIA LIMITADA, ENTRE EM CONTATO COM O REPRESENTANTE DA CISCO PARA SOLICITAR UMA CÓPIA.

A implementação da compactação de cabeçalho TCP pela Cisco é uma adaptação de um programa desenvolvido pela Universidade da Califórnia, Berkeley (UCB), como parte de uma versão de domínio público do sistema operacional UNIX da UCB. Todos os direitos reservados. Copyright © 1981, Membros da Universidade da Califórnia.

INDEPENDENTEMENTE DE QUALQUER OUTRA GARANTIA AQUI INCORPORADA, TODOS OS ARQUIVOS DE DOCUMENTOS E SOFTWARES DESSES FORNECEDORES SÃO FORNECIDOS "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM", COM TODAS AS FALHAS. A CISCO E OS FORNECEDORES ACIMA MENCIONADOS SE ISENTAM DE TODAS AS GARANTIAS, EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, INCLUINDO, SEM LIMITAÇÃO, AS GARANTIAS DE COMERCIABILIDADE, ADEQUAÇÃO A UM DETERMINADO OBJETIVO E NÃO VIOLAÇÃO OU ORIUNDAS DE UM CURSO DE NEGOCIAÇÃO, USO OU PRÁTICA COMERCIAL.

SOB NENHUMA CIRCUNSTÂNCIA A CISCO OU SEUS FORNECEDORES SERÃO RESPONSÁVEIS POR DANOS INDIRETOS, ESPECIAIS, CONSEQUENCIAIS OU INCIDENTAIS, INCLUINDO, MAS NÃO SE LIMITANDO A, PERDA DE LUCROS OU DANOS A DADOS RESULTANTES DO USO OU INCAPACIDADE DE USO DESTE GUIA, MESMO QUE A CISCO OU SEUS FORNECEDORES TENHAM ADVERTIDO SOBRE A POSSIBILIDADE DE TAIS DANOS.

Quaisquer números de telefone e endereços IP (Internet Protocol – Protocolo de Internet) usados neste documento não se destinam a ser endereços e números de telefone reais. Todos os exemplos, saída de exibição de comando, diagramas de topologia de rede e outras figuras incluídas no documento são mostrados apenas para fins ilustrativos. O uso de endereços IP ou números de telefone reais no conteúdo ilustrativo não é intencional e deve ser considerado uma coincidência.

Todas as cópias impressas e as duplicatas digitais deste documento são consideradas cópias sobre as quais não temos controle. Consulte a versão on-line atual para obter a versão mais recente.

A Cisco possui mais de 200 escritórios em todo o mundo. Os endereços e números de telefone encontram-se indicados no site da Cisco em www.cisco.com/go/offices.

Cisco e o logotipo da Cisco são marcas comerciais ou registradas da Cisco e/ou de suas afiliadas nos Estados Unidos e em outros países. Para ver uma lista das marcas comerciais da Cisco, acesse o URL: www.cisco.com/go/trademarks. Todas as marcas de terceiros citadas pertencem a seus respectivos detentores. O uso da palavra "parceiro" não significa um relacionamento de parceria entre a Cisco e qualquer outra empresa. (1721R)

© 2020, 2021, 2022, 2023, 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. Todos os direitos reservados.

Sumário

Conteúdo 3

Configurar Webex WFO 33

Fazer logon no Webex WFO 33

Como alterar sua senha 34

Fazendo Logoff 36

Configurar o espaço 36

Configurar um ACD 37

Configurações de conexão para Cisco Unified Contact Center Enterprise 38

Configurações de conexão para Cisco Unified Contact Center Express 42

Configurações de conexão para Cisco Webex Contact Center 47

Integração dos dados de configuração principais 49

Configurações de conexão para Cisco Webex Contact Center 2.0 51

Configurações de conexão para Avaya CM com o Contact Center Elite 55

Configurações de conexão do escritório de Avaya IP com ACCS 59

Configurações de conexão para Five9 60

Configurações de conexão para Genesys Cloud 65

Configurações de conexão para InContact 67

Configurações de conexão para ACDs genéricos 67

Configurações de conexão para o Amazon Connect 68

Configurações de conexão para Serenova 70

Tabela de Espaços Serenova 71

Sincronização dos dados de configuração principais 73

Configurações de conexão para Eventide NexLog 77

Inserindo metadados 79
Configurações de conexão para Twilio Flex 80
Configurações de conexão para UJET 86
Configurar configurações globais 87
Baixar instaladores do Smart Desktop e do Webex WFO Data Server 92
Associar telefones a agentes, grupos de gravação e tipos de gravação 93
Configurar Extension Mobility para gravação de rede Cisco 96
Extension Mobility padrão 96
Configuração de associações de dispositivos 96
Como funciona 97
Extension Mobility grupo cruzado 97
Configuração de associações de dispositivos 97
Como funciona 98
Saiba mais sobre Webex WFO com TIP 99
Como as sincronizações de dados entre o ACD e o WFO Webex 100
Como os dados do agente sincronizam entre o ACD e o Webex WFO 101
Como os dados da equipe sincronizam entre o ACD e o Webex WFO 101
Sincronizar dados da fila de serviço 102
Configurar um método de autenticação 103
Ativar autenticação padrão 107
Configurar autenticação SAML 108
Configuração de provedores de identidade 108
Gerenciamento de certificados de provedor de serviços para Webex WFO 117
Redigir uma ID do ACD 118

Configurar a política de senhas 119
Restringir o acesso a endereços IP específicos 121
IP tabela Intervalos de endereços 122
Implantações no local 123
Configurar o servidor de dados 123
Configuração do Servidor de dados em ambientes de vários espaços 123
Descrições dos campos 124
Configurar controles de serviços Cisco IP Phone 127
Configurações do Servidor de dados para um ACD Serenova 129
Conectar-se a um servidor Active Directory 129
Sobre a configuração do Active Directory 132
Autenticação 132
Sincronizar 132
Usuários correspondentes 133
Sincronização de usuários combinados 136
Desmarcando usuários sincronizados 136
Revisar resultados de sincronização do Active Directory 140
Configurar armazenamento 141
Configurar perfis de armazenamento 142
Visão geral de armazenamento 142
Compreendendo perfis de armazenamento 142
Noções básicas sobre políticas de armazenamento 142
Adicionar locais de armazenamento externo 146
Configurar configurações de arquivo QM arquivo 151

Configurar Gerenciamento de qualidade 153
Configurar QM configurações globais 153
Sobre a prioridade de gravação de tela 154
Configurar QM para gravação 155
Gerenciar servidores de telefonia 155
Gerenciar campos de metadados personalizados 157
Campos de metadados da Cisco 160
Como as chamadas básicas e a reconciliação funcionam 163
Configurar grupos de telefonia 164
Configurar Avaya Communication Manager 170
Definir o Avaya senha do dispositivo DMCC 170
Configurar Avaya SBCE para gravação do SIPREC 172
Configurar o Cisco Unified Communication Manager 177
Configurar genesys 180
Adicionar pesquisas pós-chamada a contatos 181
Configuração de provedores de pesquisa on-line 181
Marcando contatos para distribuição de pesquisa on-line 185
Configurar o Gerenciamento da força de trabalho 185
Configurar filas de serviço 186
Gerenciar números de diretório 186
Gerenciamento de números de diretório 187
Gerenciar tipos de fila de serviço 188
Criar, editar e excluir tipos de fila de serviço 188
Gerenciar filas de serviço 189

Ambientes sincronizados/não sincronizados 189
Filas de serviço virtuais 189
Filas de precisão 190
Gerenciar grupos de filas de serviço 198
Gerenciar mapeamentos de habilidades 198
Gerenciar grupos com várias habilidades 199
Gerenciar datas fechadas da fila de serviço 201
Copiando datas fechadas 201
Configurar redução 203
Gerenciar categorias de redução 204
Gerenciar semanas de redução 204
Gerenciar cenários de redução 206
Gerenciar agendas do agente 207
Integrar-se a um sistema de geranciamento de recursos humanos 207
Importar detalhes do arquivo 208
Exportar detalhes do arquivo 210
Personalizar quando as agendas forem divulgadas 212
Limitar a capacidade do supervisor de editar agendas 214
Criação de um fluxo de trabalho 215
Gerenciamento das regras de edição de agendamento 216
Trabalhar com dados históricos 216
Ver e editar dados históricos 217
Campos da tabela de dados históricos 219
Mesclar dados históricos 220

Calcular a precisão de previsões passadas 221
Capturar dados históricos 222
Importar dados históricos 223
Criar descrições para códigos de razão 225
Personalizar mapeamentos de estados de adesão 227
IDs de ACD e códigos de razão 229
Mapeamento do estado de adesão para filas de serviço não interativas 229
Configurar configurações de WFM em todo o sistema 230
Definir o período de retenção da WFM 233
Gerenciar valores de metadados de atividades 234
Sobre metadados de atividade 237
Atribuindo valores de metadados de atividade padrão 237
Como substituir valores de metadados padrão 237
Configurar Teleopti 238
Configurar Análise 239
Administrar e manter Webex WFO 240
Status do Servidor de Dados de Monitoramento 241
Fazer download dos logs do Servidor de Dados 242
Configurar ludificação 243
Coletar dados de desempenho para ludificação 243
Configurar níveis de ludificação 245
Descrições dos campos 245
Gerenciar categorias de desempenho de ludificação 246
Descrições dos campos 247

Configurar pontos de ludificação 247
Descrições dos campos 249
Configurar KPIs 250
Alterações de usuário e sistema de auditoria 252
Monitorar conexões com o servidor Webex WFO 256
Monitorar exportações agendadas de contato em massa 258
Configurar notificações 261
Tipos de notificação 263
Notificações do administrador do espaço e do usuário 263
Excluir ou atualizar vários contatos de uma só vez 277
Gerenciar usuários 281
Como as licenças funcionam 281
Modelo de licenciamento 281
Licenciamento, funções e permissões 281
Licenças de dados 282
licenças de acesso Webex WFO 283
Licença de Bot Analytics 283
Licenças de insights 283
Exemplos de usuário com várias funções 283
Exemplo 1: Um agente QM que também é avaliador 284
Exemplo 2: um agente QM que também está agendado usando WFM 284
Recursos disponíveis com licenças QM e Análise 284
Criar e editar usuários 287
Criar um usuário API 297

Importar e exportar usuários 298
Nomes dos fusos horários 302
Gerenciar vários usuários 311
Gerenciar perfis do usuário 311
perfis do usuário ACD 312
Gravando perfis do usuário 313
Cancelar perfis de usuário 313
Exemplo de perfis do usuário 314
Mesclar usuários 317
Como funciona a mesclagem de usuários 319
Informações do usuário 319
Dados do usuário 320
Cancelar perfis de usuário 321
Gerenciar usuários hoteleiros 322
Gerenciar funções e permissões 322
Webex licenciamento de WFO 323
Permissões 325
Atribuir páginas de pouso aos usuários 395
Conceder aos usuários acesso ao Data Explorer 397
Desativar o Data Explorer 399
Gerenciar equipes 400
Equipes de importação e exportação 403
Gerenciar grupos 404
Importar e exportar grupos 405

Gerenciar exibições 406

Gravar e avaliar contatos 411

Gravar contatos 411

Automatizar fluxos de trabalho QM 412

Configuração de regras 417

Configurando condições 417

Configuração de ações 419

Como funciona a administração do fluxo de trabalho 420

Tipos de evento 420

Eventos diários 420

Eventos de Fim da Interação 420

QM conflitos do fluxo de trabalho 421

Declarações condicionais 421

Gerenciar políticas de retenção de dados para QM e Análise 422

Configurar carregamento encenado 424

Configurar o servidor de dados de carregamento encenado 426

Criar o local de armazenamento de carregamento encenado 426

Habilitar o componente de carregamento encenado 426

Use IP endereços para associar agentes ao Servidor de dados de carregamento encenado 427

Use equipes para associar agentes ao servidor de dados de carregamento encenado 428

Use os endereços IP e equipes para associar agentes ao Servidor de dados de carregamento encenado 428 Crie uma regra para o carregamento encenado 429

Gerenciar quais contatos são gravados 431

Exportar metadados de contatos 433

Registro sob demanda 434
Como os Controles de Gravação funcionam 437
Recursos de segurança para gravações 439
Exibir relatórios de gravação 440
Localizar contatos 440
Descrições dos filtros 443
Como a sintaxe De pesquisa de texto funciona 452
Personalizar as colunas na página Interações 458
Descrições das colunas 459
Excluir ou restaurar um contato 468
Reproduzir contatos 470
Ouvir um contato de áudio 473
Sobre eventos de silêncio e conversa 476
Ver a captura de tela de um contato 478
Exemplos de cenários de contato 479
Gravações de chamadas agrupadas e intercaladas 479
Transferência direta 479
Teleconferências 480
Conferência supervisionada 480
Aguardar com chamada na segunda linha 480
Avançar e voltar em uma gravação 480
Exibir ações do agente para um contato 481
Exibir dados associados a um contato 484
Editar metadados personalizados associados a um contato 494

Ler um contato de e-mail 494
Ler um contato de texto 495
Ler um contato de bate-papo 495
Visualizar a visão geral de um contato de chat 497
Ler o resumo de um contato 498
Ler a transcrição de uma gravação de áudio 499
Exibir análise de frases de um contato 500
Visualizar o sentimento de um contato 503
Sentimento pelas chamadas 503
Sentimento por e-mails e contatos de texto 505
Faça o download dos contatos sob demanda 505
Atribuir e compartilhar contatos 506
Acessar os contatos atribuídos a você 506
Marcar contatos para treinamento ou RH 508
Marcar um contato 510
Criar hiperlinks para gravações 511
Exportar um contato 512
Exportar contatos em massa 513
Requisitos de licenciamento para exportação de contato em massa 516
Dados incluídos no arquivo de CSV de exportação de contato em massa 516
Avaliar contatos 524
Gerenciar formulários de avaliação 524
Conselhos sobre formulários de avaliação 533
Diretrizes para avaliações efetivas 533

Diretrizes para perguntas do formulário de avaliação 533
Perguntas de indicador chave de desempenho (KPI) 535
Como as perguntas KPI são pontuadas 536
Pontuação baseada em percentuais 536
Sobre seções baseadas em percentuais 536
Sobre perguntas baseadas em percentuais 537
Como as avaliações baseadas em percentual são pontuadas 539
Pontos possíveis 539
Pontos ganhos 539
Pontuação percentual 540
Pontuação baseada em pontos 540
Atribuir revisão, avaliações e calibrações automaticamente 542
Atribuir revisão, avaliações e calibrações manualmente 546
Marcar um contato para calibragem 547
548
Avaliar um contato 548
Calibrar avaliadores 553
Relatório calibração da avaliação 554
Analisar dados da avaliação 554
Exibir relatórios de avaliação 554
Configurar previsões 555
Pontuações preditivas de promotor de rede 555
Pontuações de avaliação preditivas 556
Práticas recomendadas 557

Geral 557
Pontuações preditivas de promotor de rede 558
Avaliações preditivas 558
Diferenças entre pontuações preditivas e pontuações manuais 559
Diferenças entre avaliadores humanos 559
Diferenças nas chamadas avaliadas 559
Monitorar agentes em tempo real 560
Criar um contato 564
Agendar pessoas 566
Criar agendas 566
Datas fechadas e turnos de trabalho fixos 567
Ordem do agendamento 567
Prioridade da fila de serviço 567
Sobre o processo de agendamento 568
Sobre a página Planejamento 568
Gerenciador de painéis 570
Sobre tipos de agendamento 571
Configurar o agendamento dinâmico 572
Gerenciar regras de trabalho de agendamento dinâmico 573
Gerenciar associações de agendamento dinâmico 575
Gerenciar eventos de agendamento dinâmico 576
Criando um novo evento 576
Revisão do status de um evento 579
Geração de um relatório de incentivos de agendamento 579

Editar a página de agendamento dinâmico de um agente 580
Configurar a disponibilidade dinâmica 580
Gerenciamento de regras de disponibilidade dinâmica 580
Atribuição de regras a agentes 581
Gerenciamento de regras atribuídas 582
Sobre a minha disponibilidade 583
Minha disponibilidade para agentes 583
Minha disponibilidade para administradores, agendadores e supervisores 586
Criar turnos de trabalho 588
Turnos de trabalho e fusos horários 588
Turnos de trabalho e agendamento dinâmico 589
Turnos de trabalho fixos 589
Turnos de trabalho de atribuição 590
Turnos de trabalho variáveis 590
Noções básicas do gráfico de parâmetros de turno de trabalho 590
Exibição de turnos de trabalho atribuídos 592
Exemplo de rotação de turno de trabalho 595
Gerenciar condições de trabalho 596
Exemplo 1: Condição de trabalho sem atividades não remuneradas 599
Exemplo 2: Condição de trabalho com atividades não remuneradas 600
Atividades de agendamento e não remuneradas 600
Gerenciar perfis de condição de trabalho 605
Agendamento com perfis de condição de trabalho 605
Gerenciar condições de hora mín/máx. 606

Turnos de trabalho e agendamentos 606
Definições de hora 607
Considerações sobre a configuração do agendamento 607
Exceções 608
Turnos de trabalho sobrepostos 608
Atribuir condições de hora mín/máx. aos agentes 610
Limitar o número de agentes ao agendamento 611
Criar uma distribuição 613
Diretrizes para gerar uma distribuição 614
Gerenciamento de distribuições 615
Como gerar uma distribuição de produção 615
Como gerar uma distribuição nomeada 616
Exibição de uma distribuição 616
Trabalho com distribuições 617
Criar uma previsão 618
Sobre o processo de previsão 618
Gerar uma distribuição 618
Editar a distribuição 618
Selecionar um método de previsão 619
Selecionar um reriod de referência 619
Gerar a previsão 619
Revise a previsão 620
Gerar uma previsão 620
Exibição de uma previsão 624

Trabalhando com previsões 624

Importar uma previsão 625

Importar uma previsão quando você já sabe o número de agentes previstos 627

Importação de uma previsão quando deseja calcular o número de agentes previstos 627

Usar tendências na previsão 629

Tendências históricas 629

Método de previsão padrão 629

Método de previsão avançada 629

Tendências esperadas 630

Método de previsão padrão 630

Método de previsão avançada 630

Efeito Dia da semana 630

Exemplos: previsão de um ano usando o método de previsão padrão 631

Exemplo 1: Taxa de crescimento positiva 631

Exemplo 2: Taxa de crescimento zero 632

Exemplo 3: Taxa de crescimento negativa 632

Exemplos: previsão de um ano usando o método de previsão avançada 633

Exemplo 1: Taxa de crescimento positiva 633

Exemplo 2: Taxa de crescimento negativa 634

Previsões estratégicas 635

Exemplos de previsão estratégica 635

Gerenciar associações de datas confirmadas 635

Copiando associações de datas confirmadas 635

Conta de dias com volumes de contato anormais 636

Impacto nas solicitações de distribuição 637
Impacto nas solicitações de previsão 637
Limitações de eventos especiais 638
Dados no resumo de previsão 639
Editar distribuições e previsões 641
Arrastando pontos de dados no gráfico 642
Edição de dados na tabela 642
Preenchendo uma tabela vazia 642
Editando totais na página de distribuição 642
Edição de totais na página previsão 643
Edição de totais em uma previsão estratégica 644
Copiando e colando dados na tabela 644
Aplicando um fator de ajuste a uma coluna 645
Gerenciar atividades agendadas 646
Gerenciar exceções 646
Para agendas executadas com exceções atribuídas 646
Para solicitações de exceção, orientação e folga aprovadas 647
Criar, editar e excluir exceções 648
Atribuindo uma exceção 648
Exemplos de configuração de frequência e ocorrência 650
Somente uma vez 650
Uma vez por semana 650
Uma vez por mês 651
Uma vez por ano 651

Gerenciar tipos de exceção 651
Gerenciar projetos 652
Criar uma programação 655
Adicionar um agente a uma agenda existente 657
Gerando uma agenda "ad-hoc" 658
Exibir solicitações de servidor de usuários WFM 659
Gerenciar tempo ausente 660
Mensagens para os agentes 660
Solicitações de pesquisa 661
Como filtrar campos de data 661
Critérios de pesquisa 662
Saída 662
Como trabalhar com a caixa de saída 664
Caixa de entrada 664
Como trabalhar com a caixa de entrada 666
Caixa pública 666
Como trabalhar com a caixa pública 668
Solicitações 668
Como editar ou excluir uma solicitação 668
Solicitar uma exceção 669
Solicitar uma troca de programação 671
Solicitação de tempo de folga 674
Exibição de alocações de folgas 679
Solicitar uma oferta de programação 679

Solicitar orientação 682
Sobre alterações automáticas em solicitações 684
Caso 1: O agente envia uma solicitação remunerada que se sobrepõe a uma atividade não remunerada 684
Caso 2: O agente está agendado para trabalhar durante o tempo solicitado 684
Caso 3: O agente está agendado para trabalhar durante apenas parte da solicitação 685
Mensagens para os aprovadores de solicitação 685
Solicitações de pesquisa 686
Como configurar campos de data 687
Critérios de pesquisa 687
Aprovar ou negar solicitações 688
Solicitações de exceção 688
Solicitações de folga 689
Aprovar solicitação de troca ou oferta 691
Aprovar solicitação de orientação 693
Automatizar o tratamento das solicitações do agente 694
Exemplo de fluxo de trabalho 695
Aprovar regra 695
Negar regra 696
Regra padrão 696
Negação automática e tratamento manual 696
Negação automática 696
Tratamento manual automático 698
Condições de regras de construção 700
Variáveis 702

Ver e editar agendas 710
Visualizar sua programação 710
Personalizar sua exibição de agendamento 711
Imprimir sua programação 713
Sobre fusos horários 713
Exibir sua agenda em outro aplicativo de calendário 714
Inscrever-se no feed iCal 715
Agendamento dinâmico de agentes 716
Ícones de equipe 718
Criação de sua própria agenda 719
Agendamento dinâmico intraday para agentes 720
Gerenciar agendas do agente 723
Personalizar a página Agendamentos do agente 732
Seleção personalizada 733
Sobre fusos horários 735
Fuso horário padrão 735
Exibir fuso horário 735
Fuso horário de agendamento 735
Fuso horário da fila de serviço 735
Fusos horários e agendamentos do agente 736
Sobre notas de atividade 736
Classificar a lista de agentes 737
Editar agendas 738
Edições e a lista exceções atribuídas 740

Inserir uma atividade 740
Avisos de conflito de agendamento do agente 743
Considerações sobre as alocações de folgas e planos de férias 745
Excluir uma atividade 746
Editar agendas com a função arrastar e soltar 746
Adicionar e editar notas de atividade 747
Trocar agendamentos de dois agentes 747
Copiar atividades da agenda 750
Encontrar o melhor horário para uma atividade 752
Desfazer uma alteração da agenda 756
Pesquisando histórico de agendamento 757
Tabela de resultados 758
Restaurar um agendamento 758
Exemplo: Restaurar um agendamento 758
Exemplo: Comportamento ao restaurar sobre um agendamento existente 759
Sobre o histórico de agendas e a restauração 759
Aprovar ou negar alterações feitas pelos supervisores 761
Gerenciar a agenda de hoje 762
Oferecer horas extras voluntárias ou folga 762
Navegação 763
Exibição de eventos existentes 763
Criação de um novo evento de agendamento dinâmico intraday 764
Aprovação de alterações na agenda 767
Sobre alças 769

Verificar a cobertura da equipe 770
Exibição Cobertura: agendada 772
Como interpretar o gráfico 773
Exibição Cobertura: redução 774
Exibição Cobertura: nova previsão 776
Exibição Intraday: dados 777
Mapa da Cobertura com várias habilidades 778
Exibir adesão e conformidade do agente 780
Visualizar adesão detalhada de um agente 783
Otimizar pausas e almoços 785
Limitações na otimização 787
Exemplos de otimização 788
Exibir relatórios de agendamento 789
Fazer planos de longo prazo 789
Estime requisitos futuros 790
Gerenciar recursos estratégicos 790
Gerenciar planos de contratação 791
Gerenciar etapas de contratação 791
Analisar custos de turno para uma fila de serviço 792
Gerenciar a folga do agente 793
Gerenciar perfis de equivalente de tempo integral 793
Gerenciar tipos de férias 794
Gerenciar planos de férias 796
Exemplos de planos de férias 797

Exemplo 1: Planos de férias sobrepostos sem agentes comuns 798
Exemplo 2: Movendo agentes entre planos de férias 799
Gerenciar alocações de folgas 800
Usar as alocações de folgas com solicitações de folga 800
Como calcular as alocações de folgas com solicitações de folga 801
Solicitações de folga com FTEs ou horas 801
Solicitações de folga do dia inteiro 802
Copiando alocações de folgas 803
Exemplo 1: As filas de serviço ambas têm alocações de folgas de um ano inteiro 803
Exemplo 2: As filas de serviço têm alocações de folgas para diferentes números de meses 803
Alocações de folgas e fusos horários 804
Relatórios de folga do agente 805
Analisar contatos, pessoas e processos 806
Criar tarefas analíticas 806
Sobre tarefas de Análise 815
Organizar Dados 817
Criar e gerenciar categorias de frases e frases 817
Identificar sites e aplicativos a serem rastreados por Análise 824
Criar e gerenciar itens de área de trabalho 825
Configurar eventos de itens de desktop 828
Eventos sobrepostos 836
Usar a ferramenta Marcador de campo de aplicativo 837
Identifique os campos do site a serem rastreados por Análise 838
Habilitar o ramal análise de desktop em seu navegador 841

Visão geral dos painéis analíticos 842
Criar e gerenciar um conjunto de dados 843
Fontes de dados 845
Filtros de dados 848
Criar e gerenciar um painel analítico 852
Criar e gerenciar um widget Análise 854
Exibindo detalhes do widget 860
Notificando os usuários do uso de aplicativo não aprovado 860
Filtrar dados no painel Análise 861
Personalizar seu painel analítico 862
Barra de ferramentas analítica 862
Barra de ferramentas Alinhamento de widgets 864
Monitorar o foco e a atividade dos agentes 866
Visão geral do Agent Explorer 869
Analisar dados de inteligência comercial 872
Seu painel da página inicial 872
Criar seus próprios relatórios com o Data Explorer 873
Gerencie a lista de painéis e relatórios do Data Explorer 874
Sobre a barra de ferramentas DX 874
Exibir os painéis padrão do Data Explorer 875
Painéis pré-construídos disponíveis 876
QM painéis 876
WFM painéis 877
Painéis do conjunto 878

Painéis analíticos 879
CXI - Painéis do Contact Center 880
Definir sua página inicial 882
Copiar um relatório ou painel 883
Compartilhar relatórios e painéis 883
Configurar entrega de e-mail de relatório 885
Gerenciar entrega de e-mails de relatório 887
Marcar relatórios e painéis com funções 889
Pesquisar o navegador do ativo por marca 890
Exportar um relatório 891
Criar um relatório 891
Criar uma pergunta 892
Crie um novo relatório 893
Escolha uma medida 893
Escolher um agrupamento 895
Definir um filtro 895
Filtragem de registros de agendamento de agentes, adesão e exclusão 903
Criar uma medida personalizada 904
Exemplo de medida personalizada 906
Configurar a aparência de uma medida 910
Sobre atributos de conteúdo 913
Exemplo 1: Fazer números de 20 a 200 negrito e azul 914
Exemplo 2: Números com código de cor como baixo, médio ou alto 915
Exemplo 3: Preservar a formatação dos campos de hora ao exportar um relatório 916

Sintaxe de atributo de conteúdo 917
Keywords 918
Considerações adicionais de sintaxe 921
Atributos de conteúdo para todos os tipos de dados 921
Atributos de conteúdo para tipos de dados de texto 922
Atributos de conteúdo para tipos de dados numéricos 924
Atributos de conteúdo para tipos de dados de data/hora 930
Atributos de conteúdo para tipos de dados semelhantes a Booleanos 930
Criar uma exibição 931
Tipos de exibição disponíveis 931
Opções de estilo 940
Eixo X 941
Eixo Y (Principal, Secundário, 3 e 4) 942
Configurar a classificação padrão do relatório 954
Classificação de dados 954
Classificação de uma categoria 955
Definição de uma exceção 955
Criar um painel 955
Sobre o controle do painel 956
Adicionar um painel 957
Adicionar um painel de widgets 958
Personalizar um widget Data Explorer 958
Widgets QM disponíveis 961
widget Progresso da meta do contato 962

widget Totais do contato 962
Widget Melhores atuadores no momento 963
widget Médias de Avaliação 963
widget Faixas de Avaliação 963
Widget Pontuação de ludificação 963
Widget Últimas avaliações efetuadas 964
Widget Avaliações recentes 965
widget Pesquisas de gravação 965
Widgets WFM disponíveis 965
Widget Volumes de chamadas do agente 966
Widget Chamadas por hora do agente 967
Widget Porcentagens do Agente 967
Widget Distribuições de tempo do agente 967
Widget Totais de tempo do agente 968
Widget Minha agenda 969
Widget Adesão em tempo real 970
Widget Desempenho da fila de serviço 970
Adicionar um parâmetro 971
Filtrar registros excluídos 971
Configurar KPIs corporativos 972
Propriedades de KPI 973
Definir as configurações 974
Implementar os relatórios 975
Medidas KPI disponíveis 975

Relatórios padrão 976

Executar um relatório de QM ou WFM padrão 976

QM relatórios padrão 978

Avaliação Pontuada do Agente 983

Gráfico de tendências do agente 986

Detalhes do Contato 988

Progresso da meta de contato 990

Gráfico de totais do contato 991

Calibragem da Avaliação 991

Pontuações de avaliação 993

Gráfico de totais de avaliação 995

Desempenho do avaliador 997

Gráfico de médias de qualidade 999

Pontuações da pergunta 999

Acesso de interação pelo contato

Acesso de interação 1001 pelo usuário

Todos os dados de pontuações de 1002

Pontuações da seção 1004

1006 Pesquisa todos os dados

Pontuações do formulário de pesquisa 1007

Status do sistema 1008

Status

da gravação do usuário de 1009

Relatórios padrão 1010 WFM 1011

Intervalo do agente ..... Horas extras do agente 1013
..... Cartão de relatórios do agente 1016
..... Agenda diária do agente 1016
..... Agenda semanal do agente 1021
..... Intervalo da fila de serviço do agente 1022
..... Percentuais de tarefas do agente 1022
..... Produtividade do agente e da equipe 1024 1026
Exceção atribuída ..... Planejamento orçamentário de 1032
..... Planejamento de instalações (hardware) 1033
..... Plano de contratação 1033 ..... Fila de serviço do intervalo 1034
..... Desempenho diário de 1035
..... Intervalo de desempenho de 1039
..... Inter

valo de agentes da fila de serviço 1042
Agenda de fila de serviço 1045 por agente
Agenda da fila de serviço 1046 por intervalo
Análise de orçamento de turno de 1047
Planejamento de equipe de 1049
Intervalo de agentes da 1050 Equipe
Intervalo da Equipe 1051 1053
Horas de tarefas de agendamento da equipe
Status das férias de 1056 1057

Configurar Webex WFO

Use estas seções no Webex WFO para configurar como Webex O WFO se conecta aos seus ACD e armazenamento e como os aplicativos Webex WFO interagem com a força de trabalho.

Fazer logon no Webex WFO

A página de login permite fazer logon usando suas credenciais Webex WFO. Existem três tipos de credenciais que podem ser usados, dependendo da autenticação configurada para o sistema:

- Webex credenciais padrão do WFO
- Credenciais do Windows Active Directory
- Credenciais de logon único (Security Assertion Markup Language, ou SAML)

> **OBSERVAÇÃO Os** administradores podem fazer logon usando suas credenciais Webex de WFO, mesmo que Webex autenticação WFO tenha sido desativada e apenas SAML autenticação seja permitida. Isso os habilita a
> Configure SAML autenticação, se necessário.

A tabela a seguir descreve os campos na página Login.

Campo	Descrição
Idioma	Escolha o idioma usado na interface Webex WFO. O idioma escolhido é usado em todo o site e permanece em todas as sessões para seu nome de usuário. Se você alterar a seleção do idioma, será necessário fazer logoff e fazer logon novamente Webex WFO para que a seleção do idioma seja alterada em todo o site.
Nome de usuário	Seu nome de usuário. Este é o nome de usuário atribuído a você pelo administrador ou seu nome de usuário do Windows Active Directory. Use o endereço de e-mail se tiver recebido a notificação para iniciar a sessão em uma

Campo	Descrição
	endereço eletrônico.
Domínio	O domínio do Active Directory. Esse campo é exibido em sistemas que usam o Active Directory. Selecione o domínio associado ao seu nome de usuário e senha no Active Directory.
Senha	Sua senha. Essa é a senha inicialmente atribuída a você pelo administrador ou sua senha do Windows Active Directory. Esse campo não será obrigatório se você estiver fazendo logon por meio de logon único.
Esqueceu a senha?	Redefina sua senha.

Fazer login usando as credenciais Webex WFO ou Windows (Active Directory)

1. Insira seu nome de usuário e senha.
2. Clique **em** Fazer Login.

Logon usando logon único

1. Insira seu nome de usuário e clique **em** Logon único. Você será redirecionado para a página de login do provedor de identidade.
2. Insira suas credenciais de login no provedor de identidade. Você será redirecionado de volta para Webex WFO.

> **OBSERVAÇÃO** A sua conta será bloqueada se você exceder o número de tentativas de login com falha determinadas pelo administrador. Caso a conta esteja bloqueada, você não poderá iniciar sessão utilizando Webex
> Credenciais de WFO ou logon único até que sua conta seja desbloqueada por um administrador ou que sua senha seja redefinida.

Se você esquecer a senha ou a conta estiver bloqueada, você poderá redefinir a senha.

Redefinir sua senha

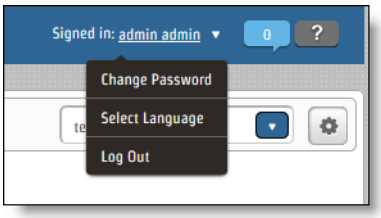
1. Clique em Esquecer Senha? na página Login.
2. Insira seu endereço de e-mail, clique em Redefinição da senha do e-mail e siga os avisos. Um e-mail com instruções sobre como redefinir sua senha será enviado para sua conta de e-mail.

Como alterar sua senha

Você pode alterar sua senha a qualquer momento.

Alterar sua senha

1. No canto superior direito da página, clique na seta suspensa à direita de seu nome de usuário e escolha **Alterar senha**.



2. Na caixa de diálogo Alterar senha, digite sua senha atual, uma nova senha e a nova senha nova para confirmá-la. Os pontos fortes da senha são exibidos conforme você insere a senha.

   A senha deve atender aos requisitos mínimos para que uma senha Boa ou Forte seja sálvia.

3. Clique **em Alterar senha**.

Requisitos de complexidade da senha

Os requisitos de complexidade de senha se baseiam na política de senhas da Microsoft: https://technet.microsoft.com/en-us/library/hh994562.aspx.

As regras a seguir se aplicam quando você cria ou edita um usuário, ou quando você altera ou redefine uma senha.

- As senhas não podem conter espaços brancos (espaços em branco).
- As senhas devem ter pelo menos oito caracteres. O tamanho mínimo pode ser configurado por um administrador.
- As senhas devem conter caracteres de três das quatro seguintes categorias:

Categoria	Descrição
Letras maiúsculas	A–Z Caracteres unicode maiúsculos: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Minúsculas	a–z Caracteres unicode minúsculas:

Categoria	Descrição
	http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Números	0–9
Caracteres especiais	Os seguintes caracteres são permitidos para uma senha do banco de dados de espaço: ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | Os seguintes caracteres são permitidos para todas as outras senhas: ! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ ` { | } ~

Essas regras aplicam-se apenas quando você configura uma senha que é controlada por Webex WFO. Se um usuário digitar a senha para um sistema externo que não é controlado por Webex WFO, Webex WFO não validará a senha (por exemplo, ACD configuração).

OBSERVAÇÃO Um usuário pode ser criado sem uma senha (manual ou automática por meio de ACD sincronização). Um usuário sem senha não pode fazer logon. Esse usuário deve usar o link "Senha perdida" e configurar
senha.

Fazendo Logoff

Para fazer logoff no Webex WFO, passe o mouse sobre seu nome de usuário no canto superior direito da página e clique em Logoff. Dessa vez, você retorna para a página Login.

Para sair Webex WFO completamente, feche o navegador.

Configurar o espaço

A configuração do espaço envolve o seguinte:

- Configurar aspectos do sistema que se aplicam a todos os usuários e aplicativos.
- Sincronize os dados do agente, da equipe e da fila de serviço do seu ACD.
- Selecione e configure um método de autenticação para verificar a identidade de qualquer pessoa que queira se conectar ao Webex WFO.
- Configure sua política de senha de usuário para atender aos requisitos de segurança da organização.
- Aprimore a segurança do espaço controlando (ou "whitelisting") que IP endereços dos usuários têm permissão para acessar Webex WFO.

- Configure os recursos do Servidor de Dados com base na localização geográfica de um centro de contatos.
- Conecte-se a um servidor Active Directory (AD) em seu ambiente para autenticação do usuário, sincronização ou ambos.

Configurar um ACD

A página Configuração de ACD permite configurar uma conexão entre Webex WFO e um ou mais ACDs. Depois que um ACD tiver sido sincronizado com êxito, ele não poderá ser excluído de Webex WFO.

Pré-requisitos

- Você tem a permissão Administrar configuração de ACD (consulte funções e permissões para Gerenciar).
- O serviço servidor de dados é instalado em um servidor com acesso ao sistema Webex WFO antes de testar a conexão ACD.

> **OBSERVAÇÃO** O arquivo de instalação do serviço do Servidor de dados está localizado na página Downloads (consulte Download do Smart Desktop e Webex instaladores do WFO Data Server). Se os dados
> O serviço de servidor não está instalado quando você testa a conexão, recebe a seguinte mensagem de erro: "Erro: Verifique se o serviço de coleta está em execução".

Local da página

Gerenciamento de aplicativos > Configuração > ACD global de configuração do sistema >

Procedimentos

Adicionar um ACD

1. Selecione um espaço.
2. Clique **em Adicionar**. A caixa de diálogo Detalhes do ACD é aberta.
3. Selecione o tipo de ACD na **lista Selecionar ACD** escuta.
4. Insira o nome do ACD no **campo Nome** .
5. Clique em **OK**. A caixa de diálogo "Detalhes do ACD" é fechada e as opções de configuração são exibidas na página Configuração ACD.
6. Configure o ACD preenchendo os campos. Veja os links abaixo para instruções específicas do ACD.

- Configurações de conexão para Cisco Unified Contact Center Enterprise
- Configurações de conexão para Cisco Unified Contact Center Express
- Configurações de conexão para Cisco Webex Contact Center
- Configurações de conexão para Cisco Webex Contact Center 2.0
- Configurações de conexão para Avaya CM com o Contact Center Elite
- Configurações de conexão do escritório de Avaya IP com ACCS
- Configurações de conexão para Five9
- Configurações de conexão para InContact
- Configurações de conexão para ACDs genéricos
- Configurações de conexão para o Amazon Connect
- Configurações de conexão para Serenova
- Configurações de conexão para Eventide NexLog
- Configurações de conexão para Twilio Flex
- Configurações de conexão para UJET

7. Clique **em Testar conexão** para garantir que suas entradas estejam corretas e Webex WFO estiver conectado ao ACD.
8. Quando a conexão for testada com êxito, clique **em Salvar**.

Excluir ou modificar um ACD

- Para excluir uma ACD, selecione a ACD, clique **em Excluir** e clique **em Sim**.
- Para modificar uma ACD, selecione a ACD, edite os campos conforme desejado e clique em **Salvar**.
- Para alterar o nome de uma ACD, selecione a ACD, clique **em Editar**, altere o nome no campo Nome **, clique** em OK **e cliqueem Salvar**.

Configurações de conexão para Cisco Unified Contact Center Enterprise

Os campos a seguir aparecerão se o ACD selecionado for Cisco Unified Contact Center Enterprise.

> **OBSERVAÇÃO** Se os agentes na sua Unified CCE ACD não forem configurados para usar um grupo de habilidades selecionado como seu grupo de habilidades padrão, eles pertencem automaticamente ao grupo de habilidades padrão do ACD. Os dados históricos são
> Não capturado para o ACD grupo de habilidades padrão, mas é para grupos de habilidades padrão específicos. Como resultado, o tempo dos agentes não é atribuído corretamente à fila de serviço com quem eles tratam Webex WFO. Definir um

selecionado ACD grupo de habilidades que o agente suporta principalmente como seu grupo de habilidades padrão, a fim de relatar sua produtividade corretamente. Observe que se eles tratarem chamadas para outras filas de serviço, seu tempo talvez não seja atribuído corretamente à fila de serviço apropriada.

Secção	Descrição
Intervalo de relatórios históricos	O intervalo de relatório de dados históricos configurado no sistema Unified CCE. Se o ACD estiver configurado para um intervalo de 15 minutos, você deverá selecionar a opção de 15 minutos para garantir que Webex WFO seja compatível com a ACD e que todos os dados serão importados Webex WFO. Se os intervalos de relatório não corresponderem, os dados de ACD histórico não serão capturados corretamente.
Filtragem de ACD	Use um filtro ACD para limitar os usuários que são sincronizados a partir do ACD. Durante Exemplo, você pode configurar um filtro Nome da equipe que permite sincronizar usuários que pertencem a uma equipe que corresponda a um determinado padrão de nomenclatura. Você pode configurar vários filtros ACD. **IMPORTANTE** Se você selecionar apenas o Nome **do** serviço na **lista suspensa De tipo** de prefixo, nenhuma equipe ou agente será sincronizado. Todas as equipes ou agentes já sincronizados estão desativados. Se você alterar um filtro que usa o Nome **de** serviço na **lista suspensa Tipo** de prefixo, todas as filas de serviço sincronizadas anteriormente permanecerão ativas, mesmo se não forem capturadas pelo filtro alterado. **OBSERVAÇÃO** Se você selecionar apenas o Nome **da** equipe no **tipo de prefixo** Lista suspensa, filas de serviço relacionadas ainda são sincronizadas. Se você alterar um filtro que usa o Nome **da** Equipe na **lista suspensa Tipo** de prefixo, todos os agentes ou equipes não mais capturados pelo filtro serão desativados.
configuração de IP	Isso é usado para obter dados históricos. Endereço de IP primário HDS ou Nome do host—O endereço IP ou o nome de host do servidor de banco de dados histórico

primário (HDS).

Endereço IP secundário HDS ou nome do host — (opcional) O IP

Secção	Descrição
	endereço ou nome de host do servidor de banco de dados histórico secundário. Endereço de IP principal ou Nome do host — O endereço IP ou o nome de host do servidor de banco de dados da estação de trabalho do administrador principal (AWDB). AWDB Endereço de IP secundário ou Nome do host— (Opcional) O endereço IP ou o nome de host do servidor de banco de dados da estação de trabalho administrativa secundária. Instância do Unified CC — o nome da instância do Microsoft SQL Server para o banco de dados Unified CCE.
Autenticação	Isso é usado para obter dados históricos. Selecione o método de autenticação o logon do banco de dados usa: NT – Se você selecionar Autenticação do NT, os seguintes campos serão exibidos: ▪ Nome de usuário ▪ Senha ▪ Domínio ▪ ID do periférico — a ID do periférico do ICM para o sistema. SQL - Se você selecionar SQL Autenticação, aparecerão os seguintes campos: ▪ SQL usuário — O nome de login do usuário Webex WFO SQL. ▪ Senha — a senha do usuário Webex WFO SQL. ▪ ID do periférico — a ID do periférico do ICM para o sistema.
Servidores CTI	Usado para obter dados em tempo real do agente. Endereço de CTI IP primário ou Nome do host — O endereço IP ou o nome de host do servidor da CTI primária associado ao sistema. Porta de CTI primária — A porta do servidor do CTI primário associado

Secção	Descrição
	com o sistema. Endereço de CTI IP secundário ou Nome do host — O endereço IP ou o nome de host do servidor CTI secundário associado ao sistema. Porta de CTI secundária — A porta do servidor de CTI secundário associado ao sistema.
Departamentos	Nome corporativo — O nome do departamento ou departamentos por o nome da empresa. Um nome da empresa representa um espaço em um Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS).

Configuração de reconciliação de CDR	(Somente leitura) Base de CDR (registro de detalhes de chamadas) — A pasta no Servidor de Dados em que o Servidor de Dados importa arquivos CDR dos Unified CCE ACD e os carrega no Webex WFO.
	
	Webex WFO cria um diretório com um subdiretório específico de ACD que contém os diretórios cdrBase e uploadDir quando o recurso de Configurações de reconciliação do servidor de dados regional é ativado em um Servidor de dados e a Unified CCE ACD é atribuída a esse recurso. O caminho do diretório base digitado junto com a ACD exibição de identificador exclusivo abaixo do campo. Os seguintes subdiretórios são criados:
	
	▪ Diretório específico do ACD — Este diretório tem um número de ID de servidor ACD exclusivo. Uma vez que os usuários podem configurar vários ACD servidores para usar o mesmo diretório, é necessária uma pasta com um identificador exclusivo para garantir que os arquivos CDR sejam carregados no ACD correto. O diretório específico do ACD contém os seguintes diretórios:
	
	  ▪ cdrdir—O Servidor de dados coloca CDRs de entrada do servidor de faturamento Unified CM nessa pasta.
	  Ao configurar o Unified CM Servidor de Aplicativos de Faturamento, você deve usar o seguinte nome para o Diretório

Secção	Descrição
	Parâmetro de caminho: /cdr/ ▪ CdrFailures ▪ uploaddir—O Servidor de Dados coloca os dados CDR e Unified CCE reconciliados nessa pasta até que os dados seja carregados. ▪ UploadFailures **OBSERVAÇÃO** Esse campo é usado apenas para fins de Gerenciamento de qualidade.
Intervalo de sincronização	Intervalo (minutos) — A duração do intervalo em que a ACD é sincronizado com o Servidor de dados. Essa é a frequência com que o Servidor de dadostempa para sincronizar o usuário, a equipe e a fila de serviço com Webex WFO.
Configurações de Captura	ACD Atraso na captura—Selecione o período de tempo que WFM aguarda antes de puxar ACD estatísticas após um intervalo ter sido encerrado. O atraso padrão é de 15 minutos. Ativar a reconscagem de dados—Marque esta caixa de seleção para retomar o dia anterior inteiro. Se o agente lida rotineiramente com chamadas que duram mais do que o atraso padrão máximo, você pode optar por retomar todos os dados do dia anterior de meia-noite para meia-noite. Os dados recapturados substituem o que foi capturado durante o dia. Isso garante que suas estatísticas estejam corretas e que os dados das chamadas muito longas estejam no intervalo correto. Tempo de nova retomada — Selecione o horário para retomar os dados do dia anterior do ACD. O padrão é 3:00.

Configurações de conexão para Cisco Unified Contact Center Express

Os campos a seguir serão exibidos se você selecionar Cisco Unified Contact Center Express como o ACD.

Secção	Descrição
Filtragem de ACD	Use um filtro ACD para limitar os usuários que são sincronizados a partir do ACD. Durante

Secção	Descrição
	Exemplo, você pode configurar um filtro Nome da equipe que permite sincronizar usuários que pertencem a uma equipe que corresponda a um determinado padrão de nomenclatura. Você pode configurar vários filtros ACD. **IMPORTANTE** Se você selecionar apenas o Nome **do** serviço na **lista suspensa De tipo** de prefixo, nenhuma equipe ou agente será sincronizado. Todas as equipes ou agentes já sincronizados estão desativados. Se você alterar um filtro que usa o Nome **de** serviço na **lista suspensa Tipo** de prefixo, todas as filas de serviço sincronizadas anteriormente permanecerão ativas, mesmo se não forem capturadas pelo filtro alterado. **OBSERVAÇÃO** Se você selecionar apenas o Nome **da** equipe no **tipo de prefixo** Lista suspensa, filas de serviço relacionadas ainda são sincronizadas. Se você alterar um filtro que usa o Nome **da** Equipe na **lista suspensa Tipo** de prefixo, todos os agentes ou equipes não mais capturados pelo filtro serão desativados.
configuração de IP	Endereço de IP principal ou nome do host — o endereço IP ou o nome do host o servidor de Unified CCX primário. Nome da instância principal — O nome do banco de dados principal para a instância Unified CCX banco de dados. Endereço de IP secundário ou Nome do host — O endereço IP ou o nome de host do servidor Unified CCX secundário. Nome da Instância Secundária — O nome do banco de dados secundário para a instância Unified CCX banco de dados. Os nomes de instâncias principal e secundária estão no seguinte formato: <nhostname>_uccx Onde o nome de host é o nome do servidor do banco de dados Unified CCX.

Secção	Descrição
	IMPORTANTE Preencha os campos configuração de IP para os seguintes recursos: ▪ WFM de dados — Captura de dados históricos e sincronização ▪ QM — Reconciliação e sincronização
Autenticação	Nome de usuário— o nome de usuário do usuário do historical reporting em Unified CCX. ▪ Digite **uccxhruser**. Esse é o usuário do relatório de histórico encontrado no Unified CCX Administration > Tools > Password Management. Senha — A senha definida em Unified CCX para o usuário de relatórios de histórico. **IMPORTANTE** Antes de alterar essa senha esteja ciente de que outros aplicativos também podem usar essa conta. Localização do cliente — A localização do cliente configurada em Unified CCX. A localização para inglês norte-americano é exibida por padrão nesse campo. Se a localização do cliente for alterada na Unified CCX, você também deverá alterá-la manualmente aqui. Localização do servidor—A localização do servidor configurada em Unified CCX. A localização para inglês norte-americano é exibida por padrão nesse campo. Se a localização do servidor for alterada na Unified CCX, você também deverá alterá-la manualmente aqui. **IMPORTANTE** Para preencher os campos de Autenticação para todos os recursos de QM e WFM.
Servidores CTI	Endereço de CTI IP primário ou nome de host— o endereço IP ou o host nome do servidor CTI primário associado ao sistema. Porta de CTI primária — A porta do servidor do CTI primário associado

Secção	Descrição
	com o sistema. Endereço de CTI IP secundário ou Nome do host — O endereço IP ou o nome de host do servidor CTI secundário associado ao sistema. Porta de CTI secundária — A porta do servidor de CTI secundário associado ao sistema. **IMPORTANTE** Para WFM Adesão em tempo real, preencha os campos CTI Servidores.
Configuração de reconciliação de CDR	Webex WFO cria um diretório com um subdiretório específico do ACD que contém os diretórios cdrBase e uploadDir quando o recurso de Configurações de reconciliação do servidor de dados regional é ativado em um Servidor de dados, e o ACD é atribuído a esse recurso. O caminho do diretório base que você inseriu junto com o ACD identificador exclusivo é exibido abaixo do campo. O diretório específico do ACD é nomeado com um número exclusivo ACD ID do servidor. Uma vez que os usuários podem configurar vários ACD servidores para usar o mesmo diretório, é necessária uma pasta com um identificador exclusivo para garantir que os arquivos CDR sejam carregados no ACD correto. O diretório específico do ACD contém o cdrBase e os diretórios uploadDir. (Somente leitura) Base de CDR — O caminho para a chamada Unified CCX Diretório Detail Record (CDR). O caminho que você especificar deve ser local para o Servidor de dados. Não há suporte para caminhos UNC. Por exemplo: cdrBase Webex WFO cria um diretório com um subdiretório específico de ACD que contém os diretórios cdrBase e uploadDir quando o recurso de Reconciliação do servidor de dados regional é

Secção	Descrição
	habilitado em um Servidor de dados e o Unified CCX ACD é atribuído a esse recurso. Isso gera o seguinte caminho para o diretório base: C:\cdr\<ACD_ID> Diretório CDR—O caminho para o diretório CDR (Call Detail Record, registro de detalhes de chamadas). Aqui é onde residem os CDRs recebidos do serviço de faturamento do Unified CM. O caminho que você especificar deve ser local para o Servidor de dados. Ao configurar o Unified CM Servidor de Aplicativos de Faturamento, você deve usar o seguinte nome para o parâmetro Caminho do diretório: /cdr/. Não há suporte para caminhos UNC. Por exemplo: CdrDirectory Carregar diretório—O caminho para o diretório para carregamento. É aqui que o CDR reconciliado e o Unified CCE ou Unified CCX dados residem até serem carregados. O caminho que você especificar deve ser local para o Servidor de dados. Não há suporte para caminhos UNC. Por exemplo: uploadDir **IMPORTANTE** Você deve completar os campos da Configuração da Reconciliação CDR para QM a Reconciliação.
Intervalo de sincronização	Intervalo (minutos) — A duração do intervalo em que o ACD é sincronizado com o Servidor de Dados.
Configurações de Captura	ACD Atraso na captura—Selecione o período de tempo que WFM aguarda antes de puxar ACD estatísticas após um intervalo ter sido encerrado. O atraso padrão é de 15 minutos. Habilitar a reconscagem de dados—Marque a caixa de seleção para retomar dados do dia anterior inteiro. Se você lida rotineiramente com chamadas que duram mais do que o atraso padrão máximo, você pode optar por retomar o

Secção	Descrição
	dados inteiros do dia anterior, da meia-noite até a meia-noite. Os dados recapturados substituem o que foi capturado durante o dia. Isso garante que suas estatísticas estejam corretas e que os dados das chamadas muito longas estejam no intervalo correto. Tempo de nova retomada — Selecione o horário para retomar os dados do dia anterior do ACD. O padrão é definido para 3:00. **IMPORTANTE** Para WFM captura de dados históricos, preencha os campos Configurações de captura.

Configurações de conexão para Cisco Webex Contact Center

OBSERVAÇÃO Webex o WFO se refere atualmente a Cisco Webex Contact Center (CWCC) como Cisco Customer Journey Platform (CJP).

Os seguintes campos aparecerão se você selecionar **a Plataforma** Cisco Customer Journey como o ACD.

Secção	Descrição
filtragem de ACD	**OBSERVAÇÃO** Essa integração não suporta o recurso filtragem de ACD. Use um filtro ACD para limitar os usuários que são sincronizados a partir do ACD. Por exemplo, você pode configurar um filtro Nome da equipe que permite sincronizar usuários que pertencem a uma equipe que corresponda a um determinado padrão de nomenclatura. Você pode configurar vários filtros ACD.
API de plataforma Cisco Customer Journey	Plataforma Cisco Customer Journey API URL — O caminho para o API CWCC. Inclua a URL completa. **EXEMPLO** https://rest-sbxa.ccone.net/aws/api URL da Plataforma Cisco Customer Journey API — O caminho para a API de Mídia do CWCC. Inclua a URL completa. **EXEMPLO** https://rd-sbxa.ccone.net/cri/get-decrypted-recording

Secção	Descrição
	Nome de usuário — O nome de usuário com acesso ao API cwcc e ao API de mídia CWCC. API Key — A API Key para o API CWCC e a API de Mídia CWCC. Cisco Webex Contact Center 1.0 — Marque essa caixa de seleção para habilitar API solicitações específicas Webex Contact Center 1.0 ou mais recente. ID do espaço Cisco — Digite o identificador alfanumérico da conta de espaço Webex Central de contatos.
Intervalo de sincronização	Intervalo (minutos) — A duração do intervalo em que o ACD é sincronizado com o Servidor de Dados.
Configurações de Captura	ACD Atraso na captura — Tempo que WFM aguarda antes puxando ACD estatísticas após um intervalo ter sido encerrado. O atraso padrão é de 120 minutos. Dados históricos do CWCC podem não estar disponíveis por até 120 minutos após o término de um intervalo. **OBSERVAÇÃO** Ativar a reconscagem de dados—Marque esta caixa de seleção para retomar dados de todo o dia anterior. Se você lida rotineiramente com chamadas que duram mais do que o atraso padrão máximo, você pode optar por retomar todos os dados do dia anterior de meia-noite para meia-noite. Os dados recapturados substituem o que foi capturado durante o dia. Isso garante que suas estatísticas estejam corretas e que os dados das chamadas muito longas estejam no intervalo correto. Tempo de nova retomada - Insira a hora de nova retomada dos dados do dia anterior do ACD.

Secção	Descrição
Ativar mensagens RTE para gravação de tela	Permite que o Smart Desktop grave telas para chamadas gravadas pelo CWCC.

Integração dos dados de configuração principais

Webex WFO sincroniza os seguintes dados de configuração principais com equivalentes do CWCC a três solicitações de API.

Usuários

Quando Webex WFO importa um novo usuário da CWCC, ele cria um novo Webex usuário de WFO que tem um perfil de usuário do CWCC.

Quando alguém altera os dados do usuário no CWCC, o serviço de sincronização os detecta e faz várias alterações na Webex WFO. A tabela a seguir resume essas alterações.

OBSERVAÇÃO Os usuários com um status Não Ativo no CWCC não são importados a menos que estejam restaurados.

Alteração no CWCC	Alteração resultante no WFO da Webex
O novo usuário é adicionado.	O novo usuário é adicionado. Especificamente, o serviço de sincronização: ▪ Aplica o nome e o sobrenome do usuário do CWCC ao Webex nome e sobrenome do usuário de WFO. ▪ Aplica a TID do usuário do CWCC à Webex ID de ACD do usuário do WFO. ▪ Define os Webex datas de início do WFO da empresa e do departamento para a data em que a sincronização ocorreu. ▪ Atribui o usuário Webex WFO à equipe padrão. **OBSERVAÇÃO** Webex o WFO não preserva a relação entre usuários CWCC e equipes. Consulte Equipes. ▪ Se o usuário do CWCC estiver habilitado para central de contatos, atribua a função de agente padrão ao Webex usuário de WFO. Nenhuma outra função Webex WFO é sincronizada com o CWCC. **OBSERVAÇÃO** Se você remover a função de agente de um usuário do Webex WFO que está sincronizado com um usuário do CWCC que é um contato-

Alteração no CWCC	Alteração resultante no WFO da Webex
	central habilitado, a função do agente é reatribuída na próxima vez Webex sincronizações de WFO com CWCC.
O nome ou sobrenome do usuário é usuário é alterado. Mudou	O nome ou sobrenome do
Usuário é excluído	Usuário desativado.

Equipes

Webex o WFO é sincronizado com equipes de CWCC de qualquer tipo (Com Base na capacidade ou Com base no agente), desde que eles estejam ativos. Ele não preserva a relação entre usuários CWCC e equipes do CWCC. Você deve reatribuir manualmente usuários para equipes no WFO Webex.

Quando os dados da equipe são alterados no CWCC, o serviço de sincronização os detecta e faz várias alterações no Webex WFO. A tabela a seguir resume essas alterações.

Alteração no CWCC	Alteração resultante no WFO da Webex
A nova equipe é adicionada.	A nova equipe é adicionada com o mesmo nome. Esse nome é
somente leitura. O nome da equipe é alterado	O nome da equipe é alterado.
O novo usuário é adicionado a uma equipe	Sem alteração. Webex O WFO não preserva a relação entre usuários CWCC e equipes CWCC.
O usuário é removido de uma equipe	Sem alteração. Webex O WFO não preserva a relação entre usuários CWCC e equipes CWCC.
A equipe é excluída	Sem alteração.

É possível criar novas equipes no Webex WFO e atribuir usuários a elas, mas essas novas equipes não são adicionadas ao CWCC.

Um Webex usuário de WFO pode pertencer apenas a uma equipe.

Filas de serviço

Webex WFO sincroniza os seguintes Pontos de entrada/Filas do CWCC com as filas de serviço:

- Filas
- Filas para realizar discagem externa

Quando um dado de uma fila ou de uma fila de saída é alterado no CWCC, o serviço de sincronização os detecta e faz várias alterações no WFO Webex. A tabela a seguir resume essas alterações.

Alteração no CWCC	Alteração resultante no WFO da Webex
Nova fila é adicionada sincronização	Primeiro, uma nova fila de serviço é adicionada. Especificamente, o serviço de faz o seguinte: ▪ Aplica o nome da fila do CWCC ao nome da fila de serviço Webex WFO ▪ Aplica a TID da fila à Webex ID da fila de serviço do WFO ▪ (Somente leitura) Fornece à fila de serviço Webex WFO um tipo de fila de serviço Voz [Interativo] ▪ (Somente leitura) Fornece à fila de serviço Webex WFO uma ACD fonte de CWCC Em segundo lugar, um novo mapeamento de habilidades é adicionado. Especificamente, o serviço de sincronização faz o seguinte: ▪ Aplica o nome da fila do CWCC ao nome do mapeamento de habilidades ▪ Atribui a Webex fila de serviço WFO associada à fila do CWCC ao mapeamento de habilidades e fornece a ele uma prioridade de 1
O nome da fila é alterado	Aplica o novo nome da fila do CWCC ao serviço Webex WFO apenas nome da fila. Webex O WFO não aplica o novo nome da fila do CWCC aos Webex mapeamento de habilidades do WFO
	associado.
A fila é excluída	Sem alteração. A fila de serviço nem o mapeamento de habilidades deletado.

Configurações de conexão para Cisco Webex Contact Center 2.0

Os seguintes campos aparecerão se você selecionar Cisco Webex Contact Center 2.0 como sua ACD.

Cam	Descrição
Nome do ACD	Um nome exclusivo para o ACD.
Nome de usuário	Seu nome de usuário Cisco Webex Contact Center. Esse é um endereço de e-mail do usuário associado às credenciais administrativas na Cisco Webex Contact Center.
URL do API	A URL de base completa do Cisco Webex Contact Center API, incluindo o identificador de protocolo.
ID do Espaço	O identificador alfanumérico da conta de espaço Cisco Webex Contact Center.
Produtos Habilitados - Gerenciamento de Qualidade	O Quality Management foi adquirido como um produto WFO Webex. Webex O WFO oferece suporte para sistemas omnicanal Webex Contact Center 2.0. Webex canais de voz, bate-papo e SMS do Contact Center 2.0 são suportados. Isso significa que é possível ingerir gravações de chamadas, SMS transcrições e transcrições de chat Webex WFO.
Voz	Ativa Webex canais de voz do Contact Center 2.0.
Digital (Bate-papo, SMS, Email, Social)	Ativa Webex canais digitais do Contact Center 2.0 (chat, SMS).
Mapeamento de metadados	(Opcional) Permite mapear metadados de CWCC com rótulos de metadados personalizados No Webex WFO. Consulte Metadados de sincronização para Webex WFO para obter mais detalhes. Os valores de metadados de CWCC são sincronizados com os contatos de CWCC Webex WFO. Os valores de metadados do CWCC são mapeados para rótulos de metadados criados no Gerenciador de metadados (localizado no Gerenciador de metadados do Gerenciamento de aplicativos > QM > QM Configuração > Metadados). Depois de mapeados com êxito, os metadados podem ser usados para adicionar uma variedade de informações rastreáveis a um contato Webex WFO. Os campos de metadados podem ser encontrados no painel Detalhes da página Media Player (Interações > abrir um contato). Você pode exibir, editar ou excluir um campo de metadados do sistema.

Cam	Descrição
Intervalo de sincronização (minutos)	Indica com que frequência (em minutos) você deseja sincronizar usuários, equipes e filas de serviço no Webex WFO com seus equivalentes na Cisco Webex Contact Center. Para obter mais informações sobre sincronização com Webex Contact Center, consulte Dados de configuração central.
Atraso da captura (minutos)	Define o período de tempo que você deseja que WFM espere antes de importar ACD estatísticas após um intervalo ter sido encerrado.
Ativar a reconscagem de dados	(Opcional) Marque esta caixa de seleção se quiser retomar dados do todo o dia anterior
Ativar mensagens RTE para gravação de tela	(Opcional) Permite gravar as telas dos agentes CWCC configurados para gravação de tela no Webex WFO. Para obter mais informações sobre gravação de tela, consulte QM Dados.
Mapeamento de idioma dos metadados	**OBSERVAÇÃO** Esta seção está disponível somente para implantações em nuvem. Esta seção aparece quando você seleciona **Digital** na **seção Produtos habilitados** . Aqui, você pode definir os metadados personalizados que atribuem um idioma a um contato baseado em texto, como um e-mail ou uma mensagem de bate-papo. As opções de metadados disponíveis são provenientes da **seção Mapeamento** de metadados. Webex WFO usa o idioma de um contato de texto para encontrar resultados quando você usa o filtro Pesquisa de texto na página Interações. Webex O WFO atribui um idioma a um contato baseado em texto usando as seguintes informações, nesta ordem: A. Um idioma já atribuído ao contato quando ele é importado Webex WFO. B. Um idioma atribuído a um campo de metadados personalizado que você configurou aqui (seção Mapeamento do idioma dos metadados). C. A linguagem de recuo que você configura na seção de idioma **do** texto Fallback abaixo. D. O idioma padrão (inglês).

Cam	Descrição
Linguagem de texto de recuo	**OBSERVAÇÃO** Esta seção está disponível somente para implantações em nuvem. Esta seção aparece quando você seleciona **Digital** na **seção Produtos habilitados** . Selecione o idioma a ser atribuído aos contatos de texto se eles não tiverem um idioma associado quando forem importados para Webex WFO e não tiverem um valor de metadados, conforme definido na seção Mapeamento **do idioma dos** metadados acima. Webex WFO usa o idioma de um contato de texto para encontrar resultados quando você usa o filtro Pesquisa de texto na página Interações. Webex O WFO atribui um idioma a um contato baseado em texto usando as seguintes informações, nesta ordem: A. Um idioma já atribuído ao contato quando ele é importado Webex WFO. B. Um idioma atribuído a um campo de metadados personalizado que você configurou na seção Mapeamento **do idioma dos** metadados acima. C. O idioma de recuo que você configurar aqui (a seção de idioma do texto Fallback). D. O idioma padrão (inglês).
URL de autorização	**OBSERVAÇÃO** Esta seção aparece apenas quando você edita uma ACD existente. Ela não aparece quando você cria uma nova ACD. Os Webex servidores de dados WFO se conectam à central de contato Webex para um token de acesso a cada doze horas. Se ocorrer uma falha de atualização de token, o processo OAuth será quebrado. A configuração dessa configuração permite que seu sistema restabelece a autenticação OAuth no caso de uma falha de atualização de token no máximo sessenta dias. Uma falha de atualização de token pode ocorrer por várias razões, como a seguinte. ▪ Alterando o endereço de e-mail da conta do administrador.

Cam	Descrição
	▪ Desativando a conta no Active Directory. ▪ Alterando a senha no Active Directory. ▪ Alternância da sincronização do Active Directory para o logon único na sua conta Cisco. ▪ Alteração de domínios.

Configurações de conexão para Avaya CM com o Contact Center Elite

Pré-requisitos

As seguintes configurações são necessárias para que Webex QM WFO para reconciliar chamadas com o sistema Avaya.

- Ativar aplicativo especial: SA8702 - Aprimoramentos CDR para rede. Entre em contato com um representante da conta de Avaya autorizado para obter a licença. Esse recurso faz com que o UCID siga a chamada.
- Ativar aplicativo especial: SA8201 - Hora de início e Campos personalizados DE CDR de 4 dígitos.
- Uma Avaya CM de logon com acesso CDR.
- CDR configurado para salvar CDRs em disco.
- Troncos configurados para gerar registros CDR.
- Ramais individuais configurados para gerar registros CDR, CDR intra-switch. A divisão de chamadas deve ser ativada para que haja tempos precisos para as partes que abandonaram uma chamada com vários participantes. Caso contrário, as horas de término são registradas na medida em que a chamada foi encerrada, que foi quando todas as partes abandonaram a chamada.
- Os parâmetros CDR a seguir devem ser configurados em seu sistema de Avaya.
    - ucid
    - hora de início
    - hora de término
    - data(4) de início(4) ou data de início(4d)
    - data de término(4) ou data de término(4d)
    - segundos
    - número discado

- número de chamada
- in-crt-id

  IMPORTANTE Você deve definir esse parâmetro como três caracteres. Se esse parâmetro for diferente de três caracteres, as chamadas não serão reconciliadas.

- out-crt-id

  IMPORTANTE Você deve definir esse parâmetro como três caracteres. Se esse parâmetro for diferente de três caracteres, as chamadas não serão reconciliadas.

- retornar
- feed de linha

Local da página

Gerenciamento de aplicativos > Configuração > global do sistema > ACD > selecionar Avaya CM com o Contact Center Elite como o ACD

Os seguintes campos aparecerão se você selecionar Avaya CM com o Contact Center Elite como o ACD.

Campo	Descrição
filtragem de ACD	Use um filtro ACD para limitar os usuários que são sincronizados a partir do ACD. Por exemplo, você pode configurar um filtro Nome da equipe que permite sincronizar usuários que pertencem a uma equipe que corresponda a um determinado padrão de nomenclatura. Você pode configurar vários filtros ACD.
Avaya CM com a configuração Elite do Contact Center	SMS URL do servidor — URL do servidor SMS. **IMPORTANTE** Preencha esse campo para QM e WFM sincronização.
Avaya informações do Gerenciador de Comunicações	Endereço IP do Gerenciador de Comunicações— Avaya o endereço IP do Gerenciador de Comunicações ou o nome do host. Logon no Gerenciador de Comunicações— O nome de usuário de um usuário com acesso ao banco de dados Avaya. Senha do Gerenciador de comunicações — a senha de um usuário com

Cam	Descrição
	acesso ao banco de dados Avaya. Prefixo da extensão virtual — O prefixo usado para identificar estações virtuais no Avaya CM. Webex WFO sincroniza cada estação cujo nome começa com esse prefixo como um dispositivo de extensão virtual. **EXEMPLO** Os nomes de todas as estações virtuais na sua Avaya CM começam com "DMCC", e você deseja sincronizar essas estações com Webex WFO como dispositivos de extensão virtuais. No campo Prefixo de ramal virtual, insira **DMCC**. Se não desejar sincronizar nenhuma estação como dispositivos de extensão virtuais, deixe o campo Prefixo de ramal virtual em branco. ID do ACD CMS — O ID do ACD CMS. Formato de nome do agente — Selecione o método para analisar nomes de agentes durante ACD sincronização. **IMPORTANTE** Preencha os campos Avaya Communication Manager Information para os seguintes recursos: ▪ WFM — Sincronização ▪ QM — Sincronização e Avaya sincronização de dados
Porta RTA (Real Time Adherence, Adesão em tempo real)	O número da porta da Avaya porta RTA. **IMPORTANTE** Para WFM adesão em tempo real, preencha o campo Porta RTA (Real Time Adherence, Adesão em tempo real).
Intervalo de sincronização	Intervalo (minutos)—Insira a frequência, em minutos, com que ACD sincronizado com o Servidor de dados.
Avaya configuração GIS	Diretório—Digite o caminho do diretório do qual o Servidor de dados procura importar Avaya dados GIS.

Cam	Descrição
	OBSERVAÇÃO Seja o caminho que você inserir aqui, Webex O WFO criará uma subpasta nomeada com seu nome comercial. O número da porta da Avaya porta RTA. **IMPORTANTE** Preencha os campos de configuração GIS Avaya para WFM captura de dados históricos.
configuração de conexão do Avaya Call Management System (CMS)	Endereço do servidor do CMS — O nome de host ou o endereço IP para o servidor CMS. Nome de usuário do CMS —O nome de usuário da conta usada para acessar dados do CMS. Senha cms — a senha da conta usada para acessar dados do CMS. Fuso Horário de Operação do CMS — O fuso horário em que os dados do CMS são relatados. **IMPORTANTE** Você deve preencher os campos de configuração da conexão Avaya CMS para QM ACD sincronização de dados.
Configuração da conexão CDR	Formato de data cdr — o formato da data cdr. Método de Coleta de CDR—O método usado para reunir Avaya CDRs: ▪ FTP (Padrão) ▪ Transmissão (protocolo de sessão confiável) Endereço do servidor CDR—IP endereço do servidor CDR Avaya CM. Nome de usuário de acesso CDR — Nome de usuário da conta usada para acessar dados no servidor CDR Avaya CM. Senha de acesso CDR — Senha da conta usada para acessar

Campo	Descrição
	dados no servidor CDR Avaya CM. Porta de transmissão de CDR — A porta para ouvir Avaya CDR. Fuso horário de operação CDR — Fuso horário do servidor CDR Avaya CM. Retenção de dados (Dias) — Os dados de número de dias serão armazenados no servidor Avaya CM CDR. **IMPORTANTE** Você deve preencher os campos de Configuração de conexão CDR para QM reconciliação e gravação de gateway.
Layout de Parâmetros de CDR	Layout de estrutura de dados para o servidor Avaya CM CDR. **PRÁTICA** RECOMENDADA Copie a segunda página das configurações de configuração do CDR nesse campo.

Configurações de conexão do escritório de Avaya IP com ACCS

Os seguintes campos aparecerão se Avaya IP Office com ACCS como o ACD.

Campo	Descrição
filtragem de ACD	Use um filtro ACD para limitar os usuários que são sincronizados a partir do ACD. Por exemplo, você pode configurar um filtro Nome da equipe que permite sincronizar usuários que pertencem a uma equipe que corresponda a um determinado padrão de nomenclatura. Você pode configurar vários filtros ACD.
escritório de Avaya IP com configuração ACCS	Endereço de IP do servidor—O endereço de IP para o servidor ACCS. Porta do servidor — O número da porta do servidor ACCS. Nome de usuário de login—O nome de usuário de um usuário com acesso ao banco de dados ACCS. Senha — A senha de um usuário com acesso ao banco de dados ACCS.

Cam	Descrição
Intervalo de sincronização	Intervalo (minutos) — A duração do intervalo em que o ACD é sincronizado com o Servidor de Dados.
Configurações de Captura	ACD Atraso na captura—Selecione o período de tempo que WFM aguarda antes de puxar ACD estatísticas após um intervalo ter sido encerrado. O atraso padrão é de 15 minutos. Ativar a reconscagem de dados—Marque esta caixa de seleção para retomar dados do dia anterior inteiro. Se você lida rotineiramente com chamadas que duram mais do que o atraso padrão máximo, você pode optar por retomar todos os dados do dia anterior de meia-noite para meia-noite. Os dados recapturados substituem o que foi capturado durante o dia. Isso garante que suas estatísticas estejam corretas e que os dados das chamadas muito longas estejam no intervalo correto. Tempo de nova retomada - Insira a hora de nova retomada dos dados do dia anterior do ACD. O padrão é 3:00.

Configurações de conexão para Five9

Antes de configurar as configurações de conexão para o Five9, você precisa fazer login no Five9 e criar uma nova pasta em Relatórios Personalizados. Então, você precisa configurar cinco relatórios 59 personalizados para captura de dados históricos e salvar cada um deles nessa pasta.

Os administradores de sistema podem configurar Webex WFO para importar gravações de chamadas do VCC 59 ou gravar chamadas com o Smart Desktop. Se Webex WFO importar gravações de chamada do Five9 VCC, ele importará cada segmento de uma chamada transferida como um contato separado, que é vinculado a outros segmentos com uma ID de contato associada.

Descrições dos campos

Os seguintes campos aparecerão se você selecionar Five9 como o ACD.

filtragem de ACD

Use um filtro ACD para limitar os usuários que são sincronizados a partir do ACD. Por exemplo, você pode configurar um filtro Nome da equipe que permite sincronizar usuários que pertencem a uma equipe que corresponda a um determinado padrão de nomenclatura. Você pode configurar vários filtros ACD.

Cinco9 API de serviços Web

Campo	Descrição
Serviço Admin	O caminho para a API de Serviços Web Administradores. O caminho padrão é o seguinte: https://api.five9.com/wsadmin/v9_ 5/AdminWebService
Nome Qualificado do Serviço Admin	O nome qualificado para a API de Serviços Web Admin. O nome padrão é o seguinte: https://service.admin.ws.five9.com
Serviço do Supervisor	O caminho para a API de Serviços Web do Supervisor. O caminho padrão é o seguinte: https://api.five9.com/wssupervisor/v9_ 5/Serviço de Web do Supervisor
Nome Qualificado do Serviço do Supervisor	O nome qualificado para o API de Serviços Web do Supervisor. O nome padrão é o seguinte: http://service.supervisor.ws.five9.com/ Nome de usuário — O nome de login dos API serviços Web Administradores. O usuário deve receber permissões completas de administrador na guia Funções no Administrador VCC do Five9 para que a solicitação getUsersInfo API devolva outros usuários que receberam a função Administrador. **OBSERVAÇÃO** Você precisa de um nome de usuário dedicado e uma senha para o Servidor de dados. Se um usuário tentar iniciar sessão em um softphone ou A administração usando essas credenciais, o usuário será iniciado quando o API de serviços Web Admin usar essas credenciais para autenticação no Servidor de dados.
Nome do usuário	O nome de usuário de um usuário que pode acessar os Serviços Web Admin API.

Campo	Descrição
Senha	A senha do usuário que pode acessar os serviços Web administradores API. **OBSERVAÇÃO** (Apenas administradores do sistema) O campo Senha ficará em branco, mesmo que o administrador do espaço tenha inserido uma senha para o API de serviços Web Admin. Se você inserir uma senha, substituirá qualquer senha de espaço existente.
ID do Domínio	(Apenas mensagens RTE) (Apenas administradores do sistema) O Five9 ID do domínio.
Detectar domínio	(Apenas mensagens RTE) (Apenas administradores do sistema) O botão de recuperando a ID do domínio 59 automaticamente. Para que esse botão funcione, você deve usar o Five9 Web Services API Versão 9.5.
ID da Variável de Chamada de 59	(Apenas administradores do sistema) O número variável para o Five9 IDChamada necessária pela Smart Desktop para gravar chamadas. ▪ Para espaços nos EUA e canadá, esse valor é encontrado por padrão. O campo pode permanecer em branco. ▪ Para espaços fora dos EUA e canadá, você deve inserir um valor.

Intervalo de sincronização

Campo	Descrição
Intervalo (minutos)	A duração do intervalo no qual a ACD é sincronizada com o o Servidor de dados.

Captura de dados históricos

Campo	Descrição
Pasta do Relatório	O nome da pasta Five9 que você criou para armazenar os cinco relatórios 59 personalizados necessários para captura de dados históricos.

Campo	Descrição
Relatório contagem de habilidades da fila de ACD	O nome do relatório 59 personalizado que você criou para esse campo.
Relatório Durações de habilidades da fila de ACD	O nome do relatório 59 personalizado que você criou para esse campo.
Relatório Durações do agente da fila de ACD	O nome do relatório 59 personalizado que você criou para esse campo.
Relatório Contagem de agentes da fila de ACD	O nome do relatório 59 personalizado que você criou para esse campo.
Relatório Durações do Agente	O nome do relatório 59 personalizado que você criou para esse campo.

Download de mídia (Apenas administradores do sistema)

Campo	Descrição
Escolher região	A região do recipiente S3 onde o Five9 sálvia sua chamada Gravações. Se você usar o caminho atual a partir do Five9, esta região é US West (N. Califórnia).
Recipiente S3	A URL do recipiente S3 em que o Five9 sálvia as gravações de chamada. Atualmente, esse caminho é o seguinte: http://s3gwfive9.com
Chave de Acesso IAM	O ID da chave de acesso da sua conta AWS.
Eu sou a Chave Secreta AWS.	A chave de acesso secreta para sua conta
Pasta de Mídia	O nome da pasta em que o Five9 sálvia as gravações de chamadas do espaço selecionado. Para obter o nome dessa pasta, entre em contato

com o Serviço de Atendimento ao Cliente 59.

EXEMPLO D123/chamada

Configurações de Captura

Campo	Descrição
Atraso da captura de ACD	Selecione o período de tempo que WFM espera antes de fazer ACD estatísticas após um intervalo encerrado. O padrão é 15 minutos.
Período do Relatório de Dados	O período de tempo (em minutos) para o qual você está solicitando dados a partir do 59. Períodos mais longos de geração de relatórios de dados resultam em menos solicitações com mais dados. Intervalos muito longos resultam em grandes quantidades de dados retornados. O período de tempo inserido deve ser de 30 a 1.440 minutos. Cinco9 limita o número de solicitações de registros que podem ser feitas por dia, e limita o número de registros por relatório a 10.000. Um agente representa um período de relatório de registro por dados. Você deve ajustar o tamanho do período do relatório de dados para equilibrar o número de solicitações e o tamanho resultante do arquivo do relatório. **EXEMPLO** Se o espaço tiver um período de relatório de dados de 60 minutos, ele poderá coletar 416 períodos de uma hora (10.000 ÷ 24). Se o o espaço tem um único grupo de habilidades com 10 agentes, ele teria dados para 41 dias. Se tivesse 10 grupos de habilidades, teria dados para 4 dias.
Ativar a reconscagem de dados	Marque essa caixa de seleção para retomar dados de todo o anterior. dia. Se você lida rotineiramente com chamadas que duram mais do que o atraso padrão máximo, você pode optar por retomar todos os dados do dia anterior de meia-noite para meia-noite. Os dados recapturados substituem o que foi capturado durante o dia. Isso garante que suas estatísticas estejam corretas e que os dados das chamadas muito longas estejam no intervalo correto.
Tempo de Reconsc.	Insira a hora para retomar os dados do dia anterior do ACD. O padrão é 3:00.

Configurações de mensagens (Apenas administradores do sistema)

Campo	Descrição
Mensagens RTE	A arquitetura da gravação de chamada é mensagem de
eventos em tempo real. Legado	A arquitetura de gravação de chamada baseia-se no
navegador.	

Configurações de conexão para Genesys Cloud

A página Configuração do ACD nuvem Genesys permite que um administrador do espaço crie, edite ou exclua uma ACD Genesys Cloud ACD. A configuração de Genesys Cloud como uma ACD na Webex WFO conecta os dois sistemas no backend, permitindo assim que os dados fluam da Nuvem genesys para Webex WFO. Os seguintes campos aparecerão se você selecionar Genesys Cloud como sua ACD.

Campo	Descrição
Editar um ACD Genesys	Edite uma ACD genesys cloud existente.
Criar um ACD	Crie uma nova ACD de Nuvem
Excluir um ACD	Exclua uma ACD de Nuvem genesys
Nome do ACD	
Nome do	O nome de sua ACD Nuvem Genesys.
Configurar um ACD Genesys	
ID do Cliente	O ID gerado quando você cria um cliente de Genesys Cloud
Segredo do Cliente	O segredo gerado quando você cria um Genesys Cloud OAuth cliente.
Genesys Host URL	O nome de domínio do seu cliente Genesys
Configuração Calabrio	
Nome de usuário do API Calabrio	Seu nome de usuário da conta de serviço Webex WFO. Esta conta de serviço também é Referida como sua conta de administrador do espaço ou API conta de usuário. Isso é necessário para carregar dados para o espaço correto. Essa conta precisa

Campo	Descrição
	Ser criado por um administrador do sistema e a conta reside no seu sistema de espaço. Essa conta de administrador do espaço também precisa ter as permissões corretas para carregar dados. Entre em contato com o Suporte da Cisco para obter ajuda na criação desta conta de administrador do espaço. Consulte Criar um usuário API e Gerenciar funções e permissões para obter mais informações.
Senha do usuário do API Calabrio	A senha da conta de serviço Webex WFO.
Filas Genesys	
Adicionar	O ID na fila da fila Genesys Cloud de que você deseja importar chamadas. É necessário adicionar pelo menos uma fila.
Mapeamento de metadados	
Adicionar mapeamento	Esta seção permite definir quais valores de metadados de Nuvem genesys São sincronizados com os contatos da Nuvem Genesys no WFO Webex. Os valores de metadados de Nuvem de Genesys são mapeados para rótulos de metadados criados no Gerenciador de Metadados (localizado em Gerenciamento de aplicativos > QM > QM Configuração > Gerenciador de metadados). Os campos de metadados devem ser criados primeiro no Gerenciador de metadados em Webex WFO (consulte campos Gerenciar metadados para obter mais informações). Siga os Metadados de Nuvem Genesys de Sincronização para Webex procedimento de WFO no Guia *de Integração de Noivas do* RingCentral para mapear seus metadados da Nuvem Genesys. Depois de mapear seus metadados de Nuvem Genesys, ele pode adicionar uma variedade de informações rastreáveis a um contato Webex WFO. Os campos de metadados podem ser encontrados no painel Detalhes no Media Player (interações > abrir um contato). Você pode exibir, editar ou excluir um campo de metadados do sistema.

Cam	Descrição
Ativar mensagens RTE para gravação de tela	
Ativar mensagens RTE para gravação de tela	(Opcional) Permite gravar as telas dos usuários de Genesys Cloud que são configurados para gravação de tela em Webex WFO. Consulte Gravação de tela para obter mais informações. **OBSERVAÇÃO** Essa caixa de seleção é necessária para que a gravação de tela e a gravação de tela sejam interrompidas e retomem para que funcionem.

Configurações de conexão para InContact

Webex o WFO é sincronizado com o InContact para trazer dados de usuário, equipe e habilidade. Esses dados são mantidos em InContact. Se você alterar um deles no Webex WFO, essas alterações não serão sincronizadas novamente no InContact.

Os campos a seguir serão exibidos se você selecionar InContact como o ACD.

IMPORTANTE Preencha estes campos para todos os recursos de QM e WFM Clássico.

Campo	Descrição
Nome do provedor	O nome do provedor, fornecido pela
InContact. Nome do aplicativo	O nome do aplicativo, fornecido pela
InContact.	**OBSERVAÇÃO** O aplicativo precisa incluir o seguinte escopo de API: AdminAPI, RealtimeDataAPI e API de relatórios.
ID do Aplicativo	A ID do aplicativo, fornecida pela InContact.
Nome do usuário	Seu nome de usuário, conforme configurado em InContact.
Senha	Sua senha, conforme configurada em InContact.

Configurações de conexão para ACDs genéricos

É possível adicionar um ou mais ACDs genéricos. A adição de um ACD genérico cria automaticamente um ACD ID do servidor, usado como a fonte de dados históricos em um arquivo CSV importado (consulte o *Webex Guia* de referência de importação de dados do WFO para obter mais informações).

OBSERVAÇÃO A ID do servidor ACD não fica visível até você sair e reabrir a página.

Configurações de conexão para o Amazon Connect

Os seguintes campos aparecerão se o ACD selecionado for o Amazon Connect.

Secção	Descrição
Filtragem de ACD	(Opcional) O filtro ACD limita os usuários que são sincronizados no Amazon Connect. Por exemplo, você pode configurar um filtro Nome da equipe que permita a sincronização de usuários que pertencem a uma equipe que corresponda a um determinado padrão de nomenclatura. Você pode configurar vários filtros ACD. **NOTA** As equipes no Amazon Connect são estruturadas em uma hierarquia que pode ter até cinco níveis. Nesta hierarquia, as equipes de nível inferior são aninhadas em equipes de nível superior: I. Equipe principal A. Primeira Sub-Equipe B. Segunda Sub-Equipe Em que agentes o filtro é capturado depende do nível hierárquico que você filtra. Se você filtrar para uma equipe de nível superior, você não só capturará os agentes dessa equipe de nível superior. Você também captura todos os agentes em cada equipe aninhada sob ela. Por exemplo, se você filtrar no nível da Primeira Sub-Equipe, você capturará apenas os agentes dessa equipe. No entanto, se você filtrar no nível da Equipe principal, você capturará os dois agentes na Equipe principal e os agentes na Primeira e Segundas Subpastos.
Intervalo de sincronização	Intervalo (minutos)—A duração do intervalo em que Webex WFO verifica a pasta Logon/Relatório de logon/logoff no recipiente S3 para o relatório de Logon/Logoff. Pasta do Relatório de Logon e Logoff — O caminho para a pasta no recipiente S3 que contém o Relatório de logon/logoff, usado para sincronizar o Amazon Connect com Webex WFO. Exclua o prefixo de bucket S3 ao inserir esse caminho. Consulte Integrar os dados de configuração do Amazon Connect principais.
Amazon Connect	Escolher região— A região de sua instância do Amazon Connect. S3 Bucket — a URL do recipiente S3 que a instância de Conexão Amazon

Secção	Descrição
	usa para armazenamento de dados e como destino para transmissão de dados. Consulte Configurar o recipiente S3 para a instância do Amazon Connect. Eu sou a chave de acesso — A ID de chave de acesso do usuário que está atribuída a uma política que concede leitura, gravação e exclusão do acesso ao recipiente S3 que Webex uso do WFO. Chave secreta do IAM — A chave de acesso secreta do usuário que é atribuída a uma política que concede leitura, gravação e exclusão do acesso ao recipiente S3 que Webex WFO usa.
Captura de dados históricos	Pasta S3 Do Relatório de Histórico do Serviço S3 — O caminho para a pasta no recipiente S3 que contém o Relatório de histórico de serviços. Exclua o prefixo de bucket S3 ao inserir esse caminho. Consulte Configurar relatórios do Amazon Connect para obter a captura de dados históricos. **EXEMPLO** Nome de serviço/InstanceName/ExportedReportsPrefix/ServiceQueueHistorical Pasta S3 do Relatório produtividade do agente — O caminho para a pasta no recipiente S3 que contém o Relatório Produtividade do agente. Exclua o prefixo de bucket S3 ao inserir esse caminho. Consulte Configurar relatórios do Amazon Connect para obter a captura de dados históricos. **EXEMPLO** Nome de Serviço/Nome de Instância/ExportadoReportsPrefix/AgentProductivity Pasta Produtividade do agente por fila S3 — O caminho para a pasta S3 que contém o Relatório Produtividade do agente por fila. Exclua o prefixo de bucket S3 ao inserir esse caminho. Consulte Configurar relatórios do Amazon Connect para obter a captura de dados históricos . **EXEMPLO** Nome de Serviço/Nome da Instância/ExportedReportsPrefix/AgentProductivityByQue ue Pasta do Relatório em tempo real do agente S3 — Insira o caminho para a pasta que contém dados em tempo real do agente. Exclua o prefixo de bucket S3. Esse caminho diferencia maiúsculas e minúsculas. **Conexão de EXEMPLO** /AcmeCo/RealTime Limite do nível de serviço — A métrica de nível de serviço, segundos, que você selecionou

Secção	Descrição
	Ao criar o relatório para o campo Pasta do Relatório de histórico do serviço S3.
Captura de dados em tempo real	Nome de fluxo em tempo real de kinesis — O nome do fluxo de dados que você configurou no painel Do Amazon Kinesis. Usado para atualizar o status em tempo real dos seus agentes. Não inclua o ARN inteiro ao digitar esse nome. Inclua apenas o nome digitado ao criar o fluxo.
Gravações	Pasta S3 para Gravações — O caminho para a pasta no recipiente S3 que contém gravações de chamadas. Exclua o prefixo de bucket S3 ao inserir esse caminho. **Exemplo** de Nome de Serviço/Nome da Instância/Gravações Pasta S3 para registros de contato — O caminho para a pasta no recipiente S3 onde o Kinesis Firehose coloca registros de trilha de contato (CTRs). Exclua o prefixo de bucket S3 ao inserir esse caminho. **Exemplo** de Nome de Serviço/Nome de Instância/CTRs
Ativar mensagens RTE para gravação de tela	Permite que o Smart Desktop grave telas para chamadas gravadas pelo Amazon Connect.

Configurações de conexão para Serenova

Os seguintes campos aparecerão se você selecionar Serenova como o ACD.

Secção	Descrição
filtragem de ACD	(Opcional) Usar um filtro ACD para limitar os usuários que estão sincronizados a partir do ACD. Por exemplo, você pode configurar um filtro Nome da equipe que permite sincronizar usuários que pertencem a uma equipe que corresponda a um determinado padrão de nomenclatura. Você pode configurar vários filtros ACD.
API Serenova	URL da Base Serenova—A base API URL para o seu Serenova inquilino. **EXEMPLO** https://api.cxengage.net

Secção	Descrição
	Espaços Serenova—O espaço mestre e os subaplicativos que você está adicionando através desta Configuração de ACD. Consulte a tabela Deenova Tenants .
Configurações de Captura	ACD Atraso na Captura — Tempo que o WFM Clássico aguarda antes de puxar ACD estatísticas após um intervalo ter sido encerrado. O padrão é 15 minutos.
Ativar mensagens RTE para gravação de tela	Ativar mensagens RTE para gravação de tela—Permite que o Smart Desktop grave telas.

Tabela de Espaços Serenova

Um sistema Serenova pode conter apenas um espaço mestre ou pode conter um espaço mestre (um espaço "pai") que tenha um ou mais subatores (espaços "filho"). A tabela Espaços Serenova permite integrar as configurações do sistema através de uma configuração única de ACD. Você pode adicionar apenas o espaço mestre ou adicionar o espaço mestre e qualquer número de seus subaplicatórios um de cada vez.

Adição de um Espaço Serenova

Antes de adicionar um espaço Serenova, reúna as seguintes informações de identificação para cada espaço que pretende adicionar e armazená-lo em um local de fácil acesso:

- ID do Espaço
- API chave
- API Chave Secreta

Consulte Reunião identificando informações sobre um espaço Serenova.

Para adicionar um espaço à tabela de Espaços Serenova:

1. Clique **em Adicionar**. A caixa de diálogo Espaços Serenova é exibida.
2. Preencha os campos conforme descrito na tabela a seguir.

Campo	Descrição
Nome	O nome do espaço mestre ou sub-espaço.

Campo	Descrição
	PRÁTICA RECOMENDADA Insira o mesmo nome que o espaço tem em seu sistema Serenova.
ID	A ID do Espaço do espaço Serenova. Copie e cole esta ID do espaço Serenova. Consulte Para copiar a ID de Espaço de um Espaço Serenova:.
Tecla API	O API Key que é criado para o espaço quando você configura a API chave em Serenova. Copie e cole essa chave do espaço Serenova. Consulte Para criar uma API Key e API Key Secret para seu espaço Serenova:.
API segredo	O API Key Secret que é criado para o espaço quando você configure a tecla de API em Serenova. Copie e cole essa chave do espaço Serenova. Consulte Para criar uma API Key e API Key Secret para seu espaço Serenova:.

3. Clique em **OK**.

   Se você estiver adicionando um espaço mestre e seus subaplicativos por meio desta configuração ACD, repita as etapas acima para o espaço mestre e cada um de seus subaplicativos.

Reunindo informações de identificação para um espaço Serenova

Os procedimentos a seguir explicam como reunir a ID do Espaço, API Chave e API Segredo Chave que você precisa adicionar cada espaço à tabela Espaços Serenova.

Para copiar o ID do Espaço Serenova:

1. Inicie sessão em Serenova.
2. Navegue até Configuração > Espaços.
3. Na tabela Gerenciamento de espaços, clique duas vezes no nome do espaço. O painel Espaço é exibido.
4. No painel Espaço, navegue até Detalhes > ID do Espaço.
5. Copie a ID do Espaço.
6. Ao configurar o espaço Serenova em Webex WFO, cole o ID de espaço no campo ID.

Para criar uma API Key e API Key Secret para seu espaço Serenova:

1. Inicie sessão em Serenova.
2. Navegue até Configuration > API Key Management.
3. Clique **em Criar**.
4. Configure os seguintes campos para a API Key:
   - Nome—Um identificador exclusivo para a chave.
   - Função — Administrador.
5. Clique em **Enviar**. A caixa de diálogo Credenciais API é exibida.
6. Copie a API Key e a chave secreta do API.

   OBSERVAÇÃO Quando você clica em OK, não é possível ver o API Chave Secreta novamente.

7. Ao adicionar o espaço Serenova em Webex WFO, faça o seguinte:
   - Cole a Tecla de API no campo Chave de API.
   - Cole o API Key Secret no campo Segredo do API.

Sincronização dos dados de configuração principais

Webex WFO integra os seguintes dados de configuração principais com equivalentes do Serenova:

- Usuários
- Equipes
- Filas de serviço e mapeamentos de habilidades

Usuários

Nos sistemas Serenova que contêm um espaço mestre e sublobas, os usuários Serenova podem pertencer a qualquer um ou a todos os espaços do sistema. Desde que você integre o espaço mestre e seus subaplicativos através da mesma configuração de ACD, Webex o WFO criará apenas um Webex usuário de WFO para cada usuário Serenova.

Se você adicionar um espaço mestre e seus subaplicativos por meio de configurações separadas de ACD, Webex O WFO criará um novo Webex usuário de WFO para cada espaço mestre e cada sub-espaço onde aparecerá um usuário serenova. Isso pode resultar na criação de Webex WFO criando vários Webex usuários WFO para um único usuário Serenova.

Quando Webex WFO importa um novo usuário de um espaço Serenova, ele cria um novo Webex usuário de WFO que tem um perfil de usuário Serenova. A tabela a seguir resume o perfil do usuário Serenova e como os valores desse perfil de usuário são mapeados para o novo Webex usuário WFO.

Campo	Definição
Nome	O nome do usuário no sistema Serenova.
Sobrenome	Sobrenome do usuário do sistema Serenova.
Endereço de email	Não mapeado.
Nome da equipe	A equipe Webex WFO padrão.
Ativado	A data em que o usuário foi adicionado ao Webex WFO da Serenova.
Desativado	Não mapeado. Esse campo será atualizado se o usuário Serenova estiver desabilitado após ser adicionado ao Webex WFO.
ID de usuário externo	O identificador único do usuário em Serenova.
Fonte	A origem do perfil do usuário: ACD - <name da configuração ACD>.

Quando alguém altera os dados do usuário em Serenova, o serviço de sincronização os detecta e faz várias alterações no Webex WFO. A tabela a seguir resume essas alterações.

Alterar em Serenova	Alteração resultante no WFO da Webex
O novo usuário é adicionado.	O novo usuário é adicionado. Especificamente, o serviço de sincronização: ▪ Aplica o nome e o sobrenome do usuário Serenova ao Webex nome e sobrenome do usuário de WFO. ▪ Aplica o identificador exclusivo do usuário Serenova (a ID de usuário externo no perfil do usuário) ao Webex ID de ACD usuário de WFO. ▪ Define os Webex datas de início do WFO da empresa e do departamento para a data em que a sincronização ocorreu. ▪ Atribui o usuário Webex WFO à equipe padrão. **OBSERVAÇÃO** Webex o WFO não preserva o relacionamento entre os usuários Serenova e os grupos Serenova, que são O equivalente serenova de Webex equipes WFO. Consultar Equipes.

Alterar em Serenova	Alteração resultante no WFO da Webex
	▪ Se o usuário Serenova tiver a função de agente, atribui a função de agente padrão ao Webex usuário de WFO. ▪ Se o usuário Serenova tiver a função de supervisor, atribui a função de supervisor padrão ao Webex usuário WFO. **OBSERVAÇÃO** Os usuários Serenova que possuem o administrador ou a função de relatório não recebem nenhuma função no Webex WFO por O serviço de sincronização.
O nome ou sobrenome do usuário é usuário é alterado	O nome ou sobrenome do
Usuário está desabilitado	Usuário está desativado

Equipes

Webex equipes de WFO são sincronizadas com grupos Serenova. Webex equipes de WFO não preservam a relação entre os usuários Serenova e os grupos Serenova.

Quando os dados do grupo são alterados em Serenova, o serviço Sincronizar os detecta e faz várias alterações no Webex WFO. A tabela a seguir resume essas alterações.

Alterar em Serenova	Alteração resultante no WFO da Webex
O novo grupo é adicionado.	A nova equipe é adicionada com o mesmo nome do grupo Serenova. Esse nome é somente leitura.
O nome do grupo é alterado	O nome da equipe é alterado.
O novo usuário é adicionado a um grupo	Sem alteração. Webex O WFO não preserva a relação entre os usuários Serenova e os grupos Serenova.
O usuário é removido de um grupo	Sem alteração. Webex O WFO não preserva a relação entre os usuários Serenova e os grupos Serenova.
O grupo está desabilitado	Sem alteração.

É possível criar novas equipes no Webex WFO e atribuir usuários a elas, mas essas novas equipes não são sincronizadas de volta com o Serenova.

Filas de serviço e mapeamentos de habilidades

Webex filas de serviço WFO são sincronizadas com as filas serenova.

Quando uma fila é alterada em Serenova, o serviço de sincronização a detecta e faz várias alterações no Webex WFO. A tabela a seguir resume essas alterações.

Alterar em Serenova	Alteração resultante no WFO da Webex
Nova fila é adicionada sincronização	Primeiro, uma nova fila de serviço é adicionada. Especificamente, o serviço de faz o seguinte: ▪ Aplica o nome da fila serenova ao nome da fila de serviço Webex WFO ▪ Aplica o identificador exclusivo da fila Serenova ao Webex ID da fila de serviço da fila de serviço do WFO ▪ (Somente leitura) Fornece à fila de serviço Webex WFO um tipo de fila de serviço Voz [Interativo] ▪ (Somente leitura) Fornece à fila de serviço Webex WFO uma ACD fonte do Serenova Em segundo lugar, um novo mapeamento de habilidades é adicionado. Especificamente, o serviço de sincronização faz o seguinte: ▪ Aplica o nome da fila serenova ao nome do mapeamento de habilidades do Webex WFO ▪ Atribui a Webex fila de serviço WFO associada à fila Serenova ao Webex mapeamento de habilidades WFO e fornece a ele uma prioridade de 1
O nome da fila é alterado	Aplica o novo nome da fila serenova ao serviço Webex WFO nome da fila. **OBSERVAÇÃO** Webex o WFO não aplica o novo nome da fila Serenova aos Webex mapeamento de habilidades do WFO associado.

Alterar em Serenova	Alteração resultante no WFO da Webex
A fila está desativada	Sem alteração. A fila de serviço nem o mapeamento de habilidades deletado.

Configurações de conexão para Eventide NexLog

Os campos a seguir serão exibidos se você selecionar Eventide NexLog como o ACD.

Campo	Descrição
Atraso no Carregamento do Contato	A duração do atraso colocado antes de cada intervalo de exportação. Em cada um O intervalo de exportação, Webex WFO carrega todos os contatos que terminam a gravação antes desse atraso. Todos os contatos que terminarem a gravação após esse atraso serão carregados no próximo intervalo de exportação. **EXEMPLO** O campo Intervalo de exportação está definido como 00:30 e o campo Atraso de carregamento do contato é definido como 5 minutos. Às 12:30, os dados O servidor importa e carrega todos os contatos que terminaram a gravação às 12:25 ou anteriores. Isso garante que Webex WFO carregue gravações de áudio para todos os contatos.
URL do API	A URL base (incluindo o protocolo) da API Eventide NexLog. **EXEMPLO** http://1.1.1.1 *No NexLog API Manual* v2.8, essa URL de base é identificada com a seguinte variável: <PROTOCOL><ADDRESS>
Nome de usuário	O nome de login do usuário Eventide. Esse nome de logon diferencia maiúsculas e minúsculas. **OBSERVAÇÃO** O *NexLog API Manual* v2.8 diz que, para ser autenticado, esse usuário "deve ter o apropriado permissões de canal/recurso para acessar as gravações solicitadas. Por padrão, um usuário admin terá permissões para todos os canais/recursos."
Senha	A senha do usuário Eventide.

Campo	Descrição
Intervalo de exportação	A frequência que Webex WFO recupera as gravações de chamadas concluídas em Entardecer. Formato = HH:MM. Mínimo = 00:15. Máximo = 23:45. **EXEMPLO** Você seleciona 01:00. Isso significa que Webex WFO importa todas as gravações de chamada concluídas a cada hora. Se você selecionou Grupo para tipo de registro, a configuração Intervalo de exportação deve ser maior do que a configuração do Comprimento do grupo de contato. Webex WFO risca as configurações de Intervalo de exportação que são mais curtas do que a configuração do Comprimento do grupo de contato.
Tipo de log	Se Webex WFO atribui as IDs de contato associadas à chamada. gravações que ele importa de Eventide: ▪ Padrão — o Webex WFO não atribui IDs de contato associadas a nenhuma gravação de chamada. ▪ Grupo — Webex O WFO atribui a mesma ID de contato associada a todas as gravações de chamada que correspondem às configurações de Comprimento do grupo de contatos e metadados do grupo de contato.
Tamanho do Grupo de Contato	O intervalo (1-30 minutos) que você deseja usar para associar Eventide gravações de chamada no WFO da Webex. Webex WFO atribui a mesma ID de contato associada a todas as gravações de chamada que começam no mesmo intervalo, mesmo que Webex WFO importe as gravações no final de intervalos de exportação diferentes. A configuração do Comprimento do grupo de contato deve ser menor do que a configuração do Intervalo de exportação. Esse campo estará disponível somente se você selecionar Agrupado para o tipo de registro e então ele for obrigatório.
Metadados do grupo de contato	O campo de metadados da API Eventide que você deseja usar para associar gravações de chamadas no WFO Webex.

Campo	Descrição
	Ao inserir um campo de metadados em Metadados do grupo de contatos, Webex WFO pesquisa todas as gravações de chamada em cada intervalo de Duração do grupo de contatos nesse campo de metadados. Se as gravações de chamadas no mesmo intervalo Tamanho do grupo de contatos tiverem o mesmo valor nesse campo de metadados, Webex WFO atribui a mesma ID de contato associada a essas gravações de chamada. **OBSERVAÇÃO** Quando os Metadados do grupo de contatos estão configurados, Webex WFO fornece IDs de contato associadas apenas a gravações de chamadas que ambos Inicie no mesmo intervalo Tamanho do grupo de contato e tenha o mesmo valor no campo Metadados do grupo de contato. Para obter mais informações sobre os campos de metadados que você pode inserir, consulte Inserindo metadados. Esse campo aparece somente se você selecionar Agrupado para o Tipo de log e, em seguida, for opcional.

Inserindo metadados

Webex WFO pode agrupar gravações de chamadas com qualquer campo de metadados padrão ou personalizado a partir de Eventide. Entretanto, o campo de metadados que você insere Webex WFO deve ser formatado da formatação como ele aparece no Campo de API resposta.

Em geral, isso significa que o campo de metadados deve estar em letras minúsculas e sem aspas. Consulte a coluna Nome da coluna no 4.5.1. V_RECORD seção do *Manual* de API NexLog para uma lista completa dos campos de metadados eventide padrão.

A tabela a seguir contém alguns campos de metadados Eventide de exemplo e como esses campos devem ser formatados em Webex WFO.

Campo	Descrição
nome de canal	O nome do canal no qual a chamada foi gravada. ID de
canal	O número do canal no qual a chamada foi gravada.
caller_id	O número de telefone da pessoa que efetuou a chamada.

Configurações de conexão para Twilio Flex

Os seguintes campos aparecerão se você selecionar Twilio como o ACD.

Clique no **botão Twilio Config** para acessar a página Configuração de Twilio.

> **OBSERVAÇÃO** Os campos disponíveis variam de acordo se o Quality Management (QM) e/ou o Classic Workforce Management (WFM) estiver selecionado como um produto habilitado.

Campo	Descrição
Editar um ACD Twilio	Edite uma ACD Twilio Flex
existente. Criar um ACD Twilio	Crie um novo ACD Twilio
Flex. Excluir um ACD Twilio	Exclua um ACD Twilio Flex
existente. Nome do ACD	Uma lista suspensa de ACDs
disponíveis.	

Informações da configuração do Twilio Flex

Campo	Descrição
SID da Conta Twilio	A ID do sistema em que o Twilio Flex está configurado. Isto é. semelhante a um Webex ID de espaço do WFO. O valor da cadeia de caracteres deve começar com "AC".
Twilio Auth Token	(Opcional) O token de autenticação, gerado no Twilio, que Webex WFO usa para autenticar o Twilio Account SID.
SID do Espaço de Trabalho Twilio Flex	A área de trabalho específica Webex o WFO é puxado. Pode haver apenas uma instância de espaço de trabalho Flex. Subespaços de trabalho não são suportados.
Nome de Usuário do Twilio Flex Insights	(Apenas WFM clássico) O nome de usuário do Twilio Flex Insights usado para extrair dados históricos para o Classic WFM.
Senha do Twilio Flex Insights	(Opcional) (Classic WFM Only) A senha da conta do usuário do Twilio Flex Inisights usada para extrair dados históricos para o Classic WFM.

Campo	Descrição
Fuso Horário	O fuso horário que corresponde ao fuso horário configurado no Flex Insights. Por padrão, ele é definido como o fuso horário do espaço.
Formato de nome do agente	O formato para o nome e o sobrenome de todos os agentes.

Informações da configuração Calabrio

Campo	Descrição
Nome de usuário do API Calabrio	Seu nome de usuário da conta de serviço Webex WFO. Esta conta de serviço também é Referida como sua conta de administrador do espaço ou API conta de usuário. Isso é necessário para carregar dados para o espaço correto. Essa conta precisa ser criada por um administrador do sistema e ela reside no seu sistema de espaço. Essa conta de administrador do espaço também precisa ter as permissões corretas para carregar dados. Entre em contato com o Suporte da Cisco para obter ajuda na criação desta conta de administrador do espaço. Consulte Criar um usuário API e Gerenciar funções e permissões para obter mais informações. Isso é necessário para QM e WFM Clássico.
Senha do usuário do API Calabrio	A senha da conta de serviço Webex WFO.

Produtos Habilitados

Campo	Descrição
Quality Management	O Quality Management foi adquirido como um WFO Webex produto. Webex WFO oferece suporte para sistemas omnicanal Twilio Flex. São suportados os canais Twilio Flex de voz e bate-papo. Isso significa que tanto as gravações de chamada quanto as transcrições de chat são ingeridas em

Campo	Descrição
	Webex WFO.
Voz	Ativa os canais de voz Twilio Flex.
Digital (Bate-papo, SMS, Email, Social)	Ativa os canais digitais Twilio Flex (bate-papo, SMS). Consulte Sobre Webex Suporte de canal digitalWFO para obter mais informações.
Workforce Management	O Gerenciamento clássico da força de trabalho foi adquirido como uma Webex Produto WFO.

Mapeamento de metadados

(Somente Gerenciamento de qualidade) Esta seção permite definir quais atributos de tarefa Twilio, incluindo atributos complexos baseados em objetos, são sincronizados com contatos Twilio se você tiver o Quality Management ativado como um produto. Isso é necessário para mapear atributos de tarefa Twilio Flex adicionais como metadados personalizados Webex WFO. Insira o nome do atributo da tarefa Twilio exatamente do modo como ele é exibido nos atributos de suas tarefas Twilio. Para atributos baseados em objetos, insira-os no formato < Nome doobjecto> e <Attribute Name> . Usando a lista suspensa, você pode escolher qual campo de metadados personalizado um atributo de tarefa específico deve ser mapeado em Webex WFO.

Os campos de metadados personalizados devem ser criados primeiro no Gerenciador de metadados (localizado no Gerenciador de metadados do Gerenciamento de aplicativos > QM > QM Configuração > Metadados).

OBSERVAÇÃO O mapeamento de metadados não tem suporte para atributos aninhados a mais de um nível abaixo de um objeto.

Ativar mensagens RTE para gravação de tela

(Somente Gerenciamento de qualidade) Marcar essa caixa de seleção permite gravação de tela para o ACD configurado.

Mapeamento de idioma dos metadados

(Somente Gerenciamento de qualidade) Esta seção aparece quando você seleciona **Digital** na **seção Produtos habilitados** . Aqui, você pode definir os metadados personalizados que atribuem um idioma a um contato baseado em texto, como um e-mail ou uma mensagem de bate-papo. As opções de metadados disponíveis são provenientes da **seção Mapeamento** de metadados.

Webex WFO usa o idioma de um contato de texto para encontrar resultados quando você usa o filtro Pesquisa de texto na página Interações.

Webex O WFO atribui um idioma a um contato baseado em texto usando as seguintes informações, nesta ordem:

A. Um idioma já atribuído ao contato quando ele é importado Webex WFO.

B. Um idioma atribuído a um campo de metadados personalizado que você configurou aqui (seção Mapeamento do idioma dos metadados).

C. A linguagem de recuo que você configura na seção de idioma **do** texto Fallback abaixo.

D. O idioma padrão (inglês).

Linguagem de texto de recuo

(Somente Gerenciamento de qualidade) Esta seção aparece quando você seleciona **Digital** na **seção Produtos habilitados** . Selecione o idioma a ser atribuído aos contatos de texto se eles não tiverem um idioma associado quando forem importados para Webex WFO e não tiverem um valor de metadados, conforme definido na seção Mapeamento **do idioma dos** metadados acima.

Webex WFO usa o idioma de um contato de texto para encontrar resultados quando você usa o filtro Pesquisa de texto na página Interações.

Webex O WFO atribui um idioma a um contato baseado em texto usando as seguintes informações, nesta ordem:

A. Um idioma já atribuído ao contato quando ele é importado Webex WFO.

B. Um idioma atribuído a um campo de metadados personalizado que você configurou na seção Mapeamento **do idioma dos** metadados acima.

C. O idioma de recuo que você configurar aqui (a seção de idioma do texto Fallback).

D. O idioma padrão (inglês).

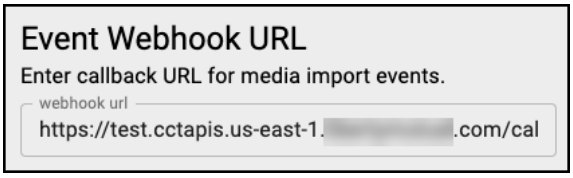
Criptografia de gravação de voz Twilio

Habilitar a Criptografia de gravação de voz Twilio permite que Webex WFO importem gravações de voz criptografadas da Twilio. Insira a SID Twilio e a chave privada Webex WFO para processamento. Após o processamento, Webex o WFO criptografa novamente todas as gravações. No sistema Twilio, você pode encontrar a SUA SID na página Credenciais. A Cisco mantém informações importantes no Amazon Web Services Secrets Manager.

> **OBSERVAÇÃO** Este recurso não está ativado por padrão. Para solicitar esse recurso, entre em contato com o representante da sua conta.

URL do Webhook de Eventos

O URL do evento webhook é a URL de destino Webex o WFO envia mensagens de evento de status do contato. O URL deve ser um nome de domínio absoluto totalmente qualificado. A configuração desse campo permite que seu espaço receba uma notificação de carga quando um contato tiver sido carregado e processado com êxito Webex WFO. Isso significa que os dados de contato e a mídia foram baixados, eventos de áudio processados e tarefas de criptografia e codificação foram concluídas.



O corpo da carga do evento webhook de status do contato é o seguinte.

```
{
    "ccrId":0, // (int)
    "ID da sessão": "", // (string)
    "legId": "", // (string) - O mesmo valor de callId
    "TenantId": 0, // (int)
    "status": "", // (string) - Por exemplo, 'COMPLETO' ou 'FALHA'
    "failureReason": "" // (cadeia de caracteres opcional) - Uma razão legível para falhas humanas, não é um erro de API de passagem ou uma exceção
}
```

PRÁTICA RECOMENDADA Se a sua organização tiver requisitos de conformidade de segurança referentes às gravações, você poderá excluir as gravações de origem no Twilio Flex assim que for notificada que uma gravação é criptografada

E protegido na Webex WFO.

Captura de dados históricos

(Apenas o Gerenciamento clássico da força de trabalho) A configuração desta seção permite que Webex WFO procure o Twilio Flex Insights Classic WFM Historical Data Report para adicionar filas de tarefa e dados de adesão em tempo real ao processo de sincronização. As informações da conta Twilio Flex que você reuniu como pré-requisito para o Gerenciamento da força de trabalho são inseridas nos campos desta seção.

Campo	Descrição
ID do Projeto Twilio Flex Insights	(Classic WFM apenas) O projeto ID do projeto Flex Insights para o projeto Twilio Flex Insights associado ao Twilio Account SID.

Campo	Descrição
ID do relatório Produtividade dos dados do agente	(Apenas WFM clássico) A ID exclusiva para o relatório Dados de produtividade do agente.
ID do Relatório de Dados Históricos da Fila	(Apenas WFM clássico) A ID exclusiva do relatório Dados históricos da fila.
Fila de serviço	(Apenas WFM clássico) (Opcional) A fila de serviço Webex WFO em que Os dados de produtividade do agente não associados a uma fila de tarefas Twilio são armazenados.

Mapeamento de estados de agentes

(Apenas o Gerenciamento clássico da força de trabalho) Esta seção permite mapear atividades Twilio específicas para Webex estados do WFO específicos para adesão se você tiver o Classic WFM ativado como um produto. O estado "Em espera" é pré-configurado e não precisa ser mapeado. Os mapeamentos podem ser editados ou excluídos selecionando os **ícones Editar mapeamento** ou **Excluir** à direita dos **controles deslizantes Habilitar código** de razão de estado. Ative o **controle deslizante Habilitar código** de razão de estado para mostrar os nomes das atividades de Twilio na gaveta Adesão da agenda.

> **OBSERVAÇÃO** O controle deslizante está disponível apenas para atividades mapeadas para os estados Não pronto, Trabalho não pronto e Pronto para trabalho em Webex WFO.

Campo	Descrição
Espera	O agente colocou o contato em espera. Ela é pré-configurada e não pode ser alterada.
Encerrar sessão	O agente fez logoff da ACD. Em muitos ACDs, um código numérico de motivo pode acompanhar esse estado para indicar a razão da alteração de estado.
Não pronto	O agente não aceita contatos do ACD. Em muitos ACDs, Um código numérico de motivo pode acompanhar esse estado para indicar a razão da alteração de estado.
Pronto	O agente está pronto para aceitar contatos da ACD.
Conversando	O agente está em um contato. Isso é pré-configurado.

Campo	Descrição
Não Pronto para Trabalho	O agente está trabalhando após contato e inserirá um campo Não pronto. estado quando concluído.
Pronto para Trabalho	O agente está trabalhando após contato e entrará em um estado Pronto. quando concluído.

Configurações de conexão para UJET

Os seguintes campos aparecerão se você selecionar UJET como o ACD.

Configuração do ujet

Campo	Descrição
Nome de usuário UJET	A Chave da Empresa encontrada na seção Chave da Empresa & Código Secreto em Configurações do desenvolvedor UJET do sistema UJET.
Senha UJET	O Código Secreto encontrado na seção Chave da Empresa & Código Secreto em Configurações do desenvolvedor UJET do sistema UJET.
Recipiente S3	(Somente leitura) O recipiente Amazon S3 para onde os dados
de chamada são exportados. Função de segurança S3	(Somente leitura) A função de segurança do seu balde Amazon S3.
Domínio	As informações de domínio do seu sistema UJET.

Configuração Webex WFO

Campo	Descrição
Nome de usuário do Cisco API	Seu nome de usuário da conta de serviço Webex WFO. Esta conta de serviço também é referida como sua conta de administrador do espaço ou API conta de usuário. Isso é necessário para carregar dados para o espaço correto. Essa conta precisa ser criada por um administrador do sistema e ela reside no seu sistema de espaço. Essa conta de administrador do espaço também precisa ter as permissões corretas para carregar dados.

Campo	Descrição
	Entre em contato com o Suporte da Cisco para obter ajuda na criação desta conta de administrador do espaço. Consulte Criar um usuário API e Gerenciar funções e permissões para obter mais informações.
Senha do usuário do Cisco API	A senha da conta de serviço Webex WFO.

Ativar mensagens RTE para gravação de tela

Campo	Descrição
Ativar mensagens RTE para gravação de tela	Marque essa caixa de seleção para ativar Webex WFO Smart Desktop para Gravação de tela. Consulte Gravação de tela para obter mais detalhes sobre a configuração.

Configurar configurações globais

Use a página Configurações globais para configurar aspectos do sistema que se aplicam a todos os usuários e aplicativos.

Pré-requisitos

- Você tem a permissão de Administrar Espaço

Local da página

Gerenciamento de aplicativos > Configurações globais da administração > > global

Tempo limite da sessão (em minutos)

Os usuários são automaticamente desconectados após um período de inatividade. O campo Limite de tempo da sessão permite inserir a duração em minutos em que uma sessão deve ficar inativa antes que o usuário seja automaticamente desconectado. O valor padrão = 60 minutos. O valor máximo = 120 minutos, que é 2 horas. Somente caracteres numéricos. Letras e caracteres especiais não são permitidos. Qualquer alteração nessa configuração ocorre na próxima vez que um usuário iniciar sessão ou atualizar uma página.

Criação automática de usuário

A caixa de seleção Criação automática de usuário controla se novos Webex usuários WFO são criados quando funcionários da sua central de contatos fazem login em um PC onde o Smart Desktop está instalado.

- Desmarcada—(Padrão) Novos usuários não são criados
- Selecionado — Novos usuários são criados

PRÁTICA RECOMENDADA A maioria das organizações deve manter **Ativar criação** de usuário automatizado desativado. Se você ativar essa configuração, correr o risco de duplicar usuários e então ter que mesclar ou excluir manualmente os usuários duplicados. Recomendamos a criação automática de usuários apenas para organizações que utilizam ponto final gravação.

A tabela a seguir descreve o que acontece quando um usuário do Windows faz login em um PC onde o Smart Desktop está instalado, dependendo se a caixa de seleção Criação automática de usuário está selecionada ou desmarcada.

Criação automática de usuário configuração da caixa de seleção	**O logon é associado a um usuário WFO Webex ativo**	**Resultar no PC e no WFO de Webex**
Limpo	Sim	Webex usuário de WFO é gravado pelo Smart Desktop conforme configurado.
Limpo	Não	Nenhum novo usuário de Webex WFO foi adicionado. Nada é gravado pelo Smart Desktop.
Selecionado	Sim	Webex usuário de WFO é gravado pelo Smart Desktop conforme configurado.
Selecionado	Não	Novos Webex usuário do WFO com um perfil de usuário Gravação são adicionados. O novo Webex usuário de WFO é gravado pelo Smart Desktop, conforme configurado.

Atualização automática do cliente

Marque a caixa de seleção Atualização automática do cliente para ativar atualizações automáticas do Smart Desktop. Quando esse recurso é ativado, às horas de logon e aleatoriamente entre meia-noite e 1:00 AM, o

Smart Desktop compara as versões com a versão no servidor e, se forem diferentes, baixa a versão mais recente e a instala para manter a compatibilidade. Este recurso não é suportado quando o Smart Desktop Client (SDC) está sendo executado em um

Versão do servidor do Windows. Isso inclui soluções VDI que usam um sistema operacional de servidor para simular um ambiente de agente, como Citelena, Amazon Workspace, etc.

Selecionar formato de gravação

Selecione o formato de gravação a ser usado para gravar contatos de áudio.

Codificação de vídeo Codec VP8

Internet Explorer foi obsoleto; portanto, você pode deixar esta caixa não selecionada.

Gerar chave de criptografia de gravação

Esta opção aparece somente quando a sua função tem a permissão de Administrar teclas de criptografia ativada.

Todas as gravações armazenadas são criptografadas. Você pode gerar uma nova chave de criptografia de gravação a qualquer momento usando o botão Gerar. As gravações existentes não são criptografadas novamente quando você gera uma nova chave. A nova chave entra em vigor na próxima vez que os clientes forem atualizados ou reinstalados.

A nova chave de criptografia é exibida ao gerá-la. Essa chave pode criptografar e descriptografar seus arquivos de gravação. Por isso, certifique-se de manter essa chave em um local seguro.

Nas implantações de nuvem, o método de criptografia disponível é RSA-2048 (com teclas assimétricas) e AES-256 para mídia gravada pelo WFO Webex.

Fuso Horário

Selecione o fuso horário a ser usado como o fuso horário padrão para o cliente. Esse fuso horário pode ser substituído por um usuário individual que seleciona um fuso horário personalizado na página Agendamentos do agente.

Idioma Padrão

Selecione o idioma a ser usado como idioma padrão para o cliente. Esse idioma pode ser substituído por um usuário individual que seleciona um idioma personalizado ao fazer logon.

Precedência do Perfil do Usuário

Você pode alterar a precedência de perfis de usuário de fontes externas (ACD e Gravação) reordenando-os na tabela Precedência de perfil do usuário.

> **OBSERVAÇÃO** Cancelar perfis de usuário tem a maior precedência por padrão. Não é possível reduzir essa precedência. Se desejar identificar um usuário com os valores armazenados em um perfil de usuário do ACD ou gravação
> Em vez dos valores armazenados em um perfil de uso de Sobreposição, você deve excluir manualmente o perfil de usuário Cancelar do usuário.

Esse reordenamento faz o seguinte:

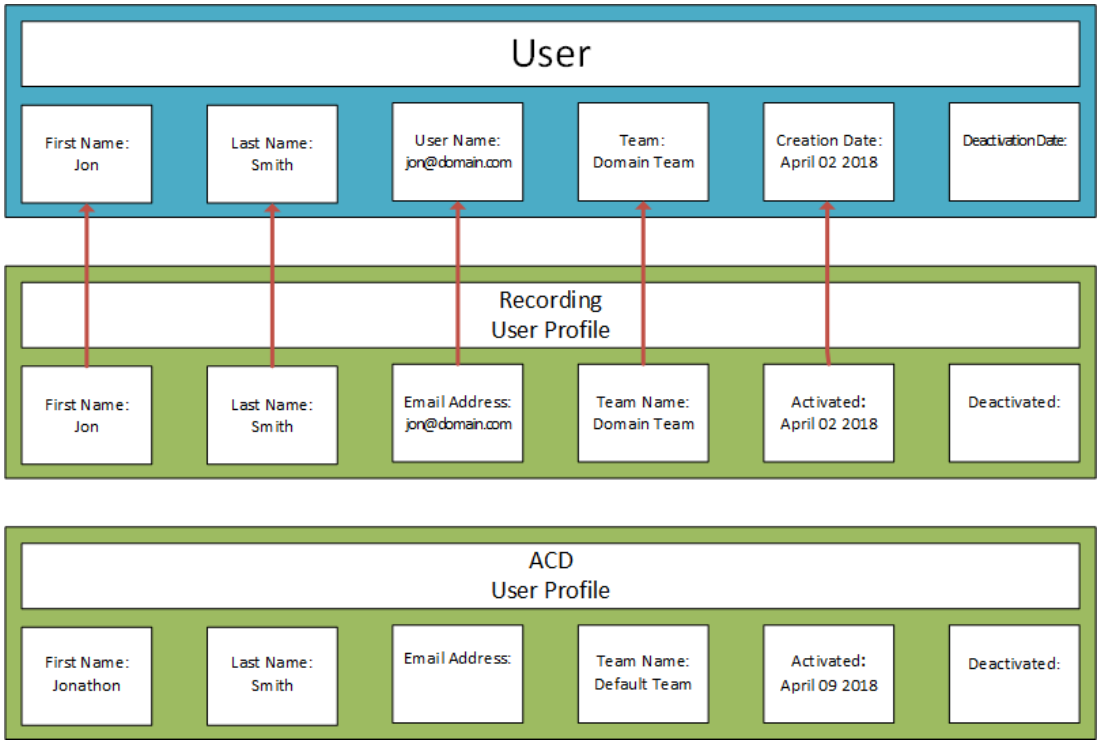
- Ele altera a ordem dos perfis do usuário na tabela Perfis do usuário na página Usuários.
- Se um usuário tiver dois perfis de usuário com valores diferentes em qualquer campo, também poderá alterar qual valor Webex o WFO optar por identificar esse usuário.

PRÁTICA RECOMENDADA Reordenar a precedência dos perfis de usuário afeta todos os usuários que têm esses perfis de usuário. Defina a precedência de perfis de usuário uma vez, quando você configurar Webex WFO pela primeira vez.

Exemplo de precedência de perfil do usuário

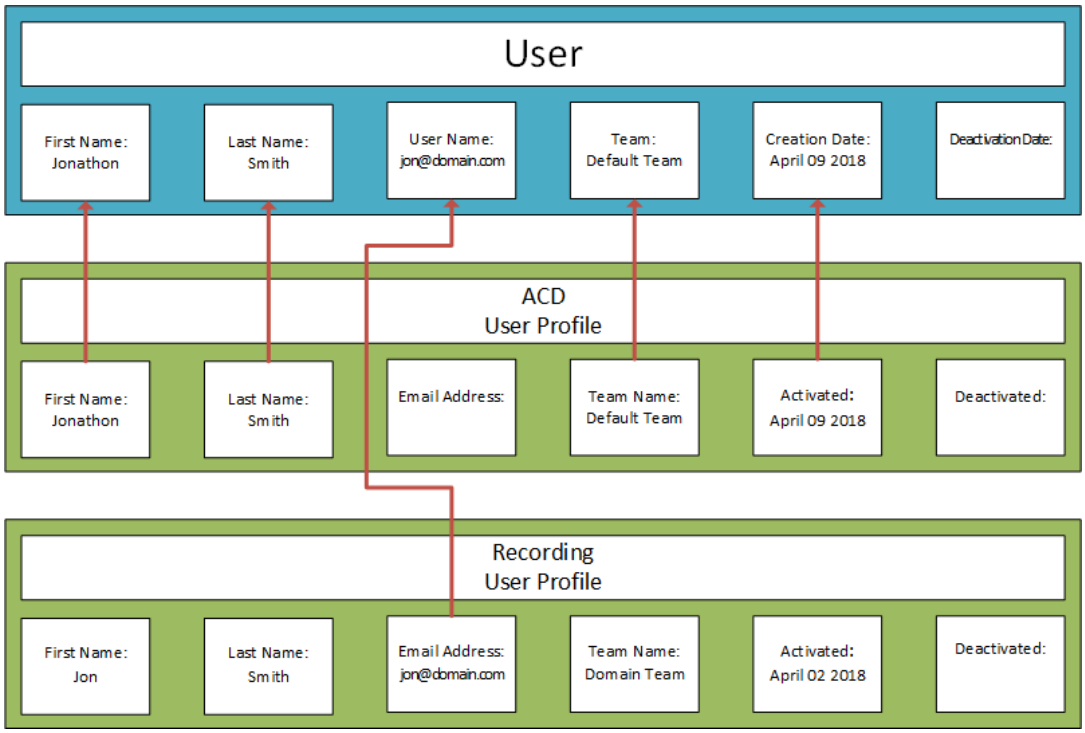
As imagens a seguir mostram como a identidade de um usuário de Webex WFO é modificada quando a precedência dos perfis de usuário desse usuário é reordenada.

Na primeira imagem, o perfil do usuário Gravação tem uma precedência maior do que o perfil do usuário ACD, de modo que Webex WFO seleciona valores para a maioria dos campos no perfil do usuário Gravação.



Na segunda imagem, os perfis do usuário foram reordenados de modo que o perfil de ACD usuário tenha uma precedência maior do que o perfil do usuário gravação. Agora, Webex WFO seleciona valores para a maioria dos campos no perfil ACD usuário. Esse reordenamento altera o nome, a equipe e a data de criação do usuário.

A precedência de perfis de usuário não afeta qual valor é selecionado no campo ID de usuário externo, mesmo que um usuário tenha tanto um perfil de usuário Gravação quanto um perfil de usuário ACD. Webex O WFO mapeia a ID de usuário externo do perfil do usuário da Gravação com o Login no Windows do usuário e mapeia a ID de usuário externo do perfil de usuário ACD ao ID de ACD do usuário.



Administração de Painéis

O recurso Administração de painéis permite controlar quais usuários de painéis veem, com base em suas funções, conforme sua central de contato passa da versão 10.4 para a versão 11.0. Por padrão, todos os usuários veem o painel clássico, que contém os mesmos widgets que viram na versão 10.4. Quando você mover uma função do painel Painel Clássico para o painel Data Explorer, os usuários com essa função verão um painel atualizado que contém a nova versão de seus widgets ou um painel específico compartilhado e marcado para ficar visível a essa função.

Tópicos relacionados

- Configurar QM configurações globais
- Atualização de segurança: os códigos TLS 1.1 e fracos SSL/TLS 1.2 serão degradados

Baixar instaladores do Smart Desktop e do Webex WFO Data Server

Use a página Downloads para acessar o Webex WFO Smart Desktop e Webex instaladores do Servidor de Dados WFO disponíveis para seu espaço.

Para baixar um instalador desejado, clique no link para ele.

Local da página

Downloads dos > > da Administração > Global > de Aplicativos

Baixar	Descrição
Webex Servidor de dados WFO, Webex WFO Smart Desktop	O Servidor de dados (CalabrioONEDataServerSetup_ instaladores <TenantName>.exe) e Smart Desktop (CalabrioONEDesktopSetup_<TenantName>.exe) para este espaço. Esses instaladores são configurados para se conectar apenas ao espaço do qual eles têm download. Em ambientes multitenentes, isso significa que eles não podem ser baixados e transferidos para outro espaço. Para obter mais informações sobre como instalar o Smart Desktop e Webex Servidor de dados WFO, consulte o *Guia de instalação para implantações* em nuvem.

Tópicos relacionados

- Configurar o servidor de dados
- Fazer download dos logs do Servidor de Dados
- Status do Servidor de Dados de Monitoramento
- Monitorar agentes em tempo real

Associar telefones a agentes, grupos de gravação e tipos de gravação

Depois de sincronizar dispositivos através do Servidor de dados (consulte Configurar o servidor de dados), use a página Associações do dispositivo para associar dispositivos da sua ACD a Webex usuários de WFO, grupos de gravação e tipos de gravação.

Você não pode adicionar novos dispositivos nesta página. Para adicionar novos dispositivos, você precisa sincronizá-los através do Servidor de Dados.

Pré-requisitos

- Dispositivos foram sincronizados através do Servidor de Dados.
- Você tem a permissão Configurar associações de dispositivo.
- Você tem um escopo sobre toda a sua organização da central de contatos.
- Para associar um agente a vários dispositivos, você deve ter o Cisco UCCE versão 12 ou 12.5 como ACD, e os dispositivos devem compartilhar a mesma linha de ACD (DN). É necessária uma configuração adicional dentro do cisco ACD.

Local da página

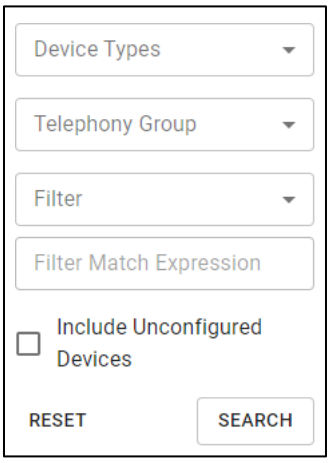
Associações dos > dispositivos de > QM > QM geranciamento de aplicativos

Procedimentos

Procurar um dispositivo

- Use o menu de pesquisa para localizar dispositivos cujas associações você deseja configurar ou editar. Você pode usar o curinga asterisco (*) no campo Expressão **de correspondência de** filtro para representar um número qualquer

Caracteres.



Associa um agente a vários dispositivos

1. Depois de localizar os dispositivos (consulte Pesquisar um dispositivo), selecione o agente no **menu suspenso Agente** para ambos os dispositivos.
2. Clique **em Salvar**.

Editar associações de dispositivos em massa

Você pode editar as associações dos dispositivos existentes somente. Não é possível adicionar novos dispositivos CSV importar.

1. Clique no ícone de opções (três pontos) e selecione Exportar **dispositivos**. Um arquivo CSV é transferido para o seu dispositivo.
2. Edite o arquivo CSV para associar os dispositivos a usuários, grupos de gravação e tipos de gravação, conforme desejado.

   NOTA

   Para associar um dispositivo a um agente, pelo menos um destes campos deve ser preenchido:

   - Nome de usuário
   - Nome de domínio
   - LastName
   - FirstName

   Para desassociar um dispositivo de um agente, exclua os valores nos quatro campos.

3. Clique no ícone de opções e selecione **Importar dispositivos**.

4. Importar o arquivo de CSV.
5. Clique **em Salvar**.

A tabela a seguir descreve quais campos no arquivo de CSV exportado você pode ou não editar para associar dispositivos.

Campo	Editável?	Descrição
DeviceName	N	O nome do dispositivo no ambiente de chamada.
Tipo de Dispositivo	N	O tipo de dispositivo no ambiente de chamada.
Ramais	N	O ramal associado ao dispositivo no ambiente de chamada.
Nome de serviço virtual	N	O dispositivo não físico associado a um dispositivo gravado físico em seu ambiente de gravação.
Grupo de telefonia	N	O grupo de telefonia associado ao dispositivo no ambiente de chamadas.
ID de exibição	N	A ID do dispositivo no ambiente de chamada.
Gravações IsRecordingTons	S	Se VERDADEIRO, o dispositivo usa tons de gravação (não comuns).
Nome de usuário	S	O nome de usuário (endereço de e-mail) do usuário Webex WFO associado ao dispositivo. Esse campo é obrigatório.
Nome de domínio	S	O login no Windows do usuário associado ao dispositivo. Esse campo é opcional.
LastName	S	O sobrenome do usuário associado ao dispositivo. Esse campo é opcional.
FirstName	S	O nome do usuário associado ao dispositivo. Esse campo é opcional.
Servidor do Monitor	S	Não usado.

Campo	Editável?	Descrição
Clube da Gravação	S	O grupo de gravação associado ao dispositivo. Esse valor não diferencia maiúsculas e minúsculas. O grupo de gravação já deve existir no WFO Webex.
Tipo de Gravação	S	O tipo de gravação associado ao dispositivo. A seguir estão os valores permitidos para este campo: ▪ Notificação de evento ▪ Gravação de Registro Múltiplo ▪ Gravação de rede ▪ Nenhum ▪ Reconciliação ▪ Conferência de etapa única

Tópicos relacionados

- Configurar o servidor de dados — Sincronizar dispositivos no WFO Webex.

Configurar Extension Mobility para gravação de rede Cisco

Webex O WFO suporta duas formas de configurar o Extension Mobility (EM) para a Gravação de rede Cisco. Os termos usados neste tópico são os usados no produto atual. Os termos usados podem diferir dependendo da versão do seu produto. Ao configurar agentes para Extension Mobility, observe que se o usuário estiver em uma chamada telefônica quando encerrar a sessão de um dispositivo, a gravação será interrompida.

Extension Mobility padrão

Essa é a maneira original de configurar EM no Webex WFO. Ela funciona para sistemas de cluster único e é a maneira recomendada para configurar EM para esses ambientes.

Configuração de associações de dispositivos

Configuração de perfil do usuário

- Associa um usuário ao perfil do usuário em Dispositivos de contato
- Não configure um grupo de gravação para o perfil do usuário

- O perfil do usuário não precisa ser associado ao usuário JTAPI na Cisco Unified Communications Manager (Unified CM)

Configuração de dispositivo

- Associar dispositivos a um agente hoteleiro padrão ou deixá-los não associados a qualquer usuário
- Configurar um grupo de gravação e um tipo de gravação (Rede) para o dispositivo
- O dispositivo deve ser associado ao usuário JTAPI na Unified CM

Como funciona

A detecção EM de login e logoff depende do conjunto de ramais que estão sendo alterados no dispositivo. Isso significa que Webex WFO tem dois requisitos para configurações de extensão de perfil de usuário:

- O conjunto de ramais em um perfil do usuário deve identificar de modo exclusivo esse perfil de usuário
- O conjunto de ramais em um perfil de usuário deve ser diferente dos ramais configurados para qualquer dispositivo no qual o perfil do usuário possa se conectar

Quando o perfil da mobilidade do ramal inicia uma sessão ou sai de um dispositivo, o conjunto de ramais nesse dispositivo é alterado. É assim que logins e logoffs são detectados, e é também assim que Webex WFO determina qual perfil de usuário (se houver) está conectado ao dispositivo. Cada vez que o conjunto de ramais é alterado em um dispositivo, Webex WFO verifica para ver se o conjunto de ramais corresponde ao perfil do usuário conhecido por Webex WFO. Se tiver, Webex WFO associa o usuário no perfil do usuário ao dispositivo. Se o conjunto de ramais no dispositivo não corresponder a nenhum perfil de usuário, e no momento houver um perfil de usuário conectado ao dispositivo, então Webex WFO não está associado ao perfil do usuário do dispositivo.

Extension Mobility grupo cruzado

Este estilo de configuração de EM foi introduzido ao suporte ao recurso Extension Mobility Cross-Cluster (EMCC) da Cisco. Para usar o recurso de EMCC, há uma configuração substancial necessária em cada um dos clusters Unified CM. Isso não está coberto aqui. Consulte o *Guia de configuração de recursos para obter Cisco Unified CM* a versão para obter informações sobre como configurar EMCC.

OBSERVAÇÃO Os IP Controles de Gravação do Serviço de Telefone não são compatíveis com o recurso de EMCC da Cisco.

Configuração de associações de dispositivos

Configuração do perfil do usuário para perfis de usuário que fazem logon em telefones associados a outros clusters

- Associa um usuário ao perfil do usuário em Dispositivos de contato
- Configurar perfil do usuário com um grupo de gravação e um tipo de gravação (Rede)
- O perfil de usuário deve ser associado ao usuário JTAPI na Unified CM

Configuração do dispositivo para dispositivos aos quais perfis de usuário desse cluster se conectarão

- Associar dispositivos a um agente hoteleiro padrão ou deixá-los não associados a qualquer usuário
- Configurar um grupo de gravação e um tipo de gravação (Rede) para o dispositivo
- O dispositivo deve ser associado ao usuário JTAPI na Unified CM

Como funciona

Semelhante à configuração padrão, a detecção correta de EM início de sessão e logoff depende do conjunto atual de ramais no dispositivo. Os mesmos requisitos de configuração se aplicam:

- O conjunto de ramais em um perfil de usuário deve identificar exclusivamente esse perfil de usuário.
- O conjunto de ramais em um perfil de usuário deve ser diferente dos ramais configurados para qualquer dispositivo ao qual o perfil do usuário possa fazer logon.

Como fazer login em um dispositivo de cluster residencial

- Quando um perfil do usuário faz login em um dispositivo em seu cluster residencial (como no mesmo cluster Unified CM no qual o perfil de usuário está configurado), EM funciona da mesma forma que na configuração padrão.
- As chamadas são gravadas usando o grupo de gravação configurado no dispositivo no qual o perfil está conectado.

Como fazer login em um dispositivo de cluster remoto

> **OBSERVAÇÃO** A Compilação em ponte (BIB) deve ser ativada no cluster visitante nos parâmetros de serviço callManager antes que EMCC seja configurada.

- Quando um perfil do usuário faz logon em um dispositivo que está em um cluster remoto (como em um cluster Unified CM diferente daquele no qual o perfil de usuário está configurado), o grupo Unified CM residencial cria um dispositivo de visita fantasma temporário.
- O Serviço de CTI Cisco detecta a criação desse dispositivo. Quando o dispositivo fantasma entra em serviço, Webex WFO verifica o conjunto de ramais para ver se ele corresponde a um perfil do usuário que tem um usuário e um grupo de gravação associados a ele.
- Se tiver, CTI registrará o dispositivo fantasma para gravar com o usuário e o grupo de gravação configurado no perfil do usuário correspondente.
- Quando o perfil do usuário sai da sessão do dispositivo remoto, o cluster da Unified CM residencial remove o dispositivo fantasma e o Serviço de CTI da Cisco o descarta.

Tópicos relacionados

- Associar telefones a agentes, grupos de gravação e tipos de gravação— Saiba como associar dispositivos do seu ACD a Webex usuários de WFO, grupos de gravação e tipos de gravação.

Saiba mais sobre Webex WFO com TIP

Com a DICA, os usuários recebem assistência contextual com base em suas necessidades. Esse conteúdo está dentro do aplicativo, fornecendo aos usuários os conselhos de que precisam quando precisam dele. Use a DICA para facilitar o embarque.

As informações na DICA variam de acordo com as Webex permissões de WFO que você possui. Os agentes não veem tanto conteúdo quanto os administradores.

A DICA não pode ser desativada para usuários individuais ou funções.

Pré-requisitos

- Sua organização usa Webex WFO Cloud.

Local da página

Todas as páginas > ícone de estrela (canto inferior direito da página)

Procedimentos

Acessar DICA

- Clique no ícone de estrela (canto inferior direito da página). A DICA é aberta.

Para fazer isso	Vá para esta seção na DICA
Fazer um passeio por orientação	Guia de introdução Esta seção foi projetada para pessoas novas para Webex WFO. Os tours variam por página e estão vinculados às permissões dos usuários. Os passeios de orientação estão disponíveis em vários idiomas com base nas configurações do navegador do usuário. Consulte "Localização e idiomas compatíveis" no Webex Guia de instalação do *WFO para implantações* em nuvem para obter uma lista de idiomas disponíveis.

Como as sincronizações de dados entre o ACD e o WFO Webex

Webex O WFO pode sincronizar dados com alguns ACDs. Para obter informações sobre sincronização de ACDs específicos, consulte o guia de integração desse ACD. O serviço Sincronizar extrai automaticamente as seguintes informações de um ACD e as carrega em Webex WFO:

- Agentes
- Equipes
- Relação entre agentes e equipes
- Filas de serviço

Depois que essas informações são carregadas no Webex WFO, você pode configurar Webex WFO para gerar previsões e agendas para filas de serviço.

OBSERVAÇÃO Quando o ACD sincroniza novos dados, como novos agentes ou equipes, e você já está conectado, não é possível exibi-los. Seu escopo é determinado quando você faz logon. Uma vez que essas equipes e usuários foram
Criado depois de fazer logon, você não terá escopo sobre eles até fazer logoff e fazer logon novamente.

OBSERVAÇÃO Todas as equipes, agentes, relacionamentos ou filas de serviço que você cria Webex WFO não são sincronizadas de volta com a ACD. Eles são mantidos apenas em Webex WFO.

Como os dados do agente sincronizam entre o ACD e o Webex WFO

Webex WFO supõe que todos os usuários importados da ACD para Webex WFO são um agente. Como resultado, ele cria um registro de usuário e um perfil de usuário, além de atribuir a função de agente ao usuário. Alguns ACDs podem atribuir a função de supervisor a usuários, e essa função é atribuída ao usuário no Webex WFO.

Quando alguém altera os dados do usuário no ACD, o serviço Sincronizar os detecta e faz várias alterações no Webex WFO. A tabela a seguir resume essas alterações.

Alteração na ACD	Alteração resultante no WFO da Webex
O novo agente é adicionado.	O novo agente é adicionado. Especificamente, o serviço Sincronizar: ▪ Aplica o nome e o sobrenome do agente ACD ao Webex nome e sobrenome do agente WFO. ▪ Aplica a ID de logon do ACD ao Webex ID do funcionário do WFO e à ID do ACD. É possível alterar a ID do funcionário, mas não a ID do ACD. A alteração da ID do funcionário não afeta a ID de logon do ACD. ▪ Define os Webex datas de início do WFO da empresa e do departamento para a data atual. ▪ Atribui a equipe correspondente ao agente como a equipe do agente. **OBSERVAÇÃO** Se o ACD não tiver uma equipe atribuída ao agente, você pode atribuir manualmente uma equipe ao agente em Webex WFO.
O nome ou sobrenome do agente é o nome ou o sobrenome do agente é alterado. Mudou	
O agente é excluído.	O status do agente é definido como Inativo.

Como os dados da equipe sincronizam entre o ACD e o Webex WFO

Quando os dados da equipe são alterados no ACD, o serviço Sincronizar os detecta e faz várias alterações no Webex WFO. A tabela a seguir resume essas alterações.

Alteração na ACD	Alteração resultante no WFO da Webex
A nova equipe é adicionada.	A nova equipe é adicionada com o mesmo nome.

Alteração na ACD	Alteração resultante no WFO da Webex
	Torna qualquer agente que seja um membro da equipe no ACD um membro da equipe Webex WFO.
O nome da equipe é alterado	O nome da equipe é alterado.
O novo agente é adicionado à equipe.	O novo agente é adicionado à equipe.
A equipe é alterada	Sem alteração.
O agente é removido de uma equipe	Sem alteração.

É possível criar novas equipes no Webex WFO e atribuir agentes a elas, mas essas novas equipes não são sincronizadas de volta com o ACD.

Um agente só pode pertencer a uma equipe. Se você mover um agente de uma equipe para outra na Webex WFO, essa atribuição de equipe não será afetada na ACD.

Sincronizar dados da fila de serviço

Quando os dados da fila de serviço são alterados no ACD, o serviço Sincronizar os detecta e faz várias alterações no Webex WFO. A tabela a seguir resume essas alterações.

Alteração na ACD	Alteração resultante no WFO da Webex
Nova fila de serviço é adicionada	A nova fila de serviço é adicionada. Especificamente, o serviço Sincronizar faz o seguinte: ▪ Aplica o nome da fila de serviço do ACD à descrição Webex fila de serviço WFO ▪ Aplica a ID da fila de serviço ACD à ID da fila de serviço do Webex WFO ▪ Fornece à nova fila de serviço um tipo de fila Interativo/Voz O novo mapeamento de habilidades é adicionado. Especificamente, o serviço Sincronizar faz o seguinte:

Alteração na ACD	Alteração resultante no WFO da Webex
	▪ Aplica o nome da fila de serviço ACD ao nome do mapeamento de habilidades do Webex WFO ▪ Aplica a ID da fila de serviço ACD ao número do mapeamento de habilidades do Webex WFO Cria um mapeamento de um para um entre o mapeamento de habilidades do ACD e o mapeamento de habilidades Webex WFO.
O nome da fila de serviço é alterado	▪ Aplica o novo nome ACD fila de serviço à descrição (nome) da fila de serviço Webex WFO ▪ Aplica o novo nome da fila de serviço ACD ao nome do mapeamento de habilidades do Webex WFO
A fila de serviço é excluída	Sem alteração.

Configurar um método de autenticação

Use a página Autenticação para selecionar e configurar um método de autenticação para verificar a identidade de qualquer pessoa que queira se conectar a Webex WFO. Webex WFO oferece suporte a três métodos de autenticação: Autenticação Webex Padrão Webex WFO, Autenticação SAML e Autenticação do Active Directory. Na página Autenticação, é possível configurar e ativar o método de autenticação padrão (consulte Ativar autenticação padrão e o método de autenticação SAML (consulte Configurar SAML autenticação). Você pode ativar e configurar o método de autenticação do Active Directory apenas para implantações no local de Webex WFO na página Configuração do Active Directory, localizada em Gerenciamento de aplicativos > Global
> Configuração do sistema > Configuração do Active Directory (consulte Conectar-se a um servidor do Active Directory).

> **OBSERVAÇÃO** O administrador do sistema e o administrador do espaço podem configurar SAML autenticação para um espaço específico. Se ambos os administradores configurarem o nível de espaço SAML
> Autenticação para um espaço específico, Webex WFO usa a configuração mais recente.
> Se o administrador do sistema ativar a autenticação SAML em todo o sistema, as configurações de autenticação SAML nível de espaço serão substituídas.

Webex WFO permite autenticação no modo misto. Isso significa que você pode ativar vários métodos de autenticação do usuário ao mesmo tempo.

Pré-requisitos

Você deve ter permissões de espaço para configurar e ativar a autenticação.

Antes de configurar SAML autenticação, configure um provedor de identidade (IdP) que suporte SAML 2.0 (consulte Configuração de provedores de identidade. Ao configurar o IdP, assegure-se de gravar o ID do emissor, a URL de logon único e o Certificado do provedor de identidade e, em seguida, armazene esses dados em um local de fácil acesso. Você usa essas informações ao configurar SAML autenticação.

> **OBSERVAÇÃO** Selecione e configure Okta ou Active Directory Federation Services (ADFS) como seu provedor de identidade para autenticar nomes de usuários e senhas Webex WFO (o provedor de serviços).

Local da página

Autenticação > do Gerenciamento de aplicativos do > global >

Procedimentos

Você pode usar a página Autenticação para ativar/desabilitar Webex autenticação do WFO ou ativar/desabilitar SAML autenticação.

Ativar autenticação

Webex autenticação de WFO estiver ativada por padrão.

1. Selecione o método de autenticação que deseja ativar.
   Com Webex WFO, você pode ativar vários métodos de autenticação do usuário ao mesmo tempo.
2. Clique **em Salvar**.

Desativar autenticação

1. Selecione o método de autenticação que deseja desabilitar.
   Um método de autenticação deve ser ativado antes de você clicar em **Salvar**. Para desabilitar **Webex Autenticação** WFO, primeiro selecione **SAML Autenticação**.
2. Clique **em Salvar**.

Configurar SAML autenticação usando Okta como o IdP

Antes de realizar este procedimento, verifique se você configurou Okta como o IdP. Consulte Configuração de Okta .

1. Selecione **Ativar autenticação** SAML.
2. **Na seção Provedor** de identidade, use os dados coletados quando tiver configurado Okta como seu IdP para configurar os campos a seguir.
   a. Digite um nome exclusivo para essa configuração IdP no **campo NAME** .
   b. Digite a ID do **EMR**. Cole o URL do **campo Do Emissor** do provedor de identidade em Okta.

c. Insira a **URL** de ENTRADA ÚNICA. Cole o URL do **campo URL** de logon único do Provedor de identidade em Okta.

> **OBSERVAÇÃO** Essa URL é fornecida pelo IdP e não é a mesma que a URL de logon único fornecida por Webex WFO em **Provedor de serviços**.

d. Importar o CERTIFICADO DO **PROVEDOR de identidade**.

- Clique **em Importar** o certificado que você baixou do **campo de Certificado** X.509 em Okta.
- (Opcional) Clique **em Exportar** para exportar um certificado existente.
- (Opcional) Clique **em Exibir detalhes** para visualizar os detalhes do certificado.

3. (Opcional) **Na seção Provedor de** serviços, as etapas a seguir são opcionais. A Okta não exige um certificado de provedor de serviços ou uma chave privada.

> **OBSERVAÇÃO** Webex o WFO é o provedor de serviços, e a URL de autenticação, a ID da entidade e a URL do logon único são campos somente leitura.

a. Selecione **Usar Nome do Espaço na ID** da Entidade para anexar o nome do espaço ao nome de host público do espaço na ID da Entidade.

b. Selecione o **SAML Algoritmo** da assinatura.

c. Selecione o **SAML Algoritmo** Digest.

d. (Opcional) Para optar por não assinar o token de SAML, desmarque a **caixa de seleção Assinar resposta** SAML.

e. Importar o CERTIFICADO DO **PROVEDOR de SERVIÇOS**. Você pode usar o certificado global padrão fornecido por Webex WFO (apenas implantações de nuvem) ou carregar um certificado auto-gerenciado e uma chave privada. Consulte Gerenciamento de certificados do provedor de serviços para Webex WFO.

f.
- Importar — navegue até o certificado de provedor de serviços auto-gerenciado que você deseja importar para Webex WFO.
- Exportar — Exporta seu certificado do provedor de serviços atual.
- Ver detalhes — Mostra os detalhes do certificado atual do provedor de serviços: Emissor, Assunto, Data de início e Data de término.
- Exportar Metadados — Exporta os metadados do serviço atual.

g. Importar a **CHAVE PRIVADA**. A chave privada para um certificado de provedor de serviços auto-gerenciado. Consulte Gerenciamento de certificados do provedor de serviços para Webex WFO.

4. Clique **em Salvar**.

Configurar SAML Autenticação usando ADFS como o IdP

Antes de realizar este procedimento, verifique se você configurou o ADFS como o IdP. Consulte Configuração de ADFs .

1. Selecione **Ativar autenticação** SAML.
2. Na seção Provedor **de identidade, use os dados coletados quando tiver configurado o** ADFS como seu IdP para configurar os campos a seguir.
   a. Digite um nome exclusivo para essa configuração IdP no **campo NAME** .
   b. Digite a ID do **EMR**. Isso é normalmente estruturado da seguinte maneira: https://<Active nome de domínio do Diretório>/adfs/serviços/confiança
   c. Insira a **URL** de ENTRADA ÚNICA. Isso é normalmente estruturado da seguinte maneira: https://<Active nome de domínio do Diretório>/adfs/ls

      OBSERVAÇÃO Essa URL é fornecida pelo IdP e não é a mesma que a URL de logon único fornecida por Webex WFO em **Provedor de serviços**.

   d. Importar o CERTIFICADO **DO**PROVEDOR de identidade.
      - Em Certificado do provedor de identidade, clique **em Importar**.
      - Navegue até o certificado do provedor de identidade exportado ao configurar o ADFS e selecione-o.
      - Clique **em Abrir**.
      - (Opcional) Clique **em Exportar** para exportar um certificado existente.
      - (Opcional) Clique **em Exibir detalhes** para visualizar os detalhes do certificado.
3. **Na seção Provedor de** serviços, siga estas etapas:

   OBSERVAÇÃO Webex o WFO é o provedor de serviços, e a URL de autenticação, a ID da entidade e a URL do logon único são campos somente leitura.

a. (Opcional) Selecione **Usar Nome do Espaço na ID** da Entidade para anexar o nome do espaço ao nome de host público do espaço na ID da Entidade.

b. Selecione o **SAML Algoritmo** da assinatura.

c. Selecione o **SAML Algoritmo** Digest.

d. (Opcional) Para optar por não assinar o token de SAML, desmarque a **caixa de seleção Assinar resposta** SAML.

e. Importar o CERTIFICADO DO **PROVEDOR de SERVIÇOS**. Você pode usar o certificado global padrão fornecido por Webex WFO (apenas implantações de nuvem) ou carregar um certificado auto-gerenciado e uma chave privada. Consulte Gerenciamento de certificados do provedor de serviços para Webex WFO.

   - Importar — Vá até o certificado de provedor de serviços auto-gerenciado que você deseja importar para Webex WFO.
   - Exportar — Exporta seu certificado do provedor de serviços atual.
   - Ver detalhes — Mostra os detalhes do certificado atual do provedor de serviços: Emissor, Assunto, Data de início e Data de término.
   - Exportar Metadados — Exporta os metadados do serviço atual.

f. Importar a **CHAVE PRIVADA**. A chave privada para um certificado de provedor de serviços auto-gerenciado. Consulte Gerenciamento de certificados do provedor de serviços para Webex WFO.

1. Clique **em Salvar**.

Ativar autenticação padrão

Por padrão, a autenticação do usuário e as senhas são gerenciadas usando Webex WFO. Em sistemas que são sincronizados com um ACD, os usuários são criados e gerenciados no ACD, embora você ainda possa criar usuários no Webex WFO (consulte Gerenciar usuários).

> **OBSERVAÇÃO** Os administradores de espaço que foram adicionados por um administrador do sistema sempre podem fazer logon usando suas credenciais Webex WFO. Isso é verdade mesmo se Webex autenticação de WFO estiver desabilitado e
> é ativada outra forma de autenticação (SAML ou Active Directory).

Para os administradores do sistema, essa seleção é somente leitura.

Ativar autenticação Webex WFO

1. Selecione **Ativar Webex Autenticação** WFO.
2. Clique **em Salvar**.

Configurar autenticação SAML

A autenticação Security Assertion Markup Language (SAML) permite usar provedores de identidade externa (IdP) comuns para autenticar nomes de usuário e senhas de Webex WFO (o provedor de serviços, ou SP). Esse método de autenticação do usuário e geranciamento de senhas é comumente referido como logon único (SSO).

Se você estiver usando SAML e desejar permitir que seus agentes acessem suas agendas fora do trabalho por meio de um calendário de terceiros, como Microsoft Outlook, Calendário do Google ou Calendário da Apple, marque a caixa de seleção "sincronização iCal com SSO" na página Configurações globais de WFM (consulte Configurar configurações de WFM em todo o sistema). Para obter mais informações sobre como configurar Webex WFO para que os agentes possam acessar suas agendas fora do trabalho quando SAML estiver habilitado, consulte Exibir sua agenda em outro aplicativo de calendário.

> **OBSERVAÇÃO** Os administradores de espaço que foram adicionados por um administrador do sistema sempre podem fazer logon usando suas credenciais Webex WFO. Isso é verdade mesmo se Webex autenticação de WFO estiver desabilitado e
> é ativada outra forma de autenticação (SAML ou Active Directory).

Configuração de provedores de identidade

Webex O WFO se integra a todos os IdPs que suportam SAML autenticação 2.0. Os parâmetros gerais a seguir se aplicam ao configurar a afirmação de SAML em um IdP.

Para obter mais informações sobre como configurar IdPs específicos, consulte Configuração de Okta e Configuração do ADFS

Componente Declaração	Configuração
Atributos	O IdP deve enviar uma declaração contendo o endereço de e-mail de seus usuários como um atributo. Esse endereço de e-mail deve corresponder ao endereço usado para Webex autenticação WFO. **EXEMPLO** O nome específico do atributo de e-mail depende do IdP que você usa. A seguir, alguns exemplos: ▪ Endereço de Email ▪ Email ▪ correio ▪ User.email
Assinaturas	A declaração de SAML deve ser assinada. As declarações podem ser assinadas com o os seguintes algoritmos:

Componente Declaração	Configuração
	▪ RSA-SHA1 ▪ RSA-SHA256
Tamanhos de chave	As declarações criptografadas são suportadas somente com um tamanho chave máximo de 128 bits.

Webex O WFO pode se integrar com as SAML iniciadas por SP e iniciadas por IdP, dependendo do IdP que você usar.

Idp	Suporta SAML iniciadas por SP	Suporta SAML iniciada por IdP
Okta	Sim	Sim
ADFS	Sim	Sim
Azul	Não	Sim
Outros IdPs	Varia	Varia

OBSERVAÇÃO Para as SAML iniciadas por IdP que usam o AD do Azure, o campo Conectar URL do aplicativo no AD do Azure deve estar vazio.

Configurando Okta

PRÁTICA RECOMENDADA

Antes de configurar a Okta, obtenha as seguintes informações da seção Provedor de serviços na página Autenticação em Webex WFO e as armazene em um local de fácil acesso:

- URL de logon único
- ID da Entidade

A seguir está uma visão geral de como configurar a Okta como sua IdP:

1. Criar um aplicativo Okta.
2. Configurar o aplicativo Okta.
3. Reúna informações sobre o aplicativo Okta.
4. Configure Okta como um IdP na Webex WFO.

Criar um aplicativo em Okta

1. Faça logon em Okta.

OBSERVAÇÃO Você deve ser um super administrador em Okta para criar e configurar um aplicativo.

2. Navegue até aplicativos > aplicativos.
3. Clique **em Adicionar aplicativo**.
4. Clique **em Criar novo aplicativo**.
5. Na caixa de diálogo Criar nova integração de aplicativo, configure os campos como se segue.

Campo	Configuração
Plataforma	Selecione **Web**.
Método de logon	Selecione **SAML 2.0**.

Configurar o aplicativo Okta

1. Na guia Configurações gerais, configure os campos da seguinte forma.

Campo	Configuração
Nome do aplicativo	Insira um nome exclusivo para Webex WFO.
Logotipo do aplicativo	(Opcional) Carregue uma imagem para identificar Webex WFO em Okta.
Visibilidade de aplicativos	(Opcional) Limite quem pode ver a imagem em Okta.

2. Clique **em Avançar**.
3. Na guia Configurar SAML, configure os campos da seguinte forma.

OBSERVAÇÃO Se as Configurações avançadas estiverem ocultas, clique **em Mostrar configurações avançadas**.

Campo	Configuração
Geral	
Logon único na URL	Copie e cole essa URL na página Autenticação em

Campo	Configuração
	Webex WFO. A URL está localizada no campo URL de logon único, na seção Provedor de serviços. **Deixe usar isto para URL de destinatário e URL de destino** caixa de seleção marcada (padrão).
URI de audiência (ID de entidade do SP)	Copie e cole esse ID na página Autenticação no Webex WFO. A URL está localizada no campo ID da entidade, na seção Provedor de serviços.
Formato de ID do Nome	Selecione **EmailAddress**.
Nome de usuário do aplicativo	
	Selecione **E-**
mail. Resposta	Selecionar
Assinado. Assinatura Assertion	
	Selecionar
Assinado.	
Algoritmo de assinatura	**Selecione RSA-SHA1** ou **RSA-SHA256**.
Algoritmo de Digest	**Selecione RSA-SHA1** ou **RSA-SHA256**.
Criptografia Assertion	Selecione **Não criptografado**.
Ativar logoff único	Deixe o **aplicativo Permitir para iniciar a verificação de Logoff** único desmarcada na caixa (padrão).
Classe de contexto de autenticação	Selecione **Password ProtectionedTransport**.
Autenticação da Força de Honra	Selecione **Sim**.
ID do emissor de SAML	Deixe em branco.
Declarações de atributo	

Campo	Configuração
Nome	Insira um nome exclusivo.
Formato do nome	Selecionar **não especificado**.
Valor	Selecione **user.email**.

OBSERVAÇÃO Não é necessário configurar nenhum atributo na seção Declarações de atributo do grupo.

4. Clique **em Avançar**.
5. Na guia Comentários, selecione a opção Feedback adequada ao uso da Okta por sua empresa.

BSERVAÇÃO Sua escolha não afeta a capacidade de Webex WFO usar Okta como um IdP.

6. Clique **em Concluir**.

Reunir informações sobre Webex WFO do app Okta

1. Navegue até aplicativos > aplicativos e clique no aplicativo Okta para Webex WFO.
2. Selecione a guia **Iniciar** sessão.
3. Clique **em Exibir instruções de configuração**.
4. Reúna informações sobre o aplicativo Okta a partir dos seguintes campos:

Campo	Instruções
URL de logon único do Provedor de identidade	Copie a URL e armazene-a em um local de fácil acesso.
Emissor do Provedor de identidade	Copie a URL e armazene-a em um local de fácil acesso.
Certificado X.509	Baixe o certificado e armazene-o em um acesso fácil de acessar localização.

5. Consulte configuração de um método de autenticação para configurar um provedor de identidade Okta com Webex WFO e ativar SAML autenticação.

Configuração de ADFs

Segue uma visão geral de como configurar o logon único para os Serviços da Federação do Active Directory (AD FS):

1. Configurar fundo da parte confiável para seu provedor de identidade.
2. Configure a regra de reivindicação de email LDAP para o Webex confiança WFO.
3. Configure a regra de transformação da reivindicação recebida para a Webex confiança WFO.
4. Configure o algoritmo de hash seguro e importe seu certificado do provedor de serviços.
5. Exportar o certificado do provedor de identidade.
6. Configure um provedor de identidade ADFS com Webex WFO e ative SAML autenticação.

Configurar confiamento da parte confiável para seu provedor de identidade

A configuração da confiança da parte confiável para seu provedor de identidade é

um procedimento multistep. Primeiro, inicie o Assistente de confiança do

participante.

1. Abra o console de geranciamento AD FS do Windows Server.
2. Expanda a **pasta Relações** de confiança.
3. Clique com o botão direito do mouse na pasta Confiamento do participante e clique **em Adicionar confiança** do autor da adição para iniciar o Assistente de confiança do autor da adição.
4. Clique **em Iniciar**.

Em seguida, configure a Confiança do autor da função que depende com o Assistente de confiança do autor da adição.

1. Escolha **Inserir dados sobre a parte que depende manualmente** e clique **em Avançar**.
2. Digite "Webex WFO" no **campo Exibir nome** e clique **em Avançar**.
3. Escolha **o perfil** de FS do AD e clique **em Avançar**.
4. Clique **em Avançar** na **etapa de Configurar certificado** . Não é necessário especificar um certificado de criptografia opcional.
5. Marque a **caixa de seleção Ativar suporte para o SAML caixa de seleção de protocolo** WebSSO 2.0, digite a URL de logon único (encontrada **em Provedor** de serviços na página Autenticação) e clique **em Avançar**.
6. Insira a ID de entidade (encontrada **em Provedor** de serviços na página Autenticação) no campo Identificador **de confiança da** parte portadora, clique **em Adicionar** e em **Avançar**.
7. Escolha **Permitir que todos os usuários acessem essa parte que** está confiando e clique **em Avançar**.
8. Clique **em Avançar** na **etapa Pronto para adicionar confiança** para concluir a configuração e adicionar a confiança da parte que depende.

9. Marque a caixa **de diálogo Abrir a caixa de diálogo Editar regras de reivindicação para essa parte que depende de confiança quando o assistente fechar** a caixa de seleção e clique **em Fechar**. A janela Editar regras de reivindicação é aberta automaticamente.

Configurar a regra de reivindicação de email LDAP para os Webex confiança WFO

1. Clique **em Adicionar regra... na guia Regras** de transformação de emissão na janela Editar regras de reivindicação.
2. Selecione **Enviar atributos LDAP como Reivindicações** da **lista suspensa modelo** de regra de reivindicação e clique **em Avançar**.
3. Digite "Endereço de e-mail LDAP" no campo Nome **da** regra de reivindicação.
4. Selecione **o Active Directory** na lista suspensa da **loja** de atributos.
5. Selecione **Endereços** de e-mail na **lista suspensa de Atributos** LDAP.
6. Selecione **endereço** de e-mail da **lista suspensa Tipo** de reivindicação de saída.
7. Clique **em Concluir** para concluir a configuração desta regra de reivindicação e adicionar a regra de transformação da reivindicação de entrada.

Configurar a regra de transformação da reivindicação de entrada para a Webex confiança WFO

1. Clique **em Adicionar regra... na guia Regras** de transformação de emissão na janela Editar regras de reivindicação.
2. Selecione **Transformar uma Reivindicação** recebida na **lista suspensa Modelo** de regra de reivindicação e clique **em Avançar**.
3. Digite "Endereço de e-mail de transformação" no campo "Nome **da** regra de reivindicação".
4. Selecione **endereço** de e-mail da **lista suspensa de tipo** de reivindicação recebida.
5. Selecione **ID** do nome da **lista suspensa tipo** de reivindicação de saída.
6. Selecione **Identificador** transitório na **lista suspensa formato ID de nome** de saída.
7. Escolha **Passar por todos os valores** de reivindicação.
8. Clique **em Concluir** para concluir a configuração desta regra de reivindicação.
9. Clique **em OK** para terminar de editar as regras de reivindicação e feche a janela Editar regras de reivindicação.

Configurar o algoritmo de hash seguro e importar o certificado do provedor de serviços

1. Abra o console de geranciamento AD FS do Windows Server.
2. Clique duas vezes na Webex confiança do WFO criada na etapa acima para abrir a janela Webex Propriedades do WFO.
3. Clique na **guia Avançado** e selecione **SHA-1** na **lista suspensa algoritmo** hash seguro.
4. Clique na guia **Assinatura** e em **Adicionar...** e selecione o certificado do provedor de serviços.

> **OBSERVAÇÃO** Se você não vir o certificado do provedor de serviços, talvez precise selecionar Todos os arquivos (*.*) no filtro de tipo de arquivo no canto inferior esquerdo da janela.

5. Clique **em OK** para terminar de editar as propriedades de confiança e feche a janela Webex propriedades WFO.

Exportar o certificado do provedor de identidade

1. Abra o console de geranciamento AD FS do Windows Server.
2. Expanda a **pasta de certificados** .
3. Clique duas vezes no certificado de assinatura de Token para abrir a janela do Certificado.
4. Clique na guia **Detalhes** e em **Copiar para arquivo...** para iniciar o Assistente de exportação de certificado.
5. Clique **em Avançar** para continuar.
6. Escolha **Base-64 codificado X.509 (. CER)**, e em Avançar .
7. Especifique um nome e local exclusivos para salvar o arquivo e clique **em Concluir**. Uma caixa de diálogo informando que a exportação foi bem-sucedida deve aparecer. Use o conteúdo do arquivo exportado para configurar seu IdP com Webex WFO.
8. Consulte Configuração de um Método de Autenticação para configurar um provedor de identidade ADFS com Webex WFO e ativar SAML autenticação.

Descrições dos campos

Os campos a seguir aparecem quando você seleciona Ativar autenticação SAML.

Provedor de serviços

Campo	Descrição
URL de autenticação	(Somente leitura) A URL Webex WFO que direciona você para o URL de logon único.
ID da Entidade	(Somente leitura) A ID de entidade fornecida por Webex WFO. Use essas informações para configurar seu IdP.
Usar o nome do espaço na ID da entidade	Marque essa caixa de seleção para fixar o nome do espaço no nome do host público do espaço na ID da entidade.
URL de logon único	(Somente leitura) A URL para o qual enviar respostas SAML do IdP. Use essas informações para configurar o Assertion Consumer Service

Campo	Descrição
	URL em seu IDP. Essa URL fornecida por Webex WFO não é a mesma que a URL de logon único fornecida pelo seu IdP, que deve ser inserida no campo **em Ativar SAML Autenticação**.
SAML algoritmo de assinatura	O algoritmo Padrão é configurado por sua organização. Outros algoritmos suportados são SHA1, SHA256 e SHA512.
SAML Algoritmo Digest	O algoritmo Padrão é configurado por sua organização. Outro tipo de dispositivo os algoritmos suportados são SHA1, SHA256 e SHA512.
Resposta do sinal de SAML	Essa caixa é selecionada por padrão. Limpe isto se não quiser signe a resposta SAML.
Certificado do provedor de serviços (somente leitura)	O certificado para configurar seu IdP com Webex O WFO. Você pode usar o certificado global padrão fornecido por Webex WFO (apenas implantações de nuvem) ou carregar um certificado auto-gerenciado e uma chave privada. Consulte Gerenciamento de certificados do provedor de serviços para Webex WFO. ▪ Importar — Importa um certificado de provedor de serviços auto-gerenciado para Webex WFO. ▪ Exportar — Exporta seu certificado do provedor de serviços atual. ▪ Ver detalhes — Mostra os detalhes do certificado atual do provedor de serviços: emissor, assunto e data de início e término. ▪ Exportar Metadados — Exporta os metadados do certificado do provedor de serviços atual.
Chave privada	A chave privada para um certificado de provedor de serviços auto-gerenciado. Consultar Gerenciamento de certificados de provedor de serviços para Webex WFO. ▪ Importar — Importa uma nova chave privada para um certificado de provedor de serviços auto-gerenciado. A sintaxe dessa chave privada deve ser PKCS 8.

Campo	Descrição
	▪ Excluir — Exclui a chave privada existente.

Gerenciamento de certificados de provedor de serviços para Webex WFO

Nem todas as configurações de IdPs ou IdP exigem certificados de provedor de serviços.

Idp	Certificado Obrigatório
ADFS	Sim
Okta	Não
Outros IdPs	Varia conforme a configuração.

Se a configuração do IDP ou IdP exigir um certificado de provedor de serviços para se integrar com Webex WFO, você terá várias opções, dependendo se a implantação do Webex WFO está na nuvem ou nas instalações.

Implantação	Opção
Nuvem, No Local	Use o certificado global padrão fornecido por Webex WFO.
Nuvem, No Local	Importar um certificado auto-gerenciado e uma chave privada. O certificado pode ser autosscrever ou pode ser de terceiros (por exemplo, Verisign ou DigiCert). A sintaxe da chave privada deve ser PKCS 8.
No local	No servidor onde você instalou Webex WFO, salve um auto-certificado gerenciado e chave privada no diretório de configuração compartilhada. Esse diretório é o caminho UNC inserido durante Webex instalação do WFO. Consulte a seção "Instalação Webex WFO" do Webex Guia de instalação do *WFO para implantações* no local. O certificado e a chave privada devem ter os seguintes nomes: ▪ Certificado — serviceProvider.crt

Implantaçã	Opção
	▪ Key—serviceProvider.key privada O certificado pode ser autosscrever ou pode ser de terceiros (por exemplo, Verisign ou DigiCert). A sintaxe da chave privada deve ser PKCS 8.

Redigir uma ID do ACD

O recurso Redefinir ACD ID permite reutilizar ACD IDs do sistema Avaya no WFO Webex. Ao manter todos os seus dados históricos, ele remove a associação ACD ID de um usuário inativo (por exemplo, um que deixou a central de contato) e permite a você atribuí-los a um novo usuário. Esse recurso está disponível apenas para sistemas Avaya.

Quando você reorganiza um ID do ACD, as seguintes associações são removidas do usuário inativo:

- ID ACD
- Perfil do usuário do Avaya ACD

Depois que o ID for redefinido, o usuário inativo não será mais sincronizado com o ACD e nenhum outro dado para o usuário inativo será extraído do ACD.

Todos os dados futuros extraídos da ACD para a ID reorganizada serão associados ao novo usuário.

Reutilizar uma ID do Avaya ACD

1. No Webex WFO, navegue até a página Usuários e selecione o usuário inativo.
2. (Opcional) Desmarque a **caixa de seleção Ativar este usuário** .

   PRÁTICA RECOMENDADA A redefinição das IDs ACD dos usuários não afeta seu status de ativação. Se os usuários não estiverem mais ativos no WFO Webex, desative-os antes de reutilizar seus
   ACD IDs.

3. Clique **em Redefinir ACD ID**.
4. Clique **em Salvar**.
5. Configure o novo usuário na ACD. Na próxima vez que Webex WFO for sincronizado com o ACD, um novo usuário com a ID redefinida será adicionado no WFO Webex.

Configurar a política de senhas

Use a página Política de senhas para configurar sua política de senha de usuário para atender aos requisitos de segurança da sua organização.

Descrições dos campos

OBSERVAÇÃO Essas configurações aplicam-se apenas a senhas gerenciadas por Webex WFO. Senhas tratadas por um provedor de identidade externa (IdP) por meio da adesão de logon único à política de senhas exclusiva desse IdP (consulte Configurar um método de autenticação).

Campo	Descrição
Tamanho mínimo da senha	O número mínimo de caracteres para o qual uma senha de usuário deve ser de sua organização. O tamanho mínimo de senha do WFO Webex é de oito caracteres. Valor padrão = 8.
Evitar o reutilização do último _____ _Senhas	Marque essa caixa de seleção para impedir que os usuários definam uma senha que corresponda a qualquer um dos números especificados de senhas anteriores. Valor padrão = 5
Exigir nova senha após ____Dias	Marque essa caixa de seleção para exigir que os usuários definam uma nova senha após um número de dias especificado. Você será notificado no início da sessão se sua senha expirar dentro de sete dias. Se a senha expirar, você deverá definir uma nova senha na próxima vez que fizer login. Valor padrão = 90. **OBSERVAÇÃO** Se você reduzir o período de expiração, poderá fazer com que senhas existentes expirem. Por exemplo, se você abreviar o Período de expiração de 90 dias a 60 dias, as senhas que forem mais antigas que o novo limite de 60 dias expirarão.
Bloquear conta de usuário após _____ tentativas de logon falharam	Marque essa caixa de seleção para bloquear a conta de um usuário após um número especificado de tentativas de login com falha. Se a conta de um usuário ficar bloqueada, esse usuário não conseguirá efetuar login até redefinir a senha ou um administrador desbloquear a conta ou redefinir a senha. Valor padrão = 5.

Campo	Descrição
	Um usuário com a permissão Administrar política de senha pode desbloquear uma conta na página Usuários (consulte Gerenciar usuários). **OBSERVAÇÃO** Se a conta de um usuário estiver bloqueada, o logon será desabilitado por meio de Webex WFO e do logon único. No entanto, um A conta somente é bloqueada após uma falha Webex tentativas de logon do WFO. Tentativas de login único com falha no logon são tratadas pelo IdP. **OBSERVAÇÃO** Essa opção é ativada por padrão para novos clientes, começando com versão 10.0 Atualização 2017.9. Clientes que Configurou sua política de senhas antes da versão A Atualização 10.0 2017.9 manterá essas configurações.

Alguns requisitos adicionais de complexidade da senha não são configuráveis. Esses requisitos estão descritos abaixo.

Os requisitos de complexidade de senha se baseiam na política de senhas da Microsoft: https://technet.microsoft.com/en-us/library/hh994562.aspx.

As regras a seguir se aplicam quando você cria ou edita um usuário, ou quando você altera ou redefine uma senha.

- As senhas não podem conter espaços brancos (espaços em branco).
- As senhas devem ter pelo menos oito caracteres. O tamanho mínimo pode ser configurado por um administrador.
- As senhas devem conter caracteres de três das quatro seguintes categorias:

Categoria	Descrição
Letras maiúsculas	A–Z Caracteres unicode maiúsculos: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Minúsculas	a–z Caracteres unicode minúsculas: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm

Categoria	Descrição
Números	0–9
Caracteres especiais	Os seguintes caracteres são permitidos para uma senha do banco de dados de espaço: ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | Os seguintes caracteres são permitidos para todas as outras senhas: ! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ ` { | } ~

Essas regras aplicam-se apenas quando você configura uma senha que é controlada por Webex WFO. Se um usuário digitar a senha para um sistema externo que não é controlado por Webex WFO, Webex WFO não validará a senha (por exemplo, ACD configuração).

OBSERVAÇÃO Um usuário pode ser criado sem uma senha (manual ou automática por meio de ACD sincronização). Um usuário sem senha não pode fazer logon. Esse usuário deve usar o link "Senha perdida" e configurar
senha.

Restringir o acesso a endereços IP específicos

Na página Acesso à rede, os administradores de espaço podem melhorar a segurança de seus espaços controlando (ou "whitelisting") que IP endereços dos usuários podem acessar Webex WFO.

Os administradores de espaço podem adicionar um ou mais IP intervalos de endereços, e os usuários só poderão acessar Webex recursos WFO se fizerem login Webex WFO a partir de um endereço IP dentro dos intervalos configurados. Se os usuários fizerem login Webex WFO a partir de um endereço de IP que não esteja dentro dos intervalos configurados, receberão uma mensagem de erro e não poderão efetuar login.

IP intervalos de endereços listados por um administrador do espaço se aplicam apenas a esse espaço. Os administradores de sistema podem listar intervalos adicionais de IP e IP intervalos listados por um administrador do sistema se aplicam a todos os espaços no sistema. Se tanto um administrador do espaço quanto um administrador de sistema IP intervalos, os usuários podem acessar Webex WFO tanto da lista de brancos do espaço quanto da lista de brancos do sistema.

Webex WFO atualmente suporta a lista de brancos somente para endereços IPv4.

OBSERVAÇÃO Os administradores de espaço que foram adicionados por um administrador do sistema podem acessar seu espaço a partir de qualquer endereço de IP, mesmo um endereço de IP que não seja listado como branco. Isso garante que o espaço
Os administradores podem acessar seu espaço mesmo que haja uma configuração de lista de branco incorreta.

Ativar whitelisting

1. Selecione **Ativar restrição de acesso à lista branca**.
2. Clique **em Adicionar intervalo de IP**. A caixa de diálogo Adicionar intervalo de IP é exibida.
3. No campo Nome, digite um nome exclusivo para o intervalo de endereços IP.
4. No campo IP Início do intervalo, insira o primeiro endereço de IPv4 válido que deseja incluir no intervalo.
5. No campo IP Fim do intervalo, insira o último endereço de IPv4 válido que deseja incluir no intervalo.

   OBSERVAÇÃO Você deve digitar um endereço de IP no campo IP Fim do intervalo. Se você digitar o mesmo endereço IP digitado no campo IP Início do intervalo, os usuários poderão acessar apenas Webex WFO do
   IP endereço.

6. Clique **em Adicionar**.
7. Clique **em Salvar**.

IP tabela Intervalos de endereços

A tabela IP Intervalos de endereços permite monitorar, editar e excluir os intervalos de endereços IP listados por administradores do espaço.

OBSERVAÇÃO Os administradores de sistema também podem listar IP intervalos de endereços. IP intervalos de endereços listados por um administrador do sistema se aplicam a todos os espaços do sistema, mas os intervalos que eles fazem uma lista de brancos não
São exibidos na tabela IP Intervalos de endereços do espaço. Para obter uma lista completa dos intervalos de endereços IP listados, entre em contato com o administrador do sistema.

Campo	Descrição
Nome	O nome do intervalo de endereços IP.
Início do intervalo de IP	O primeiro endereço IP incluído no intervalo.
Fim do intervalo de IP	Os últimos IP endereço incluído no intervalo.
Ações	<Ícone Editar—Permite que você altere o nome, o início ou o fim de um intervalo de IP existente. ▪ Ícone Excluir — Remove um intervalo de IP existente da lista de brancos. Todos os usuários que fazem login no momento Webex WFO no IP endereços incluídos nesse intervalo não poderão acessar Webex recursos WFO desses endereços IP.

Implantações no local

Se sua empresa não estiver usando a configuração do balanceamento de carga apache que está encapsulada com o Webex instalação do WFO, você deve definir o cabeçalho X-Forwarded-For (XFF) do balanceamento de carga para o endereço IP do cliente original.

Tópicos relacionados

- Atualização de segurança: os códigos TLS 1.1 e fracos SSL/TLS 1.2 serão degradados

Configurar o servidor de dados

A página Configuração do servidor de dados permite configurar os recursos do Servidor de dados com base na localização geográfica de um centro de contatos. Por exemplo, você pode configurar uma central de contato em Nova York de forma diferente da central de contatos na Califórnia. Isso permite que cada site funcione com um tráfego mínimo de WAN.

> **OBSERVAÇÃO** WFM interpreta todos os carimbos de data/hora Avaya arquivos de dados históricos como estando no fuso horário do espaço.

Navegue até Downloads do > Global > Administration > > para baixar o Webex WFO Data Server. As informações sobre como instalar o Webex Servidor de dados WFO podem ser encontradas em "Instalação do Webex WFO Data Server" no Webex Guia *de instalação do* WFO.

Pré-requisitos

- Você tem a permissão Administrar Espaço ou Atualizar Espaço.

Local da página

Gerenciamento de aplicativos > Configuração > global do sistema > configuração do servidor de dados

Configuração do Servidor de dados em ambientes de vários espaços

Alguns recursos do servidor de dados não estão disponíveis em ambientes de vários espaços. Nesse ambiente, as seguintes opções de configuração não aparecem na página Configuração do servidor de dados:

- Configurações de reconciliação do servidor de dados regional
- Configurações de sincronização do dispositivo do servidor de dados
- Configurações do Servidor de sinalização do SIPREC de gravação
- Configurações do servidor de sinalização de CTI gravação
- Configurações do servidor de Captura de gravação

Descrições dos campos

Use a página Configuração do servidor de dados para configurar e manter os recursos do servidor de dados. Para obter mais informações sobre como configurar o Servidor de dados para uma ACD específica, consulte as seguintes páginas ou o guia de integração ou nota de tecnologia do ACD, se disponível:

Se a sua organização tiver alguma das seguintes integrações, consulte ACD guia de integração para configurações adicionais do servidor de dados específicas à ACD.

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

Os campos na página Configuração do servidor de dados estão descritos abaixo.

Selecionar configuração do servidor de dados

Selecione a URL do servidor de dados da central de contatos cujos recursos regionais você deseja configurar.

Nome de exibição

Digite o nome de exibição do servidor de dados selecionado.

Configurações de sincronização do servidor de dados regional ACD

Marque a caixa de seleção Ativar sincronização para ativar ACD sincronização no servidor de dados regional e, em seguida, usar os painéis Disponível e Atribuído para atribuir servidores a ACD sincronização.

Configurações de captura de ACD do servidor de dados regional

Marque a caixa de seleção Permitir captura para habilitar ACD captura no servidor de dados regional e use os painéis Disponível e Atribuído para atribuir servidores a ACD captura.

Configurações de evento em tempo real do servidor de dados regional

Marque a caixa de seleção Habilitar eventos em tempo real para ativar eventos em tempo real no servidor de dados regional e, em seguida, use os painéis Disponível e Atribuído para atribuir servidores à captura de eventos em tempo real.

Configurações de carregamento encenadas do servidor de dados regional

Marque a caixa de seleção Habilitar carregamento encenado para permitir carregamentos encenados no servidor de dados regional e, em seguida, configurar as configurações de carregamento encenadas do espaço. Para obter mais informações sobre o Carregamento de etapa, consulte Configurar carregamento encenado.

> **OBSERVAÇÃO** Habilitar este componente sozinho não faz com que os PCs do agente usem o Carregamento de etapas. Os agentes também devem estar associados ao servidor de dados de carregamento encenado por meio de Equipes ou do filtro de endereço de IP e

Uma ou mais regras configuradas corretamente no evento diário do fluxo de trabalho QM.

Campo	Descrição
LOCAL	O caminho UNC para o local de armazenamento. Um caminho UNC requer o seguinte formato: \\ComputerName\SharedFolder\Resource **OBSERVAÇÃO** Se o caminho UNC for alterado, as gravações no local de carregamento anteriormente encenado devem ser movidas manualmente. O caminho UNC e o nome de usuário devem estar acessíveis tanto pelo Webex WFO Desktop instalado nos desktops do agente quanto pelo Servidor de dados.
Nome de usuário	O nome de usuário do usuário que administra o servidor de carregamento encenado.
Senha	A senha do usuário que administra o servidor de carregamento encenado.

Configuração do filtro de endereço IP carregamento encenado

Esta seção é visível apenas quando o carregamento encenado está habilitado. Digite os intervalos de endereços IP na anotação do CIDR que incluem os endereços IP dos PCs do agente com o Smart Desktop que você deseja usar Carregamento Encenado. Qualquer agente cujo PC tenha um endereço de IP incluído no Filtro de endereço IP está associado ao Servidor de dados de carregamento de etapa.

> **OBSERVAÇÃO** Os agentes associados ao Servidor de Dados de Carregamento por IP endereço usarão o Carregamento Encenado somente se também estiverem associados a um QM Workflow Daily configurado corretamente
> Acontecimento. Para obter mais informações sobre Carregamento em duas etapas, consulte "Configuração do componente de carregamento encenado" no *Guia de design para implantações no local ou*em nuvem.

Digite um intervalo de endereço IP e clique em Salvar. Você pode adicionar vários intervalos, os quais são listados no painel acima do campo de entrada. Depois de adicionados ao painel, você também pode editar ou excluir um intervalo. Clique no ícone de lápis para editar o intervalo e clique no ícone X para excluir o intervalo.

Configurações de reconciliação do servidor de dados regional

Marque a caixa de seleção Permitir a Reconciliação para permitir a reconciliação do servidor de dados. Mova os servidores a serem reconciliados do painel Disponível para o painel Atribuído.

Sincronização do Active Directory

Marque a caixa de seleção Ativar sincronização para permitir que Webex WFO corresponda e sincronize usuários do WFOWebex com usuários do Active Directory. Consulte Conectar-se a um servidor Active Directory.

Configurações de sincronização do dispositivo do servidor de dados

Selecione Ativar sincronização do dispositivo para ativar a sincronização de ACDs selecionados por meio do servidor de dados selecionado. Mova os servidores a serem sincronizados do painel Disponível para o painel Atribuído.

Configurações do Servidor de sinalização do SIPREC de gravação

Marque a caixa de seleção Ativar sinalização do SIPREC para ativar os serviços de sinalização do SIPREC. Digite o nome de host ou IP endereço do servidor de dados em que o serviço de Sinalização do SIPREC está instalado.

OBSERVAÇÃO Este local deve estar acessível para as instâncias instaladas do Smart Desktop.

Configurações do servidor de sinalização de CTI gravação

Marque a caixa de seleção Habilitar sinalização CTI para ativar os serviços de sinalização CTI. Digite o nome de host ou IP endereço do servidor de dados onde o serviço de Sinalização de CTI está instalado.

OBSERVAÇÃO Este local deve estar acessível para as instâncias instaladas do Smart Desktop.

Configurações do servidor de Captura de gravação

Marque a caixa de seleção Habilitar gravação de áudio para ativar a gravação de rede em vez ou além de permitir a gravação de endpoint (via Smart Desktop). Em seguida, insira as seguintes informações:

- O nome de host ou IP endereço do servidor de dados no qual o servidor de captura está instalado. Este endereço deve estar acessível para as instâncias instaladas do Smart Desktop.
- Digite o caminho do arquivo de pasta onde os arquivos de gravação devem ser temporariamente armazenados antes do carregamento. Essa pasta deve estar acessível para um usuário com credenciais do sistema local.

Configurações do servidor de importação de mídia

Marque a caixa de seleção Ativar importação de mídia para ativar a importação de arquivos de gravação de um local externo. Mova os ACDs que são as fontes das gravações do painel Disponível para o painel Atribuído.

Local do arquivo GIS do servidor de dados regional

Digite o caminho para o diretório do qual o Servidor de dados importa arquivos. Se estiver usando o local padrão (.. \relatórios) no diretório de instalação do Servidor de dados, o campo pode permanecer em branco.

Configurações de serviços Web locais

Marque a caixa de seleção Habilitar serviço Web Local para habilitar API integração nesse servidor de dados. Se ativada, você tem a opção de ativar o seguinte:

- Cisco IP Phone controles de serviços— Marque esta caixa de seleção para permitir controles de gravação ativados pela Cisco a partir de dispositivos Cisco suportados.

  OBSERVAÇÃO Consulte Configurar Cisco IP Phone Controles de serviços para o procedimento de configuração.

- Simplificado API de Controles de Gravação — Marque essa caixa de seleção para usar a autenticação do servidor de dados nativo para controles de gravação Cisco.

Configuração de SFTP

Digite os dados necessários para configurar seu servidor de FTP seguro.

Campo	Descrição
Nome de host	O nome de host do servidor FTP seguro.
Nome de usuário	O nome de usuário do usuário que administra o servidor SFTP.
Senha	A senha do usuário que administra o servidor SFTP.

Configuração de HRMS

Selecione Ativar exportação do HRMS para permitir que esse servidor de dados exporte dados. Se você tiver vários servidores de dados, somente um deverá estar habilitado para exportar dados.

Configurar controles de serviços Cisco IP Phone

O componente de controles de serviços telefônicos da Cisco IP ativa controles de gravação Cisco de dispositivos Cisco suportados. Siga as etapas detalhadas abaixo para configurar os serviços telefônicos do Cisco IP no Webex WFO e na Cisco Unified Communications Manager.

Pré-requisitos

- Você precisa ter o acesso da Web sobre HTTP ativado nos dispositivos onde você planeja usar o Cisco IP Phone Service Controles de Gravação.
- Você precisa de um servidor de dados WFO Webex.

Local da página

Gerenciamento de aplicativos > Configuração > global do sistema > configuração do servidor de dados

Procedimentos

Configurar controles de gravação IP serviço de telefone no WFO Webex

1. Em **Configurações locais de serviço Web**, marque a **caixa de seleção Habilitar serviço** Web Local para habilitar API integração nesse servidor de dados.
2. Marque a **caixa de seleção Habilitar controles** de Cisco IP Phone Service.
3. Configure todos os outros campos conforme desejado. Consulte Configurar o servidor de dados para obter mais informações.
4. Clique **em Salvar**.

Ativar e iniciar o serviço Web de serviços Web do servidor de dados do WFO Webex

O serviço Web de servidor de dados Webex WFO é desabilitado por padrão.

1. Navegue para **Serviços** no aplicativo Gerenciador de servidores. Clique com o botão direito do mouse no serviço de Serviços **Web do** Servidor de Dados Calabrio ONE e selecione **Propriedades**. O **pop-up Propriedades** é exibido.
2. **Na guia Geral** , selecione **Automático** na **lista suspensa de tipo** Inicialização.
3. Clique em **OK**. A **página Serviços** é exibida.
4. Clique com o botão direito do mouse **nos Serviços** Web do Servidor de Dados Calabrio ONE.
5. Clique **em Iniciar**.

Adicionar um serviço de telefone em Cisco Unified Communications Manager

Este procedimento é conduzido em Cisco Unified Communications Manager Administration. Consulte "Adição de serviço telefônico" nas *Cisco Unified IP Phone Notas de desenvolvimento de aplicativos de serviços para telefones Cisco Unified Communications Manager e multiplataformes* para obter mais informações sobre a configuração dos serviços de Cisco IP Phone.

1. Navegue até **Configurações**> Device do dispositivo > Serviços doPhone.
2. Insira os valores dos parâmetros detalhados abaixo para configurar para o Cisco Recording Controls IP Phone Service.

Parâmetro	Valor
URL de serviço	http://<Data Server IP Address>:8080/recordingcontrolsservlet
Service Category	Serviço do XML
Tipo de Serviço	Serviço de telefone IP padrão

Inscrever um dispositivo no serviço de telefone

Para utilizar uma Cisco IP Phone Service um dispositivo deve primeiro inscrever-se a ele.

1. Navegue até a tela Configuração do telefone. Selecione **Inscrever/Cancelar inscrição serviços** na página **Lista suspensa Links** relacionados.
2. Selecione o serviço e clique **em Avançar**.
3. Clique **em Inscrever-se**.

Tópicos relacionados

- Configurar o servidor de dados

Configurações do Servidor de dados para um ACD Serenova

Configurar um servidor de dados para um ACD Serenova

1. Selecione o servidor de dados que deseja usar para o ACD Serenova.
2. Defina as seguintes configurações.

Configuração	Configuração
Configurações de sincronização do servidor de dados regional ACD	Marque a **caixa de seleção Ativar sincronização** e mova o ACD Serenova de **Disponível** para **Atribuído**.

3. Clique **em Salvar**.

Conectar-se a um servidor Active Directory

Você pode usar uma conexão com um servidor Active Directory (AD) em seu ambiente para autenticação do usuário, sincronização ou ambas. A autenticação está disponível apenas para implantações no local de Webex WFO.

Para desvincular usuários sincronizados, vá para Desvincular usuários sincronizados.

> **OBSERVAÇÃO Não** há suporte para a importação de vários certificados do Active Directory. Quando você importa um novo certificado, qualquer certificado existente é substituído pelo novo certificado.

Local da página

Gerenciamento de aplicativos > Configuração global do sistema > > configuração active directory

Pré-requisitos

- Existe pelo menos um domínio do AD configurado.
- Cada domínio do AD tem pelo menos um caminho de usuário configurado.
- O Webex servidor WFO está no mesmo domínio do usuário.

Procedimentos

Configurar Active Directory

> **OBSERVAÇÃO** Para obter mais informações sobre qualquer um dos campos nessa página, vá para a configuração Sobre o Active Directory no Webex Guia *do usuário do* WFO.

1. Selecione **Criar nova configuração** do Active Directory.
2. Insira o nome de domínio, o nome do host, a porta, o nome do usuário e a senha na seção Autenticação active directory.
3. (Opcional) Selecione a **caixa Usar SSL** marque e, em seguida, importe o certificado.
4. (Somente sincronização) Insira o DN raiz, as Unidades organizacionais e o intervalo de sincronização (minutos) na seção Sincronização do Active Directory.
5. (Somente sincronização) Selecione a propriedade para corresponder o usuário do AD com o usuário do WFO Webex na **lista suspensa Propriedade** correspondente de perfil do usuário.

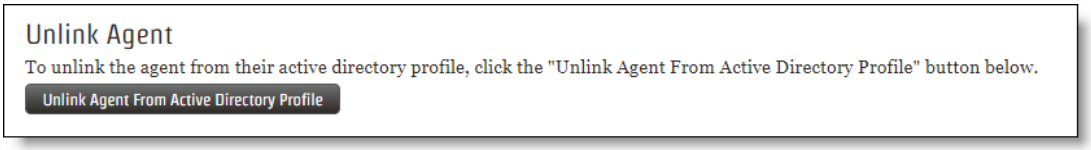
   > **OBSERVAÇÃO** Após a sincronização do AD ter sido configurada, a propriedade correspondente permite verificar se a sincronização está funcionando e desvincular usuários. Selecione **Padrão** para vincular usuários por login no Windows.

6. Clique **em Testar conexão** para assegurar que a conexão com o AD está configurada corretamente.
7. Clique **em Salvar**.
8. (Somente sincronização) Navegue até Gerenciamento de aplicativos > Configuração > do sistema > configuração do servidor de dados.
9. (Somente sincronização) Selecione o servidor de dados para sincronização do AD na **lista suspensa Selecionar configuração** do servidor de dados.
10. (Somente sincronização) Na seção Sincronização do **Active Directory, marque a caixa de seleção Ativar sincronização do** diretório **ativo e mova o servidor do AD de** Disponível **para** Atribuído **.**
11. (Somente sincronização) Clique **em Salvar**.

Verifique se a sincronização do AD está funcionando

Você pode verificar a sincronização do AD após o intervalo de sincronização ter se passado.

1. Navegue até Gerenciamento de aplicativos > Usuário > configuração > global do usuário.
2. Selecione um usuário que tenha a mesma identidade de um usuário do AD, com base na propriedade correspondente que você selecionou na etapa 6 acima. Se a seção Desvincular agente (abaixo) aparecer na tela, a sincronização do AD está funcionando.



Desvincular usuários sincronizados

Quando um Webex usuário de WFO e um usuário AD estiverem desvinculados, acontecerá o seguinte:

- As alterações às propriedades no AD não são transferidas para o WFO Webex.
- O login do Windows do usuário pode ser editado.
- Webex WFO mantém o perfil do usuário Gravação e todos os valores armazenados nele.

1. No Webex WFO, navegue até o Gerenciamento de aplicativos > Usuários > configuração > global do usuário.
2. Se necessário, selecione o botão de opção **Editar um usuário** existente.
3. Selecione o usuário para desvincular a partir da **lista suspensa Selecionar usuário** .
4. Clique **em Desvincular Agente do Perfil** do Active Directory (na seção Desvincular agente). Uma mensagem de aviso aparece.
5. Clique **em Sim**.
6. Altere o campo de propriedade correspondente para que o usuário do Webex WFO não tenha mais a mesma identidade que o usuário do AD.

   A tabela a seguir descreve como alterar os Webex usuário WFO, dependendo da propriedade correspondente que você selecionou quando você vinculou os usuários.

Propriedade correspondente	Alteração
Nome/sobrenome	Altere o valor no campo Nome ou Sobrenome.

Propriedade correspondente	Alteração
ID do funcionário	Altere ou exclua o valor no campo ID do funcionário.
Padrão	Altere ou exclua o valor no campo Logon do Windows.
Nome do usuário	Altere o valor no campo Nome de usuário.

7. Clique **em Salvar**.
8. (Opcional) Para desvincular permanentemente usuários, altere as propriedades equivalentes no AD. Se você não alterar as informações do AD, o usuário Webex WFO poderá ser compatível com o usuário do AD novamente na próxima vez que a sincronização for executada.

Tópicos relacionados

- Sobre a configuração do Active Directory no Webex Guia *do* usuário do WFO— Saiba mais sobre como a configuração do Active Directory funciona.

Sobre a configuração do Active Directory

A página Configuração do Active Directory permite criar ou editar uma conexão entre Webex WFO e um servidor do Active Directory (AD) em seu ambiente. Você pode usar essa conexão para autenticação do usuário, sincronização ou ambos.

Observe os seguintes parâmetros ao configurar a conexão com o servidor do AD, seja para autenticação, sincronização ou ambos:

- Pelo menos um AD configurado deve existir.
- Cada domínio do AD deve ter pelo menos um caminho de usuário configurado.
- O Webex servidor WFO deve estar no mesmo domínio do usuário.

Autenticação

A autenticação do AD permite usar usuários do AD e senhas para autenticação no WFO Webex. Ele está disponível apenas para implantações no local de Webex WFO.

Sincronizar

A sincronização do AD permite que Webex WFO sincronize Webex usuários WFO com usuários AD. Quando a sincronização do AD é configurada, Webex WFO corresponde aos usuários Webex WFO existentes com os usuários do AD existentes. Então, sempre que o nome, o sobrenome, o sobrenome, a ID do funcionário ou o endereço de e-mail de um usuário do AD forem alterados, Webex WFO também alterará o

Valores correspondentes do usuário Webex WFO correspondente.

- A sincronização do AD não adiciona ou desativa Webex usuários WFO.
- Se Webex WFO não puder corresponder a um usuário do AD com qualquer usuário Webex WFO existente, ele não adicionará um novo Webex usuário de WFO.
- Se um usuário do AD que está sincronizado com um Webex usuário do WFO for excluído no AD, Webex o WFO não desativar o Webex usuário WFO.

Você pode examinar quais usuários do AD são combinados com Webex usuários WFO e quais não estão na página Sincronização do Active Directory (consulte os resultados de sincronização do Review Active Directory).

Usuários correspondentes

A lista a seguir fornece uma visão geral de como Webex WFO corresponde aos usuários.

1. O administrador configura a conexão do AD, incluindo as unidades organizacionais que contêm os usuários a serem sincronizados.
2. O administrador seleciona uma das quatro propriedades correspondentes: Padrão, ID do funcionário, Nome / Sobrenome ou Nome do usuário. Se o administrador selecionar Padrão, Webex WFO usará apenas a propriedade Padrão correspondente. Se o administrador selecionar Nome / Sobrenome, ID do funcionário ou E-mail, Webex o WFO usará primeiro a propriedade correspondente Padrão e usará a propriedade correspondente selecionada.
3. Cada propriedade correspondente designa um campo na página Usuários e uma propriedade equivalente no AD. Webex WFO compara Webex usuários de WFO e usuários AD com base nos valores contidos no campo e na propriedade. Quando exatamente um usuário no Webex WFO e um usuário no AD têm o mesmo valor, Webex WFO corresponde aos usuários.

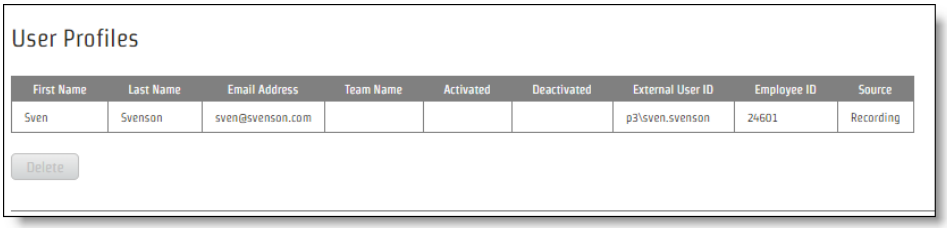
   A tabela a seguir descreve qual campo e qual propriedade equivalente deve ter o mesmo valor para Webex WFO corresponder aos usuários.

Correspondência	Página Usuários		
Inadimplência	Logon no Windows	Nome de logon do usuário (pré-Windows 2000)	Se selecionado, Webex WFO corresponde apenas aos usuários com a propriedade padrão correspondente. O AD tem duas propriedades de nome de logon de usuário: a propriedade "Nome de logon do usuário" (<user>@<domain>) e a propriedade "Nome do logon do usuário (pré-Windows 2000)" (<domain>\<user>). Webex WFO corresponde aos usuários na propriedade "Nome de logon do usuário (pré-Windows 2000)". Se você editar a propriedade "Nome de logon de usuário (pré-Windows 2000)" no AD após a correspondência dos usuários, o Webex WFO desmata o usuário do AD do Webex usuário WFO, independentemente da propriedade correspondente que Webex WFO usou para correspondê-los originalmente.
Nome/Apelido	Nome	Nome	Se selecionado, Webex WFO primeiro corresponde aos usuários com a propriedade padrão correspondente e, em seguida, com a propriedade correspondente Nome/Sobrenome. Nome/sobrenome não diferencia maiúsculas e minúsculas. Se vários usuários do Webex WFO tiverem o mesmo Nome e Sobrenome de um único usuário do AD, Webex WFO não corresponderá ao usuário do AD com nenhum usuário Webex WFO.
	Sobrenome	Sobrenome	

Correspondência	Página Usuários		
ID do funcionário	ID do funcionário	ID do funcionário	Se selecionado, Webex WFO primeiro corresponderá aos usuários com a propriedade padrão correspondente e, em seguida, com a propriedade correspondente à ID do funcionário. Se vários Webex usuários de WFO tiverem o mesmo ID de funcionário de um único usuário do AD, Webex WFO não corresponderá ao usuário do AD com qualquer usuário Webex WFO.
Nome do usuário usuários	Nome do usuário	Email	Se selecionado, Webex WFO primeiro corresponde aos com a propriedade padrão correspondente e, em seguida, com o Nome de usuário correspondente.

4. Para cada Webex usuário de WFO que Webex WFO coincide com um usuário do AD, Webex o WFO faz o seguinte:

   - Adiciona um perfil de usuário Gravação, se o usuário ainda não tiver um.



   - Preenche qualquer um dos campos a seguir no perfil do usuário da Gravação cujas propriedades equivalentes estão configuradas no AD: Nome, Sobrenome, Endereço de email, ID de usuário externo e ID do funcionário.
   - Desativa a edição do campo Login do Windows na página do Usuário.

5. Se o perfil do usuário da Gravação tiver a precedência correta, Webex WFO transferirá os valores do perfil do usuário de Gravação para o usuário Webex WFO.

OBSERVAÇÃO Se um perfil de usuário cancelar não existir, Webex WFO não criará um. Isso significa que os valores no perfil do usuário gravação podem substituir as características da identidade de um
usuário que foi criado manualmente no Webex WFO, incluindo nome, sobrenome, nome do usuário e ID do funcionário. Para obter mais informações sobre perfis de usuário, consulte Gerenciar perfis do usuário e Configurar configurações globais, "Precedência do perfil do usuário".

Sincronização de usuários combinados

Quando alguém altera um usuário compatível no AD, Webex WFO o detecta e faz várias alterações. A tabela a seguir resume essas alterações.

Alteração no AD	Alteração resultante no WFO da Webex
A propriedade "Nome" é alterada.	O nome no perfil do usuário de Gravação é alterado. Se o perfil do usuário de Gravação tiver a precedência correta, o nome do usuário também será alterado na página do usuário.
A propriedade "Sobrenome" é alterada.	O sobrenome no perfil do usuário de Gravação é alterado. Se o perfil do usuário de Gravação tiver a precedência correta, o sobrenome do usuário também será alterado na página do usuário.
A propriedade "ID do funcionário" é alterada	A ID do funcionário no perfil do usuário Gravação é alterada. Se o perfil do usuário de Gravação tiver a precedência correta, a ID de funcionário do usuário também será alterada na página do usuário.
A propriedade "e-mail" é alterada.	O endereço de email no perfil do usuário de Gravação é alterado. Se o perfil do usuário de Gravação tiver a precedência correta, o nome de usuário do usuário também será alterado na página do usuário.
A propriedade "Nome de logon do usuário (pré-Windows 2000)" é alterada	O usuário não correspondente.

Desmarcando usuários sincronizados

Se você não quiser mais que um Webex usuário de WFO seja vinculado a um usuário do AD, poderá desvincular eles. Quando um Webex usuário de WFO é desvinculado de um usuário AD, Webex WFO para de atualizar o usuário e o perfil do usuário de Gravação do usuário quando as propriedades são alteradas no

AD, e ele ativa o logon no Windows do usuário para

edição.

Desmarcar um usuário Webex WFO não exclui o perfil do usuário de Gravação nem exclui nenhum dos valores armazenados nele, nem impede que o usuário de WFO Webex seja compatível com o usuário do AD novamente na próxima vez que a sincronização for executada. Para evitar que Webex WFO corresponda a usuários correspondentes, você também deve alterar o Webex usuário WFO antes que a sincronização seja executada novamente para que o usuário do Webex WFO não tenha mais a mesma identidade (conforme determinado pela propriedade correspondente que está atualmente selecionada) que o usuário do AD.

Descrições dos campos

Os campos na página Configuração do Active Directory estão descritos abaixo.

Autenticação Active Directory

Campo	Descrição
Nome do domínio	O domínio do AD. Este domínio deve ser exclusivo entre qualquer outro Domínios do AD. Esse domínio também deve corresponder ao domínio de login do Windows de um usuário, conforme configurado no campo Login do Windows na página Gerenciar usuários .
Nome de host	O nome de host ou IP endereço do servidor do AD.
Porta	A porta usada para acessar o servidor do AD. O padrão é a porta 389 ou 636 se você estiver usando SSL. O Webex servidor WFO deve permitir que a comunicação de soquete nessa porta possa acessar o servidor do AD para autenticação do usuário.
Nome do usuário	O logon do Windows de um usuário com acesso de leitura ao banco de dados do AD. Esse nome de usuário é usado para verificar as informações da configuração e validar os caminhos do usuário.
Senha	A senha para o usuário com acesso de leitura ao banco de dados do AD.
Autenticação Ativada	Marque essa caixa de seleção para ativar a autenticação do AD. Deixe isso desmarcada se você estiver usando apenas a sincronização do AD.
Usar SSL	Marque essa caixa de seleção para usar a Camada de soquete segura (SSL) para a conexão com o servidor do AD. Selecionar essa opção altera o

Campo	Descrição
	número de porta padrão no campo Porta.
Certificado	(Aparece quando você seleciona **Use SSL**) O certificado que fornece a identidade do AD e a chave pública para SSL comunicação. Entre em contato com o administrador do AD para obter a localização do certificado do AD. Em muitos casos, esse certificado é emitido pelo Certificate Authority na máquina do AD.

Sincronização do Active Directory

Campo	Descrição
DN raiz	O componente de domínio do nome diferenciado da unidade organizacional que armazena os usuários do AD com os quais você deseja sincronizar Webex usuários de WFO. **EXEMPLO** Você deseja sincronizar usuários do AD que são armazenados em uma unidade organizacional que tem o seguinte nome diferenciado: ou=Agentes,ou=Usuários por Função, ou=Contas de Usuário, dc=exemplo,dc=com Você digita dc=example,dc=com no campo DN raiz.
Unidades Organizacionais	O nome diferenciado da unidade organizacional que armazena o Usuários do AD, menos o componente de domínio. Para especificar várias unidades organizacionais no mesmo domínio, separe seus nomes diferenciados (menos o componente de domínio) com um ponto e vírgula. **EXEMPLO** Você deseja sincronizar usuários do AD que são armazenados em uma unidade organizacional (Agentes) que tem o seguinte nome diferenciado: ou=Agentes,ou=Usuário

Campo	Descrição
	Contas,dc=example,dc=com Você digita o seguinte texto no campo Unidades organizacionais: ou=Agentes,ou=Contas de Usuário Em seguida, decida que deseja sincronizar também usuários do AD que são armazenados em outra unidade organizacional, Supervisores. Essa unidade organizacional está no mesmo domínio e tem o seguinte nome diferenciado: ou=Supervisores,ou=Contas de usuário, dc=example,dc=com O texto é editado nas Unidades Organizacionais de forma que ele leia como se segue: ou=Agentes,ou=Contas de usuário; ou=Supervisores,ou=Contas de Usuário A tabela na página Sincronização do Active Directory contém todos os usuários do AD que estão localizados nas unidades organizacionais que você designar, tanto aqueles que são compatíveis com Webex usuários de WFO quanto aqueles que não são. Consulte resultados de sincronização do Review Active Directory .
Intervalo de sincronização (minutos)	A frequência em minutos que Webex wfo sincroniza com o AD. Webex WFO também atualiza a tabela na página Sincronização do Active Directory de acordo com esse intervalo. O mínimo é de 10 minutos.
Propriedade correspondente ao perfil do usuário	A propriedade ou propriedades correspondentes que Webex WFO usa para determinar se um Webex usuário de WFO e um usuário do AD têm a mesma identidade. Se você selecionar Padrão, Webex WFO corresponderá apenas aos usuários com a propriedade padrão correspondente. Se você selecionar Nome/Sobrenome, ID do funcionário ou E-mail, Webex O WFO corresponderá primeiro aos usuários com a propriedade correspondente Padrão e, em seguida, corresponderá aos usuários com a propriedade correspondente selecionada.

Campo	Descrição
	A alteração da propriedade correspondente não corresponde a usuários correspondentes.

Revisar resultados de sincronização do Active Directory

Use a página Sincronização do Active Directory para verificar quais usuários do Active Directory (AD) são e não correspondem com Webex usuários de WFO ou para exportar a lista de usuários do AD como um arquivo CSV. Um **status Combinado** indica que o usuário do AD é compatível com um usuário Webex WFO. Um **status Não compatível** indica que o usuário do AD não corresponde com nenhum usuário Webex WFO.

Verificando os resultados da sincronização do Active Directory, você pode verificar:

- Tudo sincronizado conforme pretendido.
- Os usuários foram atendidos sem correspondência:

  Se você não quiser mais que um Webex usuário de WFO seja vinculado a um usuário do AD, poderá desvincular eles. Quando um Webex usuário de WFO é desvinculado de um usuário do AD, Webex WFO para de atualizar o usuário e o perfil do usuário gravação do usuário quando as propriedades forem alteradas no AD, e isso ativa o logon no Windows do usuário para edição. Consulte Conectar-se a um servidor Active Directory para obter mais informações sobre como desvincular usuários.
- Os usuários não foram correspondentes, mas devem ser correspondentes. Se sim, certifique-se de que o Active Directory esteja corretamente configurado. Consulte Conectar-se a um servidor Active Directory

Pré-requisitos

- Um Active Directory configurado
- A permissão Administrar autenticação Active Directory
- A permissão Administrar Espaço

Local da página

Gerenciamento de aplicativos > monitoramento > sincronização do Active Directory

Procedimentos

Resultados do filtro

Para restringir os resultados da sincronização do Active Directory, selecione o filtro desejado a **partir dos Filtros** Lista suspensa.

OBSERVAÇÃO O filtro não afeta quais usuários são incluídos no arquivo CSV.

Resultados da exportação

Para exportar os resultados da sincronização em um formato de arquivo CSV, clique **em CSV Exportar**.

Um arquivo CSV é criado que contém todos os usuários do AD, combinados e não correspondentes, onde:

- Login no Active Directory é a propriedade do "nome de logon do usuário (pré-Windows 2000)" do usuário do AD.
- SMTP endereço é a propriedade "E-mail" do usuário do AD.
- Status

OBSERVAÇÃO A configuração do AD determina os usuários que aparecem na tabela, a frequência Webex O WFO atualiza a tabela e as propriedades que Webex WFO usa para corresponder aos usuários.

Tópicos relacionados

- Conectar-se a um servidor Active Directory
- Criar e editar usuários
- Gerenciar funções e permissões

Configurar armazenamento

A configuração de armazenamento envolve o seguinte:

- Escolha qual local de armazenamento Webex WFO usa para armazenar as gravações de áudio e tela de uma equipe e dados analíticos, com base na idade dos arquivos de gravação e dados.
- Adicione um ou mais locais de armazenamento fora do WFO Webex.
- Defina por quanto tempo determinados tipos de dados WFM são retidos.
- Salve ou exclua as preferências de armazenamento.

Configurar perfis de armazenamento

Na página Perfis de armazenamento, você pode escolher qual local de armazenamento Webex WFO usa para armazenar as gravações de áudio e tela de uma equipe e dados analíticos, com base na idade dos arquivos de gravação e dados. Isso permite manter gravações mais antigas e dados aNalíticos que não precisam ser acessados imediatamente em locais de armazenamento de longo prazo e de menor custo, ao mesmo tempo em que mantém gravações e dados mais recentes em locais de armazenamento que custam mais, mas permitem acesso imediato ou instantâneo.

Além disso, você pode associar uma taxa de compressão para gravações de áudio com cada local de armazenamento. Isso permite reduzir seus custos de armazenamento convertendo gravações de áudio em tipos de arquivo de compressão mais elevada quando eles são movidos para locais de armazenamento de longo prazo.

Local da página

Gerenciamento de aplicativos > perfis de armazenamento > da configuração global do sistema >

Visão geral de armazenamento

Webex WFO Cloud usa classificação inteligente para armazenamento com um único preço por GB por mês para seu uso total. Novos arquivos e arquivos que foram acessados recentemente estão disponíveis imediatamente. Os arquivos mais antigos que não foram acessados recentemente são recuperados de um nível de armazenamento ligeiramente mais lento para o qual podem ter sido movidos. Os arquivos mais antigos normalmente demoram apenas alguns segundos para serem recuperados.

Compreendendo perfis de armazenamento

Um perfil de armazenamento é atribuído a uma equipe por padrão ou manualmente, e as políticas nesse perfil de armazenamento determinam onde as gravações e os dados analíticos associados aos usuários dessa equipe são armazenados.

Webex WFO pode ter até dois perfis de armazenamento pré-configurados: Perfil de armazenamento padrão e Perfil de armazenamento WAV.

Você pode selecionar um perfil de armazenamento como o padrão. O perfil de armazenamento padrão é automaticamente atribuído a todas as equipes que não tiveram um perfil de armazenamento manualmente atribuído a eles. Se você alterar o perfil de armazenamento padrão, o perfil de armazenamento de todas as equipes que foram atribuídas a um perfil de armazenamento padrão também muda.
As equipes que foram atribuídas manualmente a um perfil de armazenamento não são afetadas pela alteração do perfil de armazenamento padrão.

As gravações raiz usam apenas o perfil de armazenamento padrão. (Consulte Como as chamadas básicas e a reconciliação funcionam.) Para obter mais informações sobre como atribuir manualmente um perfil de armazenamento a uma equipe, consulte Gerenciar equipes .

Noções básicas sobre políticas de armazenamento

Um perfil de armazenamento é composto de pelo menos uma política de armazenamento. Uma diretiva controla o seguinte:

- O local de armazenamento onde as gravações de áudio, gravações de tela e dados analíticos associados a um perfil de armazenamento são mantidos
- Quanto tempo as gravações e dados são mantidas no local de armazenamento
- A taxa de compressão das gravações de áudio que são associadas a um perfil de armazenamento

Se você selecionar diferentes taxas de compressão de qualidade de mídia para as políticas de um perfil de armazenamento, as gravações de áudio são convertidas quando alteram os locais de armazenamento.

Você pode alterar a qualidade de mídia da política padrão, mas não pode removê-la e não pode editar seus campos Áudio, Tela ou Análise.

Cada diretiva contém os seguintes campos.

Local de armazenamento

Quando uma política entra em vigor, Webex WFO coloca as gravações e os dados analíticos associados ao perfil de armazenamento no local de armazenamento da política.

Os locais de armazenamento têm os seguintes tipos:

OBSERVAÇÃO O administrador do sistema configura os locais e os tipos que estão disponíveis.

- ($$)—O armazenamento está em um local de custo médio. É possível acessar imediatamente os dados de Gravações e Análise armazenados em locais desse tipo.
- ($$$)—O local de armazenamento é armazenamento de rede de alto custo. É possível acessar imediatamente dados de Gravações e Análise armazenados em locais desse tipo.

A ordem das políticas de um perfil de armazenamento determina a ordem em que Webex O WFO armazena gravações e dados analíticos em cada local de armazenamento:

- Superior — o Webex WFO começa pelo armazenamento de gravações e dados analíticos no local de armazenamento dessa política.
- Intermediário —Webex o WFO armazena gravações e dados analíticos no local de armazenamento de uma política média depois de as armazenar no local de armazenamento da política acima, mas antes de as armazenar no local de armazenamento da política abaixo.
- Inferior (Padrão)—Webex o WFO é concluído armazenando gravações e dados analíticos no local de armazenamento dessa política.

Áudio

O campo Áudio controla quanto tempo (em dias, meses ou anos) Webex o WFO armazena gravações de áudio no local de armazenamento da política. O tempo máximo que Webex WFO pode armazenar gravações de áudio para todas as políticas em um perfil é exibido no campo Armazenamento disponível total.

Qualidade de mídia

O campo Qualidade de mídia controla a taxa de compressão das gravações de áudio no local de armazenamento de uma diretiva:

- Baixa Compressão (WAV)
- Compressão de Med (Opus - Estéreo)
- Compressão alta (Opus - Mono)

> **OBSERVAÇÃO** A partir de Webex WFO Versão 10.3.1 para frente, Compressão Baixa (WAV de 16 bits) é o padrão. Gravações de áudio criadas antes do lançamento da Versão 10.3.1 são armazenadas em Med
> Compressão (Opus - Estéreo).

Se você selecionar diferentes taxas de compressão de qualidade de mídia para as políticas em um perfil de armazenamento, as gravações de áudio são convertidas quando mudam os locais de armazenamento. Ordene as políticas em um perfil de armazenamento de modo que as gravações de áudio sejam convertidas de uma taxa de compressão inferior a uma maior. Webex WFO pode converter gravações de áudio de uma taxa de compressão maior a uma taxa de compressão inferior, mas isso não melhora a qualidade das gravações de áudio.

Tela

O campo Tela controla quanto tempo (em dias, meses ou anos) Webex o WFO armazena gravações de tela no local de armazenamento da política. O tempo máximo que Webex WFO pode armazenar gravações de tela para todas as políticas em um perfil aparece no campo Armazenamento total disponível.

da Cisco

O campo Análise controla por quanto tempo Webex o WFO armazena dados analíticos no local de armazenamento da política. O período máximo de tempo que Webex WFO pode armazenar dados analíticos para todas as políticas em um perfil aparece no campo Armazenamento total disponível.

Procedimentos

Crie um novo perfil de armazenamento

A ordem em que você adiciona políticas a um perfil de armazenamento determina sua ordem na página. A política padrão está sempre abaixo de todas as outras políticas. Quando você adiciona uma nova política, Webex WFO a insere acima da política padrão e abaixo de todas as políticas já adicionadas. Você não pode reorganizar as políticas depois de adicioná-las.

> **OBSERVAÇÃO As** gravações raiz usam apenas o perfil de armazenamento padrão. (Consulte Como as chamadas básicas e a reconciliação funcionam.)

1. Selecione **Criar um novo perfil** de armazenamento.
2. Em **Nome**, digite um nome exclusivo para este perfil de armazenamento.
3. (Opcional) Se desejar que esse perfil de armazenamento seja automaticamente atribuído a todas as equipes que não tenham um perfil de armazenamento atribuído manualmente, selecione **Padrão**.

   > **OBSERVAÇÃO** Somente um perfil de armazenamento pode ser o padrão. Quando você torna o perfil de armazenamento o padrão, ele substitui o perfil de armazenamento padrão atual.

4. Configure a política padrão.
5. (Opcional) Clique **em Adicionar política** de armazenamento para cada diretiva que deseja adicionar e configure as políticas.

   > **OBSERVAÇÃO** Para criar uma política que mova arquivos sem alterar o formato do arquivo, selecione **Sem alteração (apenas mover)** da lista suspensa Qualidade **de** mídia. Se você estiver trabalhando com o perfil de armazenamento padrão, essa opção não estará disponível para a política superior na página. (Isto é
   > Uma vez que a política de cima é o padrão, e a diretiva padrão precisa controlar o armazenamento, não a movimentação.) Para obter mais informações sobre como configurar políticas com base em sua ordem, consulte As políticas de armazenamento.

6. Clique **em Salvar**.

Editar um perfil de armazenamento existente

Você pode editar as políticas de armazenamento em um perfil de armazenamento existente, mas não pode reordená-las.

1. Selecione **Editar um perfil de armazenamento existente**.
2. Selecione o perfil de armazenamento que deseja editar.
3. (Opcional) Para alterar o nome do perfil de armazenamento, edite o **campo Nome** .
4. (Opcional) Se desejar que esse perfil de armazenamento seja automaticamente atribuído a todas as equipes que não tenham um perfil de armazenamento atribuído manualmente, selecione **Padrão**.

   > **OBSERVAÇÃO** Não é possível desmarcar manualmente a caixa de seleção Padrão no perfil de armazenamento padrão atual. Para alterar o perfil de armazenamento padrão, marque a caixa de seleção Padrão no armazenamento
   > Perfil que você deseja tornar o padrão.

   > **OBSERVAÇÃO As** gravações raiz usam apenas o perfil de armazenamento padrão. (Consulte Como as chamadas básicas e a reconciliação funcionam.)

5. (Opcional) Edite as políticas que deseja alterar.

> **OBSERVAÇÃO A** edição de uma política de armazenamento existente pode fazer com que Webex WFO mova ou converta grandes números de gravação de áudio, gravação de tela e arquivos de dados analíticos. Mais informações
> Sobre como a edição de uma política de armazenamento existente pode ter impacto sobre os arquivos associados a um perfil de armazenamento, consulte Compreensão das políticas de armazenamento.

6. Clique **em Salvar**.

Mover arquivos sem alterar o formato do arquivo

1. Selecione **Editar um perfil** de armazenamento existente.
2. Selecione o perfil de armazenamento na **lista suspensa Escolher perfil** .
3. Selecione o destino dos arquivos na **lista suspensa Local** de armazenamento.
4. Selecione **Nenhuma alteração (apenas mover)** da **lista suspensa Qualidade** de mídia.

> **OBSERVAÇÃO** Se estiver trabalhando com o perfil de armazenamento padrão, essa opção não estará disponível para a política superior na página. Se necessário, clique **em Adicionar política de armazenamento** para adicionar um armazenamento adicional
> Que permite mover arquivos.

5. Clique **em Salvar**.

Adicionar locais de armazenamento externo

A página Armazenamento externo permite adicionar locais de armazenamento fora do WFO Webex. O armazenamento externo está disponível como recipientes Amazon S3. Você pode usar esses locais de armazenamento externo para vários fins:

- Definir o armazenamento estendido de gravações de áudio e tela a longo prazo depois de atingirem o fim de seu período de retenção (consulte Configuração QM configurações de arquivo morto)
- Exportar gravações de áudio e tela em massa (ver Exportar contatos em massa)

Ao contrário dos Webex locais de armazenamento hospedados com WFO onde você armazena gravações de áudio, gravações de tela e dados analíticos durante o período de retenção (consulte Configurar perfis de armazenamento), a organização precisa criar e gerenciar esses locais de armazenamento externo de modo independente. Não é possível associar locais de armazenamento externo a um perfil de armazenamento.

Pré-requisitos

- Você tem a permissão de Administrar Espaço.
- Você tem o nome do balde Amazon S3 da sua organização. Aqui é onde Webex WFO exporta seus arquivos.

- Se você estiver usando a suposição de função para conceder acesso ao seu recipiente Amazon S3, você tem o ARN para uma função que atribui o seguinte:
  - Uma diretiva com estas permissões para seu recipiente S3: ListBucket, GetBucketLocation e PutObject
  - Uma política de confiança que permite que uma conta AWS de produção da Cisco assuma uma função. Entre em contato com o Suporte da Cisco para que as informações da conta AWS do Cisco utilizem na política de confiança.
- Se você não estiver usando a suposição de função para conceder acesso ao seu recipiente Amazon S3, você tem a chave de acesso e uma chave secreta de um usuário que está atribuído a uma política que tem estas permissões para o seu recipiente S3: ListBucket, GetBucketLocation e PutObject. Webex WFO acessa seu recipiente S3 com as chaves desse usuário.

EXEMPLO

A política a seguir concede as permissões necessárias. Você pode atribuir isso, eu sou usuário a uma política semelhante.

```
{
"Versão": "<corrente versão da linguagem política>", "Declaração": [
{
"Sid": "Bucket",
"Efeito": "Permitir", "Ação": [
"s3:ListBucket",
"s3:GetBucketLocation"
],
"Recurso": [
"arn:aws:s3::<name do seu recipiente S3>"
]
},
{
"Sid": "BucketContents",
"Effect": "Allow", "Action": [
"s3:PutObject"
],
"Recurso": [
"arn:aws:s3::<nome seu balde S3>/*"
]
}
]
}
```

Local da página

Gerenciamento de aplicativos > Configuração > global do sistema > armazenamento externo

Procedimentos

Adicionar um recipiente Amazon S3 como local de armazenamento externo usando a suposição de função

1. Selecione **Criar local** de armazenamento externo.
2. **No campo Nome** , digite um nome exclusivo para o recipiente S3.

   OBSERVAÇÃO Esse nome identifica o local de armazenamento externo no Webex WFO. Ele pode ser diferente do nome do recipiente S3.

3. **Na lista suspensa Tipo** , selecione **Amazon S3 (Acesso imediato).**
4. Configure a **seção de Configuração** de armazenamento de AWS da seguinte forma. Os valores dos campos listados abaixo vêm da instância AWS da sua organização. Encontre os valores e insira-os em cada um dos campos listados abaixo no Webex WFO.

   OBSERVAÇÃO Consulte a documentação do AWS para obter mais informações sobre como criar uma função estou ou gerenciar chaves de acesso para usuários.

Campo	Descrição
Usar AWS, eu sou Suposição de função	Mantenha esta caixa de seleção selecionada.
Nome do Recipiente	Digite o nome do recipiente S3. Esse nome diferencia maiúsculas e minúsculas.
Escolher região	Selecione a região da Amazon onde o balde S3 está localizado.
Função ARN	O Nome do Recurso da Amazon (ARN) para a função na sua conta AWS que concede acesso ao recipiente S3 (ou, mais geralmente, aos serviços de AWS) Webex acessos de WFO. Essa função aRN deve estar no formato padrão AWS: arn:aws:iam::<CUSTOMER_AWS_ACCOUNT_NUMBER:função/<ROLE_NAME>

5. Clique **em Salvar**. A página é atualizada.
6. Selecione o local de armazenamento que você acabou de criar na **lista suspensa Escolher um local de armazenamento para editar** a lista suspensa.
7. Na seção Configuração **de armazenamento de** AWS, selecione **Mostrar ID** externo.

8. Em AWS, configure a Política de confiança da sua função para usar a sequência de números e letras no **campo ID** externo.

   IMPORTANTE A conexão não funcionará até que você conclua esta etapa.

   EXEMPLO

   Esse é um exemplo de uma política de confiança que você pode adicionar à função:

```
{
    "Versão": "2012-10-17",
    "Declaração": [
        {
            "Efeito": "Permitir", "Principal": {
                "AWS": "conta <Workforce Optimization ARN>"
            },
            "Ação": "sts:AssumeRole", "Condition":
            {
                "StringEquals": {
                    "sts:ExternalId": "<Workforce Optimization- ID externa gerada>"
                }
            }
        }
    ]
}
```

9. (Opcional) Para verificar suas configurações, clique **em Testar conexão**.

Adicionar um recipiente Amazon S3 como local de armazenamento externo sem usar a suposição de função

1. Selecione **Criar local** de armazenamento externo.
2. **No campo Nome** , digite um nome exclusivo para o recipiente S3.

   OBSERVAÇÃO Esse nome identifica o local de armazenamento externo no Webex WFO. Ele pode ser diferente do nome do recipiente S3.

3. **Na lista suspensa Tipo** , selecione **Amazon S3 (Acesso imediato).**
4. Configure a **seção de Configuração** de armazenamento de AWS da seguinte forma. Os valores dos campos listados abaixo vêm da instância AWS da sua organização. Encontre os valores e insira-os em cada um dos campos listados abaixo no Webex WFO.

   OBSERVAÇÃO Consulte a documentação do AWS para obter mais informações sobre como criar uma função estou ou gerenciar chaves de acesso para usuários.

Campo	Descrição
Usar AWS, eu sou Suposição de função	Desmarque esta caixa de seleção.
Nome do Recipiente	Digite o nome do recipiente S3. Esse nome diferencia maiúsculas e minúsculas.
Escolher região	Selecione a região da Amazon onde o balde S3 está localizado.
Eu sou a chave de acesso	Digite a ID de chave de acesso do usuário que está atribuído a uma diretiva Que concede as permissões necessárias para acessar o recipiente S3.
Eu sou a Chave Secreta	Digite a chave de acesso secreta do usuário que está atribuído a um Uma política que concede as permissões necessárias para acessar o recipiente S3.

5. Clique **em Salvar**.
6. (Opcional) Para verificar suas configurações, clique **em Testar conexão**.

Gere uma nova ID externa para um recipiente de armazenamento Amazon S3 existente

Se a ID externa que Webex o WFO usar ficar comprometida, você poderá gerar uma nova. Uma ID externa é como uma senha para a função de conta AWS da sua organização. Ele é um identificador exclusivo no AWS que Webex WFO usa ao assumir a função na sua conta AWS para acesso à função de conta cruzada.

1. Selecione **Editar local de armazenamento externo**.
2. Selecione o local de armazenamento no **local de armazenamento para editar** a lista suspensa.
3. **Na seção Configuração** de armazenamento AWS, clique **em Gerar novo ID** externo. Uma mensagem de confirmação é exibida.
4. Clique **em Sim**.
5. No AWS, configure a Política de confiança da sua função para usar o novo ID externo no elemento da condição.

IMPORTANTE A conexão não funcionará até que você conclua esta etapa.

EXEMPLO

Esse é um exemplo de uma política de confiança que você pode adicionar à função:

```
{
    "Versão": "2012-10-17",
    "Declaração": [
        {
```

```
                "Efeito": "Permitir", "Principal": {
                    "AWS": "conta <Workforce Optimization ARN>"
                },
                "Ação": "sts:AssumeRole", "Condition":
                {
                    "StringEquals": {
                        "sts:ExternalId": "<Workforce Optimization- ID externa gerada>"
                    }
                }
            }
        ]
    }
```

6. (Opcional) Para verificar suas configurações, clique **em Testar conexão**.

Tópicos relacionados

- Configurar configurações de arquivo QM arquivo
- Exportar contatos em massa
- Configurar perfis de armazenamento

Configurar configurações de arquivo QM arquivo

A página Configuração de arquivo morto permite salvar ou excluir suas preferências de arquivo QM de arquivo. Use esta página se desejar manter as gravações de áudio e tela após terem atingido o fim do período de retenção. Os arquivos exportados para o servidor de arquivo conterão uma CSV arquivo e todas as gravações de áudio e tela relacionadas. Os arquivos de tela e áudio são descriptografados.

IMPORTANTE A página Configuração de arquivo morto está depreparada. Ele está disponível apenas para clientes Cisco existentes que já o estão usando. Se você precisar manter os contatos além do período de retenção,

encoraje você a usar o recurso Exportação de contato em massa. Consulte Exportar contatos em massa.

Pré-requisitos

- Armazenamento externo
- A permissão Administrar QM

Local da página

Configuração do Arquivo > QM > QM Fluxos de Contato > Gerenciamento de Aplicativos

Procedimentos

Configurar QM preferências de arquivo

1. Selecione um local de armazenamento externo configurado na **lista suspensa Armazenamento** externo.

   > **OBSERVAÇÃO** O armazenamento externo é configurado no Gerenciamento de aplicativos > Configuração > global do sistema > armazenamento externo.

2. Selecione um formato na **lista suspensa Formato** do vídeo.

   Listados são m4v e webM, as opções de formato somente para arquivos de vídeo. *M4v* é um formato de container de vídeo semelhante ao MP4. Os arquivos M4v têm a opção de proteção de cópia do DRM. *Os fluxos de vídeo do WebM* são compactados com os codecs de vídeo VP8 ou VP9.

3. Selecione um formato para arquivos de áudio somente na **lista suspensa Formato** de áudio.

   Os arquivos de áudio WAV estão sem perda e descompactados. *As transmissões de áudio do WebMA* são comprimidas usando-se os codecs de áudio Vorbis ou Opus.

4. Selecione um **Tempo no Arquivo**. A hora do dia em que o processo de arquivo é executado. O formato é HH:MM.

   > **OBSERVAÇÃO** O processo de arquivo é executado somente uma vez por dia. Se você alterar essa configuração para um horário posterior após a execução do processo, ela não será executada no novo horário até o dia seguinte.

5. Selecione um **Modo** de Arquivo na lista suspensa.

   As opções do Modo de Arquivo morto são Áudio e Completo. *O áudio* exporta somente as gravações de áudio. *Exporta totalmente* gravações de áudio e tela.

6. Insira um **padrão** de nome de arquivo.
7. Clique **em Salvar**.
8. (Opcional) Clique **em Excluir** para remover suas preferências de arquivo.

Tópicos relacionados

- Exportar contatos em massa
- Adicionar locais de armazenamento externo
- Configurar perfis de armazenamento

Configurar Gerenciamento de qualidade

Os menus QM no Gerenciamento de aplicativos permitem configurar os parâmetros básicos do Gerenciamento de qualidade na sua central de contato. A configuração do Quality Management envolve o seguinte:

- Defina as configurações do Gerenciamento de qualidade que se aplicam a todos os usuários.
- Configure QM para gravação.
- Integre Webex WFO com um ou mais provedores de pesquisa externos para distribuir pesquisas pós-chamada de clientes depois que um contato for encerrado e coletar as respostas.

Configurar QM configurações globais

Use a página QM Configurações globais para configurar as configurações do Gerenciamento de qualidade que se aplicam a todos os usuários. As configurações alteradas só entrarão em vigor depois que os usuários fizerem login novamente.

Pré-requisitos

Você tem a permissão Administrar QM.

Local da página

Configurações globais do > QM > QM Gerenciamento de aplicativos >

Global Observam as seguintes informações sobre diversos campos nesta

página:

- Ramal de gravação de tela —Quando você insere um valor nesse campo, a gravação da tela de trabalho pós-chamada continua quando uma nova chamada é iniciada, a menos que você selecione Interromper gravação de tela ampliada **em uma nova chamada**. Essa gravação de tela adicional pode consumir recursos de armazenamento.

  > **IMPORTANTE** A **Função Interromper gravação de tela estendida em uma nova configuração de chamada** não funciona com integrações de ACD CCaaS.

- Qualidade de gravação de tela — O nível de qualidade que você seleciona resulta em arquivos de gravações que têm aproximadamente o tamanho abaixo. O ambiente de gravação da sua organização e o conteúdo das gravações de tela podem afetar significativamente esses tamanhos.
  - Bom: 2,1 MB por minuto por monitor
  - Melhor: 2,8 MB por minuto por monitor
  - Melhor: 3,3 MB por minuto por monitor
- Eventos de conversa — A quantidade de tempo, em segundos, que a conversa deve ocorrer para se

registrar como um evento de conversa. Digite 0 para ignorar os eventos de conversa.

- Eventos de silêncio — A quantidade de tempo, em segundos, que o silêncio deve passar para registrar como um evento de silêncio. Digite 0 para ignorar o silêncio.
- Tempo de Retenção da Gravação de Áudio Raiz — Para ver as gravações raiz de áudio na página Interações, use o filtro Pesquisar objetivo e selecione Chamadas raiz.
- Tempo de Retenção da Gravação de Tela Raiz — As gravações raiz da tela nunca aparecem na página Interações.
- Tempo de Retenção do Contato de Não Chamada — os contatos de não chamada não têm gravações de áudio ou de tela associadas a eles. Esses contatos são normalmente criados manualmente clicando em Criar contato na página Interações.
- Primeira chamada/Primeira chamada — O primeiro número de chamada e o primeiro número chamado são capturados no início de uma chamada. Um número não será capturado se sua caixa de seleção estiver desmarcada. Em vez disso, o segundo número de chamada ou o segundo número chamado é capturado.
- Exibir contatos no fuso horário do usuário — Esta caixa de seleção controla os campos Data e Fuso horário nas páginas Interações e Fila de contato. Todos os filtros de tempo (por exemplo, Intervalo de tempo) sempre pesquisam contatos no fuso horário da fonte de captura, mesmo se essa caixa de seleção estiver marcada.
- Cliente de Área de Trabalho Inteligente - Prioridade de Gravação de Tela — Depois de salvar qualquer alteração nessa configuração, você precisa fazer login no servidor onde o serviço CTI está em execução e reiniciar o serviço CTI para que a alteração entre em vigor.
- STUN/TURN Servidor—Após ter feito qualquer alteração neste servidor, reinicie os clientes de gravação (Captura de Área de Trabalho Inteligente e Servidor de Gravação Virtual).

Sobre a prioridade de gravação de tela

Cliente de Área de Trabalho Inteligente - Prioridade de Gravação de Tela permite selecionar uma prioridade preferencial de qual tela é gravada para monitoramento de tela quando o mesmo usuário está conectado a um cliente chopp e a um pc (end-point) simultaneamente. Ou seja, o login no AD do mesmo usuário é usado para fazer logon em um ponto final e em um cliente chopp ao mesmo tempo. Webex registro do **WFOUsuários** thin client como Smart Desktop Client (SDC) conexões com sistemas operacionais de servidor, como o Windows Server 2016. Webex registro do **WFOUsuários do End-Points (PC)** como conexões SDC para sistemas operacionais de desktop, como o Windows 10. Com o monitoramento de tela, você pode exibir a atividade de tela de um agente, independentemente de ele estar ou não em uma chamada. Consulte Agentes do Monitor em tempo real para obter mais informações sobre o Monitoramento de tela em tempo real.

Se a conexão com uma prioridade selecionada for perdida, Webex WFO não iniciará a gravação em uma configuração de prioridade diferente até a próxima chamada ativa.

EXEMPLO Se **Usuários** de cliente finos forem selecionados como sua prioridade de gravação de tela, e a conexão com seu cliente chopp for perdida durante uma chamada, Webex o WFO não iniciará a gravação em baixo **, os Usuários dos Pontos finais (PC), prioridade até que** uma nova chamada seja iniciada.

OBSERVAÇÃO Se a Prioridade de Gravação de Tela for alterada enquanto um agente estiver em uma chamada, a alteração não afetará essa chamada, mas ocorrerá com chamadas subsequentes após a chamada ter sido encerrada.

Tópicos relacionados

- Definir configurações globais—Configurar configurações em nível de sistema

Configurar QM para gravação

A configuração de QM para gravação implica o seguinte:

- Configure uma conexão entre Webex WFO e um ou mais ACDs.
- Acesse os instaladores do Webex WFO Smart Desktop e Webex do Servidor de Dados WFO disponíveis para seu espaço.
- Configure pelo menos uma fonte de sinalização, um grupo de sinalização, um servidor de sinalização, um grupo de gravação e seus dispositivos de central de contatos.
- Monitore o status dos servidores de sinalização e registro ativos e de registro em grupos de telefonia.
- Configure e gerencie campos de metadados em seu sistema.

Gerenciar servidores de telefonia

Use a página Monitoramento de telefonia para monitorar o status dos servidores de sinalização e registro ativos e de reserva em grupos de telefonia.

Se tiver um servidor de sinalização principal e de backup, você pode usar essa página para transferir o processamento de chamadas para o servidor de backup antes de realizar a manutenção no servidor primário. No início desse fluxo de trabalho, o servidor primário está no status Ativo e o servidor de backup está no status Standby.

OBSERVAÇÃO Somente servidores em pares Ativo/Em espera podem ser colocados no modo de manutenção.

Colocar um servidor no modo de manutenção

1. Selecione um grupo de telefonia.
2. Selecione o servidor que deseja colocar no modo de manutenção.

OBSERVAÇÃO O servidor a ser colocado no modo de manutenção deve estar no status Ativo.

3. Clique **em Manutenção**.

   Quando você clica em Manutenção, o servidor de backup muda do modo de reserva para o modo ativo e o servidor ativo muda do modo Ativo para o Modo de Drenamento. As chamadas que já estavam neste servidor continuam sendo processadas até serem concluídas ("descarregando" o servidor), momento em que o servidor entra no modo de Manutenção. As novas chamadas são direcionadas para o novo servidor ativo, que começa a processá-las.

   Depois que o servidor estiver no modo manutenção, a manutenção poderá ser executada e o servidor será reinicializado, se necessário. Quando a manutenção é concluída, o servidor entra no modo de reserva.

Ativar um servidor no modo de espera

1. Selecione o servidor no modo de espera que você deseja ativar.
2. Clique **em Ativa**.

   Quando você clica em Ativo, o servidor muda do modo de espera para o modo ativo e o servidor ativo muda do modo Ativo para O drenamento. As chamadas que já estavam neste servidor continuam sendo processadas até que sejam concluídas, momento em que o servidor entra no modo Standby. As novas chamadas são direcionadas para o novo servidor ativo, que começa a processá-las.

Descrições dos campos

A página Monitoramento de telefonia exibe o status dos servidores de sinalização e de gravação. Os campos nestas seções são definidos nas tabelas abaixo:

Campo	Descrição
Filtros	Selecione um grupo de telefonia na lista suspensa.
Componente	O tipo de servidor: sinalização ou gravação.
Prioridade	A prioridade do servidor: Principal, Secundário ou Backup.
Nome do servidor	IP endereço ou nome do servidor do servidor de sinalização ou gravação.
Grupo	O nome do grupo de sinalização ou gravação. **OBSERVAÇÃO** O nome do grupo deve indicar se o grupo é um grupo de sinalização ou de gravação.
Estado	Indica se o servidor está conectado ou não.
Status	Status atual para o servidor:

Cam	Descrição
	▪ Ativo = O servidor está ativo e processando chamadas. ▪ Inativo = O servidor não está ativo. ▪ Em espera = O servidor está em execução e pronto para ser ativado. ▪ Drenamento = O servidor está processando dados na fila e não aceitando novos dados. ▪ Manutenção = O servidor está inoperante para manutenção.
Chamadas	Número de chamadas sendo processadas por cada servidor.
Última atualização	A data e a hora em que as informações do servidor foram atualizadas na tabela. Exibido em GMT.
Status da manutenção	Status da manutenção atual para o servidor de sinalização ou gravação: ▪ Ativo = O servidor está ativo e processando chamadas. ▪ Em manutenção = O servidor está em manutenção.

Gerenciar campos de metadados personalizados

A página Gerenciador de metadados é usada para configurar e gerenciar campos de metadados personalizados em seu sistema.

Os metadados permitem adicionar informações a uma conversa com o cliente. Os metadados podem ser capturados da sua ACD e de outros aplicativos para passar os dados para as APIs a seguir:

- Detalhes da programação por agentes e API de data
- Turnos por API de agente

Webex WFO também exibe esses campos de metadados no painel Detalhes no Media Player.

Pré-requisitos

- Você tem a permissão de Administrar campos de metadados e tem a permissão do Comando de metadados.
- Para visualizar metadados personalizados, é necessário ter a permissão Visualizar metadados personalizados.
- Para editar metadados personalizados, é necessário ter a permissão Editar metadados personalizados.

Local da página

Gerenciador de metadados de > geranciamento de > QM de aplicativos

Procedimentos

Os campos de metadados configurados são exibidos em uma tabela. Use a tabela para exibir, editar ou excluir um campo de metadados do sistema.

OBSERVAÇÃO Webex O WFO suporta até 100 campos de metadados personalizados por espaço.

Adicionar um novo campo de metadados

1. Preencha os campos conforme descrito abaixo
2. Clique **em Salvar**. O novo campo de metadados é exibido na tabela.

Editar um campo de metadados

1. Clique duas vezes no campo de metadados na tabela.
2. Edite os campos da página conforme a necessidade.
3. Clique **em Salvar**.

Excluir um campo de metadados

1. Clique duas vezes no campo de metadados na tabela.
2. Clique em **Excluir**.

Os campos na página Gerenciador de metadados estão descritos abaixo.

Campo	Descrição
Chave de metadados	(Gerado automaticamente) Um identificador exclusivo para os metadados , usado por APIs. A chave de metadados é gerada com base no texto inserido no campo Rótulo dos metadados. Os espaços são substituídos por hífens e a "tecla" é adicionada no final. Por exemplo, se você inserir **um texto** de exemplo no campo Rótulo dos metadados, o campo Chave de metadados exibirá **texto-exemplo**. O campo Chave de metadados não permite e comerciais (&) nem sinais iguais (=). Se esses símbolos aparecerem no campo Rótulo dos metadados, eles serão removidos automaticamente no campo Chave de metadados. Número máx. de caracteres = 39.

Cam	Descrição
Rótulo do metadados	O nome associado ao campo de metadados exibido na pesquisa. resultados e informações de contato.
Tipo de metadados	O tipo de informação contido no campo de metadados: data, hiperlink, número ou texto.
Dados do ACD	Esse campo só se aplica a implantações locais de Webex WFO. Identifica os metadados importados da ACD. Webex WFO reconcilia ACD dados, correspondendo informações de contato em Webex WFO com informações de chamadas armazenadas no ACD e altera as informações de contato no Webex WFO. Os dados são atualizados periodicamente. Ao mapear metadados para ACD Dados, selecione Texto no campo Tipo.
Chave do Data Explorer	(Opcional) Um identificador exclusivo para mapear metadados com o Data Explorer. É possível mapear até 20 campos de metadados com o Data Explorer.
Caixa de seleção criptografada	(Opcional) Selecione esta opção se quiser gerar relatórios sobre contatos com base em campos de metadados personalizados. Se você selecionar essa caixa, Webex o WFO criptografa os metadados quando armazenados. A caixa de seleção Criptografada será habilitada somente se a caixa de seleção Exportável estiver desmarcada. **OBSERVAÇÃO** Não é possível pesquisar metadados criptografados.
Caixa de seleção exportável	Se selecionado, você pode exportar os metadados por meio de Webex WFO ou de um API. Essa caixa de seleção é marcada por padrão.
Somente leitura	Se selecionada, a metatdata será somente leitura. Não é possível adicionar ou editar metadados a um contato por meio do WFO Webex. **OBSERVAÇÃO** Se os metadados estiverem ACD dados, essa caixa de seleção será marcada por padrão e estará desativada.

Tópicos relacionados

- Exportar metadados de contatos
- Editar metadados personalizados associados a um contato
- Exibir dados associados a um contato
- Adicionar marcas de metadados a conjuntos de dados e coleções
- Excluir ou atualizar vários contatos de uma só vez

Campos de metadados da Cisco

Os campos de metadados a seguir estão disponíveis com os Cisco ACDs.

Campo	Descrição
Número Do Periférico do Agente	O número do periférico do agente que tratou a chamada. **OBSERVAÇÃO** Pode ser nulo quando a origem ou a parte de destino não está monitorada ou se o agente não está conectado.
AgentSkillTargetID	Identifica qual agente tratou a chamada. Esse valor é exclusivo entre todos Destinos de habilidades na empresa. Ela é retirada da tabela Agentes no banco de dados central Unified ICM. Os AgentSkillTargetIDs são gerados automaticamente quando o agente é configurado pela primeira vez na janela Configuração do agente do Unified ICM Configuration Manager. **EXEMPLO** 5001
ID daReferência Chamada	Identificador único da chamada em um cluster
Unified CM. CallGUID	Identificador de chamada exclusivo global.
Data e Hora	A data e a hora em que o registro da tabela Termination_Call_Detail é gerado pelo Gateway de Periférico (PG). O registro da tabela Detalhes da Termination_Call_ é gerado pelo PG quando a chamada sai fisicamente do PG (por exemplo, IVR roteia a chamada para um agente) ou quando a finalização é concluída para a chamada depois que a chamada deixa o dispositivo do agente (desconectada ou através da conclusão da transferência).

Cam	Descrição
DígitosDialed	Dígitos discados para uma chamada de saída iniciada na ACD. Estes os dígitos não são fornecidos por todos os ACDs. Atualmente, somente AS IVRs, o Aspect CallCenter e o DEFINITY ECS fornecem valores no campo DigitsDialed. Se uma chamada for roteada para conversão, o PG de recebimento também relatará esse campo, embora a chamada seja de entrada.
Duração	Duração da chamada em segundos. Esse é o tempo que o comutador está processando a chamada. O campo Duração inclui vários campos da tabela de Termination_ Call_Detail: **Tempo na Fila** local+ **RingTime** + **TalkTime** + **WorkTime** + **TempoEspera** + **TempoEspera** + **NetQTime**
Tecla de Chamada Periférico	Identificador atribuído à chamada pelo periférico (ACD, IVR). O ícone o intervalo e o tipo de valor usado nesse campo varia de acordo com o tipo de periférico. Esse pode ser um dos seguintes: ▪ Uma chamada original, uma transferência e uma chamada de consulta como três chamadas separadas (por exemplo, IDs de chamadas 1001, 1002, 1003) ▪ As três chamadas como continuação da mesma chamada (por exemplo, IDs da chamada 1001, 1001, 1001) ▪ O original e a transferência da mesma chamada, mas a chamada de consulta de uma segunda chamada (por exemplo, IDs de chamada 1001, 1002, 1001) ▪ A chamada original como uma chamada e a original e a transferência como outra chamada (por exemplo, IDs de chamadas 1001, 1002, 1002) Esses valores usados podem não ser exclusivos, dependendo da implementação do periférico. Por exemplo, os Aspect CallCenter e os ACDs do DEFINITY ECS reutilizam os identificadores nesse campo.

Campo	Descrição
Tecla de recuperação	Uma ID exclusiva atribuída a cada relatório e usada internamente por Unified ICM/Unified CCE para controlar o registro.
Tempo de Toque	O número de segundos gastos pela chamada tocando no teleset do agente antes de ser atendida. O tempo de toque ocorre após qualquer DelayTime e LocalQTime. Para chamadas desviadas (ou seja, chamadas que tocaram no conjunto de um agente antes de serem redirecionadas em caso de não atendimento), RingTime é a soma do tempo que a chamada passou tocando em cada conjunto de chamadas.
Tempo de Conversa	O tempo cumulativo, em segundos, em que a chamada estava em um estado de conversa no dispositivo de destino. TempoConversa é um tempo de chamada concluído, não um tempo de estado do agente. O tempo cumulativo, em segundos, em que a chamada estava em um estado de conversa no dispositivo de destino. TempoConversa é um tempo de chamada concluído, não um tempo de estado do agente. **OBSERVAÇÃO** Nas tabelas Termination_Call_Detail, Skill_Group e Agent_ Skill_Group, TempoConversa não inclui TempoEspera; no entanto, nas tabelas Serviços e Rotas, TempoConversa inclui TempoEspera.
Variável1	Variável usada para segmentação de chamada. Também pode conter dados inseridos durante a finalização da chamada. Este campo mapeia para a variável A.
Variável2	Variável usada para segmentação de chamada. Este campo mapeia para a variável Aspect B.
Variável3	Variável usada para segmentação de chamada. Este campo mapeia para a variável Aspect C.
Variável4	Variável usada para segmentação de chamada. Este campo mapeia o Aspecto D.

Cam	Descrição
Variável5	Variável usada para segmentação de chamada. Este campo mapeia para a variável E.
Variável6	Variável usada para segmentação de chamada.
Variável7	Variável usada para segmentação de chamada.
Variável8	Variável usada para segmentação de chamada.
Variável9	Variável usada para segmentação de chamada.
Variável10	Variável usada para segmentação de chamada.
FinalizaçãoData	Dados inseridos pelo agente durante a finalização da chamada.

TEMPO de trabalho observação é usado para calcular Duração na tabela Termination_Call_Detail e Em Tempo de Tratamento no Unified
Tabelas de serviço, rota e Call_Type do ICM.

Como as chamadas básicas e a reconciliação funcionam

Uma chamada raiz é uma gravação feita através da Gravação de Gateway. Esta gravação não é associada a nenhum usuário e deve ser reconciliada para associar a gravação raiz a um agente. Gravações reconciliadas podem ser usadas com Gerenciamento de qualidade e Análise.

Uma chamada raiz é uma gravação de toda a chamada desde o momento em que ela entra no gateway até sair do gateway, incluindo transferências e consultas que podem envolver várias pessoas.

OBSERVAÇÃO Não é possível usar a Gravação do gateway com usuários hoteleiros. (Consulte Gerenciar usuários hoteleiros .)

A reconciliação é o processo de associação de chamadas raiz a agentes e gravações de tela ao analisar PBX/ACD Call Detail Records (CDRs), Webex associações de agente ao dispositivo do WFO e eventos de logon do usuário final. O processo de reconciliação é executado a cada 10 minutos contra chamadas que têm pelo menos 20 minutos. A reconciliação cria chamadas atribuídas que são cópias dos segmentos de chamada raiz que pertencem a agentes específicos. Webex O WFO faz a reconciliação automaticamente.

Você pode visualizar as chamadas raiz na janela Contatos de gravação (consulte Localizar contatos).

Webex WFO trata as chamadas raiz de acordo com o perfil de armazenamento padrão somente. Se você criar perfis de armazenamento adicionais, eles não se aplicarão às chamadas raiz. (Consulte Configurar perfis de armazenamento.)

Configurar grupos de telefonia

Os grupos de telefonia são a espinha dorsal da infra-estrutura de gravação de uma organização. Use a página Grupos de telefonia para criar, editar e excluir grupos de telefonia, grupos de sinalização e grupos de gravação.

Um grupo de telefonia consiste em pelo menos uma fonte de sinalização, um grupo de sinalização, um servidor de sinalização, um grupo de gravação e dispositivos da central de contato. Você pode adicionar backups para qualquer um destes itens. Adicionar backups é opcional, mas recomendamos que ele seja para fins de resiliência.

OBSERVAÇÃO Alguns tipos de grupos de telefonia não suportam uma fonte de sinalização de backup.

São suportadas configurações diferentes de grupos de telefonia, grupos de sinalização e de gravação com base no tipo de grupo de telefonia. As tabelas abaixo descrevem a configuração do grupo de telefonia e CTI detalhes do serviço com base no tipo de grupo de telefonia.

CM de aura Avaya

Grupos de telefonia	1 ou mais
Sinalização de grupos por grupo de telefonia	1 ou mais
Grupos de Gravação por Grupo de Sinalização	1 ou mais
Notas do serviço de CTI	Cada CTI serviço no grupo de sinalização pode ser atribuído a um único AES Servidor DMCC.

Avaya SBC

Grupos de telefonia	1 ou mais
Grupos de sinalização por Grupo de telefonia	1 ou mais
Grupos de gravação por Grupo de sinalização	1 ou mais
CTI Notas de serviço	N/A

Cisco Unified Communications Manager

Grupos de telefonia	1 ou mais
Sinalização de grupos por grupo de telefonia	1 ou mais
Grupos de Gravação por Grupo de Sinalização	1

ou mais

Cam	Descrição

Cisco Unified Communications Manager (cont'd)

Notas do serviço de CTI	Cada CTI serviço em um grupo de sinalização pode ter uma lista administrada separadamente de Unified CM CTI Managers para se conectar para JTAPI.

Outro tipo de dispositivo

Grupos de telefonia	1 ou mais
Sinalização de grupos por grupo de telefonia	1
Grupos de gravação por grupo de sinalização	1
Notas do serviço de CTI	N/A

Pré-requisitos

Você tem a permissão Configurar grupos de telefonia

Local da página

Gerenciamento de aplicativos > QM > QM > grupos de telefonia

Procedimentos

Configurar um grupo de telefonia

1. Informe um nome exclusivo para o grupo de telefonia.
2. Selecione o tipo de plataforma do grupo de telefonia.
3. Clique **em Adicionar**. Campos adicionais são exibidos na página.
4. Preencha a configuração sob a **guia Telefonia** de acordo com o tipo de grupo de telefonia especificado.
   - Avaya CM Aura—Consulte Configurar Avaya Communication Manager.
   - Avaya SIPREC SBC—Consulte Configurar Avaya SBCE para gravação do SIPREC.
   - Cisco Unified Communications Manager (Unified CM)—Consulte Configurar Cisco Unified Communication Manager .
   - Genesys—Consulte Configurar genesys .

5. Clique **em Avançar** para continuar a configuração do grupo de sinalização.

Configurar um grupo de sinalização

1. Insira um nome exclusivo para o grupo de sinalização.
2. Clique **em Adicionar**.
3. Insira os detalhes da configuração do grupo de sinalização de acordo com a tabela abaixo.
4. Clique **em Avançar** para continuar a gravação da configuração do grupo.

Configuração do grupo de sinalização

Campo	Descrição
Servidor de dados de sinalização do QM primário	
Servidor de dados de sinalização do QM primário	O servidor de dados do serviço de sinalização primário. A lista suspensa é preenchida com servidores de dados configurados com a sinalização CTI ou SIPREC (dependendo do tipo de grupo de telefonia). Esse serviço de sinalização pode pertencer apenas a um único grupo de sinalização.
JTAPI principal servidor de sinalização primária do CTI Manager	(Unified CM somente) O servidor de dados do Gerenciador de CTI primário para o servidor de dados de sinalização QM primário. O CTI Manager é um serviço executado em Unified CM e lida com JTAPI eventos para cada Unified CM do cluster. A lista suspensa é preenchida com os servidores Unified CM configurados sob a guia Telefonia.
JTAPI de backup servidor de sinalização primária do CTI Manager	(Unified CM somente) O servidor de dados do gerenciador de CTI de backup para o servidor de dados de sinalização QM primário. A lista suspensa é preenchida com os servidores Unified CM configurados sob a guia Telefonia.
Servidor de sinalização de QM backup	
Servidor de dados de sinalização de backup QM	(Opcional) O servidor de dados do serviço de sinalização de backup. A lista suspensa é preenchida com servidores de dados configurados com o

Campo	Descrição
	CTI ou sinalização do SIPREC (dependendo do tipo de grupo de telefonia). Esse serviço de sinalização pode pertencer apenas a um único grupo de sinalização. O serviço de sinalização permanece no servidor de backup até que você inicie manualmente o failover no servidor primário.
JTAPI principal CTI servidor de sinalização de backup do Gerente	(Unified CM somente) (Ao configurar apenas um servidor de sinalização de backup) O servidor de dados do servidor para o Gerenciador de CTI primário para o backup QM servidor de dados de sinalização. O CTI Manager é um serviço executado em Unified CM e lida com JTAPI eventos para cada Unified CM do cluster. A lista suspensa é preenchida com os servidores Unified CM configurados sob a guia Telefonia.
Backup servidor de sinalização de backup do JTAPI CTI Manager	(Unified CM somente) Disponível somente ao configurar um servidor de sinalização de backup. O nome do CTI Manager para o backup QM servidor de dados de sinalização. A lista suspensa é preenchida com os servidores Unified CM configurados sob a guia Telefonia.

Configurar um grupo de gravação e atribuições

1. Insira um nome exclusivo para o grupo de gravação.
2. Clique **em Adicionar**.
3. Selecione o grupo de gravação e a prioridade para cada nome de host do servidor de Gravação e IP endereço.
4. Clique **em Salvar**.

NOTA

Ao configurar grupos de gravação, lembre-se dos seguintes pontos:

- Se você tiver usuários em um ambiente de gravação de Gateway ou de gravação CUBE que precisem de gravação de tela, você deverá criar um grupo de gravação que se conecte a um servidor CTI e não tiver nenhum servidor de Gravação atribuído a ele.

- É possível atribuir um ou mais servidores de Gravação a um grupo de gravação. Um grupo de gravação requer pelo menos um servidor de gravação primário.

  Os serviços de sinalização esgotam a capacidade dos servidores de gravação primários antes de enviar chamadas para servidores de Gravação secundários. Se o servidor de sinalização primário estiver desabilitado (devido a um desligamento manual ou erro do sistema), o servidor de sinalização secundário ainda enviará chamadas para os servidores de Gravação primário, a menos que os servidores de Gravação primário também não estejam disponíveis.

- Um servidor de Gravação pode pertencer a apenas um grupo de gravação.
- Você pode mover servidores de Gravação entre grupos de gravação.

Alterar as configurações de um grupo de telefonia

- Selecione o grupo de telefonia, edite conforme necessário e clique **em Salvar**. A tabela abaixo mostra quando suas alterações entrarão em vigor.

Grupo de telefonia Tipo	**Serviço**	**Para aplicar as configurações de configuração**
Avaya SBC	SIPREC Avaya SBC	Reinicie o serviço.
	Serviço de Gravação de Rede	Nenhuma reinicialização necessária. O próximo período de sondagem aplica as configurações de configuração.
CM de aura Avaya	Serviço do CTI	Reinicie o serviço.
	Webex WFO (dispositivos VoIP)	Recarregar a janela do Dispositivo de VoIP.
	Serviço de Gravação de Rede	Nenhuma reinicialização necessária. O próximo período de sondagem aplica as configurações de configuração.
	Serviço de sincronização	Nenhuma reinicialização necessária. A próxima sincronização aplica as configurações de configuração.
Unified CM	CTI de gravação	Reinicie o serviço.

Grupo de telefonia Tipo	Serviço	Para aplicar as configurações
	Serviço	
	Webex WFO (dispositivos VoIP)	Recarregar a janela do Dispositivo de VoIP.
	Serviço de Gravação da Área de Trabalho	Reinicie o serviço.
	Serviço de gravação de rede	Reinicie o serviço. Se você adicionar uma Gravação de backup CTI Serviço do postinstall.exe enquanto estiver no Modo de Atualização, será necessário reiniciar o serviço de Gravação de Rede.

Habilitar uma conexão de AES segura

Para usar AES criptografia, você precisa assegurar que a conexão AES seja segura.

1. Faça logon no servidor de AES (por exemplo, http://10.192.252.186).
2. Navegue até Segurança > Certificate Management > certificados confiáveis ca e exporte o Avaya raiz de produtos HDTG.
3. Copie o Avaya certificado HDTG Product Root e cole em um arquivo. Nomeie o aes.cer fie.
4. Mova o arquivo aes.cer para o diretório <data>\bin\resources .
5. Reinicie o serviço de CTI.
6. CTI serviço verificará aes.cer e, em seguida, criará um Avaya.JKS na mesma pasta e será usado para se conectar seguramente a AES.

   Depois de criar o arquivo Avaya.JKS, faça logon no Webex WFO e vá para Gerenciamento de aplicativos > QM Configuração > Grupos de telefonia.

7. Abra o Avaya Grupo de telefonia, selecione Usar conexão segura e altere a porta para 4722.
8. Reinicie CTI serviço novamente.

Tópicos relacionados

- Configurar Avaya Communication Manager
- Configurar Avaya SBCE para gravação do SIPREC
- Configurar o Cisco Unified Communication Manager
- Configurar genesys

Configurar Avaya Communication Manager

Em um ambiente do Avaya Communication Manager (CM), é possível configurar as informações de conexão para os serviços AE (Avaya Application Enablement, Habilitação de aplicativo) e DMCC associados ao grupo de telefonia.

Definir o Avaya senha do dispositivo DMCC

Utilize os campos desta seção para configurar as senhas Avaya dispositivos DMCC. Avaya senhas podem ter de três a sete dígitos. Se você utilizar mais de sete dígitos nos ramais, deverá configurar senhas para serem compatíveis com as normas de Avaya.

- Clique **em Usar ramal** do dispositivo para definir senhas se o seu ramal estiver entre três e sete dígitos.
- Clique **em Usar senha** estática se desejar usar uma única senha para todos os seus dispositivos. Quando você clica nesse botão, QM exibe uma caixa de texto para permitir que você adicione a senha de três a sete dígitos.
- Clique **em Usar padrão** personalizado para selecionar um padrão de senha de dispositivo personalizado para definir as senhas de seus dispositivos Avaya com base em seus ramais. A senha deve ter entre três e sete dígitos. Se os seus ramais tiverem mais de sete dígitos, essa funcionalidade permite converter os números de seu dispositivo em senhas Avaya aceitáveis. Chave do padrão no campo Padrão personalizado.

A funcionalidade de padrão de senha DMCC Avaya personalizada usa dois caracteres curinga para representar suas extensões:

- F — os primeiros (ou líderes) dígitos
- L — os últimos (ou seguem) dígitos

Você também pode inserir dígitos estáticos de 0 a 9 no padrão de senha.

Clique no ponto de interrogação para exemplos de usar padrões de senha personalizados.

Campo	Descrição
Senha do dispositivo	A senha padrão para todos os dispositivos.

Campo	Descrição
	OBSERVAÇÃO Se você alterar uma senha, deverá reiniciar todos os serviços de sinalização associados.
Avaya ACD associado	O ACD ao qual esse grupo de telefonia está associado.
Habilitar lugares livres	Marque essa caixa de seleção para gravar agentes por nome de usuário ou ID de agente. em vez de por um número de canal físico.
Grupo de Busca de Habilidades de Gravação	O ramal associado ao Grupo de busca. Um Grupo de busca é um conjunto de usuários que lidam com tipos de chamadas semelhantes. **OBSERVAÇÃO** Se você estiver usando assentos livres, o Grupo de busca deve conter todos os ramais que você deseja gravar.
Servidor de dados de sincronização de dispositivos	O servidor de dados usado para sincronizar Avaya CM dispositivos.
Alternar nome da conexão	O nome do comutador ou IP endereço da conexão do comutador. **OBSERVAÇÃO** Esse campo diferencia maiúsculas e minúsculas.
NOME DO HOST/endereço de IP	O nome do host ou IP endereço do Dispositivo de serviços do AE, Mídia e Controle de chamadas (DMCC). O DMCC controla a mídia (isto é, ela controla a RTP). O Serviço de Monitoramento e Gravação de CTI se conecta a ele. **PRÁTICA** RECOMENDADA Use o nome do host em todas as instâncias em que você precise especificar um nome de host ou IP endereço, se possível.
Porta	A porta do servidor serviços de habilitação do aplicativo. O número de porta padrão é 4721.
Nome do usuário	O nome de um usuário criado no Console de geranciamento de AES que tem o atributo CT User definido como Sim. **OBSERVAÇÃO** Se você alterar um nome de usuário ou uma senha, deverá reiniciar todos os serviços de sinalização associados.

Campo	Descrição
Senha	A senha da conta usada para acessar o servidor. **OBSERVAÇÃO** Se você alterar um nome de usuário ou uma senha, deverá reiniciar todos os serviços de sinalização associados.
Usar ramal do dispositivo	Marque essa caixa de seleção para usar o ramal de um dispositivo como senha para configurações de DMCC. Se você não marcar a caixa de seleção, o DMCC usará a senha padrão para todos os dispositivos inseridos no campo Senha do dispositivo. A senha do dispositivo também é conhecida como Código de segurança na configuração da Estação de Avaya CM.
Gerar CDRs a partir de eventos de sinalização	Marque essa caixa de seleção para começar a gerar registros de detalhes de contato (CDRs) para uma integração de ACD existente com o servidor CTI. Webex WFO não usa esses CDRs para reconciliação, a menos que você também marque a caixa de seleção Usar CDRs para Reconciliação.
Usar CDRs para Reconciliação	Marque essa caixa de seleção para usar os CDRs gerados pelo servidor CTI para reconciliação, em vez dos CDRs importados da ACD. Essa caixa de seleção é exibida depois que você marca a caixa de seleção Gerar CDRs dos Eventos de sinalização.

Configurar Avaya SBCE para gravação do SIPREC

Para configurar Avaya SBCE para gravação do SIPREC no Webex WFO, você deve configurar um servidor de dados e um grupo de telefonia. Um grupo de telefonia consiste em pelo menos uma fonte de sinalização, um grupo de sinalização, um servidor de sinalização, um grupo de gravação e dispositivos da central de contato. Você pode adicionar backups para qualquer um destes itens. Adicionar backups é opcional, mas recomendamos que ele seja para fins de resiliência.

São suportadas configurações diferentes de grupos de telefonia, grupos de sinalização e de gravação com base no tipo de grupo de telefonia. Para Avaya SBCE, a tabela a seguir detalha o número mínimo de grupos que podem ser configurados. O serviço SIPREC utiliza a Porta 5060.

Grupos de telefonia	1 ou mais

Sinalização de grupos por grupo de telefonia	1 ou mais
Grupos de gravação por grupo de sinalização	1 ou mais
Notas do serviço de CTI	N/A

NOTA

Ao configurar grupos de gravação, lembre-se dos seguintes pontos:

- Se tiver usuários em um ambiente de gravação de gateway que exijam gravação de tela, você deverá criar um grupo de gravação que se conecte a um servidor CTI e não terá nenhum servidor de Gravação (Captura de Áudio) atribuído a ele.
- É possível atribuir um ou mais servidores de Gravação a um grupo de gravação. Um grupo de gravação requer pelo menos um servidor de gravação primário.

  Os serviços de sinalização esgotam a capacidade dos servidores de gravação primários antes de enviar chamadas para servidores de Gravação secundários. Se o servidor de sinalização primário estiver desabilitado (devido a um desligamento manual ou erro do sistema), o servidor de sinalização secundário ainda enviará chamadas para os servidores de Gravação primário, a menos que os servidores de Gravação primário também não estejam disponíveis.
- Um servidor de Gravação pode pertencer a apenas um grupo de gravação.
- Você pode mover servidores de Gravação entre grupos de gravação.

Pré-requisitos

- Você tem as permissões para Administrar Espaço e Configurar Grupos de Telefonia. Para obter mais informações sobre Webex permissões de WFO, consulte Gerenciar funções e permissões .
- Você criou pelo menos dois servidores de dados WFO Webex:
  - Uma que você usará para sincronizar usuários e dispositivos e para reconciliação.
  - Uma que você usará para o SIPREC e a gravação de voz. Você pode usar dois servidores separados para SIPREC e gravação de voz, se necessário.
- (Somente gravação de tela) Você criou um servidor de dados CTI dedicado à gravação de tela. Esse servidor é adicional aos dois servidores listados acima, para um total de pelo menos três servidores de dados. Se a sua organização não estiver gravando telas, esse servidor não será necessário.
- Você configurou uma Avaya ACD.

- Você configurou Avaya Communication Manager (CM). Consulte as Avaya DevConnect Application Notes para obter instruções de configuração.
- Você configurou Avaya Application Enablement Services (AES). Consulte as Avaya DevConnect Application Notes para obter instruções de configuração.
- Você ativou o parâmetro UCID no Avaya SBCE. Consulte o capítulo 19 de *Administrar o Avaya Session Border Controller para empresa* para obter mais informações.

Locais da Página

- Gerenciamento de aplicativos > Configuração > global do sistema > configuração do servidor de dados
- Gerenciamento de aplicativos > QM > QM > grupos de telefonia

Procedimentos

Configurar o servidor de dados para sincronizar usuários e dispositivos e para reconciliação

1. Na página Configuração do servidor de dados, selecione o servidor de dados dedicado à sincronização de usuários e dispositivos e à reconciliação da **lista suspensa Selecionar configuração** do servidor de dados.
2. Na seção Configurações **de sincronização do** servidor de dados regional ACD, selecione **Ativar sincronização** e mova os Avaya ACD configurados de **Disponível** para **Atribuído**.
3. Na seção Configurações de Reconciliação do **Servidor de Dados Regional, selecione** Habilitar reconciliação **e mova o Avaya ACD configurado de** Disponível **para** Atribuído **.**
4. Na seção Configurações **de sincronização do dispositivo do servidor de dados, selecione** Ativar sincronização **do**dispositivo.
5. Clique **em Salvar**.

Configurar o servidor de dados para SIPREC e gravação de voz

Se necessário, você pode usar dois servidores separados aqui: um para SIPREC e outro para gravação de voz.

1. Na página Configuração do servidor de dados, selecione o servidor de dados dedicado ao SIPREC e a gravação de voz da **lista suspensa Selecionar configuração** do servidor de dados.
2. Na seção Configurações **do servidor de sinalização do SIPREC de gravação, selecione** Ativar sinalização **do**SIPREC. Um campo de texto vazio é exibido.
3. Insira o endereço IP do servidor de dados no campo de texto.
4. Na seção Configurações **do** servidor de captura de gravação, selecione **Ativar gravação** de áudio. Dois campos de texto vazios são exibidos.

5. Insira o endereço IP ou o nome do host do servidor de dados no primeiro campo de texto.
6. No segundo campo de texto, digite o local onde os arquivos de gravação são armazenados temporariamente antes de serem carregados.
7. Clique **em Salvar**.

Configurar o servidor de dados CTI para gravação de tela

Siga estas etapas se a sua organização estiver gravando as telas dos agentes. Se você não estiver gravando telas, ignore este passo.

1. Na página Configuração do servidor de dados, selecione o servidor de dados CTI dedicado à gravação de tela da **lista suspensa Selecionar configuração** do servidor de dados.
2. Na seção Configurações **do** servidor de sinalização CTI gravação, selecione **Ativar sinalização CTI de sinalização**. Um campo de texto vazio é exibido.
3. Digite o endereço IP ou nome de host para o servidor que está dedicado à reconciliação no campo de texto.
4. **Clique em Salvar.**

Criar o grupo de telefonia para SIPREC e gravação de voz

1. Na página Grupos de telefonia, digite um nome para o grupo no **campo Nome** do grupo de telefonia.
2. Selecione **Avaya SBC SIPREC** na lista suspensa Tipo **de plataforma do** grupo de telefonia.
3. Clique **em Adicionar**. Campos adicionais são exibidos.
4. Insira um nome para o grupo de sinalização no **campo Grupos** de sinalização.
5. Clique **em Adicionar**.
6. Selecione o servidor dedicado ao SIPREC e à gravação de voz na **lista suspensa Servidor** de dados de sinalização QM primário.
7. Clique **em Avançar**.
8. Insira um nome para o grupo de gravação no campo Nome **do** grupo de gravação.
9. Selecione o grupo que acabou de criar.
10. **Na tabela Atribuição** de Grupos de Gravação, localize o servidor dedicado ao SIPREC e a gravação de voz e selecione o grupo de gravação que você acabou de criar na lista suspensa Grupo **de** gravação ao lado desse servidor.
11. Selecione **Principal** na **lista suspensa Prioridade** .

12. Clique **em Salvar**.
13. Reinicie o servidor dedicado ao SIPREC e à gravação de voz.

Criar o grupo de telefonia para gravação de tela

Se a sua organização estiver gravando telas de agentes, você precisará configurar um grupo de telefonia adicional. Se você não estiver gravando telas, ignore este procedimento.

1. Na página Grupos de telefonia, digite um nome para o grupo no **campo Nome** do grupo de telefonia.
2. Selecione **Avaya Gerenciador** de Comunicações da lista suspensa Tipo **de plataforma do** grupo de telefonia.
3. Clique **em Adicionar**. Campos adicionais são exibidos.
4. Na seção Senha **do** dispositivo, selecione **Usar senha** estática.
5. Digite a senha do dispositivo no **campo Senha** .
6. Selecione o Avaya ACD que você configurou na **lista de escutas** Avaya ACD associada.
7. Selecione o servidor de dados dedicado à sincronização de usuários e dispositivos na **lista suspensa Servidor** de dados de sincronização de dispositivos.
8. Na seção Informações **de** serviços de habilitação do aplicativo, digite o nome do comutador AES no **Campo Alternar nome** da conexão.
9. Digite o nome do host AES ou o endereço de IP no campo Nome do **host/endereço** IP.
10. Insira o número da porta usado por AES no **campo Porta** .
11. (Opcional) Se tiver habilitado a criptografia para a porta de conexão AES, selecione **Usar conexão** segura.
12. Na seção Credenciais de **usuário, digite o Nome** de usuário e **a** Senha **para uma conta de usuário** AES.
13. Clique **em Adicionar**.
14. Clique **em Avançar**.
15. Insira um nome para o grupo de sinalização no campo Nome **dos** grupos de sinalização.
16. Clique **em Adicionar**. Campos adicionais são exibidos.
17. Selecione o servidor de dados CTI na **lista suspensa Servidor** de sinalização QM primário.
18. Selecione o servidor Avaya AES na **lista suspensa Servidor** AES.
19. Clique **em Salvar**.

Tópicos relacionados

- Associar telefones a agentes, grupos de gravação e tipos de gravação — Após sincronizar dispositivos, você pode usar essa página para associar dispositivos de sua ACD a Webex grupos de gravação WFO, tipos de gravação e usuários.
- Gerenciar funções e permissões — Saiba mais sobre as permissões de pré-requisito.
- Configurar grupos de telefonia
- Configurar o servidor de dados

Configurar o Cisco Unified Communication Manager

As opções CUCM Configuração de plataforma de telefonia aparecem quando você adiciona ou edita um grupo de telefonia com um tipo de telefonia Cisco Unified Communications Manager (Unified CM). Ela permite configurar um cluster Cisco Unified CM.

A janela de Cisco Unified CM também permite configurar os seguintes usuários:

- Usuário da Camada de XML administrativa (AXL) do Simple Object Access Protocol (SOAP)
- Unified CM Java usuário da Interface de programação do aplicativo de telefonia (JTAPI)

Esses usuários são usados pelo serviço Integração entre computação e telefonia (CTI) para fazer logon no Unified CM.

Um Unified CM cluster é composto por um conjunto de servidores Unified CM que compartilham o mesmo banco de dados e recursos e têm um ou mais CTI Managers. O Gerenciador de CTI é um serviço executado em Unified CM e lida com JTAPI eventos para cada Unified CM no cluster (consulte Configurar grupos de telefonia).

É possível especificar uma ou mais Unified CM grupos de telefonia. Um Unified CM grupo de telefonia requer pelo menos um gerente de CTI.

Instalando JTAPI

Durante o processo de instalação, Webex WFO instala o JTAPI. Arquivo JAR do cliente JTAPI em C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Server\CtiSignalling\lib. Clique **em Download/Instalar JTAPI** em cada um dos servidores de sinalização para o grupo de telefonia Unified CM.

Opcionalmente, é possível instalar manualmente o JTAPI. Arquivo JAR copiando-o e colando-o no diretório correto.

Descrições dos campos

Campo	Descrição
Ativar gravação de rede	Marque essa caixa de seleção para ativar a gravação de rede para o Unified CM grupo de telefonia. Quando a caixa de seleção for marcada, o serviço CTI de Gravação ouvirá as mensagens SIP. **OBSERVAÇÃO** O serviço de CTI de Gravação e o CTI SIP do CUBE, Sonus SIPREC ou Acme SIPREC interferirão uns com os outros Enquanto ouve mensagens SIP se a caixa de seleção Ativar gravação de rede estiver selecionada. **EXEMPLO** Você está gravando voz através da Gravação de gateway (usando o serviço SIP do CUBE CTI ou Acme SIPREC) e Tela de gravação de um único servidor. **OBSERVAÇÃO A** gravação do CUBE não captura a direção da chamada. A Direção do Contato para gravações cube será mostrada como "Saída".
SOAP AXL acessar o nome de usuário	O nome do usuário de autenticação do AXL (Administrative XML Layer) no editor do cluster usado para sincronizar Unified CM dispositivos. Esse nome de usuário é criado quando você configura Unified CM. **OBSERVAÇÃO** Se você alterar um nome de usuário ou uma senha, deverá reiniciar o servidor de dados associado.
SOAP AXL acessar senha	O AXL senha de autenticação no editor. Essa senha é criada quando você configura Unified CM.
Versão	A versão do Unified CM no editor. **OBSERVAÇÃO** Não é possível configurar novos grupos de telefonia para versões não suportadas de Unified CM. Se sua organização usar Unified CM versão 14, selecione **12.5** na **lista suspensa Versão** lista.

Cam	Descrição
JTAPI acessar o nome de usuário	O JTAPI nome de usuário do CTI. Todos os dispositivos de telefone, usados para gravação ou monitoramento, estão associados a este usuário do aplicativo (usuário final). O serviço de CTI de Gravação faz login na Unified CM com esse usuário. O nome de usuário deve ter entre um e 32 caracteres alfanuméricos. **OBSERVAÇÃO** Se você alterar um nome de usuário ou uma senha, deverá reiniciar todos os serviços de sinalização associados.
JTAPI acessar senha	A senha do JTAPI usuário para CTI. Isso deve estar entre um e um 32 caracteres alfanuméricos.
Servidor de dados de sincronização de dispositivos	O servidor de dados usado para sincronizar dispositivos.
Configuração segura do SIP	Gerar um certificado e armazenamento de chaves se você estiver usando uma sessão segura protocolo de iniciação (SIP). Consulte Gerar um certificado para SIP seguro.
Servidores do grupo de telefonia	
Editor e assinantes	Uma lista de endereços de host/IP de servidor disponíveis. Você pode digitar um editor Unified CM e um ou mais assinantes, Unified CMs. Escolha qual nome de host/IP endereço está associado ao serviço do editor CTI Manager. Todos os outros Unified CMs estão associados ao serviço do Gerenciador de CTI de assinantes.
Nome de host	O nome de host ou IP endereço do editor ou assinante (se houver) Unified CM. Ao usar nomes de host, verifique se o servidor pode resolver o nome dos assinantes. Se o nome do host não puder ser resolvido, o serviço CTI de Gravação não poderá ser iniciado.

Gerar um certificado para SIP seguro

1. Clique **em Gerar certificado** de tronco SIP. A caixa de diálogo Gerar certificado para SIP seguro é exibida.
2. No **nome** do assunto, digite um nome exclusivo e armazene-o em um local de fácil acesso. Ao configurar o Perfil de segurança do tronco SIP no CUCM, você deve digitar esse nome no campo Nome do assunto X.509.
3. Clique **em Gerar certificado**. Um arquivo ZIP contendo dois arquivos transferidos por download:
   - sip.keystore —Este arquivo contém o keystore. Copie o keystore e cole-o no seguinte local no Servidor de sinalização:

     C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Server\config
   - sip_certificate.pem— Este arquivo contém o certificado público. Carregue o certificado para CUCM.

Configurar genesys

Use esta página para configurar as informações de conexão para um ambiente de chamada Genesys.

OBSERVAÇÃO Você precisará copiar arquivos JAR da biblioteca genesys na seguinte pasta:

C:\Arquivos de Programas/Arquivos Comuns/Calabrio ONE/Servidor de Dados\CtiSignaling\lib\

Descrições dos campos

Campo	Descrição
Nome do Host/IP	O nome de host/IP endereço do servidor de
telefonia. Porta	O número da porta do servidor de telefonia.
Nome do cliente	(Opcional) O nome do cliente para o ambiente de
chamadas. Senha do Cliente	(Opcional) A senha do cliente para o ambiente de
chamada. Chave de Dados do Usuário	A chave de dados do usuário definida no
sistema Genesys.	
Nome dos metadados	O campo de metadados ao qual associar os dados de usuário genesys
chave. Você deve criar um campo de metadados personalizado para essa função. Durante	

Cam	Descrição
	para obter mais informações sobre a criação de novos campos de metadados, consulte Os campos de metadados personalizados.
Gerar CDRs a partir de eventos de sinalização	Marque essa caixa de seleção para começar a gerar registros de detalhes de contato (CDRs) para uma integração de ACD existente com o servidor CTI. Webex WFO não usa esses CDRs para reconciliação, a menos que você também marque a caixa de seleção Usar CDRs para Reconciliação.
Usar CDRs para Reconciliação	Marque essa caixa de seleção para usar os CDRs gerados pelo servidor CTI para reconciliação, em vez dos CDRs importados da ACD. Essa caixa de seleção é exibida depois que você marca a caixa de seleção Gerar CDRs dos Eventos de sinalização.

Adicionar pesquisas pós-chamada a contatos

Você pode integrar Webex WFO com um ou mais provedores de pesquisa externas a fim de distribuir pesquisas de clientes pós-chamada depois que um contato tiver terminado e coletar as respostas. As respostas de pesquisa podem fornecer informações valiosas sobre as experiências de contatos de seus clientes e as percepções gerais sobre a sua organização, bem como ajudar a direcionar contatos para avaliação. As respostas podem ser revisadas na guia Pesquisa pós-chamada no media player e no widget Pesquisas recentes. A pontuação de pesquisa e outros campos relacionados à pesquisa também aparecem nas Interações e em sua Fila de contato. Consulte "Importação de dados da pesquisa pós-chamada IVR dados" no *Webex Guia* de referência de exportação/importação de dados WFO para obter mais informações sobre a importação do uso de arquivos CSV.

As perguntas de pesquisa e pesquisa são criadas usando um provedor de pesquisa externo. Você pode integrar Webex WFO com os seguintes provedores de pesquisa:

- Qualtrics (on-line)
- SurveyMonkey (online)

Configuração de provedores de pesquisa on-line

Os provedores de pesquisa online Qualtrics e SurveyMonkey fornecem pesquisas aos clientes por e-mail. As solicitações de distribuição de pesquisa e a recuperação de resposta são executadas em um agendamento definido pelo usuário. Também é possível importar uma IVR utilizando o serviço de importação genérica (GIS).

NOTA

Você deve configurar o local do arquivo GIS do servidor de dados regional na página Configuração do servidor de dados antes de importar sua IVR genérica (consulte Configurar servidor de dados). Use este local do arquivo para importar arquivos:

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

Depois que os arquivos forem importados com êxito, eles serão movidos para esta pasta:

...\GIS\NewImport\archives\<arquivo data>\<nome de arquivo>

Você deve configurar seu provedor de pesquisa on-line antes de configurá-lo com o WFO Webex. Para configurar Webex WFO com uma conta Qualtrics, você deve ter o seguinte:

- Cada pesquisa deve ter uma pergunta configurada "Dados incorporados" com o tipo cid.
- Uma conta de qualtrics configurada e nome de usuário
- Um token de API personalizado
- A ID da biblioteca da conta
- A ID da mensagem para a mensagem de entrega do questionário

Para configurar Webex WFO com uma conta Survey Monkey, você deve ter o seguinte:

- Uma conta de desenvolvedor e um nome de usuário do SurveyMonkey configurado
- Um desenvolvedor API token
- A chave de API do desenvolvedor
- O desenvolvedor API código secreto compartilhado

As conexões IVR provedor genérica são criadas automaticamente quando o IVR é importado. O administrador da pesquisa pós-chamada pode especificar qual identificador de pesquisa o formulário usa. A tabela a seguir lista os campos de identificador de pesquisa:

Campo	Descrição
ID do contato	O número de ID do contato.
IDChamada associada	O número de ID da chamada associada. Esse é o padrão.

Você também deve criar um campo de metadados de email personalizado no Gerenciador de metadados (consulte campos de metadadospersonalizados) com os quais marcar chamadas para distribuição da pesquisa (consulte Marcação de contatos para distribuição de pesquisa on-line abaixo).

Criar um campo de metadados de email personalizado

1. Navegue até Gerenciamento de aplicativos > QM Gerenciador de > de configuração.
2. Insira um valor exclusivo para a chave no campo Chave de metadados (por exemplo, "SurveyEmail").
3. Insira um valor exclusivo para o rótulo no campo Rótulo dos metadados. Pode ser, mas não precisa ser, a mesma que a Chave de metadados.
4. Selecione **Texto** na lista suspensa Tipo de metadados.
5. Selecione **Nenhum** na lista suspensa Dados do ACD.
6. Clique **em Salvar**.

Para obter mais informações sobre a criação de um campo de metadados personalizado, consulte os campos de metadados personalizados.

Configurar seu provedor de pesquisa on-line com o WFO Webex

1. Escolha **Criar um novo formulário** de pesquisa na seção O que você quer fazer?
2. Selecione o seu provedor de pesquisa on-line (Qualtrics ou SurveyMonkey) na lista suspensa.
3. Defina o agendamento da solicitação de distribuição da pesquisa/resposta, em minutos. Esse valor determina com que frequência Webex WFO verifica os contatos que exigem uma pesquisa e se há algum novo dado de resposta de pesquisa disponível. Se os contatos aguardando uma pesquisa forem encontrados, uma solicitação de distribuição de pesquisa será enviada ao provedor de pesquisa de acordo com seu fluxo de trabalho de solicitação de distribuição de pesquisa.
4. Selecione o campo de metadados de email personalizado criado na seção acima com o qual marcar chamadas para distribuição da pesquisa.
5. Digite um nome exclusivo para essa conexão com o provedor de pesquisa.
6. Digite as informações da conta do provedor de pesquisa. Essas informações devem ser coletadas do provedor de pesquisa.
    a. Digite o nome de usuário e o token para a conta de provedor de pesquisa configurada.
    b. (Apenas Qualtrics) Digite a ID da biblioteca e a ID da mensagem.
    c. (Apenas SurveyMonkey) Insira a chave do API e o Segredo Compartilhado.
7. Clique **em Salvar**.

Teste a conexão do provedor de pesquisa e visualize as pesquisas

1. Escolha **Editar um formulário** de pesquisa existente na seção O que você quer fazer?
2. Clique **em Testar conexão &exibir pesquisas**. Após uma conexão bem-sucedida, as pesquisas configuradas com o provedor de pesquisa aparecem na parte inferior da página. Você pode clicar em cada pesquisa para exibir as perguntas individuais.

Depois de configurar e testar a conexão com o provedor de pesquisa, você deve criar um fluxo de trabalho para determinar qual pesquisa deve ser solicitada para diferentes contatos marcados para distribuição da pesquisa. Isso é particularmente útil quando você tem diferentes provedores de pesquisa e/ou pesquisas para contatos.

Você também deve usar o fluxo de trabalho para identificar uma pergunta de pesquisa como a pergunta Voz do cliente (VoC). A resposta do cliente a essa pergunta determina se o contato associado deve ser marcado para avaliação.

Configurar um fluxo de trabalho de solicitação de distribuição de pesquisa

1. Navegue até a página Administração do fluxo de trabalho.
2. Escolha se deseja criar um fim de interação ou um evento diário. Um evento de fim de interação prepara a solicitação de pesquisa imediatamente após um contato ser marcado para distribuição da pesquisa. Um evento diário prepara as solicitações de pesquisa para todos os contatos marcados para distribuição da pesquisa todos os dias.
3. Selecione a regra do fluxo de trabalho à qual você deseja aplicar a ação de formulário de pesquisa. Selecione a regra padrão para usar um único formulário de pesquisa para todos os contatos marcados para distribuição de pesquisa ou crie e selecione uma nova regra para definir as condições de contato de um determinado formulário de pesquisa.
4. Se você criou uma nova regra de fluxo de trabalho, defina as condições de contato para o formulário de pesquisa que deseja distribuir.
5. Marque a caixa de seleção "Definir o formulário de pesquisa para <su provedor de formulário>" na seção Ações.
    a. Selecione a pesquisa na lista suspensa.
    b. Selecione a pergunta Voz do cliente (VoC). Você pode selecionar apenas perguntas que estejam em um formato de resposta numérica.
    c. Defina o limite para marcar para avaliação. Se a resposta do cliente à pergunta voC atender a esse limite, o contato associado será marcado para avaliação.
6. Insira as informações de e-mail para entregar a pesquisa.
    a. Digite o endereço de e-mail Enviar de. Esse é o endereço de e-mail do qual a pesquisa é entregue.

b. Digite o endereço de email Responder para. Esse é o endereço de email ao qual o destinatário da pesquisa responde. Geralmente, é o mesmo que Enviar de endereço, mas não precisa ser.

c. Digite o Nome do remetente. Esse é o nome do e-mail do destinatário.

d. Digite a linha de assunto para o e-mail.

7. Clique **em Salvar**.

Para obter mais informações sobre como configurar fluxos de trabalho, consulte Automatizar QM fluxos de trabalho.

Marcando contatos para distribuição de pesquisa on-line

Depois de criar o campo de metadados de Email personalizado, configurar um ou mais provedores de pesquisa com Webex WFO e configurar um fluxo de trabalho de distribuição de pesquisa, você poderá marcar um contato para a distribuição de pesquisas on-line inserindo o endereço de e-mail do cliente no campo de metadados de e-mail personalizado. Isso pode ser feito pelo agente que usa o comando Metadados no aplicativo Controles de gravação ou por qualquer usuário com acesso aos campos de metadados personalizados na guia Detalhes do Media Player.

Quando você insere o endereço de e-mail do cliente nesse campo, esse contato é marcado para distribuição da pesquisa. De acordo com o agendamento da solicitação de distribuição definido pelo usuário, Webex WFO enviará então uma solicitação ao provedor de pesquisa para que a pesquisa apropriada seja enviada a esse endereço, conforme determinado pelos seus fluxos de trabalho configurados.

OBSERVAÇÃO Com a SurveyMonkey, pode haver um atraso entre o momento em que uma solicitação de distribuição de pesquisa é recebida e quando a pesquisa é distribuída.

Tópicos relacionados

- Configurar previsões — Use dados de pesquisa para prever a pontuação líquida de promotores dos contatos.

Configurar o Gerenciamento da força de trabalho

Os menus de WFM no Gerenciamento de aplicativos são usados para configurar o aplicativo WFM de Webex WFO. Você terá acesso ao aplicativo WFM se for licenciado para ele.

OBSERVAÇÃO A sua função de administrador pode acessar apenas os recursos e permissões habilitados pelo seu provedor de serviços. Esta seção pode listar recursos e permissões que não estão disponíveis para você no Webex
O WFO.

Configurar filas de serviço 186
Configurar redução 203
Gerenciar agendas do agente 207
Trabalhar com dados históricos 216

Criar descrições para códigos de razão 225
Personalizar mapeamentos de estados de adesão 227
Configurar configurações de WFM em todo o sistema 230
Definir o período de retenção da WFM 233
Gerenciar valores de metadados de atividades 234
Configurar Teleopti 238

Configurar filas de serviço

As páginas da seção Filas de serviço do Gerenciamento de aplicativos permitem configurar as filas de serviço na sua central de contato.

Gerenciar números de diretório

> **OBSERVAÇÃO Os** números de diretório são usados apenas em Avaya ACDs. Se você não tiver uma Avaya ACD configurada, não verá nada relacionado aos números de diretório no Webex WFO.

Um DN (Directory Number, número de diretório) é um número de telefone que os clientes usam para se conectar a uma fila de serviço específica. O ACD na verdade roteia chamadas recebidas em um DN específico para uma fila de serviço específica.

Você pode criar um DN na WFM para atingir os seguintes resultados:

- Duplicar os DNs usados na ACD e coletar dados históricos para eles.
- Rotear um DN para filas de serviço específicas em diferentes horários durante o dia. Se fizer isso, os dados históricos para essas filas de serviços incluirão as chamadas recebidas por meio do DN.
- Rotear um DN para filas de serviço específicas quando todos os agentes na primeira fila de serviço estiverem ocupados.

WFM captura os seguintes dados de um DN e os compila com a fila de serviço associada:

- Contatos Oferecidos
- Contatos Aceitos
- Contatos Abandonados
- Contatos bloqueados
- Velocidade média de atendimento
- Quality of Service (Nível de serviço)

OBSERVAÇÃO O uso de dados DN, em vez de dados da fila de serviço, pode fornecer informações mais precisas para previsão das condições de estouro da fila de serviço. Com o estouro da fila de serviço, cada uma
O contato é associado à fila de serviço que ele acabou ativado, e não à fila de serviço a que ele foi originalmente destinado. Isso pode ter um impacto negativo na previsão. É possível evitar essa situação usando DNs.

Pré-requisitos

O sistema usa uma Avaya ACD configurada.

Local da página

Gerenciamento de aplicativos > WFM > números de > filas de serviço

Procedimentos

Gerenciamento de números de diretório

Use a página Números de diretório para criar, editar e excluir DNs.

PRÁTICA RECOMENDADA Não exclua DNs. Se você excluir um DN, todos os dados históricos associados a ele serão perdidos.

Os campos da página estão descritos abaixo.

Campo	Descrição
Servidor ACD	O ACD que é a fonte dos dados do número do diretório. Em um sistema sincronizado, esse campo é preenchido automaticamente. Em um sistema não sincronizado, o ACD deve ser selecionado manualmente. O padrão em um sistema não sincronizado é genérico.
Número do Diretório	O DN. Deve ser idêntico ao DN no ACD.
Descrição	Uma descrição do DN.
Filas de serviço	Uma ou mais filas de serviço associadas a esse DN. Após ter Uma fila de serviço atribuída, informe a hora de início e de término, bem como os dias da semana que a fila de serviço trata das chamadas do DN. Pelo menos um dia deve ser selecionado.

Gerenciar tipos de fila de serviço

Um tipo de fila de serviço descreve o tipo de contato que uma fila de serviço trata.

- Contatos interativos — Contatos do agente/cliente que ocorrem em tempo real, como chamadas e chats.
- Contatos não interativos — Os contatos do agente/cliente que não ocorrem em tempo real, como email, tweets, mídia social e faxes.

Os tipos de fila de serviço permitem agrupar filas de serviço semelhantes em grupos de filas de serviço e filas de serviço virtuais, bem como gerar previsões para filas de serviço semelhantes.

WFM vem com dois tipos de fila de serviço do sistema: Voz e E-mail. Se você estiver atualizando de uma versão anterior de WFM que permitiu a você configurar filas de serviço para chamadas ou e-mails, essas filas de serviço receberão automaticamente o tipo de fila de serviço Voz ou E-mail.

Existem limitações sobre o que você pode fazer com um tipo de fila de serviço depois que ele for criado.

- Não é possível alterar seu tipo de contato.
- Se um tipo de fila de serviço for atribuído a uma fila de serviço, não será possível excluí-lo.
- Não é possível editar nem excluir os tipos de fila de serviço do sistema (Voz e E-mail).

Criar, editar e excluir tipos de fila de serviço

Use a página Tipos de fila de serviço para configurar e manter tipos de fila de serviço.

Crie um novo tipo de fila

1. Escolha **Criar um novo tipo** de fila de serviço.
2. Digite um nome exclusivo para o tipo de fila de serviço que descreva o tipo de contato que uma fila de serviço trata. Número máx. de caracteres = 50.
3. Escolha o tipo de contato: interativo ou não interativo.
4. Clique **em Salvar**.

Edite um tipo de fila de serviço existente

1. Escolha **Editar ou excluir um tipo** de fila de serviço existente.
2. Selecione o tipo de fila de serviço desejado na lista suspensa.
3. Edite o nome do tipo da fila de serviço conforme desejado. Se o tipo de fila de serviço tiver sido atribuído às filas de serviço, a alteração do nome do tipo da fila de serviço será aplicada a essas filas de serviço. Não é possível alterar o tipo de contato.
4. Clique **em Salvar**.

Excluir um tipo de fila de serviço existente

1. Escolha **Editar ou excluir um tipo** de fila de serviço existente.
2. Selecione o tipo de fila de serviço desejado na lista suspensa.
3. Clique em **Excluir**.

Gerenciar filas de serviço

Uma fila de serviço é um grupo de agentes para o qual os contatos são roteados. É geralmente associado com uma habilidade específica. Em WFM, você agenda agentes para atender às necessidades da fila de serviço. Por esse motivo, a WFM torna as filas de serviço o ponto de foco de agendas e previsões.

Ambientes sincronizados/não sincronizados

As filas de serviço podem ser criadas na WFM ou sincronizadas a partir do seu ACD.

- Em ambientes com ACDs sincronizados, WFM importa dados da fila de serviço dos ACD por meio do serviço Sincronizar. Os dados da fila de serviço importados que não podem ser alterados na WFM (o nome e a ID da fila de serviço) são somente leitura na página Filas de serviço. Esses dados só podem ser alterados na ACD. As filas de serviço que você cria em WFM existem apenas na WFM e não são adicionadas à ACD (consulte Sincronizar dados da fila de serviço).
- Em ambientes com ACDs não sincronizados, as filas de serviço que você cria em WFM devem ter os mesmos nomes e IDs com os quais foram configurados para eles na ACD. Isso permite que WFM associe os dados históricos importados dos ACD WFM à fila de serviço correta.

Filas de serviço virtuais

Uma fila de serviço virtual é um conjunto de filas de serviço com o mesmo tipo de fila de serviço. As filas de serviço virtuais existem apenas no WFM.

> **OBSERVAÇÃO** Não torne uma fila de serviço sincronizada em uma fila de serviço virtual. Marque essa caixa de seleção apenas se tiver criado a fila de serviço no WFM.

Uma fila de serviço virtual começa a reunir dados históricos das filas de serviço dos componentes depois que você os cria. Se já existirem dados históricos para as filas de serviço de componentes e você desejar associar seus dados históricos cumulativos à fila de serviço virtual, poderá enviar uma solicitação de mesclagem de dados históricos (consulte Dados históricos de mesclagem).

> **NOTA**
> Você também pode enviar uma solicitação de mesclagem de dados históricos se desejar recompor os dados históricos de uma fila de serviço virtual, porque você fez qualquer um dos seguintes procedimentos na fila de serviço virtual:

- Filas de serviço adicionadas com dados históricos
- Filas de serviço excluídas com dados históricos

Crie uma fila de serviço virtual quando desejar gerar uma única previsão, distribuição ou um só agendamento para um grupo de filas de serviço semelhantes. Veja a seguir alguns exemplos de algumas situações em que uma fila de serviço virtual é útil.

EXEMPLO Uma central de contato tem uma fila de serviço para clientes premium e outra para clientes comuns. Os clientes premium são atendidos mais rapidamente por um agente e recebem serviços de valor mais alto. Os agentes
Que lidam com as chamadas do cliente são membros de ambas as filas de serviço. A criação de uma fila de serviço virtual que é composta pelas filas de serviço de clientes premium e regular simplifica o agendamento.

EXEMPLO Uma organização tem suportes de ti em vários locais? A central de contato usa uma fila de serviço para cada local e assim dar conta de vários fusos horários e para permitir relatórios por local.
O roteamento da central de contato consolida os agentes de cada local em um único pool e distribui chamadas para o próximo agente disponível, independentemente do local. Ao agrupar as filas de serviço em uma fila de serviço virtual, WFM pode agendar os agentes como um único grupo em um padrão que é consistente com o roteamento e os fusos horários.

Filas de precisão

Uma fila de precisão Unified CCE é um método de roteamento de contato mais detalhado do que o usado por uma fila de serviço. Ela se baseia em vários atributos e proficiências do agente que são configurados no Cisco Unified Intelligent Contact Management (Unified ICM). As filas de precisão ajudam a rotear chamadas para o agente mais qualificado disponível.

Para obter informações sobre como configurar filas de precisão, consulte a documentação do seu Unified ICM Cisco.

WFM trata as filas de precisão como filas de serviço ("grupos de habilidades", na terminologia Unified CCE). Quando WFM é sincronizado com Unified CCE, WFM cria uma fila de serviço e um mapeamento de habilidades para cada Unified ICM grupo de habilidades e fila de precisão. Exceção disso é se houver vários gateways periféricos do Unified Communications Manager (Unified CM) configurados no Unified ICM. Nessa situação, para cada fila de precisão e gateway periférico, WFM cria uma fila de serviço. Isto é:

Número de gateways periféricos Unified CM × número de PQs = número de filas de serviço criadas na WFM

Em sistemas com vários gateways periféricos, as filas de serviço criadas em WFM são nomeadas como se segue:

<D da fila do <PG>.<precision>

WFM captura dados históricos da fila de precisão da mesma forma que captura dados históricos da fila de serviço.

OBSERVAÇÃO Neste momento, a WFM ignora qualquer um dos atributos e proficiências detalhados do agente usados pelo Unified CCE para rotear chamadas.

Descrições dos campos

Use a página Filas de serviço para criar, editar e excluir filas de serviço.

Você é impedido de excluir uma fila de serviço que tenha qualquer atividade agendada (exceto Disponível e Não disponível) ou se qualquer uma das seguintes atividades for verdadeira:

- Ele está em uma fila de serviço virtual
- Ele está em um fluxo de trabalho
- Ele é referenciado em Agendamentos do Agente
- Ela é uma fila de serviço principal
- Ele é referenciado por uma solicitação de agendamento

PRÁTICA RECOMENDADA Não exclua filas de serviço. Se você excluir uma fila de serviço, todos os dados históricos e agendamentos do agente associados a ela serão perdidos.

Os campos na página Filas de serviço quando você edita ou exclui uma fila de serviço existente, ou quando você cria uma nova fila de serviço, estão descritos abaixo.

Informações da fila de serviço

Campo	Descrição
Nome da fila de serviço	O nome da fila de serviço. Em sistemas sincronizados, o nome é criado e Mantida no ACD.
ACD de origem	O ACD que é a fonte dos dados da fila de serviço. Em um sistema sincronizado, esse campo é preenchido automaticamente. Em um sistema não sincronizado, o ACD deve ser selecionado manualmente. O padrão em um sistema não sincronizado é genérico.
ID da Fila de Serviço	A ID exclusiva que identifica a fila de serviço. Em sistemas sincronizados, o A ID é criada no ACD. Depois que uma ID é atribuída a uma fila de serviço, ela não pode ser alterada.
Não gerar previsões ou agendas para esta caixa de seleção da fila de serviço	Marque essa caixa de seleção para desativar a fila de serviço. Ela não estará mais disponível durante a geração de distribuições, previsões, previsões estratégicas e agendamentos. No entanto, você ainda poderá exibir seus dados históricos.

Campo	Descrição
	OBSERVAÇÃO Se você marcar essa caixa de seleção, não se esqueça de remover a fila de serviço de todos os grupos com várias habilidades aos quais ela está associada. Caso Não, uma solicitação de agendamento para esses grupos com várias habilidades falhará.

Tipo de fila de serviço

O tipo de fila de serviço descreve o tipo de contato que essa fila de serviço trata. Consulte Tipos de fila de serviço gerenciar.

Fuso Horário

Selecione o fuso horário a ser usado ao agendar a fila de serviço. As horas de abertura e fechamento da fila de serviço são interpretadas por esse fuso horário. Por padrão, esse é o fuso horário padrão configurado para sua empresa na página Configurações globais (consulte Configurar configurações globais).

Tipo de redistribuição

(Apenas filas de serviço não interativas) O tipo de redistribuição que determina como os contatos não interativos que chegam durante as horas fechadas da fila de serviço são redistribuídos entre os intervalos de destino para fins de previsão. Os intervalos de destino são determinados pelo limite de tratamento. Suas opções são as seguintes:

- Nenhum — Os contatos que chegam durante as horas fechadas são ignorados e não redistribuídos (padrão).
- Proporcional — Os contatos são redistribuídos proporcionalmente entre os intervalos de destino com base nas taxas de distribuição dos intervalos de destino.
- Uniforme — Os contatos são redistribuídos uniformemente entre os intervalos de destino.

No campo Limite de tratamento, informe a quantidade de tempo em que os contatos devem ser tratados, em minutos. Os valores válidos são de 0 a 4.320 minutos (72 horas).

Parâmetros

Campo	Descrição
Prioridade da fila de serviço	A prioridade da fila de serviço: qualquer número de 0 a 999, sendo 0 o Prioridade máxima. A prioridade da fila de serviço permite que WFM resolvam conflitos de agendamento quando os agentes são atribuídos a várias filas de serviço. **EXEMPLO** Você designa alguns de seus agentes para atender a duas filas de serviço. Se WFM gerar os agendamentos para os dois Filas de serviço e descobre que não há agentes suficientes para

Campo	Descrição
	suporta todos os requisitos previstos para ambos, ele compara o valor da prioridade de cada fila de serviço e agenda os agentes para a fila de serviço com a prioridade mais alta primeiro.
Tempo médio de conversa	A quantidade média de tempo, em segundos, que um contato dura para isso Fila de serviço. WFM usa essas informações para determinar o número de agentes necessários para atender às necessidades quando gera uma distribuição para essa fila de serviço. Você pode optar por deixar WFM calcular esse valor automaticamente quando ele gerar uma distribuição, marcando a caixa de seleção na seção Tempos padrão da fila de serviço da página Solicitação de distribuição.
Tempo médio de trabalho após contato	A quantidade média de tempo, em segundos, que um agente gasta no trabalho após contato para essa fila de serviço. WFM usa essas informações para determinar o número de agentes necessários para atender às necessidades quando gera uma distribuição para essa fila de serviço. Você pode optar por deixar WFM calcular esse valor automaticamente quando ele gerar uma distribuição, marcando a caixa de seleção na seção Tempos padrão da fila de serviço da página Solicitação de distribuição.
Objetivo de nível de serviço	(Apenas filas de serviço interativas) O percentual de contatos a serem respondidas em um número de segundos especificado. O número de segundos deve ser maior que zero. WFM usa esse objetivo para determinar o número de agentes necessários para atender às necessidades quando ele gera uma distribuição e previsão para a fila de serviço.
Percentual de nível de precisão prevista	(Somente leitura) O valor calculado quando você executa uma solicitação de cálculo de precisão prevista para a fila de serviço. Se você não tiver feito isso, o valor exibido será zero porcento. O nível de precisão prevista é uma medida de quão precisa foi uma previsão. Esse valor é calculado pela comparação do volume de contato previsto com o volume de contato real. **EXEMPLO** Se o nível de precisão prevista for 105 por cento, o volume de contato previsto foi 5 por cento maior que o real Volume de contato.

Horas de abertura e fechamento

Os dias e horas de operação da fila de serviço. Uma marca de seleção indica que a fila de serviço está ativa (ou 'aberta') em um determinado dia da semana. As horas de operação estão no formato de 24 horas, e devem ser em múltiplos de cinco minutos. Se um número diferente for inserido, o valor será arredondado para o número mais próximo de cinco minutos. A exceção é o valor 23:59, que significa meia-noite.

Duração mínima do bloqueio do agendamento

Marque a caixa de seleção "Aplicar uma duração mínima do bloqueio do agendamento" para definir o bloco mínimo de tempo para o qual essa fila de serviço pode ser agendada. Os valores válidos variam de cinco minutos (00:05) a 16 horas (16:00), em incrementos de cinco minutos.

Essa configuração é opcional. Considere usá-la se você tiver agentes que suportem várias filas de serviço e não desejar que elas alternem entre as filas de serviço com muita frequência. Não é necessário usar essa configuração se seus agentes tratarem de uma única fila de serviço ou se puderem alternar facilmente entre as filas de serviço atendidas por eles.

A duração mínima do bloqueio do agendamento aplica-se apenas aos agendamentos executados usando o método de agendamento Equilibrado. Se você executar uma agenda usando o método de agendamento Priorizado, essa configuração será desconsiderada. Outras instâncias em que a duração mínima do bloqueio do agendamento é ignorada ao alterar as agendas, incluem:

- Edições de agendamentos do agente
- Otimização de agendas
- Alterações como resultado de solicitações de mensagens
- Copiando atividades da agenda

A duração mínima é seguida durante a execução de um agendamento de método Equilibrado, mesmo que isso significa que um agente não pode ser agendado para melhor cobertura, para todas as filas de serviço do agente ou, de qualquer modo, se o mínimo não puder ser atendido. A cobertura pode ser afetada negativamente, especialmente se a duração mínima for definida maior ou próxima da duração da duração mínima do turno de trabalho.

OBSERVAÇÃO Ao usar essa configuração o tempo necessário para executar suas agendas, especialmente se suas agendas são complexas (por exemplo, elas incluem muitos agentes, filas de serviço e condições de trabalho,
E usar turnos de trabalho variáveis).

OBSERVAÇÃO Se essa fila de serviço fizer parte de um grupo com várias habilidades, e as filas de serviço desse grupo tiverem durações mínimas de bloqueio de agendamento diferentes, a duração mais longa configurada será usada para o
Grupo com várias habilidades.

Percentual máximo de agendamento por turno

Marque a caixa de seleção "Aplicar um percentual máximo de agendamento" para definir o percentual máximo de tempo no turno de um agente que pode ser alocado para atender a essa fila de serviço. O intervalo de valores válidos é de 1 a 99%.

Essa configuração é opcional. Considere usá-lo se você tiver agentes que tratam de várias filas de serviço e desejar especificar quanto do turno de trabalho deles pode ser agendado para atender a essa fila de serviço. Você não precisa usar essa configuração se seus agentes suportarem uma única fila de serviço ou um grupo com várias habilidades, ou se não houver motivo para limitar quanto tempo eles gastam no suporte a essa fila de serviço.

> **OBSERVAÇÃO** Um agente não será agendado para a semana se as únicas opções disponíveis violarem o percentual máximo de agendamento configurado.

O percentual máximo de agendamento aplica-se apenas a agendas executadas usando o método de agendamento Equilibrado. Se você executar uma agenda usando o método de agendamento Priorizado, essa configuração será desconsiderada. Outros casos em que o percentual máximo de agendamento é ignorado ao alterar as agendas, incluem:

- Edições de agendamentos do agente
- Copiando atividades da agenda
- Alterações como resultado de trocas e ofertas de agendamento aprovadas
- Atualizando agendas usando Histórico de agendamento e restauração
- Otimização de agendas

Grupos com várias habilidades

Esta seção exibe o nome de cada grupo com várias habilidades do qual essa fila de serviço faz parte. Atribua uma prioridade (de 0 a 999, sendo 0 a mais alta) a cada grupo com várias habilidades. A prioridade que você atribui aqui ajuda a determinar como os agentes são agendados para atender às filas de serviço que compõem os grupos com várias habilidades.

Mapeamentos de habilidades

Atribui um ou mais mapeamentos de habilidades à fila de serviço e define suas prioridades (0 a 999, sendo 0 o mais alto). Você pode atribuir um, vários ou todos os mapeamentos de habilidades à fila de serviço.

Os mapeamentos de habilidades vinculam os agentes às filas de serviço. Para que os agentes sejam agendados e suportem essa fila de serviço, os agentes e a fila de serviço devem ser atribuídos ao mesmo mapeamento de habilidades. A atribuição de uma prioridade a cada mapeamento de habilidades permite WFM resolver conflitos de agendamento quando agentes com várias habilidades pertencem a várias filas de serviço.

Fila de serviço virtual

Marque a caixa de seleção se essa fila de serviço for uma fila de serviço virtual (consulte filas de serviço virtuais). Ao fazer isso, um painel de seleção de fila de serviço é aberto, de modo que seja possível atribuir filas de serviço para serem membros da fila de serviço virtual. Todas as filas de serviço disponíveis têm o mesmo tipo de fila de serviço.

> **OBSERVAÇÃO** Não torne uma fila de serviço sincronizada em uma fila de serviço virtual. Marque essa caixa de seleção apenas se tiver criado a fila de serviço no WFM.

> **OBSERVAÇÃO** Para fazer alterações em uma fila de serviço virtual, todas as filas de serviço de origem na fila de serviço virtual devem estar dentro da sua exibição e escopo. Se não estiverem, não aparecerão no
> Lista de filas de serviço de origem e você é bloqueado de fazer qualquer alteração na fila de serviço virtual.

Fila de serviço principal

Torna essa fila de serviço a fila de serviço principal de um ou mais agentes. Você pode pesquisar agentes com o filtro básico ou avançado e pode atribuir um, vários ou todos os agentes à fila de serviço principal.

> **OBSERVAÇÃO** A atribuição de um agente a uma fila de serviço principal remove automaticamente qualquer atribuição anterior da fila de serviço principal para esse agente.

Ordem do agendamento

A ordem na qual os agentes são agendados para a fila de serviço. WFM compara os agentes com base nessa ordem e agenda primeiro os agentes com prioridade mais alta. Se desejar redefinir a ordem para o padrão do sistema, clique no botão Restaurar padrão.

Os critérios usados são os seguintes:

- Máximo de horas disponível — A soma do número máximo de horas que um agente pode ser agendado cada dia da semana
- Mínimo de horas disponíveis — A soma do número mínimo de horas que um agente pode ser agendado cada dia da semana
- Máximo de horas por semana — O número máximo de horas por semana configurado para o turno de trabalho do agente (na página Turnos de trabalho)
- Mínimo de horas por semana — O número mínimo de horas por semana configurado para o turno de trabalho do agente (na página Turnos de trabalho)
- Classificação — A classificação do agente na central de contato com base na experiência (na página Agentes)
- Data de início na empresa — A data em que o agente começou a trabalhar na empresa (na página Agentes)
- Data de início no departamento — A data em que o agente começou a trabalhar no departamento (na página Agentes)

Cenário de redução padrão

Selecione o cenário de redução padrão, que aplica o fator de ajuste de redução à previsão. Uma fila de serviço pode ser atribuída a apenas um cenário de redução.

Fator de Ajuste de Agentes

Insira um valor para ajustar a forma como o sistema prevê o número de agentes a serem agendados. Este fator destina-se a representar a eficiência dos agentes que trabalham em uma fila de serviço específica. Observe que isso é diferente das eficiências devido às várias habilidades.)

- Exemplo de situação que exige um fator de ajuste inferior a 1 — uma fila de serviço de chat que permite aos agentes atender chats simultânencias. Os agentes nessa fila de serviço são mais eficientes. Se eles puderem atender o dobro de chats que as chamadas telefônicas, então um fator de ajuste apropriado pode ser 0,5.
- Exemplo de situação que exige um fator de ajuste maior do que 1 — uma fila de serviço de chamada de entrada que gera trabalho de seguimento (como chamadas de saída, pesquisas e emails) caso a caso. Os agentes que trabalham nessa fila de serviço estão apenas parcialmente disponíveis para as chamadas telefônicas de entrada. Nesse caso, um agendador deve inserir um valor que reflita o número de agentes necessários para completar uma hora de chamadas telefônicas recebidas.

Metadados de atividade

(Opcional) Atribui valores de metadados padrão a ou remove valores de metadados padrão de qualquer uma ou todas as atividades a seguir:

- Operacional
- Horas extraordinárias
- Serviço Encerrado

Para obter mais informações sobre como configurar valores de metadados para atividades, consulte Os valores de metadados de atividades.

Colorida

A cor que representa essa fila de serviço na agenda. Essa cor é usada apenas para atividades agendadas em serviço. As atividades agendadas por fila de serviço fechada e horas extras para a fila de serviço usam cores padrão não editáveis.

Gerenciar grupos de filas de serviço

Um grupo de fila de serviço é um conjunto de filas de serviço individuais do mesmo tipo de fila de serviço. Quando as filas de serviço são combinadas em um grupo de filas de serviço, todos os dados das filas de serviço individuais são agrupados em um número total para cada métrica.

Descrições dos campos

Use a página Grupos de filas de serviço para criar, editar e excluir grupos de filas de serviço.

Os campos da página Grupos de filas de serviço quando você edita ou exclui um grupo de filas de serviço existente, ou quando você cria um novo grupo de filas de serviço, estão descritos abaixo.

Campo	Descrição
Colorida	A cor que representa o grupo da fila de serviço na agenda.
Selecionar tipo de fila de serviço	O tipo de fila de serviço do grupo de filas de serviço.
Nome do grupo de filas de serviço	O nome do grupo de filas de serviço.
Filas de serviço	As filas de serviço que você pode atribuir ao grupo de filas de serviço. Você Pode atribuir uma, várias ou todas as filas de serviço ao grupo de filas de serviço. As filas de serviço listadas pertencem ao mesmo tipo de fila de serviço do tipo selecionado.

Gerenciar mapeamentos de habilidades

Os mapeamentos de habilidades fornecem links entre as filas de serviço e os agentes. Os agentes atribuídos a um mapeamento de habilidades geralmente possuem as mesmas habilidades.

A fim de agendar um agente para atender a uma fila de serviço, você deve atribuir o agente ao mapeamento de habilidades ou ao grupo com várias habilidades associado à fila de serviço. É possível atribuir um agente a mais de um mapeamento de habilidades.

Agentes IMPORTANTEs não atribuídos a um mapeamento de habilidades ou grupo com várias habilidades não podem ser agendados.

OBSERVAÇÃO Quando WFM importa informações da fila de serviço de ACDs sincronizados, ele cria automaticamente um mapeamento de habilidades para cada fila de serviço, um a um. O mapeamento de habilidades tem o mesmo nome
Como a fila de serviço, e a fila de serviço é atribuída a ela automaticamente. A sincronização acontece apenas uma vez. Se você excluir o mapeamento de habilidades, ele não será recriado na próxima vez que a sincronização ocorrer.

As filas de serviço atribuídas ao mapeamento de habilidades são priorizadas. Isso permite que WFM resolva conflitos de agendamento quando os agentes são atribuídos a várias filas de serviço. Os agentes serão agendados para a fila de serviço de prioridade mais alta primeiro.

EXEMPLO Você designa alguns de seus agentes para atender a duas filas de serviço e atribui uma prioridade a cada fila de serviço. Quando WFM gera os agendamentos para as duas filas de serviço e descobre
Não há agentes suficientes para atender a todos os requisitos previstos para cada fila de serviço, ele compara o valor de prioridade atribuído às filas de serviço. WFM em seguida agenda os agentes para a fila de serviço com a prioridade mais alta primeiro. Se uma fila de serviço tiver mais de um mapeamento de habilidades ou grupo com várias habilidades, os agentes associados à prioridade mais alta do mapeamento de habilidades ou grupo com várias habilidades serão agendados antes dos agentes associados à prioridade mais baixa do mapeamento de habilidades ou grupo com várias habilidades.

Descrições dos campos

Use a página Mapeamentos de habilidades para criar, editar e excluir mapeamentos de habilidades.

OBSERVAÇÃO Em ambientes que são sincronizados com a ACD, qualquer novo mapeamento de habilidades criado na WFM não será adicionado de volta à ACD.

PRÁTICA RECOMENDADA Ao configurar o mapeamento de habilidades sincronizado, altere seu nome para distingui-lo de sua fila de serviço. Não exclua mapeamentos de habilidades. Se você excluir um mapeamento de habilidades, todo o histórico
Se perde dados associados a ela.

Os campos na página Mapeamentos de habilidades estão descritos abaixo.

Campo	Descrição
Nome do mapeamento de habilidades	O nome exclusivo do mapeamento de habilidades.
Filas de serviço	As filas de serviço atribuídas ao mapeamento de habilidades.
Prioridade	A prioridade da fila de serviço selecionada, de 0 a 999, sendo 0 a prioridade mais alta. Essa prioridade permite que WFM resolva conflitos de agendamento quando os agentes são atribuídos a várias filas de serviço.
Agentes	Os agentes atribuídos ao mapeamento de habilidades. Os agentes atribuídos podem ser agendados para as filas de serviço atribuídas.

Gerenciar grupos com várias habilidades

Grupos com várias habilidades são usados para agendar agentes para atender a várias filas de serviço durante o mesmo período de tempo. Um grupo com várias habilidades é composto por várias filas de serviço. Cada fila de serviço é ponderada por percentual para indicar quanto do tempo de um agente é gasto no suporte a essa fila de serviço no grupo com várias habilidades.

O agendamento de agentes para grupos com várias habilidades é refletido em cálculos como Agentes agendados e Nível de serviço agendado. Como os agentes dividem seu tempo entre várias filas de serviço, a contribuição deles em cada fila de serviço por percentual é refletida nesses cálculos.

Descrições dos campos

Use a página Grupos com várias habilidades para criar, editar e excluir grupos com várias habilidades.

> **PRÁTICA** RECOMENDADA Não exclua grupos com várias habilidades. Se você excluir um grupo com várias habilidades, todas as agendas de agente associadas a ele também serão excluídas.

Os campos da página Grupos com várias habilidades quando você edita ou exclui um grupo com várias habilidades existente, ou quando você cria um novo grupo com várias habilidades, estão descritos abaixo.

Campo	Descrição
Metadados de atividade	(Opcional) Atribui valores de metadados padrão a ou remove o padrão Valores de metadados de, qualquer uma ou todas as atividades a seguir: ▪ Operacional ▪ Horas extraordinárias ▪ Serviço Encerrado Para obter mais informações sobre como configurar valores de metadados, consulte os valores de metadados de atividade de Gerenciamento.
Agentes	Os agentes que você pode atribuir ao grupo com várias habilidades. Você pode pesquisar agentes com o filtro básico ou avançado e pode atribuir um, vários ou todos os agentes ao grupo com várias habilidades. **OBSERVAÇÃO** Um agente pode pertencer a apenas um grupo com várias habilidades. A atribuição de um agente a um grupo com várias habilidades automaticamente é removida qualquer atribuição de grupo com várias habilidades anteriores para esse agente. Você não será avisado se um agente pertence a outro grupo com várias habilidades ou se for removido de um grupo com várias habilidades ao qual foi atribuído anteriormente.
Colorida	A cor que representa esse grupo com várias habilidades na agenda.
Nome do grupo com várias habilidades	O nome do grupo com várias habilidades.

Cam	Descrição
Filas de serviço	As filas de serviço que você pode atribuir ao grupo com várias habilidades. Você pode Atribua uma, várias ou todas as filas de serviço ao grupo com várias habilidades. Cada fila de serviço deve receber um peso (percentual). O peso é o percentual de tempo que um agente atribuído a esse grupo com várias habilidades gasta atendendo a essa fila de serviço. Os pesos devem somar 100%. **OBSERVAÇÃO** Se uma fila de serviço for excluída ou tiver a caixa de seleção "Não gerar previsões ou agendas para esta fila de serviço" marcada, A ponderação não é automaticamente redistribuída a outras filas de serviço no grupo com várias habilidades.

Gerenciar datas fechadas da fila de serviço

Use a página Datas fechadas da fila de serviço para designar datas nas quais uma fila de serviço é fechada e, portanto, não pode tratar dos contatos do cliente. As datas comuns fechadas são feriados nacionais.

As datas fechadas não devem ser usadas para dias quando a fila de serviço é fechada rotineiramente. Por exemplo, uma fila de serviço pode ser aberta de segunda à sexta-feira e fechada no sábado e no domingo. Isso é configurado mais adequadamente na página Filas de serviço, na seção Horas de abertura e fechamento (consulte Gerenciar filas de serviço).

Em WFM, é presumido que todas as filas de serviço estejam abertas todos os dias do ano, a menos que configuradas de outro modo.

Se as datas fechadas forem as mesmas todos os anos para uma fila de serviço ou as mesmas para várias filas de serviço, você poderá configurá-las para uma fila de serviço e copiá-las em outros anos e outras filas de serviço.

OBSERVAÇÃO A designação de um dia como fechado muda a previsão desse dia para zero contatos. No entanto, isso não afeta nenhuma agenda que já foi gerada para o dia em questão. Se os agentes estiverem agendados para trabalhar
Um dia designado como fechado, eles permanecem agendados para aquele dia. Uma solução para essa situação é criar uma exceção e atribuí-la à fila de serviço desse dia. Se uma data for designada como fechada depois que a previsão tiver sido gerada, o serviço Agendamento ainda tratará a previsão para essa data como zero mesmo que a previsão mostre valores positivos.

PRÁTICA RECOMENDADA Atualizar as datas fechadas de uma fila de serviço pelo menos uma vez por ano.

Copiando datas fechadas

Depois de configurar as datas fechadas para uma fila de serviço e salvá-lo, você poderá copiar essas datas fechadas em outro ano para a mesma fila de serviço ou em qualquer ano de outra fila de serviço.

Copiar as datas fechadas de uma fila de serviço para outro ano

1. Selecione **As datas fechadas de Copiar para uma fila de serviço**.
2. Selecione a fila de serviço e o ano com as datas fechadas que deseja copiar. As datas que serão copiadas aparecem no **painel Datas fechadas atribuídas** .
3. **Na seção Copiar para** , selecione a mesma fila de serviço que você selecionou na etapa um e selecione o ano de destino.
4. Clique **em Salvar**.

Copiar as datas fechadas de uma fila de serviço para outra fila de serviço

1. Selecione **As datas fechadas de Copiar para uma fila** de serviço.
2. Selecione a fila de serviço e o ano com as datas fechadas que deseja copiar.
3. Selecione a fila de serviço de destino e o ano de destino.
4. Clique **em Salvar**.

Descrições dos campos

Use a página Datas fechadas da fila de serviço para criar, editar, remover e copiar datas

fechadas. Os campos da página quando você atribui datas fechadas a uma fila de serviço

Campo	Descrição
Datas fechadas atribuídas	O calendário que você pode usar para atribuir datas
fechadas. Fila de serviço fechadas.	A fila de serviço à qual você deseja atribuir datas
Ano	O ano ao qual você deseja atribuir datas fechadas.

Os campos da página quando você copia as datas fechadas para uma fila de serviço estão descritos abaixo.

Campo	Descrição
Datas fechadas atribuídas	(Somente leitura) As datas fechadas que serão copiadas.
Copiar para fila	A fila de serviço na qual você deseja copiar as datas
fechadas. Copiar para Ano	O ano em que você deseja copiar as datas fechadas.

Cam	Descrição
Fila de serviço	A fila de serviço cujas datas fechadas você deseja copiar.
Ano	O ano cujas datas fechadas você deseja copiar.

Configurar redução

A redução da central de contato é o tempo que se perde na central de contato devido às atividades não programadas. Os motivos para redução incluem uma grande variedade de eventos que resultam na indisponibilidade dos agentes para ajudar os clientes durante o respectivo agendamento normal. Dependendo do período que está sendo avaliado e do que está agendado no momento, os eventos de redução podem incluir (entre outros) férias, reuniões, projetos, licença médica e treinamento.

O percentual de redução é usado para que isso seja levando em consideração ao executar uma agenda. Quando os percentuais de redução são aplicados, a agenda aumenta a equipe da fila de serviço pelos percentuais de redução configurados para cada intervalo.

O número de agentes disponíveis para trabalhar quando a agenda é executada normalmente é diferente do número real de agentes disponíveis quando essa data futura chega. Isso acontece em razão das atividades previstas e não previstas, que fazem com que esses agentes não estejam mais disponíveis para o trabalho. A diferença de percentual entre os dois números representa o percentual de redução.

> **EXEMPLO** Em 1º de setembro, uma agenda é executada para a semana de 21 de setembro. Em 31 de agosto, os Agentes A, B e C enviaram solicitações de folga para 23 de setembro. Somente a solicitação do Agente A foi aprovada em
> 1º de setembro, antes da execução da agenda, e assim o Agente A não é considerado disponível para trabalhar nesse dia. As solicitações de folga dos Agentes B e C não foram aprovadas até 3 de setembro, portanto, eles foram agendados para trabalhar em 23 de setembro, mesmo com as solicitações de folga pendentes quando a agenda foi executada. Quando essas solicitações forem aprovadas, em 3 de setembro, o número de agentes agendados para trabalhar em 23 de setembro será reduzido em dois agentes.

O recurso redução permite configurar percentuais de redução por intervalo para a semana atual e para até 11 semanas à frente (no total de 12 semanas). Cada semana, o percentual de redução diminui, conforme a semana da agenda se aproxima do dia em questão. Isso acontece porque atividades (como de folga) que removem os agentes do pool de agentes disponíveis são adicionadas à agenda, e você não precisa permitir a mesma quantidade de redução toda semana. Você se torna mais determinado do número de agentes disponíveis para serem agendados à medida que se aproxima da semana agendada.

Você pode criar um número ilimitado de categorias de redução adequadas para a sua central de contato, embora haja um limite de 10 categorias de redução por semana de redução. Uma semana de redução detalha os percentuais de redução por intervalo por dia da semana. Você pode criar um número ilimitado de semanas de redução. Para criar cenários de redução, é possível continuar. Os cenários de redução aplicam semanas de redução em sequência da semana atual a até 11 semanas no futuro para filas de serviço específicas.

Gerenciar categorias de redução

As categorias de redução definem os motivos pelos quais os agentes não estão disponíveis para lidar com os contatos durante o turno. Use a página Categorias de redução para criar, editar e excluir um número ilimitado de categorias de redução.

É possível atribuir até 10 categorias de redução a uma semana de redução (consulte Semanas de reduçãoGerenciar) e pode ser atribuída até 12 semanas de redução a um cenário de redução (consulte Cenário de redução.

Crie uma nova categoria de redução

1. Selecione a opção **Crie uma nova categoria** de redução.
2. Insira um nome exclusivo para a nova categoria.
3. Clique **em Salvar**.

Editar ou excluir uma categoria de redução existente

1. Selecione a opção **Editar ou excluir uma categoria** de redução existente.
2. Escolha a categoria de redução que deseja editar ou excluir da **categoria Selecionar redução.** Lista suspensa.
3. Edite a categoria de redução conforme necessário e clique **em Salvar** ou em **Excluir** para excluí-la.

Gerenciar semanas de redução

As semanas de redução especificam quais categorias de redução e percentuais de redução são aplicados a intervalos de 30 minutos para cada dia da semana. É possível atribuir até 10 categorias de redução por dia por semana.

Use a página Semanas de redução para criar, editar e excluir um número ilimitado de semanas de redução. Também é possível copiar uma semana de redução existente e salvá-la com outro nome. Um motivo para usar a função de cópia é se uma nova semana de redução for quase idêntica a uma semana de redução existente e exigiria apenas pequenas modificações dessa semana existente para configurá-la corretamente.

Crie uma nova semana de redução

1. Selecione a opção **Criar uma nova semana** de redução.
2. Informe um nome exclusivo para a semana de redução.
3. Selecione um dia da semana na seção Seleção de dia da semana.

   > **OBSERVAÇÃO** Se a redução em vários dias da semana for idêntica, você pode usar Ctrl+Clique para selecionar esses dias. As categorias de redução e os percentuais de redução configurados são
   > Aplicado a cada dia ao mesmo tempo.

4. Selecione até 10 categorias de redução no painel Categorias de redução disponíveis e use a seta para a direita para movê-las para o painel Atribuído.

   Cada categoria de redução selecionada é adicionada como uma coluna na tabela Intervalos.

5. Para cada intervalo de 30 minutos, você deseja aplicar redução, clique duas vezes na célula na coluna da categoria de redução apropriada e insira um valor de percentual de 1 a 99.

   > **OBSERVAÇÃO** Nenhuma célula de tabela individual pode ter um valor superior a 99% e nenhum total de linha de intervalo pode exceder 99%.

6. Selecione outro dia da semana e configure as categorias de redução e os percentuais desse dia até ter configurado cada dia desejado da semana. Não é necessário configurar redução para cada dia da semana.
7. Clique **em Salvar**.

Editar ou excluir uma semana de redução existente

1. Selecione a opção **Editar ou excluir uma semana** de redução existente.
2. Escolha a semana de redução que deseja editar ou excluir na **lista suspensa Nome** .
3. Edite a semana de redução conforme necessário e clique **em Salvar** ou em **Excluir** para excluí-la.

Copiar uma semana de redução existente

1. Selecione a opção **Copiar uma semana** de redução.
2. Escolha a semana de redução existente que deseja copiar na **lista suspensa Semana** de redução.
3. Insira um nome exclusivo para a nova semana de redução no **campo Nome** .
4. Clique **em Salvar**.

Gerenciar cenários de redução

Os cenários de redução são aplicados quando as previsões são executadas. Um cenário de redução consiste em até 12 semanas de redução em uma ordem específica (na semana atual, ou número da semana 0, para doze semanas fora ou número da semana 11) que são aplicadas às filas de serviço selecionadas quando a previsão é executada.

Use a página Cenários de redução para criar, editar ou excluir cenários de redução.

Crie um novo cenário de redução

1. Selecione a opção **Crie um novo cenário** de redução.
2. Insira um nome exclusivo para o cenário no **campo Nome** .
3. Selecione as semanas de redução para esse cenário movendo-as do painel Disponível para o painel Atribuído. Você pode atribuir um máximo de 12 semanas (numerado de 0 a 11), sendo a Semana 0 a semana atual. É possível atribuir a mesma semana de redução várias vezes, com a semana ocupando diferentes posições na lista numerada. Se uma semana não tiver redução esperada, atribua a **semana Sem redução** .

OBSERVAÇÃO Se sua previsão for por um período maior do que 12 semanas, a redução do número da semana 11 será aplicada ao saldo do período de previsão.

EXEMPLO

Veja a seguir uma ilustração de como as semanas de redução podem ser atribuídas. Observe que algumas semanas de redução são repetidas e não há redução esperada na Semana 0.

Atribuído	Número da Semana
Sem redução	0
Semana B de redução	1
Semana de redução F	2
Semana de redução G	3
Semana de redução por semana	4
Semana de redução C	5
Semana N de redução	6
Semana M de redução	7

Atribuído	Número da Semana
Semana Z de redução	8
Semana de redução K	9
Semana de redução por semana	10
Semana D de redução	11

4. Selecione as filas de serviço que usarão esse cenário de redução quando previsto.

> **OBSERVAÇÃO** Esse cenário de redução é o cenário padrão para as filas de serviço que você seleciona, embora o padrão possa ser substituído por outro cenário ao solicitar uma previsão. Um evento de
>
> A fila de serviço pode ser atribuída a apenas um cenário de redução. Se você atribuir uma fila de serviço a um segundo cenário de redução, a fila de serviço não será atribuída automaticamente ao primeiro cenário de redução.

5. Clique **em Salvar**.

Editar ou excluir um cenário de redução existente

1. Selecione a opção **Editar ou excluir um cenário de redução existente**.
2. Escolha o cenário de redução que deseja editar ou excluir na **lista suspensa Cenário** de redução.
3. Edite o cenário de redução conforme necessário e clique **em Salvar** ou em **Excluir** para excluí-lo.

Gerenciar agendas do agente

As páginas da seção Gerenciamento de agendas do Gerenciamento de aplicativos permitem gerenciar agendamentos do agente.

Integrar-se a um sistema de geranciamento de recursos humanos

Use a página Integração HRMS para permitir a integração entre seu sistema de geranciamento de recursos humanos (HRMS) e WFM e selecionar a hora do dia em que deseja que os dados de férias do usuário sejam exportados de WFM para o HRMS.

> **PRÁTICA RECOMENDADA** Consultar o *Guia* de Referência de Importação de Dados antes de integrar um HRMS a WFM.

Quando você integra seu HRMS a WFM, os dados são intercambiados da seguinte maneira. Dessa forma, as informações de férias contêm informações atuais para cada tipo de férias.

- Os planos de férias são importados do HRMS para WFM ao longo do dia, sempre que um arquivo GIS é disponibilizado para Webex WFO. Para obter mais informações sobre quando os dados do HRMS são importados para Webex WFO, consulte o *Webex Guia* de referência de exportação/importação de dados do WFO.
- O número de horas de férias usadas pelos agentes são exportadas de WFM para o HRMS uma vez por dia, na hora configurada nessa página. Não são suportadas diversas exportações no mesmo dia.

OBSERVAÇÃO Todos os agentes devem receber um perfil de Equivalente de Tempo Integral (FTE) para que seus planos de férias sejam importados do HRMS. Consulte Perfis de equivalente de tempo integral para obter mais informações.

OBSERVAÇÃO Se um arquivo de importação incluir agentes e tipos de férias não existentes Webex WFO, esses registros serão ignorados durante a importação. Os registros ignorados estão listados no registro de importação.

Para sistemas que usam integração ao HRMS, as informações dos planos de férias são configuradas com o HRMS. Os sistemas sem integração ao HRMS usam planos de férias criados na página Planos de férias (consulte Gerenciar planos de férias).

Procedimentos

Ativar integração ao HRMS

- Selecione a caixa de seleção Ativar Integração do **HRMS com WFM** mar.

Configurar quando WFM dados de férias for exportado para o HRMS

- **No campo Tempo** de exportação, informe o tempo em que os dados de férias do usuário serão exportados de WFM para o SEU HRMS.

  OBSERVAÇÃO Se esse tempo for alterado após a configuração inicial, ele não entra em vigor por 24 horas.

Importar detalhes do arquivo

A tabela a seguir exibe os detalhes do arquivo de importação enviado do HRMS para WFM.

IMPORTANTE Cada cabeçalho de coluna deve estar presente no arquivo de importação, mesmo que os dados não precisem estar presentes para essa coluna. Se um cabeçalho de coluna não for encontrados, a importação falhará.

Elemento	Descrição
Local do Arquivo	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data

Elemento	Descrição
	Servidor\gis\relatórios de férias\<tenente>
Nome do arquivo	VacationHours_From_HRMS
Cabeçalho do Arquivo	FÉRIAS DO HRMS DATA: <dato>
Cabeçalhos de Colunas	login Dados opcionais. Esse é o endereço de e-mail que os usuários inserem quando fazem login Webex WFO. Embora o logon e a ID do funcionário sejam individualmente opcionais, você deve incluir dados em pelo menos uma dessas duas colunas. Caso contrário, o arquivo de importação de dados não será processado.
	Rótulo de tipo de férias Dados necessários. O valor de dados inserido para o VacationTypeLabel em todas as linhas deve corresponder exatamente ao nome do tipo de férias, conforme configurado em Webex WFO (Gerenciamento de aplicativos > Planejamento de férias > Tipos de férias). Esse valor não pode conter vírgulas.
	Horas disponíveis Dados necessários. Esse é o número de horas de férias disponíveis para o agente.
	Total deEarnedHours Dados opcionais. Esse é o número total de horas de férias obtidas pelo agente no ano. Se o campo total opcionaisEarnedHours não estiver incluído no arquivo, Webex WFO padrão usará seus valores como zero e substituirá os valores existentes. Isso pode resultar em um valor negativo ao calcular as horas usadas para um agente. Se o campo estiver incluído no arquivo, o valor inserido não poderá exceder 9999.
	ID do funcionário Dados opcionais. Embora o logon e a ID do funcionário sejam individualmente opcionais, você deve incluir dados em pelo menos uma dessas duas colunas. Caso contrário, o arquivo de importação de dados não será processado.

A seguir está um exemplo de um arquivo de importação.

FÉRIAS DO 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

OS elementos dos dados de OBSERVAÇÃO são limitados a 2 dígitos à direita do ponto decimal. Se houver mais de 2 dígitos, o valor será arredondado para 2 dígitos antes da importação. Os erros nos registros são registrados no log

arquivo.

As vírgulas que são parte dos dados de importação do HRMS devem escapar com uma barra invertida (por exemplo, "3\,000") para serem tratadas como literalmente e não delimitadores de arquivos.

Exportar detalhes do arquivo

A tabela a seguir exibe os detalhes do arquivo de exportação enviado de WFM para o HRMS.

Elemento	Descrição
Local do Arquivo	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\vacationreports\<tenant name>
Nome do arquivo	vacation_<a data>_WFM
Cabeçalho do Arquivo	FÉRIAS DA WFM DATA: <dato>
Cabeçalhos de Colunas	Data de logo n vacationTypeLabel usedHours requestedHours approvedHours employeeId ID do ACD

- Todos os agentes que têm um plano de férias por meio do arquivo de importação (consulte detalhes do arquivo de importação) são incluídos no arquivo de exportação.
- Somente as datas com as horas usadas nos últimos 7 dias são incluídas na exportação de cada agente.

- Se uma data tiver usado Horas para um agente para pelo menos um tipo de férias, todos os tipos de férias serão mostrados no arquivo, mesmo que nenhuma hora tenha sido usada nessa data. Nesse caso, o campo deours usados exibirá um travessão (
  —).
- Os camposOurs solicitados e approvedHours são exibidos somente na última data que é relatada para cada agente. Esses valores não estão vinculados a uma data específica, uma vez que são totais para todas as datas futuras.
- Se um agente não tiver horas usadas para nenhum tipo de férias no período de 7 dias, uma linha de datas será inserida para ontem para cada tipo de férias e solicitadasHoras e aprovados são relatados lá.

O arquivo de exportação de saída contém os seguintes tipos de férias:

- Horas usadas: as horas usadas para a data na linha. Esse valor é baseado na duração das exceções de tipo de férias na agenda do agente para a data. As exceções de tipo de férias são configuradas na página Webex Tipos de férias do WFO (Gerenciamento de aplicativos > planejamento de férias > tipos de férias).
- Horas solicitadas: o total de horas pendentes e ainda não aprovadas na hora atual.
- Horas aprovadas: o total de horas aprovadas. Para solicitações de dia parcial, a duração da solicitação é usada. Para solicitações de dia todo, a duração é calculada como Mínimo de horas por semana ÷ 5, conforme definido no Perfil de equivalentes a tempo integral do agente, configurado na página Webex Perfis de equivalentes a tempo integral do WFO (Gerenciamento de aplicativos > planejamento de férias > Perfis de equivalentes a tempo integral).

A seguir está um exemplo de um arquivo de exportação.

```
FÉRIAS DE WFM DATA: 2018-04-20
    login,data,vacationTypeLabel,usedHours,requestedHours,approvedHours, employeeId, acdId
    smithj@example.com,2018-04-13,Feriado Flutuante, 8.0,-,-,john.smith,2
    smithj@example.com,2018-04-13,Vacation,-,-,-,john.smith,2
    smithj@example.com,2018-04-15,Feriado Flutuante,-,-,-,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,Férias,4.0,-,-,teri.jones,1
    jonest@example.com,2018-04-15,Vacation,8.0,-,-,teri.jones,1
    adamsb@example.com,2018-04-19,Férias,-,-,-,teri.jones,1
```

Neste exemplo, as horas de férias são relatadas como se segue.

Empregado	Uso da Hora de férias
smithj	<<c0/>Usado 8 horas de Feriado Flutuante em 13 de abril. ▪ Usado 8 horas de Férias em 15 de abril. ▪ Tem 16 horas de solicitações de Férias que estão com aprovação pendente em ou após 20 de abril. ▪ Tem 8 horas de solicitações de Férias que são aprovadas em ou após 20 de abril. ▪ Não tem solicitações aprovadas ou pendentes para um Feriado Flutuante em ou após 20 de abril.
jonest	▪ Usado 4 horas de férias em 14 de abril. ▪ Usado 8 horas de Férias em 15 de abril. ▪ Não tem solicitações aprovadas ou pendentes para um Feriado Flutuante em ou após 20 de abril.
adamsb	<Não tem horas usadas no período de 7 dias a partir de 13 de abril. ▪ Não tem solicitações aprovadas ou pendentes para um Feriado Flutuante em ou após 20 de abril.

Personalizar quando as agendas forem divulgadas

Por padrão, a agenda de um agente se torna visível com base na Configuração global: Número de semanas visíveis em Agendamentos do agente. Use a página Perfis de versão do agendamento para ajustar o ciclo de liberação da agenda para intervalos de datas e agentes individuais.

Os perfis de liberação da agenda substituem a versão padrão da agenda e podem ser usados para atrasar e/ou fornecer visibilidade antecipada de agendamento para um ou mais intervalos de datas. Os agendamentos para datas não especificadas em um perfil de versão da agenda continuam se tornando visíveis de acordo com a Configuração Global padrão: Número de semanas visíveis para agendas do agente.

Criar e atribuir um perfil de liberação da agenda

1. Insira um nome exclusivo para o perfil de versão da agenda.
2. Em Gerenciar Datas de Versão do Agendamento, clique **em Adicionar Data**.
    a. Informe a Data de início e a Data de término do intervalo de datas para o qual você deseja ajustar a visibilidade da agenda.

b. Insira a data de versão na qual você deseja liberar a agenda para o intervalo de datas especificado.

> **OBSERVAÇÃO** Um perfil de versão da agenda pode incluir vários intervalos de datas com datas de versão separadas.

3. Em Atribuir agentes, selecione um ou mais agentes para atribuir a este perfil de versão da agenda.
4. Clique **em Salvar**.

> **EXEMPLO** Se hoje for 1º de novembro e a Configuração global: número de semanas visíveis para agendamentos do agente for definido para seis semanas, o agendamento de um agente para 1º de novembro a 12 de dezembro será
> Visível por padrão. Se desejar fornecer visibilidade antecipada à agenda dos agentes entre 18 e 31 de dezembro, crie um perfil de versão da agenda com uma data de início de 2016-12-18 e uma data de término
> 2016-12-31. Defina a data de versão na qual você deseja liberar a programação para essas datas. Os agendamentos para todas as outras datas continuam se tornando visíveis de acordo com o padrão de seis semanas.

Um agente só pode ser atribuído a um perfil de versão da agenda, o que pode incluir vários intervalos de datas com datas de versão individuais. Você pode ver qual perfil de versão da agenda um agente está atribuído (se houver) ou atribuir um novo perfil de versão da agenda na página Usuários (consulte Gerenciar usuários).

Se desejar atribuir automaticamente um perfil específico de versão da agenda a novos agentes, você pode selecioná-lo em WFM Configurações globais: Perfil de versão da agenda (consulte Configuração das configurações de WFM em todo o sistema).

> **OBSERVAÇÃO** Ajustar a visibilidade da agenda pode afetar a capacidade do agente de solicitar uma solicitação de troca de agendamento, oferta de agendamento ou orientação. Para um agente fazer uma solicitação desses tipos, a data de agendamento
> (ou datas, se a troca de agendamentos para dias diferentes) deve ficar visível tanto para o agente solicitante quanto para o agente que está respondendo.

Descrições dos campos

Campo	Descrição
Perfis de liberação da agenda	
Selecionar perfil de versão da agenda	("Editar ou excluir um perfil de versão da agenda existente" somente) O nome do perfil de versão da agenda que você deseja editar.
Editar Nome	Um nome exclusivo para esse perfil de versão da agenda.

Campo	Descrição
Gerenciar datas de versão do agendamento	
Data de início	O primeiro dia em um intervalo de datas para o qual você deseja especificar a versão da agenda.
Data de término	O último dia em um intervalo de datas para o qual você deseja especificar a versão da agenda.
Data de versão	A data na qual você deseja liberar os agendamentos para o intervalo indicado De datas. Essa data pode ser diferente para cada intervalo na tabela.
Adicionar Data	Crie um intervalo adicional de datas para este perfil de versão da agenda.
Excluir selecionados	Remova os intervalos de datas selecionados da tabela. Para selecionar todas as linhas, selecione A caixa de seleção na parte superior da tabela.
Atribuir agentes	
Disponível/Atribuído	Uma lista dos agentes disponíveis e atribuídos para esta versão da agenda perfil. Um agente só pode ser atribuído a um perfil de liberação da agenda por vez.

Limitar a capacidade do supervisor de editar agendas

Talvez um administrador queira limitar a capacidade de um supervisor de editar agendas de agente por várias razões. Por exemplo, um supervisor pode estar em treinamento e ainda não tiver experiência suficiente para ter acesso total à edição da programação. A página Regras de edição de agendamento permite atribuir uma regra de edição de agendamento a supervisores específicos que gerencia seus recursos de edição.

É possível configurar uma regra para impedir que os supervisores das seguintes ações:

- Inserindo quaisquer atividades ou inserindo apenas alguns tipos de atividades
- Troca de agendamentos
- Alteração de agendas com o recurso Localizar hora ideal
- Movendo vários tipos de atividades (por exemplo, almoços ou pausas) em mais de um número de minutos especificado
- Alteração de agendas com o recurso Otimizar agendamentos

- Restaurar uma agenda anterior usando o recurso Histórico de agendamento e restauração
- Adicionar, editar ou excluir notas de atividades sobre exceções ou projetos em Agendamentos do agente

OBSERVAÇÃO Uma regra de edição de agendamento substitui as permissões de Administrar WFM e Administrar Agendamentos. Por exemplo, essas permissões concedem acesso ao recurso Histórico de agendamento e restauração, mas se você
Aplique uma regra que limite o acesso, o supervisor não pode acessar esse recurso tanto no Gerenciamento de aplicativos quanto no Gerenciamento de aplicativos ou no Agente, apesar de ter essas permissões.

Se você apenas atribuir uma regra de edição de agendamento a um supervisor, esse supervisor será impedido de fazer qualquer tarefa que você tenha definido limites para ou de mover atividades em um período de tempo especificado. No entanto, você pode criar um fluxo de trabalho que permitirá a um supervisor realizar uma tarefa, mas adiará que as alterações resultantes da agenda ocorram até que elas sejam aprovadas manualmente. Isso é feito pelo uso de um fluxo de trabalho.

OBSERVAÇÃO Um supervisor sujeito a um fluxo de trabalho de aprovação manual não poderá salvar alterações em uma agenda se o supervisor usar filtro personalizado (a opção Personalizada na parte inferior da lista de filtros que permite que você
Selecione uma combinação de equipes, filas de serviço, grupos de filas de serviço e mapeamentos de habilidades para filtrar a página Agenda do agente). A ação de salvar funcionará se o supervisor filtrar a página por apenas uma equipe, fila de serviço ou mapeamento de habilidades.

OBSERVAÇÃO Se um supervisor que está sujeito a uma regra de edição de agendamento edita uma exceção ou projeto e, ao mesmo tempo, edita ou adiciona uma observação de atividade, a observação de atividade não será exibida quando a
Aprovando supervisor visualiza a edição para aprovação. Quando a edição for aprovada, a observação não será sálvia.

A configuração de um fluxo de trabalho é opcional. Não é necessário um fluxo de trabalho para uma alteração que atenda aos requisitos da regra para que entre em vigor (por exemplo, o supervisor que está limitado a mover uma pausa de no máximo 30 minutos pode mover uma pausa de 15 minutos). No entanto, a configuração de um fluxo de trabalho permite que WFM verifique a cobertura e a equipe. Se isso for importante na sua central de contato, configure os fluxos de trabalho junto com as regras de edição de agendamento.

Criação de um fluxo de trabalho

Você pode configurar um fluxo de trabalho de edição de programação na página Fluxos de trabalho (Gerenciamento de aplicativos > atividades > fluxos de trabalho) que possa aprovar, negar ou forçar o tratamento manual para alterações na agenda. Para obter mais informações sobre como configurar um fluxo de trabalho, consulte O tratamento automático das solicitações do agente.

Ao criar um fluxo de trabalho de edição de agenda, use as seguintes opções:

- Escolha um evento de Edição de Programação.
- Atribua os supervisores apropriados na seção Atribuir usuários.
- Escolha a ação Manual de Tratamento, Aprovar ou Negar.

O fluxo de trabalho é executado quando o supervisor clica **em Salvar** depois de fazer edições na página Agendamentos do agente. Se a ação escolhida para o fluxo de trabalho for Tratamento manual, as alterações não entrarão em vigor até que sejam aprovadas manualmente por um administrador ou agendador na página Gerenciamento de edição de agendamento (consulte Aprovar ou negar alterações feitas pelos supervisores).

Gerenciamento das regras de edição de agendamento

Use a página Regras de edição de agendamento para criar, editar e excluir regras de edição de agendamento.

Crie uma nova regra de edição de agendamento

1. Escolha a opção **Criar nova regra** de edição de agendamento.
2. Insira um nome exclusivo para a regra.
3. Selecione as atividades que deseja que os supervisores realizem no painel "Evitar que o usuário faça". Você pode impedir que os supervisores inseram todos ou alguns tipos de novas atividades, troca de agendamentos e encontre horários ideais.
4. Selecione as atividades existentes que deseja impedir ou limitar que os supervisores movam na agenda há mais de um número de minutos especificado. Por exemplo, selecione "Pausas por mais do que" e insira **15** no campo de minutos para limitar um supervisor de mover uma pausa mais de 15 minutos antes ou mais tarde na agenda. Para evitar que o supervisor faça pausas, insira **0** no campo de minutos.
5. Atribua supervisores à regra selecionando-os no painel Disponível e movendo-os para o painel Atribuído. Somente supervisores são listados no painel Disponível.
6. Clique **em Salvar**.

Editar ou excluir uma regra de edição de agendamento existente

1. Escolha a opção Editar ou excluir a **regra** de edição de agendamento existente.
2. Selecione a regra desejada na lista suspensa Regra de edição de agendamento e execute uma das seguintes ações:
    a. Edite a regra conforme desejado e clique **em Salvar**.
    b. Para excluir a regra, clique **em Excluir** e em **Sim** para confirmar a exclusão.

Trabalhar com dados históricos

As páginas da seção Dados históricos do Gerenciamento de aplicativos permitem capturar, mesclar e editar dados históricos.

Ver e editar dados históricos

Use a página Ver e editar dados históricos para exibir, inserir e editar os dados históricos de uma data e fila de serviço específica.

> **NOTA**
> Todos os dados históricos são exibidos no fuso horário padrão da sua organização, que é exibido no topo da tabela de dados históricos. Os dados históricos não são exibidos no fuso horário configurado para a fila de serviço selecionada.
>
> Webex o WFOconverte os dados históricos para o fuso horário apropriado ao gerar distribuições.

WFM exige que os dados históricos gerem distribuições, previsões e agendamentos e que calculem estatísticas. Quanto mais precisos forem os dados históricos, mais precisos serão os agendamentos e as previsões. No entanto, às vezes os dados históricos de uma fila de serviço são incompletos, imprecisos ou estão completamente ausentes. Quando isso acontece, você pode inserir os dados ausentes manualmente ou editar dados existentes imprecisos.

Os motivos pelos quais talvez você queira editar ou inserir dados históricos incluem os seguintes:

- Para corrigir dados imprecisos devido aos problemas de sistema ou rede
- Para ajustar dados que não são comuns devido a um evento incomum, como uma campanha de marketing
- Para inserir dados ausentes quando o volume de contato é normal, mas nenhum dado foi capturado por inatividade do sistema ou da rede
- Para criar dados quando dados históricos não estiverem disponíveis ou ausentes, como quando você instalar WFM
- Para lidar com a previsão e o agendamento de filas de serviço não interativas (como aquelas que lidam com e-mail e mídia social)

> **NOTA**
> A API GIS (Generic Interface Services, serviços de interface genérica) também pode ser usada para adicionar dados históricos de qualquer ACD ao banco de dados WFM. A API GIS faz parte de WFM e não exige instalação separada nem executável para funcionar. Consulte o *Guia* de referência de importação de dados para obter mais informações.
>
> Se você tiver uma Avaya ACD, também terá a opção de exibir dados históricos para DNs (directory numbers, números de diretório). No entanto, não é possível editar os dados de DN na WFM.

Depois de preencher os parâmetros dos dados históricos, uma tabela será exibida com os dados solicitados, se existir algum. Se não houver, você poderá inserir dados na fila de serviço em questão e um dia específico no nível de zoom Intervalo.

É possível copiar e colar dados na tabela usando teclas de atalho padrão do Windows.

- Clique e arraste com o mouse para selecionar linhas e colunas específicas na tabela ou em uma planilha, ou pressione Ctrl+A para selecionar a tabela ou a planilha inteira.
- Use Ctrl+C para copiar as células selecionadas na área de transferência no formato TSV (Tab Separated Value, valor separado por vírgula) ou valor separado por vírgulas (CSV). Essa ação copia colunas editáveis e somente leitura se você estiver copiando dados de dentro da tabela.
- Use Ctrl+V para colar o conteúdo da área de transferência nas células da tabela. Você pode colar em um grupo de células especificamente escolhido ou apenas selecionar a célula que se torna o canto superior esquerdo dos dados colados. Os dados são colados nas células selecionadas, a menos que a coluna selecionada seja somente leitura. Não é possível colar os dados copiados em colunas somente leitura. Se os dados copiados forem muito grandes para caberem na área de colagem selecionada, a colagem expande a seleção para o tamanho dos dados na área de transferência. Por exemplo, se você selecionar uma área 2 × 2, mas os dados na área de transferência forem 3 × 3, a colagem será 3 × 3. Os dados colados são destacados na tabela.

Descrições dos campos

Campo	Descrição
Fila de serviço	A fila de serviço para a qual você deseja exibir e/ou editar dados históricos.
Número do Diretório	(Avaya ACD apenas) O número de diretório para o qual você deseja exibir dados.
Nível de zoom	O nível de detalhes que deseja usar para exibir os dados. Suas opções são: ▪ I — por intervalo ▪ D — por dia ▪ S — por semana ▪ M — por mês ▪ A — por ano **OBSERVAÇÃO Os** dados podem ser editados apenas no nível de zoom Intervalo.
Data	O dia para o qual você deseja visualizar e/ou editar dados históricos. Aparece somente quando o nível de zoom Intervalo é selecionado.
Data de início/término	A data de início/término do período para o qual você deseja exibir e/ou editar Dados de histórico.

Campo	Descrição
	Aparece apenas quando o nível de zoom Dia, Semana, Mês ou Ano é selecionado. **OBSERVAÇÃO** Quando os dados de rolagem são exibidos no nível Semanal ou Mensal, os dados exibidos se baseiam no dia de início configurado do Semana em que a data selecionada cai. Assim, se o dia de início da semana configurado for segunda-feira e você selecionar um intervalo de datas de quarta-feira a quarta-feira, os dados exibidos serão os totais de segunda-feira a segunda-feira.

Campos da tabela de dados históricos

Os campos na tabela de dados históricos estão descritos abaixo. A tabela mostra a definição do campo para as filas de serviço interativas e filas de serviços não interativas.

Para obter mais informações sobre filas de serviço interativas e não interativas, consulte os tipos de filade serviço de Gerenciar.

Campo	Descrição
Contatos Oferecidos	O número de chamadas/contatos ACD roteados para a fila de serviço durante o intervalo.
Contatos tratados	O número de chamadas/contatos ACD que os agentes concluíram durante o intervalo.
Contatos Abandonados	O número de chamadas ACD roteadas para a fila de serviço durante o intervalo que foram abandonadas (a pessoa que fez a ligação desligou enquanto estava na fila ou enquanto o telefone do agente tocava). As chamadas são contadas para o intervalo quando a pessoa que fez a ligação desliga.
Contatos atendidos	O número de chamadas/contatos ACD atendidos na fila de serviço durante o intervalo. As chamadas são contadas no intervalo em que o agente as atende.
Total de tempo de resposta	O tempo total em que todos os contatos/chamadas ficaram na fila e foram atendidos No intervalo.
Tempo médio de conversa	▪ Filas de serviço interativas— A quantidade média de tempo gasto

Campo	Descrição
	Conversando e em espera para todas as chamadas tratadas no intervalo. ▪ Filas de serviço não interativas — O tempo médio gasto trabalhando em cada contato de todos os contatos atendidos no intervalo.
Tempo médio de trabalho	O tempo médio de trabalho após contato para cada contato de todos os contatos Tratadas no intervalo.
Percentual do nível de serviço	O percentual de contatos que atenderam ao objetivo de nível de serviço do intervalo.
Máximo de contatos na fila	O número máximo de contatos na fila de serviço do dia.

Mesclar dados históricos

Use a página Solicitação de mesclagem de dados históricos para mesclar os dados históricos que as filas de serviço em uma fila de serviço virtual reuniram individualmente antes de serem adicionadas a uma fila de serviço virtual.

Uma fila de serviço virtual começa a reunir dados históricos das filas de serviço de componentes depois que você criá-los, assim você precisa enviar apenas uma solicitação de dados históricos nas seguintes situações:

- As filas de serviço de componentes reuniram individualmente dados históricos antes de você adicioná-los a uma fila de serviço virtual e você deseja associar seus dados históricos cumulativos à sua fila de serviço virtual.
- Você adiciona filas de serviço com dados históricos ou exclui filas de serviço com dados históricos de uma fila de serviço virtual e deseja recompor os dados históricos da fila de serviço virtual afetada.

Os dados históricos das filas de serviço individuais são preservados após a mesclagem. Desse modo, se você excluir uma fila de serviço da fila de serviço virtual, ela ainda permanecerá disponível para uso.

Descrições dos campos

Campo	Descrição
Data de início	A data de início da solicitação de mesclagem de dados históricos.
Data de término	A data de término da solicitação de mesclagem de dados históricos.

Campo	Descrição
Fila de serviço virtual	Uma lista das filas de serviço de componente disponíveis e atribuídas a partir das quais para mesclar dados históricos. As filas de serviço atribuídas devem ter dados históricos para o intervalo de datas selecionado.
Data da execução	A data em que você deseja executar a solicitação.
Tempo de execução	A hora em que você deseja executar a solicitação.

Calcular a precisão de previsões passadas

A precisão de previsão é a taxa do volume de contato previsto para o volume de contato real. Uma solicitação de compilação de precisão de previsão calcula essa taxa para uma ou mais filas de serviço com base nos dados históricos. Ela não pode informar quão precisa uma previsão será no futuro. Ele somente pode avaliar a precisão das previsões no passado.

> **EXEMPLO** Se o percentual do nível de precisão prevista para uma fila de serviço for de 105%, isso significa que o volume de contatos previsto foi 5% maior que o volume real de contato.

O valor calculado por essa solicitação é exibido na página Filas de serviço, na seção Percentual de nível de precisão previsto.

Use a página Solicitação de compilação de precisão de previsão para gerar uma solicitação de compilação de precisão de previsão.

Descrições dos campos

Campo	Descrição
Data de início	A data de início para a solicitação de compilação de precisão de previsão.
Data de término	A data de término para a solicitação de compilação de precisão de previsão.
Filas de serviço	As filas de serviço para as quais você deseja gerar uma precisão de previsão compilação. As filas de serviço atribuídas devem ter previsões geradas para o intervalo de datas selecionado.
Data da execução	A data em que você deseja executar a solicitação.
Tempo de execução	A hora em que você deseja executar a solicitação.

Capturar dados históricos

Use a página Capturar dados históricos para executar uma solicitação e capturar dados históricos do ACD e importá-los em WFM. Isso pode se tornar necessário em certas circunstâncias, como por exemplo, você deseja importar dados históricos da sua ACD para o período anterior à instalação WFM ou deseja preencher lacunas nos dados históricos que ocorreram devido às interrupções na conexão com a ACD após a instalação da WFM.

OBSERVAÇÃO Esse recurso não está disponível para Avaya ACDs ou ACDs que são classificados como "genéricos" durante uma instalação do WFM.

OBSERVAÇÃO Ao capturar dados históricos, os dados ACC (pasto de adesão e conformidade) são recalculados apenas se agendas ou dados em tempo real tiverem sido alterados desde a última vez que os dados da ACC foram calculados.

PRÁTICA RECOMENDADA A captura de dados do ACD pode carregar o sistema. Se você estiver solicitando um grande volume de dados, execute essa solicitação quando o centro de contato estiver fechado ou durante um silêncio
período.

Pré-requisitos

- Uma licença de WFM
- A permissão Administrar WFM
- A permissão Administrar Agendamentos
- Acesso do Administrador do sistema
- Um ACD configurado

Local da página

Gerenciamento de aplicativos > dados históricos > capturar dados históricos

Procedimentos

Executar uma solicitação para capturar dados históricos

1. Selecione e configure os campos conforme desejar.
2. Clique **em Executar**.

Tópicos relacionados

- Configurar um ACD
- Importar dados históricos

Importar dados históricos

Use a página Importar dados históricos para importar dados históricos na forma de um arquivo CSV para um ACD selecionado. Essa página é uma alternativa ao uso do WFM Historical Import Template (WHIT) executável para importar dados históricos (consulte o *Webex Guia* de referência de importação de dados do WFO para obter mais informações).

OBSERVAÇÃO Se você hospeda seu próprio servidor de dados, você pode usar WHIT para importar dados históricos para a Nuvem. Se você usar um servidor de dados hospedado por Webex WFO na nuvem, precisa usar essa página para importar
Dados de histórico.

Importar dados históricos

1. Clique **em Escolher arquivo** e, em seguida, navegue até o local onde seu arquivo CSV está armazenado. Clique **em Abrir** para carregar o arquivo na página.
2. **Na lista suspensa Selecionar destino ACD** campo, selecione a ACD para a qual deseja importar os dados históricos.
3. **Na lista suspensa Fuso** horário, selecione o fuso horário que deseja aplicar aos dados históricos. O valor padrão é UTC. A opção Espaço é o fuso horário do espaço definido para o espaço pelo administrador do sistema na página Espaços.
4. Mape os campos no arquivo CSV para os campos de importação listados na página. Defina o tipo de dados para os campos de data e período.
5. Clique **em Importar**.

Descrições dos campos

Os campos no arquivo CSV devem conter os seguintes dados. O campo pode ser nomeado qualquer coisa, uma vez que será mapeado para o campo de importação antes de importar. Os campos podem estar em qualquer ordem no arquivo de CSV.

IMPORTANTE O arquivo deve incluir o nome do serviço ou o número do serviço, mas não ambos.

Nome do campo de importação	Descrição
Chamadas abandonadas	(Obrigatório) O número total de chamadas abandonadas na fila de serviço Durante o período.

Nome do campo de importação	Descrição
VMR	(Opcional) A velocidade média de resposta em segundos na fila de serviço durante o período.
Tempo MÉDIO DEACW	(Obrigatório) O tempo médio de trabalho após chamada em segundos para todas as chamadas tratadas na fila de serviço durante o período. Inclui todo o tempo gasto em chamadas atendidas nesse período, incluindo o tempo gasto em outros períodos.
Tempo Médio de Conversa	(Obrigatório) O tempo de conversa médio em segundos para todas as chamadas tratadas no fila de serviço durante o período. Esse valor inclui todo o tempo gasto em chamadas atendidas nesse período, incluindo o tempo gasto em outros períodos. Por exemplo, se você recebeu apenas uma chamada nesse período e ela durou 45 minutos, o tempo médio de conversa será de 45 ÷ 1 minuto = 45 minutos = 2700 segundos.
contatosEmFila	(Opcional) O número máximo de contatos na fila no serviço fila durante o período. Isso se aplica apenas a filas de serviço não interativas.
data	(Obrigatório) A data dos dados.
Chamadas tratadas	(Obrigatório) O número total de chamadas processadas na fila de serviço Durante o período.
ocupaçãoRatio	(Opcional) A taxa de ocupação da fila de serviço durante o período. Esse valor é expresso como um inteiro de 1 a 100.
período	(Obrigatório) O intervalo de 30 minutos do dia para os dados, no formato HH:MM.
qtyOfAgents	(Opcional) O número de agentes em serviço na fila de serviço durante O período.
Chamadas recebidas	(Obrigatório) O número total de chamadas recebidas na fila de serviço durante o O período.
Nível de serviço	(Opcional) O percentual de nível de serviço da fila de serviço durante o período. Esse valor é expresso como um inteiro de 1 a 100.
Nome do serviço	O nome da fila de serviço. Esse campo será obrigatório se o número do serviço for

Nome do campo de importação	Descrição
	Não incluído no arquivo.
Número do serviço	A ID da fila de serviço no ACD. Esse campo será obrigatório se o Nome de serviço não está incluído no arquivo. **OBSERVAÇÃO** Se essa ID contiver os zeros indiretos (por exemplo, 00005), isso pode fazer com que a importação falhe. Essas IDs não devem conter Levando zeros para evitar que o problema ocorra.
Chamadas transferidas	(Opcional) O número total de chamadas transferidas na fila de serviço Durante o período.

Criar descrições para códigos de razão

Use a página Descrições do código do motivo para criar conjuntos de descrição de códigos de razão e associe esses conjuntos a uma ou mais filas de serviço. Os códigos de razão (também conhecidos como "códigos de aux" ou "códigos de NR") se originam na ACD. Se você tiver vários ACDs, precisará configurar diferentes conjuntos de descrição de códigos de razão para as filas de serviço em cada um desses ACDs.

Depois que você tiver configurado o texto descritivo para seus códigos de motivo, essas descrições aparecerão na gaveta Adesão de agendamento do agente e no widget do painel Adesão em tempo real, em vez de códigos de razão numéricos.

OBSERVAÇÃO As descrições dos códigos de motivo exibidas para um agente são aquelas da fila de serviço que é a fila de serviço principal desse agente. Se o agente não tiver uma fila de serviço principal, então nenhum código de motivo
Descrições são exibidas.

OBSERVAÇÃO Se um conjunto de descrição de códigos de motivo for modificado, as alterações serão refletidas nos dados atuais e históricos. As versões mais antigas do conjunto não são arquivadas.

Sua função exige a permissão Administrar WFM para criar e gerenciar conjuntos de códigos de razão e a permissão Editar agendamentos para exibir códigos de motivo na gaveta Adesão.

Criar um conjunto de descrição de códigos de razão

1. Selecione a opção **Criar um novo conjunto** de descrição de códigos de motivo.
2. Insira um nome exclusivo para o novo conjunto de descrição do código do motivo.

3. Clique **em Adicionar linha**. Na nova linha da tabela, digite a ID do código de motivo e uma descrição de texto. A descrição pode ter no máximo 20 caracteres e conter caracteres especiais exceto vírgulas (,) ou cerquilha (#).

   OBSERVAÇÃO Uma descrição não é obrigatória — você pode adicionar uma linha com apenas a ID do código de motivo.

4. Continue para adicionar linhas com IDs de códigos de razão e descrições até que o conjunto seja concluído.
5. Clique **em Salvar**.

Editar um conjunto de descrição de códigos de razão existentes

1. Selecione a opção Editar ou excluir uma opção **de conjunto** de descrição de códigos de motivo.
2. Selecione o conjunto que você deseja editar na lista suspensa Nome do conjunto de descrições do código do motivo.
3. Você pode fazer as seguintes edições:
   - Edite a linha da tabela para alterar o número do código da razão ou a descrição.
   - Exclua uma linha, selecionando a linha e clicando **em Excluir linha**.
   - Renomeie o conjunto de descrição do código da razão.
4. Clique **em Salvar**.

Excluir um conjunto de descrição de códigos de razão existentes

1. Selecione a opção Editar ou excluir uma opção **de conjunto** de descrição de códigos de motivo.
2. Selecione o conjunto que você deseja editar na lista suspensa Nome do conjunto de descrições do código do motivo.
3. Clique em **Excluir**.

   OBSERVAÇÃO Quando um conjunto de descrição de códigos de motivo é excluído, códigos de razão históricos, atuais e futuros exibirão a ID do código da razão, não a descrição do código de motivo de qualquer serviço.
   Filas que foram atribuídas ao conjunto excluído.

Atribuir uma descrição de código da razão definida para uma ou mais filas de serviço

1. **Selecione Atribuir uma descrição de código de motivo definida para uma ou mais opção de filas** de serviço.
2. Selecione um conjunto de descrição de códigos de motivo na lista suspensa.
3. Selecione uma ACD na lista suspensa ACD.
4. As filas de serviço exibidas no painel Disponível são as da Exibição principal e que estão associadas ao ACD selecionada. Mova as filas de serviço às quais deseja atribuir esse conjunto a partir do painel Disponível para o painel Atribuído. Filas de serviço que já foram atribuídas ao conjunto

São exibidos no painel Atribuído.

> **OBSERVAÇÃO** Um conjunto de descrição de códigos de motivo pode ser atribuído a várias filas de serviço, mas uma fila de serviço pode ter apenas uma descrição de código de motivo atribuída a ele.

5. Clique **em Salvar**.

Personalizar mapeamentos de estados de adesão

Use a página Mapeamento de estados de adesão para especificar quais estados do agente e códigos de motivo determinam se um agente está em adesão para uma atividade agendada e quais atividades da agenda são usadas para calcular os percentuais de adesão do agente.

As configurações padrão são o método mais comum para calcular a adesão, portanto, não há necessidade de alterá-las. No entanto, se desejar, as configurações podem ser personalizadas para a sua central de contato.

Os agentes são mostrados como em adesão se estiverem em um dos estados de agente mapeados para uma atividade agendada específica. Se eles estiverem em um estado de agente não mapeado para a atividade agendada, eles serão mostrados fora da adesão.

Pré-requisitos

Assegure-se de que a conexão ACD esteja configurada e fornecendo dados em tempo real com os códigos de motivo para WFM.

Local da página

Mapeamento de estados de > adesão > WFM > WFM geranciamento de aplicativos

Procedimento

Execute o procedimento a seguir para gerenciar os mapeamentos de estado de adesão.

Gerenciar mapeamentos de estados de adesão

1. Para cada atividade da agenda, configure ao menos um estado de agente que deseja que esteja em adesão. O estado do agente é usado para calcular a adesão à atividade agendada. Se precisar adicionar um campo de estado de agente, clique **em Adicionar**. Se precisar excluir um campo de estado de agente, selecione o campo e clique **em Excluir**.
2. Configure os códigos de motivo que deseja que estejam em adesão para as atividades da agenda que usam códigos de motivo. Os valores válidos são quaisquer caracteres alfabéticos, números de 1 a 65535 e símbolos exceto a vírgula.

- Um campo em branco indica que todos os códigos de motivo são considerados.
- Um hífen entre os números indica um intervalo. "1-3" significa que os códigos de motivo 1, 2 e 3 são considerados.
- Uma vírgula entre números ou cadeias de caracteres alfa indica números e strings específicos. "1,3,5,e-mail,@chat" significa que os códigos de motivo 1, 3, 5, e-mail e @chat são considerados.
- Você pode usar uma combinação de intervalos de números e números específicos e cadeias de caracteres de caracteres (por exemplo, "1-5,7,9,12,email,trabalho de acompanhamento").
- (Opcional) Preceda o código de motivo com a ID do ACD e um sinal de cerquilha para distinguir códigos de motivo originados em ACDs diferentes (veja abaixo para obter mais informações).

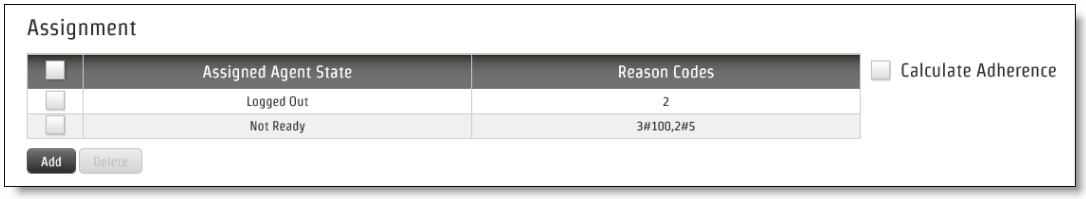
3. Marque a caixa de seleção Calcular adesão ao lado da atividade para incluir dados de adesão de tempo da atividade da agenda quando os percentuais de adesão do agente forem calculados.
4. Clique **em Salvar** para salvar as alterações.

OBSERVAÇÃO Para reverter as configurações de mapeamento de estados de adesão para a configuração padrão, clique **em Redefinir**.

Exemplo

PRÁTICA RECOMENDADA

Na figura a seguir, um administrador mapeou dois estados ACD agente, Desconectado (com código de motivo 2) e Não Pronto (com códigos de motivo 3#100 e 2#5) para a atividade agendada Atribuição. Isso significa que quando um agente está agendado com uma atividade de atribuição, ele deve estar no estado Desconectado com o código de motivo 2 ou no estado Não pronto com o código de motivo 100 (em ACD 3) ou 5 (em ACD 2) para estar em adesão. Qualquer outro estado de agente ou código de motivo durante a hora agendada resultará na não adesão do agente.



O administrador não marcou a caixa de seleção Calcular adesão. Isso significa que, se os usuários cumprem ou não a atividade agendada Atribuição, isso não terá relação com a pontuação do percentual de adesão desse agente.

IDs de ACD e códigos de razão

Se o sistema tiver vários ACDs, talvez seja necessário indicar a qual ACD ao qual um código de razão pertence. Por exemplo, se o Código do motivo 6 estiver presente nos ACD 1 e ACD 2, mas significar algo diferente em cada um, você precisará distinguir entre eles.

Para isso, ao inserir um código de razão para os estados Não pronto ou Desconectado, use este formato:

ID do <ACD> código#<reason>

O ACD ID usado é a ID configurada na página Configuração do ACD (consulte Configurar um ACD).

EXEMPLO Ambos os ACD 2 e ACD 3 usam o código de razão 23, mas não significam a mesma coisa. Para atribuir o código de motivo 23 configurado em ACD 2 para o estado Desconectado do agente, digite **2#23** no campo Códigos de motivo.

Se um código de motivo significar a mesma coisa em vários ACDs, ou for exclusivo para um ACD somente, não será necessário adicionar a ID do ACD ao código de razão. Se desejar indicar um intervalo de códigos de motivo em uma ACD específica, adicione o sinal de ACD ID e cerquilha antes do primeiro código de motivo do intervalo: **3#1-5**.

OBSERVAÇÃO Os códigos de motivo são exibidos em outros lugares da Cisco, como na gaveta Detalhes de adesão da página Agendamentos do agente, mas o ID do ACD que você adicionar a eles aqui não. A ID do ACD é necessária
Somente ao configurar o mapeamento de estados de adesão em vários ambientes ACD.

Mapeamento do estado de adesão para filas de serviço não interativas

Você pode calcular Adesão para filas de serviço não interativas (por exemplo, aquelas que tratam de e-mails do cliente). Uma vez que as configurações padrão são destinadas a filas de serviço que tratam dos contatos interativos do cliente, você deve configurar mapeamentos personalizados de todos os ACD estados nos quais os agentes têm permissão para estar ao lidar com contatos não interativos.

EXEMPLO

Sua central de contato pode querer mapear os seguintes estados de agente para a atividade Em serviço para uma fila de serviço que suporte contatos de clientes não interativos:

- Pronto Disponível
- Falar
- Trabalho após contato
- Espera
- Fora de serviço (código de motivo 10)
- Não Pronto (código de motivo 20)

Configurar configurações de WFM em todo o sistema

Use a página Configurações globais para configurar parâmetros para todo o sistema WFM. Esses parâmetros estão descritos abaixo.

OBSERVAÇÃO Os usuários devem atualizar ou reiniciar seus navegadores para que mudanças nas configurações globais tenham efeito.

Primeiro dia da semana

O primeiro dia da semana para a programação. O valor padrão é Domingo.

OBSERVAÇÃO Se você alterar essa configuração depois de já ter definido e atribuído rotações de turno de trabalho, será necessário criar novas rotações de turno de trabalho para incorporar a alteração.

Se os agentes tiverem concluído o agendamento dinâmico, você terá que reagendá-lo todo novamente.

Número de semanas agendada visíveis aos agentes

O número de semanas futuras exibidas quando os agentes acessam suas agendas.

Mês de início das férias

(Sistemas sem apenas integração ao HRMS) O mês que é o início do ano de férias. No primeiro dia desse mês, as horas de férias disponíveis são redefinidas para as horas configuradas nos planos de férias atribuídos aos agentes.

FTE pago por dia

O número padrão de horas remuneradas por dia trabalhado por um equivalente de tempo integral. Esse valor é usado apenas para fins de planejamento de férias, planejamento estratégico e previsão estratégica.

FTE pago por semana

O número padrão de horas remuneradas por semana trabalhada por um equivalente de tempo integral. Esse valor é usado apenas para fins de planejamento estratégico e previsão estratégica.

FTE em serviço por dia

O número padrão de horas em serviço por dia trabalhado por um equivalente de tempo integral. Esse valor é usado para os totais de resumo do agente em produção e previsões nomeadas.

FTE dias por semana

O número padrão de horas em serviço por semana trabalhada por um equivalente de tempo integral. Esse valor é usado para os totais de resumo do agente em produção e previsões nomeadas.

Aviso de conflito de agendamento do agente

Quando a caixa de seleção "Habilitar avisos para a página Agenda do agente editar conflitos" for marcada, as edições propostas da agenda na página Agendamentos do agente que podem substituir todas ou parte de uma atividade existente acionam uma mensagem de aviso. A pessoa que edita a agenda do agente tem a opção de continuar com a edição apesar de possíveis conflitos, mover a atividade existente ou cancelar a edição da agenda.

Quando a caixa de seleção é desmarcada (padrão), a agenda do agente é editada sem nenhum aviso de conflitos de agendamento.

Alocações de folgas

O campo Unidade de exibição define o formato em que os usuários veem as alocações de folgas em: FTEs (equivalentes de tempo integral) ou horas.

Marque a caixa de seleção "Permitir que os agentes vejam as alocações de folgas" se desejar permitir que seus agentes vejam as alocações de folgas disponíveis quando solicitarem a folga. Se essa caixa de seleção for marcada, um botão chamado "Alocações de folgas" será exibido na caixa de diálogo Solicitação de folga.

> **OBSERVAÇÃO** As alocações de folga em uma Solicitação de folga são sempre exibidas como FTEs, mesmo se a unidade de exibição estiver definida como horas.

Tempo de reavaliação da lista de espera do fluxo de trabalho

Isso define o horário diário no qual a lista de espera do fluxo de trabalho é reavaliada para possíveis ações.

Contatos previstos exibidos como decimais

Marque a caixa de seleção "Ativar contatos previstos como decimais" para permitir que o valor usado ao importar, exibir e editar Contatos previstos contenha até duas casas decimais. Quando a caixa de seleção é desmarcada (padrão), os contatos previstos são exibidos como inteiros.

> **OBSERVAÇÃO** Se esse recurso for desativado após dados com duas casas decimais serem inseridas em uma distribuição ou previsão, esses valores são arredondados para o inteiro mais próximo. Se o recurso for requalizado,
> As decimais inseridas são exibidas novamente, a menos que um valor tenha sido editado manualmente, sendo que nesse caso as decimais são perdidas. Os cálculos são realizados usando decimais mesmo se essas decimais não forem exibidas.

Taxa de atualização de adesão em tempo real

Use essa configuração para selecionar com que frequência os dados de adesão em tempo real são atualizados nos widgets do painel e nas gavetas de cobertura da agenda do agente. O valor predefinido é 30 segundos. O intervalo escolhido não afeta a captura em tempo real de dados históricos.

> **OBSERVAÇÃO** Isso pode flutuar alguns segundos acima ou abaixo da taxa de atualização configurada devido a fatores ambientais como rede e processamento de solicitações, pois várias solicitações podem ser enviadas em

Horas diferentes, resultando em diferentes taxas de atualização na gaveta Adesão.

Configurações de cálculo de adesão e conformidade

O Cálculo de adesão e conformidade (ACC) por padrão é feito todas as noites às 4:00 AM (hora do cliente) e assume como padrão o novo cálculo dos últimos cinco dias. Fornece pontuações atualizadas de adesão e conformidade do agente com base em alterações recentes nas agendas que foram editadas após terem sido geradas. Essa configuração permite alterar esses valores padrão para valores que funcionam melhor para a sua central de contato.

No campo Janela de cálculo do histórico, insira o número de dias no passado para o qual WFM calcula percentuais históricos de adesão e conformidade. Recalcular esses percentuais todos os dias permite que as correções nas agendas do agente sejam fatoradas no cálculo para garantir que as porcentagens do agente estejam corretas.
Valor máximo = 45 dias.

> **OBSERVAÇÃO** Se o período de retenção dos detalhes de adesão do agente for menor do que o número de dias configurado para o cálculo do histórico (consulte Definir o período de retenção do WFM), os dias fora do período de retenção não serão recalculados.

No campo Hora de cálculo, selecione a hora do dia em que os percentuais de adesão e conformidade são calculados. Padrão = 4:00 AM.

Outros Detalhes da Agenda do Agente

Quando a caixa de seleção "Restringir a exibição da agenda para iniciar/parar apenas a hora de início/parada" é marcada, as horas de início e de parada da atividade agendada do agente são ocultadas dos agentes quando elas estão exibindo as agendas de outro agente.
Apenas as horas de início e parada do turno do agente ficarão visíveis.

Ativar comentários de agente para agente

Marque a caixa de seleção "Permitir comentários de agente para agente" para permitir que os agentes inseram comentários em solicitações de orientação, troca de agendamento e oferta de programação que possam ser lidas por outros agentes. Os comentários são ativados por padrão.

Quando a caixa de seleção é desmarcada, os agentes não podem mais inserir comentários nesses tipos de solicitações ou uma descrição em uma solicitação de orientação. Eles ainda podem ver comentários de usuários de nível mais alto, como supervisores, e escrever comentários para supervisores em solicitações de folga e exceção. Se a caixa de seleção for desmarcada após os comentários terem sido inseridos, esses comentários ainda permanecerão visíveis, mas não poderão ser editados.

Dividir chamadas abandonadas na fila de precisão

(Aplicável apenas se você usar uma Cisco Unified Contact Center Enterprise ACD) Marque a caixa de seleção "Dividir chamadas abandonadas da fila de precisão" para dividir o número total de chamadas abandonadas entre as filas de serviço que WFM cria quando você usa Unified CCE filas de precisão. O número de chamadas é dividido da forma igual entre as filas de serviço, e elas sempre se somam ao número total de chamadas abandonadas para a fila de precisão. Se a caixa de seleção não for marcada e você tiver um

Unified CCE ACD e filas de precisão,

WFM aloca o número total de chamadas abandonadas para cada fila de serviço, o que resulta em previsões e relatórios imprecisos.

Sincronização do iCal com SSO

Se seu ambiente usar SAML autenticação, marque a caixa de seleção "iCal Sincronizar com SSO" para permitir que seus agentes acessem suas agendas fora do trabalho por meio de um aplicativo de calendário de terceiros, como Microsoft Outlook, Calendário do Google ou Calendário da Apple. Webex WFO torna a opção Calendário móvel disponível para agentes na barra de ferramentas Minha agenda, o que lhes fornece uma URL exclusiva que eles podem usar para criar uma assinatura de sua agenda de trabalho em seu aplicativo de calendário.

Quando você desmarca essa caixa de seleção, Webex WFO remove a opção Calendário móvel da página Meu calendário e desativa todas as URLs que os agentes estão usando no momento. Os agentes não podem mais criar novas assinaturas, e Webex WFO não pode mais atualizar seus calendários de terceiros.

Para obter mais informações sobre como configurar Webex WFO para que os agentes possam acessar suas agendas fora do trabalho quando SAML autenticação estiver ativada, consulte Ver sua agenda em outro aplicativo de calendário.

Perfil de Liberação da Programação

(Opcional) O perfil de liberação do agendamento que se aplica a novos agentes por padrão. Se essa configuração for deixada em branco, todas as agendas serão exibidas para novos agentes de acordo com a configuração global WFM Número de semanas visíveis para agendamentos do agente. Consulte Personalizar quando as agendas forem divulgadas.

Máximo de tentativas de otimização de agendamento

Informe o número máximo de tentativas que WFM faz (1 a 30) para mover atividades a fim de otimizar os agendamentos. A otimização da agenda é ativada pela ação Otimizar agendamentos na página Agendamentos do agente.

Definir o período de retenção da WFM

Use a página Retenção para definir por quanto tempo determinados tipos de dados WFM são retidos. Observe que os longos tempos de retenção, especialmente para grandes centrais de contato, exigem mais armazenamento do sistema. Consulte o *Webex Guia* de design de WFO para obter diretrizes de tamanho.

> **OBSERVAÇÃO** Um período de retenção de 0 indica que nenhum dado foi retido. A definição de um período de retenção ativa a retenção. O administrador do sistema configura um período de retenção máximo. Você pode
> Configure períodos de retenção de 0 até, mas não mais que, esses limites.

Os dados para os quais você pode definir períodos de retenção estão descritos abaixo.

Detalhes de Adesão do Agente

Dados de estado do agente necessários para calcular a adesão. Esses dados incluem todos os estados telefônicos inseridos por cada agente durante cada dia. O período de retenção padrão = 0.

WFM dados de previsão, agendamento, solicitação e histórico

Esses dados incluem:

- Previsões
- Agendas
- Solicitações do usuário (por exemplo, solicitações de Mensagens dos agentes)
- Exceções atribuídas
- Dados do serviço histórico
- Dados de produtividade

do agente O período de retenção

padrão = 0.

WFM dados de solução de problemas

Esses dados incluem:

- Arquivos de dados históricos e de produtividade do agente GIS importados em WFM pela ferramenta Conector GIS
- Arquivos de relatório de férias importados do

HRMS O período de retenção padrão = 0.

Histórico de revisão da agenda

O histórico das alterações feitas em todos os agendamentos do agente, de modo que os agendamentos podem ser revertidos para versões anteriores, se necessário. O período de retenção padrão = 7 dias.

Gerenciar valores de metadados de atividades

Os valores de metadados de atividade são informações adicionais que podem ser usadas para categorizar as diversas atividades que compõem os agendamentos do agente. Essas atividades incluem almoços, pausas, exceções, projetos, turnos de trabalho de tipo de atribuição, horas extras, tempo em serviço e tempo de serviço fechado.

Os metadados de atividade aparecem como campos pré-configurados que os analistas mais tarde selecionam em uma lista suspensa. Você pode gerar relatórios de metadados de atividades no Data Explorer, mas eles não aparecem.

Pré-requisitos

Você tem as permissões para Administrar Agendas e Administrar WFM.

Local da página

Metadados de atividades de > WFM > de geranciamento de aplicativos > atividades

Procedimentos

Crie um novo valor de metadados de atividade

1. Selecione **Criar um novo valor** de metadados de atividade.
2. Insira o nome dos metadados no **campo Valor** .
3. Clique **em Salvar**. Uma mensagem de confirmação é exibida.

Editar um valor de metadados de atividade existente

1. Selecione Editar ou exclua **um valor** de metadados de atividade existente.
2. Selecione o valor que deseja editar e edite-o conforme desejado.
3. Clique **em Salvar**. Uma mensagem de confirmação é exibida.

> **NOTA**
> A edição de valores de metadados não altera os valores de metadados de atividades que já foram adicionadas a uma agenda do agente. Para alterar o valor dos metadados de uma atividade que está na agenda de um agente, edite o valor dos metadados e faça o seguinte:
>
> - Enviar uma nova solicitação de agendamento
> - Inserir uma nova atividade na agenda do agente

Excluir um valor de metadados de atividade existente

> **OBSERVAÇÃO** Não é possível excluir valores de metadados que são atribuídos a atividades que estão nas agendas dos agentes.

1. Selecione Editar ou exclua **um valor** de metadados de atividade existente.
2. Selecione o valor de metadados que deseja excluir.
3. Clique em **Excluir**. A caixa de diálogo Metadados de atividade é exibida.
4. Clique **em Sim**. A caixa de diálogo Metadados de atividades é fechada e uma mensagem de confirmação é exibida.

Atribuir um valor padrão de metadados de atividades a almoços e pausas

1. Selecione **Atribuir um valor de metadados de atividade padrão para almoços e pausas**.
2. Selecione o valor padrão de metadados que você deseja atribuir aos almoços e/ou pausas.
3. Clique **em Salvar**. Uma mensagem de confirmação é exibida.

Remover um valor de metadados padrão de uma atividade

Você remove um valor de metadados padrão de uma atividade na mesma página em que a designou.

1. Navegue até a página onde atribuiu o valor padrão dos metadados.
2. Limpe o **campo Metadados de atividade** .
3. Clique **em Salvar**.

> **NOTA**
> Remover um valor padrão de metadados de atividade não remove o valor dos metadados de atividades que já foram inseridas na agenda do agente. Para remover um valor de metadados padrão de uma atividade que está na agenda de um agente, remova o valor dos metadados de atividade na página onde o designou e, em seguida, faça o seguinte:
>
> - Enviar uma nova solicitação de agendamento
> - Inserir uma nova atividade na agenda do agente

Tópicos relacionados

Para obter informações mais detalhadas sobre metadados de atividades, consulte os metadados de atividade. Você pode atribuir um valor de metadados padrão a cada atividade individual que você criar:

- Gerenciar exceções — Atribua um valor de metadados padrão a uma exceção.
- Gerenciar grupos com várias habilidades — Atribua um valor de metadados padrão às atividades Em serviço, Horas extras ou Serviço fechado para cada grupo com várias habilidades.
- Gerenciar projetos — Atribua um valor de metadados padrão a um projeto.
- Gerenciar filas de serviço — Atribua um valor de metadados padrão às atividades Em serviço, Horas extras ou Serviço fechado para cada fila de serviço.
- Criar turnos de trabalho — Atribua um valor de metadados padrão a um turno de trabalho.

Sobre metadados de atividade

Entre muitos outros usos, os valores de metadados de atividades são úteis para a integração Webex WFO ao seu sistema de geranciamento de recursos humanos (HRMS).

> **EXEMPLO** Você cria valores de metadados que são iguais aos códigos de pagamento que você usa no HRMS e atribui esses valores de metadados às atividades nas agendas dos agentes. Em seguida, utilizar os Turnos
>
> Por API do agente, você exporta esses dados de Webex WFO e os importa em seu HRMS para que você paguem os agentes corretamente pelo trabalho que concluirem.

Atribuindo valores de metadados de atividade padrão

Depois de criar valores de metadados, você pode atribuir valores de metadados padrão para pausas e almoços na página Metadados de atividade. Você também pode atribuir um valor de metadados padrão a cada atividade individual que você criar:

- Gerenciar exceções — Cada atividade de exceção
- Gerenciar grupos com várias habilidades — Atividades em serviço, Horas extras e Serviços fechados para cada grupo com várias habilidades
- Gerenciar projetos—Cada atividade de projeto
- Gerenciar filas de serviço — atividades em serviço, horas extras e serviços fechados para cada fila de serviço
- Criar turnos de trabalho—Cada turno de trabalho de tipo de atribuição

Ao contrário das pausas e almoços, cada atividade individual criada nas páginas listadas acima pode ter um valor de metadados padrão diferente.

> **EXEMPLO** Você já criou dois valores de metadados na página Metadados de atividade, Meet123 e Time456. Na página Exceções, você cria duas exceções diferentes, Reuniões e Folga.
>
> Você pode atribuir um valor de metadados diferente a cada um: Meet123 a Reuniões e Tempo456 a Folga.

Como substituir valores de metadados padrão

Você pode substituir os valores de metadados padrão alterando-os ou removendo-os ao fazer o seguinte:

- Quando você insere qualquer atividade na página Agendamentos do agente (consulte Inserir uma atividade).
- Quando você adiciona uma atividade do tipo pausa ou almoço na página Condições de trabalho (consulte Gerenciar condições de trabalho).

Um valor de metadados atribuído a uma atividade quando você insere uma atividade na página Agendamentos do agente ou quando você adiciona uma atividade na página Condições de trabalho não se torna o valor de metadados padrão para essa atividade. Você pode alterar apenas o valor padrão de metadados de uma atividade na página apropriada do Gerenciamento de aplicativos.

Se você não atribuir um valor de metadados padrão a uma atividade, o campo valor dos metadados ficará em branco se você inserir essa atividade na página Agendamentos do agente ou se adicionar essa atividade na página Condições de trabalho. Ainda é possível atribuir um valor de metadados a uma atividade que não tenha um valor de metadados padrão, mas esse valor de metadados aplica-se apenas à atividade que você está adicionando atualmente, não a outras que você adicionar no futuro.

Descrições dos campos

A tabela abaixo descreve os campos da página Metadados de atividade quando você edita, exclui ou cria um valor de metadados de atividades ou quando você atribui um valor padrão de metadados de atividades aos almoços e pausas. Todos os campos são opcionais.

Campo	Descrição
Quebrar	O valor padrão de metadados de pausas.
Almoço	O valor padrão dos metadados para almoços.
Valor	O nome do valor dos metadados. Número máx. de caracteres = 50.

Configurar Teleopti

Use a página Configuração Teleopti para adicionar um **link de WFM** Link Teleopti no menu superior Webex WFO. Quando os agentes ou supervisores clicam nesse link, eles vão para o site Teleopti.

Pré-requisitos

- Sua organização tem uma implementação em nuvem.
- Sua organização usa o Teleopti para agentes ou supervisores.
- Você tem a permissão Atualizar Espaço no Webex WFO.

Local da página

Gerenciamento de aplicativos > Administração do Sistema > Global > Configuração Teleopti

Procedimentos

Permitir que agentes e supervisores se vinculem ao Teleopti por meio de Webex WFO

1. Selecione o espaço Webex do WFO na **lista suspensa Escolher um** Espaço.
2. Marque a **caixa de seleção Ativar navegação** Teleopti.
3. Insira a URL Teleopti do espaço no campo URL **Teleopti** .
4. Clique **na URL** de teste. O Site abre em uma nova guia.
5. Clique **em Salvar**.

Remover o link Teleopti WFM

1. Selecione o espaço Webex do WFO na **lista suspensa Escolher um** Espaço.
2. Desmarque a **caixa de seleção Ativar navegação** Teleopti. O **campo URL** do Teleopti desaparece.
3. Clique **em Salvar**.

Configurar Análise

Use a página Configuração analítica para configurar parâmetros analíticos de toda a conta.

Pré-requisitos

- Sua organização tem uma das seguintes licenças:
  - Essencial de Análise
  - Empresa de Análise
  - Análise de desktop
- Você tem pelo menos uma dessas permissões:
  - Administrar Análise do discurso
  - Administrar Discurso a Análise de texto
  - Administrar Análise de desktop
  - Administrar Análise de texto
- Você precisará dos painéis analíticos disponíveis se optar por compartilhá-los.

Local da página

Configuração da Análise de > geranciamento de aplicativos > analítico

Procedimentos

Compartilhar painéis

Painéis compartilhados podem ser exibidos por todos os usuários.

1. **Na seção Compartilhar painel** , selecione **Ativar o compartilhamento de painéis**.
2. Clique **em Salvar**.

Configurar a duração da retenção de dados

Use os **campos Dados** analíticos para configurar a duração em dias, meses ou anos em que deseja manter os dados analíticos.

Quando a tarefa Manutenção do índice é executada, Webex WFO apaga os dados de Análise mais antigos que o período de retenção definido.

> **OBSERVAÇÃO** Por padrão, a tarefa Manutenção do índice é executada às 2:00 AM. O administrador do sistema pode reagendar a tarefa de Manutenção do índice para serem executadas em um horário diferente na página Gerenciamento de tarefas.

A redução de um período de retenção depois de ter sido inicialmente definido pode resultar na exclusão dos dados. O aumento de um período de retenção irá resultar em um maior uso do espaço de armazenamento. Alterar esse valor deve ser considerado cuidadosamente. O período de retenção máximo de dados padrão é de 24 meses. Entretanto, o administrador do sistema pode aumentar ou reduzir esse valor padrão conforme exigido para sua empresa.

Definir intervalo de captura da área de trabalho

Use o **campo Minutos** em Carregamento de Dados de Captura da Área de Trabalho para escolher o intervalo, em minutos, no qual os dados de captura da área de trabalho são carregados. O intervalo padrão é de 10 minutos.

> **OBSERVAÇÃO** Os dados de captura da área de trabalho são carregados no intervalo especificado, mesmo se o usuário não estiver conectado.

Tópicos relacionados

- Visão geral dos painéis analíticos
- Identificar sites e aplicativos a serem rastreados por Análise

Administrar e manter Webex WFO

Administrar e manter Webex WFO implica o seguinte:

- Monitore o status dos servidores de dados configurados.
- Configure o recurso de ludificação.
- Estabeleça metas para os principais indicadores de desempenho (KPIs) que você deseja disponibilizar para monitoramento em um relatório ou painel do Data Explorer.
- Pesquisar, revisar e identificar alterações feitas pelos usuários ou pelo sistema na Webex WFO, formando uma "trilha de auditoria".
- Monitore as conexões do cliente com o servidor Webex WFO.
- Monitore o status das exportações agendadas de contato em massa.
- Informe os usuários sobre eventos do sistema por meio de notificações.

Status do Servidor de Dados de Monitoramento

A página Status do servidor de dados permite monitorar o status dos servidores de dados configurados. Você pode exibir se o status de conexão estiver conectado ou desconectado no momento, e pode exibir a data e a hora do último evento recebido para cada servidor de dados.

Local da página

Gerenciamento de aplicativos > status do servidor > > de dados global

Procedimentos

Exibir status do servidor de dados

Uma lista de servidores de dados configurados é exibida. Clique **em Atualizar** para atualizar a lista. Entre os campos para cada servidor de dados estão:

- **Conexão** — O status de conexão do servidor de dados configurado, que pode ser conectado ou desconectado.
- **Recursos** habilitados — Uma lista dos recursos de configuração do Servidor de dados configurados encontrados na página Configurar o servidor de dados.
- **Servidor** de dados — Exibe a ID do servidor compartilhado do banco de dados.
- **Ações** — Clique **em Editar** para ir para a página Configuração do servidor de dados.

Tópicos relacionados

- Configurar o servidor de dados—Saiba como configurar servidores de dados para espaços.

Fazer download dos logs do Servidor de Dados

Na página Logs do servidor de dados, você pode solicitar arquivos de log dos servidores de dados de seu sistema, monitorar o progresso dos logs conforme eles são compactados em um arquivo ZIP e fazer o download dos logs quando estiverem prontos. Se as notificações Êxito de logs do servidor de dados recuperar e recuperar notificações de êxito do servidor de dados estiverem habilitadas, você também poderá fazer download dos logs da notificação recebida quando Webex WFO tiver terminado de processar sua solicitação.

É possível solicitar logs apenas para um servidor de dados por vez.

Pré-requisitos

Você tem a permissão de Monitoramento do agente.

Local da página

Logs do > Global > Monitoring > Data Server

Procedimentos

Fazer download dos logs do Servidor de Dados

A página Logs do servidor de dados tem três seções: Logs do servidor de dados, Filtro de log e Solicitações de log.

1. Na tabela Logs do servidor de dados, selecione o Servidor de dados com os logs que deseja recuperar.

   Os logs podem ter um **status Conectado** de **Verdadeiro** ou **Falso**. *Verdadeiro* indica que o Servidor de Dados está conectado. *Falso* indica que o Servidor de Dados foi desconectado. Não é possível solicitar logs para servidores de dados compartilhados ou para servidores de dados que tenham um status Conectado de falso.

   > **OBSERVAÇÃO** No **campo Versão** , se a versão do Servidor de dados for anterior à 10.3.4, Webex WFO não adicionará sua solicitação à tabela Solicitações de log. Ao invés disso, você receberá uma notificação quando os logs estiverem prontos para serem baixados. Para ser notificado, você deve ter a ativação para receber o
   > Recuperar erro de logs do servidor de dados e recuperar notificações de êxito nos logs do servidor de dados (consulte Configurar notificações).

2. Configure os **campos Data** de início e **Data** de término em branco para solicitar todo o registro) e **Tipo** de arquivo.

   As opções de Tipo de Arquivo são as seguintes:

- **ctiService.dbg** — Os arquivos de log de depuração do serviço de CTI.
- ctiService.log— Os arquivos de log para o serviço de CTI.
- **dataGathering.dbg** — Os arquivos de log de depuração para o serviço de Coleta de dados.
- dataGathering.log de log— Os arquivos de log do serviço de Coleta de dados.
- **siprec.dbg** — Os arquivos de log de depuração do serviço SIPREC.
- siprec.log— Os arquivos de log do serviço SIPREC.
- **voiceRecordServer.dbg** — Os arquivos de depuração para o serviço do Servidor de gravação de voz.
- voiceRecordServer.log de gravação— Os arquivos de log do serviço do Servidor de gravação de voz.

3. Clique **em Solicitar logs**. Webex WFO adiciona sua solicitação à tabela Solicitações de log. Os registros podem ter os seguintes status: **Êxito**, **Tempo Limite** E **Em Andamento**. Você também pode receber uma mensagem de erro. Verifique se o servidor de dados está conectado se você receber uma mensagem de erro.
4. Assim que sua solicitação tiver um status de Sucesso, clique no **ícone Download** . Os registros são baixados como um arquivo ZIP chamado data_server_logs_<quest number>.zip.

   Você pode fazer download dos logs por até três dias após a solicitação.

Tópicos relacionados

- Configurar o servidor de dados—Saiba mais sobre a configuração do servidor de dados para os espaços.
- Status do Servidor de Dados de Monitoramento

Configurar ludificação

A seção Gerenciamento de desempenho do Gerenciamento de aplicativos é usada pelos administradores para configurar recursos de desempenho do produto. O Gerenciamento de desempenho permite configurar o recurso de ludificação.

Coletar dados de desempenho para ludificação

Você pode usar dados de adesão de agentes de WFM e dados de desempenho de agente de QM avaliações de ludificação.

Pré-requisitos

Você tem a permissão Administrar ludificação e/ou Administrar agendamentos.

Local da página

Gerenciamento de aplicativos > > global de geranciamento de desempenho > coletar dados de desempenho

Procedimentos

Coletar dados de desempenho histórico imediatamente

Siga estas etapas se estiver começando a ludificação e tiver métricas de dados preexistências.

1. Selecione a opção **Coletar dados agora** .
2. Selecione a métrica de desempenho a ser coletado na **lista suspensa Selecionar métrica** de desempenho.

   OBSERVAÇÃO O Quality coleta dados das avaliações de QM agente. A adesão reúne dados de adesão do agente de WFM.

3. Informe as datas de início e término do período de coleta.
4. Selecione o grupo, a equipe ou os agentes para os quais deseja capturar dados. Use Ctrl+Clique para selecionar vários agentes ou Ctrl+Shift para selecionar um intervalo de agentes.
5. Clique **em Recuperar Dados** de Desempenho. A **caixa de diálogo Solicitação em** fila é aberta.
6. Clique **em Fechar**.

Definir coleção de dados recorrente

Siga estas etapas para definir a hora todo dia em que os dados de desempenho são capturados automaticamente.

1. Selecione a opção **Coleta** de dados de agendamento.
2. Selecione a métrica de desempenho a ser coletado na **lista suspensa Selecionar métrica** de desempenho.
3. Selecione a hora do dia para coletar os dados de desempenho.
4. Clique **em Salvar**. Uma mensagem de confirmação é exibida.

Tópicos relacionados

- Configurar pontos de ludificação — Crie e gerencie pontos de ludificação
- Configurar níveis de ludificação—Crie e gerencie níveis de tificação de ludificação
- Gerenciar categorias de desempenho de ludificação—Especifique os dados que a coleta de dados recorrente captura

Configurar níveis de ludificação

Os agentes podem receber novas notificação quando atingirem o valor de ponto especificado para um nível de realização. A página Níveis de ludificação permite criar grupos de níveis, associar uma notificação a cada nível e definir um intervalo do período para cada nível. O intervalo do período (em dias) de cada nível permite controlar até que ponto voltar para coletar dados para pontuação.

Local da página

Níveis de > > de geranciamento de desempenho > global do geranciamento de desempenho dos aplicativos

Você pode definir pelo menos três níveis e no máximo dez níveis. Observe que os níveis são numerados como zero a nove. O valor de ponto para o Nível 0 é sempre definido como "--", o que indica qualquer valor de ponto inferior ao Nível 1, incluindo valores de ponto negativos.

Configurar níveis de ludificação

1. Escolha **Criar novo nível** de notificação.
2. Insira um nome exclusivo para os intervalos de níveis.
3. Insira um intervalo de período (em dias) a partir do qual você deseja coletar dados de pontuação.
4. Selecione o nível que deseja editar.
5. Insira o valor de ponto mínimo para esse nível no **campo Pontos** .
6. Selecione o selo para premiação para este nível.
7. Clique **em Salvar**.

Descrições dos campos

Campo	Descrições
Selecionar nível	("Editar ou excluir apenas um nível de notificação existente") A notificação existente nível que você deseja editar.
Nível	O nome desse conjunto de níveis de notificação.
Definição do intervalo de nível	
Insira o intervalo do período para este nível	O número de dias a partir dos quais você deseja coletar dados de pontuação.

Campo	Descrições
Adicionar nível	Adicione um nível de notificação à tabela.
Nível	(Somente leitura) O número do nível da notificação.
Pontos	O número de pontos exigidos para atingir esse nível.
Distintivo	O gráfico da notificação associado a este nível.

Tópicos relacionados

- Configurar pontos de ludificação — Crie e gerencie pontos de ludificação
- Gerenciar categorias de desempenho de ludificação—Especifique os dados que a coleta de dados recorrente captura
- Coletar dados de desempenho para ludificação

Gerenciar categorias de desempenho de ludificação

A página Categorias de desempenho permite definir um grupo de desempenho de ludificação e atribuir agentes a esse grupo de desempenho.

Local da página

Gerenciamento de aplicativos > categorias de > de desempenho > globais

Crie um grupo de desempenho e atribua agentes

1. Escolha **Criar um novo grupo de desempenho**.
2. Insira um nome exclusivo para o grupo de desempenho.
3. Selecione a métrica de desempenho pela qual medir os agentes nesse grupo.
4. Selecione o grupo de níveis que deseja usar para definir níveis.
5. Selecione a configuração do intervalo de pontos que deseja usar para definir valores de ponto.
6. Selecione os agentes que deseja adicionar a esse grupo de desempenho. Você pode selecionar grupos e equipes e usar os **campos Filtro** para pesquisar pelo nome. Use Ctrl+Clique para selecionar vários agentes.
7. Clique **em Salvar**.

Descrições

Cam	Descrição
Selecionar Grupo de Desempenho	("Editar ou excluir um grupo de desempenho existente" somente) O grupo de desempenho que você deseja editar.
Nome do grupo de desempenho	O nome desse grupo de desempenho.
Configurações de grupos	
Selecionar métrica de desempenho	A métrica que você deseja usar para pontuar agentes. ▪ Adesão — Dados de adesão do agente de WFM ▪ Qualidade — Dados de desempenho do agente de QM avaliações
Selecionar nível	Os níveis de notificação de ludificação definidos para esse grupo de desempenho.
Selecionar intervalo de pontos	Os intervalos de pontuações e valores de ponto atribuídos a esse grupo de desempenho.
Participantes do grupo de desempenho	
Grupo/Equipe/Agente	Os grupos, as equipes e os agentes atribuídos ao grupo de desempenho.

Tópicos relacionados

- Configurar pontos de ludificação — Crie e gerencie pontos de ludificação
- Configurar níveis de ludificação—Crie e gerencie níveis de tificação de ludificação
- Coletar dados de desempenho para ludificação

Configurar pontos de ludificação

A ludificação é baseada nas conquistas do agente, medida pelos pontos. Use a página Pontos para gerenciar valores de pontos. Os agentes podem receber diferentes números de pontos por suas pontuações de adesão e/ou avaliação que se enquadram em intervalos especificados.

Local da página

Pontos de > > do Gerenciamento de desempenho > global do geranciamento de desempenho dos aplicativos

Você deve definir dois ou mais intervalos com valores de ponto associados. Você pode definir pontos para até 10 intervalos.

Configurar valores de pontos

1. Escolha **Criar novos valores de intervalo de pontos para uma métrica**.
2. Insira um nome exclusivo para os valores do intervalo de pontos.
3. Selecione o intervalo na tabela que deseja editar.
4. Insira um valor final no **campo Final** . Os valores inicial e final podem ser positivos ou negativos e inclusivos.

   OBSERVAÇÃO O valor no campo inicial é somente leitura. Para a primeira entrada da tabela, o valor inicial "--" indica qualquer coisa abaixo do valor final inicial. Para intervalos subsequentes, o valor inicial é
   Determinado pelo valor final anterior. Para a última entrada da tabela, o valor final "--" indica qualquer coisa acima do último valor inicial.

5. Insira um valor de ponto a ser atribuído para esse intervalo de pontuações. Os valores de pontos podem ser positivos ou negativos. O valor de ponto de um intervalo deve estar entre os valores de ponto dos intervalos anteriores e seguintes.
6. Pressione **Enter**.
7. Clique **em Adicionar intervalo** para adicionar mais linhas à tabela.
8. Clique **em Salvar**.

EXEMPLO

A tabela abaixo é um exemplo de configuração dos intervalos de pontos.

Início do intervalo	Fim do intervalo	Pontos
--	10	–5
11	20	–3
21	40	0
41	60	1
61	90	3
91	--	5

Descrições

Cam	Descrição
Selecionar intervalo de pontos	("Editar ou excluir valores de intervalo de pontos existentes" apenas) O conjunto existente de intervalos de pontos que você deseja editar.
Nome do intervalo de pontos	O nome desse intervalo de pontuações e valores de ponto atribuídos.
Intervalos de pontos	
Início	(Somente leitura) O valor numérico no início do intervalo de pontuações selecionado. Ele é determinado pelo valor final do intervalo anterior. Esse número pode ser positivo ou negativo e inclusivo.
Terminar	O valor numérico no fim do intervalo de pontuações selecionado. Esse número pode ser positivo ou negativo e inclusivo. Ele deve ser maior do que o valor inicial desse intervalo.
Pontos	O valor de ponto ganho para pontuações no intervalo selecionado. Esse número pode ser zero, negativo ou positivo. **OBSERVAÇÃO** Existe uma diferença importante entre "0 pontos" e "sem pontos". Um valor de "0 pontos" significa que o agente marcou um zero, com base no sistema de pontos que foi definido. Um valor de "nenhum ponto" significa que não havia dados métricos para um agente em um determinado dia e que a pontuação não poderia ser feita.
Adicionar intervalo	Adicione uma linha de intervalo de pontos adicional à tabela.

Tópicos relacionados

- Configurar níveis de ludificação—Crie e gerencie níveis de tificação de ludificação
- Gerenciar categorias de desempenho de ludificação—Especifique os dados que a coleta de dados recorrente captura
- Coletar dados de desempenho para ludificação

Configurar KPIs

A **página KPIs (Key Performance Indicators, indicadores chave de desempenho)** é usada para estabelecer metas para os KPIs que você deseja disponibilizar para monitoramento em um relatório ou painel do Data Explorer.

Pré-requisitos

- Você tem a permissão de Administrar Espaço.

Local da página

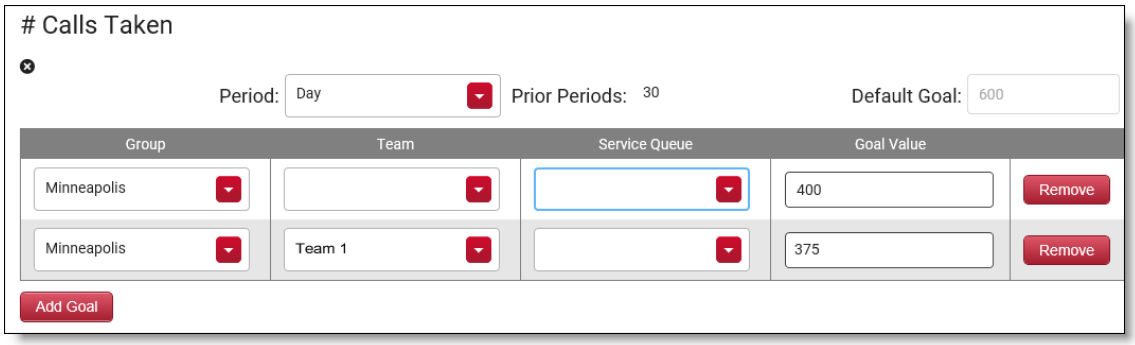
Gerenciamento de aplicativos > Administração > Global > Indicadores Chave de Desempenho (KPIs)

Todos os KPIs têm um objetivo padrão, mas esse objetivo pode ser muito amplo, portanto, ele pode não adicionar valor aos relatórios sem refinar esse objetivo adicionando objetivos específicos mais apropriados para a sua central de contato. Quando você adiciona uma meta a um KPI, você pode refinar ainda mais os objetivos para áreas específicas da sua central de contato, como um grupo ou uma equipe. Por exemplo, o objetivo de % de adesão da Equipe A pode ser diferente daquele da Equipe B, uma vez que eles tratam de tipos de contatos muito diferentes. Um KPI pode ter várias metas, com base em seus requisitos exclusivos.

Um KPI é hierárquico por natureza. Isto é, quando você estabelece uma meta e não especifica um grupo ou equipe, o objetivo se aplica a todos os grupos e equipes em toda a sua central de contato. Se você especificar um grupo, o objetivo se aplicará somente a esse grupo e a todas as equipes que pertencem a ele. Se você especificar um grupo e uma equipe, esse objetivo se aplicará somente a essa equipe. Um objetivo mais específico substitui um objetivo menos específico.

EXEMPLO

O Grupo Minneapolis é composto pelas Equipes 1, 2 e 3. Conforme mostrado no gráfico abaixo, uma meta de 400 chamadas feitas por dia foi definida para o grupo e todas as suas equipes. No entanto, a Equipe 1 lida com questões mais complexas, de modo que uma meta de 375 chamadas feitas por dia é definida apenas para a Equipe 1. Este objetivo substitui a meta definida no nível do grupo. Uma vez que nenhuma meta foi definida especificamente para as Equipes 2 e 3, elas herdam o objetivo do grupo de 400 chamadas feitas por dia.



Os KPIs disponíveis para configuração são incorporados no Data Explorer como um tipo de medida. Consulte Criar um relatório e configure KPIs corporativos para obter mais informações.

Configurar uma meta de KPI

1. Selecione o KPI que deseja configurar na **lista suspensa Adicionar KPI** e clique **em Adicionar KPI**. O KPI é adicionado à página em ordem alfabética com uma linha em branco.
2. Preencha os campos para configurar a meta do KPI. O único campo obrigatório é **Valor** do objetivo. Todas as outras pessoas são opcionais. Nem todos os campos estão disponíveis para cada KPI.

Campo	Descrição
Período	(Opcional) Selecione a unidade de tempo ("período") para o KPI.
Períodos Anteriores	(Opcional) Insira o número de períodos anteriores para o KPI. Durante por exemplo, se o período selecionado for "Dia" e os períodos anteriores inseridos forem "30", a comparação de tendência do KPI será nos 30 dias anteriores.
Objetivo Padrão	(Somente leitura) A meta padrão do KPI. Esse valor é definido com o KPI no Data Explorer. O objetivo padrão pode ser muito amplo, por isso, pode não adicionar valor aos relatórios sem refina-lo ao adicionar metas específicas.
Grupo	(Opcional) Selecione o grupo para o objetivo. Os grupos disponíveis são aqueles configurados na página Grupos (consulte Gerenciar grupos .
Equipe	(Opcional) Selecione a equipe para o objetivo. As equipes disponíveis são as configuradas na página Equipes (consulte Gerenciar equipes).
Fila de serviço	(Opcional) Selecione a fila de serviço para o objetivo. Os disponíveis filas de serviço são aquelas configuradas na página Filas de serviço (consulte Gerenciar filas de serviço).
Forma	(Opcional) Selecione o formulário de avaliação para a meta. Os formulários disponíveis são aqueles configurados no Formulário de avaliação

Campo	Descrição
	Página Do gerente (consulte Gerenciar formulários de avaliação).
Valor do objetivo	(Obrigatório) Insira o objetivo do KPI.

3. Se desejar adicionar outro objetivo para o KPI, clique **em Adicionar objetivo**. Se precisar remover uma linha de objetivo do KPI, clique **em Remover** próximo à linha.
4. Quando tiver terminado de adicionar metas, clique **em Salvar**.

Remover um KPI da página

- Clique no **ícone X** abaixo do nome KPI para remover o KPI da página. Quando você remove o KPI, ele volta a usar sua meta padrão nos relatórios.

> **OBSERVAÇÃO** Se você remover todas as linhas de objetivos de um KPI, o KPI será automaticamente removido da página. Um KPI deve ter pelo menos uma linha de objetivos para permanecer na página.

Alterações de usuário e sistema de auditoria

A página Auditoria permite que você pesquise, revise e identifique alterações feitas pelos usuários ou pelo sistema Webex WFO, formando uma "trilha de auditoria". Quando um usuário faz uma alteração no Webex WFO, Webex WFO adiciona uma entrada à tabela Trilha de auditoria. Esse registro registra quem fez a alteração (o usuário) e o que o usuário mudou (o objeto). Webex O WFO mantém informações na tabela Trilha de auditoria indefinidamente.

> **OBSERVAÇÃO** "Usuários" incluem tarefas do sistema (por exemplo, sincronização com uma ACD) e login Webex usuários WFO. "Objetos" incluem qualquer coisa que você possa criar ou editar em Webex WFO (para
> Exemplo, funções).

> **OBSERVAÇÃO** Nem todos os objetos na Webex WFO são auditados e a trilha de auditoria exclui as alterações feitas pelas tarefas do sistema. Você pode selecionar **Incluir eventos** do sistema para incluir alterações feitas pelas tarefas do sistema.

Pré-requisitos

Você deve ter permissões de supervisor ou de espaço para exibir trilhas de auditoria.

Local da página

Gerenciamento de aplicativos > Auditoria > de > global de monitoramento

Procedimentos

Você pode usar o Filtro de auditoria para incluir apenas as alterações que atendam a critérios específicos com base nas alterações feitas por usuários específicos ou alterações feitas em objetos específicos. O filtro de auditoria permite limitar quais entradas Webex WFO são exibidas na tabela Trilha de auditoria. A tabela contém uma entrada para cada alteração auditada no Webex WFO.

Adicionar um filtro:

1. Clique em **Filtro**. O painel de filtro é exibido.
2. Configure os campos do filtro.
   É possível filtrar as entradas na trilha de auditoria para localizar qualquer um ou todos os seguintes itens:
   - Usuários que fizeram alterações. Você pode filtrar por nome, sobrenome, nome do grupo e endereço de email.
   - APIs que foram chamadas para fazer alterações. A trilha de auditoria inclui todas as alterações feitas por API chamadas para este ponto de saída.
   - Datas que foram feitas alterações.
   - Objetos que foram alterados. A trilha de auditoria inclui tipos de objeto alterados e como um objeto foi alterado.
3. Clique **em Resultados** do filtro.

> **OBSERVAÇÃO** Para serem incluídos nos resultados do filtro, as entradas devem corresponder aos valores em cada campo configurado por você.

Remover um filtro:

1. Clique em **Filtro**. O painel de filtro é exibido.
2. Clique **em Limpar filtros**.

Ver detalhes adicionais sobre uma alteração:

1. Clique em uma entrada da tabela Trilha de auditoria para visualizar detalhes adicionais sobre o que foi alterado.
2. Para retornar à tabela da trilha de auditoria, clique na entrada novamente.

Práticas recomendadas

- Caracteres curinga não funcionam dentro dos campos. Você deve saber o valor do campo que você deseja auditar e inserir o nome de valor completo e não se esqueça de soletrar o nome do valor corretamente. As formas abreviadas de um nome de valor não funcionam.
- Os campos Rótulo da entidade, Rótulo do campo e Valor do campo são usados para localizar objetos específicos que foram alterados para que o usuário que os alterou possa ser identificado. Você deve usar esses campos juntos. Não é possível usá-las separadamente.
  - Rótulo da entidade —O tipo do objeto alterado.
  - Rótulo do campo — O método de identificação que você deseja usar para encontrar o objeto alterado.
  - Valor do campo — O identificador exclusivo do objeto

  alterado. EXEMPLO

  Você deseja encontrar quem adicionou uma permissão a uma função chamada "Agente" e deseja pesquisar por nome essa função. Execute as seguintes ações:

  - No menu suspenso Rótulo da entidade, selecione **Função**.
  - No menu suspenso Rótulo do campo, selecione **Nome**.
  - No campo Valor do campo, digite **Agente**.

  Os exemplos a seguir mostram como configurar esses campos para encontrar objetos do núcleo específico, WFM e QM objetos.

  - O exemplo Configuração central demonstra como encontrar um usuário que alterou um objeto de configuração central comum.
    - Rótulo da entidade: selecione **Pessoa**.
    - Rótulo do campo: selecione **Login**.
    - Valor do campo: digite o nome do usuário que foi alterado.
  - Para encontrar qual usuário alterou um objeto de WFM comum, como turnos de trabalho.
    - Rótulo da entidade: selecione **turno** de trabalho fixo ou **turno** de trabalho variável, dependendo do tipo do turno de trabalho que você deseja encontrar.
    - Rótulo do campo: selecionar **nome**.
    - Valor do campo: informe o nome do turno de trabalho que foi alterado.

- Para encontrar qual usuário alterou QM objetos comuns, como retenção ou configuração de ACD. Retenção:
  - Rótulo da entidade: selecione **Política** de retenção.
  - Rótulo do campo: selecionar **nome**.
  - Valor do campo: informe o nome da política de retenção que foi

  alterada. Configuração do ACD:
  - Rótulo da entidade: selecione **servidor**.
  - Rótulo do campo: Selecione **ID**.
  - Valor do campo: insira a ID insira a ID do ACD.

    OBSERVAÇÃO Para encontrar o ID de um ACD, navegue até **Gerenciamento** de aplicativos> **ACD Configuração**. A ID de um ACD é incluída após seu nome na **opção Selecionar ACD** table.

- Ao visualizar detalhes adicionais sobre um objeto na trilha de auditoria, os detalhes se referem a objetos Webex WFO por uma ID interna e não por um nome. A tabela a seguir descreve frases comuns que se referem a IDs internos e onde encontrar esses IDs Webex WFO.

Frase comum	Descrição
"Uma pessoa identificada pela ID de <ID>"	Na página Usuários, exporte usuários. No arquivo de CSV exportado, essa ID é exibida na coluna ID do usuário. **OBSERVAÇÃO** Esse ID é um ID Webex interno, não uma ID de ACD do usuário ou uma ID de funcionário.
"Um Grupo/Equipe identificado pela ID de <ID> foi atualizado"	Na página Grupos, exporte grupos. No arquivo de CSV exportado, essa ID é exibida na coluna ID do grupo.
"Um Grupo/Equipe identificado pela ID de <ID> foi atualizado"	Na página Equipes, exporte equipes. No arquivo de CSV exportado, essa ID é exibida na coluna ID da equipe.

Monitorar conexões com o servidor Webex WFO

Use a página Monitoramento da área de trabalho para monitorar as conexões do cliente com o servidor Webex WFO. Na página Monitoramento da área de trabalho você pode descobrir o status de conexão de vários espaços, fazer download dos registros de sua instância do Smart Desktop e visualizar outros detalhes de conexão para solucionar problemas do cliente.

OBSERVAÇÃO A página Monitoramento da área de trabalho não fornece a funcionalidade de monitoramento de tela.

Pré-requisitos

- Você tem a permissão Visualizar monitoramento da área de trabalho.
- Um ou mais espaços são configurados.
- As notificações de Êxito nos logs do cliente de desktop Async Async e Async Client Async são configuradas para recuperar logs.

Local da página

Gerenciamento de aplicativos > Monitoramento de > global da > Desktop

Procedimentos

Filtrar conexões

Você pode filtrar as informações exibidas na tabela por espaço e o status de conexão e ativação das instâncias instaladas do espaço do Smart Desktop. Também é possível classificar as informações exibidas clicando no cabeçalho de uma coluna na tabela.

1. Clique **em Mostrar filtros**.
2. Marque ou desmarque a caixa de seleção ao lado das opções de filtro desejadas. Por padrão, todas as opções são selecionadas e o período de tempo é definido para os últimos sete dias.

Recuperar logs do Smart Desktop

Com o **botão Get Logs** , você pode recuperar um arquivo ZIP dos logs de cada instância do Smart Desktop que está conectado ao servidor WFO Webex do espaço.

1. Localize a instância do Smart Desktop em que deseja obter logs e clique **em Obter registros**. Você receberá uma notificação quando um arquivo ZIP dos logs estiver pronto para download.

> **OBSERVAÇÃO** Para ser notificado, você deve ser habilitado a receber o Erro de Logs async do Cliente de Desktop e as notificações de Êxito em Logs de Logs do Cliente de Desktop Async (consulte Notificações Configurar). Se essas notificações estiverem desativadas, você receberá a seguinte mensagem de erro:
> Você deverá assinar as notificações de 'êxito nos logs de logs de cliente de desktop' e 'erro de logs de async cliente de desktop' para receber esses logs.

2. Abra a notificação e siga as instruções para baixar o arquivo ZIP.

Descrições dos campos

Os campos na página Monitoramento da área de trabalho estão descritos abaixo.

Campo	Descrição
Selecionar Espaço	(Apenas administradores do sistema) Selecione o espaço cujas conexões você Quiser visualizar. Você também pode selecionar Todos para exibir conexões para todos os espaços.
Selecionar versão do cliente	Selecione a versão do Smart Desktop que deseja visualizar. Também é possível Selecione Todos para exibir as conexões para todas as versões do Smart Desktop.
Redefinir	Restaura as seleções de filtro padrão.
Exportar	Exportar os dados de monitoração da área de trabalho exibidos como um arquivo CSV chamado MachineDetails.csv. Você recebe a opção de abrir o arquivo ou salvá-lo na pasta Downloads.
Status	O status de uma instalação específica do Smart Desktop. ▪ Verde : conectada e a versão instalada é a versão ativa. ▪ Amarelo — Conectado e a versão instalada não é a versão ativa. ▪ Vermelho — Conectado e há um alerta. ▪ Cinza — Desconectado.
Nome do espaço	O nome do espaço.
Nome da Máquina	O nome da rede do cliente.
ID da Máquina	O UUID (identificador universalmente exclusivo) da máquina do usuário.

Campo	Descrição
Endereço IP	O IP endereço da máquina do usuário.
Versão do Cliente Ativado	A versão Smart Desktop atualmente em execução no PC do cliente.
Versão do Cliente Instalado	A versão mais recente do Smart Desktop baixada para o PC do agente.
Se o	Versão do Cliente Ativo e Versão do Cliente Instalado correspondem, o agente está usando a versão mais atual do Smart Desktop.
Conectado	Indica que a Smart Desktop está atualmente conectada ao servidor Webex WFO.
Logs	A tecla Get Log gera uma solicitação para os registros da instância do Smart Desktop.
Configuração	O **botão Editar configuração** permite exibir e editar o nível de log, o número de arquivos de depuração e o tamanho desses arquivos de depuração para esta instância do Smart Desktop.

Tópicos relacionados

- Configurar notificações

Monitorar exportações agendadas de contato em massa

Use a página Auditoria de exportação de contato em massa para monitorar o status das exportações de contato em massa agendadas.

IMPORTANTE Webex o WFO divulgou uma versão atualizada da página de monitoramento de auditoria de exportação de contatos em massa. A tabela de monitoração exibida na página varia de acordo com a atualização

A versão foi implementada em sua organização.

Uma exportação de contato em massa tem duas etapas: a *tarefa* (opcional) e o *carregamento*. Durante a etapa da *tarefa* , Webex WFO converte arquivos do formato em que foram gravados para o formato em que serão armazenados no local de armazenamento externo.

Se você não definir a exportação para converter arquivos, Webex WFO pulará esta etapa. Durante o *estágio de carregamento* , Webex WFO move os arquivos para o local de armazenamento externo.

Pré-requisitos

- Você configurou um local de armazenamento externo para que os contatos exportados vão para.
- Você criou uma exportação de contato em massa recorrente ou ad hoc. (Crie-os na página Interações.)
- (Para visualizar as exportações criadas por outras pessoas em sua organização) Você tem a permissão Exibir exportação de contato em massa.

Local da página

Gerenciamento de aplicativos > Monitoramento de > global de > auditoria de exportação de contatos em massa

Procedimento

Acessar arquivos exportados

Os arquivos exportados estão localizados na pasta Exportar em seu local de armazenamento externo configurado. Os arquivos são arquivos ZIP em CSV formato. Os nomes de arquivos usam a seguinte convenção de nomenclatura: <"imediato" ou "agendado"< > nome de pesquisa salvo>-<datestamp>-<timestamp>

Tabela de monitoramento de exportação de contato em massa atualizada

Coluna	Descrição
Data	A data e a hora em que a exportação foi criada.
Nome	O nome atribuído à exportação pela pessoa que o criou.
Status	O estado atual do trabalho de exportação.
Contatos avaliados	O número total de contatos processados Webex WFO. Webex O WFO avalia os resultados da pesquisa para determinar quais contatos são válidos, o que significa que os contatos têm áudio para exportar. O número de contatos avaliados pode diferir do número de contatos exportados se os resultados tiverem contatos válidos e inválidos.
Contatos Inválidos	O número de contatos considerados inválidos após a avaliação e que são não serão enviados para processamento. Um exemplo de contato inválido é um contato que não tem mídia para exportar.
Contatos Enviados	O número total de contatos enviados para exportação de contato em massa.

Coluna	Descrição
Contatos exportados	O número de arquivos Webex WFO foi exportado com sucesso para o recipiente S3 externo da sua organização.
Proprietário da tarefa	O nome da pessoa que criou a tarefa de exportação de contato em massa.

Tabela de auditoria de exportação de contato em massa clássica

Coluna	Descrição
Data	Quando a exportação foi criada.
Nome	O nome atribuído à exportação pela pessoa que o criou.
Status da exportação	O status da exportação. **OBSERVAÇÃO** Se o status for Com falha, a razão mais comum é problemas de comunicação com o local de armazenamento externo. Verificar que é possível transferir arquivos com base nas credenciais fornecidas com uma ferramenta de terceiros (por exemplo, Filezilla).
Contagem de tarefas	O número de arquivos de áudio ou vídeo que Webex O WFO tentou para converter, incluindo conversões com falha.
Tarefas na fila	O número de arquivos em espera para serem convertidos para o arquivo de exportação formato.
Tarefas em andamento	O número de arquivos atualmente convertidos para o arquivo de exportação formato.
Tarefas Concluídas	Os arquivos que foram convertidos com êxito para o formato de arquivo de exportação.
Carregamentos em fila	Os arquivos que estão aguardando para serem movidos para o armazenamento externo localização.
Carregamentos Bem-sucedidos	Os arquivos que foram movidos com êxito para o armazenamento externo localização.
Falha no carregamento	Os arquivos que Webex WFO não puderam ser movidos para o externo local de armazenamento.

Tópicos relacionados

- Adicionar locais de armazenamento externo—Crie locais para os arquivos exportados irem para.
- Exportar contatos em massa — Crie exportações de contato em massa.
- Configurar configurações de arquivo QM arquivo
- Configurar perfis de armazenamento
- Gerenciar funções e permissões — Saiba mais sobre as permissões de exportação de contato em massa e exibir permissões de exportação de contato em massa.

Configurar notificações

Webex WFO pode informar os usuários sobre eventos do sistema por meio de mensagens chamadas de notificações.

As notificações podem ser em tempo real ou entregues em formulário de resumo em uma programação configurada.

Os destinatários da notificação são organizados em grupos de notificação. O grupo define o tipo de evento que aciona uma notificação, os membros do grupo (apenas você ou vários membros), a frequência com que você recebe notificações e o método usado para enviá-las.

Seu acesso ao que você pode configurar e o método de entrega depende de seu login e das permissões configuradas para sua função. Essas permissões definem sobre quais eventos de sistema você pode ser notificado.

Tipo de logon	O que você pode configurar
Usuários não administradores	Notificações para si mesmo por alerta ou email
	Notificações para si mesmo por meio de alerta, e-mail ou notificação móvel. (As notificações móveis são apenas para implantações em nuvem.)
Administradores	▪ Notificações para si mesmo por alerta ou email ▪ Notificações para um grupo por e-mail

Descrições dos campos

Os campos na página Notificações estão descritos abaixo.

Campo	Descrição
Objetivo da Notificação	Escolha o escopo do grupo de notificações: notificações apenas para ou notificações de vários usuários.
Nome do grupo de notificação	Um nome exclusivo para o grupo de notificação.
Tipos de notificação	Selecione o tipo de notificações que deseja receber. Os tipos disponível para você é determinado pelas permissões definidas para a sua função na página Funções.
Notificações em tempo real	Preencha esta seção para receber notificações em tempo real.
Resumo	Preencha esta seção para receber notificações como resumos.
Método de entrega	Escolha o método que deseja usar para receber notificações. Se você opte pela entrega do e-mail e as notificações são apenas para você, não para vários usuários, o endereço de e-mail utilizado é o configurado para você na página Usuários no campo Nome de usuário. Para receber notificações móveis, é necessário ter a permissão de "acesso ao aplicativo móvel Calabrio ONE".
Lista de distribuição de e-mails	("Essas notificações são enviadas apenas para vários usuários") No , abaixo do painel da lista, insira um endereço de e-mail e clique **em Adicionar**. Uma vez no painel da lista, você pode clicar no ícone de lápis para editar um endereço ou no ícone X para excluir um endereço.
Número de notificações	Define quantas notificações Webex WFO envia para um evento. O sistema relata alguns eventos conforme eles ocorrem, enquanto outros são relatados sempre que o sistema sonda. Ao especificar esse número, você pode garantir que não enviará muitas notificações para o mesmo evento.
Configuração de resumo	Selecione as condições sob as quais você deseja receber um resumo relatório.

Campo	Descrição
Agenda	Use esta seção para configurar os resumos de notificação.
Enviar resumos a cada período de < tempo>	Insira com que frequência Webex O WFO envia um resumo para você. O período de tempo padrão é a cada 24 horas.
Data e Hora Inicial	A data e a hora em que o período de resumo começa.

Tipos de notificação

Existem três tipos de notificações:

- Informativo — Um evento esperado ocorreu
- Aviso— existe uma condição que levará Webex WFO a parar de funcionar se não estiver corrigida
- Erro—Existe uma condição no momento que pode fazer com que Webex WFO

pare de funcionar. As notificações podem ser enviadas das seguintes maneiras:

- Alertas exibidos no aplicativo
- E-mails enviados para uma lista de distribuição designada
- Notificações móveis enviadas para seu dispositivo móvel (apenas implantações em nuvem)

Notificações do administrador do espaço e do usuário

Esta tabela lista os tipos de notificação disponíveis ao fazer logon no Webex WFO como administrador de espaço ou outro usuário.

Notificação	Descrição e solução
Logon do Agente (Suporte)	**Informativo:** Um agente fez logon em Webex WFO. **Solução:** Nenhuma ação necessária.
Logoff de Agentes (Suporte)	**Informativo:** Um agente fez logoff do Webex O WFO. **Solução:** Nenhuma ação necessária.

Notificação	Descrição e solução
Erro do Servidor de Dados analítico (Suporte)	**Erro:** O servidor de dados analíticos não é comunicação com o servidor de grade Análise. **Solução:** Verifique os logs do Servidor de dados analítico e verifique sua conectividade. Verifique se o banco de dados está acessível.
Aproximando-se do espaço em disco baixo (Suporte)	**Solução:** liberar espaço em disco usado ou adicionar armazenamento adicional.
Aproximando da capacidade de gravação (Suporte)	**Solução:** Adicionar outro servidor de gravação.
Erro de exportação de contato em massa (Comercial)	**Erro:** Webex falha do WFO ao transmitir em massa. arquivo de exportação do contato. **Solução:** Verifique as configurações do local de destino de exportação de contato em massa.
Êxito na exportação de contatos em massa (Negócios)	**Informativo:** seu Webex contato em massa WFO a solicitação de exportação foi bem-sucedida. **Solução:** Nenhuma ação necessária.
Erro do servidor de dados plug-in de captura (suporte)	**Erro:** O servidor de dados de captura não está se comunicando com o servidor Webex aplicativo WFO. **Solução:** verifique os logs do Servidor de dados de captura e verifique a conectividade. Verifique se o banco de dados está acessível.
Solicitação de captura (Comercial)	**Informativo:** a solicitação de captura de WFO Webex para WFM dados históricos foram bem-sucedidos. **Solução:** Nenhuma ação necessária.

Notificação	Descrição e solução
Falha na instalação do Cisco JTAPI (suporte)	**Erro:** A instalação do Cisco JTAPI falhou. **Solução:** revise os procedimentos de instalação do Cisco JTAPI e tente a instalação novamente.
Êxito na instalação da Cisco JTAPI (suporte)	**Informativo:** Você instalou com êxito o Cisco JTAPI. **Solução:** Nenhuma ação necessária.
Erro de Instalação do Cliente (Suporte)	**Erro:** Webex o WFO não foi instalado corretamente na área de trabalho. **Solução:** Verificar a instalação do Smart Desktop. Consulte o *Guia de instalação para implantações* em nuvem para obter mais informações.
Objetivo de Contato Todos os Usuários Concluídos (Comercial)	**Informativo:** alerta o criador de objetivos e todos os usuários atribuídos a um Objetivo de Contato quando todas as tarefas no Objetivo de Contato forem concluídas. **Solução:** Nenhuma ação necessária.
Meta de contato concluída (Negócios)	**Informativo:** Um agente concluiu com êxito o Webex WFO QM objetivos de contato. **Solução:** Nenhuma ação necessária.
Objetivo de Contato Criado (Negócios)	**Informativo:** Você criou com êxito um Webex objetivo de contato do WFO. **Solução:** Nenhuma ação necessária.
CTI erro do servidor de dados plug-in (suporte)	**Erro:** O servidor de dados CTI não está se comunicando com o servidor Webex aplicativo WFO.

Notificação	Descrição e solução
	Solução: Verifique os registros do servidor de dados CTI e verifique sua conectividade. Verifique se o banco de dados está acessível.
Servidor de dados conectado (Suporte)	**Informativo:** um servidor de dados foi conectado a Webex WFO. **Solução:** Nenhuma ação necessária.
Servidor de dados desconectado (suporte)	**Erro:** Um servidor de dados não está se comunicando com o Webex servidor do aplicativo WFO. **Solução:** Verifique os logs do Servidor de dados e verifique a conectividade. Verifique se o banco de dados está acessível.
Pulsação perdida do servidor de dados (suporte)	**Erro:** Servidor de CTI, Servidor de sinalização do SIPREC ou O Servidor de Gravação foi desconectado do servidor wfoadapter por pelo menos dez minutos. Uma tarefa do espaço verifica a conexão do servidor a cada cinco minutos. Se a conexão falhar duas dessas verificações, Webex WFO enviará esse alerta e continuará a enviar o alerta a cada cinco minutos até o servidor ser reconectado. **Solução:** Verifique se o computador do servidor está em execução. Verifique se o serviço do servidor está em execução. Verifique se o computador do servidor está conectado à rede e pode acessar o servidor wfoadapter pela rede.
Recuperação de armazenamento atrasado concluída (comercial)	**Informativo:** Os seus dados no armazenamento foram recuperados com êxito. **Solução:** Nenhuma ação necessária.
Logs async do cliente de desktop concluídos (suporte)	

Notificação	Descrição e solução
Erro de Logs de Async de Cliente de Desktop (Suporte)	
Solicitação de distribuição (Comercial)	**Informativo:** Um usuário do Webex WFO WFM foi feito uma solicitação de distribuição. **Solução:** Nenhuma ação necessária.
Solicitação de Recurso de Avaliação (Negócios)	**Informativo:** Qualquer um dos seguintes ocorreu: ▪ Um usuário apelou para uma avaliação que você concluiu. ▪ Um usuário apelou para uma avaliação concluída por outra pessoa, mas você tem um escopo ao longo do contato avaliado e a permissão Editar qualquer avaliação. **Solução:** revise a avaliação e todos os comentários inseridos pelo usuário.
Auditoria de avaliação (Negócios)	**Informativo:** Uma avaliação à qual você está associado foi atualizado. Essa notificação é enviada para o agente associado ao contato e à pessoa que atualizou a avaliação. **Solução:** Nenhuma ação necessária.
Aprovação das necessidades de avaliação (Negócios)	**Informativa:** um Webex WFO QM usuário tem concluiu uma avaliação. **Solução:** salve a avaliação.
Espaço em disco baixo excedido (Suporte)	**Solução:** liberar espaço em disco usado ou adicionar armazenamento adicional.
Capacidade de gravação excedida (Suporte)	**Solução:** Adicionar outro servidor de gravação.

Notificação	Descrição e solução
ExternalStorageLocationError (Suporte)	**Erro:** Durante uma execução do Manipulador de Contato de Arquivo tarefa, Webex WFO encontrou um erro de conexão com um local de armazenamento externo. **Solução:** Verifique a configuração do local de armazenamento externo e teste a conexão com ele.
Falha ao capturar área de trabalho (suporte)	**Erro:** Um usuário do Webex WFO QM não pode fazer gravações de desktop. **Solução:** Verifique o Webex configuração do WFO Smart Desktop.
Falha ao gravar tela (suporte)	**Erro:** O alerta lê como a seguir: **EVENTO DE DESKTOP EXEMPLO** : número de <versão> - Falha ao iniciar gravação de tela. Essa notificação ocorre quando um usuário falhou ao gravar tela para uma única chamada. O usuário é configurado corretamente para gravar tela, e o Smart Desktop tentou gravar tela, mas a tentativa falhou. **Solução:** se o problema ocorrer de forma consistente para um único dispositivo usando a Gravação de desktop, verifique a instalação do serviço nesse PC. Desinstale o Smart Desktop, reinicie o PC e reinstale o Smart Desktop no PC afetado. Entre em contato com o Suporte se o problema persistir.
Falha ao gravar voz (suporte)	Essa notificação é causada por um erro originando da Área de trabalho inteligente ou da sinalização de CTI.

Notificação	Descrição e solução
	Área de Trabalho Inteligente **Erro:** Se o Smart Desktop for a causa do erro, o alerta lê como se segue: **EVENTO DE DESKTOP EXEMPLO** : número de <versão> - Falha ao iniciar gravação de voz. Essa notificação ocorre quando um usuário não grava voz para uma única chamada. O usuário é configurado corretamente para gravar voz, e o Smart Desktop tentou gravar voz, mas a tentativa falhou. **Solução:** se o problema ocorrer de forma consistente para um único dispositivo usando a Gravação de desktop, verifique a instalação do serviço nesse PC. Desinstale o Smart Desktop, reinicie o PC e reinstale o Smart Desktop no PC afetado. Entre em contato com o Suporte se o problema persistir. Se esse problema ocorrer em muitos telefones em um ambiente Gravação de servidor, verifique se o serviço não está executando perto da capacidade e se a configuração está correta. Entre em contato com o Suporte se o problema persistir. **Sinalização de CTI** **Erro:** Se CTI a Sinalização for a causa do erro, o alerta lê como se segue: **EXEMPLO** Evento do Servidor de Sinalização: falha ao iniciar gravação de voz. Essa notificação ocorre quando o servidor de sinalização de CTI

Notificação	Descrição e solução
	não foi possível iniciar uma chamada com um servidor de gravação associado. A linha "Detalhes" da mensagem do evento indica uma das duas categorias para esta falha: "Detalhes: Nenhum SIP INVITE"—Esse erro ocorre quando o servidor CTI de Sinalização não recebeu uma mensagem SIP INVITE da CTI fonte de sinalização JTAPI. ▪ **Solução**: se esse problema persistir, verifique os logs do servidor de dados CTI para garantir que o servidor de dados CTI esteja recebendo mensagens de sinalização SIP da fonte de sinalização CTI. "Detalhes: Nenhum cliente conectado"—Esse erro ocorre quando o servidor de Sinalização não está conectado a nenhum servidor de gravação associado ao dispositivo. ▪ **Solução**: verifique os logs do servidor de dados CTI para saber quais servidores de gravação estão associados a esse dispositivo. Assegure-se de que eles estejam em execução e se os servidores de sinalização e de gravação estão conectados.
Solicitação de Precisão de Previsão (Negócios)	**Informativo:** Um usuário do Webex WFO WFM foi feito uma solicitação de precisão de previsão. **Solução:** Nenhuma ação necessária.
Solicitação de previsão (Comercial)	**Informativo:** Um usuário do Webex WFO WFM foi feito uma solicitação de previsão. **Solução:** Nenhuma ação necessária.
FTP erro do servidor de dados plug-in (suporte)	**Erro:** Webex O WFO não pôde transferir dados o servidor de dados.

Notificação	Descrição e solução
	Solução: Verifique os logs de erro do Servidor de Dados. Verifique a comunicação com o servidor de dados.
Erro de Importação de Dados Históricos (Suporte)	**Erro:**Webex o WFO detectou um erro ao tentar carregar dados históricos. **Solução:** verifique os logs de erro do servidor de dados, consulte o administrador do sistema e reinicie o serviço.
Solicitação de mesclagem histórica (Negócios)	**Informativo:** Um usuário do Webex WFO WFM foi feito uma solicitação de mesclagem de dados históricos. **Solução:** Nenhuma ação necessária.
Sobrecarga de servidor de gravação maior (Suporte)	**Solução:** Adicionar outro servidor de gravação ou contato Webex suporte de WFO.
Backup de carregamento de gravação maior (Suporte)	**Solução:** adicionar outro servidor de gravação ou contato Webex suporte ao WFO.
Solicitação de mensagens (Comercial)	**Informativo:** Uma solicitação de mensagem que você enviada foi aprovada ou negada. Isso inclui quando uma seleção de evento de Agendamento dinâmico intraday foi aprovada. **Solução:** Nenhuma ação necessária.
Estatísticas de métricas (suporte)	**Informativo:** Um usuário do Webex WFO WFM foi feito uma solicitação de estatística métrica. **Solução:** Nenhuma ação necessária.
Sobrecarga de servidor de gravação menor (Suporte)	**Solução:** se você receber esta notificação com freqüência, adicionar outro servidor de gravação ou contato Webex suporte a WFO.

Notificação	Descrição e solução
Backup de carregamento de gravação menor (Suporte)	**Solução:** se receber essa notificação com freqüência, adicione outro servidor de gravação ou entre em contato Webex suporte a WFO.
Minha avaliação pontuada (Negócios)	**Informativo:** Uma avaliação de um contato que você tratadas foram concluídas ou editadas. **OBSERVAÇÃO** Se a avaliação exigir aprovação, você receberá esta notificação quando a avaliação tiver Foi aprovado. **Solução:** Nenhuma ação necessária.
Nenhum telefone detectado (suporte)	**Erro:** O Smart Desktop ouviu uma margarida-telefone em cadeia, mas não encontrou um após seis minutos. Isso resulta em um serviço que não está gravando. A causa mais provável é que o telefone não está devidamente conectado ao PC ou o dispositivo não está configurado para enviar sua RTP tráfego para o PC. Essa é uma mensagem útil para implantações ou se os telefones estiverem continuamente conectados aos PCs que os gravam. Se os PCs são desconectados rotineiramente dos telefones, talvez seja conveniente considerar a desativação desse problema. **Solução:** desative esse problema se os PCs forem desconectados dos telefones. Caso contrário, verifique a configuração do dispositivo na Unified CM e verifique se 'SPAN to PC Port' está definido como 'Ativado'. Verifique a conexão física entre o PC e o telefone para verificar se eles estão em cadeia de margarida corretamente. Consulte o Webex Guia de instalação do WFO*para implantações* em nuvem para obter informações sobre como configurar o hardware para Gravação de desktop.

Notificação	Descrição e solução
QM processamento de voz (negócios)	**Informativo:** Um agente fez logon no Webex WFO. **Solução:** Nenhuma ação necessária.
Reconciliação Concluída (Negócios)	**Informativo:** Esta notificação alerta você sempre que um trabalho de reconciliação é concluído com êxito. Inclui o número do trabalho e as horas de início e término do trabalho. **OBSERVAÇÃO** Para atribuir essa notificação, você deve ter o QM Administrar e receber negócios. Permissões de notificações. Só atribua essa notificação se sua central de contato tiver uma arquitetura de gravação que exija reconciliação. **Solução:** Nenhuma ação necessária.
Exportação de gravação (Negócios)	**Informativo:** Sua solicitação de exportação de contato concluída com êxito, e seu contato está pronto para download. **Solução:** Nenhuma ação necessária.
Erro de Tamanho Máximo de Gravação (Suporte)	**Erro:** Uma gravação atingiu o tamanho máximo de chamada da sua organização, conforme configurado na página QM Configurações globais. **Solução:** revise a gravação para determinar se o contato foi realmente mais longo que a duração máxima da chamada ou se a duração da gravação foi um erro e se a gravação deveria ter parado mais cedo. Se a duração da gravação for um erro, isso normalmente significa que Webex WFO não recebeu um evento de término de chamada de seu provedor de sinalização. Se receber esta notificação,

Notificação	Descrição e solução
	várias vezes, pode haver um problema com o provedor de sinalização.
Recuperar erro de logs do servidor de dados (suporte)	**Erro:** Não foi possível concluir a solicitação de Webex dos logs do Servidor de dados WFO. **Solução:** Verificar a conectividade do servidor de dados. Verifique se o banco de dados está acessível. se o problema persistir, entre em contato com o Suporte.
Recuperar êxito nos logs do servidor de dados (suporte)	**Informativo:** Sua solicitação de Webex logs do Servidor de dados do WFO foram concluídos com êxito. **Solução:** Nenhuma ação necessária.
Alteração da agenda (Comercial)	**Informativo:** Alguém (como um programador ou analista) fez uma mudança em sua programação, por exemplo, mudou sua hora de pausa. **Solução:** Nenhuma ação necessária.
Lembrete da agenda (Comercial)	**Informativo:** Este é um lembrete sobre um próximo atividade agendada. Os lembretes são enviados apenas a Webex usuários WFO que estão conectados atualmente. Eles são enviados 15 minutos antes do início da atividade. **Solução:** Nenhuma ação necessária.
Solicitação de agendamento (Comercial)	**Informativo:** Uma notificação a um Webex Usuário de WFO que fez uma solicitação de agendamento para que a solicitação tenha sido aprovada ou negada. **Solução:** Nenhuma ação necessária.
Solicitação de análise de orçamento de turno	**Informativo:** Um usuário do Webex WFO WFM foi feito

Notificação	Descrição e solução
(Negócios)	Uma solicitação de análise de orçamento de turno. **Solução:** Nenhuma ação necessária.
Servidor de sinalização ativo (suporte)	**Informativo:** Um servidor de sinalização tornou-se ativo. **Solução:** Nenhuma ação necessária.
Servidor de sinalização em espera forçado (suporte)	**Erro:** O servidor de sinalização inseriu um reserva forçado e está inativo. **Solução:** verifique os logs do servidor de sinalização para obter mais informações.
Servidor de sinalização descontrolado failover (suporte)	**Erro:** O servidor de sinalização ativo falhou e o servidor de sinalização de reserva agora está ativo. **Solução:** verifique os logs do servidor de sinalização para obter mais informações.
Tolerância a falhas na manutenção do servidor de sinalização (suporte)	**Erro:** o servidor de sinalização ativo entrou no modo de manutenção e o servidor de sinalização de reserva agora está ativo. **Solução:** verifique os logs do servidor de sinalização para obter mais informações.
Falha no provedor de telefonia do servidor de sinalização (suporte)	**Erro:** O servidor de sinalização perdeu a conexão com o provedor de telefonia e está inativo. **Solução:** verifique os logs do servidor de sinalização para obter mais informações.
stagedUploadServerConnectionFailure (Suporte)	
Solicitação de previsão estratégica (Negócios)	**Informativo:** Um usuário do Webex WFO WFM foi feito

Notificação	Descrição e solução
	uma solicitação de previsão estratégica. **Solução:** Nenhuma ação necessária.
Erro do Servidor de Dados Plugin de Sincronização (Suporte)	**Erro:** O serviço Sincronizar falhou. **Solução:** siga estas etapas: 1. Verifique se o serviço Sincronizar está em execução. 2. Verifique se você pode se comunicar com o servidor no qual o serviço Sincronizar está instalado. 3. Verifique os logs de serviço Sincronizar.
Erro do servidor de dados de plug-in em duas etapas (suporte)	**Erro:** Ocorreu um erro no processo de carregamento de dados de duas etapas. **Solução:** Verifique os logs do Servidor de dados. Se o problema persistir, entre em contato com o Suporte.
Erro inesperado na área de trabalho (suporte)	**Erro:** Ocorreu um erro inesperado na execução de uma tarefa. **Solução:** Verifique o arquivo de depuração de desktop pela razão associada a esse erro. Reinicie a área de trabalho do agente. Se o problema persistir, entre em contato com o Suporte.
Erro dos pacotes de voz não recebidos (Suporte)	**:** Webex WFO não recebeu pacotes na porta SPAN. Quando você está monitorando o contato de um cliente de um agente, não consegue ouvir nada. Após 15 segundos, uma mensagem de erro indica que nenhum pacote está sendo recebido. Sua tentativa de gravar o contato do cliente do agente resulta em uma gravação vazia. **Solução:** Verifique o seguinte:

Notificação	Descrição e solução
	▪ Porta do PC ▪ Acesso VLAN via PC Voice ▪ Estender até Porta do PC ▪ Modo de segurança do dispositivo Além disso, verifique a configuração dos codecs do telefone do agente.

Excluir ou atualizar vários contatos de uma só vez

Use a página Operações de contato em massa para excluir vários contatos, alterar as políticas de retenção de vários contatos ou atualizar metadados personalizados de vários contatos ao mesmo tempo em vez de trabalhar com contatos um de cada vez na página Interações.

> **OBSERVAÇÃO** Este é um novo recurso que ainda não está disponível geralmente. Se desejar ter acesso antecipado a esse recurso, entre em contato com o Gerenciador de contas da Cisco.

Pré-requisitos

- Sua organização usa Webex WFO Cloud. As Operações de contato em massa não estão disponíveis para implantações no local.
- A página Operações de contato em massa foi habilitada para sua organização.
- Você tem pelo menos uma dessas permissões:
  - Exclusão em massa
  - Retenção de atualização em massa
  - Metadados de atualização em massa
- Você tem um arquivo CSV que contém uma lista de IDs de contato com as quais deseja trabalhar. No mínimo, esse arquivo deve incluir um cabeçalho de coluna ID do contato. Ele pode incluir outros cabeçalhos de coluna, mas eles não são obrigatórios. Uma maneira de criar esse arquivo é exportar uma lista de contatos com os quais você deseja trabalhar a partir da página Interações. Consulte Metadados de contato de Exportar para obter instruções. Sua exportação deve incluir a coluna ID do contato.

- (Para atualizar as políticas de retenção dos contatos) Sua organização criou pelo menos uma política de retenção na página Retenção. Consulte Políticas de retenção de dados para QM e Análise para obter mais informações.
- (Para atualizar ou limpar metadados personalizados dos contatos) Sua organização criou metadados personalizados na página Gerenciador de metadados. Consulte Campos de metadados personalizados para obter mais informações.

Local da página

Gerenciamento de aplicativos > QM > QM Fluxos de contato > operações de contato em massa

Procedimentos

Excluir vários contatos

IMPORTANTE Excluir contatos é permanente. Não é possível desfazer esta ação.

1. Selecione **Contatos de exclusão em massa**.
2. Clique **em Escolher arquivo** e carregue a planilha dos contatos que você deseja excluir. Uma lista dos contatos é exibida no lado direito da página.
3. **No campo Motivo** , insira o motivo da exclusão dos contatos. Essa razão estará visível para qualquer pessoa que executa um relatório em tarefas em massa.
4. Clique em **Enviar**. Excluir **contatos?** é aberta.
5. Clique **em Confirmar**. A janela fecha e uma mensagem de confirmação é exibida.

Atualizar a política de retenção de vários contatos

1. Selecione **a política de retenção de contato para atualização em massa**.
2. Clique **em Escolher arquivo** e carregue a planilha dos contatos que deseja atualizar. Uma lista dos contatos é exibida no lado direito da página.
3. Selecione a política de retenção a aplicar aos contatos da **lista suspensa Política** de retenção.
4. **No campo Razão** , insira por que você está atribuindo a política de retenção aos contatos. Essa razão estará visível para qualquer pessoa que executa um relatório em tarefas em massa.
5. Clique em **Enviar**. As **políticas de retenção de contato Atualizar?** é aberta.
6. Clique **em Confirmar**. A janela fecha e uma mensagem de confirmação é exibida.

Atualizar metadados personalizados de vários contatos

IMPORTANTE Atualizar metadados personalizados é permanente. Não é possível desfazer esta ação.

1. Selecione **metadados** de contatos de atualização em massa.
2. Clique **em Escolher arquivo** e carregue a planilha dos contatos que deseja atualizar. Uma lista dos contatos é exibida no lado direito da página.
3. **Na seção Atualizar metadados** , selecione o campo de metadados que deseja atualizar na **lista suspensa Campo** de metadados. As opções nessa lista são provenientes da página Gerenciador de metadados.
4. Insira o valor que você deseja atribuir no campo Valor **dos** metadados.

   EXEMPLO Sua organização usa um campo de metadados personalizado chamado "Nível de fidelidade do cliente" que ajuda a atribuir clientes que tenham o nível de fidelidade mais alto para o suporte de zelador. Você precisa atribuir o nível de lealdade silver a um conjunto de contatos. **Na seção Atualizar metadados** , você
   Selecione Nível de fidelidade do cliente na **lista suspensa Campo** de metadados e digite Prata na **Campo Valor** de metadados.

5. (Opcional) Para atualizar metadados adicionais desses contatos, repita as etapas 3 e 4.
6. **No campo Razão** , insira por que está atualizando os metadados desses contatos. Essa razão estará visível para qualquer pessoa que executa um relatório em tarefas em massa.
7. Clique em **Enviar**. Os **metadados de contato Atualizar?** é aberta.
8. Clique **em Confirmar**. A janela fecha e uma mensagem de confirmação é exibida.

Limpar metadados de vários contatos

Remova os valores de um campo de metadados específico dos contatos.

IMPORTANTE Limpar um campo de metadados é permanente. Não é possível desfazer esta ação.

1. Selecione **metadados** de contatos de atualização em massa.
2. Clique **em Escolher arquivo** e carregue a planilha dos contatos que deseja atualizar. Uma lista dos contatos é exibida no lado direito da página.
3. **Na seção Limpar metadados** , selecione o campo de metadados cujo valor você deseja limpar na **Lista suspensa Campo** de metadados. As opções nessa lista são provenientes da página Gerenciador de metadados.

   EXEMPLO Sua organização usa um campo de metadados personalizado chamado "Nível de fidelidade do cliente" que ajuda a atribuir clientes que tenham o nível de fidelidade mais alto para o suporte de zelador. Você precisa

para remover o nível de lealdade de um conjunto de contatos. **Na seção Limpar metadados, selecione Nível de fidelidade do cliente na** lista suspensa Campo **de metadados** . Quando esta tarefa terminar de ser executada, o campo Nível de fidelidade do cliente desses contatos ficará em branco.

4. **No campo Razão** , insira por que está limpando o campo de metadados desses contatos. Essa razão estará visível para qualquer pessoa que executa um relatório em tarefas em massa.
5. Clique em **Enviar**. Os **metadados de contato Atualizar?** é aberta.
6. Clique **em Confirmar**. A janela fecha e uma mensagem de confirmação é exibida.

Exibir um registro de tarefas em massa

Execute um relatório que lista atualizações de contatos em massa, quem as executou e por quê.

1. Selecione **Relatório sobre tarefas** em massa.
2. **Nos campos Intervalo** de datas, selecione as datas de início e término do período em que deseja reportar.
3. Clique **em Executar**. Uma lista de tarefas em massa aparece no lado direito da página.
4. (Opcional) Para fazer download de uma lista das IDs de contato incluídas em uma tarefa, clique no número da tarefa na coluna ID **da** tarefa.

Tópicos relacionados

- Personalizar as colunas na página Interações—Verifique se a coluna ID do contato faz parte do seu arquivo exportado.
- Exportar metadados de contatos — Crie a lista de contatos que deseja processar em massa.
- Gerenciar políticas de retenção de dados para QM e Análise — Crie regras que regem a forma como os dados de contato são armazenados.
- Gerenciar campos de metadados personalizados — Crie informações para anexar aos contatos.

Gerenciar usuários

Como as licenças funcionam

Licenças que concedem a você acesso legal para usar Webex WFO. Você usa licenças para ligar a funcionalidade de Webex WFO com suas funções e permissões.

Modelo de licenciamento

A Cisco possui um modelo de licença com faturamento por assinatura e licenças não comprometidas para Webex implantações hospedadas por WFO.

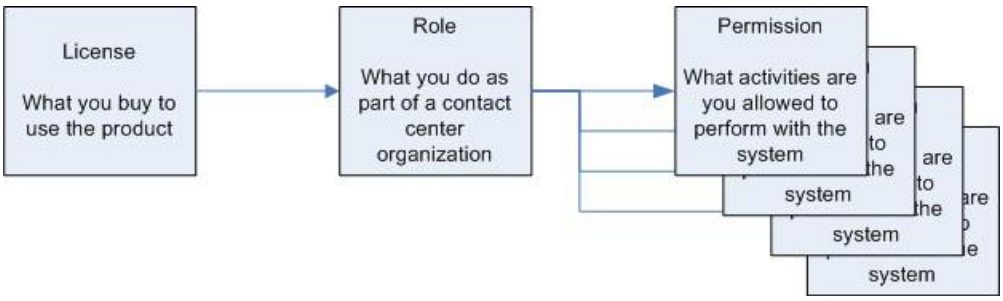
Ao adquirir uma assinatura do Webex WFO, você concorda com o que a Cisco chama de "compromisso mínimo mensal": um número mínimo de lugares comprados a um preço específico. Se você utilizar mais estações do que concorda em seu compromisso mensal, a Cisco cobra as contas de cada uma delas. Isso é chamado de "licença não comprometida".

Faturas da Cisco periodicamente, mensal, trimestral ou anual.

> **EXEMPLO** Você tem um compromisso mínimo mensal de 100 cadeiras QM, o que atende às suas necessidades de fevereiro a outubro. Sua central de contato está mais ocupada durante a temporada de férias
> (novembro a janeiro). Durante esse tempo, você usa 150 assentos QM, e para esses três meses você é cobrado por 100 assentos na taxa de licença comprometida e por 50 assentos na taxa de licença não emitida.

Licenciamento, funções e permissões

As licenças são vinculadas às funções que os usuários têm no sistema. O acesso que os usuários têm a Webex funcionalidade WFO é baseado em sua função e nas permissões associadas à função que exercem. Para obter mais informações sobre atribuição de funções e permissões, consulte Gerenciar funções e permissões .



Cada usuário Webex de WFO ativo está associado a uma ou mais licenças e pode ter uma ou mais funções. Cada licença individual é chamada de assento. As estações de licença são contadas pelo número de usuários ativos com essa função licenciada. Todos os clientes devem ter um número definido de estações e licenças para cada usuário ativo.

Usuários ativos podem ser licenciados e têm acesso a Webex WFO. Usuários inativos não podem ser licenciados nem ter acesso a Webex WFO. Quando você troca um usuário ativo para inativo, sua licença fica disponível e você pode reatribuí-la a outros usuários.

Os seguintes tipos de licença estão disponíveis:

- Licenças de dados
- licenças de acesso Webex WFO
- Licenças de administração
- Licenças de uso
- Licenças de Bot Analytics
- Licenças de insights

Licenças de dados

Webex usuários de WFO que têm funções de captura (agentes da central de contato principalmente) estão associados a uma licença de dados. A função do agente padrão é automaticamente associada a esse tipo de licença. As licenças de dados incluem as seguintes:

- CR (Compliance Recording, Gravação em conformidade)—Os usuários podem ser gravados de áudio e revisar seus próprios contatos.
- Gerenciamento de qualidade (QM) — Os usuários podem ser gravados e avaliados, além de revisar seus próprios contatos e avaliações (QM licenças de dados incluem CR).
- Gerenciamento da força de trabalho (WFM)—Os usuários podem ser agendados e acessar funções de modificação da agenda.

- Essencial para análise — os usuários podem ser analisados e podem revisar os dados da análise criados por seus contatos. Os contatos de áudio dos usuários são transcritos e resumidos automaticamente com o Resumo da interação. Os usuários podem ver o sentimento do agente e do cliente e o raciocínio de IA.
- Empresa de Análise — Inclui todos os Essenciais analíticos e os usuários também têm acesso a Tópicos de tendência e QM automáticos. Além disso, os usuários têm análise de tendências, o que permite controlar as mudanças no sentimento durante uma interação.
- Análise de desktop—Os usuários podem monitorar a atividade da área de trabalho e o uso do aplicativo dos agentes. Essa licença está disponível como um complemento para Cisco Compliance Recording (CR), Quality Management (QM) ou Workforce Management (WFM).
- Monitoramento:os usuários podem ver as telas dos agentes ao vivo. Essa licença está disponível como um complemento ao Cisco Compliance Recording (CR) ou ao Workforce Management (WFM).
- Gerenciamento de dados —Esta licença não é mais vendida.

OBSERVAÇÃO Os usuários com licenças de dados têm acesso limitado à funcionalidade WFO Webex. Eles estão restritos a revisar seus próprios dados.

licenças de acesso Webex WFO

Para cada sistema, a Cisco fornece até cinco licenças de acesso do WFO Webex. A licença de acesso Webex WFO fornece a maioria das permissões que permitem que essas funções tenham acesso ao aplicativo completo.

Licença de Bot Analytics

Com uma licença de Análise de bot, os usuários podem monitorar e melhorar o desempenho e a qualidade de seus produtos de IA conversacional.

Licenças de insights

Insights é o principal produto de business intelligence da Cisco. As licenças de insights fornecem aos usuários acesso a Insights. Qualquer pessoa que precise criar ou exibir conteúdo de Insights deve ter uma licença Insights. Uma única função precisa apenas de uma das duas licenças Insights listadas abaixo, mas cada licença deve ser atribuída a pelo menos uma função.

- Leitor de insights—Os usuários podem exibir painéis insights criados e compartilhados com eles por alguém com uma licença de Autor do insights.
- Autor dos insights—Os usuários podem criar e compartilhar análises de insights e painéis.

Exemplos de usuário com várias funções

Veja a seguir exemplos de licenciamento para usuários que têm mais de uma função.

Exemplo 1: Um agente QM que também é avaliador

Um usuário tem uma função de avaliador associada a uma licença de acesso Webex WFO e uma função de agente associada a uma licença do Quality Management para capturar seus próprios contatos. A função de avaliador tem algumas funcionalidades de agente e algumas funcionalidades de supervisor. Esse usuário está usando duas licenças: uma para o Quality Management e uma para Webex acesso a WFO. Nesse caso, o número de estações disponíveis para a licença do Quality Management e o número de assentos para a licença de acesso Webex WFO diminuirão em um. Se esse usuário requerer somente a gravação de voz, uma licença de Gravação de chamada pode ser usada em vez de uma licença do Gerenciamento de qualidade.

Exemplo 2: um agente QM que também está agendado usando WFM

Um usuário tem uma função de agente associada a uma licença do Quality Management e a uma licença de Gerenciamento da força de trabalho. Isso permite que os contatos do agente sejam capturados e permite que as horas de trabalho do agente sejam agendadas. Ela também permite que o agente revise seus próprios contatos e avaliações ou faça alterações nas agendas. Esse usuário consome duas licenças.

Recursos disponíveis com licenças QM e Análise

A tabela abaixo lista os recursos que estão disponíveis com licenças diferentes.

Recurso	Gravação em conformidade (CR)	Quality Management (QM)	da Cisco Itens Essenciais	da Cisco Empresa	Desktop da Cisco	Monitorização
Gravar áudio ou importar áudio de um ACD	X	X				
Importar interações a partir de digital Canais	X	X	X	X		
Tela gravando		X				
Avaliações		X				
Como gerar relatórios nos Dados Explorer ou	X	X	X	X	X	

Recurso	Gravação em conformidade (CR)	Quality Management (QM)	da Cisco Itens Essenciais	da Cisco Empresa	Desktop da Cisco	Monitorização
Insights						
Tela em tempo vivo monitorização		X				X
Desktop monitorização	X	X			X	X
Contato Fila de serviço		X				
Automatizado pausar e currículo de gravando		X				
Criar e editar personalizada metadados associado com contatos		X				
Criar e editar avaliação Forms		X				
Padrão de exibição Avaliações		X				
Criar e exibir pós-chamada Pesquisas		X				
Exportar Contatos	X	X				

Recurso	Gravação em conformidade (CR)	Quality Management (QM)	da Cisco Itens Essenciais	da Cisco Empresa	Desktop da Cisco	Monitorização
exibições de QM	X	X				
QM fluxos de trabalho	X	X				
Contato Marcação	X	X				
Agente Explorador			X	X	X	
Transcrição			X	X		
Sentimento análise						
Sentimento análise-Agente e Cliente			X	X		
Análise de sentimento - Tendência análise*				X		
Interação Resumo			X	X		
Desktop atividade rastrear e Analytics			X	X	X	
Aplicação uso			X	X	X	

Recurso	Gravação em conformidade (CR)	Quality Management (QM)	da Cisco Itens Essenciais	da Cisco Empresa	Desktop da Cisco	Monitorização
Gerenciador de desktop			X	X	X	
QM automático				X		
Tendências Tópicos				X		

*A análise de tendência permite controlar as mudanças de sentimento durante uma interação.

Tópicos relacionados

- Gerenciar funções e permissões — Crie funções e defina permissões para acessar Webex WFO

Criar e editar usuários

Escolha "Criar um novo usuário" para criar um novo usuário no Webex WFO. Você também pode escolher "Editar um usuário existente" para editar ou desativar qualquer usuário que já esteja no sistema. Os campos nas páginas Criar/Editar usuário estão descritos abaixo.

Local da página

Gerenciamento de aplicativos > usuários da > configuração > global do usuário

OBSERVAÇÃO Em sistemas sincronizados, se desejar desativar um usuário, você deverá excluir o usuário na ACD primeiro e, em seguida, desativar o usuário em Webex WFO. O serviço Sincronizar não desativa usuários do
Webex WFO quando são excluídos no ACD, isso deve ser feito manualmente.

IMPORTANTE Os endereços de e-mail de um usuário devem ser válidos e configurados no SMTP do cliente antes de adicionar um novo usuário a Webex WFO ou atualizar o endereço de e-mail de um usuário existente Webex WFO.
Caso contrário, Webex WFO não poderá enviar e-mails para o endereço de e-mail do usuário. Essa mensagem só se aplica a organizações que possuem usuários configurados para receber e-mails de ativação e boas-vindas para definir suas senhas.

Campo	Descrição
Selecionar Usuário	("Editar apenas um usuário existente") O usuário que você deseja editar. Por padrão, a lista exibe somente usuários ativos. Para exibir usuários ativos e inativos, marque a caixa de seleção "Mostrar usuários inativos".
Nome	O nome do usuário.
Sobrenome	O sobrenome do usuário.
Nome do usuário	O endereço de email do usuário.
Logon no Windows	O nome de login do usuário para Microsoft Windows. Se estiver utilizando Active Directory, inclua o nome do domínio: nome <domínio>\<login nome>
ID do funcionário	(Opcional) A ID do funcionário do usuário. Se você precisar se integrar com um HRMS que não usa uma ID do ACD ou um endereço de e-mail como um identificador exclusivo, você pode identificar usuários adicionando sua ID de funcionário nesse campo.
Status da conta usuário	Desbloquear a conta de um usuário. A conta de um usuário é bloqueada quando esse excede o número máximo de tentativas de login permitidas. Consulte Configurar a política de senhas.
Senha	Crie uma senha para o usuário. Depois que essa senha for definida, o usuário poderá redefini-la para ser mais personalizada ou memorável, usando o botão "conectado" na barra de ferramentas. Ao definir a senha, Webex WFO exibe uma barra de força da senha abaixo desse campo. As senhas devem ser pelo menos "fortes". Para obter mais informações sobre os requisitos de complexidade da senha e como configurar regras para senhas, consulte Configurar a política de senhas.

Cam	Descrição
Confirme a senha	Digite-a novamente exatamente conforme a digitou na Senha campo.
Perfis de usuário	(Somente leitura) Esta tabela resume a identidade do usuário em fontes externas. Consulte Perfis do usuário Gerenciar .
Ativar este usuário	Marque essa caixa de seleção para ativar o usuário. O usuário só poderá fazer login se sua conta for ativada. Desmarque a caixa de seleção para desativar o usuário. O usuário não poderá fazer login depois que a conta de usuário for desativada.
Redigir a ID do ACD botão	(Avaya apenas usuários sincronizados com ACD) Clique nesse botão para remover o ACD associação de ID de um usuário inativo. Isso permite- atribuir novamente a ID do ACD a um novo usuário.
Desvincular Agente Webex	(Somente usuários sincronizados com AD) Se você não quiser mais um usuário WFO para ser vinculado a um usuário do AD, você pode desvincular eles. Quando um Webex usuário de WFO é desvinculado de um usuário do AD, Webex WFO para de atualizar o usuário e o perfil do usuário gravação do usuário quando as propriedades forem alteradas no AD, e isso ativa o logon no Windows do usuário para edição. Consulte Conectar-se a um servidor Active Directory.
Data de criação	(Somente leitura) A data em que o registro do usuário foi criado.
Data da desativação	(Somente leitura) A data em que o registro do usuário foi desativado. Desde que um o registro está ativo. Esse campo não está visível. Quando esse campo está visível, ele exibe a data da desativação mais recente. Esse campo aparece somente quando você desmarque a caixa de seleção "Ativar este usuário".
Funções	Para atribuir funções, você deve ter a permissão Atribuir funções de usuário. Se você

Cam	Descrição
	Não tem permissão de funções de usuário atribuídas e você cria um novo usuário, Webex WFO fornece automaticamente ao novo usuário a função de agente padrão. Somente usuários com a permissão Atribuir funções de usuário podem alterar essa atribuição. Selecione uma ou mais funções para esse usuário. Em um sistema sincronizado, o usuário recebe automaticamente a função de agente. Um administrador do espaço pode atribuir a função de administrador a um usuário existente ou novo. Esse escopo do usuário não pode exceder o escopo do administrador do espaço. Um administrador só pode atribuir um escopo que ele próprio tem. Isso se aplica a todos os níveis, seja um administrador do espaço, um administrador de grupo ou um administrador de equipe. Se você selecionar a caixa de seleção "Ativar agendamento para este usuário" (apenas WFM), poderá configurar esses itens adicionais. Se um usuário for um agente ativo e receber uma função adicional (por exemplo, for promovido a supervisor), e se não for mais exigido que esse usuário trabalhe como um agente, você deverá desativar o registro de agente do usuário e não atribuir a função de agente do usuário. Caso contrário, Webex WFO talvez não funcione corretamente.
Equipe	Atribua o usuário a uma equipe.
Grupos e equipes associados	(apenas QM e Análise) Selecione os grupos e as equipes que estão dentro do escopo do usuário. Você deve selecionar pelo menos um grupo e uma equipe. O usuário deve pertencer a esse grupo e à equipe. O objetivo define os grupos e as equipes no controle da função. Para WFM, o escopo também é definido pela exibição atribuída ao usuário. Consulte Gerenciar grupos , Gerenciar equipes e Gerenciar

exibições .

EXEMPLO , se um supervisor estiver atribuído aos grupos A e B, o campo

Cam	Descrição

Cam	Descrição
	O escopo do supervisor inclui todos os agentes dos dois grupos. Grupos e equipes são hierárquicos. Se um grupo estiver no escopo de um usuário, todas as equipes desse grupo estarão então em seu objetivo. O Grupo 1 consiste nas Equipes 1 e 2. Se você atribuir o Grupo 1 a um usuário, as Equipes 1 e 2 estarão automaticamente no escopo do usuário. Se você atribuir explicitamente a Equipe 1 e a Equipe 2 a um usuário em Equipes associadas, ela não mudará nada porque as equipes já estão no escopo do usuário. Além disso, se você remover a Equipe 1 de Equipes associadas, a Equipe 1 permanecerá no escopo do usuário, uma vez que a Equipe 1 pertence ao Grupo 1. Se uma equipe for designada como uma equipe de usuário, esse usuário deverá ter acesso de gravação às agendas no aplicativo Agendamentos do agente. Além disso, se a equipe de um agente fizer parte da equipe de um supervisor, o supervisor tem acesso às solicitações desse agente no aplicativo Mensagens.
Exibições de WFM	Para atribuir WFM exibições na página Usuários, é necessário ter o botão Editar WFM Permissão de exibição. WFM exibições são usadas para gerenciar visibilidade em atividades WFM. Se estiver usando WFM recursos, o usuário deverá ser atribuído a uma exibição e uma exibição deverá ser designada como a Exibição principal. Caso contrário, esse campo é opcional.
Exibições de QM	Para atribuir QM exibições, você deve ter a permissão Editar exibições QM. QM exibições são usadas para gerenciar o escopo de contatos filtrados pela exibição (além dos contatos retornados pelo escopo do usuário ou da equipe).
Chamadas Obrigatórias do Agente	Marque essa caixa de seleção se:

Cam	Descrição
Reconciliação	<<c0/>O agente usa gravação de gateway, não gravação de endpoint ou Smart Desktop, para todas as gravações de áudio ▪ O agente não está associado a um dispositivo listado na página Associações do dispositivo. Nessa configuração, todas as chamadas do agente devem ser reconciliadas para associar os metadados de chamada à gravação.
Exibir fuso horário	Selecione o fuso horário do usuário na lista suspensa. O usuário O<a0/s verá as seguintes páginas neste fuso horário: ▪ Agendamentos do Agente ▪ Previsões ▪ Copiar atividades da agenda ▪ Mensagens Selecione o fuso horário local do usuário. O padrão de Fuso horário de exibição é o padrão do fuso horário da organização, que está configurado na página Configurações globais (consulte Configurar configurações globais). Se a caixa de seleção Exibir contatos no fuso horário do usuário for marcada, o usuário também verá os campos Data, Hora e Fuso horário nas páginas Interações e Fila de contato nesse fuso horário.
Ativar o agendamento para este usuário	Marque essa caixa de seleção para ativar o usuário para o agendamento. Os usuários só poderão ser agendados se a programação estiver habilitada para eles.
ID ACD	A ID do agente, conforme atribuída na ACD. Esse número é usado para conectar os registros do agente sincronizado entre o ACD e o WFM, e WFM usa esse número para identificar o agente. Em sistemas sincronizados, esse valor é extraído do ACD e não deve ser alterado.

Cam	Descrição
	Em um sistema não sincronizado, se o agente for um agente ACD, insira a ID do agente conforme atribuído na ACD. Se o agente não for um agente ACD, insira um número exclusivo em um intervalo que nunca entre em conflito com nenhuma ID atribuída a um agente ACD.
Servidor ACD	O servidor ACD no qual o usuário está configurado.
Fuso horário de agendamento	O fuso horário usado para agendar o agente. Se não definido, o fuso horário usado para agendamento é o fuso horário do cliente, que é configurado na página Configurações globais (consulte Configurações em todo o sistema WFM configurações). Para obter mais informações sobre fusos horários de agendamento, consulte Sobre fusos horários. O fuso horário de agendamento de um usuário deve ser configurado o mais rapidamente possível, uma vez que alterá-lo posteriormente pode ter um impacto nas agendas. Se você alterar o fuso horário da agenda depois que ele for configurado inicialmente, o usuário deverá reenviar a disponibilidade dinâmica, o agendamento dinâmico, o agendamento dinâmico intraday e as solicitações que ainda não foram aprovadas. Além disso, todas as exceções atribuídas devem ser excluídas e reatribuídas.
Data de início na empresa	A data em que o agente começou a trabalhar na empresa. WFM usa esse valor para definir as prioridades de agendamento. O agente não será agendado antes dessa data.
Data de término na empresa	(Opcional) A data em que o agente encerrará as atividades com a companhia. O agente não será agendado após essa data. Use esse campo quando souber a data de término do agente.
Data de Início no Departamento	A data em que o agente começou a trabalhar na central de contato. WFM utiliza valor para definir as prioridades de agendamento.
Classificar	(Opcional) Um número inteiro de 0 a 99999 usado para classificar agentes

Cam	Descrição
	com base em seu tempo de idade e especialização. WFM usa esse valor para definir as prioridades de agendamento. O significado exato da classificação depende do serviço que sua central de contato fornece. Se você não inserir uma classificação, WFM a tratará como 99999.
Fila de serviço principal	A fila de serviço principal do agente.
Perfil da Condição de Trabalho	O perfil da condição de trabalho que determina quais condições de trabalho pode ser aplicado à agenda desse agente.
Mapeamentos de habilidades habilidades	Atribua o agente a um ou mais mapeamentos de habilidades. Os mapeamentos de habilidades que você escolher determinar para quais filas de serviço o agente pode ser agendado. Tanto o agente quanto a fila de serviço devem ser atribuídos ao mesmo mapeamento de habilidades, de modo que o agente seja agendado para essa fila de serviço. Os mapeamentos de habilidades não serão usados se o agente for atribuído a um grupo com várias habilidades.
Rotação de turno de trabalho padrão	Atribua rotações de turno de trabalho ao agente. Ao criar uma rotação de turno de trabalho, o primeiro turno de trabalho movido para o painel Atribuído é datado com a data de início da semana atual. Cada turno de trabalho subsequente atribuído é datado com a data da próxima semana. Não pode haver intervalo em semanas de um turno de trabalho para o próximo. Os turnos de trabalho de agendamento dinâmico de um agente são ignorados pela WFM ao fazer rotações de turno de trabalho. Se a rotação automática de turno de trabalho não estiver habilitada ao executar uma agenda, deverá haver um turno de trabalho configurado para a semana específica da agenda para que esse agente seja agendado. Use as setas para cima e para baixo para reordenar os turnos de trabalho na rotação. Os turnos de trabalho se movem meia etapa para cima e para baixo. Um

Cam	Descrição

Cam	Descrição
	clique para cima, e o turno de trabalho selecionado é simultânico com o turno de trabalho acima, tornando-o um turno dividido. Clique para cima novamente, e o turno de trabalho move-se para a semana antes do turno de trabalho acima e assume a data do turno de trabalho, e todos os turnos de trabalho abaixo se reativam adequadamente. O mesmo acontece ao usar a seta para baixo. Se o agente tiver concluído o agendamento dinâmico para uma semana específica, o turno de trabalho do agendamento dinâmico será usado para a semana em questão, e não os turnos de trabalho atribuídos/revezados. Consulte Exemplo de rotação de turno de trabalho.
Copiar rotações de turno de trabalho	Copiar a rotação de turno de trabalho deste agente em um ou mais selecionados Agentes. Isso substituirá as rotações de turno de trabalho anteriores desses agentes. Você deve salvar o registro desse agente para poder fazer a cópia.
Outros turnos de trabalho	Outros tipos de turnos de trabalho atribuídos ao agente que contribuem para a criação da agenda do agente.
Exceções atribuídas	Esta tabela exibe todas as exceções atribuídas ao agente. Se um exceção atribuída é editada ou excluída na página Agendamentos do agente, essas alterações (com exceção das atividades de orientação) são refletidas nesta tabela. Por padrão, a tabela é classificada por data em ordem decrescente, de modo que a data mais atual fica no topo. A tabela pode ser classificada por qualquer coluna. As exceções que possuem notas associadas a elas possuem um triângulo sombreado no canto superior direito do campo de nome da exceção. Passe o mouse sobre o nome para ler a nota. Você pode excluir exceções da tabela marcando a caixa de seleção próxima à exceção e clicando em Excluir. A exclusão não está habilitada

Cam	Descrição
	até selecionar pelo menos uma exceção. Exclua exceções atribuídas da página Agendamentos do agente porque excluir uma exceção atribuída aqui exclui a exceção do agendamento do agente atual, bem como das agendas futuras. No entanto, quando excluído do agendamento atual, o agente fica com um intervalo no qual a exceção atribuída havia sido. Para que o agente seja continuamente agendado, você deve executar novamente a agenda ou preencher a lacuna com outra atividade na página Agendamentos do agente. As exceções atribuídas não serão atualizadas nesta tabela se uma agenda for restaurada do histórico (consulte Desfazer uma alteração na agenda).
Horas de férias	Esta tabela exibe o status das horas de férias atuais do agente. Se Webex o WFO estiver integrado a um HRMS, os totais são da última importação de dados de férias do HRMS. ▪ Horas ganhas — Vem do plano de férias atribuído ao agente ou da integração ao HRMS habilitada, do HRMS (consulte Integrar com um sistema de geranciamento de recursos humanos). ▪ Horas usadas — Calculada a partir das exceções mapeadas para os tipos de férias que foram usados e aprovados para o agente. ▪ Horas aprovadas mas ainda não usadas — Calculada a partir das exceções mapeadas para os tipos de férias que foram usados e aprovados para o agente. FTE é usada quando a solicitação é uma solicitação de dia inteiro e se encaixa em um dia que ainda não foi agendado (isto é, um agendamento ainda não foi para a semana e o agente). Quando isso ocorre, as horas são as horas mínimas para a semana a partir do perfil de FTE do agente, dividido por 5. ▪ Horas restantes — Calculada pela subtração das horas usadas e horas aprovadas mas ainda não usadas das Horas ganhas. Se Webex O WFO estiver integrado a um HRMS, ele não subtrairá

Cam	Descrição
	exceções que são inseridas manualmente em agendas passadas a partir de Horas restantes.
Perfil de Liberação da Programação	(Opcional) O perfil de liberação do agendamento ao qual este agente está atribuído. Se essa configuração for deixada em branco, todas as agendas serão exibidas para este agente de acordo com esta WFM configuração global: Número de semanas visíveis para agendas do agente. Consulte Personalizar quando as agendas forem divulgadas .
Máximo de Equipes de Grupo	(Opcional) O grupo de equipe máximo ao qual esse agente Pertence. Consulte Limitar o número de agentes a serem agendados para obter mais informações.

Criar um usuário API

Se você planeja usar Webex APIs de WFO para integrações de terceiros, a Cisco recomenda que você crie uma conta de usuário API. Você configura um usuário API o mesmo que um administrador do sistema, mas a finalidade desse usuário é permitir que aplicativos de terceiros se autençam com Webex WFO.

> **OBSERVAÇÃO** Para criar esse usuário, você deve ter a função de administrador de sistema padrão ou uma função com permissões equivalentes. Essa função consome uma licença de Administrador do Sistema.

Para obter mais informações sobre como autorizar e autenticar um usuário com Webex WFO, consulte Autorizar API no Guia de referência do API.

Se você encontrar problemas, entre em contato com o Suporte para obter ajuda.

Criar uma conta de usuário API

1. Inicie Webex WFO e faça login como administrador do sistema.

   > **OBSERVAÇÃO** Se estiver fazendo logon no produto pela primeira vez, crie uma conta administrativa adicional.

2. Navegue até Gerenciamento de aplicativos > Usuário > configuração > global do usuário.
3. Selecione a opção **Criar um novo usuário** e preencha os seguintes campos na seção Informações de usuário.

- **Nome** e **sobrenome** – Digite um nome e um sobrenome que identifiquem a finalidade do usuário. Por exemplo, insira **API** a nome e **usuário** como sobrenome.
- **Nome de** usuário—Digite um endereço de e-mail válido. Esse é o nome de usuário Webex do usuário do WFO do usuário que será usado para fazer logon.

4. Digite uma senha que atenda aos requisitos de complexidade de senha do seu espaço no **campo Senha** .
5. **No campo Funções** , atribua o usuário à função de Administrador do sistema padrão.
6. Defina o **campo Equipe** como Equipe padrão. Você pode definir esse valor como uma equipe alternativa é sua preferência.
7. Selecione os Grupos associados e as Equipes que essa conta deve ter escopo. Você pode selecionar equipes individuais, um nome de grupo ou um nome de Espaço como um grupo. Selecionar um nome de Espaço destaca todas as equipes desse grupo.

11. No campo WFM Exibições, atribua **EnterpriseView** como a exibição principal. Isso permite que o usuário veja todos os usuários.
12. Clique **em Salvar** no canto superior direito da interface de usuário.

Tópicos relacionados

Exibir o Webex Guia de referência do *API WFO*.

Importar e exportar usuários

Selecione a opção "Importar e exportar usuários" para importar usuários novos ou editados ou exportar usuários existentes. Os dados de importação e exportação estão em formato CSV.

> **NOTA**
> O formato de data no CSV arquivos pode ser alterado por um aplicativo de planilha, como o Microsoft Excel, para o formato definido no aplicativo como padrão. Esteja ciente dessa possibilidade e assegure-se de que as colunas de datas estejam configuradas para que o formato de data esteja correto. Os formatos de data suportados são:
>
> - DD/MM/AAAA
> - MM/DD/AAAA
> - AAAA-MM-DD
> - DD/MM/AAAA

Depois de configurar como os campos de arquivo de importação são mapeados para os campos Webex WFO, você poderá salvar esse mapeamento para fins de reutilização.

Pré-requisitos

- Para importar usuários, é necessário ter a permissão Atribuir funções de usuário.
- Se o arquivo de importação contiver quaisquer valores na coluna Exibições, você deverá ter a permissão Editar WFM Exibições.
- Se o arquivo contiver quaisquer valores na coluna QM Exibições, você deverá ter a permissão Editar QM Exibições.

Procedimentos

Exportar dados do usuário

- Clique **em Exportar**. Webex O WFO transfere o arquivo para o PC. Por padrão, o arquivo tem o nome **people.csv**.

Importar dados do usuário

1. Clique **em Escolher Arquivo**, navegue até o arquivo CSV que contém os dados de importação e clique **em Abrir** para exibir os cabeçalhos das colunas do arquivo. Consulte CSV formato de arquivo para obter detalhes sobre os requisitos de arquivo do CSV.
2. Mape os campos de importação de Webex WFO necessários ao campo apropriado no arquivo CSV e configure o tipo de dados desse campo.
3. Clique **em Importar**.

> **OBSERVAÇÃO** Os dados dos usuários existentes são atualizados com os valores em cada coluna. Se uma coluna for deixada em branco ou a coluna for excluída do arquivo de importação, todos os dados existentes nessa coluna serão excluídos.
> No Webex WFO.

Salvar um esquema de mapeamento para reutilizar

1. Clique **em Escolher arquivo**, navegue até seu arquivo CSV e clique **em Abrir** para exibir os cabeçalhos das colunas do arquivo.
2. Mape os campos de importação de Webex WFO necessários ao campo apropriado no arquivo CSV e configure o tipo de dados desse campo.
3. Digite um nome para o mapeamento no campo Nome **do** mapeamento.
4. Clique **em Salvar**. Esse esquema de mapeamento estará então disponível para reutilização em uma importação futura.

Formato de arquivo CSV

O arquivo CSV pode incluir colunas para os seguintes dados em qualquer ordem. As colunas E-mail, Nome e Sobrenome são obrigatórias; todas as outras pessoas são opcionais. As colunas estão listadas em ordem alfabética nesta tabela.

As colunas no arquivo de CSV podem usar os nomes listados nesta tabela ou nomes escolhidos. Por exemplo: **O e-mail** pode ser **Endereço** de Email. Os nomes de colunas listados aqui são os usados no banco de dados Webex WFO. Se você usar diferentes nomes de colunas, deverá mapear cada nome personalizado para o nome Webex WFO apropriado.

> **IMPORTANTE Os** endereços de e-mail de um usuário devem ser válidos e configurados no SMTP do cliente antes de adicionar um novo usuário a Webex WFO ou atualizar o endereço de e-mail de um usuário existente Webex WFO.
> Caso contrário, Webex WFO não poderá enviar e-mails para o endereço de e-mail do usuário. Essa mensagem só se aplica a organizações que possuem usuários configurados para receber e-mails de ativação e boas-vindas para definir suas senhas.

Cabeçalho da Coluna	Descrição
ID ACD	A ID do usuário na ACD.
ID do servidor ACD	O ID do ACD que é a fonte de dados do usuário. Ativado
	A data em que o usuário foi ativado.
Data de término na empresa	A data em que o usuário deixou a empresa.
Data de início na empresa	A data em que o usuário começou na
empresa. Desativado	A data em que o usuário foi desativado. Para ativar um usuário desativado ao importar usuários, defina essa data para **12/31/2999**.
Data de Início no Departamento	A data em que o usuário começou com o departamento.
Exibir fuso horário	O fuso horário de exibição do usuário. Para usar uma lista de nomes válidos ao importar usuários, consulte os nomes de fuso horário.
E-mail	(Obrigatório) O endereço de email do usuário.
ID do funcionário	A ID do funcionário do usuário.

Cabeçalho da Coluna	Descrição
Ativar agendamento	Indica se o usuário pode ser agendado.
Verdadeiro/Falso. Nome	(Obrigatório) O nome do usuário.
Objetivo Completo equipes e	Quando configurado para VERDADEIRO, o usuário tem objetivo em todos os grupos, Usuários. Quando configurado como FALSO, o escopo do usuário é configurado nos campos Equipes de escopo e Grupos de escopo.
Sobrenome	(Obrigatório) O sobrenome do usuário.
Local	O idioma usado pelo usuário.
Login	A ID de login do usuário.
Exibição principal	A exibição principal do usuário na WFM.
Grupo de Equipe Máximo	O grupo de equipe máximo ao qual o usuário está atribuído.
Grupo de Membros	O grupo ao qual o usuário pertence.
Exibições de QM	As exibições atribuídas ao usuário na QM.
Classificar	A classificação do usuário na central de contato.
Funções	As funções atribuídas ao usuário. Várias funções são separadas por um ponto e vírgula.
Perfil de Liberação da Programação	O perfil de liberação da programação atribuído a esse usuário.
Fuso horário de agendamento	O fuso horário usado para agendar o agente.
Grupos de Objetivo	Os grupos no escopo do usuário. Vários grupos são separados por ponto e vírgula.
Equipes de Objetivo	As equipes no escopo do usuário. As várias equipes são separadas por Semicolons.
Mapeamentos de habilidades	Os mapeamentos de habilidades atribuídos a esse usuário.

Cabeçalho da Coluna	Descrição
Equipe	A equipe atribuída ao usuário.
ID de usuário	O ID do usuário no Webex WFO. Você pode identificar o número de ID exportando os dados do usuário e exibindo-os no arquivo CSV resultante. Se o usuário for um novo usuário, a ID de usuário deverá ser definida como 0 (zero) ou a importação falhará.
Exibições	As exibições que o usuário está atribuído na
WFM. Perfil da Condição de Trabalho	O perfil de condição de trabalho atribuído a esse usuário.

Nomes dos fusos horários

A seguir está uma lista de nomes de fusos horários permitidos que podem ser inseridos no arquivo de importação/exportação de usuários CSV.

AGIR	AET	África/Abidjan
África/Accra	África/Addis_Ababa	África/Argel
África/Asmara	África/Asmera	África/Bamkon
África/Bangui	África/Banjul	África/Bissau
África/Blantyre	África/Brazzaville	África/Bujumbura
África/Cairo	África/Oca	África/Ceuta
África/Conferência	África/Dakar	África/Dar_es_Salaam
África/Djibouti	África/Douala	África/El_Aaiun
África/Freetown	África/Gaborone	África/Harare
África/Joanesburgo	África/Juba	África/Kampala
África/Cartum	África/Kigali	África/Kinshasa
África/Lagos	África/Libreville	África/Lome
África/Luanda	África/Lubumbashi	África/Lusaka
África/Malabo	África/Maputo	África/Maseru

África/Mbabane	África/Em desarm em	África/Monróvia
África/Nairóbi	África/Ndjamena	África/Niamey
África/Nouakchott	África/Ouagadougou	África/Porto Novo
África/Sao_Tome	África/Timbuktu	África/Trípoli
África/Tunísia	África/Windhoek	AGT
América/Adak	América/Anchorage	América/Anguilla
América/Antígua	América/Arhangina	América/Argentina/aires da Buenos_
América/Argentina/Catamarca	América/Argentina/ComodRivadavia	América/Argentina/Córdoba
América/Argentina/Jujuy	América/Argentina/La_Rioja	América/Argentina/Estondos
América/Argentina/Rio_ Gallegos	América/Argentina/Salta	América/Argentina/San_Juan
América/Argentina/San_Luis	América/Argentina/Tucuman	América/Argentina/Ushuaia
América/Aruba	América/Assunção	América/Atikokan
América/Atka	América/Bahia	América/Bahia_Banderas
América/Barbados	América/Belem	América/Belize
América/Blanc-Sablon	América/Boa_Vista	América/Bogotá
América/Boise	América/Buenos_Aires	América/Cambridge_Bay
América/Campo_Grande	América/Cancun	América/Caracas
América/Catamarca	América/Cayenne	América/Caimã
América/Chicago	América/Em endosso	América/Coral_Harbour
América/Córdoba	América/Costa_Rica	América/Creston
América/Cuiabá	América/Curaçao	América/Dinamarca
América/Dawson	América/Dawson_Creek	América/Denver

América/Detroit	América/Ob.	América/Edmonton
América/Eirunepe	América/El_Salvador	América/Ensenada
América/Fort_Wayne	América/Fortaleza	América/Glace_Bay
América/Godthab	América/Godthab	América/Goose_Bay
América/Grand_Turk	América/Granada	América/Guadelípe
América/Guatemala	América/Guayaquil	América/Guiana
América/Halifax	América/Havana	América/Hermosillo
América/Indiana/Indianápolis	América/Indiana/Knox	América/Indiana/Marengo
América/Indiana/Petersburgo	América/Indiana/Tell_City	América/Indiana/Vevay
América/Indiana/Vincennes	América/Indiana/Winamac	América/Indianápolis
América/Inu presízilo	América/Iqaluit	América/Jamaica
América/Jujuy	América/Juneau	América/Kentucky/Louisville
América/Kentucky/Monticello	América/Knox_IN	América/Kralendijk
América/La_Paz	América/Lima	América/Los_Angeles
América/Louisville	América/Lower_Princes	América/Maceio
América/Manonga	América/Manaus	América/Marigot
América/Martinique	América/Matamoros	América/AndondonoAtlan
América/Em endosso	América/Menominee	América/Merida
América/Metlakatla	América/Mexico_City	América/Miquelon
América/Moncton	América/Monterrey	América/Montevidéu
América/Montreal	América/Montserrat	América/Nassau
América/New_York	América/Nipigon	América/Nome
América/Ronha	América/North_Dakota/Beulah	América/North_ Dakota/Centro
América/North_Dakota/New_	América/Ojinaga	América/Panamá

Salem

América/Pangnirtung	América/Paramaribo	América/Phoenix
América/Porto Príncipe	América/Port_of_Spain	América/Porto_Acre
América/Porto_Velho	América/Puerto_Rico	América/Rainy_River
América/Rankin_Inlet	América/Recife	América/Regina
América/Resoluta	América/Rio_Branco	América/Rosário
América/Santa_Isabel	América/Santarém	América/Santiago
América/Santo_Domingo	América/Sao_Paulo	América/Scoresbysund
América/Shiprock	América/Sitka	América/St_Barthelemy
América/St_Johns	América/St_Kitts	América/St_Lucia
América/St_Thomas	América/St_Vincent	América/Swift_Current
América/Tegucigalpa	América/Quile	América/Thunder_Bay
América/Tijuana	América/Toronto	América/Tortola
América/Vancouver	América/Virgem	América/Cavalo Branco
América/Em endosso	América/Yakutat	América/Canivete Amarelo
Antártica/Casey	Antártica/Davis	Antártica/DumontDUrville
Antártica/Macquarie	Antártica/Mawson	Antártica/Murdo
Antártica/Palmer	Antártica/Kasaera	Antártica/South_Pole
Antártica/Syowa	Antártica/Vostok	Ártico/Longyearbyen
ARTE	Ásia/Aden	Ásia/Almaty
Ásia/Amã	Ásia/Anadyr	Ásia/Aqtau
Ásia/Aqtobe	Ásia/Ashgabat	Ásia/Ashkhabad
Ásia/Bagdá	Ásia/Bahrein	Ásia/Baku
Ásia/Bangkok	Ásia/Beirute	Ásia/Bishkek

Ásia/Brunei	Ásia/Calcutá	Ásia/Choibalsan
Ásia/Chongqing	Ásia/Chungking	Ásia/Chungking
Ásia/Colombo	Ásia/Dacca	Ásia/Damasco
Ásia/Dhaka	Ásia/Dili	Ásia/Dubai
Ásia/Dushanbe	Ásia/Gaza	Ásia/Harbin
Ásia/Hebron	Ásia/Ho_Chi_Minh	Ásia/Hong_Kong
Ásia/Hovd	Ásia/Irkutsk	Ásia/Istambul
Ásia/Jacarta	Ásia/Jayapura	Ásia/Jerusalém
Ásia/Cabul	Ásia/Kamchatka	Ásia/Ando
Ásia/Kashgar	Ásia/Kathmandu	Ásia/Em estondos
Ásia/Calcutá	Ásia/Krasnoyarsk	Ásia/Kuala_Lumpur
Ásia/Kuching	Ásia/Kuwait	Ásia/Macau
Ásia/Macau	Ásia/Magadan	Ásia/Makassar
Ásia/Manila	Ásia/Mascate	Ásia/Nicósia
Ásia/Novokuznetsk	Ásia/Novosibirsk	Ásia/Omsk
Ásia/Oral	Ásia/Phnom_Penh	Ásia/Pontianak
Ásia/Pyongyang	Ásia/Catar	Ásia/Qyzylorda
Ásia/Qyzylorda	Ásia/Rangoon	Ásia/Riad
Ásia/Riad87	Ásia/Riad88	Ásia/Riad89
Ásia/Saigon	Ásia/Samielin	Ásia/Samarkand
Ásia/Seul	Ásia/Xangai	Ásia/Cingapura
Ásia/Bengali	Ásia/Tashkent	Ásia/Tbilisi
Ásia/Teerã	Ásia/Tel_Aviv	Ásia/Thimbu
Ásia/Thimphu	Ásia/Tóquio	Ásia/Ujung_Pandang

Ásia/Ulaanbaatar	Ásia/Ulan_Bator	Ásia/Urumqi
Ásia/Viena	Ásia/Vladivostok	Ásia/Yakutsk
Ásia/Yekaterinburg	Ásia/Yerevan	AST
Atlântico/Açores	Atlântico/Ad em Emp.	Atlântico/Canário
Atlântico/Cape_Verde	Atlântico/Faroês	Atlântico/Faroe
Atlântico/Jan_Mayen	Atlântico/Ilha da Madeira	Atlântico/Reykjavik
Atlântico/South_Georgia	Atlântico/St_Helena	Atlântico/Stanley
Austrália/ACT	Austrália/Adelaide	Austrália/Brisbane
Austrália/Broken_Hill	Austrália/Canberra	Austrália/Currie
Austrália/Darwin	Austrália/Lindeman	Austrália/Hobart
Austrália/LHI	Austrália/Norte	Austrália/Lord_Howe
Austrália/Melbourne	Austrália/Queensland	Austrália/NSW
Austrália/Perth	Austrália/Tasmânia	Austrália/Sul
Austrália/Sydney	Austrália/Yancowinna	Austrália/Vitória
Austrália/Ocidente	Brasil/DeNoronha	APOSTAR
Brasil/Acre	BST	Brasil/Leste
Brasil/Ocidente	Canadá/Saskatchewan oriental	Canadá/Atlântico
Canadá/Central	Canadá/Terra Recém-descoberta	Canadá/Leste
Canadá/Montanha	Canadá/Yukon	Canadá/Pacífico
Canadá/Saskatchewan	Chile/Continental	GATO
CET	CST	Chile/Páscoa
CNT	Cuba	CST6CDT
CTT	EET	COMER
Etc	EST	Egito

Eire	Etc/GMT+0	EST5EDT
Etc/GMT	Etc/GMT+11	Etc/GMT+1
Etc/GMT+10	Etc/GMT+3	Etc/GMT+12
Etc/GMT+2	Etc/GMT+6	Etc/GMT+4
Etc/GMT+5	Etc/GMT+9	Etc/GMT+7
Etc/GMT+8	Etc/GMT-10	Etc/GMT-0
Etc/GMT-1	Etc/GMT-13	Etc/GMT-11
Etc/GMT-12	Etc/GMT-3	Etc/GMT-14
Etc/GMT-2	Etc/GMT-6	Etc/GMT-4
Etc/GMT-5	Etc/GMT-9	Etc/GMT-7
Etc/GMT-8	Etc/UCT	Etc/GMT0
Etc/Greenwich	Etc/Zulu	Etc/Universal
Etc/UTC	Europa/Atenas	Europa/Amsterdã
Europa/Andorra	Europa/Berlim	Europa/Belfast
Europa/Belgrado	Europa/Bucareste	Europa/Bratislava
Europa/Bruxelas	Europa/Copenhague	Europa/Budapeste
Europa/Chisinau	Europa/Guernsey	Europa/Dublin
Europa/Gibraltar	Europa/Istambul	Europa/Helsinque
Europa/Isle_of_Man	Europa/Kiev	Europa/Jersey
Europa/Kaliningrado	Europa/Londres	Europa/Lisboa
Europa/Ljubljana	Europa/Malta	Europa/Luxemburgo
Europa/Madri	Europa/Mônaco	Europa/Mariehamn
Europa/Minsk	Europa/Oslo	Europa/Moscou
Europa/Nicosia	Europa/Praga	Europa/Paris

Europa/Podgorica	Europa/Samara	Europa/Riga
Europa/Roma	Europa/Simferopol	Europa/San_Marino
Europa/Sarajevo	Europa/Estocolmo	Europa/Skopje
Europa/Sofia	Europa/Tiraspol	Europa/Tallinn
Europa/Tirane	Europa/Vaticano	Europa/Uzhgorod
Europa/Vaduz	Europa/Volgogrado	Europa/Viena
Europa/Vilnius	Europa/Zaporozhye	Europa/Varsóvia
Europa/Zagreb	GB-Eire	Europa/Zurique
GB	Greenwich	GMT
GMT0	Islândia	Hongkong
HST	Índio/Chagos	IET
Índio/Antananarivo	Índio/Comoro	Índia/Natal
Indiano/Cocos	Índia/Maldivas	Indiano/Kerguelen
Índio/Mahe	Índio/Reunião	Índia/Maurício
Indiano/Mayotte	IST	Irã
Israel	JST	Jamaica
Japão	CONHECI	Kwajalein
Líbia	México/Geral	México/BajaNorte
México/BajaSur	Oriente Médio/Riad89	Oriente Médio/Riad87
Oriente Médio/Riad88	MST7MDT	MIT
MST	NST	Navajo
REDE	Pacífico/Apia	NZ
BATE-PAPO NZ	Pacífico/Chuuk	Pacífico/Auckland
Pacific/Chatham	Pacífico/Enderbury	Pacífico/Páscoa

Pacífico/Efate	Pacífico/Funafuti	Pacífico/Fakaofo
Pacífico/Fiji	Pacífico/Guadalcanal	Pacífico/Galápagos
Pacífico/Gambier	Pacífico/Johnston	Pacífico/Guam
Pacifico/Andos	Pacífico/Kwajalein	Pacífico/Kiritimati
Pacífico/Kosrae	Pacífico/Meio Médio	Pacífico/Majuro
Pacífico/Marquesas	Pacific/Norfolk	Pacifico/Andos
Pacífico/Niue	Pacífico/Palau	Pacífico/Noumea
Pacífico/Pago_Pago	Pacífico/Ponape	Pacífico/Pitcairn
Pacífico/Pohnpei	Pacífico/Saipan	Pacífico/Port_Moresby
Pacífico/Rarotonga	Pacífico/Tarawa	Pacífico/Samoa
Pacífico/Tahiti	Pacífico/Velório	Pacífico/Tongatapu
Pacífico/Truk	PLT	Pacífico/Wallis
Pacífico/Yap	Portugal	PNT
Polônia	PST	PRC
PRT	Cingapura	PST8PDT
ROK	SystemV/AST4ADT	SST
SystemV/AST4	SistemaV/EST5	SystemV/CST6
SystemV/CST6CDT	SystemV/MST7	SystemV/EST5EDT
SystemV/HST10	SystemV/PST8PDT	SystemV/MST7MDT
SystemV/PST8	Turquia	SystemV/YST9
SystemV/YST9YDT	EUA/Alasca	UCT
Universal	EUA/Central	EUA/Aleuciano
EUA/Arizona	EUA/Havaí	EUA/Indiana Oriental
EUA/Leste	EUA/Montanha	EUA/Indiana-Starke

EUA/Michigan	EUA/Samoa	EUA/Pacífico
EUA/Novo Pacífico	W-SU	UTC
VST		MOLHADO
Zulu		

Gerenciar vários usuários

Use a opção "Gerenciar vários usuários" para alterar o status da ativação e atribuir funções a vários usuários de uma vez.

Gerenciar o status de ativação de vários usuários

1. No campo Ação, selecione **Gerenciar status** da ativação.
2. Mova os usuários entre os painéis Inativo e Ativo conforme desejado para alterar o status da ativação.
3. Clique **em Salvar**.

Atribuir funções a vários usuários

OBSERVAÇÃO Para atribuir funções a vários usuários, é necessário ter a permissão Atribuir funções de usuário.

1. No campo Ação, selecione **Atribuir funções**.
2. No campo Atribuir funções, selecione a função que deseja atribuir aos usuários.
3. Mova os usuários do painel Disponível para o painel Atribuído conforme desejado para atribuir aos usuários a função selecionada.
4. Clique **em Salvar**.

Gerenciar perfis do usuário

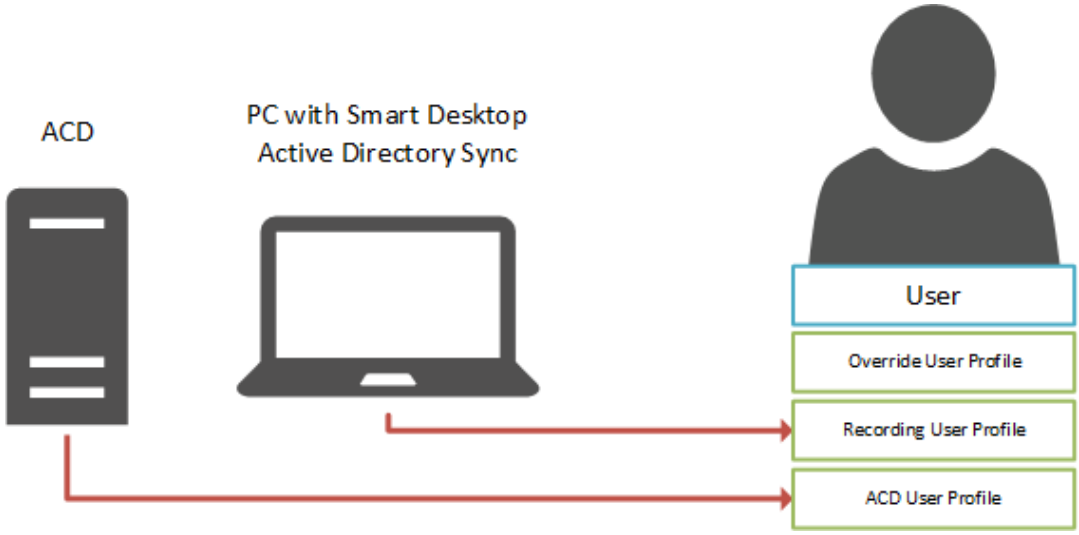
Os perfis de usuário contêm diversos campos (incluindo nome, sobrenome e ID externo) que resumem a identidade do usuário em fontes externas, como um ACD, um PC com Smart Desktop ou Active Directory. Quando um Webex usuário de WFO é adicionado de uma fonte externa, Webex o WFO seleciona valores desses campos e transfere essa identidade para o novo usuário Webex WFO.

Existem três categorias de perfis de usuário:

- perfis do usuário ACD
- Gravando perfis do usuário
- Cancelar perfis de usuário

Um único usuário Webex WFO pode ter todos os três perfis de usuário de uma só vez. No entanto, um usuário não pode ter mais de um perfil de usuário ACD, mesmo se ele for mesclado com outro usuário que tenha um perfil de usuário ACD (consulte Usuários da mesclagem).

Os perfis de usuário têm "precedência". Sua importância é classificada na tabela Perfil do usuário da mais alta (superior) para a mais baixa (inferior). Quando um usuário tem mais de um perfil de usuário, e esses perfis de usuário contêm valores conflitantes no mesmo campo, essa precedência determina quais valores Webex O WFO seleciona para identificar esse usuário na Webex WFO (consulte o exemplo de perfis do usuário).



perfis do usuário ACD

Os usuários adicionados através da sincronização com um ACD têm ACD perfis de usuário. Um perfil ACD usuário resume a identidade de um usuário no ACD e transfere essa identidade para o usuário Webex WFO associado.

Quando são feitas alterações em um usuário no ACD, os valores no perfil ACD usuário dos Webex usuário WFO são atualizados na próxima vez que essa sincronização ocorrer. Essas alterações também são transferidas para o usuário Webex WFO, a menos que o Webex usuário WFO tenha outro perfil de usuário (Gravação ou Cancelar) com uma precedência maior e contenha valores conflitantes em um ou mais campos.

Webex WFO cria um perfil ACD de usuário separado para cada ACD da qual importa os usuários. Ele distingue vários perfis ACD usuário ao anexar o nome do ACD (conforme inserido na página Configuração ACD) à fonte do perfil do usuário.

EXEMPLO

Webex WFO importa usuários de uma ACD do Amazon Connect que se chama "Amazon" e um Cisco Webex Contact Center ACD chamado "Cisco". Isso resulta em dois perfis de usuário que possuem as seguintes fontes:

- ACD - Cisco
- ACD - Amazon

Um perfil do usuário ACD pode ter uma precedência maior ou inferior do que outro perfil de usuário ACD ou um perfil de usuário Gravação. Essa precedência pode ser alterada na tabela Precedência de perfil do usuário na página Configurações globais (consulte Configurar configurações globais). ACD perfis de usuário não pode ter uma precedência maior do que cancelar perfis de usuário.

Gravando perfis do usuário

Um perfil do usuário da Gravação resume a identidade de um usuário no Active Directory e transfere essa identidade para o usuário Webex WFO associado.

Os perfis do usuário de gravação são adicionados nas seguintes situações:

- Um novo usuário é adicionado ao fazer logon em um PC com Smart Desktop
- Um usuário existente é sincronizado com o Active Directory
- Um usuário novo ou existente recebe um login no Windows

Um perfil do usuário da Gravação pode ter uma precedência maior ou inferior do que um perfil de usuário ACD. Essa precedência pode ser alterada na tabela Precedência de perfil do usuário na página Configurações globais (consulte Configurar configurações globais). Os perfis de usuário de gravação não podem ter uma precedência maior do que cancelar perfis de usuário.

Cancelar perfis de usuário

Um perfil do usuário de Sobreposição preserva todas as alterações feitas em usuários cujas identidades são criadas a partir de perfis de usuário de ACD ou Gravação, assegurando que os valores inseridos em Webex WFO substituam (ou "substituam") os importados do ACD, PC com Smart Desktop ou Active Directory.

Um usuário possui um perfil de usuário cancelar após qualquer uma das seguintes ocorrências:

- O usuário já tem uma Gravação ou um perfil de usuário ACD e você edita um dos valores que vieram de um desses perfis de usuário.

  OBSERVAÇÃO Não é possível editar o nome ou o sobrenome de um usuário que é sincronizado com um ACD. Se o ACD sincronizar a relação entre usuários e equipes, também não será possível editar a equipe.

- Você mescla um usuário que você criou manualmente no Webex WFO com um usuário que tenha uma Gravação ou um perfil de usuário ACD.

  > **OBSERVAÇÃO** Webex o WFO remove todos os perfis de usuário de sobreposição existentes do usuário principal e do usuário secundário antes de eles serem mesclados. Para obter mais informações sobre mesclagem de usuários,
  >
  > consulte Usuários de Mesclar .

- Você atualiza um usuário existente através da importação do usuário.

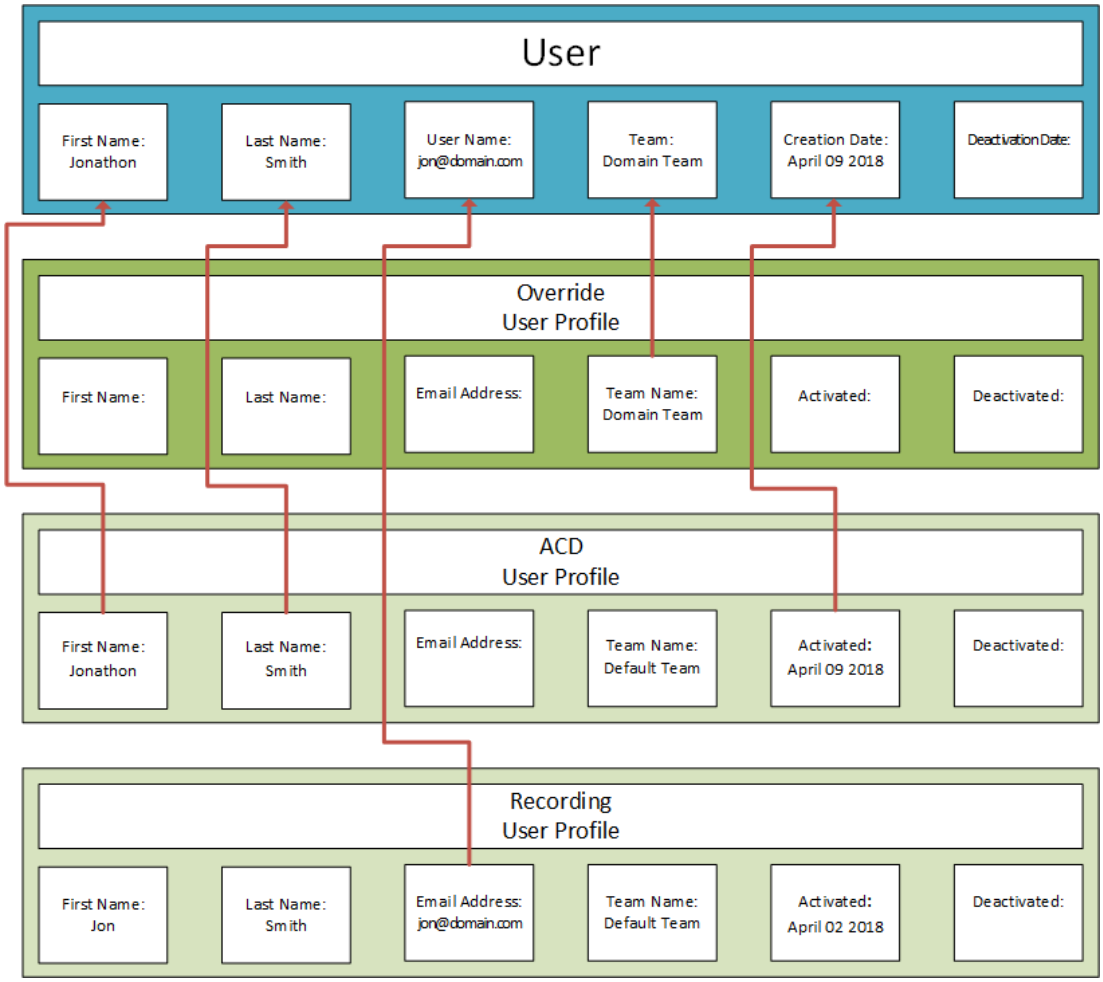
Um usuário não pode ter apenas um perfil de usuário Cancelar.

Cancelar perfis de usuário tem a maior precedência por padrão. Não é possível reduzir essa precedência. Se desejar identificar um usuário com os valores armazenados em um perfil de usuário ACD ou Gravação, em vez dos valores armazenados em um perfil de uso cancelar, você deve excluir manualmente o perfil de usuário Cancelar utilização desse usuário.

Exemplo de perfis do usuário

A imagem a seguir mostra como a identidade de um usuário Webex WFO é criada a partir dos valores contidos em três perfis de usuário. Os perfis de usuário são classificados de acordo com sua precedência, pois estão na tabela Perfis do usuário: do mais alto (Cancelar) ao mais baixo (Gravação). Para criar o Webex identidade do usuário de WFO, Webex WFO seleciona o primeiro valor em branco para cada campo no perfil com a maior precedência.

> **OBSERVAÇÃO** A precedência de perfis de usuário não afeta qual valor é selecionado no campo ID de usuário externo, mesmo que um usuário tenha tanto um perfil de usuário Gravação quanto um perfil de usuário ACD. Webex WFO
>
> Mapeia a ID de Usuário Externo do perfil do usuário da Gravação com o Login no Windows do usuário e mapeia a ID de usuário externo no perfil ACD usuário com a ID ACD do usuário.



Se desejar alterar a precedência dos perfis do usuário ACD e Gravação, você pode reorganizar eles na tabela Precedência de perfil do usuário na página Configurações globais (consulte Configurar configurações globais).

PRÁTICA RECOMENDADA Reordenar a precedência dos perfis de usuário afeta todos os usuários que têm esses perfis de usuário. Defina a precedência de perfis de usuário uma vez, quando você configurar Webex WFO pela primeira vez.

Descrições dos campos

Os seguintes campos são exibidos na tabela Perfis de usuário. Todos os campos são somente leitura.

OBSERVAÇÃO Os valores contidos em um perfil ACD usuário dependem do ACD. Nem todos os perfis de usuário ACD contêm valores para todos os campos.

Campo	Descrição
Nome	ACD e Gravação—O nome do usuário na fonte externa. Substituir — O nome de um usuário que foi criado no Webex WFO, não adicionado a partir de uma fonte externa.
Sobrenome	ACD e Gravação—O sobrenome do usuário na fonte externa. Substituir — O sobrenome de um usuário que foi criado no Webex WFO, não adicionado a partir de uma fonte externa.
Endereço de email	ACD e Gravação — O endereço de email do usuário no externo. fonte. Cancelar — O endereço de email que foi inserido e salvo para o usuário na página Usuários.
Nome da equipe	ACD — Nos ACDs que sincronizam o relacionamento entre usuários e equipes, o Equipe do usuário no ACD. Nos ACDs que não sincronizam a relação entre usuários e equipes, a equipe padrão. Gravação — A equipe padrão. Cancelar — O nome da equipe que foi selecionada e sálvia para o usuário na página Usuários.
Ativado	ACD e Gravação — A data em que o usuário foi adicionado ao Webex WFO da fonte externa. Cancelar — A data em que um usuário que foi criado no Webex WFO, não adicionado de uma fonte externa, foi ativado.
Desativado	ACD e Gravação — A data em que o usuário foi desativado ou excluído em A fonte externa. Cancelamento — A data em que o usuário foi desativado no
Webex WFO. ID de usuário externo	ACD— O identificador único do usuário no ACD. Gravação—As credenciais de login no Windows do usuário. Sobreposição — O ID do ACD de um usuário que foi criado Webex WFO, não

Campo	Descrição
	Adicionados a partir de uma fonte externa.
Fonte	A origem do perfil do usuário: ACD, Gravação ou Cancelar.

Mesclar usuários

É possível mesclar usuários quando desejar fazer o seguinte:

- Vincular usuários com logins de PC a usuários criados pela ACD ou criados manualmente no Webex WFO
- Usuários do link criados manualmente no Webex WFO para usuários criados pelo ACD
- Usuários sincronizados do ACD do link que foram excluídos ou desativados com usuários sincronizados com ACD que recentemente foram adicionados

Em cada caso, após a mesclagem, um dos usuários permanecerá ativo e o outro ficará inativo.

> **PRÁTICA** RECOMENDADA Se um PC tiver Webex WFO Smart Desktop instalado, um usuário correspondente será criado em Webex WFO com a função Agente quando alguém fizer login nesse PC, caso ainda não o faça
> Existem no Webex WFO. Isso é feito para que os usuários possam ser gravados sem configurações adicionais. No entanto, se esses usuários forem sincronizados, é melhor sincronizá-los e configurá-los com sua conta ACD, de modo que uma mesclagem não será necessária mais tarde.

Pré-requisitos

- Você tem as permissões de Administrar Espaço e Administrar Orgia.

Local da página

Gerenciamento de aplicativos > > de configuração do usuário > global

Procedimentos

Webex O WFO suporta os seguintes tipos de mesclagens:

- Mesclar um usuário sincronizado com outro usuário não ACD ativo em um usuário
- Mesclar um usuário sincronizado com acD ativo com outro usuário sincronizado com ACD desativado em um usuário
- Mesclar muitos usuários ativos e sincronizados com ACD, cada um com um usuário não sincronizado ativo não ACD, ao mesmo tempo

Mesclar dois usuários

Se ambos os usuários estiverem ativos, não *é preciso* sincronizar um ACD. É possível mesclar dois usuários sincronizados com ACD se um estiver ativo e o outro estiver desativado.

1. Selecione **Mesclar usuários duplicados em um único usuário**.
2. **No campo Usuário** principal, clique no ícone da pessoa e selecione o usuário para manter a ativa.
3. **No campo Usuário** duplicado, clique no ícone da pessoa e selecione o usuário duplicado para mesclar ao usuário principal.
4. Clique **em Salvar**. Uma caixa de diálogo de confirmação é aberta.
5. Clique **em Sim**.

Mesclar vários usuários duplicados

Ambos os conjuntos de usuários devem estar ativos. Um conjunto de usuários não *deve* ser sincronizado a partir de uma ACD.

1. Selecione **Mesclar vários usuários duplicados de uma só vez**. Webex O WFO procura possíveis correspondências com base no nome e no sobrenome. Os resultados são exibidos na tabela. A seta aponta para o usuário principal, que permanecerá ativo após a mesclagem. O nome deste usuário também aparece em negrito.
2. (Opcional) Para remover um conjunto de duplicações da mesclagem, desmarque a caixa de seleção ao lado do nome.
3. (Opcional) Para alterar qual usuário é o usuário principal, clique na seta. A seta muda de direção, e o nome do outro usuário agora aparece em negrito.
4. Clique **em Salvar**. Uma caixa de diálogo de confirmação é aberta.
5. Clique **em Sim**.

Mesclar dois usuários sincronizados com ACD

É possível mesclar dois usuários sincronizados com ACD somente se você fizer uma das seguintes ações primeiro:

- Desativar o usuário duplicado na página Usuários (Gerenciamento de aplicativos > Configuração > global do usuário > usuários)
- Excluir o usuário duplicado no ACD

> **PRÁTICA RECOMENDADA Excluir** usuários duplicados na ACD em vez de desativá-los na página Usuários. Desativar usuários não os exclui no ACD. Se você mesclar um usuário duplicado, Desativado no Webex WFO, mas não excluído no ACD, esse usuário reaparecerá no Webex WFO na próxima vez que o ACD sincronizar com Webex WFO.

Se os usuários primário e duplicado estiverem ativos e sincronizados a partir da ACD, Webex WFO exibirá uma mensagem de erro e impedirá a mesclagem.

1. Selecione **Mesclar usuários duplicados em um único usuário**.
2. **No campo Usuário** principal, clique no ícone da pessoa e selecione o usuário para manter a ativa.
3. Selecione **Mostrar usuários inativos**.
4. **No campo Usuário** duplicado, clique no ícone da pessoa e selecione o usuário duplicado para mesclar ao usuário principal.
5. Clique **em Salvar**. Uma caixa de diálogo de confirmação é aberta.
6. Clique **em Sim**.

Como funciona a mesclagem de usuários

As seções a seguir descrevem o que acontece com as informações do usuário e os dados do usuário quando você mescla usuários.

Informações do usuário

Se os usuários selecionados tiverem informações de usuário conflitantes, as informações do usuário duplicado substituem e excluem as informações do usuário principal, exceto o ID do ACD. Todas as informações, exceto a ID do ACD é removida do usuário duplicado, que também está desativado.

> **OBSERVAÇÃO** Se o usuário principal e o usuário duplicado forem sincronizados com uma ACD, ambos os usuários manterão suas IDs ACD originais. A ID ACD do usuário principal não é substituída e excluída, e a duplicação
> A ID ACD do usuário não foi removida.

A tabela a seguir descreve o que acontece com as informações dos usuários primários e duplicados quando eles são mesclados.

Informações de Usuário	Usuário principal Antes de Mesclar	Usuário duplicado Antes de Mesclar	Após o usuário principal Mesclar (Ativo)	Duplicar usuário após mesclagem (Inativo)
Nome	Bob	Robert	Robert	—
Sobrenome	S	Ferreiro	Ferreiro	—
Equipe	Equipe A	Equipe B	Equipe B	—
(Somente usuários sincronizados com ACD) ID do ACD	5000	5001	5000	5001

Dados do usuário

Quando você mescla usuários, os dados do usuário duplicado substituem e excluim os dados do usuário principal ou são combinados com os dados do usuário principal.

A alteração que acontece depende se os dados são de QM ou WFM:

- QM — Tudo, exceto as associações de dispositivo do usuário principal, é combinado com os dados do usuário duplicado. As associações de dispositivo do usuário duplicado substituem e excluem as associações de dispositivos do usuário principal.
- WFM— Tudo, exceto as solicitações, alertas, exibições, ofertas de agendamento e trocas de agendamento do usuário primário são substituídas e excluídas pelos dados duplicados do usuário. As solicitações, alertas, exibições, ofertas de agendamento e trocas de agendamento do usuário primário são combinados com os dados do usuário duplicado.

O exemplo a seguir ilustra o que acontece quando os dados QM do usuário duplicado são mesclados aos dados QM do usuário primário.

dados do usuário QM	Usuário principal Antes de Mesclar	Usuário duplicado Antes de Mesclar	Após o usuário principal Mesclar (Ativo)	Duplicar usuário após mesclagem (Inativo)
Gravações de chamadas	Usuário principal gravações de chamadas	Duplicar usuário gravações de chamadas	Usuário principal e duplicar chamada do usuário gravações	—
Formulários de avaliação	Usuário principal formulários de avaliação	Duplicar usuário formulários de avaliação	Usuário principal e duplicar avaliação do usuário Forms	—
Dispositivo associações	Usuário principal dispositivo associações	Duplicar usuário dispositivo associações	Duplicar usuário dispositivo associações	—

O exemplo a seguir ilustra o que acontece quando os dados WFM do usuário duplicado são mesclados aos dados WFM do usuário primário.

dados do usuário WFM	Usuário principal Antes de Mesclar	Usuário duplicado Antes de Mesclar	Após o usuário principal Mesclar (Ativo)	Duplicar usuário após mesclagem (Inativo)
Turnos de trabalho	Turnos de trabalho do usuário principal	Duplicar turnos de trabalho do usuário	Duplicar turnos de trabalho do usuário	—
Mapeamentos de habilidades	Mapeamentos de habilidades do usuário principal	Duplicar mapeamentos de habilidades do usuário	Duplicar mapeamentos de habilidades do usuário	—
Alertas	Alertas do usuário principal	Alertas duplicados do usuário	Alertas do usuário primário e alertas duplicados do usuário	—

OBSERVAÇÃO Se o usuário duplicado for configurado no Widget Adesão em tempo real, o estado do agente alterará a atualização no widget após a mesclagem. Você deve substituir o usuário duplicado pelo

para ver os estados dos agentes atualizados no widget desse usuário. (Consulte Widgets WFM disponíveis Para obter mais informações sobre o widget.)

IMPORTANTE O Data Explorer não dá suporte à mesclagem de usuário. Não é recomendável mesclar usuários responsáveis por criar relatórios e painéis no Data Explorer. Se você mesclar um usuário que

Possui relatórios ou painéis no Data Explorer com um usuário que não o faça, Webex O WFO não transfere a propriedade dos relatórios ou painéis do usuário desativado para o usuário ativo.

Cancelar perfis de usuário

Webex WFO remove todos os perfis de usuário de substituição existentes do usuário principal e do usuário secundário antes de eles serem mesclados.

Tópicos relacionados

- Criar e editar usuários
- Importar e exportar usuários
- Configurar um ACD

Gerenciar usuários hoteleiros

Um usuário hoteleiro é um perfil genérico designado a um dispositivo (consulte Associar telefones a agentes , grupos de gravação e tipos de gravação) no caso de nenhum usuário iniciar sessão. Se você escolher não atribuir um dispositivo a um agente específico, você pode atribuí-lo a um usuário de hotelamento.

Campo	Descrição
Selecionar Usuário	("Editar ou excluir um usuário existente" somente) O usuário do hotel que você deseja para editar.
Nome	O nome do usuário do hotel.
Sobrenome	O sobrenome do usuário do hotel.
Nome do usuário	O endereço de email do usuário. Isto se torna o WFO Webex do usuário nome de usuário e é usado para fazer login.
Logon no Windows	As credenciais de login do Windows do usuário. Em um Active Directory ambiente, esse é o nome de usuário do usuário do Active Directory do usuário.
Status da conta	O status da conta do usuário (bloqueada ou destrancada). Use esse campo para Alterar o status da conta de um usuário se a conta tiver sido bloqueada devido a tentativas malsucedidas de login.
Equipe	A equipe do usuário do hotel.

Gerenciar funções e permissões

Uma função é um conjunto de permissões.

Uma permissão controla as páginas e as ações disponíveis para um usuário que recebeu uma função. Por exemplo, se um usuário recebeu a função de supervisor e a função de supervisor incluir a permissão Criar contato, esse usuário poderá criar contatos. Os usuários podem receber uma ou várias funções e, consequentemente, podem acessar todos os recursos associados a essas funções e permissões.

Webex WFO inclui três funções padrão: administrador, agente e supervisor. Não é possível excluir funções padrão, mas você pode renomeá-las e alterar as permissões opcionais associadas a elas.

OBSERVAÇÃO Algumas permissões são necessárias para as funções padrão. Elas não podem ser alteradas.

Pré-requisito

- Você tem permissão para Administrar Funções

Local da página

Funções de > > de > configuração do usuário > global do geranciamento de aplicativos

Webex licenciamento de WFO

Uma licença define quais funções têm direito de usar a funcionalidade WFO Webex específica. Por exemplo, se a licença de Acesso estiver atribuída à função de supervisor, os supervisores poderão monitorar e avaliar agentes.

OBSERVAÇÃO Todas as funções devem ser associadas a um ou mais tipos de licença.

Um número específico de estações ou licenças de usuário estão disponíveis para cada produto, função e tipo de licença. Cada usuário Webex de WFO ativo está associado a uma ou mais licenças, e cada usuário ativo pode ter uma ou mais funções. As estações de licença são contadas pelo número de usuários ativos especificados com essa função licenciada.

OBSERVAÇÃO Começando com Webex WFO Versão 10.0, todos os clientes devem ter um determinado número de estações e licenças para cada usuário ativo.

Os seguintes tipos de licenças estão disponíveis, com base na função do usuário:

- Licença de dados
- Acessar licença
- Licença de administração
- Licença de uso
- Licença de Treinamento de Desempenho

  IMPORTANTE Coaching de Desempenho não está disponível para compra no momento.

- Licença de Bot Analytics
- Licenças de insights

Consulte Como as licenças funcionam para obter mais informações sobre licenciamento.

Procedimentos

Crie uma nova função

1. Clique **em Criar nova função**.
2. Insira o nome da função.
3. Clique **em Salvar**.

As novas funções que você cria são adicionadas à lista de funções.

Alterar o nome de uma função

1. Selecione uma função na tabela Funções e clique **em Editar** (ícone de lápis).
2. Digite o novo nome da função.
3. Clique **em Salvar**.

Excluir uma função

- Selecione uma função na tabela Funções e clique **em Excluir** (o ícone X).

> **OBSERVAÇÃO As** funções padrão não podem ser excluídas.

Associar uma função a um tipo de licença

- Na tabela Licenças, marque ou desmarque a caixa de seleção de cada tipo de licença sob a coluna para uma função específica que você deseja associar a esse tipo de licença.

> **OBSERVAÇÃO** Os **campos Usado** e **Disponível** indicam o número de estações usadas e o número total de estações a que você tem direito.

> **OBSERVAÇÃO** Se a sua organização tiver a licença de Resumo de interação, **o Resumo** da interação aparecerá nesta tabela. Não é necessário atribuir essa licença a nenhuma função para usar o Resumo da interação.

Editar as permissões de uma função

- Na tabela Permissões, marque (atribuir) ou desmarque (não atribuir) a caixa de seleção de cada permissão sob a coluna para uma função específica.

Se você selecionar uma permissão que exija outras permissões, as permissões obrigatórias serão automaticamente selecionadas.

Permissões

A tabela de permissões permite que você atribua permissões específicas para funções padrão e personalizadas.

A tabela Permissões separa as permissões por categoria. Os títulos abaixo correspondem às categorias da tabela de permissões.

Gerenciamento de aplicativos

Permissão	Detalhes	
Administrar QM	Descrição	Permite gerenciar QM aplicativos.
	Acesso à página	Definições globais da > QM configuração do geranciamento de aplicativos > Gerenciamento de aplicativos > QM fluxos de contatos > retenção
	Licenças	Webex acesso de WFO
	Relacionado Permissões e notas	—
Monitoração do Agente	Descrição	Permite monitorar a tela e/ou áudio de um agente ativo, bem como coletar registros do agente.
	Acesso à página	Gerenciamento de aplicativos > monitoramento de agentes >
	Licenças	Webex acesso de WFO, monitoramento
	Permissões e notas relacionadas	Para monitorar agentes em tempo real, você também precisa da permissão de Monitoramento de áudio em tempo real (para monitoramento de áudio em tempo real) e/ou da permissão de Monitoramento de tela em tempo real (para monitoramento de tela).

Permissão	Detalh	
Administrar WFM	Descrição	Permite gerenciar WFM aplicativos.
	Acesso à página	Gerenciamento de aplicativos > configuração de usuário > visualizar geranciamento de aplicativos > filas de serviço Previsões de > do Gerenciamento de aplicativos Gerenciamento de aplicativos > Gerenciamento de aplicativos de configuração de agendamento > Gerenciamento de aplicativos de geranciamento de agendamento > atividades de > geranciamento de aplicativos de agendamento dinâmico Gerenciamento de aplicativos > Gerenciamento de aplicativos de dados históricos > WFM Gerenciamento de aplicativos de configuração > Gerenciamento de aplicativos de planejamento de férias > agendamentos estratégicos e planejamento > geranciamento de edição de agendamento
	Licenças	Webex acesso de WFO
	Relacionado Permissões e notas	—
Administrar WFM Fluxos de trabalho	Descrição	Permite acessar a página Fluxos de trabalho e conceder a exibição Enterprise para aquela página somente para que os administradores que normalmente não tenham a exibição Enterprise possam administrar WFM fluxos de trabalho.
	Acesso à página	Fluxos de Trabalho > de Configuração do Usuário > > de Gerenciamento de Aplicativos
	Licenças	Webex acesso de WFO
	Permissões e notas relacionadas	

Essa permissão é independente da permissão de Administrar WFM, mas	você deve atribuir essa permissão juntamente com Administre WFM ou Administrar Agendamentos

Permissão	Detalhes	
		permissão.
Administrar Funções	Descrição	Permite que você crie funções e modifique permissões associadas a essas funções.
	Acesso à página	Funções de > de geranciamento de aplicativos > de usuário
	Licenças	Webex acesso de WFO
	Permissões e notas relacionadas	—
Administrar Locatário	Descrição	Permite executar tarefas administrativas para o espaço.
	Acesso à página	Gerenciamento de aplicativos > configuração do usuário > mesclar usuários Gerenciamento de aplicativos > Administração > Gerenciamento de Aplicativos > Administração de Configurações Globais > Downloads de Gerenciamento de Aplicativos > Administração > Indicadores Chave de Desempenho (KPIs) Gerenciamento de aplicativos > configuração do sistema > configuração do servidor de dados Gerenciamento de aplicativos > configuração do sistema > armazenamento externo Configuração da Análise de > geranciamento de aplicativos > analítico
	Licenças	—
	Permissões e notas relacionadas	Para acessar a página Configuração analítica, também é necessário ter a permissão Administre Análise.
Administre Org.	Descrição	Permite que você gerencie os grupos, as equipes e os usuários

Estrutura	Dentro do seu escopo.

Permissão	Detalh	
	Acesso à página	Gerenciamento de aplicativos > Configuração de usuário > Gerenciamento de aplicativos de grupos > > Gerenciamento de aplicativos de equipes de > geranciamento de aplicativos de equipes > Gerenciamento de aplicativos de usuários > Configuração do usuário > mesclar usuários
	Licenças	Webex acesso de WFO
	Permissões e notas relacionadas	Você deve ter várias permissões adicionais para executar as seguintes ações na página Usuários: ▪ Para atribuir funções, você deve ter a permissão Atribuir funções de usuário. Se você não tiver a permissão atribuir funções de usuário e criar um novo usuário, Webex WFO fornecerá automaticamente ao novo usuário a função de agente padrão. Somente usuários com a permissão Atribuir funções de usuário podem alterar essa atribuição. ▪ Para atribuir WFM exibições na página Usuários, é necessário ter a permissão Editar exibições WFM ▪ Para atribuir QM exibições, você deve ter a permissão Editar exibições QM ▪ Para importar usuários, é necessário ter a permissão Atribuir funções de usuário. Se o arquivo de importação contiver quaisquer valores na coluna Exibições, você deverá ter a permissão Editar WFM Exibições. Se o arquivo contiver quaisquer valores na coluna QM Exibições, você deverá ter a permissão Editar QM Exibições. ▪ Para atribuir funções a vários usuários, é necessário ter a permissão Atribuir funções de usuário Se um usuário receber a permissão Administrar Org. Estrutura antes de Webex WFO for atualizado para Webex Versão do WFO 10.4.3 ou posterior, as permissões Atribuir funções de usuário, Editar exibições WFM e Editar exibições QM também são atribuídas a esse usuário por

Permissão	Detalh	
		inadimplência.
Receber notificações comerciais	Descrição	permite que você se inscrever em notificações comerciais. Essas notificações se relacionam às operações diárias dentro de uma central de contato.
	Acesso à página	(apenas notificações comerciais) > Gerenciamento de aplicativos do Monitoramento de notificações de >
	Licenças	Gravação de conformidade, Gerenciamento de qualidade, Gerenciamento da força de trabalho, Análise, Análise de desktop, Monitoramento, acesso Webex WFO
	Permissões e notas relacionadas	Consulte Configurar notificações para obter uma lista completa de notificações comerciais.
Receber notificações de suporte	Descrição	Permite configurar como as notificações de suporte são enviadas para fins de solução de problemas.
	Acesso à página	(Suportam apenas notificações) Notificações de > de geranciamento de aplicativos de >
	Licenças	Licença administrativa: Administrador do sistema
	Relacionado Permissões e notas	—

Permissão	Detalh	
Visualizar API documentação	Descrição	Permite exibir a documentação do API.
	Acesso à página	—
	Licenças	Webex acesso de WFO
	Relacionado Permissões e notas	—
Administrar configuração de ACD	Descrição	Permite configurar uma conexão entre Webex WFO e o ACD.
	Acesso à página	Configuração > ACD de geranciamento de aplicativos > configuração do sistema
	Licenças	—
	Relacionado Permissões e notas	—
Administrar lista de distribuição	Descrição	Permite gerenciar listas de distribuição.
	Acesso à página	—
	Licenças	Licença administrativa: Administrador do sistema
	Relacionado Permissões e notas	—

Permissão	Detalh	
Exibir Informações de Auditoria	Descrição	Permite exibir o Status e as notificações do servidor.
	Acesso à página	
		—
	Licenças	—
	Relacionado Permissões e notas	—
Importação em lote	Descrição	Permite importar dados usando as várias APIs de importação.
	Acesso à página	—
	Licenças	Webex acesso de WFO
	Permissões e notas relacionadas	Consulte o *Webex Guia* de referência do API WFO para obter mais detalhes.
Administrar Política de Senhas	Descrição	Permite que você gerencie as configurações de política de senhas e desbloqueie contas de usuário.
	Acesso à página	Política de senha > > geranciamento de aplicativos
	Licenças	—
	Relacionado Permissões e notas	—

Permissão	Detalh	
Exibir a Monitoração do Desktop	Descrição	Permite exibir a página Monitoramento da área de trabalho.
	Acesso à página	Monitoramento > de geranciamento de aplicativos do > Desktop
	Licenças	Monitoramento, Análise de desktop, Análise
	Relacionado Permissões e notas	—
Administrar teclas de criptografia	Descrição	Permite gerar novas chaves de criptografia de arquivo de armazenamento.
	Acesso à página	Licenças globais de geranciamento de > de aplicativos
	> de configurações globais	—
	Relacionado Permissões e notas	—
Administrar Autenticação Active Directory	Descrição	Permite criar e editar conexões com o Active Directory.
	Acesso à página	Gerenciamento de aplicativos > licenças de
	configuração do Active Directory	
	Relacionado Permissões e notas	—

Permissão	Detalh	
Administrar ludificação	Descrição	Permite gerenciar a ludificação dos agentes.
	Acesso à página	Gerenciamento de aplicativos > licenças de
	geranciamento de desempenho	Webex acesso de WFO
	Relacionado Permissões e notas	—
Exibir ludificação	Descrição	Permite exibir a ludificação.
	Acesso à página	—
	Licenças	Webex acesso de WFO
	Relacionado Permissões e notas	—
Acesso a dispositivos móveis	Descrição	Permite ativar o acesso a uma versão móvel limitada do Webex site WFO. Essa permissão não afeta o aplicativo móvel (consulte Acesso ao aplicativo móvel).
	Acesso à página	—
	Licenças	Gravação de chamadas, Gerenciamento de qualidade, Gerenciamento da força de trabalho, Análise de desktop, Análise de Webex acesso ao WFO
	Relacionado Permissões e notas	—

Permissão	Detalh	
Visualizar/Atualizar usuários hoteleiros	Descrição	Permite exibir, editar e criar usuários hoteleiros
	Acesso à página	—
	Licenças	Webex acesso de WFO
	Relacionado Permissões e notas	—
Ver detalhes do avaliador	Descrição	Permite exibir os seguintes detalhes sobre o avaliador de um contato: ▪ Nome do avaliador ▪ Sobrenome do avaliador ▪ Data da avaliação ▪ Avaliação aprovada por
	Acesso à página	—
	Licenças	Licenças de dados: Gerenciamento de qualidade Webex acesso a WFO
	Relacionado Permissões e notas	—
Atribuir funções de usuário	Descrição	Permite que você atribua funções aos usuários na página Usuários de qualquer uma das seguintes maneiras: ▪ Edição de um usuário existente ▪ Criando um novo usuário ▪ Atribuindo funções a vários usuários ▪ Importação de usuários

Permissão	Detalh	
		OBSERVAÇÃO Se o arquivo de importação contiver quaisquer valores na coluna Exibições, você deverá ter o botão Editar exibições WFM permissão. Se o arquivo contiver quaisquer valores na coluna QM Exibições, você deverá ter a permissão Editar QM Exibições.
	Acesso à página	Página De pouso do > > configuração do usuário do geranciamento de aplicativos **OBSERVAÇÃO** Este é um novo recurso que ainda não está disponível geralmente. Se você gostaria de ter acesso antecipado a este recurso, Entre em contato com o Gerenciador de contas da Cisco.
	Licenças	—
	Permissões e notas relacionadas	Para acessar a página Usuários, é necessário ter permissão de Administrar organização. Estrutura
Editar exibições de WFM	Descrição	Permite atribuir WFM exibições aos usuários na página Usuários de qualquer uma das seguintes maneiras: ▪ Edição de um usuário existente ▪ Criando um novo usuário ▪ Importação de usuários
	Acesso à página	
		—
	Licenças	—
	Permissões e notas relacionadas	Para acessar a página Usuários, é necessário ter permissão de Administrar organização. Estrutura Para importar usuários, é necessário ter a permissão Atribuir funções de usuário. Se o arquivo de importação contiver quaisquer valores na coluna Exibições, você deverá ter a

Permissão	Detalh
permissão Editar WFM	Exibições.

Permissão	Detalh	
		Para ver a página Exibições e selecionar uma WFM Visualizar para editar, você deve ter a permissão Administrar WFM.
Editar exibições de QM	Descrição	Permite atribuir exibições QM a usuários na página Usuários de uma das seguintes maneiras: ▪ Edição de um usuário existente ▪ Criando um novo usuário ▪ Importação de usuários
	Acesso à página	
	Licenças	— —
	Permissões e notas relacionadas	Para acessar a página Usuários, é necessário ter permissão de Administrar organização. Estrutura Para importar usuários, é necessário ter a permissão Atribuir funções de usuário. Se o arquivo de importação contiver quaisquer valores na coluna Exibições, você deverá ter a permissão Editar QM Exibições.
Acesso ao aplicativo móvel	Descrição	Permite fazer logon e usar o Webex aplicativo móvel WFO. Essa permissão não afeta a versão móvel do site Webex WFO (consulte Acesso ao dispositivo móvel).
	Acesso à página	—
	Licenças	Licenças de dados: Gravação de conformidade, Gerenciamento de qualidade, Gerenciamento da força de trabalho e Análise Webex acesso de WFO Licença administrativa: Administrador do espaço
	Relacionado Permissões e notas	—

Permissão	Detalh	
Administrar agentes WFM	Descrição	Permite editar WFM atributos de agendamento de agente na página Usuários se um usuário estiver ativado para agendamento e não estiver inativo. Os atributos que você pode editar são: ▪ Fuso horário de agendamento ▪ Antiguidade ▪ Fila de serviço principal ▪ Perfil da Condição de Trabalho ▪ Mapeamentos de habilidades ▪ Rotação de turno de trabalho padrão ▪ Copiar rotações de turno de trabalho ▪ Outros turnos de trabalho ▪ Exceções atribuídas ▪ Horas de férias ▪ Perfil de Liberação da Programação ▪ Máximo de grupos de equipe Essa permissão também permite exibir atributos que afetam todos os usuários e QM atributos do usuário.
	Acesso à página	Gerenciamento de aplicativos > usuários da > configuração do usuário
	Licenças	Licenças de dados: Gerenciamento da força de trabalho Webex acesso ao WFO
	Permissões e notas relacionadas	Essa permissão não é ativada automaticamente em nenhuma das funções padrão. Se uma função incluir a permissão Administrar estrutura de orgia, você não precisa habilitar essa permissão uma vez que a permissão Administrar Estrutura de Orgia concede acesso total à página Usuários. Permissões que permitem editar usuários gerais, de QM ou de WFM

Permissão	Detalhes	
		Os atributos (Editar exibições de WFM, Editar modos de exibição QM, Administrar política de senha e Administrar estrutura de orgia) superam essa permissão. Essa permissão não permite que você crie um novo usuário, selecione ou edite um usuário inativo, edite ou crie um novo usuário hoteleiro, gerencie vários usuários ou importe/exporte usuários.

Painel

Permissão	Detalhes	
Visualizar Painel de QM	Descrição	Permite exibir os QM widgets nos painéis do Data Explorer.
	Acesso à página	—
	Licenças	Licenças de dados: Gerenciamento de qualidade Webex acesso a WFO
	Permissões e notas relacionadas	Para visualizar alguns QM widgets, você também precisa das permissões Exibir Pontuações de Avaliação e Exibir Objetivo do Contato.
Administrar Painéis	Descrição	Permite configurar a análise, o QM e WFM painéis.
	Acesso à página	—
	Licenças	—
	Permissões e notas relacionadas	Você também deve ter as permissões Exibir QM Painel e Exibir WFM Painel.
Exibir WFM	Descrição	Permite exibir os widgets WFM no Data Explorer

Permissão	Detalh	
Painel		Painéis. Também é possível editar a permissão de Agendamento necessária para dois WFM widgets.
	Acesso à página	—
	Licenças	Licenças de dados: Gerenciamento da força de trabalho Webex acesso ao WFO
	Relacionado Permissões e notas	—

Administração de Gravações

Permissão	Detalhes	
Exibir lixeira	Descrição	Permite pesquisar o conteúdo da lixeira de reciclar no Interações página e restaurar contatos de modo que as gravações possam ser reproduzidas.
	Acesso à página	—
	Licenças	Webex acesso de WFO
	Relacionado Permissões e notas	—
Excluir contato	Descrição	Permite excluir contatos.
	Acesso à página	—
	Licenças	Webex acesso de WFO
	Permissões e notas relacionadas	Você também deve ter a permissão de Exibir lixeira do ciclo de ciclo.

Permissão	Detalhes	
Administrar Fluxo de Trabalho	Descrição	Permite acessar e configurar fluxos de trabalho de QM
	Acesso à página	Administração do fluxo de trabalho > QM > configuração do fluxo de trabalho do geranciamento de aplicativos
	Licenças	Webex acesso de WFO
	Relacionado Permissões e notas	—
Administrar Campos de Metadados	Descrição	Permite acessar e configurar metadados.
	Acesso à página	Gerenciador de metadados de > geranciamento de > QM de aplicativos
	Licenças	Webex acesso de WFO
	Relacionado Permissões e notas	—
Administrar Formulários de Avaliação	Descrição	Permite configurar formulários de avaliação.
	Acesso à página	Gerenciador de > QM configuração de > avaliação de aplicativo
	Licenças	Webex acesso de WFO
	Relacionado Permissões e notas	—
Administrar Sites de Gravação	Descrição	Permite selecionar um site de gravação para uma equipe, se o usuário tiver vários sites.
	Acesso à página	—

Permissão	Detalh	
	Licenças	Webex acesso de WFO
	Relacionado Permissões e notas	—
Administrar metas de contato	Descrição	Permite exibir as metas de contato na página Administração do objetivo do contato.
	Acesso à página	Gerenciamento de aplicativos > QM Fluxos de contato > Administração do Objetivo de Contato
	Licenças	Webex acesso de WFO
	Permissões e notas relacionadas	Para criar ou editar metas de contato, você também precisa das permissões para Criar objetivo de contato.
Configurar grupos de telefonia	Descrição	Permite configurar grupos de telefonia, grupos de sinalização e grupos de gravação.
	Acesso à página	Gerenciamento de aplicativos > QM > grupos de telefonia
	Licenças	Webex acesso de WFO
	Relacionado Permissões e notas	—

Permissão	Detalhes	
Configurar associações de dispositivos	Descrição	Permite configurar dispositivos em sua central de atendimento.
	Acesso à página	Associações dos dispositivos de > QM configuração > de geranciamento de aplicativos
	Licenças	Webex acesso de WFO
	Relacionado Permissões e notas	—
Chamadas AdminReconTasks	Essa permissão não é usada no momento.	

Cliente de Desktop

Permissão	Detalhes	
Capturar Análise de desktop	Descrição	Permite que a atividade da área de trabalho do agente seja capturada automaticamente.
	Acesso à página	—
	Licenças	Gravação de conformidade, Gerenciamento de qualidade, Análise de desktop, Essencial analítico, Empresa analítica, acesso Webex WFO
	Permissões e notas relacionadas	Os agentes também devem ter a permissão Eventos da Área de Trabalho de Captura.

Permissão	Detalh	
Gravar tela	Descrição	Grava automaticamente a atividade de tela na área de trabalho do usuário.
	Acesso à página	—
	Licenças	Licenças de dados: Quality Management Analytics Essential, Analytics Enterprise
	Permissões e notas relacionadas	O agente também deve ter a permissão Capturar contatos. Para permitir a gravação de tela na área de trabalho de um usuário, o Smart Desktop deve ser instalado, e você também deve ativar uma das seguintes permissões: ▪ Gravar voz — Necessário quando você deseja gravar automaticamente voz e tela durante uma chamada ▪ Tela Interromper Início da Gravação — Obrigatório quando você deseja que o usuário controle quando a gravação da tela inicia e para de usar Controles de Gravação
Gravar voz	Descrição	Grava o áudio automaticamente. Essa permissão é necessária para todas as arquiteturas de gravação de voz, não apenas para aquelas que utilizam o Smart Desktop. Sem essa permissão, o áudio dos usuários não será gravado.
	Acesso à página	—
	Licenças	Licenças de dados: Gravação de conformidade, Gerenciamento de qualidade
	Permissões e notas relacionadas	O agente também deve ter a permissão Capturar contatos. Com arquiteturas utilizando a Área de trabalho inteligente, o Smart Desktop deve também estar instalado no desktop do usuário para que a gravação ocorra.
Monitoramento de tela em tempo real	Descrição	Permite monitorar ao vivo a tela de um usuário. Permite que as telas dos agentes sejam monitoradas pela página Monitoramento do agente. Tanto o agente quanto o monitor devem ter essa permissão para que o monitoramento de tela em tempo real funcione.

Permissão	Detalhes	
	Acesso à página	—
	Licenças	Licenças de dados: Gerenciamento de qualidade, monitoramento Webex acesso de WFO
	Relacionado Permissões e Notas	Os monitores também precisam da permissão de Monitoramento de agente.
Áudio em tempo vivo Monitorização	Descrição	Permite que você monitore ao vivo as chamadas de um usuário. Permite a agentes áudio a ser monitorado pela página Monitoramento do agente. Ambos o agente e o monitor devem ter essa permissão para áudio em tempo real monitoramento para funcionar.
	Acesso à página	—
	Licenças	Licenças de dados: Gerenciamento de qualidade Webex acesso de WFO
	Relacionado Permissões e Notas	Os monitores também precisam da permissão de Monitoramento de agente.
Gravar ativado Procura (RTP Sinalizando)	Descrição	Habilita o modo de gravação Registro sob demanda em Smart Área de trabalho. Esse modo permite que o agente grave somente o segmentos de chamadas que são explicitamente especificados ao usar Controles de Gravação.
	Acesso à página	—
	Licenças	Licenças de dados: Gravação de conformidade e Gerenciamento de qualidade Webex acesso de WFO
	Relacionado	—

Permissões

Permissão	Detalh

	e Notas	
Capturar eventos do Desktop	Descrição	Permite que eventos de desktop nas áreas de trabalho dos agentes sejam capturados automaticamente.
	Acesso à página	—
	Licenças	Gravação de conformidade, Gerenciamento de qualidade, Análise de desktop, Essencial analítico, Empresa analítica, acesso Webex WFO
	Permissões e notas relacionadas	Os agentes também devem ter a permissão Capture Desktop Analytics.

Gravando Contatos

Permissão	Detalhes	
Exibir Contatos	Descrição	Permite pesquisar todas as gravações de contatos no seu escopo na página Interações.
	Acesso à página	Interações
	Licenças	Licenças de dados: Gravação de conformidade, Gerenciamento de qualidade e Análise Webex acesso de WFO
	Relacionado Permissões e notas	—
Exibir Contatos Pontuados	Descrição	Permite que você pesquise apenas contatos que tenham sido pontuado (avaliado) na página Interações.
	Acesso à página	—
	Licenças	Licenças de dados: Gerenciamento de qualidade Webex acesso a WFO

Permissão	Detalhes	
	Permissões e notas relacionadas	—
Exportar Gravações	Descrição	Permite exportar gravações da página Interações.
	Acesso à página	—
	Licenças	Licenças de dados: Gerenciamento de qualidade Webex acesso a WFO
	Permissões e notas relacionadas	Você também deve ter a permissão Exibir contatos.
Exibir metadados personalizados	Descrição	Permite exibir metadados personalizados na página Interações e no Media Player.
	Acesso à página	—
	Licenças	Licenças de dados: Gravação de conformidade e Gerenciamento de qualidade Webex acesso de WFO
	Permissões e notas relacionadas	Você também deve ter a permissão Exibir contatos.
Editar Metadados Personalizados	Descrição	Permite editar metadados personalizados na página Interações e no Media Player.
	Acesso à página	—
	Licenças	Licenças de dados: Gravação de conformidade e Gerenciamento de qualidade

Permissão	Detalh	
		Webex acesso de WFO
	Relacionado Permissões e Notas	Também é necessário ter a exibição e contatos de exibição Permissões de Metadados personalizados.
Marcar contato	Descrição	Permite marcar um contato usando a Gravação Controles.
	Acesso à página	—
	Licenças	Licenças de dados: Gravação e qualidade de conformidade Gestão Webex acesso de WFO
	Relacionado Permissões e Notas	Para marcar um contato com os Controles de Gravação, Inteligente A área de trabalho deve ser instalada.
Criar Contato	Descrição	Permite criar um contato de não chamada no Página de interações.
	Acesso à página	—
	Licenças	Licenças de dados: Gravação e qualidade de conformidade Gestão Webex acesso de WFO
	Relacionado Permissões e Notas	Você também deve ter a permissão Exibir contatos.
Exibir dados analíticos para Contatos	Descrição	Permite que você veja as Pontuações do promotor de rede de análise Dados de (NPS) e de Pontuações Preditivas de Avaliação (EPS) para contatos dentro do seu escopo na página Interações.

Permissão	Detalhes	
	Acesso à página	—
	Licenças	Webex acesso de WFO
	Permissões e notas relacionadas	—
Exibir Gravações Raiz	Descrição	Permite exibir gravações raiz.
	Acesso à página	—
	Licenças	Licenças de dados: Gravação de conformidade e Gerenciamento de qualidade Webex acesso de WFO
	Permissões e notas relacionadas	—
Desmarque o contato	Descrição	Permite desabilitar um contato marcado.
	Acesso à página	—
	Licenças	Licenças de dados: Gravação de conformidade e Gerenciamento de qualidade Webex acesso de WFO
	Permissões e notas relacionadas	—

Permissão	Detalh	
Marcar para Treinamento	Descrição	Permite marcar um contato para revisão no treinamento.
	Acesso à página	—
	Licenças	Licenças de dados: Gravação de conformidade e Gerenciamento de qualidade Webex acesso de WFO
	Permissões e notas relacionadas	Por padrão, todos os usuários podem marcar um contato para treinamento. Se você não exigir que todos os usuários marquem contatos para treinamento, desmarque esta caixa de seleção. Você também deve ter a permissão Exibir Contatos e Marcar Contatos ou Ativar Contatos.
Exibir todos os contatos de treinamento	Descrição	Permite exibir todos os contatos marcados para treinamento em todo o espaço.
	Acesso à página	—
	Licenças	Webex acesso de WFO
	Permissões e notas relacionadas	Você também deve ter a permissão Exibir contatos.
Exportação de contato em massa e	Descrição	Permite exportar arquivos de áudio, detalhes do contato metadados na página Interações agendados ou ad-hoc. Você pode apenas exibir e interagir com suas próprias exportações de contato em massa.
	Acesso à página	—
	Licenças	Licenças de dados: Gravação de chamada, Gerenciamento de qualidade Webex acesso WFO

Permissão	Detalhes	
	Permissões e notas relacionadas	Desabilitado por padrão. Juntamente, as permissões para Exportação de contato em massa e Exibir exportação de contato em massa permitem criar suas próprias exportações de contato em massa e exibir todas as exportações de contato em massa para sua organização.
Exibir gravações raiz não reconciliadas	Descrição	Permite que você veja todas as gravações raiz incondicionalmente.
	Acesso à página	—
	Licenças	Licenças de dados: Gravação de chamada, Gerenciamento de qualidade Webex acesso WFO
	Permissões e notas relacionadas	Desabilitado por padrão. Você também deve ter a permissão Exibir gravações raiz.
Exibir exportação de contato em massa	Descrição	Permite exibir as exportações de contato em massa de todos em sua organização. Não é possível criar exportações de contato em massa com essa permissão.
	Acesso à página	—
	Licenças	Licenças de dados: Gravação de chamada, Gerenciamento de qualidade Webex acesso WFO
	Permissões e notas relacionadas	Desabilitado por padrão. Juntamente, as permissões para Exportação de contato em massa e Exibir exportação de contato em massa permitem criar suas próprias exportações de contato em massa e exibir todas as exportações de contato em massa para sua organização.

Permissão	Detalh	
Exclusão em massa	Descrição	Permite excluir contatos em massa.
	Acesso à página	Gerenciamento de aplicativos > QM Fluxos de contato > operações de contato em massa **OBSERVAÇÃO** Este é um novo recurso que ainda não está disponível geralmente. Se você gostaria de ter acesso antecipado para este recurso, entre em contato com o gerente de contas da Cisco.
	Licenças	Licenças de dados: Gravação de chamada, Gerenciamento de qualidade
	Permissões e notas relacionadas	Para usar todos os recursos na página Operações de contato em massa, combine essa permissão com as permissões de Retenção de Atualização em Massa e Metadados de Atualização em Massa.
Capturar contatos	Descrição	Permite que contatos de agentes de qualquer tipo sejam importados em Webex WFO. Essa permissão é necessária para qualquer tipo de captura ou gravação de contato.
	Acesso à página	—
	Licenças	Licenças de dados: Gravação de chamada, Gerenciamento de qualidade
	Permissões e notas relacionadas	Essa permissão é um pré-requisito para a gravação de permissões de tela de gravação e de voz.
Exibir todos os contatos de RH	Descrição	Permite exibir todos os contatos marcados para RH em todo o espaço.
	Acesso à página	—
	Licenças	Licenças de dados: Gerenciamento de qualidade Webex acesso a WFO
	Permissões e notas relacionadas	Você também deve ter a permissão Exibir contatos.

Permissão	Detalhes	
Marcar para RH	Descrição	Permite marcar um contato para revisão no RH.
	Acesso à página	—
	Licenças	Licenças de dados: Gerenciamento de qualidade Webex acesso a WFO **OBSERVAÇÃO** Requer pelo menos uma dessas licenças.
	Permissões e notas relacionadas	Permite aos administradores definir quais funções têm a capacidade de marcar um contato para revisão no RH. Se não exigir que todos os usuários marquem contatos para RH, desmarque a caixa de seleção Marcar para RH. Você também deve ter a permissão Visualizar contato.
ViewNotDorfedReason	Descrição	Essa permissão não é usada no momento.
Incluir o auto-objetivo em exibições de QM	Descrição	Se o seu acesso a Webex WFO for controlado por QM Exibições, essa permissão permitirá que você veja e reproduza seus próprios contatos, além de todos os contatos que atendam aos critérios de Exibição da QM. Consulte Exibições de Gerenciar.
	Acesso à página	—
	Licenças	Licenças de dados: Gravação de chamada, Gerenciamento de qualidade
	Permissões e notas relacionadas	Você também deve ter a permissão Exibir contatos. Por padrão, essa permissão não está atribuída a nenhuma função.
Retenção de atualização em massa	Descrição	Permite atualizar a política de retenção para vários Contatos de uma só vez.
	Acesso à página	Gerenciamento de aplicativos > QM Fluxos de contato > operações de contato em massa **OBSERVAÇÃO** Este é um novo recurso que ainda não está disponível geralmente. Se você gostaria de ter acesso antecipado

Permissão	Detalh	
		para este recurso, entre em contato com o gerente de contas da Cisco.
	Licenças	Licenças de dados: Gravação de chamada, Gerenciamento de qualidade
	Permissões e notas relacionadas	Para usar todos os recursos na página Operações de contato em massa, combine essa permissão com as permissões de Exclusão em massa e Metadados de atualização em massa.
Metadados de atualização em massa		Descrição Permite atualizar os metadados personalizados Associado a vários contatos de uma só vez.
	Acesso à página	Gerenciamento de aplicativos > QM Fluxos de contato > operações de contato em massa **OBSERVAÇÃO** Este é um novo recurso que ainda não está disponível geralmente. Se você gostaria de ter acesso antecipado para este recurso, entre em contato com o gerente de contas da Cisco.
	Licenças	Licenças de dados: Gravação de chamada, Gerenciamento de qualidade
	Permissões e notas relacionadas	Para usar todos os recursos na página Operações de contato em massa, combine essa permissão com as permissões de Exclusão em massa e Retenção de atualização em massa.

Gravando Avaliações de Contato

Permissão	Detalhes	
Criar comentário de avaliação	Descrição	Permite criar comentários na janela Formulário de Avaliação no Media Player.
	Acesso à página	—
	Licenças	Licenças de dados: Gerenciamento de qualidade Webex acesso a WFO
	Relacionado	Também é necessário ter o botão Exibir contatos e exibir avaliações.

Permissão	Detalhes	
	Permissões e notas	Permissões.
Aprovar avaliação de contato	Descrição	Permite aprovar a avaliação de um contato do Media Player.
	Acesso à página	—
	Licenças	Licenças de dados: Gerenciamento de qualidade Webex acesso a WFO
	Permissões e notas relacionadas	Também é necessário ter a permissão Exibir Contatos e Exibir Avaliações.
Avaliar contato	Descrição	Permite a você avaliar um contato no Media Player e exibir o painel Avaliação para contatos não pontuados.
	Acesso à página	—
	Licenças	Licenças de dados: Gerenciamento de qualidade Webex acesso a WFO
	Permissões e notas relacionadas	Também é necessário ter a permissão Exibir Contatos e Exibir Avaliações.
Editar comentário de avaliação	Descrição	Permite editar comentários em uma janela do Formulário de Avaliação no Media Player.
	Acesso à página	—
	Licenças	Licenças de dados: Gerenciamento de qualidade Webex acesso a WFO
	Relacionado	Você também deve ter as permissões Exibir Contatos, Criar Comentário de Avaliação e Exibir Avaliações.

Permissão	Detalhes	
	Permissões e notas	
Exibir Avaliações	Descrição	Permite exibir avaliações de contato no Media Player.
	Acesso à página	—
	Licenças	Licenças de dados: Gerenciamento de qualidade Webex acesso a WFO
	Permissões e notas relacionadas	Você também deve ter a permissão Exibir contatos
Auto-avaliar Contato	Descrição	Permite a você avaliar seus próprios contatos.
	Acesso à página	—
	Licenças	Licenças de dados: Gerenciamento de qualidade Webex acesso a WFO
	Permissões e notas relacionadas	Você também deve ter as permissões Exibir Contatos e Avaliar Contato.
Auto-aprovação de avaliação de contato	Descrição	Permite aprovar sua própria avaliação de contato.
	Acesso à página	—
	Licenças	Licenças de dados: Gerenciamento de qualidade
	Permissões e notas relacionadas	Também é necessário ter a permissão Exibir Contatos e Exibir Avaliações.
Editar Qualquer avaliação	Descrição	Permite editar uma avaliação concluída e ver os seguintes detalhes sobre o avaliador de um contato:

Permissão	Detalhes	
		▪ Nome do avaliador ▪ Avaliação aprovada por
	Acesso à página	—
	Licenças	Licenças de dados: Gerenciamento de qualidade Webex acesso a WFO
	Relacionado Permissões e notas	—

Calibrações de contato de gravação

Permissão	Detalhes	
Calibrar contato	Descrição	Permite marcar um contato para calibração na página Interações e realizar uma avaliação de calibração.
	Acesso à página	—
	Licenças	Licenças de dados: Gerenciamento de qualidade Webex acesso a WFO
	Permissões e notas relacionadas	Você também deve ter a permissão Exibir contatos.
Contato auto-calibrado	Descrição	Permite calibrar seus próprios contatos.
	Acesso à página	—
	Licenças	Licenças de dados: Gerenciamento de qualidade Webex acesso a WFO
	Permissões e notas relacionadas	Você também deve ter as permissões Para exibir contatos e calibrar contatos

Metas de contato

Permissão	Detalhes	
Criar meta de avaliação	Descrição	Permite criar e atribuir tarefas de avaliação (ad-hoc) e metas de contato.
	Acesso à página	—
	Licenças	Licenças de dados: Gerenciamento de qualidade Webex acesso a WFO
	Permissões e notas relacionadas	Para criar metas de contato, você também precisa da permissão Administrar objetivos de contato.
Criar objetivo de calibração	Descrição	Permite criar e atribuir tarefas de calibração (ad hoc) e metas de contato.
	Acesso à página	—
	Licenças	Licenças de dados: Gerenciamento de qualidade Webex acesso a WFO
	Permissões e notas relacionadas	Para criar metas de contato, você também precisa da permissão Administrar objetivos de contato.
Criar meta de revisão	Descrição	Permite criar e atribuir tarefas de revisão (ad-hoc) e metas de contato.
	Acesso à página	—
	Licenças	Licenças de dados: Gerenciamento de qualidade Webex acesso a WFO
	Permissões e notas relacionadas	Para criar metas de contato, você também precisa da permissão Administrar objetivos de contato.

Permissão	Detalhes	
Exibir meta do contato	Descrição	Permite acessar a Fila de contato e exibir o widget Progresso do objetivo do contato.
	Acesso à página	Fila de contato Widget Progresso do objetivo do contato > contato
	Licenças	Licenças de dados: Gerenciamento de qualidade Webex acesso a WFO
	Permissões e notas relacionadas	—

Levantamento

Permissão	Detalhes	
Administrar Pesquisas de QM	Descrição	Permite configurar provedores de pesquisa pós-chamada externos.
	Acesso à página	Gerenciamento de aplicativos > QM fluxos de contatos > pesquisa pós-chamada
	Licenças	Webex acesso de WFO
	Permissões e notas relacionadas	—
Exibir Resultados da Pesquisa	Descrição	Permite exibir dados de resultados de pesquisa de clientes no Media Player, na tabela de contatos e nos relatórios.
	Acesso à página	—
	Licenças	Licenças de dados: Gerenciamento de qualidade Webex acesso a WFO
	Relacionado	Você também deve ter a permissão Exibir contatos.

Permissão	Detalhes	
	Permissões e notas	

Agenda

Permissão	Detalhes	
Exibir Agendas	Descrição	Permite que os usuários visualizem as páginas Minha agenda e Minha disponibilidade.
	Acesso à página	Agendas e planejamento > Minhas agendas e planejamento > Minha disponibilidade
	Licenças	Licenças de dados: Gerenciamento da força de trabalho Webex acesso ao WFO
	Permissões e notas relacionadas	—
Editar Agendas	Descrição	Permite que os usuários visualizem agendamentos do agente e executem as seguintes ações: Inserir atividade, Trocar agendamento, Localizar hora ideal e Otimizar agendamentos. Permite que os usuários visualizem códigos de razão na gaveta Adesão.
	Acesso à página	Agendas e planejamento > agendamentos do agente
	Licenças	Webex acesso de WFO
	Permissões e notas relacionadas	Você também deve ter a permissão Exibir Agendamentos.
Agendamentos do plano	Descrição	Permite que o usuário acesse a página Planejamento (incluindo as páginas Previsão, Distribuição e Agendamento) e crie um evento de Agendamento dinâmico intraday.

Permissão	Detalhes	
	Acesso à página	Agendas e planejamento de > de planejamento Agendas e planejamento > agendamento dinâmico intraday
	Licenças	Webex acesso de WFO
	Permissões e notas relacionadas	Você também deve ter a permissão Exibir Agendamentos. Para configurar os elementos de uma agenda (incluindo turnos de trabalho, exceções, categorias de redução, semanas de redução e cenários de redução), os usuários precisam das permissões Administrar WFM e Administrar Agendamentos.
Administrar Agendamentos	Descrição	Permite que agendadores e analistas editem agendas e configurem elementos de agendamento.
	Acesso à página	Gerenciamento de aplicativos > Gerenciamento de aplicativos de administração > Gerenciamento de aplicativos de configuração do sistema > Monitoramento de > de aplicativos de geranciamento de desempenho Gerenciamento de aplicativos > filas de serviço (exceto para a página Tipos de fila de serviço) Previsões de > do Gerenciamento de aplicativos Gerenciamento de aplicativos > Gerenciamento de aplicativos de configuração de agendamento > Gerenciamento de aplicativos de geranciamento de agendamento > atividades de > geranciamento de aplicativos de agendamento dinâmico (exceto as páginas Tipos de exceção e Fluxos de trabalho) Dados históricos do > geranciamento de aplicativos Configuração de > WFM geranciamento de aplicativos (exceto para páginas Configuração global, Configuração e Retenção do HRMS; acesso somente leitura à página Mapeamentos de estados de adesão) Gerenciamento de aplicativos > planejamento de férias (exceto a página Tipos de férias)

Permissão	Detalhes	
		Gerenciamento de aplicativos > Agendamentos de planejamento estratégico e geranciamento de edição de agendamento > de planejamento A permissão Administrar Agendamentos concede acesso somente leitura à página Mapeamento de estados de adesão. Gerenciamento de aplicativos > Gerenciamento de aplicativos de planejamento estratégico > planejamento de férias (exceto a página Tipos de férias) Gerenciamento de agendas e planejamento > editar agendamento
	Licenças	Webex acesso de WFO
	Permissões e notas relacionadas	Essa permissão pode ser combinada com outras permissões (por exemplo, Administrar mensagens, Programações do plano e Administrar estrutura do agendador) para criar uma função de programador personalizada. Você também deve ter a permissão Editar agendamentos para exibir a página Agendamentos do agente.

Mensagens

Permissão	Detalhes	
Atualizar Solicitações de Mensagens	Descrição	Permite enviar e atualizar uma solicitação de mensagem.
	Acesso à página	Mensagens
	Licenças	Licenças de dados: Gerenciamento da força de trabalho Webex acesso ao WFO
	Permissões e notas relacionadas	A atualização das solicitações de mensagens é necessária para interagir com Mensagens.

Permissão	Detalhes	
Administrar Mensagens	Descrição	Permite aprovar e administrar solicitações.
	Acesso à página	Mensagens
	Licenças	Webex acesso de WFO
	Relacionado Permissões e notas	—

da Cisco

Permissão	Detalhes	
Exibir Análise do sistema	Descrição	Permite criar e gerenciar conjuntos de dados em painéis de Análise.
	Acesso à página	Painel de análise
	Licenças	Análise de desktop, Essencial para análise, Empresa de análise, acesso Webex WFO
	Permissões e notas relacionadas	—
Administrar Área de da Cisco	Descrição	Permite criar, exibir, editar e excluir tarefas de Análise de desktop na página Gerenciador de tarefas analítico.
	Acesso à página	Gerenciamento de aplicativos > Gerenciamento de > Gerenciamento de aplicativos do Gerenciador de tarefas > Gerenciamento de aplicativos do > Gerenciador de desktop > Análise > Gerenciamento de aplicativos do Gerenciador de campos > > Configuração analítica
	Licenças	Análise de desktop, Essencial analítico, Empresa analítica,

Permissão	Detalh	
		Webex acesso de WFO
	Relacionado Permissões e notas	—
Administrar Análise do discurso	Descrição	Permite exibir e excluir tarefas analíticas de phonetics na página Gerenciador de tarefas analítico. **OBSERVAÇÃO** Uma vez que a Análise de funções telefônicas foi retirada, não é possível criar ou editar tarefas de Análise de funções telefônicas, mesmo que você tenha essa permissão.
	Acesso à página	Gerenciamento de aplicativos > Gerenciamento de > Gerenciamento de aplicativos do Gerenciador de tarefas > Configuração analítica > e analítica
	Licenças	Análise, acesso ao WFO da Webex
	Relacionado Permissões e notas	—
Administrar Discurso a Análise de texto	Descrição	Permite criar, exibir, editar e excluir tarefas de Discurso para texto (Transcrição) na página Gerenciador de tarefas analítico.
	Acesso à página	Gerenciador de tarefas de geranciamento de aplicativos > análise de > Licenças de Configuração do > > analíticos do Gerenciamento
	de aplicativos	Essencial analítico, Empresa de análise, acesso Webex WFO
	Relacionado Permissões e notas	—
Administrar	Descrição	Permite criar, exibir, editar e excluir tarefas de Análise de texto

Permissão	Detalhes	
Análise de texto		na página Gerenciador de tarefas analítico.
	Acesso à página	Gerenciamento de aplicativos > Gerenciamento de > Gerenciamento de aplicativos do Gerenciador de tarefas > Configuração analítica > e analítica
	Licenças	Essencial analítico, Empresa de análise, acesso Webex WFO
	Relacionado Permissões e notas	—
Exibir Análise de desktop	Descrição	Permite exibir os recursos de Análise da área de
	trabalho. Acesso à página	Agent Explorer Painel de análise
	Licenças	Análise de desktop, Essencial para análise, Empresa de análise, acesso Webex WFO
	Relacionado Permissões e notas	—
Exibir Análise do discurso	Descrição	Permite exibir os recursos de Análise do discurso.
	Acesso à página	Painel de análise
	Licenças	Essencial analítico, Empresa de análise, acesso Webex WFO
	Relacionado Permissões e notas	—
Exibir Discurso para Análise de texto	Descrição	Permite visualizar o painel de transcrição no Media Player e procurar palavras em áudio transcrito.

Permissão	Detalh	
	Acesso à página	Painel de análise
	Licenças	Essencial analítico, Empresa de análise, acesso Webex WFO
	Relacionado Permissões e notas	—
Exibir Tópicos de Tendência	Descrição	Permite exibir todas as páginas de Tópicos de tendência.
	Acesso à página	Tópicos de tendência dos > análise
	Licenças	Analítico Enterprise, acesso ao WFO da Webex
	Relacionado Permissões e notas	—
Editar Tópicos de Tendência	Descrição	Permite editar (por exemplo, agrupar e desagrupar tópicos) na ferramenta Tópicos de tendência.
	Acesso à página	Tópicos de tendência dos > análise
	Licenças	Analítico Enterprise, acesso ao WFO da Webex
	Relacionado Permissões e notas	—

Permissão	Detalh	
Exibir notificações de tópicos de tendência	Descrição	Permite configurar as condições que acionam notificações diárias.
	Acesso à página	Tópicos de tendência dos > análise
	Licenças	Analítico Enterprise, acesso ao WFO da Webex
	Relacionado Permissões e notas	—
Editar notificação de tópicos de tendência	Descrição	Permite editar as condições que acionam notificações diárias.
	Acesso à página	Tópicos de tendência dos > análise
	Licenças	Analítico Enterprise, acesso ao WFO da Webex
	Relacionado Permissões e notas	—
Exibir Análise de texto	Descrição	Permite exibir os recursos de Análise de texto.
	Acesso à página	Painel de análise
	Licenças	Essencial analítico, Empresa de análise, acesso Webex WFO
	Relacionado Permissões e notas	—

Permissão	Detalh	
Visualizar da Cisco	Descrição	Permite exibir todos os aspectos dos recursos analíticos.
	Acesso à página	Painel de análise
	Licenças	Essencial analítico, Empresa de análise, acesso Webex WFO
	Relacionado Permissões e Notas	—
Administrar da Cisco	Descrição	Permite acessar algumas APIs analíticas. Quando combinado com o Administre a permissão do Espaço, permite configurar Análise.
	Acesso à página	Configuração da Análise de > geranciamento de aplicativos > analítico
	Licenças	Essencial analítico, Empresa de análise, acesso Webex WFO
	Relacionado Permissões e Notas	Para acessar a página Configuração analítica, você também precisará da Administre a permissão do Espaço.
Administrar Análises Preditivas	Descrição	Permite criar, exibir, editar e excluir tarefas pes (Predictive Evaluation Score, pontuação de avaliação preditiva) e Pontuação de promotor líquido preditivo (PNPS) na página Gerenciador de tarefas analítico.
	Acesso à página	Gerenciador de tarefas de geranciamento de aplicativos > análise de >
	Licenças	Essencial analítico, Empresa de análise, acesso Webex WFO
	Permissões e notas relacionadas	—
Administrar Frases analíticas	Descrição	Permite criar e editar frases e categorias de frases na página Gerenciador de frases.

Permissão	Detalh	
	Acesso à página	Licenças do Gerenciador de frases > do geranciamento de >
	análise de aplicativos WFO	Essencial analítico, Empresa de análise, acesso Webex
	Relacionado Permissões e notas	—

Relatórios

Permissão	Detalhes	
Exibir relatórios de QM	Descrição	Permite exibir QM relatórios.
	Acesso à página	—
	Licenças	Licenças de dados: Gravação de conformidade e Gerenciamento de qualidade Webex acesso de WFO
	Permissões e notas relacionadas	Você também deve ter a permissão Exibir organização.
Administrar relatórios de QM	Descrição	Permite administrar QM relatórios.
	Acesso à página	—
	Licenças	Webex acesso de WFO
	Relacionado Permissões e notas	—

Permissão	Detalh	
Visualizar relatórios de WFM	Descrição	Permite exibir WFM relatórios.
	Acesso à página	—
	Licenças	Licenças de dados: Gerenciamento da força de trabalho Webex acesso ao WFO
	Relacionado Permissões e notas	—
Visualizar Relatórios WFM administradores	Descrição	Permite exibir relatórios WFM Planejamento estratégico.
	Acesso à página	—
	Licenças	Webex acesso de WFO
	Relacionado Permissões e notas	—
Exibir Relatórios do Supervisor	Descrição	Permite exibir WFM relatórios de supervisor.
	Acesso à página	—
	Licenças	Webex acesso de WFO
	Relacionado Permissões e notas	—

Permissão	Detalh	
Visualizar relatórios de avaliação de QM	Descrição	Permite exibir QM relatórios de avaliação.
	Acesso à página	—
	Licenças	Webex acesso de WFO
	Relacionado Permissões e notas	—
Visualizar relatórios do sistema QM	Descrição	Permite exibir QM relatórios do sistema.
	Acesso à página	—
	Licenças	Webex acesso de WFO
	Relacionado Permissões e notas	—
Exibir QM relatórios de pesquisa	Descrição	Permite exibir QM relatórios de pesquisa.
	Acesso à página	—
	Licenças	Webex acesso de WFO
	Relacionado Permissões e notas	—
API de Relatórios Avançados	Descrição	Permite acessar as API necessárias para o Data Explorer.
	Acesso à página	
		—
	Licenças	—
	Relacionado Permissões	—

Permissão	Detalh	
	e Notas	
Página inicial	Descrição	Fornece a você acesso somente leitura ao painel da página inicial e ao seu conteúdo.
	Acesso à página	Página inicial
	Licenças	Licenças de dados: Gerenciamento de qualidade e Gerenciamento da força de trabalho Webex acesso de WFO
	Permissões e notas relacionadas	Essa permissão é compatível com as permissões de legado que substitui: Exibir QM Painel, Exibir WFM Painel e Administrar Painéis.
Data Explorer	Descrição	Fornece acesso somente leitura à página do navegador do ativo Data Explorer.
	Acesso à página	Data Explorer
	Licenças	Webex acesso de WFO
	Permissões e notas relacionadas	—
Criação de conteúdo	Descrição	Permite criar, atualizar e excluir relatórios e painéis do Data Explorer.
	Acesso à página	Relatórios de > do Data Explorer
	Licenças	Webex acesso de WFO
	Permissões e notas relacionadas	Data Explorer

Permissão	Detalh	
Publicação de conteúdo	Descrição	Permite compartilhar relatórios e painéis aos quais possui para compartilhar grupos aos quais pertence.
	Acesso à página	Gerenciamento de aplicativos > grupos de > de geranciamento de dados
	Licenças	Webex acesso de WFO
	Permissões e notas relacionadas	Criação de conteúdo

Controles de Gravação

Permissão	Detalhes	
Enviar pausa / Retomar Comando	Descrição	Pausa e retoma as gravações de chamadas do usuário. Essa permissão é necessária para qualquer arquitetura de pausa e retomada para gravações, automática e manual (por meio da página Controles de Gravação).
	Acesso à página	—
	Licenças	Licenças de dados: Gravação de conformidade e Gerenciamento de qualidade
	Relacionado Permissões e notas	—
Enviar logon / Comando de logoff	Descrição	Associa e não associa o usuário a um ramal de dispositivo para gravação de rede. Essa permissão é útil para situações como hot-desking onde um agente pode não usar o mesmo telefone todos os dias.
	Acesso à página	—
	Licenças	Licenças de dados: Gravação de conformidade e Gerenciamento
	de qualidade relacionados	—

Permissão	Detalhes	
	Permissões e notas	
Enviar comando de metadados	Descrição	Adiciona metadados à gravação de chamada de um usuário. Essa permissão é necessária para qualquer arquitetura de gravação que adicione metadados a chamadas, automática e manual (por meio da página Controles de gravação).
	Acesso à página	—
	Licenças	Licenças de dados: Gravação de conformidade e Gerenciamento de qualidade
	Permissões e notas relacionadas	—
Enviar comando da marca	Descrição	Marca as gravações de chamadas de um usuário. Essa permissão é necessária para qualquer arquitetura de gravação que marque chamadas, automática e manual (pela página Controles de gravação).
	Acesso à página	—
	Licenças	Licenças de dados: Gravação de conformidade e Gerenciamento de qualidade
	Permissões e notas relacionadas	—
Comando	Acesso à página	—
	Licenças	Licenças de dados: Gravação de conformidade e Gerenciamento de qualidade

Permissão	Detalhes	
	Permissões e notas relacionadas	—
Enviar tela inicial / Interromper tela Comando	Descrição	Inicia e interrompe uma gravação somente tela. Essa permissão é necessária para qualquer arquitetura de gravação que use essas ações, automática e manual (por meio da página Controles de gravação).
	Acesso à página	—
	Licenças	Licenças de dados: Gerenciamento de qualidade
	Permissões e notas relacionadas	—
Pausar / Botões	Descrição	Permite usar os botões Pausar e Retomar na página Controles de
	Acesso à página	—
	Licenças	Licenças de dados: Gravação de conformidade e Gerenciamento de qualidade
	Permissões e notas relacionadas	Você também deve ter a permissão Enviar pausa /Retomar comando.
Botões Logon/ Logoff	Descrição	Permite usar os botões Logon e Encerrar sessão na página Controles de gravação.
	Acesso à página	—
	Licenças	Licenças de dados: Gravação de conformidade e Gerenciamento de qualidade
	Permissões e notas relacionadas	Você também deve ter a permissão enviar comando de logon/logoff.

Permissão	Detalhes	
Botão Adicionar metadados	Descrição	Permite usar o botão Adicionar metadados na página Controles de gravação.
	Acesso à página	—
	Licenças	Licenças de dados: Gravação de conformidade e Gerenciamento de qualidade
	Permissões e notas relacionadas	Você também deve ter a permissão de Enviar comando de metadados.
Botão Marca	Descrição	Permite usar o botão Marca na página Controles de gravação.
	Acesso à página	—
	Licenças	Licenças de dados: Gravação de conformidade e Gerenciamento de qualidade
	Permissões e notas relacionadas	Você também deve ter a permissão de Comando de Enviar marca.
Botão Segmentar e Excluir/Salvar	Descrição	Permite usar os botões "Segmento e Exclusão" e "Segmentar e Salvar" na página Controles de gravação.
	Acesso à página	—
	Licenças	Licenças de dados: Gravação de conformidade e Gerenciamento de qualidade
	Permissões e notas relacionadas	Você também deve ter a permissão Enviar Segmento e Excluir / Salvar Comando.
Iniciar / Parar botões da tela	Descrição	Permite usar os botões Iniciar Tela e Parar tela na página Controles de gravação.
	Acesso à página	—

Permissão	Detalhes	
	Licenças	Licenças de dados: Gerenciamento de qualidade
	Permissões e notas relacionadas	Você também deve ter a permissão Enviar tela inicial / Parar comando de tela.

Análise de Bot

Permissão	Detalhes	
Visualizar Automação de Experiência	Descrição	Ver métricas de nível superior, como BES/BAS/$ por conversa automática
	Acesso à página	Experiência &licenças
	de automação	Análise de Bot
	Permissões e notas relacionadas	Configurar automação de experiência
Configurar automação de experiência	Descrição	Configurar os destinos para BES/BAS/$ por conversa automática, tópicos
	Acesso à página	Configuração > Experiência & Automação
	Licenças	Análise de Bot
	Permissões e notas relacionadas	Visualizar Automação de Experiência
Exibir Distribuição de Conversação	Descrição	Exibir o total de conversações e como elas são distribuídas entre o assistente digital e os agentes ao vivo
	Acesso à página	Distribuição de conversação
	Licenças	Análise de Bot

Permissão	Detalh	
	Permissões e notas relacionadas	
Exibir Tópicos de Conversação	Descrição	Exibir todo o conteúdo na página Tópicos da conversação
	Acesso à página	Tópicos de conversação
	Licenças	Análise de Bot
	Permissões e notas relacionadas	Editar Tópicos de Conversação
Editar Tópicos de Conversação	Descrição	Lista negra, mesclar e renomear tópicos
	Acesso à página	Configuração > tópicos de conversação
	Licenças	Análise de Bot
	Permissões e notas relacionadas	Exibir Tópicos de Conversação
Exibir análise de métricas de tópicos de conversação	Descrição	Exibir a análise dos sinais BES &BAS para cada tópico
	Acesso à página	Guia Análise de métricas > tópicos de conversação
	Licenças	Análise de Bot
	Permissões e notas relacionadas	Exibir Tópicos de Conversação

Permissão	Detalhes	
Exibir transcrições de tópicos de conversação	Descrição	Exibir transcrições dentro de tópicos
	Acesso à página	Guia Tópicos da conversação > transcrições
	Licenças	Análise de Bot
	Permissões e notas relacionadas	Exibir Tópicos de Conversação
Exibir Tópicos Relacionados de Tópicos de Conversação	Descrição	Visualizar tópicos de conversação adicionais que foram identificados após o tópico principal
	Acesso à página	Tópicos de conversação > tópicos relacionados
	Licenças	Análise de Bot
	Permissões e notas relacionadas	Exibir Tópicos de Conversação
Exibir Tópicos de ConversaÇão Agrupados	Descrição	Exibir tópicos que foram mesclados e definir um tópico principal
	Acesso à página	Tópicos de conversação > tópicos agrupados
	Licenças	Análise de Bot
	Permissões e notas relacionadas	Exibir Tópicos de Conversação

Permissão	Detalh	
Exibir entidades de tópicos de conversação	Descrição	Exibir entidades (palavras-chave) exibidas em transcrições dentro do tópico
	Acesso à página	Tópicos de conversação > entidades
	Licenças	Análise de Bot
	Permissões e notas relacionadas	Exibir Tópicos de Conversação
Exibir Intenções de Tópicos de Conversação	Descrição	Exibir as intenções acionadas dentro do tópico
	Acesso à página	Intenções de > Tópicos de Conversa
	Licenças	Análise de Bot
	Permissões e notas relacionadas	Exibir Tópicos de Conversação
Exibir análise de impacto	Descrição	Exibir a comparação lado a lado de várias métricas para um único ou vários tópicos entre dois intervalos de datas
	Acesso à página	Análise de impacto
	Licenças	Análise de Bot
	Permissões e notas relacionadas	

Permissão	Detalhes	
Visualizar Agregados Métricas	Descrição	Exibir métricas agregadas comuns
	Acesso à página	Métricas agregadas
	Licenças	Análise de Bot
	Relacionado Permissões e Notas	
Exibir Transcrição Pesquisar	Descrição	Ver pesquisa de transcrição
	Acesso à página	Pesquisa de transcrição
	Licenças	Análise de Bot
	Relacionado Permissões e Notas	
Exibir VAA Visão geral	Descrição	Visualizar a visão geral de Análise de agentes virtuais com todo o nível de mensagem Métricas
	Acesso à página	Visão geral
	Licenças	Análise de Bot
	Relacionado Permissões e Notas	Configurar VAA

Permissão	Detalh	
Exibir Comparação de desempenho do VAA	Descrição	Visualizar métricas de nível de mensagem diariamente, mensal, trimestral ou anual
	Acesso à página	Comparação de desempenho
	Licenças	Análise de Bot
	Permissões e notas relacionadas	Configurar VAA
Exibir o desempenho de resposta VAA	Descrição	Exibir as respostas e as próximas ações após a resposta ter sido mostrada
	Acesso à página	Desempenho de Resposta
	Licenças	Análise de Bot
	Permissões e notas relacionadas	Configurar VAA
Visualizar mensagens não classificadas do VAA	Descrição	Exibir mensagens que não correspondam à intenção, categorizadas por tópico
	Acesso à página	Mensagens não classificadas
	Licenças	Análise de Bot
	Permissões e notas relacionadas	Configurar VAA, editar mensagens não classificadas pelo VAA
Editar mensagens não classificadas do VAA	Descrição	Categorizar mensagens sem correspondência para inserir mensagens em intenção ou novas tentativas existentes
	Acesso à página	Mensagens não classificadas
	Licenças	Análise de Bot
	Relacionado	Configurar VAA, visualizar mensagens não classificadas do VAA

Permissão	Detalhes	
	Permissões e notas	
Visualizar desempenho da intenção do VAA	Descrição	Visualizar métricas de nível de intenção
	Acesso à página	Intenção de desempenho
	Licenças	Análise de Bot
	Permissões e notas relacionadas	Configurar VAA
Exibir Relatório de Gerenciamento de Bots	Descrição	Exibir relatórios de geranciamento de bot carregados
	Acesso à página	Relatório bot management
	Licenças	Análise de Bot
	Permissões e notas relacionadas	
Exibir relatório de desempenho de Bot	Descrição	Exibir relatórios de desempenho de bot carregados
	Acesso à página	Relatório de Desempenho do Bot
	Licenças	Análise de Bot
	Permissões e notas relacionadas	

Configurar VAA	Descrição	Configurar alvos no VAA
	Acesso à página	Configuração > Análise de agente virtual
	Licenças	Análise de Bot
	Permissões e notas relacionadas	Visualizar visão geral do VAA, visualizar comparação de desempenho do VAA, visualizar desempenho de resposta VAA, visualizar mensagens não classificadas do VAA, visualizar desempenho das intenções do VAA
Visualizar configurações da empresa	Descrição	Visualizar limites específicos da empresa
	Acesso à página	Configurações da empresa
	Licenças	Análise de Bot
	Permissões e notas relacionadas	Editar configurações da empresa
Editar configurações da empresa	Descrição	Configurar limites específicos da empresa
	Acesso à página	Configurações da empresa
	Licenças	Análise de Bot
	Permissões e notas relacionadas	Visualizar configurações da empresa

Permissão	Detalhes	
Exibir notificação de alerta	Descrição	Exibir a guia Alertas quando um limite de sinal for acionado
	Acesso à página	Guia Notificações de alerta
	Licenças	Análise de Bot
	Permissões e notas relacionadas	Configurar notificação de alerta
Configurar notificação de alerta	Descrição	Configurar os limites para alertas
	Acesso à página	A configuração > métricas bot gerais, métricas de > de tópico da configuração
	Licenças	Análise de Bot
	Permissões e notas relacionadas	Exibir notificação de alerta
Exibir Resumo da transcrição	Descrição	Visualizar transcrições resumidas
	Acesso à página	Pesquisa de transcrição
	Licenças	Análise de Bot
	Permissões e notas relacionadas	Configurar resumo da transcrição

Configurar transcrição Resumo	Descrição	Configurar o aviso que gera o resumo das transcrições
	Acesso à página	Aviso de geração de resumo do > de configuração
	Licenças	Análise de Bot
	Relacionado Permissões e Notas	Exibir Resumo da transcrição
Exibir notificações de atividades	Descrição	Exibir notificações de atividade, como quando uma ação for tomada, como uma lista negra, mesclar, renomear
	Acesso à página	—
	Licenças	Análise de Bot
	Relacionado Permissões e Notas	

Insights

Permissão	Detalhes	
Exibir conteúdo	Descrição	Permite exibir painéis insights que são compartilhados por outras pessoas no de sua organização.
	Acesso à página	Favoritos dos > insights Insights > Recentes Insights > Minhas pastas Insights > pastas compartilhadas Painéis de > de insights
	Licenças	Autor de insights, Leitor de insights

Permissão	Detalhes	
	Permissões e notas relacionadas	Você deve ter a licença Insights Reader e pelo menos uma permissão "Exibir [Produto] Dados".
Exibir Dados analíticos	Descrição	Permite exibir painéis e análises criados com dados analíticos. Quando combinado com a permissão Criar conteúdo, permite usar conjuntos de dados analíticos para criar análises.
	Acesso à página	Favoritos dos > insights Insights > Recentes Insights > Minhas pastas Insights > pastas compartilhadas Painéis de > de insights
	Licenças	Autor de insights, Leitor de insights
	Permissões e notas relacionadas	Você também deve ter a permissão Exibir conteúdo. Sua organização deve ter uma licença de Análise da Cisco.
Exibir dados de WFM clássicos	Descrição	Permite exibir painéis e análises criados com dados WFM clássicos. Quando combinado com a permissão Criar conteúdo, permite usar conjuntos de dados Classic WFM para criar análises.
	Acesso à página	Favoritos dos > insights Insights > Recentes Insights > Minhas pastas Insights > pastas compartilhadas Painéis de > de insights
	Licenças	Autor de insights, Leitor de insights
	Permissões relacionadas	Você também deve ter a permissão Exibir conteúdo. Sua organização deve ter uma licença de WFM de clássicos da Cisco.

	E Notas	
Exibir dados de QM	Descrição	Permite exibir painéis e análises criados com QM dados. Quando combinado com a permissão Criar conteúdo, permite usar QM conjuntos de dados para criar análises.
	Acesso à página	Favoritos dos > insights Insights > insights recentes > Minhas pastas Insights > Painéis > Pastas Compartilhadas
	Licenças	Autor de insights, Leitor de insights
	Permissões e notas relacionadas	Você também deve ter a permissão Exibir conteúdo. Sua organização deve ter uma licença de QM da Cisco.
Exibir dados do WFM	Descrição	Permite exibir painéis e análises criados com WFM dados. Quando combinado com a permissão Criar conteúdo, permite usar WFM conjuntos de dados para criar análises.
	Acesso à página	Favoritos dos > insights Insights > insights recentes > Minhas pastas Insights > Painéis > Pastas Compartilhadas
	Licenças	Autor de insights, Leitor de insights
	Permissões e notas relacionadas	Você também deve ter a permissão Exibir conteúdo. Sua organização deve ter uma licença de WFM da Cisco.

Permissão	Detalhes	
Criar conteúdo	Descrição	Permite criar análises e painéis. Acesso à
	página	Favoritos dos > insights Insights > Recentes Insights > Minhas pastas Insights > Pastas compartilhadas Insights > Dashboards Insights > Analyses Insights > Datasets
	Licenças	Autor de Insights
	Permissões e notas relacionadas	Você deve ter a licença Insights Author e pelo menos uma permissão "Exibir [Dados do Produto]". Quando você adiciona essa permissão a uma função, a função recebe automaticamente a permissão Exibir conteúdo também.
Descrição do conteúdo do compartilhamento de conteúdo		Permite compartilhar análises e painéis que você cria com outros Pessoas de sua organização.
	Acesso à página	Favoritos dos > insights Insights > insights recentes > Minhas pastas Insights > Painéis > Pastas Compartilhadas
	Licenças	Autor de Insights
	Permissões e notas relacionadas	Você também deve ter a permissão Criar conteúdo e pelo menos uma permissão de "Exibir [Dados do Produto]".

Administrar Insights	Descrição	Essa permissão não é usada no momento.
	Acesso à página	—
	Licenças	Autor de Insights
	Relacionado Permissões e notas	—

Gerenciamento de Dados

Permissão	Detalhes	
Gerenciamento de entrega	Descrição	Permite exibir informações sobre o espaço de informações atual e optar por não receber relatórios agendados por e-mail de outros usuários.
	Acesso à página	Configurações de > do Data Explorer
	Licenças	Gerenciamento de Dados
	Relacionado Permissões e Notas	
Entrega de Relatório	Descrição	Permite configurar e gerenciar quando e para quem um relatório próprio é enviado por e-mail.
	Acesso à página	Compartilhe a opção no menu de contexto exibido quando você clica com o botão direito do mouse em um relatório próprio na página Relatórios do > Data Explorer.
	Licenças	Gerenciamento de Dados
	Relacionado Permissões e Notas	
Biblioteca de dados	Descrição	Permite que o acesso somente leitura à página Biblioteca de dados seja exibido

Permissão	Detalhes	
		detalhes sobre as coleções e seus conjuntos de dados.
	Acesso à página	Biblioteca de dados do > Data Explorer
	Licenças	Gerenciamento de Dados
	Relacionado Permissões e Notas	
Design da Biblioteca de dados	Descrição	Permite criar, ler, atualizar e excluir bibliotecas de dados de propriedade de você.
	Acesso à página	
	Licenças	Gerenciamento de Dados
	Relacionado Permissões e Notas	
Publicação da Biblioteca de dados	Descrição	Permite que você compartilhe coleções de dados para compartilhar grupos dos quais é membro.
	Acesso à página	
	Licenças	Gerenciamento de Dados
	Relacionado Permissões e Notas	
Administração de tarefa de dados	Descrição	Permite gerenciar agentes e tarefas em qualquer espaço informativo que você possui.
	Acesso à página	Gerenciamento de aplicativos > Gerenciamento de dados > Gerenciamento de tarefas de dados

	Licenças	Gerenciamento de Dados
	Relacionado Permissões e Notas	
Compartilhamento de grupos Administração	Descrição	Permite criar e gerenciar grupos de usuários criados para o finalidades de compartilhar conteúdo.
	Acesso à página	Gerenciamento de aplicativos > grupos de > de geranciamento de dados
	Licenças	Gerenciamento de Dados
	Relacionado Permissões e Notas	
Gerenciamento de Dados Sistema Administração	Descrição	Permite criar e gerenciar tarefas em tempo real
	Acesso à página	Gerenciamento de aplicativos > Gerenciamento de dados > em tempo real (RT) Gerenciamento de tarefas
	Licenças	Gerenciamento de Dados
	Relacionado Permissões e Notas	
UDM de dados Administração	Descrição	Permite adicionar e gerenciar espaços no Unified Data Mart.
	Acesso à página	Gerenciamento de aplicativos > geranciamento de dados > Unified Data Mart
	Licenças	Gerenciamento de Dados
	Relacionado Permissões e Notas	

Permissão	Detalhes	
Gerenciar Espaço de Informações	Descrição	Concede acesso aos recursos de geranciamento do ciclo de vida de inteligência comercial.
	Acesso à página	Configurações
	Licenças	Gerenciamento de Dados
	Permissões e notas relacionadas	Implantar espaço de informações
Implantar espaço de informações	Descrição	Concede aos usuários que podem gerenciar áreas de infospaces o direito de implantar espaços informativos em outras contas de usuário.
	Acesso à página	Configurações
	Licenças	Gerenciamento de Dados
	Permissões e notas relacionadas	Gerenciar Espaço de Informações

QM automático

Permissão	Detalhes	
Exibir o QM automático	Descrição	Permite exibir os painéis QM automático no Media Player.
	Acesso à página	QM automático do > analítico
	Licenças	Analítico Enterprise, acesso ao WFO da Webex
	Relacionado Permissões e notas	—

Editar QM automático	Descrição	Permite executar tarefas de QM automáticas e substituir a pontuação de IA.
	Acesso à página	QM automático do > analítico
	Licenças	Analítico Enterprise, acesso ao WFO da Webex
	Relacionado Permissões e notas	—
Exibir o QM automático Painéis	Descrição	Permite exibir painéis QM automáticos.
	Acesso à página	QM automático do > analítico
	Licenças	Analítico Enterprise, acesso ao WFO da Webex
	Relacionado Permissões e notas	—
Editar painéis de QM automáticos	Descrição	Permite editar painéis de QM automáticos.
	Acesso à página	QM automático do > analítico
	Licenças	Analítico Enterprise, acesso ao WFO da Webex
	Relacionado Permissões e notas	—

Permissão	Detalh	
Exibir o QM automático Notificação	Descrição	Permite exibir todas as notificações diárias no painel QM automático.
	Acesso à página	QM automático do > analítico
	Licenças	Analítico Enterprise, acesso ao WFO da Webex
	Relacionado Permissões e notas	—
Editar QM automático Notificação	Descrição	Permite configurar as condições que acionam notificações diárias.
	Acesso à página	QM automático do > analítico
	Licenças	Analítico Enterprise, acesso ao WFO da Webex
	Relacionado Permissões e notas	—

Atribuir páginas de pouso aos usuários

Selecione a página que as pessoas vêem quando fazem logon pela primeira vez Webex WFO. Essa página pode ser uma página Webex de WFO ou um painel Insights.

> **OBSERVAÇÃO** Este é um novo recurso que ainda não está disponível geralmente. Se desejar ter acesso antecipado a esse recurso, entre em contato com o Gerenciador de contas da Cisco.

Pré-requisitos

- Sua organização usa Webex WFO Cloud. Esta página não está disponível para implantações no local.
- Você tem a permissão Atribuir funções de usuário.
- Para exibir uma página Webex WFO como sua página de pouso, os usuários devem ter permissão para acessar essa página. Consulte Funções e permissões para Gerenciar.

- Para atribuir um painel Insights como uma página de pouso, você deve ter acesso a Insights. Consulte Fornecer acesso aos usuários ao Insights.
- Para exibir um painel de Insights como sua página de pouso:
  - Os usuários devem ter acesso a Insights. Consulte Fornecer acesso aos usuários ao Insights.
  - O painel deve ser compartilhado com você (se você não o criou) e com as pessoas que o receberão como sua página de pouso. Consulte Conceder acesso individual de usuários insights e grupos a um painel em Insights.

Local da página

Gerenciamento de aplicativos > página de pouso da > da configuração do usuário > global

Procedimentos

Atribuir uma página WFO Webex como página de pouso para uma função do usuário

1. Selecione a função na **tabela Funções** .
2. **Na tabela Páginas** de pouso, selecione a página. O nome da página será exibido ao lado da função nas **Funções.** mesa.

   OBSERVAÇÃO Nem todas as Webex página do WFO podem ser uma página de pouso. As páginas disponíveis são uma lista com curadoria.

3. Clique **em Salvar**. Quando pessoas com essa função se conectarem ao Webex WFO, elas pousarão nessa página. Se um usuário receber várias funções que tenham páginas de pouso diferentes, ele verá a página de pouso atribuída à função que foi criada mais recentemente.

Atribuir um painel Insights como a página de pouso para uma função do usuário

1. Selecione a função na **tabela Funções** .
2. Clique **em Painéis** insights. É exibida uma lista dos painéis que você criou ou que foram compartilhados com você.
3. **Na tabela Páginas** de pouso, selecione o painel. O nome do painel é exibido ao lado da função na **tabela Funções** .
4. (Opcional) Para visualizar o painel, clique no ícone ocular próximo ao seu nome. O painel é aberto em uma nova guia.

5. Clique **em Salvar**. Quando pessoas com essa função se conectarem ao Webex WFO, elas pousarão nesse painel. Se um usuário receber várias funções que tenham páginas de pouso diferentes, ele verá a página de pouso atribuída à função que foi criada mais recentemente.

Remover uma página de pouso de uma função

Se uma função não for atribuída a uma página de desembarque, as pessoas com essa função verão a primeira página no menu superior Webex WFO (da esquerda para a direita) que têm permissão para ver.

1. Clique no ícone da lixeira ao lado do nome da função na **tabela Funções** .
2. Clique **em Salvar**.

Tópicos relacionados

- Gerenciar funções e permissões — Criar funções
- Criar e editar usuários — Atribuir funções aos usuários
- Conceder aos usuários acesso a Insights
- Conceder a usuários insights individuais e a grupos acesso a um painel em Insights

Conceder aos usuários acesso ao Data Explorer

Com o acesso ao Cisco Data Explorer, as pessoas podem exibir relatórios e painéis atribuídos a elas, exibir relatórios compartilhados e painéis criados por outros e criar seus próprios relatórios e painéis. Você pode variar o nível de acesso das pessoas por função.

Pré-requisitos

- Usuários e funções foram criados.
- você tem a permissão Administrar Funções.

Local da página

Vário. Consulte os procedimentos abaixo para as localizações da página.

Procedimentos

Atribuir permissões do Data Explorer às funções do usuário

1. Vá para Gerenciamento de aplicativos > Funções de > de configuração do usuário.
2. Selecione as seguintes permissões para atribuir às funções conforme desejado:

Permissão	Descrição
Data Explorer	Fornece às pessoas acesso somente leitura ao ativo do Data Explorer da página do navegador (a lista de relatórios e painéis).
Criação de conteúdo	Permite que as pessoas criem, atualizem e excluam o Data Explorer relatórios e painéis.
Publicação de conteúdo	Permite que as pessoas compartilhem relatórios e painéis aos qual possuem para compartilhar grupos aos qual pertencem.

3. Clique **em Salvar**.

Tornar um painel a página inicial padrão para uma função.

Quando pessoas com uma função específica fazem logon Webex WFO, esse painel será a primeira coisa que verão. Se você marcar vários painéis com a mesma função, pessoas com essa função poderão navegar entre os diferentes painéis.

PRÉ-REQUISITO

- A função não tem permissões para o Data Explorer, a Criação de conteúdo nem a Publicação de conteúdo.
- (Para clientes que estão em transição da versão 10.4 para nuvem) A função é atribuída a painéis da página inicial do Data Explorer: No Gerenciamento de aplicativos > Configurações globais > global > Administração do Painel, mova a função para **o Data Explorer**.
- O painel é proprietário. Para criar um painel que você não possui em uma página inicial padrão, copie o painel.

1. Na página Data Explorer, clique com o botão direito do mouse no painel e selecione **Marca** na lista suspensa. O ícone **A janela Marcas é** aberta.
2. Insira **c1_role_** and depois o nome da função.

IMPORTANTE O nome da função deve corresponder ao nome que a sua organização usa. Uma lista de funções está disponível no Gerenciamento de aplicativos > Funções > de configuração do usuário > globais.

Para adicionar uma função cujo nome é uma palavra, insira o nome.

EXEMPLO C1_ROLE_AGENT

Para adicionar uma função cujo nome seja várias palavras separadas por espaços, inclua a marca em aspas duplas.

EXEMPLO "c1_role_East Líder da Equipe Costeira"

Para adicionar várias funções ao mesmo tempo, insira-as uma após a outra separada por um espaço.

EXEMPLO c1_role_Evaluator "Agente da Costa c1_role_East"

3. Clique **em Adicionar marca**.
4. Clique em **OK**. A **janela "Marcas** " será fechada.

Tópicos relacionados

- Gerenciar funções e permissões — Uma lista de todas as permissões que se aplicam a QM e Análise e o que elas fazem.
- Gerenciar a lista de painéis e relatórios do Data Explorer—Saiba como restringir o acesso a relatórios e painéis específicos por função.

Desativar o Data Explorer

Se a sua organização tiver transição para Insights e estiver pronta para remover o Data Explorer antes do Cisco descomissioná-lo automaticamente, siga as etapas abaixo.

Pré-requisitos

- Para desativar o Data Explorer para Gravação de chamadas, QM, Análise e usuários WFM clássicos, você tem a permissão Administrar Funções.

Local da página

Vário. Consulte os procedimentos abaixo para as localizações da página.

Procedimentos

Desative o Data Explorer para usuários de Gravação de chamadas, QM, Análise e WFM clássico

1. Vá para **Gerenciamento** de aplicativos> **Global** > **Configuração** do usuário> **Roles**.
2. **Na tabela Permissões, desmarque** as caixas de seleção para as seguintes permissões para cada função:
    - **Na seção Painéis** :
        - Exibir QM painel
        - Administrar Painéis
        - Exibir WFM painel
    - **Na seção Relatórios** :
        - API de Relatórios Avançados
        - Data Explorer
        - Criação de conteúdo
    - Publicação de conteúdo
    - **Na seção Gerenciamento de dados: desmarque** todas as permissões nesta seção.
3. Clique **em Salvar**. Quando o próximo login for iniciado, os usuários pousarão na primeira página no menu superior (da esquerda para a direita) que têm permissão para acessar. Para a maioria das pessoas, esta é a página Interações. Eles não verão **o Data Explorer** no menu superior.

> **OBSERVAÇÃO** Não é possível remover nenhuma permissão da função Super administrador. Essa função é integrada em WFM e não pode ser editada.

Tópicos relacionados

- Conceder aos usuários acesso a Insights
- Gerenciar funções e permissões

Gerenciar equipes

Uma equipe é uma coleção de um ou mais agentes.

A página Equipes permite gerenciar equipes para sistemas sincronizados e não sincronizados. Também é possível importar e exportar equipes.

Em um sistema sincronizado, as equipes são criadas no ACD e sincronizadas com Webex WFO. A sincronização é unidirecional da ACD ao Webex WFO. Se uma equipe tiver agentes atribuídos a ela no ACD, esses agentes serão atribuídos a essa equipe Webex WFO. Nessas equipes, não é possível alterar o nome da equipe nem os agentes atribuídos à equipe.

> **PRÁTICA** RECOMENDADA Quando o ACD for sincronizado com Webex WFO, não crie equipes Webex WFO uma vez que essas equipes não serão sincronizadas com o ACD.

Em um sistema não sincronizado, é possível criar e gerenciar equipes Webex WFO conforme desejado.

Definições de campo

Use a página Equipes para criar, editar, importar ou exportar equipes. Se o ACD sincronizar dados da equipe com Webex WFO, consulte a documentação para entender como isso afeta todas as alterações feitas aqui.

Os campos na página Equipes estão descritos abaixo.

Campo	Descrição
Nome da equipe	Insira um nome para a equipe. O nome da equipe não pode ser o nome de um grupo existente, equipe existente ou o nome do espaço do qual essa equipe faz parte. Os nomes de equipe sincronizados são somente leitura.
Selecionar equipe	Selecione uma equipe existente. A lista exibe as equipes ativas por padrão.
Mostrar equipes inativas	Marque essa caixa de seleção para exibir equipes ativas e inativas no o campo Selecionar Equipe. "Inativo" aparece ao lado de equipes inativas na lista Selecionar equipes. Quando desmarcada, apenas as equipes ativas são exibidas no campo Selecionar equipe. Esse campo aparece somente quando você está editando uma equipe existente.
Ativar esta equipe	Para ativar a equipe, marque essa caixa de seleção. As equipes são ativadas por inadimplência. Desmarque essa caixa de seleção para desativar a equipe.
Data de criação	(Somente leitura) A data em que o registro da equipe foi criado.
Data da desativação	(Somente leitura) A data em que o registro da equipe foi desativado. Contanto que o registro da equipe está ativo. Esse campo não está visível. Quando este campo está visível, ele exibe a data da gravação mais recente da equipe

Campo	Descrição
	Desativação. Esse campo aparece somente quando você desmarca a caixa de seleção "Ativar esta equipe".
Grupo	Selecione o grupo no qual essa equipe deverá ser colocada.
Agentes	Atribua os agentes desejados à equipe. Em um sistema sincronizado, não é possível alterar a lista de agentes atribuídos à equipe sincronizada.
Inclua essa equipe nos relatórios de produtividade	Marque essa caixa de seleção se desejar que as estatísticas dessa equipe sejam incluídas quando o serviço de captura de Webex WFO compilar estatísticas de produtividade.
Local de Carregamento da Etapa de etapa	Marque essa caixa de seleção para associar a equipe e os Dados de carregamento Servidor. Esta caixa de seleção estará disponível somente se o componente Carregamento encenado estiver ativado para um servidor de dados em seu sistema. Os usuários atribuídos a essa equipe usarão o Carregamento encenado somente se também estiverem associados a um evento diário QM fluxo de trabalho configurado corretamente. Para obter mais informações sobre o Carregamento de duas etapas, consulte "Configuração do componente de carregamento encenado" no Guia de design para implantações *em*nuvem.
Perfis de armazenamento	Selecione um perfil de armazenamento para associar a esta equipe. O padrão o perfil de armazenamento para esse campo é o conjunto padrão em Perfis de armazenamento (Gerenciamento de aplicativos > Configuração do sistema > Perfis de armazenamento). Se você alterar o perfil de armazenamento da equipe, novas gravações serão armazenadas no novo perfil de armazenamento, mas as gravações existentes permanecerão no perfil de armazenamento original.

Equipes de importação e exportação

Selecione a opção "Equipes de importação e exportação" para importar equipes novas ou editadas ou exportar equipes existentes. Os dados de importação e exportação estão em formato CSV.

As colunas podem usar os nomes de campos abaixo como nomes de cabeçalho ou você pode usar os nomes de campo escolhidos (por exemplo, "Nome" pode ser "Nome da equipe"). Os nomes de colunas listados aqui são os nomes usados no banco de dados Webex WFO. Se você usar diferentes nomes de colunas, deverá mapear cada nome personalizado com o nome Webex WFO apropriado.

Depois de configurar como os campos de arquivo de importação são mapeados para os campos Webex WFO, você poderá salvar esse mapeamento para fins de reutilização.

Exportar dados da equipe

- Clique **em Exportar**. Webex O WFO faz o download do arquivo (nomeado teams.csv) para o PC em formato CSV.

Importar dados da equipe

1. Clique **em Escolher arquivo**, navegue até a sua equipe CSV arquivo e clique **em Abrir** para exibir os cabeçalhos das colunas do arquivo. O arquivo pode usar os nomes de cabeçalho de coluna padrão abaixo ou você pode usar os nomes de cabeçalho escolhidos (por exemplo, "Nome" pode ser "Nome da equipe"). Se você usar diferentes nomes de cabeçalho de coluna, deverá mapear cada nome personalizado com o nome Webex WFO apropriado.

Cabeçalho da Coluna	Descrição
ID da Equipe	A ID da equipe no ACD. Você pode identificar o número da ID exportando os dados da equipe e exibindo-os no arquivo CSV resultante. Se você importar uma equipe com uma ID da Equipe que já exista no banco de dados, os dados importados para essa ID da Equipe substituirão os dados no banco de dados. Se a equipe for uma nova equipe, a ID deverá ser definida como 0 (zero) ou a importação falhará.
Nome	O nome da equipe.
Data Ativada	A data em que a equipe foi ativada.

Cabeçalho da Coluna	Descrição
Data Desativada	A data em que a equipe foi
desativada. ID do Grupo-pai	O grupo ao qual a equipe pertence.
Compilação produtividade	(Falso/Verdadeiro) Indica se as estatísticas da equipe devem ser incluídas quando o serviço Capturar compila estatísticas de produtividade.

2. Mape os campos de importação de Webex WFO necessários ao campo apropriado no arquivo CSV e configure o tipo de dados desse campo.
3. Clique **em Importar**.

Salvar um esquema de mapeamento para reutilizar

1. Clique **em Escolher arquivo**, navegue até a sua equipe CSV arquivo e clique **em Abrir** para exibir os cabeçalhos das colunas do arquivo.
2. Mape os campos de importação de Webex WFO necessários ao campo apropriado no arquivo CSV e configure o tipo de dados desse campo.
3. Digite um nome para o mapeamento no campo Nome **do** mapeamento e clique **em Salvar**. Esse esquema de mapeamento estará disponível para reutilização em uma importação futura.

Gerenciar grupos

Um grupo é uma coleção de uma ou mais equipes.

Definições de campo

Use a página Grupos para criar, editar, importar e exportar grupos.

> **OBSERVAÇÃO Os** grupos podem ser desativados, mas não removidos. Eles são retidos para fins históricos e estão disponíveis em relatórios, contatos, análise e assim por diante.

Os campos na página Grupos estão descritos abaixo.

Campo	Descrição
Nome de Grupo	Insira um nome para o grupo. O nome do grupo não pode ser o nome um grupo existente, uma equipe existente ou o nome do espaço

Campo	Descrição
	do qual o grupo faz parte.
Selecionar Grupo	Selecione um grupo existente. A lista exibe os grupos ativos por padrão.
Mostrar grupos inativos	Marque essa caixa de seleção para exibir grupos ativos e inativos. o campo Selecionar grupo. "Inativo" aparece ao lado de grupos inativos na lista de grupos. Quando desmarcada, somente os grupos ativos são exibidos no campo Selecionar grupo. Esse campo aparece apenas quando você está editando um grupo existente.
Ativar este grupo	Marque essa caixa de seleção para ativar o grupo. Os grupos são ativados por inadimplência. Desmarque essa caixa de seleção para desativar o grupo.
Equipes	Atribua uma ou mais equipes a esse grupo.
Data de criação	(Somente leitura) A data em que o registro do grupo foi criado.
Data da desativação	(Somente leitura) A data em que o registro do grupo foi desativado. Quando um o registro está ativo. Esse campo não está visível. Quando esse campo está visível, ele exibe a data da desativação mais recente do grupo. Esse campo aparece somente quando você desmarque a caixa de seleção "Ativar este grupo".
Equipes	Atribua uma ou mais equipes a esse grupo movendo as equipes do painel Disponível para o painel Atribuído.

Importar e exportar grupos

Selecione a opção "Importar e exportar grupos" para importar grupos novos ou editados ou exportar grupos existentes. Os dados de importação e exportação estão em formato CSV.

Exportar dados do grupo

- Clique **em Exportar**. Webex WFO faz o download do arquivo (chamado de groups.csv) para o seu PC.

Importar dados do grupo

1. Clique **em Escolher arquivo**, navegue até seu grupo CSV arquivo e clique **em Abrir** para exibir os cabeçalhos da coluna do arquivo. O arquivo deve incluir colunas para os seguintes dados em qualquer ordem. As colunas podem usar esses nomes como cabeçalho ou o nome escolhido (por exemplo, "Nome" pode ser "Nome do grupo"). Se você usar diferentes nomes de colunas, deverá mapear cada nome personalizado para o Webex apropriado
Nome do WFO.

Cabeçalho da Coluna	Descrição
ID do grupo	A ID do grupo no ACD. Você pode identificar o número da ID exportando dados do grupo e exibindo-os no arquivo CSV resultante. Se o grupo for um novo grupo, a ID deverá ser definida como 0 (zero) ou a importação falhará.
Nome	O nome do grupo.
Data Ativada	A data em que o grupo foi ativado.
Data Desativada desativado.	A data em que o grupo foi

2. Mape os campos de importação de Webex WFO necessários ao campo apropriado no arquivo CSV e configure o tipo de dados desse campo ou selecione um mapeamento existente no **campo suspenso Usar mapeamento** existente.

> **OBSERVAÇÃO** Se estiver criando um novo mapeamento, depois de configurar como seus campos de arquivo de importação são mapeados para os campos Webex WFO, você poderá nomear o mapeamento e salvá-lo para
> reutilizar.

3. Clique **em Importar**.

> **OBSERVAÇÃO** Se você importar um grupo com uma ID de grupo já existente no banco de dados, os dados importados para esse ID do grupo substituirão os dados no banco de dados.

Gerenciar exibições

Uma exibição controla o escopo de acesso que um usuário tem em WFM e QM. Em WFM, um usuário atribuído a uma exibição tem acesso apenas a entidades (como contatos, equipes, filas de serviço, grupos de filas de serviço, grupos com várias habilidades, mapeamentos de habilidades, condições de trabalho, turnos

de trabalho, exceções e projetos) atribuídas à exibição em conta, de acordo com a exibição

Permissões de sua função.

O objetivo de um usuário é determinado no login. Se novas entidades forem criadas após o logon (por exemplo, usuários ou equipes adicionadas sincronizando com o ACD), o escopo do usuário incluirá essas entidades somente após fazer logoff e fazer logon novamente.

Local da página

Exibições > > da configuração do usuário > global do geranciamento de aplicativos

OBSERVAÇÃO Os contatos gravados anteriormente e marcados com metadados usados para uma exibição de QM serão incluídos nos resultados retornados para a exibição. Na primeira vez que você acessa contatos usando uma exibição de QM, você
Experimentar um atraso, à medida que o aplicativo executa sua pesquisa inicial de banco de dados para essa exibição.

NOTA
Se a sua organização usar exibições QM em vez de configurar o escopo do usuário por meio da página Usuários, o filtro Organização na página Interações funcionará assim para usuários que tenham uma exibição de QM atribuída, mas nenhum escopo atribuído:

- Os menus suspensos Grupo e Equipe são definidos como Todos e não podem ser alterados.
- A lista suspensa Agente mostra todos os nomes dos agentes.

OBSERVAÇÃO Para permitir que os agentes visualizem e reproduza seus próprios contatos além de todos os contatos que atendam aos critérios da exibição de QM, atribua-os a Incluir objetivo próprio em QM permissão exibições. Consulte funções e Gerenciar permissões .

Uma entidade pode ser incluída em várias exibições, e um usuário pode ser atribuído a várias exibições.

A exibição WFM sistema chama-se EnterpriseView. Essa exibição não pode ser renomeada nem excluída. Você pode usá-la como sua exibição principal ou criar novas para adequinar às suas necessidades. QM não tem uma exibição do sistema.

Descrições dos campos

Use a página Exibições para criar, editar e excluir exibições WFM ou QM. Os campos na página Exibições estão descritos abaixo.

Campos para exibições de WFM

Campo	Descrição
Exibir Nome	Escolha um nome exclusivo para a exibição ou selecione uma exibição existente. EnterpriseView é uma exibição do sistema e não pode ser renomeada nem excluída.
Ativar	Marque a caixa de seleção Ativar para ativar a exibição. A exibição só poderá ser usada se estiver ativada.
Usuários	Selecione os usuários a serem atribuídos à exibição.
Equipes	Selecione as equipes a serem atribuídas à exibição.
Grupos com várias habilidades	Selecione os grupos com várias habilidades a serem atribuídos à exibição.
Filas de serviço	Selecione as filas de serviço a serem atribuídas à exibição.
Grupos de filas de serviço	Selecione os grupos de filas de serviço a serem atribuídos à exibição.
Mapeamentos de habilidades	Selecione os mapeamentos de habilidades a serem atribuídos à exibição.
Condições de trabalho	Selecione as condições de trabalho a serem atribuídas à exibição.
Turnos de trabalho	Selecione os turnos de trabalho a serem atribuídos à exibição.
Exceções	Selecione as exceções a serem atribuídas à exibição.
Tipos de Exceção	Selecione os tipos de exceção a serem atribuídos à exibição. Tipos de exceção são exigidos para que os agentes possam enviar solicitações (consulte Solicitações).
Projetos	Selecione os projetos a serem atribuídos à exibição.
Tipos de férias	Selecione os tipos de férias a serem atribuídos à exibição. Os agentes devem ter todos os tipos de férias em sua exibição que estão no plano de férias. Caso contrário, eles não poderão selecionar o tipo de férias ausente ao enviar uma solicitação de folga.
Regras de trabalho dinâmicas	Selecione as regras de trabalho dinâmicas a serem atribuídas à exibição.

Campo	Descrição
Eventos de agendamento dinâmico	Selecione os eventos de agendamento dinâmico a serem atribuídos à exibição.
Condições de escopo	Use os campos desta seção para criar regras para definir o metadados para limitar o escopo para essa exibição.
Corresponder a qualquer um ou corresponder a todos um lógico	Indica se a regra é um OR lógico (Corresponder a Qualquer) ou E (Corresponder a todos).
Adicionar Regra	Adiciona uma linha de condições para definir a regra.
Campo de metadados	Selecione um campo de metadados na lista suspensa. Você pode usar este botão para especificar um objetivo fora da sua equipe e do grupo.
Condição	Selecione a operação a ser aplicada à condição na lista suspensa.
Valor	Insira o valor com o qual deseja filtrar os metadados. Não é possível usar curingas ao digitar esta exibição.

Campos para exibições QM

Campo	Descrição
Exibir Nome	Escolha um nome exclusivo para a exibição ou selecione uma exibição existente. **OBSERVAÇÃO** O EnterpriseView é uma exibição do sistema e não pode ser renomeada nem excluída.
Ativar	Marque a caixa de seleção Ativar para ativar a exibição. A exibição só poderá ser usada se estiver ativada.
Condições de escopo	Use os campos desta seção para criar regras para definir os metadados de Limitando o escopo para essa exibição. ▪ Corresponder a qualquer lista suspensa – Indica se a regra é lógica OU (Corresponder a qualquer) ou um AND lógico (Corresponder a todos).

Campo	Descrição
	▪ Botão Adicionar regra — Adiciona uma linha de condições para definir a regra. Você pode adicionar várias regras. ▪ Campo de metadados – Selecione um campo de metadados na lista suspensa. Use esse campo para especificar um objetivo fora da sua equipe e do grupo. ▪ Condição —Selecione a operação a ser aplicada à condição na lista suspensa. ▪ Valor—Insira o valor com o qual deseja filtrar os metadados. Observe que você não pode usar curingas ao digitar esse valor. Para excluir uma regra, clique no **X** próximo à regra desejada.

Gravar e avaliar contatos

A gravação e a avaliação de contatos implicam o seguinte:

- Encontre contatos em seu escopo usando um ou mais filtros.
- Reproduzir contatos com o Media Player
- Atribuir e compartilhar contatos.
- Avalie conversas do cliente (gravação de áudio e contatos de não chamada).
- Analisar dados da avaliação
- Exibir o status de um agente, ouvir em uma chamada e exibir a tela do agente em tempo real.
- Criar contatos manualmente.

Gravar contatos

A gravação de contatos implica o seguinte:

- Determine quais gravações manter e excluir, com base nas regras do fluxo de trabalho, e especifique por quanto tempo as gravações são mantidas.
- Remova as gravações dos PCs do agente imediatamente após um contato completá-las e armazená-las em um servidor de dados da sua central de contatos até um horário programado, quando um evento do fluxo de trabalho QM é executado e carrega-as na nuvem.
- Gerencie proativamente quais contatos são gravados automaticamente e quais contatos são automaticamente excluídos de serem gravados.
- Grave um contato manualmente.

OBSERVAÇÃO Usando vários métodos de desencadeamento de pausas e retomadas (como Controles de gravação, eventos da Web, APIs e sinalização de terceiros) ao mesmo tempo pode resultar em um comportamento imprevisível. Até

Evite essas questões utilizadas, apenas um método para uma chamada ao mesmo tempo.

Automatizar fluxos de trabalho QM

Use a página Administração do fluxo de trabalho para determinar quais gravações manter e quais gravações excluir com base nas regras do fluxo de trabalho e especificar por quanto tempo as gravações são mantidas. Também é possível usar fluxos de trabalho para executar outras tarefas, como atribuir avaliações.

Fim da interação e Diário são os dois tipos de evento que especificam quando um fluxo de trabalho é definido para ser executado. Depois de selecionar um tipo de evento, configure ainda mais as regras do fluxo de trabalho. As regras são avaliadas e seguidas na ordem em que aparecem na página Administração do fluxo de trabalho até que uma regra correspondente seja encontrada. Existe uma **regra Padrão (bloqueada)** que é sempre a última regra da lista. Pode ser modificada, mas não pode ser excluída.

Depois que as regras são definidas, você cria uma ou mais condições que a regra deve seguir. Quando as condições de uma regra são atendidas, as ações configuradas para essa condição são seguidas. Essas ações podem variar desde a inserção de metadados, a reciclagem de contatos, a manutenção de uma porcentagem das gravações e muito mais.

Pré-requisitos

- Você tem a permissão de Administrar fluxo de trabalho
- Crie um formulário de avaliação ativo se desejar atribuir um formulário de avaliação padrão como uma ação de fluxo de trabalho.

Local da página

Administração dos Fluxos de Trabalho > QM > QM de Gerenciamento de Aplicativos >

Procedimentos

Para criar um fluxo de trabalho completo, você deve criar uma regra, criar condições para essa regra e, em seguida, configurar ações para as condições criadas.

Crie uma nova regra

Ao criar uma regra, você está criando um container para as condições desejadas para seu fluxo de trabalho.

1. Selecione **Evento** de Fim da Interação ou **Evento** Diário.

   Evento de Fim da Interação — O fluxo de trabalho processa a gravação ao final de uma chamada.

   Evento diário — O fluxo de trabalho processa todas as gravações uma vez por dia. Se houver chamadas ainda sendo gravadas quando o fluxo de trabalho Evento diário for executado, essas chamadas serão carregadas quando o próximo Evento diário for executado.

2. (Apenas Eventos diários) Insira o tempo para a execução do Evento diário no **campo Hora** .

Hora — A hora em que o processamento do fluxo de trabalho inicia. Também é a hora de início do período de retenção das gravações. Se o tempo for alterado, o novo tempo entrará em vigor imediatamente, e as chamadas serão processadas usando o novo tempo.

3. Insira um nome para a regra no Campo de **nome** .
4. Clique **em Salvar regra**. A regra é adicionada ao fluxo de trabalho.

> **OBSERVAÇÃO** A seleção da regra **de gravação** não sálvia todo o fluxo de trabalho. Salve os fluxos de trabalho clicando no **botão Salvar** .

5. Selecione a regra na **lista Regras** .
6. (Opcional) Use as setas do teclado para alterar a ordem das regras. As regras são geralmente seguidas na ordem em que aparecem na página Administração do fluxo de trabalho.

Excluir uma regra

Você pode excluir uma regra de cada vez.

1. Selecione uma regra na **lista Regras** .
2. Clique **em Remover regra**.
3. Clique **em Salvar**.

Criar condições para uma regra

Cada regra segue um conjunto de condições.

1. **Na seção Condições** , selecione **Todos** ou **Qualquer** um na **lista suspensa Correspondência** . Quando uma ou mais condições forem definidas para uma **categoria Qualquer** ou **Todas as** correspondências, essas condições formarão um grupo de condições.

   Todos — O fluxo de trabalho deve corresponder a todas as condições do grupo de condições.

   Qualquer um — O fluxo de trabalho deve corresponder a qualquer uma das condições especificadas no grupo de condições.

2. **Na seção Condições** , selecione uma opção na **lista suspensa Condição** .

   - Agente **, Grupo** ou **Equipe** — Você pode selecionar o nome de um agente, grupo ou equipe como o valor. A condição se aplica apenas às gravações de chamadas desse agente, grupo ou equipe específicas. Se o nome do agente, grupo ou equipe for editado, Webex WFO atualizará automaticamente o valor em sua condição para corresponder ao novo nome.
   - **Direção da** chamada—Você pode selecionar **Entrada** ou **Saída** como valor. A condição se aplica a todas as gravações de chamada de entrada ou de saída.

- **Tipo** de contato — Você pode selecionar **Chamada**, **Somente** tela, **e-mail,Texto , bate-papo** ou **SMS** as o valor.
- Todas as outras pessoas — Você pode inserir uma cadeia de caracteres como o valor. A condição se aplica a todas as gravações de chamada que contêm a cadeia de caracteres especificada em seus metadados.

3. Selecione uma opção na **lista suspensa Operador** .

   - **Contém** — Pesquise valores que contenham a cadeia de caracteres no campo Valor. Esse campo não diferencia maiúsculas de minúsculas. Contém curingas implícitos antes e depois do texto inserido. O asterisco (*) e o ponto de interrogação (?) caracteres curinga são permitidos.
   - **Contido na lista** — Carrega valores de um arquivo em uma única coluna de valores (ou CSV). Isso cria automaticamente um grupo de qualquer condição com os valores. Cada valor permite o asterisco (
     *) e o ponto de interrogação (?) caracteres curinga.
   - **É** — Pesquisa para uma correspondência exata. O asterisco (*) e o ponto de interrogação (?) caracteres curinga são permitidos.
   - Igual — Pesquisa para valores de pontuação que correspondem ao valor especificado. As condições de número permitem "Menor que" (<), "Maior que" (>) e "Iguais" (=) operadores.

     OBSERVAÇÃO Quando você usa o operador Igual, o campo Valor diferencia maiúsculas e minúsculas. Se você não tiver certeza sobre o caso da cadeia de caracteres no campo Valor, use o operador "Contém".

   - **Começa com** — Pesquise valores que comecem com a cadeia de caracteres no campo Valor.
   - **Menor que** — Pesquise valores de pontuação inferiores ao valor especificado.
   - **Maior que** — Pesquisa para valores de pontuação superiores ao valor especificado.
   - **< operador demetadata>**—Escolha o campo de metadados a ser usado. O valor funciona como um operador "É" que permite asterisco (*) e ponto de interrogação (?) caracteres curinga.

4. Selecione uma opção na **lista suspensa Valor** . Você pode selecionar uma opção ou inserir uma cadeia de caracteres, dependendo da condição.

   Os curingas podem ser usados para os operadores "Is" e "Contém". "Contém" possui caracteres curinga asterisco implícitos no início e no final do texto.

   - O curinga asterisco (*) pode representar qualquer quantidade de qualquer caractere, desde que os outros caracteres na sequência correspondam.

     EXEMPLO 61* corresponde a qualquer número que começa com 61, como 6124,

61555 e 613.

- O curinga do ponto de interrogação (?) pode substituir um único caractere em uma cadeia de caracteres.

  EXEMPLO 61?? Corresponde a algum número que começa com 61 e tem quatro dígitos, como 6124, 6125 e 6126.

5. (Opcional) Clique **em+** para adicionar uma condição **–** para excluir uma condição, ou Para criar um novo grupo de condições e repetir as etapas de 1 a 4 para a nova condição ou grupo de condições.
6. Clique **em Salvar**.

Criar ações para uma condição

As ações definem o que acontece quando as condições para uma regra são atendidas.

1. Selecione e configure uma ou mais das seguintes ações.
   - **Política** de retenção — Uma opção para **Manter o <n> % de voz aleatória, tela** correspondente e **gravações de tela não correspondentes**. Escolha a política de retenção dos contatos que correspondem às regras do fluxo de trabalho. A política de retenção determina por quanto tempo as gravações são mantidas. O tempo de retenção começa com base na hora de início do contato.

     OBSERVAÇÃO Somente uma política de retenção é permitida por contato.

   - **Política** de Retenção — Uma opção para **Manter o <n> % de gravações aleatórias** de voz, **correspondendo a gravações** de tela, **gravações de tela não correspondentes** e **interações** de texto. Escolha a política de retenção dos contatos que correspondem às regras do fluxo de trabalho. A política de retenção determina por quanto tempo as gravações ou registros de texto são mantidos. O tempo de retenção começa com base na hora de início do contato.

     OBSERVAÇÃO Somente uma política de retenção é permitida por contato.

   - **Mantenha <n> % das gravações aleatórias de voz, Mantenha <n> % de <type> gravações** de voz: mantém o percentual especificado de gravações de voz que correspondem ao tipo de contato especificado.
   - **Mantenha <n> % das gravações aleatórias correspondentes à tela Mantenha <n> % de <type> gravações** de tela: mantém o percentual especificado de gravações de tela correspondentes que correspondem ao tipo de contato especificado.
   - **Mantenha <n> % das gravações aleatórias de tela não correspondente Mantêm <n> % de <type> gravações de tela não correspondentes**— Uma tela não correspondente é gravada sem áudio para contatos somente tela. Esta ação mantém a porcentagem especificada de gravações de tela não correspondentes ao tipo de contato especificado.

- **Manter 100% das interações** de texto — Use esta ação para contatos de texto. A configuração de 100% não pode ser alterada.
- **Carregamento** imediato — Uma opção para **Manter <n> % de voz aleatória, tela** correspondente e **gravações de tela não correspondentes**. As gravações de áudio e as gravações de tela (correspondidas ou não) associadas a esse fluxo de trabalho são imediatamente carregadas após a conclusão do fluxo de trabalho. Em um fluxo de trabalho Fim da interação, a gravação é carregada imediatamente após a gravação ser encerrada. Em um fluxo de trabalho Diário, a gravação é carregada quando o fluxo de trabalho diário é agendado para ser executado. Se essa opção não for selecionada, as regras normais de configuração de carregamento estarão em vigor. Essa opção aplica-se a todos os tipos de gravação. Se você alterar essa opção durante o dia, a alteração entrará em vigor imediatamente.

  Os arquivos carregados imediatamente podem afetar a largura de banda.

  > **PRÁTICA** RECOMENDADA Se estiver usando a Gravação da área de trabalho sem um servidor de carregamento encenado, selecione Carregamento imediato para limitar a perda potencial de gravações de áudio que são
  > Aguardando para ser carregado quando o PC de um agente desliga.

- **Reciclar imediatamente** — As gravações de voz, as gravações de tela e os registros de texto vão imediatamente para a lixeira e não são processadas por qualquer outro evento.

  Um exemplo típico é para Não manter números de telefone no evento Fim da interação. Os contatos que possuem esses números de telefone como Chamada/Chamada não devem ser gravados. A seleção do ciclo de reciclar imediatamente os envia para o lixo de ciclo de ciclo e eles não são processados novamente no Evento diário. Isso impede que uma lista Não mantenha a manutenção nos eventos Fim de interação e Diário.

- **Inserir Metadados** — Permite inserir o texto especificado no campo no campo de metadados definido pelo usuário para os contatos que atendem ao fluxo de trabalho. Você pode Gerenciar campos de metadados personalizados na página Gerenciador de metadados.
- **Definir o formulário de avaliação para < Nome da avaliação>** — Selecione o formulário de avaliação que deseja associar aos contatos que correspondem ao fluxo de trabalho.
- **Defina o motivo da interação para <Reason>** — Escolha o motivo que será associado a essa gravação. Se você não escolher um motivo, o Arquivo será atribuído por padrão.
- **Defina o formulário de pesquisa para <Núme de provedor>** — Selecione o formulário de pesquisa que deseja associar a contatos que atendam às condições do fluxo de trabalho.

Você também deve selecionar a pergunta Voz do cliente (VoC) e o limite de avaliação para essa pergunta. A pergunta VoC deve ter um formato de resposta numérica. Se a resposta do cliente para o VoC atender ao limite de avaliação definido por você, o contato associado será marcado para avaliação.

Os formulários de pesquisa são enviados por e-mail. Insira o assunto Enviar de e-mail, Responder a e-mail, nome do remetente e e-mail. Para obter mais informações sobre o envio de formulários de pesquisa, consulte Configuração de provedores de pesquisa on-line.

> **OBSERVAÇÃO** Se o valor desse campo estiver definido como IVR, os **campos Enviar de e-mail**, **Responder por e-mail , Nome** do remetente e Assunto **do email** não estarão disponíveis.

2. Clique **em Salvar**.

Descrições dos campos

Use a página Administração do fluxo de trabalho para criar, editar ou excluir um fluxo de trabalho.

Configuração de regras

Configure as regras do fluxo de trabalho.

Campo	Descrição
Redefinir	Restaure as últimas alterações salvas na seção.

Configurando condições

Configure as condições para o fluxo de trabalho. As condições determinam qual contato atende a uma regra.

Campo	Descrição
Importar	Navegue até um arquivo CSV ou TXT que contenha uma única coluna de dados com base na condição selecionada. Esse botão aparece apenas quando o operador está "Contido na lista".
< número> linhas	(Somente leitura) Exibe o número de linhas no arquivo de CSV importado.
CSV	(Exportar dados da tabela para CSV) Exporte os dados selecionados para CSV.

As seguintes condições estão disponíveis por padrão. Você também pode selecionar qualquer metadado personalizado que adicionar.

Condição	Descrição
Agente	Aplica-se apenas ao agente específico que você seleciona como um valor. O operador é Igual por padrão e não pode ser alterado.
Grupo	Aplica-se apenas ao grupo específico que você seleciona como um valor. O operador é Igual por padrão e não pode ser alterado.
Equipe	Aplica-se apenas à equipe específica que você seleciona como um valor. O operador é Igual por padrão e não pode ser alterado.
Nome do agente	Aplica-se ao nome de todos os usuários que correspondem ao operador selecionado e o valor inserido.
Sobrenome do agente selecionado	Aplica-se ao sobrenome de todos os usuários que correspondem ao operador e o valor inserido.
Nome de usuário do agente você	Aplica-se a todos os logins do Windows de usuários que correspondem ao operador que selecione e o valor inserido. Em um ambiente Active Directory, essa condição é o login do Active Directory de seus usuários.
Email do Agente selecionado	Aplica-se aos nomes de usuário de todos os usuários que correspondem ao operador e o valor inserido. No Webex WFO, essa condição é o endereço de e-mail de seus usuários.
Nome da equipe	Aplica-se a todas as equipes que correspondem ao operador selecionado e ao valor que você digitar.
Nome de Grupo	Aplica-se a todos os grupos que correspondem ao operador selecionado e ao valor que você digitar.
Direção da chamada	Aplica-se a todas as chamadas que correspondem à direção selecionada: entrada ou Saída.
Duração da chamada (segundos)	Aplica-se a todas as chamadas cujo comprimento corresponde ao operador selecionado e o valor inserido.

Condição	Descrição
Número originador da chamada operador.	Aplica-se a todas as chamadas cujo número de chamada corresponde ao selecione e valor inserido.
Número chamado	Aplica-se a todas as chamadas cujo número chamado corresponde ao operador. selecione e o valor inserido.
Telefone	Aplica-se a todas as chamadas cujo número de chamada ou número chamado corresponde ao operador selecionado e ao valor inserido.
Duração do trabalho do agente (dias)	Aplica-se a todos os agentes cuja duração do trabalho corresponde ao operador selecionado e ao valor inserido.
Tipo de contato	Aplica-se a todos os contatos cujo tipo corresponde ao valor selecionado.

Configuração de ações

Configure as ações para o fluxo de trabalho. As ações definem o que acontece com os contatos que satisfazem as regras.

Campo ou botão	Descrição
Converter no Carregamento	Uma opção para Manter <n> % de voz aleatória, tela correspondente e gravações de tela não correspondentes. O servidor converte gravações carregadas do formato de gravação para o formato de armazenamento. Se não selecionar essa opção, a gravação não será convertida até que seja reproduzida. Os formatos de gravação e armazenamento de tela são os mesmos por padrão (WebM Video - VP8). Para gravações de áudio, o formato de gravação é OPUS criptografado, e o formato de armazenamento é WebMA Audio - Vorbis.

Tópicos relacionados

- Como funciona a administração do fluxo de trabalho—Saiba mais sobre os tipos de eventos de fluxo de trabalho e como Webex WFO lida com fluxos de trabalho conflitantes.

Como funciona a administração do fluxo de trabalho

Saiba mais sobre QM fluxos de trabalho, incluindo as diferenças entre os tipos de evento Fim de interação (EOI) e Diário e como Webex WFO lida com fluxos de trabalho conflitantes.

Tipos de evento

Os tipos de evento EOI e Diário determinam em que ponto após um contato o processo de fluxo de trabalho ocorre. Depois de selecionar um tipo de evento, você pode configurar fluxos de trabalho para executar uma variedade de ações. Consulte Automatizar QM fluxos de trabalho para obter uma lista completa das ações do fluxo de trabalho.

A lógica aplicada às três ações listadas abaixo varia de acordo com a ação aplicada a um evento diário ou de IOI. Os detalhes sobre a lógica diferente podem ser encontrados nas seções sobre eventos diários e eventos de Fim deinteração.

- Manter <n> % de gravações aleatórias de voz
- Manter <n> % de gravações aleatórias correspondentes à tela
- Manter <n> % de gravações aleatórias de tela não correspondente

Onde <n> indica um campo de texto, uma caixa de seleção ou uma lista suspensa onde um valor exclusivo pode ser definido.

Eventos diários

Os eventos diários são quando um fluxo de trabalho processa todas as gravações uma vez por dia. Se houver chamadas ainda sendo gravadas quando um fluxo de trabalho diário for executado, essas chamadas serão carregadas quando o próximo fluxo de trabalho diário for executado. Os fluxos de trabalho diários podem ser configurados para ações que permitam manter uma determinada porcentagem de gravações de voz ou tela. Webex O WFO calcula os fluxos de trabalho diários usando uma porcentagem exata. Ou seja, se você configurar um fluxo de trabalho para manter 20% das gravações aleatórias de voz, 20% das gravações aleatórias de voz serão mantidas quando o fluxo de trabalho for processos.

Eventos de Fim da Interação

Os eventos de Fim da Interação (EOI) são quando o fluxo de trabalho processa a gravação ao final de cada chamada individual. Ao contrário dos fluxos de trabalho diários, os fluxos de trabalho EOI são calculados ao final de cada contato usando uma porcentagem aproximada calculada. Webex WFO estima o percentual de todos os contatos, pois somente os dados do contato atual e de contatos anteriores estão disponíveis no momento do processamento. Para estimar esse percentual, o sistema usa lógica semelhante a um modelo de deck e para decidir o que acontece com o contato.

Nomodelol modelo, um baralho teórica é atribuído a cada agente. Este baralho consiste em cartões para manter e cartões a serem descartados em proporção à manter <n configurada> % de ação de mídia, como manter <n> % das gravações de voz. Onde <n> indica um campo de texto, uma caixa de seleção ou uma lista suspensa onde um valor exclusivo pode ser definido. Webex WFO Webex do baralho Webex o WFO tira o cartão do topo da lista.

O baralho e mantém ou descarta o contato com base nesse cartão. O deck é reformulado quando Webex WFO alcança o fim do deck. O modelo deck reconfigure assegura que os contatos não estão mais representados ou sob representação proporcional à porcentagem de contatos que você configurou Webex WFO a manter.

IMPORTANTE Se um agente atender menos de 10 chamadas em um dia, o percentual real não terá garantia de corresponder ao percentual configurado para o fluxo de trabalho EOI.

QM conflitos do fluxo de trabalho

Para a maioria dos fluxos de trabalho, é possível selecionar várias ações simultâricas. Entretanto, conflitos podem ocorrer quando você configura ações que não são compatíveis. Todas as ações que possam potencialmente desencadear conflitos são listadas abaixo.

OBSERVAÇÃO Essas ações por conta própria não desencadeiam conflitos. São apenas algumas combinações selecionadas dessas ações que podem desencadear conflitos.

- Manter <n> % de gravações aleatórias de voz
- Manter <n> % de gravações aleatórias correspondentes à tela
- Manter <n> % de gravações aleatórias de tela não correspondente
- Reciclar imediatamente gravações de voz
- Recicle imediatamente gravações de tela.

EXEMPLO Um fluxo de trabalho é configurado para **manter 10 % de gravações aleatórias** de voz e **reciclar imediatamente gravações** de voz. O sistema está sendo solicitado a realizar duas ações opostas, que são manter e reciclar gravações de voz. Isso cria um conflito.

Declarações condicionais

As declarações condicionais abaixo mostram todos os cenários específicos que acionam conflitos mostrando as configurações de duas ações conflitantes em match ups cabeça-a-cabeça e o resultado final de quais das ações concorrentes vencem. Quando uma ação ganha, Webex WFO segue a ação vencedora e descarta a ação perdida.

Se:	Em seguida:
Há um fluxo de trabalho De reciclar imediatamente o EOI e o <n manter diário> % do fluxo de trabalho de mídia.	O fluxo de trabalho de reciclação de EOI é seguido imediatamente.
Há um fluxo de trabalho reciclar imediatamente de EOI e o ciclo de ciclo diário imediatamente	O fluxo de trabalho de reciclação de EOI é seguido imediatamente.

Se:	Em seguida:
fluxo de trabalho.	
Existe um fluxo de trabalho de reciclação diária <n> % do fluxo de trabalho de mídia e do ciclo diário imediatamente.	A guia EOI Keep <n> % do fluxo de trabalho de mídia é seguido. A Política de tempo de carregamento e retenção configurada pelo EOI é seguida.
Existe um endereço de eOI Keep <n> % do fluxo de trabalho de mídia e o <n Diário de > % do fluxo de trabalho de mídia.	A guia EOI Keep <n> % do fluxo de trabalho de mídia é seguido. O Tempo de carregamento configurado pelo EOI é seguido e a Política de retenção diária é seguida.

IMPORTANTE Geralmente, se houver um conflito entre dois fluxos de trabalho, o fluxo de trabalho configurado para executar primeiro será seguido.

IMPORTANTE Geralmente, se houver dois fluxos de trabalho com políticas de retenção conflitantes, o fluxo de trabalho que foi atualizado mais recentemente será seguido.

Tópicos relacionados

- Automatizar QM fluxos de trabalho— Saiba mais sobre como configurar fluxos de trabalho.

Gerenciar políticas de retenção de dados para QM e Análise

Use a página Retenção para criar uma política de retenção que defina o tempo em que cada contato é retido e, em seguida, atribua a política a um fluxo de trabalho (consulte Automatizar QM fluxos de trabalho). Por padrão, o tempo máximo de retenção para gravações de voz e tela é de dois anos. O administrador do sistema pode definir um tempo de retenção máximo diferente.

É possível especificar os tempos de retenção para gravações de voz, gravações de tela e registros de texto para essas categorias de contato:

- Contato de arquivo morto
- Contato não pontuado
- Contato pontuado
- Contato de RH

- Contato de treinamento
- Contato marcado

Cada componente de um contato (gravação de áudio, gravação de tela ou gravação raiz) pode ter sua própria política de retenção. Webex O WFO exclui os arquivos de armazenamento de gravação quando todas as políticas de armazenamento aplicáveis expirarem. Um arquivo de armazenamento de gravação pode ser associado a zero ou mais contatos, bem como a zero ou uma gravação raiz. (Consulte Defina QM configurações globais para definir a política de retenção para gravações raiz.)

Pré-requisitos

- Você tem a permissão Administrar QM

Local da página

Gerenciamento de aplicativos > QM > QM retenção de > fluxos de contatos

Procedimentos

Criar uma política de retenção

1. Selecione **Criar uma nova política** de retenção.
2. Digite o nome da política no **campo Política** de retenção.
3. **Na seção Configurações, selecione os períodos** de retenção para cada tipo de contato.
4. Clique **em Salvar**.
5. Vá até a página Administração do fluxo de trabalho (Gerenciamento de aplicativos > QM > QM Administração de Fluxos de Contato > Fluxos de Trabalho) para atribuir a política de retenção a um fluxo de trabalho (consulte Fluxos de trabalho do QM Tmo de automação).

Editar uma política de retenção

> **OBSERVAÇÃO O** abreviamento ou o alongamento de um período de retenção não afetam as gravações de chamadas existentes anteriormente regidas por essa política. O novo comprimento mais curto ou mais longo aplica-se apenas a chamadas que
> São gravados após a alteração.

1. Selecione **Editar uma política** de retenção existente.
2. Selecione a política na **lista suspensa Políticas** de retenção.
3. Edite a política conforme necessário e clique **em Salvar**.

Se uma chamada for marcada, Webex WFO excluirá sua tela e gravações de voz no final dos tempos de retenção Marcados para tela e voz. Webex O WFO exclui metadados associados a uma chamada quando o maior tempo de retenção Marcado é atingido.

As equipes atribuídas a um fluxo de trabalho compartilham o mesmo período de retenção. Depois que Webex WFO atribui um período de retenção a uma chamada, o período não muda se uma equipe for movida de um fluxo de trabalho para outro fluxo de trabalho. Apenas as chamadas gravadas após a mudança para o novo fluxo de trabalho usam o período de retenção do novo fluxo de trabalho.

Tópicos relacionados

- Automatizar QM fluxos de trabalho— Atribuir contatos a políticas de retenção por meio de fluxos de trabalho
- Definir QM configurações globais — Defina a política de retenção para gravações raiz
- Excluir ou atualizar vários contatos de uma só vez — Atribua uma nova política de retenção a vários contatos de uma vez.

Configurar carregamento encenado

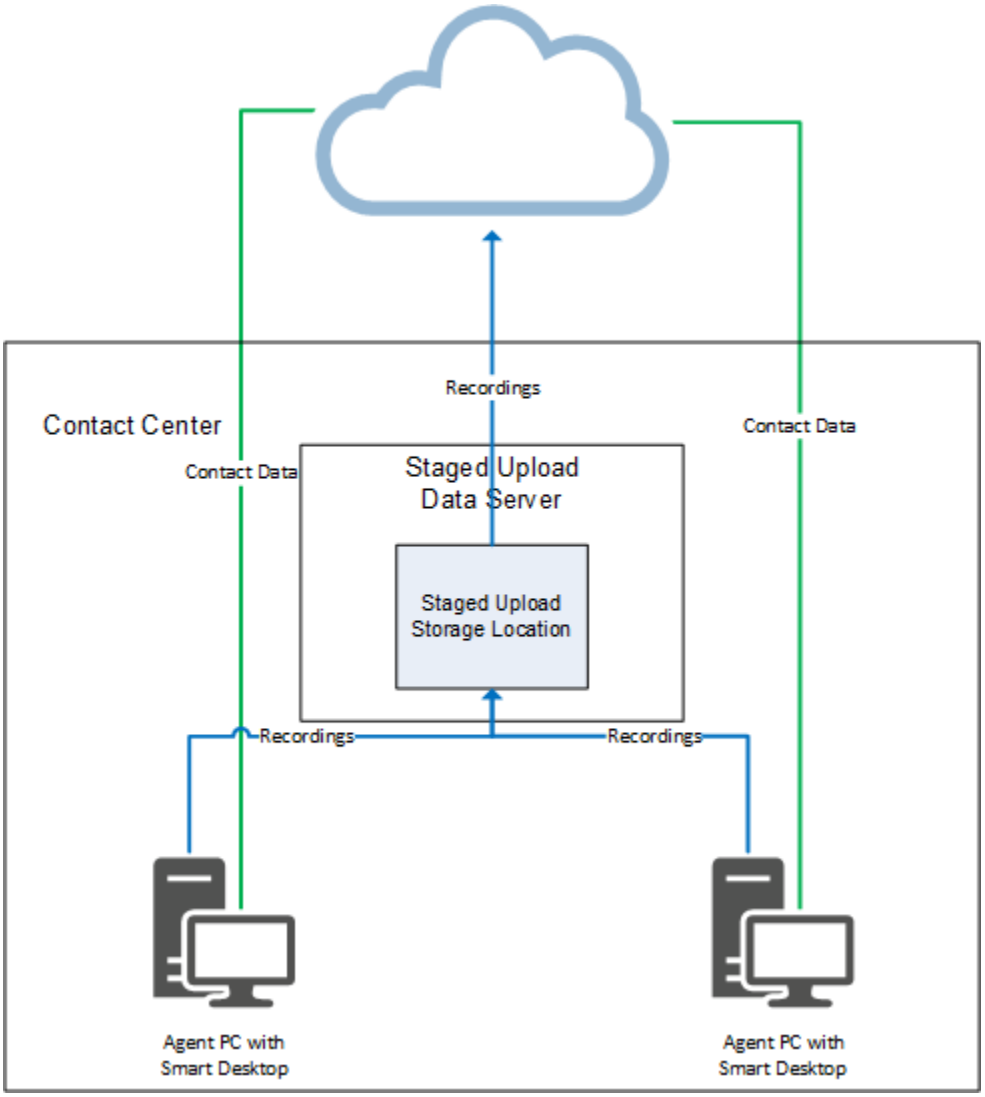
As gravações podem ser movidas de PCs de agentes para a nuvem de três maneiras diferentes. Os três métodos requerem eventos de fluxo de trabalho QM e PCs de agente com Smart Desktop.

- Carregue as gravações na nuvem imediatamente após o contato ter sido concluído.
- Armazene as gravações no COMPUTADOR de um agente e carregue-as na nuvem uma vez por dia.
- Carregue gravações para um servidor de dados em sua central de contato imediatamente após um contato ter sido concluído (estágio um) e, em seguida, mova-as para a nuvem uma vez por dia (etapa dois).

Este tópico abrange apenas a terceira opção, chamada de "upload encenado". O upload encenado permite manter suas gravações em um local seguro sem sobrecarregar a largura de banda da Internet.

Os contatos tratados com carregamento encenado são exibidos na página Interações após terminarem a gravação, mas eles têm um estado de carregamento do arquivo "Ainda não carregado" até que o processo de carregamento encenado seja concluído.

A imagem a seguir mostra o fluxo de dados para uma configuração de carregamento básica encenada.



Pré-requisitos

- Os agentes são habilitados para gravação de áudio e/ou tela.
- Os PCs do Agente possuem o Smart Desktop instalado.
- Você tem todas estas permissões:
  - Administrar Espaço
  - Administrar Estrutura de Org. (necessário para usar equipes para associar agentes ao servidor de dados carregado encenado)
  - Administrar Fluxo de Trabalho

Local da página

Varia. Veja os procedimentos abaixo para obter detalhes.

Procedimentos

Existem quatro etapas para configurar Carregamento Encenado:

- Etapa 1: (Opcional) identifique agentes que usarão o carregamento encenado
- Etapa 2: Configurar o componente de carregamento encenado
- Etapa 3: Associar agentes ao servidor de dados de carregamento encenado
- Etapa 4: Configurar uma regra de fluxo de trabalho de evento diário para carregamento encenado

Etapa 1: (Opcional) identifique agentes que usarão o carregamento encenado

A Etapa 1 é uma etapa de planejamento, não uma etapa de configuração. Primeiro identifique os agentes que usarão o carregamento encenado para que você possa criar as configurações necessárias com esses agentes em mente. Todos os agentes na central de contatos podem usar o carregamento encenado ou apenas alguns deles.

Etapa 2: Configurar o componente de carregamento encenado

Configurar o servidor de dados de carregamento encenado

- Ative o recurso Suporte de Compartilhamento de arquivos SMB 1.0 no servidor que você usará para carregamento encenado.

Criar o local de armazenamento de carregamento encenado

1. Crie uma pasta no local onde você deseja armazenar as gravações antes de elas serem carregadas na nuvem. Essa localização pode ser no Servidor de dados ou pode estar em outro local (NAS, por exemplo).
2. Configure as propriedades de compartilhamento da pasta para que os PCs do agente possam acessá-la. Se a pasta não estiver no Servidor de dados, você também deverá configurar as propriedades de compartilhamento para que o Servidor de Dados possa acessá-la.
3. Copie o caminho UNC na pasta. Você usará isto mais tarde.

Habilitar o componente de carregamento encenado

1. Navegue até Gerenciamento de aplicativos > Configuração > do sistema > configuração do servidor de dados.
2. Selecione o Servidor de Dados para usar para o upload encenado na **lista suspensa Selecionar configuração** do servidor de dados.
3. Em **Configurações** de carregamento encenadas do servidor de dados regional, selecione **Habilitar carregamento encenado**. Campos adicionais são exibidos.

4. Configure os campos como se segue.

Campo	Configuração
LOCAL	O caminho UNC para o local de armazenamento de carregamento encenado que você copiou anteriormente. Os PCs do agente devem ser capazes de acessar esta localização. **EXEMPLO** \\ServerName\FolderName
Nome de usuário	O nome de usuário da pessoa que administra o Servidor de dados de carregamento encenado. **DOMÍNIO EXEMPLO** \user.name
Senha	A senha da pessoa que administra o Servidor de dados de carregamento encenado.

5. Clique **em Salvar**.

Etapa 3: Associar agentes ao servidor de dados de carregamento encenado

Esta etapa permite que os PCs do agente enviem gravações para o local de armazenamento de carregamento encenado, onde as gravações são armazenadas até que o QM evento diário do fluxo de trabalho (configurado na Etapa 4) seja executado e carregue-as na nuvem.

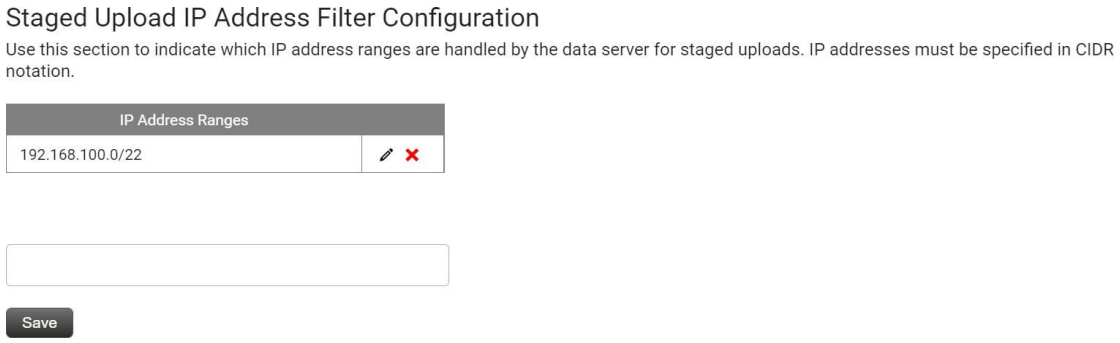
> **OBSERVAÇÃO As** gravações de qualquer agente que não estiver associado ao Servidor de dados de carregamento encenado carregarão de acordo com o primeiro QM evento do fluxo de trabalho com condições correspondentes. Isso pode resultar em
> Carregamento imediato para a nuvem ou carregamento atrasado para a nuvem onde as gravações permanecem no PC do agente por mais tempo do que o desejado.

Você pode associar agentes ao Servidor de dados de carregamento encenado de uma das três maneiras: IP endereços, equipes ou IP endereços e equipes.

Use IP endereços para associar agentes ao Servidor de dados de carregamento encenado

1. Navegue até Gerenciamento de aplicativos > Configuração > do sistema > configuração do servidor de dados.
2. Selecione o Servidor de dados de carregamento encenado na **lista suspensa Selecionar configuração** do servidor de dados.
3. **Na seção Configuração** do filtro de endereço IP carregamento encenada, digite pelo menos um intervalo de endereços IP na anotação do CIDR. Qualquer agente cujo PC tenha um endereço IP que corresponda a esse intervalo estará associado ao Servidor de dados de carregamento encenado.

IMPORTANTE Este IP intervalo de endereços deve incluir os endereços IP de todos os PCs de todos os agentes que usarão o carregamento encenado. O endereço deve identificar a rede pública ou externa que o
áreas de trabalho dos agentes em que se comunicam. Se a sua organização usar um firewall NAT, não use o endereço para sua sub-rede local ou interna.



4. Clique **em Salvar**.

Use equipes para associar agentes ao servidor de dados de carregamento encenado

Você pode atribuir o Servidor de dados de carregamento encenado a uma ou mais equipes e, em seguida, atribuir todos os agentes que usarão o upload encenado a uma dessas equipes.

1. Navegue até Gerenciamento de aplicativos > Equipes de > de configuração do usuário > global.
2. Selecione a equipe a associar ao Servidor de dados de carregamento encenado na **lista suspensa Selecionar uma Equipe** .
3. Em **Usuários**, mova os agentes para atribuir a essa equipe de **Disponível** para **Atribuído**.

   OBSERVAÇÃO Você também pode atribuir usuários individuais a equipes na página Usuários.

4. Em **Local** de Carregamento Encenado, selecione o Servidor de Dados de Carregamento Encenado.
5. Clique **em Salvar**.

Use os endereços IP e as equipes para associar agentes ao servidor de dados carregado encenado

1. Associe os endereços IP dos agentes ao Servidor de dados de carregamento encenado, conforme descrito em um dos procedimentos anteriores.
2. Associe os agentes a uma equipe do Servidor de dados de carregamento encenado, conforme descrito em um dos procedimentos anteriores.

Várias configurações com equipes de agentes e endereços IP produzem resultados diferentes. A tabela abaixo identifica se um agente usa ou não o carregamento encenado com base nessas configurações.

Equipe de agentes associada	PC no filtro	PC não está no	Nenhum filtro
Sim	Usa o upload encenado	Não usa o upload encenado	Usa o upload encenado
Não	Usa o upload encenado	Não usa o upload encenado	Não usa o upload encenado

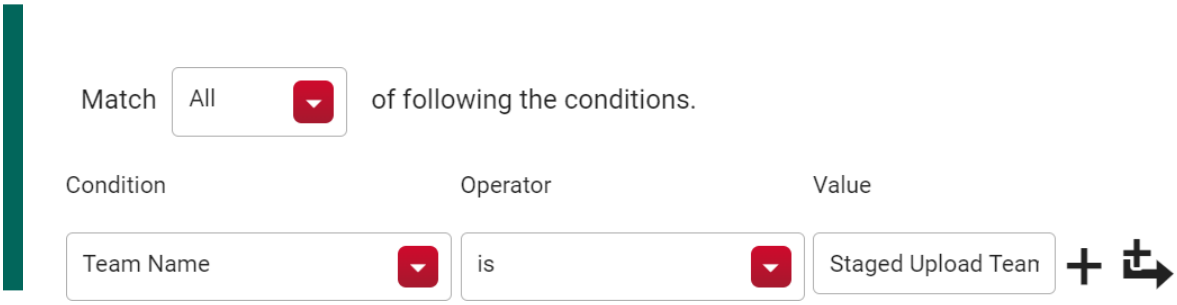
Etapa 4: Configurar uma regra de fluxo de trabalho de evento diário para carregamento encenado

As regras são compostas por ações e condições. Uma ação é o que Webex WFO faz com uma gravação. As condições são critérios que uma gravação deve atender para que a ação aconteça. Essa regra envia gravações de PCs do agente para o local de armazenamento de carregamento encenado (configurado na Etapa 2) em vez de armazená-las em PCs de agentes ou enviá-las imediatamente para a nuvem. Para obter mais informações sobre a configuração de regras para QM eventos do fluxo de trabalho, consulte Os fluxos de trabalho do QM Automate.

Criar uma regra para carregamento encenado

1. Navegue até Gerenciamento de aplicativos > QM > QM Fluxos de contato > Administração do fluxo de trabalho.
2. Selecione **Evento diário**.
3. Em **Tempo**, selecione a hora para carregar gravações do local de armazenamento de carregamento encenado para a nuvem.
4. Insira um nome exclusivo para a regra no **campo Nome** .
5. Clique **em Salvar regra**.
6. Selecione a regra na **lista Regras** .
7. **Na seção Condições, especifique critérios** que se aplicam a todas as gravações capturadas pelos PCs de todos os agentes que usarão o carregamento encenado.

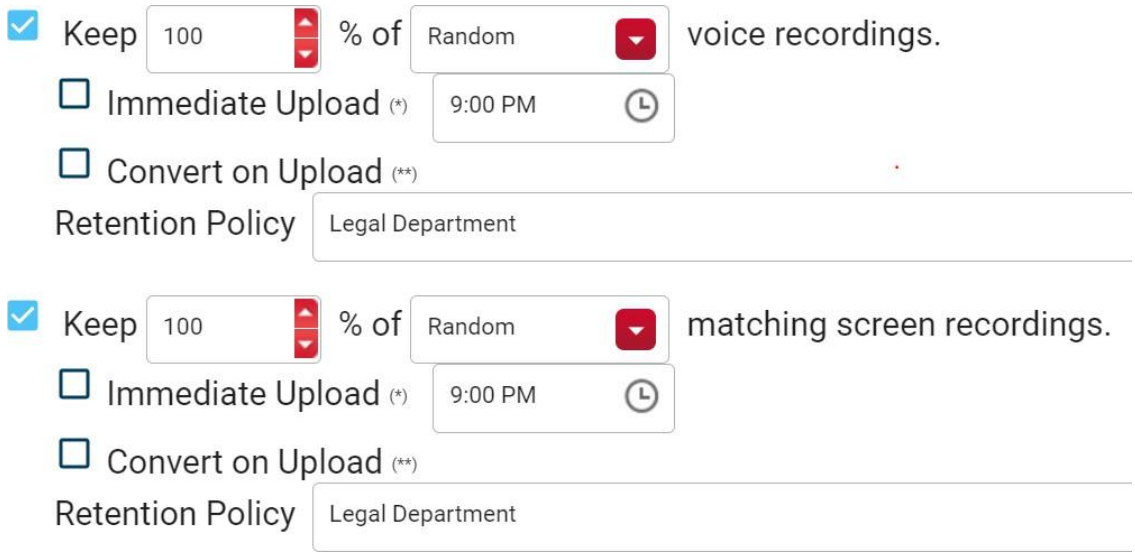
> **EXEMPLO**
> Todos os agentes que usarão o carregamento encenado serão atribuídos à Equipe de Carregamento Encenada. A condição se parece com esta:



8. **Na seção Ações** , crie uma ação que evite que as gravações de voz e tela sejam imediatamente carregadas.

IMPORTANTE No mínimo, você deve desmarcar as **caixas de seleção Carregamento** Imediato para gravações de voz e tela. Uma regra de fluxo de trabalho configurada com carregamento imediato sempre carrega gravações para a nuvem imediatamente, mesmo que um servidor de dados de carregamento encenado seja
Configurados e os agentes são associados a ele.

EXEMPLO
Todas as gravações de voz e tela que atendam aos critérios especificados na seção Condições serão tratadas pelo carregamento encenado. As ações são semelhantes a esta:



9. (Opcional) Refinar as condições e ações ainda mais, se necessário. As etapas 7 e 8 fornecem a configuração mínima necessária.

10. Se você usar regras para outros fins além do carregamento encenado, ordene as regras para evitar conflitos. Webex WFO processa cada gravação de acordo com a primeira regra da lista cujas condições correspondem

ela. Consulte como a administração do fluxo de trabalho funciona para obter mais informações sobre conflitos potenciais entre as regras do fluxo de trabalho.

11. Clique **em Salvar**.

Tópicos relacionados

- Gerenciar funções e permissões —Saiba sobre as permissões necessárias para habilitar agentes para gravação.
- Configurar o servidor de dados—Mais informações sobre as configurações disponíveis para servidores de dados.
- Gerenciar equipes — mais informações sobre como configurar equipes.
- Automatizar QM fluxos de trabalho — Informações detalhadas sobre como automatizar como o Webex WFO trata as gravações.
- Como funciona a administração do fluxo de trabalho— Informações adicionais sobre como os fluxos de trabalho funcionam.

Gerenciar quais contatos são gravados

Use a página Inclusão/Exclusão para gerenciar proativamente quais contatos Webex WFO registra automaticamente e quais contatos ele exclui automaticamente de serem gravados. Você pode ter várias regras para incluir e excluir.

> **EXEMPLO** Crie regras para excluir todos os contatos de saída da gravação, gravar todos os contatos que comecem com "612822" ou gravar todas as chamadas do Reino Unido.

Pré-requisitos

- Você tem a permissão Administrar QM.

Local da página

Gerenciamento de aplicativos > QM > QM fluxos de contatos > inclusão/exclusão

Procedimentos

> **IMPORTANTE** por padrão, Webex O WFO grava todas as chamadas. Se campos na regra de exclusão (como o tipo de padrão ou direção) estiverem faltando, estiverem incompletos ou usarem caracteres curinga de forma imprecisa, Webex
> O WFO grava essas chamadas.

EXEMPLO Você cria uma regra de inclusão para gravar apenas chamadas com um Número chamado de 1234567. Uma chamada entra, mas o ACD não fornece um Número Chamado. Você não criou uma regra de exclusão
Para excluir chamadas com um Número chamado vazio. Webex O WFO grava a chamada.

Criar uma regra de gravação

1. Clique **em Adicionar**.
2. Digite o número de telefone no **campo Padrão** . Não use hífens. Você pode usar curingas nesse campo para criar regras que se aplicam a vários números:
   - ? — Um único dígito

     EXEMPLO 612822???? = todos os números que começam com 612-822.
   - * — Qualquer número de dígitos

     EXEMPLO 612* = todos os números que começam com 612.
   - + — Indicador de código do país (deve ser o primeiro caractere do campo)

     EXEMPLO +44* = contatos no Reino Unido.
   - VAZIO — O ACD não fornece dados para esse campo.
3. Selecione as características da chamada no **campo Tipo** de padrão.
   - Número originador da chamada — o ANI
   - Número chamado — O DNIS
   - Ramal
   - Número de telefone — alguns ACDs preencherão dados em um campo Chamado Número de telefone se o número de chamada ou o número chamado estiverem vazios. Você pode criar regras com esse tipo de padrão se o ACD fizer isso.
   - Qualquer um — Alguns ACDs preenchem dados em um campo chamado Qualquer se o Número de chamada ou Número chamado estiver vazio. Você pode criar regras com esse tipo de padrão se o ACD fizer isso.
4. Selecione a direção **da chamada**.
5. Clique **em Adicionar**. A regra é exibida na página.

Editar uma regra

1. Clique no ícone de lápis próximo à regra.
2. Edite a regra conforme necessário.

3. Clique **em Atualizar**.

Excluir uma regra

1. Clique no ícone da lixeira ao lado da regra. A **janela Confirmar exclusão** é aberta.
2. Clique em **Excluir**. A regra desaparece da lista.

Importar uma lista de regras de gravação

PRÁTICA RECOMENDADA Para garantir que sua importação esteja formatada corretamente, primeiro exporte uma lista de regras degravação, edite a lista conforme necessário e importe-a.

1. Clique **em Importar** no canto superior direito da página. A **janela Importar** é aberta.
2. Clique **em Escolher Arquivo**.
3. Selecione o arquivo a ser carregado. A **janela Importar** exibe as novas e existentes regras que estão no arquivo.
4. Clique **em Importar**. As novas regras aparecem na página.

Exportar uma lista de regras de gravação

IMPORTANTE Se você exportar uma lista que inclua um código de chamada internacional com o sinal de mais (+), o Excel trata o número como uma expressão matemática. Para usar essas listas, converta as exportadas. CSV
Arquivo a texto (.TXT), abra o arquivo no Excel e defina-o como uma coluna formatada em texto.

- Clique **em Exportar** no canto superior direito da página. O arquivo inclusion_exclusion_list.csv é baixado para o seu dispositivo.

Tópicos relacionados

- Automatizar QM fluxos de trabalho — Crie regras que informem Webex WFO o que fazer com as gravações.

Exportar metadados de contatos

Você pode exportar metadados de todos os contatos do seu filtro como um arquivo CSV.

OBSERVAÇÃO Webex os administradores de WFO determinam quais metadados podem ser exportados. Webex WFO inclui apenas metadados exportáveis no arquivo CSV.

Pré-requisitos

- Você tem a permissão Exibir contatos.
- Você tem gravações dentro do seu objetivo.

Local da página

Interações

Procedimentos

Exportar metadados de contatos

1. Filtre os contatos conforme desejado. Consulte Pesquisar contatos.
2. (Opcional) Adicione ou remova colunas da página. O CSV download contém informações somente das colunas que estão visíveis na página. Consulte Personalizar as colunas na página Interações.
3. Clique no ícone de opções **de** lista.
4. Clique **em Exportar dados da tabela para CSV**. O arquivo é transferido para o seu dispositivo.

Tópicos relacionados

- Personalizar as colunas na página Interações — Informações sobre as colunas que podem ser incluídas na exportação
- Encontrar contatos — Como localizar os contatos que têm dados que você deseja baixar.
- Exportar contatos em massa — Exporta gravações, metadados e transcrições para vários contatos para um local de armazenamento externo.
- Excluir ou atualizar vários contatos de uma só vez — Atualize ou limpe os campos de metadados de vários contatos de uma vez.

Registro sob demanda

Os fluxos de trabalho do Quality Management podem lidar com a maioria das situações de gravação, mas você pode encontrar uma situação que não seja coberta por um fluxo de trabalho. A página Controles de gravação permite substituir esses fluxos de trabalho e trabalhar com chamadas diretamente.

Pré-requisitos

- Você tem um conjunto de Controles de Gravação de permissões.
- A sua organização configurou metadados de contatos (necessários para Anexar metadados a um contato).
- A sua organização configurou a marcação (necessário para marcar uma chamada para um tempo de retenção diferente).

Local da página

Controles de Gravação

Procedimentos

Iniciar sessão nos Controles de Gravação

Essa é sempre a primeira etapa no uso de Controles de Gravação.

1. Clique **em** Fazer Login.
2. Digite o seu ramal no campo Ramal **do** telefone.
3. Clique em **Enviar**.

Gravar sua tela

Essas etapas gravam apenas a tela, não o áudio. Você pode gravar sua tela mesmo se você não estiver em uma chamada, assim esse recurso permite gravar contatos de chat ou e-mail.

1. Clique **em Iniciar Tela**.
2. Clique **em Parar tela** quando terminar de gravar.

Pausar a gravação

Talvez você queira pausar uma gravação se estiver lidando com informações confidenciais, como números de cartão de crédito. Este procedimento pausa a gravação de tela e de áudio. Quando você reproduza o contato, o áudio é silencioso durante a pausa, e a tela mostra um *símbolo de pausa* .

1. Clique **em Pausar**.
2. Clique **em Continuar** para continuar a gravação.

Excluir imediatamente parte de uma gravação

Esse processo é semelhante ao Pausar a gravação, mas exclui automaticamente a parte da chamada que você não deseja gravar em vez de manter parte da gravação em silêncio.

1. Enquanto a chamada estiver sendo gravada, clique **em Segmento e Salvar** antes de iniciar a parte confidencial do contato.

   EXEMPLO Você está ajudando um cliente a fazer um pedido. Você clica **em Segmento e Salvar** diretamente antes que o cliente lhe dê o número do cartão de crédito.

2. Clique **em Segmento e Excluir** quando a parte confidencial da chamada terminar.

   IMPORTANTE quando você clica **em Segmento e Excluir**, Webex WFO exclui imediatamente a parte confidencial da chamada. Esse segmento não vai para o lixo de ciclo de ciclo.

3. Clique **em Parar tela** quando terminar de gravar.

Marcar um segmento de uma chamada

Marcar um segmento de chamada é como colocar um marcador dentro da chamada. Há duas situações em que talvez você queira marcar um segmento de chamada:

- Se você estiver em uma chamada que normalmente não seria gravada, você pode iniciar as gravações de áudio e tela.
- Se estiver em uma chamada de transferência ou conferência, você pode marcar quando a chamada foi transferida ou quando outra pessoa foi adicionada à chamada.

1. Clique **em Segmento e Salvar**.
2. Clique **em Parar tela** quando terminar de gravar.

Anexar metadados a um contato

Se sua organização usa metadados de contatos, você pode anexar metadados a contatos que você grava com os Controles de Gravação. É possível anexar metadados a uma chamada ativa e à chamada mais recente. Não é possível anexar metadados a chamadas mais antigas que isso.

1. Clique **em Adicionar Metadados**.
2. Selecione o tipo de metadados na **lista suspensa Chave** de metadados.
3. Insira o valor dos metadados no campo Valor **dos** metadados.

   EXEMPLO Você precisa adicionar um comentário à gravação do contato. Você seleciona **Comentário** na **lista suspensa Chave** de metadados e insere seu comentário no **campo Valor** dos metadados.

4. Clique em **Enviar**.

Marcar uma chamada para um tempo de retenção diferente

Seu administrador Webex WFO controla por quanto tempo as gravações estão disponíveis. No entanto, é possível atribuir a um contato um tempo de retenção diferente marcando-o. A marcação de um contato aplica qualquer período de retenção que sua organização configurou para contatos marcados.

- Clique **em Marca**.

Tópicos relacionados

- Como funcionam os Controles de Gravação — Informações aprofundadas sobre como os Controles de Gravação funcionam.
- Automatizar QM fluxos de trabalho — Configurações para as quais as gravações manter e excluir.
- Gerenciar os contatos que são gravados — configurações para gravar contatos automaticamente.
- Gerenciar campos de metadados personalizados — Trabalho em segundo plano para anexação de metadados a um contato.
- Marcar um contato — Trabalho em segundo plano para marcar contatos.
- Gerenciar funções e permissões — Informações sobre o conjunto de permissões controles de gravação.

Como os Controles de Gravação funcionam

Esta seção fornece mais informações sobre como os botões de Controle de gravação funcionam.

Login

Clicar **em Login** associa você ao ramal específico para hotelização e conecta você aos Controles de Gravação.

Iniciar tela

Se QM não estiver gravando **uma chamada ativa no momento, clicar em Iniciar tela** iniciará uma gravação somente tela. Se você receber uma chamada ou fizer uma chamada durante esse tempo, um contato de voz e tela separados poderá ser criado de acordo com os critérios do fluxo de trabalho (ou você pode usar **Segmento e Salvar e** Segmento **e Excluir** para criar o contato). Quando a chamada ativa termina, outro contato somente tela é criado e continua até que você clique **em Parar Tela**.

Se QM estiver gravando **uma chamada ativa no momento, clicar em Iniciar Tela** não faz nada à gravação atual, mas a gravação somente tela começa após a chamada ativa ser encerrada (se você não clicar **em Parar Tela**). A gravação da chamada e a gravação somente tela são salvas como gravações de contato separadas.

Parar tela

Interromper a tela somente funcionará se você tiver clicado **anteriormente em Iniciar tela**. Se você não clicar **em Interromper tela** após **Iniciar tela**, o comprimento máximo de gravação de contato será de quatro horas.

Segmentar e salvar

Clicar **em Segmento e Salvar** inicia a gravação de áudio e tela de uma chamada ativa. Se QM não gravar automaticamente a chamada (por exemplo, o número do telefone do chamador estiver na lista de exclusões ou a chamada não atender aos critérios do fluxo de trabalho para ser gravada), esse botão permitirá gravá-la e tratá-la como um contato normal. Segmento e Salvar substitui a lista de exclusões (configurada no Gerenciamento de aplicativos > QM Fluxos de contatos
> Inclusão/Exclusão) porque a chamada raiz não sabe a identidade do agente ao gravar (consulte Como as chamadas básicas e a reconciliação funcionam).

Se QM estiver gravando uma chamada ativa no momento, Segmentar e Salvar não funcionará nada.

Segmento e Exclusão

Clicar em Segmento e Excluir para de exibir a gravação de áudio e tela de uma chamada ativa. A gravação criada nesse ponto é descartada imediatamente. A gravação é retomada depois que você clica **em Segmento e Excluir** e é sálvia de acordo com os critérios do fluxo de trabalho como um novo contato.

Pausar

A Pausa ajuda você a aderir ao Padrão de Segurança de Dados da Indústria de Cartões de Crédito (PCI DSS) para proteger os dados do consumidor.

Pausar afeta a gravação de voz e a tela e funciona apenas para chamadas ativas. Clicar em Pausar para uma chamada que já está pausada não faz nada. Você deve clicar **em Continuar** para continuar a gravação. A pausa não afeta o monitoramento ao vivo.

As chamadas estão disponíveis para reprodução antes da reconciliação, com silêncio no qual você usou Pausar.

Continuar

Continuar afeta a gravação de voz e a tela e funciona apenas para chamadas ativas. Se a chamada não estiver em pausa no momento, Continuar não adianta nada. Se você não clicar **em Retomar**, o ponto no qual você pausou a gravação será o fim da gravação de áudio.

Durante o processamento pós-chamada, clicar **em Retomar** não aparece como um evento de silêncio mútuo ou evento de conversa.

OBSERVAÇÃO Usando vários métodos de desencadeamento de pausas e retomadas (como Controles de gravação, eventos da Web, APIs e sinalização de terceiros) ao mesmo tempo pode resultar em um comportamento imprevisível. Até
Evite esses problemas, use apenas um método em uma chamada de cada vez.

Metadados

Clicar **em Metadados conecta metadados** a uma chamada ativa. Se QM não carregar a chamada atual para arquivamento devido aos critérios do fluxo de trabalho, os metadados serão carregados no banco de dados, mas não aparecerão na interface. Você só poderá anexar metadados a uma chamada se os metadados estiverem definidos na página Gerenciador de metadados (Gerenciador de aplicativos > QM Configuração > Gerenciador de metadados).

Você pode associar no máximo 100 itens de metadados a uma chamada. Você pode clicar **em Metadados** 100 vezes, cada vez usando um par de chave/valor ou clicar **em Metadados** uma vez e usar 100 pares de chave/valor. A especificação de um valor vazio para uma chave remove essa associação do campo de metadados da chamada.

Os formatos válidos para metadados são os seguintes:

Tipo de metadados	Formato de dados
Data	AAAA-MM-DD
Números	<<c0/>Pode iniciar com e conter um ponto decimal ▪ Não é possível terminar com um ponto decimal ou conter vírgulas
Texto	Podem incluir todos os caracteres alfanuméricos, exceto o es comerciais (>), menor que (<) ou superior aos caracteres (>)

Recursos de segurança para gravações

Todas as gravações têm os seguintes recursos de segurança:

- Criptografia — Todos os dados são criptografados e transportados através de HTTPS/SSL das instalações de um cliente para a Webex plataforma de nuvem WFO para processamento e armazenamento.
- Permissões baseadas na função — Somente usuários autorizados podem reproduzir ou exportar gravações.
- Trilha de auditoria — O sistema rastreia quem acessa as gravações, o que elas acessam e quando elas são acessadas.
- Conformidade da Indústria de cartões de pagamentos (PCI)—Webex WFO atende aos requisitos abrangentes padrão do setor para aprimorar a segurança de dados de contas de pagamentos.

Nas implantações de nuvem, o método de criptografia disponível é RSA-2048 (com teclas assimétricas) e

AES-256 para mídia gravada pelo WFO Webex.

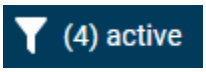
Exibir relatórios de gravação

Para obter informações sobre os relatórios padrão de QM e WFM fornecidos com Webex WFO e para obter instruções sobre como executar um relatório padrão, consulte QM relatórios padrão e WFM relatórios padrão.

> **OBSERVAÇÃO** Estes Webex relatórios de WFO padrão mostram a equipe atual de um agente, não a equipe à qual o agente pertencia no momento em que uma gravação foi feita. Relatórios criados com o Data Explorer e os contatos
> Listados na página Interações mostram que a equipe a qual um agente pertencia no momento em que a gravação foi feita.

Localizar contatos

Você pode encontrar contatos dentro do seu escopo usando um ou mais filtros. Por exemplo, você pode usar filtros para encontrar todos os contatos tratados por uma pessoa específica ou gravados dentro de um intervalo de datas específico. O ícone Filtros (superior esquerdo da página) lista o número de filtros que você está usando no momento.



Cada filtro tem pelo menos um critério. Por exemplo, o filtro Nome do avaliador tem dois critérios: Nome e Sobrenome. Para aparecer nos resultados do filtro, um contato deve atender a todos os critérios de cada filtro usado. Para os filtros disponíveis e seus critérios, consulte as descrições de Filtro.

Pré-requisitos

- Você tem a permissão Exibir contatos.
- Você tem gravações dentro do seu objetivo.
- Alguns filtros exigem permissões específicas. Consulte descrições de Filtro para obter mais informações.
- Alguns filtros exigem Webex Análise de WFO. Consulte descrições de Filtro para obter mais informações.

Local da página

Interações

Procedimentos

Filtrar contatos

1. Clique no **ícone de lista** Filtro (superior esquerdo da página). O painel Filtros é aberto para mostrar os últimos filtros usados ou o conjunto de filtros padrão.

   A tabela abaixo mostra o conjunto de filtros padrão. Para carregar esse conjunto a qualquer momento, clique **em Redefinir**.

Filtrar	Critérios
Intervalo de datas	Último Mês
Organização	Grupo: Todas as equipes: Todas Agente: Todos (agentes ativos)
Pesquisar Objetivo	Todas as avaliações

2. Clique **em Adicionar filtro**. A caixa de diálogo Escolher Filtros é aberta.
3. Clique em um filtro na **coluna Disponível para adicioná-lo** ou clique em um filtro na **coluna Selecionado** para removê-lo.

   OBSERVAÇÃO Você deve incluir pelo menos um dos seguintes filtros obrigatórios: ID do contato, Intervalo de datas ou Data específica. Se o seu conjunto de filtros incluir apenas um filtro obrigatório, você não poderá remover
   Que era o filtro necessário, a menos que você adicione um segundo filtro necessário.

4. Clique **em Atualizar filtros**. A caixa de diálogo Escolher Filtros é fechada.
5. Clique em cada filtro e escolha seus critérios.
6. Clique **em Aplicar**. As gravações que atendem a todos os critérios do conjunto de filtros são exibidas. O Instantâneo de Contatos de Filtro (superior direito da página) é atualizado com o tempo médio de conversa (ATT) para as gravações exibidas. ATT é o tempo médio que um agente levou para atender uma chamada. O tempo de conversa começa quando um agente atende uma chamada e termina quando o agente a desconecta ou transfere, incluindo o tempo em espera.

   ATT: 00:02:58

Salvar um conjunto de filtros

Um grupo de filtros e critérios usados juntos é chamado de "conjunto de filtros". É possível salvar um

conjunto de filtros e usá-lo novamente mais tarde.

1. Filtre os contatos para escolher os filtros e os critérios a serem salvos (consulte Os contatos de Filtro para obter detalhes).
2. Clique no **ícone Salvar** . A caixa de diálogo Salvar conjunto de filtros é aberta.
3. Digite um nome para o conjunto de filtros no **campo Novo nome** de conjunto de filtros.
4. Clique **em Salvar**. A caixa de diálogo Salvar conjunto de filtros é fechada e o nome é exibido na lista suspensa Conjunto de filtros.

Usar um conjunto de filtros salvo

1. Clique no **ícone de lista** Filtro (superior esquerdo da página). O painel Filtros é aberto.
2. Selecione o conjunto de filtros na **lista suspensa Conjunto** de filtros. Os filtros e critérios para a exibição definida.
3. Clique **em Aplicar**. As gravações que atendem a todos os critérios do conjunto de filtros são exibidas.

Editar um conjunto de filtros salvo

1. Selecione o conjunto de filtros na **lista suspensa Conjunto** de filtros.
2. Edite o conjunto de filtros.
3. Clique **em Aplicar**.
4. Clique no **ícone Salvar** . A caixa de diálogo Salvar conjunto de filtros é aberta.
5. Selecione **Substituir Conjunto de Filtros**. O nome do conjunto de filtros será exibido na lista suspensa Conjunto de filtros existente.
6. Clique **em Salvar**. A caixa de diálogo Salvar conjunto de filtros é fechada.

Alterar o formato de data

Por padrão, Webex WFO exibe datas no formato MM/DD/AAAA.

1. Clique em seu nome no canto superior direito da página.
2. Selecione **Selecionar Idioma**. A **janela Selecionar idioma** é aberta.
3. Selecione um dos seguintes idiomas:

Para ver as datas desta	Selecione um destes idiomas:
MM/DD/AAAA	Inglês
DD/MM/AAAA	Inglês (Reino Unido &AUS)

Para ver as datas desta	Selecione um destes idiomas:
	Francês (França) Espanhol Português (Portugal) Português (Brasil) Italiano
AAAA-MM-DD	Sueco Francês (Canadá)
DD.MM. AAAA	Polonês dinamarquês
DD/MM/AAAA	Japonês Chinês (tradicional) chinês (simplificado)
DD-MM-AAAA	Holandês
YYYY.MM.DD	Coreano

4. Clique **em Alterar idioma**. A **janela Selecionar idioma** será fechada.
5. Atualize a página. O formato de data muda com base no idioma selecionado.

Descrições dos filtros

A tabela a seguir descreve os filtros e seus critérios.

NOTA

Você pode usar curingas nos critérios para diversos filtros. Combine um curinga com pelo menos uma letra ou número.

- O curinga * representa qualquer número de caracteres. Por exemplo, se você digitar 612* como um critério para o filtro Número de telefone, filtrará todos os números de telefone que começam com 612, mas contêm qualquer número de caracteres posteriormente.
- O? curinga representa um caractere. Por exemplo, se você inserir 612555???? como critério do filtro Número de telefone, você filtra todos os números de telefone que contêm dez caracteres e começa com 612555.

Filtrar	Descrição
Aprovado por	Filtra contatos com o nome da pessoa que aprovou suas avaliações. Você pode usar curingas. Esse filtro estará disponível se você tiver a permissão Exibir Detalhes do avaliador.
ID do Contato Associado	Filtra contatos por sua ID de contato associada. Você pode usar curingas.
Calibrado	Filtra contatos em seu status marcado para calibragem. Selecione um dos seguintes critérios: ▪ Sim — os contatos foram marcados para calibragem. ▪ Não — os contatos não foram marcados para calibragem.
Conteúdo do Contato	Filtra contatos com base nos tipos de conteúdo contidos neles. Selecione um ou mais dos critérios. Este filtro mostra todos os contatos que têm os tipos de conteúdo selecionados, e não os contatos que têm apenas esses tipos de conteúdo. **NOTA** Um dos critérios é: Tem transcrição. O número de chamadas visualizadas com esse critério pode variar do número de chamadas exibidas em um painel Análise que usa o conjunto de dados Contagem de chamadas transcrita, por diversas razões: ▪ QM dados e dados analíticos são atualizados em diferentes momentos. ▪ QM marcará uma chamada com Transcrição se houver um arquivo de transcrição

Filtra	Descrição
	para a chamada é carregada, mas Análise marca uma chamada como transcrita após ela ter sido indexada. A indexação acontece depois do carregamento do arquivo de transcrição, de modo que os relatórios sobre chamadas transcritas podem mostrar um número maior em QM do que no Análise se a indexação ainda não tiver acontecido. ▪ QM e Análise podem ter diferentes políticas de retenção.
ID do Contato	Filtra contatos por sua ID exclusiva. Você deve digitar a ID exata do contato que deseja encontrar. Você não pode usar curingas.
Tipo de contato	Filtra contatos pelo tipo de contato. Selecione um dos seguintes critérios: ▪ Chamada — Um contato com uma gravação de chamada. ▪ Não chamada — Um contato sem uma gravação de chamada que alguém criou clicando em Criar contato na página Interações. ▪ Somente tela — um contato de gravação de tela sem gravação de chamada. ▪ E-mail — um contato de e-mail sem gravação de chamada. Esse tipo de contato aparece somente quando sua organização usa Gerenciamento de qualidade e Análise. ▪ Texto — Dependendo de como sua organização importa contatos escritos em Webex WFO, isso pode incluir e-mails, mensagens de bate-papo ou outros contatos de texto. ▪ Bate-papo — Um contato escrito que ocorreu dentro do programa de chat da sua organização. Isso pode ser com um agente humano ou com um bot de chat. ▪ SMS de mensagens de texto—Um contato escrito que ocorreu no programa de mensagens de texto da sua organização.
Dados Personalizados	Filtra contatos cujos metadados personalizados atendem aos critérios especificados. Os critérios disponíveis dependem do tipo de metadados personalizados. Não é possível usar um curinga como o primeiro ou o último caractere.
Data da avaliação	Filtra contatos que foram avaliados dentro do intervalo de datas especificado. Ambos os critérios são padronizados para a data atual. Este filtro estará disponível se você

Filtra	Descrição
	tem a permissão Visualizar detalhes do avaliador. **OBSERVAÇÃO** Se você estiver procurando gravações avaliadas em um dia específico, talvez você também precise pesquisar as gravações no dia anterior ou no no dia seguinte, dependendo do seu fuso horário. Para calcular a Data avaliada, Webex WFO usa a hora Universal Time Coordinated (UTC) mais ou menos um valor de compensação associado ao seu fuso horário. Por exemplo, 24 de março, 2022 2:00 AM UTC converte-se para 23 de março, 2022 9:00 PM Central Daylight Time (CDT). Uma chamada avaliada no final da noite no fuso horário da CDT em 23 de março de 2022 pode ser filtrada como uma chamada que foi avaliada em 24 de março de 2022.
Intervalo de datas	Filtra contatos que foram gravados dentro de um intervalo de datas predefinido. Selecione um dos critérios. O padrão é Último mês. **OBSERVAÇÃO** Este filtro sempre procura contatos no fuso horário da origem da captura (por exemplo, o Servidor de Gravação ou PC com Smart Área de trabalho), mesmo se a caixa de seleção Exibir contatos no fuso horário do usuário estiver selecionada (consulte Configurar QM configurações globais). **NOTA** O número de chamadas que você vê ao usar esse filtro pode variar do número de chamadas exibidas ao usar o filtro Intervalo de data em Análise, por diversas razões: ▪ QM dados e dados analíticos são atualizados em diferentes momentos. ▪ QM e Análise podem ter diferentes políticas de retenção.
Direção	Filtra os contatos por sua direção. Selecione um dos critérios.
Duração	Filtra contatos cuja duração é maior do que, menor do que ou igual ao número de segundos especificado.
E-mail	Filtra contatos de e-mail pelo remetente, destinatário ou assunto. Insira valores para um ou mais dos critérios. Esses critérios não diferenciam maiúsculas e minúsculas. Você pode usar curingas.

Filtra	Descrição
	NOTA O filtro E-mail só está disponível com Análise instalado.
Formulário de avaliação	Filtra contatos pelo formulário com o qual foram avaliados.
Resposta da Avaliação	Filtra contatos pela resposta do agente à avaliação. Selecione um ou mais dos seguintes critérios: ▪ Resposta pendente — O agente ainda não respondeu. ▪ Reconhecido — O agente reconheceu a avaliação. ▪ Apelado — O agente apelou para a avaliação.
Nome do avaliador	Filtra contatos pelo nome da pessoa que a avaliou. Você pode usar curingas. Esse filtro estará disponível se você tiver a permissão Exibir Detalhes do avaliador.
Participantes externos	(Contatos de Chat e SMS) Filtra contatos do identificador usado pela pessoa com quem o agente interagiu. Esse identificador geralmente é um endereço de e-mail ou número de telefone, mas varia de acordo com a ferramenta de bate-papo ou mensagens que sua organização usa. Você pode usar curingas.
Linha	Filtra contatos por ramal.
Organização	Filtra contatos do grupo, da equipe ou do agente que os tratou. **NOTA** Se a sua organização usar QM exibições, em vez de configurar o escopo do usuário por meio da página Usuários, o filtro Organização funcionará assim para usuários que tenham uma exibição de QM atribuída, mas sem um escopo atribuído: ▪ Os menus suspensos Grupo e Equipe são definidos como Todos e não podem ser alterados. ▪ A lista suspensa Agente mostra todos os nomes dos agentes.
Telefone	Filtra conversas por número de telefone. O filtro retorna qualquer contato cujo número de chamada ou número chamado corresponda ao número inserido. Você pode inserir o seguinte:

Filtra	Descrição
	▪ Números específicos ▪ Intervalos de números usando curingas ▪ O curinga * para retornar todos os contatos com um número chamado ou um número de chamada Os números não podem conter traços ou parênteses.
Pontuação de avaliação preditiva	Filtra contatos cuja pontuação de avaliação preditiva é maior do que, menor que ou igual ao número especificado. Esse filtro estará disponível se você tiver a permissão Exibir análise. Consulte Configurar previsões para obter mais informações sobre pontuação preditiva.
Pontuação preditiva de promotor líquido	Filtra contatos cuja pontuação de promotor de rede preditiva é maior do que, menor que ou igual ao número especificado. Esse filtro estará disponível se você tiver a permissão Exibir análise. Consulte Configurar previsões para obter mais informações sobre pontuação preditiva.
Bandeiras de Gravação	Filtra contatos que foram marcados ou marcados. Selecione um ou mais dos critérios. Para obter mais informações sobre como marcar contatos, consulte Marcar um contato e Marcar contatos para treinamento ou RH. **OBSERVAÇÃO** Para ver todos os contatos marcados para treinamento em toda a sua organização, você precisa da permissão Exibir todos os contatos de treinamento. **OBSERVAÇÃO** Para ver todos os contatos marcados para RH em sua organização, você precisa da permissão Exibir todos os contatos de RH.
Tipo de gravação	Filtra contatos por tipo de gravação.
Pontuação	Filtra contatos cuja pontuação de avaliação é maior do que, menor do que ou igual ao número especificado.
Pesquisar Objetivo	Filtra contatos por escopo. Selecione um dos seguintes critérios:

Filtra	Descrição
	▪ Todas as avaliações — Todos os contatos dentro do seu escopo. ▪ Minhas avaliações — Todos os contatos que você recebeu para avaliar ou cujas avaliações você iniciou ou concluiu. ▪ Minhas calibrações pendentes — contatos dentro do seu escopo marcados para calibragem. ▪ Chamadas raiz — Gravações raiz de áudio. As gravações raiz de tela não estão disponíveis na página Interações. **OBSERVAÇÃO** Para exibir gravações raiz, é necessário ter a permissão Exibir gravações raiz. ▪ Reciclar contatos da lixeira — Contatos no lixo de ciclo de ciclo.
Sentimento	Filtra contatos por sua pontuação de sentimento. Selecione um dos critérios. Esse filtro estará disponível se você tiver a permissão Exibir análise.
Data Específica	Filtra contatos gravados dentro de um intervalo de datas específico. **OBSERVAÇÃO** Este filtro sempre procura contatos no fuso horário da origem da captura (por exemplo, o Servidor de Gravação ou PC com Smart Área de trabalho), mesmo se a caixa de seleção Exibir contatos no fuso horário do usuário estiver selecionada (consulte Configurar QM configurações globais).
Energia de Fala	Filtra contatos por evento de energia do discurso. ▪ Para filtrar os contatos pelo número de um evento contido por eles, selecione Eventos de silêncio, Eventos de conversa, Eventos de pausa ou Eventos de espera. ▪ Para filtrar contatos onde a duração de um evento é maior do que, menor ou igual a um número de segundos especificado, selecione Duração do silêncio, Duração do silêncio, Duração da pausa ou Duração de espera. **OBSERVAÇÃO** Os critérios eventos de silêncio e Duração de silêncio retornam apenas contatos com marcadores de evento de silêncio no painel Áudio. Eles fazem não retornar contatos onde a gravação de áudio estiver em silêncio por outros motivos (por exemplo, porque o cliente está em espera ou

Filtra	Descrição
	porque ocorreu um evento de pausa/retomada).

Filtra	Descrição
	Para obter mais informações sobre os eventos de energia do discurso, consulte Ouvir um contato de áudio e sobre eventos de silêncio e conversa.
Estado	Filtra contatos pelo estado do formulário de avaliação. Selecione um ou mais dos critérios.
Nome da pesquisa	Filtra contatos pelo nome de sua pesquisa pós-chamada associada.
Pontuações de pesquisa	Filtra contatos cuja pontuação de pesquisa é maior do que, menor do que ou igual ao número especificado.
Pesquisa de texto	Filtra contatos com base no texto do contato. O texto pode aparecer em uma transcrição de chamada ou no corpo de um texto, e-mail, bate-papo ou SMS mensagem. Uma visualização dos resultados da pesquisa aparece na coluna Visualização de texto. Para ver os resultados da pesquisa em transcrições, é necessário ter permissão de Exibição do Discurso para Análise de texto. Por padrão, Webex WFO procura palavras e frases semelhantes aos termos de pesquisa inseridos. Para procurar apenas o texto exato de seus termos de pesquisa, selecione **Correspondência** exata. Correspondência exata substitui qualquer idioma selecionado na **lista suspensa idioma** e localiza resultados em todos os idiomas. **EXEMPLO** Você digita o gerenciador *de palavras* no campo Pesquisar texto e não seleciona Correspondência exata. Webex WFO localiza contatos que incluem e também incluir palavras como *gerenciados*, *gerentes*, *geranciamento* e assim por diante. Você seleciona Correspondência exata. Webex O WFO localiza apenas os contatos que incluem o *gerente*. Além de uma pesquisa de texto simples, é possível efetuar pesquisas mais complexas escrevendo consultas. Para obter mais informações sobre como gravar consultas de pesquisa, consulte como a sintaxe de Pesquisa de texto funciona. **OBSERVAÇÃO** O filtro Pesquisa de texto está disponível somente para implantações em nuvem.
Intervalo de horas	Filtra os contatos que foram capturados dentro do intervalo de tempo

Filtra	Descrição
	especificado, independentemente da data. Se a hora de início for maior do que a hora de término, o filtro

Filtra	Descrição
	aplica-se a contatos depois da meia-noite. **OBSERVAÇÃO** Este filtro sempre procura contatos no fuso horário da origem da captura (por exemplo, o Servidor de Gravação ou PC com Smart Área de trabalho), mesmo se a caixa de seleção Exibir contatos no fuso horário do usuário estiver selecionada (consulte Configurar QM configurações globais).
Fuso Horário	Filtra contatos pelo fuso horário da fonte de captura. **OBSERVAÇÃO** Este filtro sempre procura contatos no fuso horário da origem da captura (por exemplo, o Servidor de Gravação ou PC com Smart Área de trabalho), mesmo se a caixa de seleção Exibir contatos no fuso horário do usuário estiver selecionada (consulte Configurar QM configurações globais).

Ao localizar uma conversa de cliente para avaliação, considere as seguintes informações:

- Um agente deve ser associado a uma equipe se você desejar que os contatos dele sejam gravados.
- Um agente que atualmente não faz parte de uma equipe pode pesquisar e reproduzir suas próprias gravações pontuadas (e todas as gravações de treinamento). A célula na coluna Equipe associada à conversa selecionada do cliente aparece em branco.
- Se configurado para, um usuário pode pesquisar, reproduzir e pontuar contatos para um agente que não faça parte de uma equipe ou grupo no momento. Se o agente não pertencer a uma equipe ou um grupo, a célula na coluna Equipe ou Grupo associada à gravação de cliente selecionada aparece em branco.
- Se configurado para, um usuário pode pesquisar, reproduzir e pontuar contatos para um agente que pertence a uma equipe supervisionada por esse usuário, quando essa equipe não pertence a um grupo. Uma equipe deve ser associada a um grupo para fins de geranciamento de qualidade.

Tópicos relacionados

- Reproduzir contatos
- Excluir ou restaurar um contato
- Personalizar as colunas na página Interações
- Exportar contatos em massa

- Exportar metadados de contatos
- Criar um contato

Como a sintaxe De pesquisa de texto funciona

Procure palavras em contatos com o filtro Pesquisa de texto na página Interações. Você pode inserir uma pesquisa básica como se estivesse pesquisando o Google, mas também pode escrever uma consulta que usa operadores de sintaxe padrão para tornar sua pesquisa mais precisa.

Exemplos

Os exemplos a seguir demonstram o tipo de consultas que você pode usar com o filtro de Pesquisa de texto.

> **OBSERVAÇÃO As** pesquisas de texto não procuram as seguintes palavras. Estas palavras também não são realçadas nos resultados da procura:
> A, um e, e, são, como, em, ser, mas, por, se, se, em, em, em, é, ele, não, não, de, ou, tal, que, o, a, a sua, então, lá, estes, eles, isso, isso, para, foi, vai, com

Procurar uma única palavra

> **Supervisor de EXEMPLO**

O resultado é uma lista de todos os contatos que contêm a palavra "supervisor" ou "supervisores".

Procurar várias palavras

> **EXEMPLO de** supervisor falar

Esta pesquisa consiste em duas ou mais palavras sem nenhum operador entre eles e sem aspas. A pesquisa tem o desempenho como se um operador OU estivesse presente. O resultado é uma lista de contatos que contêm a palavra "supervisor", a palavra "falar" ou as duas palavras em nenhuma ordem específica.

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

Pesquisar uma frase exata

EXEMPLO "cancelar minha assinatura"

Esta pesquisa consiste em duas ou mais palavras entre aspas sem nenhum operador entre elas. Esta pesquisa executa como se um operador E estivesse presente. O resultado é uma lista de contatos que contém as palavras "cancelar minha assinatura" nessa ordem exata.

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...

Pesquise por várias frases exatas

EXEMPLO "fale com o seu supervisor" "cancele a minha assinatura"

Esta pesquisa coloca aspas em torno de duas frases separadas. O resultado é uma lista de contatos que incluem qualquer uma dessas frases exatas.

Text Preview
I want to speak with you you know what just cancel my subscription to k
Know you just cancel my subscription seriously cancel my subscription.
I want to speak with your supervisor. Of course, it's necessary....I want tc

Pesquisar com um caractere curinga de um único caractere

EXEMPLO te?t

O caractere curinga do ponto de interrogação (?) procura uma substituição de único caractere. Esta pesquisa encontra acertos com "tenda", "teste" e "texto".

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,

Pesquisar com um curinga de vários caracteres

Teste de EXEMPLO *

O caractere curinga asterisco (*) procura vários caracteres. Esta pesquisa encontra acertos com "teste", "testes", "testados", "testador", "teste" e até mesmo "testemunhou".

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

Pesquisa de proximidade

EXEMPLO "falar supervisor"~2

Esta procura pela proximidade procura as palavras "falar" e "supervisor" no máximo de duas palavras. Este exemplo mostra resultados que identificam as duas palavras pesquisadas, com duas palavras separadas.

Text Preview
I want to speak with your supervisor.
Gonna speak with your supervisor. Of

PRÁTICA RECOMENDADA Ao escrever uma consulta de procura pela proximidade, insira os termos da procura na ordem em que pretende localizá-los na transcrição. Se você está procurando por frases como "fale com seu supervisor"

e "fale com um supervisor", escreva a consulta como "falar supervisor"~2, não "supervisor fale"~2. As pesquisas de proximidade com termos de pesquisa ordenados aleatoriamente podem fornecer resultados imprevisíveis.

PRÁTICA RECOMENDADA Limitam suas pesquisas de proximidade a uma distância de duas palavras. Pesquisas de proximidade de
~3 ou maior pode lhe dar resultados não disponíveis.

Excluir palavras

EXEMPLO (cancelar || renovar)!assinatura

Esta pesquisa procura contatos com a palavra "cancelar" ou a palavra "renovar", mas sem a palavra "assinatura".

OBSERVAÇÃO Não é possível iniciar uma consulta com o! Operador (NOT). O! o operador deve seguir um termo na consulta.

Para demonstrar como a lógica de NOT funciona, a imagem abaixo mostra os resultados de uma consulta que inclui a palavra "assinatura" usando E lógica (&&) em vez da lógica NOT,
(cancelar || renovar) && assinatura.

Text Preview
I want to speak with you you know what just cancel my subscription to
Hi, I'm calling to renew my subscription. I'm actually thinking about upg

Se a lógica E mudar de volta para lógica NOT,(cancelar || renovar)!assinatura, os resultados da pesquisa mostram apenas os contatos que têm a palavra "cancelar", "renovar" ou ambos, e a palavra "assinatura" não está nos resultados.

Text Preview
There's government troops renew attemp
So in other words, even have canceled wl
Just use this on the Mesa to cancel....Wi

A tabela a seguir define cada um dos operadores suportados e fornece exemplos curtos de como usar os operadores para formar uma consulta de pesquisa.

Operador	Definição	Exemplo de consulta	Explicação da consulta
~	Use este operador de proximidade para encontrar palavras ou frases dentro de um número específico de Palavras. Nenhum espaço antes ou depois deste operador. E lógica é aplicada a todas as palavras dentro das aspas de uma pesquisa de proximidade.	"fale supervisor"~2	As palavras "fale" e "supervisor" é pesquisado no duas palavras umas das outras, com "fale" antes do "supervisor". O número 2 indica o máximo número de palavras que podem aparecer entre "falar" e "supervisor".
&&	Opera como um booleano Operador lógico AND. Adicionar um espaço antes e depois.	"cancelar" assinatura"~2 && "renovar assinatura"~2	Esta consulta procura ocorrências das palavras "cancelar" e "assinatura" dentro de duas palavras um do outro, encontrados juntamente com ocorrências das palavras "renovar" e "assinatura" dentro de duas palavras um do outro.
||	Opera como um booleano Operador de lógica OR. Use um espaço antes e depois. A lógica OR é a lógica padrão usada ao pesquisar duas palavras independentes.	falar supervisor "cancelar assinatura"~2 || "renovar assinatura"~2	O primeiro exemplo procura ou as duas palavras "falar" ou "supervisor". O segundo exemplo procura ocorrências de palavras "cancelar" e "assinatura" dentro de duas palavras ou ocorrências das palavras "renovar" e "assinatura" dentro de duas palavras ou emparelhamentos de

palavras.

Operador	Definição	Exemplo de consulta	Explicação da consulta
!	Opera como um operador Boolean NOT (faz uma pesquisa negativa). Não adicione espaço antes ou depois deste operador. Não é possível usar este operador e acompanhar o termo ou frase sozinho. Você deve combinar esse operador a uma pesquisa positiva, na qual termos ou frases específicas estejam localizados. A palavra que você digitar se tornará uma palavra-tronco e outras variações da palavra são detectadas.	(atualizar OU renovar)!livre	A pesquisa localiza contatos com as palavras "atualizar" ou "renovar" sem a palavra "livre" em qualquer lugar do contato.
		olá!" chamada de agradecimento"~2	O segundo exemplo mostra uma procura pela palavra "olá" sem nenhuma ocorrência de "obrigado" e "chamada" dentro de duas palavras um do outro.
()	Os parênteses são usados para agrupamento ou aninhamento de palavras.	(prêmio || ouro) && (atualização || renovar)	A pesquisa procura qualquer uma das seguintes combinações de duas palavras: ▪ atualização premium ▪ renovar prêmio ▪ atualização de ouro ▪ ouro renovar

Curingas

Você pode modificar termos de consulta com curingas de caracteres únicos e múltiplos em termos únicos (mas não dentro de frases).

? (caractere único)	TE? T encontra TESTE e TEXTO
* (vários caracteres)	TEST* encontra TESTES, TESTADOR, TESTE e TESTE

Curingas importantes podem lhe dar resultados inesperados se você colocá-los em palavras que têm sufixos. Por exemplo, "testes", "testador" e "testando" todos adicionam sufixos diferentes à mesma raiz:
"teste". Uma procura por "te*ting" pode não encontrar todas as ocorrências das palavras "texting" e "testando". Se você receber resultados inesperados com curingas, tente remover o sufixo e usando apenas a palavra raiz.

OBSERVAÇÃO Não é possível usar o símbolo curinga como o primeiro caractere de uma pesquisa.

Personalizar as colunas na página Interações

A tabela contatos apresenta colunas com informações sobre cada contato. É possível personalizar quais colunas você vê e a ordem em que elas aparecem na página.

Pré-requisitos

- Você tem a permissão Exibir contatos.
- Você tem gravações dentro do seu objetivo.
- Algumas colunas exigem permissões específicas. Consulte descrições de Coluna para obter mais informações.
- Algumas colunas exigem Webex Análise de WFO. Consulte descrições de Coluna para obter mais informações.

Local da página

Interações

Procedimentos

Mostrar ou ocultar colunas

1. Clique no **ícone de opções** de lista (superior direito da página) e selecione **Mostrar/Ocultar colunas** na lista suspensa. A **janela Mostrar/Ocultar colunas é** aberta.
2. Para mostrar uma coluna, clique no nome da coluna no **painel Colunas ocultas** . Para ocultar uma coluna, clique no nome da coluna no **painel Colunas mostradas** .
3. Clique **em Aplicar**. A **janela Mostrar/Ocultar colunas é** fechada.

Reorganizar colunas

- Clique e arraste as colunas para reorganizar as colunas.

Descrições das colunas

As tabelas a seguir descrevem todas as colunas que podem ser exibidas na tabela contatos. Se o contato for reciclado, mas ainda não permanentemente excluído, todos os campos exceto a ID do contato exibirão "######".

Organização

Nome da Coluna	Descrição
ID do ACD do Agente	A ID do agente no ACD.
Nome	O nome do agente. **OBSERVAÇÃO** Se os campos Nome, Sobrenome, Grupo e Equipe estiverem em branco, a gravação é uma chamada raiz. Uma chamada raiz é um contato não reconciliado que aparece como um contato de arquivo. A chamada é atribuída a um agente quando reconciliada (consulte Como as chamadas básicas e o trabalho de reconciliação).
Nome de Grupo	O nome do grupo.
Sobrenome	O sobrenome do agente.
Nome da equipe	O nome da equipe à qual o agente pertencia no momento em que o contato foi gravado.

Avaliação

Nome da Coluna	Descrição
Aprovado por	A pessoa que aprovou a avaliação. Esse valor aparecerá se você for o avaliador ou se tiver a permissão Exibir Detalhes do Avaliador.
Calibrado	Se o contato foi marcado para calibração.
Data da avaliação	A data em que o contato foi avaliado. Esse valor aparecerá se você for o avaliador ou se tiver a permissão Exibir Detalhes do Avaliador. Se você não tiver essa permissão, essa coluna exibirá #####. **OBSERVAÇÃO** Se você estiver procurando por gravações avaliadas em um dia específico,

Avaliação (cont'd)

Nome da Coluna	Descrição
	Talvez você também precise pesquisar as gravações no dia anterior ou no dia seguinte, dependendo do seu fuso horário. Para calcular a Data avaliada, Webex WFO usa a hora Universal Time Coordinated (UTC) mais ou menos um valor de compensação associado ao seu fuso horário. Por exemplo, 24 de março, 2022 2:00 AM UTC converte-se para 23 de março, 2022 9:00 PM Central Daylight Time (CDT). Uma chamada avaliada no final da noite no fuso horário da CDT em 23 de março de 2022 pode ser filtrada como uma chamada que foi avaliada em 24 de março de 2022.
Data de Resposta	A data em que o agente respondeu à avaliação. **OBSERVAÇÃO** Se você estiver procurando por respostas feitas em um dia específico, talvez você também precise pesquisar as gravações no dia anterior ou no próximo dia, dependendo do seu fuso horário. Para calcular a Data de resposta, Webex WFO usa a hora Universal Time Coordinated (UTC) mais ou menos um valor de compensação associado ao seu fuso horário. Por exemplo, 24 de março, 2022 2:00 AM UTC converte-se para 23 de março, 2022 9:00 PM Central Daylight Time (CDT). Uma resposta feita no final da noite no fuso horário da CDT em 23 de março de 2022 pode ser filtrada como uma resposta feita em 24 de março de 2022.
Formulário de avaliação	O formulário de avaliação ou calibração usado para pontuar a
conversa. Resposta da Avaliação	A resposta do agente à avaliação: ▪ Pendente — O agente ainda não respondeu. ▪ Reconhecido — O agente reconheceu a avaliação. ▪ Apelado — O agente apelou para a avaliação.
Nome do avaliador	O avaliador ou calibrador. Esse valor aparecerá se você for o avaliador ou se tiver a permissão Exibir Detalhes do Avaliador.
Pontuação	A pontuação de avaliação dada ao contato. **OBSERVAÇÃO As** pontuações de calibração não são exibidas nesse campo. Para pontuações de calibração, use a Calibração da avaliação.

Data

Nome da Coluna	Descrição
Data	A data na qual o contato foi capturado. O formato varia de acordo com o idioma selecionado na tela de login ou na lista suspensa de configurações.
Hora	A hora de início do contato em HH:MM. Por padrão, Webex WFO exibe esta hora no fuso horário da origem da captura (por exemplo, o Servidor de gravação ou o PC com Smart Desktop). Se a caixa de seleção Exibir contatos no fuso horário do usuário estiver marcada na página Configurações globais QM, Webex WFO exibirá essa hora no fuso horário exibido do usuário. Consulte Configurar QM configurações globais.
Fuso Horário	O fuso horário dos campos data e hora. Por padrão, Webex WFO usa o fuso horário da origem da captura (por exemplo, o Servidor de gravação ou o PC com Smart Desktop). Se a caixa de seleção Exibir contatos no fuso horário do usuário for marcada na página Configurações globais QM, Webex WFO usará o fuso horário exibido do usuário. Consulte Configurar QM configurações globais.

Contato

Nome da Coluna	Descrição
ID do Contato Associado	A ID de um contato relacionado a esse contato.
Estado de carregamento do arquivo de áudio	O status do arquivo de áudio do contato. Os possíveis valores para essa coluna são os seguintes: ▪ Nulo/em branco — Não há gravação para esse contato. ▪ Carregamento de arquivo pendente — O áudio foi gravado, mas ainda não foi carregado. ▪ Arquivo carregado — O áudio foi carregado e pode ser reproduzido. ▪ Arquivo removido — O áudio foi gravado, mas a gravação foi

Contato (cont'd)

Nome da	Descrição
	Removido. ▪ Arquivo inválido — O arquivo de gravação é inválido e não pode ser reproduzido. ▪ Arquivo reciclado — O arquivo de áudio está marcado para ser removido, mas ainda é recuperável. **OBSERVAÇÃO** Esta coluna não é classificável.
Número chamado	O número DID (Direct Inward Dialing, discagem direta interna) ou DNIS (Dialed Number Identification Service, serviço de identificação de número discado) do telefone que recebeu a chamada. "Desconhecido" é exibido quando o número chamado não é listado ou está bloqueado. Esse campo aplica-se somente a chamadas.
Número originador da chamada	A ID da pessoa que faz a chamada ou a ANI (Automatic Number Identification, identificação automática do número) da parte que está chamando. "Desconhecido" é exibido quando o número que faz a chamada não é listado ou está bloqueado. Esse campo aplica-se somente a chamadas.
Canal	O canal onde a interação ocorreu. Essa coluna aparece se sua organização usa uma integração suportada para contatos de mídia social. Os valores possíveis para esse campo variam de acordo com os tipos de mídia social que sua organização usa.
Duração do Contato	O tempo entre a chamada sendo atendida e a finalização da chamada, incluindo a hora de toque e o tempo de tela ampliada (se houver) em HH:MM:SS. Essas informações são fornecidas pelo serviço de sinalização. Esse campo aplica-se somente a chamadas. A duração da chamada mostrada na tabela de contatos pode não ser a mesma que a duração mostrada no Media Player porque a "duração do evento" (o tempo entre eventos) e a "duração da gravação" (a duração dentro do arquivo gravado real) pode ser diferente. Esses cenários fazem com que a duração da chamada seja diferente: ▪ Se você usar os Controles de gravação API para pausar, retomar ou reiniciar

Contato (cont'd)

Nome da	Descrição
	Gravação, a duração da gravação é menor do que a duração real da chamada. Por exemplo, se a gravação for pausada por um minuto, a duração da gravação será um minuto menor que a duração da chamada. ▪ Se você arquivar ou limpar uma chamada com um tempo longo de toque, a tabela de contatos mostra a duração do evento e o Media Player mostra a duração da gravação.
ID do Contato	A ID exclusiva da conversa. Tipo
de contato coluna são:	Os possíveis valores para essa ▪ Chamada — Um contato com uma gravação de chamada. ▪ Bate-papo — Um contato escrito que ocorreu dentro do programa de chat da sua organização. Isso pode ser com um agente humano ou com um bot de chat. ▪ E-mail — um contato de e-mail sem gravação de chamada. Esse tipo de contato aparece somente quando sua organização usa Gerenciamento de qualidade e Análise. ▪ Não chamada — Um contato sem uma gravação de chamada que alguém criou clicando em Criar contato na página Interações. ▪ Somente tela — um contato de gravação de tela sem gravação de chamada. ▪ SMS de mensagens de texto—Um contato escrito que ocorreu no programa de mensagens de texto da sua organização. ▪ Texto — Dependendo de como sua organização importa contatos escritos em Webex WFO, isso pode incluir e-mails, mensagens de bate-papo ou outros contatos de texto.
Fluxo de trabalho diário	O nome do fluxo de trabalho diário associado a esse contato (consulte Automamate QM fluxos de trabalho).
Direção	A direção do contato: entrada ou saída.
Fluxo de Trabalho do Fim da Interação	O nome do fluxo de trabalho Fim de interação associado a esse contato (consulte Automatizar QM fluxos de trabalho).

Contato (cont'd)

Nome da	Descrição
Participantes externos	(Somente chat e SMS contatos) O e-mail, o número de telefone ou outro identificador da pessoa que interagiu com o agente.
Endereço De	(Apenas contatos por email) Os endereços de e-mail no campo De. Essa coluna só está disponível com Análise.
RH	Se o contato foi marcado como um contato para RH.
Visualização de Interação	Um link que abre uma janela com informações sobre o contato, o agente e (se você usou o filtro Pesquisa de texto) uma visualização do texto do contato. Se a sua organização tiver o Cisco Interaction Summary, a janela conterá um resumo do contato.
Motivo	O motivo pelo qual a conversa foi gravada. Esse motivo é definido na regra de gravação (consulte Automatizar QM fluxos de trabalho).
Tipo de gravação	O tipo de gravação associado a esse dispositivo.
Política de retenção	A política que determina quanto tempo Webex O WFO manterá esse contato (consulte Gerenciar políticas de retenção de dados para QM e Análise).
Estado	O estado do formulário de avaliação do contato. Os possíveis valores para essa coluna são: ▪ Pontuado — Os contatos que foram reivindicados por um avaliador, completamente pontuados e aprovados (se a aprovação for exigida). ▪ Sem pontuação — Os contatos que não foram reivindicados por um avaliador e estão sem pontuação. ▪ Em andamento — Os contatos que foram reivindicados por um avaliador, mas ainda não foram completamente pontuados. ▪ Não é possível pontuar — os contatos que foram reivindicados por um avaliador, mas não podem ser pontuados. As avaliações com esse estado não são incluídas nos relatórios ou nas métricas de desempenho. ▪ Aprovação pendente — Os contatos que foram reivindicados por um avaliador, completamente pontuados e aguardando aprovação.

Contato (cont'd)

Nome da	Descrição
	▪ Aprovação da pontuação pendente — Os contatos que foram reivindicados por um avaliador, não podem ser pontuados e estão aguardando aprovação para a incapacidade de pontuação do avaliador.
Assunto	(Apenas contatos de não chamada) Os endereços de e-mail no campo Para. Essa coluna só está disponível com Análise.
Nome da pesquisa	O formulário de pesquisa pós-chamada do contato.
Pontuação de pesquisa	A pontuação de pesquisa concluída do contato.
Visualização de Texto	Uma visualização dos resultados da pesquisa para sua pesquisa com o filtro de Pesquisa de texto.
Endereço Para	(Apenas contatos de não chamada) Os endereços de e-mail no campo Para. Essa coluna só está disponível com Análise.
Treinamento	Se o contato foi marcado como um contato de treinamento.
Estado de carregamento do arquivo de vídeo	O status do arquivo de vídeo do contato. Os possíveis valores para essas colunas são os seguintes: ▪ Nulo/em branco — Não há gravação para esse contato. ▪ Carregamento de arquivo pendente — O vídeo foi gravado, mas ainda não foi carregado. ▪ Arquivo carregado — O vídeo foi carregado e pode ser reproduzido. ▪ Arquivo removido — O vídeo foi gravado, mas a gravação foi removida. ▪ Arquivo inválido — O arquivo de gravação é inválido e não pode ser reproduzido. ▪ Arquivo reciclado — O arquivo de vídeo está marcado para ser removido, mas ainda é recuperável. **OBSERVAÇÃO** Essas colunas não são classificáveis.

Campos de discurso

Nome da Coluna	Descrição
% Em Espera	O percentual de chamadas passado em estado de espera.
% Pausar	O percentual de chamadas passado em um estado de pausa.
% Silêncio	O percentual de chamadas passado em um estado de silêncio (durante o qual nem o chamador nem o agente estão falando).
% Conversa	O percentual de chamadas passado em um estado de conversa (durante o qual tanto o chamador quanto o agente estão falando).
Duração média da espera	O tempo médio em espera, no formato HH:MM:SS.
Duração média da pausa	O tempo médio de pausa em HH:MM:SS.
Média de Silêncio	A duração média dos eventos de silêncio em
HH:MM:SS. Média de Conversa	O tempo médio de conversa em
HH:MM:SS.	
Eventos de Espera	Número de eventos de espera detectados.
Duração MÁX. em espera	A duração do evento em espera mais longo em
HH:MM:SS. Duração máx. da pausa	A duração do evento de pausa mais longo em
HH:MM:SS. Silêncio MÁX	A duração do evento silence mais longo em
HH:MM:SS. Conversa MÁXIMO	A duração do evento talk over mais longo em
HH:MM:SS. Duração da espera MÍN	A duração do evento de espera mais
curto em HH:MM:SS. Duração da Pausa MÍN	A duração do evento de pausa
mais curto em HH:MM:SS. Silêncio MÍN	A duração do evento silence mais curto
em HH:MM:SS. Conversa MÍN	A duração do evento de conversa mais curta em
HH:MM:SS. Eventos de Pausa	O número de eventos de pausa detectados.

Campos de fala (cont'd)

Nome da Coluna	Descrição
Eventos de Silêncio	O número de eventos de silêncio
detectado. Eventos de Conversa	O número de eventos de
conversa detectados.	
Duração total de espera	A duração total do tempo em espera em
HH:MM:SS. Duração total da pausa	A duração total do tempo de pausa
em HH:MM:SS. Duração total do silêncio	A duração total do tempo de
silêncio em HH:MM:SS.	
Duração total da conversa	A duração total do tempo de conversa em HH:MM:SS.

da Cisco

Nome da Coluna	Descrição
Pontuação de avaliação preditiva	A pontuação de avaliação prevista de um contato não pontuado. Webex WFO baseia essa pontuação prevista em dados analíticos (incluindo atributos de chamada e agente, acertos de discurso e atividade de área de trabalho) e pontuações anteriores da avaliação.
Pontuação preditiva de promotor líquido	A pontuação de promotor líquido prevista para o contato.
Sentimento	O tom emocional geral do contato. Os valores possíveis são Positivo, Neutro e Negativo.

Metadados personalizados

Nome da Coluna	Descrição
Texto da variável	Os metadados personalizados disponíveis na Webex WFO variam conforme a configuração da ACD e da página Gerenciador de metadados. Você pode editar os valores em campos de metadados

personalizados. Consulte Editar metadados personalizados associados a um contato.

Tópicos relacionados

- Como as chamadas básicas e a reconciliação funcionam
- Automatizar fluxos de trabalho QM
- Configurar QM configurações globais
- Editar metadados personalizados associados a um contato
- Excluir ou atualizar vários contatos de uma só vez

Excluir ou restaurar um contato

Neste tópico você explica como excluir ou restaurar contatos gravados.

Pré-requisitos

- Você tem uma função e um objetivo que permitem exibir as gravações.
- Você tem as permissões Exibir lixeira e Excluir contato.

Local da página

Interações

Procedimentos

Excluir um contato

Este procedimento move um contato para a Lixeira do ciclo de ciclo. Você pode excluir um contato de cada vez.

1. Selecione o contato clicando em sua caixa de seleção no lado esquerdo da página Interações.
2. Clique em **Excluir** (superior direito da página). Uma caixa de diálogo de confirmação é aberta.
3. Clique em **Excluir**. A caixa de diálogo de confirmação será fechada.

Restaurar um contato

Este procedimento move um contato da Lixeira do ciclo de ciclo de volta para a página Interações. Você pode restaurar um contato de cada vez.

1. Clique **na lista** Filtro (superior esquerdo da página). O **painel Filtros é** aberto.
2. Se o **filtro Pesquisar objetivo** não estiver listado no painel, clique **em Adicionar filtro**. A **janela Escolher filtros** é aberta. (Se a opção Pesquisar Objetivo estiver listada, pule para a etapa 5.)
3. **Na coluna Disponível** , clique **em Pesquisar Objetivo**.
4. Clique **em Atualizar filtros**. A **janela Escolher filtros é** fechada.
5. Clique **em Pesquisar objetivo** e selecione **Reciclar contatos** do lixo na lista suspensa.
6. Clique **em Aplicar**. Contatos na exibição Lixeira.
7. Selecione o contato clicando em sua caixa de seleção no lado esquerdo da página.
8. Clique **em Restaurar** (superior direito da página).

Excluir permanentemente um contato

Você pode excluir permanentemente um contato de cada vez.

IMPORTANTE Não é possível restaurar um contato excluído permanentemente.

1. Localize o contato na lixeira (veja as etapas de 1 a 6 em Restaurar um contato para acessar a lixeira).
2. Selecione o contato clicando em sua caixa de seleção no lado esquerdo da página.
3. Clique **em Excluir** permanentemente (superior direito da página). Uma caixa de diálogo de confirmação é aberta.
4. Clique em **Excluir**. A caixa de diálogo será fechada.

Tópicos relacionados

- Localizar contatos—Saiba mais sobre como filtrar contatos.
- Automatizar QM fluxos de trabalho— Saiba como enviar gravações automaticamente para a Lixeira reciclar em vez de movê-las manualmente.

Reproduzir contatos

Pré-requisitos

- Você tem a permissão Exibir contatos.
- Alguns painéis no Media Player exigem permissões adicionais, dados ou recursos WFO Webex. Consulte os tópicos listados na seção "Tópicos relacionados" abaixo para obter mais informações.

Local da página

Interações > clique duas vezes em um contato

Você também pode abrir o Media Player clicando em um contato em um destes locais:

- A página Agent Explorer
- No painel Detalhes de um widget Análise
- No Data Explorer

> **NOTA**
> Se você tentar abrir um contato armazenado na geleira Amazon, uma janela será aberta pedindo que você restaure os arquivos de mídia necessários para reproduzir a gravação.
>
> - Para recuperar o contato, clique **em Restaurar**.
> - Para fechar a janela sem restaurar o contato, clique **em OK**.

Procedimentos

Reproduzir um contato

Clique **em Reproduzir**.

Reproduzir o contato mais rápido ou mais lento

Selecione uma velocidade na lista suspensa Velocidade de reprodução.

Ampliar um contato

Clique no ícone Mais zoom para ver mais detalhes nos painéis Áudio, Sentimento, Acertos de Frases e Área de Trabalho.

Clique no ícone Menos zoom para retornar ao nível original de detalhes.

Exibir contatos associados

Clique nos ícones Avançar e Anterior para mover para contatos relacionados ao que está atualmente aberto.

Reduzir o Media Player

Clique no ícone Exibição Compacta para tornar o Media Player menor e revelar a página Interações.

Clique no ícone Exibição completa para retornar ao Media Player em tamanho real.

Visualizar informações sobre o agente que tratou o contato

Clique **em Cartão** de perfil.

Esse cartão lista as funções, grupo, equipe, mapeamentos de habilidades do agente e as seguintes estatísticas:

- Pontuação de reputação líquida — Um número que quantifica o quão positiva ou negativamente o agente afetou sua central de contato nos últimos 30 dias. As pontuações variam de 1,00 a <1,00, sendo 1,00 o mais positivo e <1,00 sendo o mais negativo. Webex WFO calcula essa pontuação de acordo com a seguinte fórmula:

  (A ÷ C) — (B ÷ C) = Pontuação líquida de reputação

  Onde

  A = O número de contatos do agente nos últimos 30 dias com uma pontuação positiva de sentimento
  B = O número de contatos do agente nos últimos 30 dias com uma pontuação de sentimento negativo
  C = O número de contatos do agente nos últimos 30 dias com qualquer pontuação de sentimento: positivo, negativo ou neutro

- NPS médio preditivo — A pontuação média de promotor de rede preditiva (NPS) do agente nos últimos 30 dias. Webex WFO calcula essa média de acordo com a seguinte fórmula:

  Um ÷ B = NPS médio preditivo

  Onde

  A = Total de todas as pontuações NPS preditivas dadas aos contatos do agente nos últimos 30 dias
  B = O número de contatos do agente nos últimos 30 dias com uma pontuação NPS preditiva

- Contatos de cliente concluídos — Quantos contatos o agente tratou nos últimos 30 dias.

> **OBSERVAÇÃO** Esse número pode não corresponder ao número de contatos exibidos para o agente na página Interações. Inclui contatos que não foram carregados, foram reciclados ou Excluídas e assim por diante, que não aparecem na página Interações.

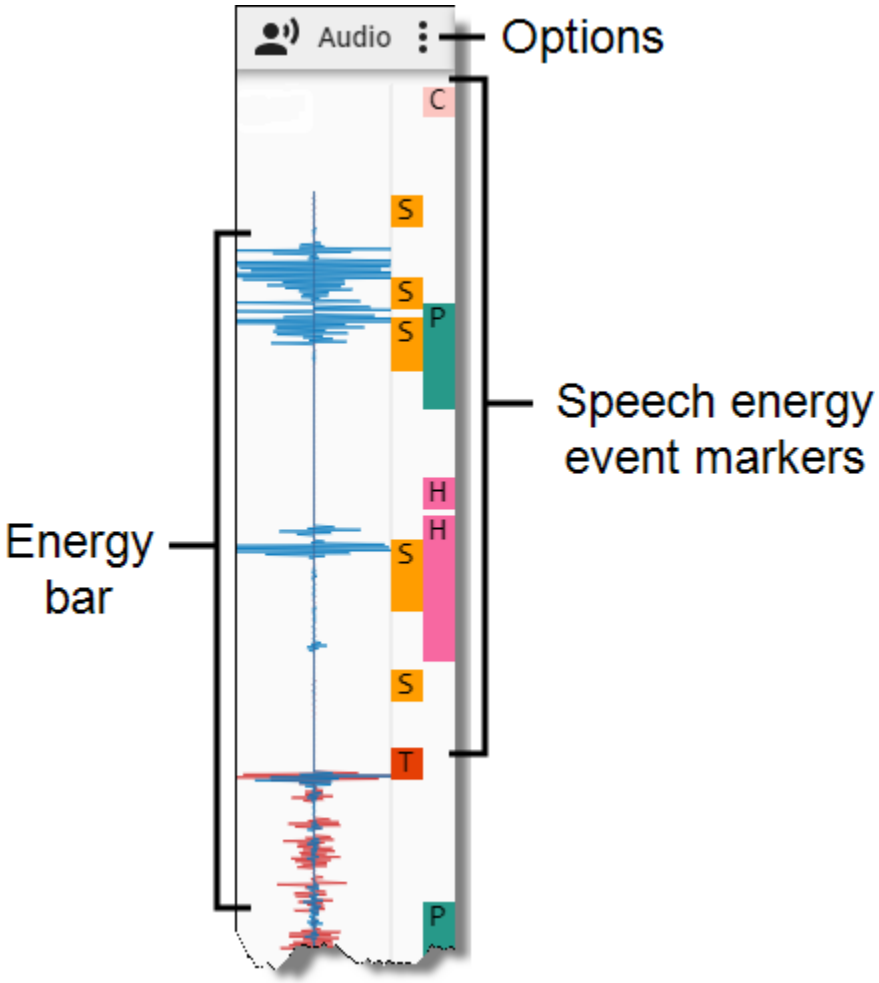
A Pontuação de reputação líquida e os NPS preditivos médios exigem a permissão exibir dados analíticos para contatos e os recursos de análise avançados. Os Mapeamentos de habilidades aparecerão se o agente estiver associado a pelo menos um mapeamento de habilidades.

Tópicos relacionados

- Ouvir um contato de áudio
- Ver a captura de tela de um contato
- Avançar e voltar em uma gravação
- Exibir ações do agente para um contato
- Exibir dados associados a um contato
- Ler um contato de e-mail
- Ler um contato de texto
- Ler o resumo de um contato
- Ler a transcrição de uma gravação de áudio
- Exibir análise de frases de um contato
- Visualizar o sentimento de um contato
- Marcar contatos para treinamento ou RH
- -

Ouvir um contato de áudio

O painel de Áudio no Media Player visualiza a gravação de áudio.



Pré-requisitos

- Sua organização tem as licenças de acesso do QM, CR e Webex WFO.
- Você tem a permissão Exibir contatos.
- O Tipo de Contato do contato é "Chamada", e seu conteúdo de contato inclui "Tem voz".

Local da página

Interações > clique duas vezes em um painel de áudio da > contato

Visualizar atividade do discurso

A barra de energia mostra onde a atividade de áudio (o agente e o cliente em conversa) ocorreu durante todo o contato. Você pode arrastar o controle deslizante da linha do tempo para um lugar onde a energia interessa a você e ouvir essa parte do áudio.

> **OBSERVAÇÃO** Se a atividade de tela de um agente foi gravada antes de uma chamada ser iniciada ou após a finalização de uma chamada (por exemplo, devido a uma configuração do Ramal de gravação de tela), a barra de energia ficará em branco durante isso
> Parte da gravação.

A cor dos fluxos de áudio depende do tipo de gravação.

Energia	Tipo de gravação	Descrição
	Estéreo	A transmissão de áudio de entrada está azul. O fluxo de saída está vermelho.
	Mono	A reprodução de áudio está vermelha.

Exibir eventos

O rótulo dos marcadores de evento de energia do discurso onde Webex WFO detecta eventos de áudio significativos, como no qual o agente e o cliente falaram ao mesmo tempo.

Clique em um marcador de evento para mover o controle deslizante da linha do tempo para ele, ou passe o mouse sobre um marcador de evento para ver mais detalhes. A tabela a seguir descreve todos os marcadores de evento.

Ícone	Tipo	Descrição
C	Comentário	Alguém comentou sobre a avaliação durante a reprodução do contato. **OBSERVAÇÃO** Os comentários deixados nos formulários de avaliação que estão no modo de calibração não aparecem como marcadores de evento.
H	Espera	O agente colocou a chamada em espera.

Ícone	Tipo	Descrição
P	Pausar	A gravação foi pausada porque o agente fez algo que disse a Webex WFO para interromper a gravação (consulte Identificar sites e aplicativos a serem rastreados por Análise).
S	Silêncio	Nem o agente, nem o cliente estavam falando (consulte sobre eventos de silêncio e conversa). **OBSERVAÇÃO** Os ruídos de fundo breves podem aparecer como energia de áudio, mas Webex WFO ainda considera esses silêncios.
T	Conversa	Tanto o agente quanto o cliente estavam falando ao mesmo tempo (consulte sobre eventos de silêncio e conversa).

Eventos de filtro

Clique no ícone Opções para selecionar os tipos de eventos que aparecem.

Tópicos relacionados

- Reproduzir contatos
- Sobre os eventos de silêncio e conversa — Saiba mais sobre como Webex WFO identifica o silêncio e a conversa.
- Identificar sites e aplicativos a serem rastreados por Análise —Especifique ações do agente que informem Webex O WFO para pausar e retomar a gravação.
- Defina QM configurações globais—Estabeleça quanto tempo de silêncio ou conversa deve acontecer para que Webex WFO o marque como um evento.

Sobre eventos de silêncio e conversa

Uma chamada gravada contém dois fluxos de áudio que representam os dois lados de uma chamada. No Media Player, o painel Áudio exibe o fluxo de entrada em azul e o fluxo de saída em vermelho. Em uma conversação normal, a energia é alternada entre a chamada de saída e a chamada de entrada.

Quando a chamada de entrada e a chamada de saída apontam simultaneamente, isto é um evento de conversa. O painel Áudio apresenta um ícone de conversa, na barra de energia, onde ocorre um evento de conversa. Quando ambas as partes estão em silêncio durante uma chamada, isso é um evento de silêncio. Durante um evento de silêncio, a linha na barra de energia é plana. O painel Áudio exibe um ícone De silêncio na barra de energia, onde ocorre um evento de Silêncio.

Normalmente, cada fluxo contém a voz de uma única pessoa: o agente ou o cliente. Ocasionalmente, um fluxo inclui várias vozes. Por exemplo, uma chamada de conferência contém o fluxo do agente onde você ouve a voz do agente e um segundo fluxo onde você ouve as vozes de todas as outras partes na chamada de conferência.

As chamadas podem incluir ruídos não falados (por exemplo, vento, digitação, conversões de fundo ou cachorros-quentes latindo. Webex WFO processa esses ruídos além da fala ao pesquisar eventos de silêncio e conversa em uma chamada. Ruídos de fundo breves podem ser exibidos como energia de áudio, mas Webex WFO ainda considera esses silêncios.

Webex WFO usa um módulo VAD (Voice Activity Detection, detecção de atividade de voz) para classificar o áudio como silêncio ou fala. O VAD é projetado para analisar chamadas telefônicas onde você espera ouvir duas ou mais pessoas falando entre si. O VAD analisa blocos separados de dados de áudio e calcula um volume sonoro médio para cada bloco. Os blocos são chamados de quadros. (O tamanho de um frame é medido em milissegundos de áudio. O VAD usa o mesmo tamanho de frame ao processar todos os áudios em um arquivo.) O VAD usa seu limite de decisão para determinar se cada frame indica silêncio ou fala. Se o volume médio para o frame cai abaixo do limiar de decisão VAD, ele marca o frame como silêncio mútuo. O VAD processa cada frame de cada fluxo, compara os frames do fluxo e fluxo 2 e atribui um tipo de áudio a cada par de frames. Os tipos de áudio são os seguintes:

- Silêncio mútuo (SM)—Os dois frames estão em silêncio.
- Normal (N) — Um frame contém discurso, e o outro frame está em silêncio. Isso indica a conversação normal.
- Conversa (TO) — os dois frames contêm fala.

O VAD usa um algoritmo heurístico que se adapta baseado na qualidade dos dados de áudio. Em um ambiente com ruído, o limiar de decisão VAD sobe para marcar apenas os ruídos mais barulhentos como fala. Caso contrário, toda a conversa por telefone seria marcada como fala constante, mesmo se o ruído é causado por um motor de carro ou outra forma de ruído de fundo não falado. Em um ambiente silencioso onde a pessoa não está falando alto, o limiar de decisão VAD cai para que ele possa identificar corretamente a fala em um volume baixo. Isso permite marcar toda a chamada como fala normal ao invés de silêncio.

Esta adaptabilidade permite o VAD ser mais preciso ao detectar fala ou silêncio, mas não é sempre 100% preciso. Como o VAD usa volume sonoro médio para dizer a diferença entre a fala e o silêncio, sempre haverá casos em que ele identifica incorretamente a fala normal ou o silêncio mútuo em um frame de áudio. Quando o nível de ruído de fundo muda, o VAD precisa de alguns segundos para se adaptar. Durante esse tempo, ele pode marcar o áudio como normal quando ninguém está falando, ou pode marcar silêncio mútuo quando alguém está falando. Durante o silêncio mútuo, por exemplo, um ruído repentino como digitação no teclado ou tosse pode ser alto o suficiente para fazer com que o VAD identifique um frame como falando, mesmo que ninguém esteja falando. Essencialmente, o VAD não sabe a diferença entre a fala humana e o som de um motor de carro.

Também é possível que o VAD não identifique um evento de silêncio ou conversa. Por exemplo, pode perder um evento de conversa mesmo quando duas pessoas estão falando claramente entre si em uma chamada ao mesmo tempo. Se um dos falantes, durante o evento de conversa, pausar para pensar ou respirar por pelo menos um quarto de segundo, o VAD pode marcar o frame como uma instância de silêncio. Do ponto de vista do falante, eles estavam conversando constantemente; você espera que o VAD indique um evento de conversa. Do ponto de vista do VAD, no entanto, houve um período de silêncio durante a conversa, portanto, ele não pode ser considerado um evento de conversa.

Na página Configuração > QM > QM Gerenciamento de aplicativos > Configurações globais, você pode estabelecer a duração mínima do silêncio ou conversa para ser considerado um evento. Para cada evento, Webex WFO sálvia o tipo (silêncio ou conversa), a duração do evento em milissegundos e o início do evento como uma compensação no início do áudio.

Ver a captura de tela de um contato

O painel Captura de tela fornece uma visualização abrangente das ações do agente durante um contato. É possível reproduzir programas abertos pelo agente, botões que o agente clicou e texto digitado pelo agente.

Tipo de contato: Chamada, Somente

tela de conteúdo do contato: tem tela

Licenças obrigatórias: QM, Webex permissões de

acesso do WFO obrigatórias: exibir contatos

O painel Captura de tela pode exibir gravações de configurações com um ou dois monitores. Com as gravações de configurações com vários monitores, o painel exibe um monitor de cada vez. Para exibir outro monitor, passe o mouse sobre o painel e clique no monitor desejado.

Você pode exibir o painel Captura de tela no Media Player ou em uma janela do navegador separada.

- Para abrir o painel em uma janela do navegador separada, clique no ícone Desatracar.
- Para retornar o painel ao Media Player, clique no ícone Do banco dos réus ou feche a janela do navegador.

> **OBSERVAÇÃO** Não será possível desatracar painéis se estiver usando um bloqueador de pop-up. Para desatracar painéis, desative seu bloqueador de pop-up.

O tamanho da tela para reprodução de gravação de tela é de 1920 × 1088. Se o tamanho total da tela para a gravação de tela for maior do que 1920 × 1088, ele será reduzido para aparecer no painel Captura de tela. Se você desatracar o painel e redimensionar a janela do navegador, a gravação de tela será redimensionada de acordo. As gravações em vários monitores têm pelo menos o dobro do tamanho das gravações de um único monitor.

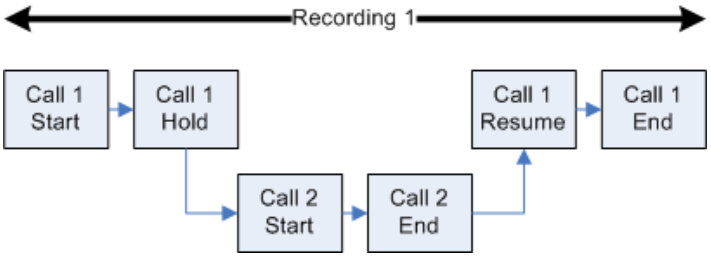
Exemplos de cenários de contato

Os tópicos a seguir descrevem como os agentes tratam duas chamadas simultaneamente, transferências de chamadas ocultas e chamadas de conferência.

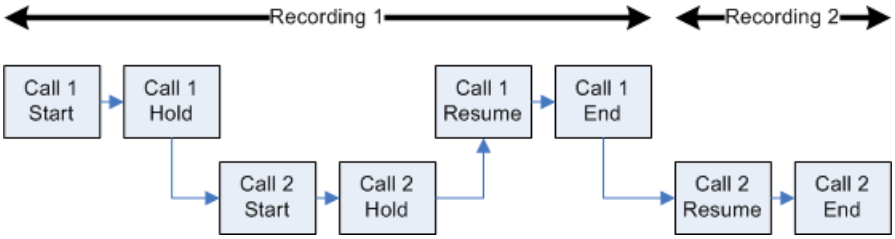
Gravações de chamadas agrupadas e intercaladas

Quando um agente ou profissional do conhecimento lida com duas chamadas ao mesmo tempo ao colocar uma delas em espera e alternar entre elas, o resultado pode ser uma ou duas gravações, dependendo de as chamadas estarem agrupadas ou intercaladas.

Na figura a seguir, a Gravação 1 é criada para Chamada 1. Ela também contém o áudio todo da Chamada 2. A Chamada 2 é agrupada na Chamada 1.



Na figura a seguir, a Gravação 1 é criada para Chamada 1. Ela também contém a parte de áudio da Chamada 2 durante o tempo em que ambas as chamadas estão ativas. A Gravação 2 é criada para a Chamada 2 após a Chamada 1 ser encerrada. A Gravação 2 contém somente o trecho de áudio da Chamada 2 começando após a Chamada 1 ser encerrada. A Chamada 1 é intercalada com a Chamada 2. A duração relatada para a Chamada 2 é da hora em que ela é iniciada até a hora em que é encerrada. No entanto, a duração real da Gravação 2 é do momento em que a Chamada 1 é encerrada até o momento em que a Chamada 2 termina.



Usando a guia Contatos associados no painel Media Player, você pode reproduzir qualquer segmento de uma chamada entre o momento em que ela entra no centro de contatos e quando ela é terminada. Clicar em Contatos Associados permite que você veja todos os segmentos de chamada associados a uma chamada. Consulte Reprodução de todos os segmentos de uma chamada para obter mais informações sobre contatos associados.

Transferência cega

Uma transferência cega ocorre nas seguintes circunstâncias:

- Uma chamada é roteada para um terceiro
- A chamada original foi encerrada e nenhuma verificação foi feita para determinar se a chamada transferida foi atendida.
- O número do telefone de terceiros está ocupado

> **EXEMPLO** A gravação para o primeiro agente para quando o agente transfere a chamada. A gravação continua quando o segundo agente responde à chamada transferida. Se o segundo agente Não atende a chamada, a gravação termina quando o primeiro agente transfere a chamada.

Teleconferências

As chamadas de conferência são tratadas de forma diferente do que as chamadas solo no Gravador de Mídia. Este tópico descreve as chamadas de conferência.

Conferência supervisionada

Uma chamada de conferência supervisionada ocorre quando um agente adiciona um terceiro à chamada. O agente pode optar por adicionar o terceiro à chamada sem antes falar com o terceiro ou falar com o terceiro antes de realmente concluir a chamada de conferência.

> **EXEMPLO** O chamador é colocado em espera quando o primeiro agente inicia uma chamada de conferência para o segundo agente. Enquanto a pessoa que fez a ligação estiver em espera, a discussão entre os dois agentes é gravada. Quando o chamador é adicionada à conferência, a chamada continua a ser gravada. A gravação para o primeiro agente para quando o agente desliga e a chamada entre o segundo agente e a pessoa que fez a ligação continua em gravação.

Aguardar com chamada na segunda linha

A espera com uma chamada em uma segunda linha ocorre quando um agente coloca a pessoa que fez a ligação em espera enquanto conversa com um terceiro em uma segunda linha.

> **EXEMPLO** O usuário QM8 coloca o chamador em espera. Uma linha plana representa a espera na barra de energia da ID de contato 1344. Enquanto está em espera, o usuário QM8 atende uma segunda linha e liga para o usuário QM1 em 2471827118. A chamada na segunda linha não aparece nos contatos associados para a ID de contato 1344 porque é uma chamada separada.

Avançar e voltar em uma gravação

O painel Linha do tempo permite controlar a reprodução de uma gravação de áudio ou tela.

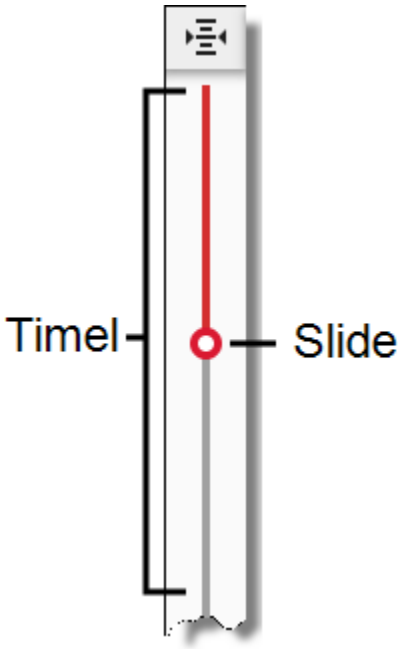
Tipo de contato: Chamada, somente tela

Conteúdo do contato: tem voz, tem tela

Licenças obrigatórias: CR, QM, Webex Permissões de

acesso ao WFO: Exibir contatos

Arraste o controle deslizante na linha do tempo para avançar ou retroceder para pontos específicos na gravação.



Uma linha de progresso vermelha na barra de energia se alinha com o controle deslizante conforme a gravação é reproduzida. Isso permite ver como a gravação corresponde aos dados em qualquer um dos painéis disponíveis a você:

- Áudio
- Sentimento
- Acertos de frases
- Desktop

Exibir ações do agente para um contato

O painel Área de trabalho resume as ações que os agentes tomaram em seus telefones e computadores. Permite identificar e analisar decisões que afetaram seu tratamento do contato.

> **OBSERVAÇÃO** Devido à forma como os dados da área de trabalho são processados, este painel não mostra informações se sua organização se integra ao Cisco Webex Contact Center.

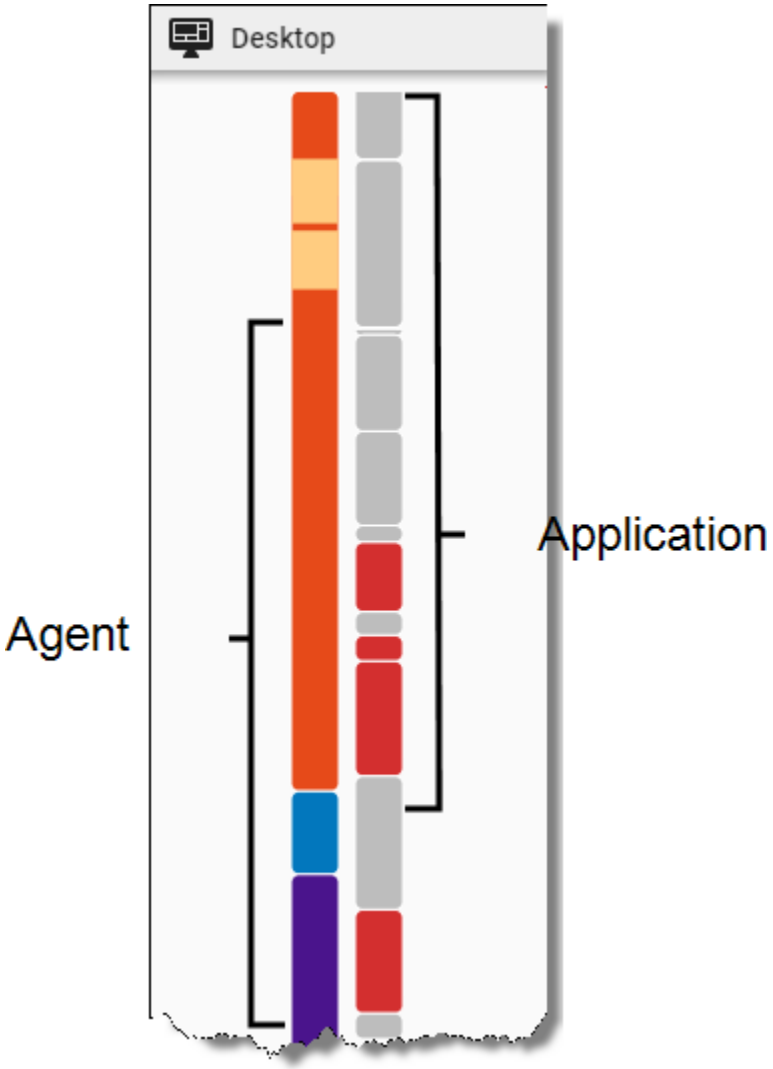
Tipo de contato: Chamada, Somente tela

do contato: tem voz, tem licenças de tela

necessárias: Webex acesso ao WFO

Permissões necessárias: exibir contatos, exibir análise de desktop

O painel contém a barra de contatos do agente e a barra de uso do aplicativo.



Barra de contatos do agente

A barra de contato do agente divide o contato em segmentos codificados por cor pela duração de cada contato do agente. As faixas amarelas indicam a duração de qualquer evento de desktop ocorrido durante cada estado.

Você pode clicar em um evento ou estado para mover o controle deslizante da linha do tempo para ele, ou pode passar o mouse sobre um evento ou estado para ver uma dica de ferramenta que contém mais detalhes.

A tabela a seguir descreve as cores dos segmentos na barra de contatos do agente.

Colorida	Tipo de Estado	Descrição
	Ativo	O agente estava conversando com o cliente.
	Em espera	O agente colocou o cliente em espera.
	Trabalho após a chamada	O agente foi desconectado do cliente, mas concluindo o trabalho relacionado ao contato.
	Evento	O agente acionou um evento de desktop. Os eventos de área de trabalho são momentos em que Webex WFO intervém em uma gravação quando um agente executa uma tarefa predefinida em um aplicativo ou site. Por exemplo, um administrador pode configurar Webex WFO para pausar a gravação quando um agente clica em um campo específico (consulte Configurar eventos de itens da área de trabalho).

Barra de uso do aplicativo

A barra de uso do aplicativo divide o contato em segmentos pelos aplicativos e sites acessados pelo agente.

OBSERVAÇÃO A barra de uso do aplicativo mostra apenas aplicativos e sites que permaneceram ativos e em foco durante o contato.

Você pode clicar em um segmento de aplicativo para mover o controle deslizante da linha do tempo até ele ou passar o mouse sobre um aplicativo para ver uma dica de ferramenta que contém mais detalhes. Se você clicar no ícone Mais zoom na barra de ferramentas do Media Player, o painel exibirá também o nome de cada aplicativo ou site.

Os aplicativos são codificados por cor pelo status de aprovação (consulte Adicionar um novo item da área de trabalho).

Colorida	Status	Descrição
	Aprovado, Ignorar ou Novo	O agente usou um aplicativo para o qual tem permissão, que ainda não tem um status de aprovação ou que é ignorado.
	Não Aprovado	O agente usou um aplicativo para o qual não é permitido.

Tópicos relacionados

- Monitorar o foco e a atividade dos agentes — Exibe os aplicativos e sites que um agente usou em uma data específica, inclusive quando não estavam em uma chamada

Exibir dados associados a um contato

O painel Detalhes no Media Player permite explorar várias categorias de dados associados ao contato. As seções disponíveis dependem da sua função, do tipo de contato e do conteúdo e dos recursos habilitados no Webex WFO.

Pré-requisitos

- Sua organização tem uma licença de QM ou CR
- Você tem a permissão Exibir contatos

Local da página

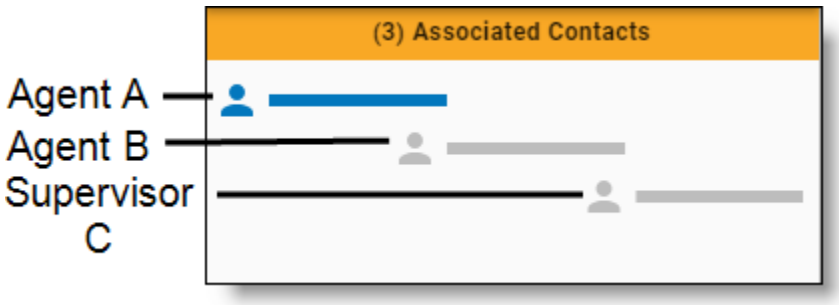
Interações > clique duas vezes em um painel Detalhes da > do contato

Contatos associados

Quando vários agentes tratam a mesma chamada do cliente (por exemplo, quando um agente transfere a chamada para outro), Webex WFO cria um contato separado para cada agente envolvido e fornece a esses contatos a mesma ID de contato associada. A seção Contatos Associados exibe esses contatos, permitindo que você veja todos os segmentos de uma chamada, desde quando ela entra no centro de contatos até quando é encerrada.

EXEMPLO

Um cliente liga para o Agente A. O Agente A transfere o cliente para o Agente B, e o Agente B transfere o cliente para o Supervisor C. Webex O WFO cria três contatos separados e lhes fornece a mesma ID de contato associada.



Para mais exemplos, consulte Observe a captura de tela de um contato.

Webex o WFO ordena os contatos associados cronológicamente e realça o contato atualmente carregado em azul. Para carregar um contato associado, faça o seguinte:

- Clique no contato associado que você deseja carregar.
- Clique no botão Anterior ou Próximo no Media Player (consulte contatos do Play).

Você também pode passar o mouse sobre um contato associado para ver uma dica de ferramenta que contém mais detalhes.

OBSERVAÇÃO Os contatos associados podem não estar alinhados corretamente. Por exemplo, o tempo do relógio do sistema em cada PC com Smart Desktop pode variar se as áreas de trabalho não estiverem sincronizando com o mesmo servidor de hora. O sistema
O tempo do relógio também pode variar em cada PC entre as sincronizações com o mesmo servidor de tempo.

NOTA
Talvez você não consiga reproduzir alguns contatos associados. Isso pode ocorrer por vários motivos.

- Eles foram excluídos.
- Eles não atenderam aos critérios do fluxo de trabalho.
- Eles estavam abaixo do comprimento mínimo.

Com esse tipo de contato, a barra de energia associada ao contato está vazia e a gravação não está disponível. Você não pode ouvir esses segmentos da chamada, mas pode exibi-los e, assim, acompanhar como a chamada avançou no centro de contatos. Quando você usa os botões Próximo e Anterior para percorrer a lista de contatos, o Media Player pula automaticamente os contatos que você não pode ouvir.

OBSERVAÇÃO Você pode reproduzir somente contatos associados que estão dentro do seu escopo. Aparece uma mensagem de erro para as chamadas que estão fora do seu escopo.

Informações de contato

A seção Informações de contato exibe dados de contato. Os dados mostrados dependem do tipo de contato. As informações sobre as chamadas são diferentes das informações dos emails, por exemplo.

As tabelas a seguir descrevem todos os dados de contato possíveis que podem ser exibidos na seção Informações de contato do painel Detalhes. Cada tabela ordena os dados de contato alfabeticamente.

Contato

Dados do	Descrição
Estado de carregamento do arquivo de áudio	O status do arquivo de áudio do contato. Valores possíveis para esse campo são as seguintes: ▪ Nulo/em branco — Não há gravação para esse contato. ▪ Carregamento de arquivo pendente — O áudio foi gravado, mas ainda não foi carregado. ▪ Arquivo carregado — O áudio foi carregado e pode ser reproduzido. ▪ Arquivo removido — O áudio foi gravado, mas a gravação foi removida. ▪ Arquivo inválido — O arquivo de gravação é inválido e não pode ser reproduzido. ▪ Arquivo reciclado — O arquivo de áudio está marcado para ser removido, mas ainda é recuperável.
Número chamado	A discagem direta interna (DID) ou a Identificação de número discado O número de serviço (DNIS) do telefone que recebeu a chamada. "Desconhecido" é exibido quando o número chamado não é listado ou está bloqueado. Esse campo aplica-se somente a chamadas.
Número originador da chamada	A ID do chamador ou a ANI (Automatic Number Identification, identificação automática do número) do chamador. "Desconhecido" é exibido quando o número que faz a chamada não é listado ou está bloqueado. Esse campo aplica-se somente a chamadas.
Canal	O canal onde a interação ocorreu. Esse campo aparecerá se sua organização usar uma integração suportada para contatos de mídia social. Os valores possíveis para esse campo variam de acordo com os tipos de mídia social que sua organização usa.
Direção do Contato	A direção do contato: entrada ou saída.
Duração do Contato	O tempo entre o atendimento e o atendimento da chamada.

Dados do	Descrição
	sendo descartadas, incluindo o tempo de toque e o tempo estendido da tela (se houver alguma) em HH:MM:SS. A duração da chamada é recebida do serviço de sinalização. A duração da chamada mostrada na tabela de contatos e no Media Player pode não ser a mesma devido à diferença na "duração do evento" (o tempo entre eventos) e na "duração da gravação" (a duração dentro do arquivo gravado real). Nesses cenários, a duração da chamada será diferente: ▪ Quando você usa os Controles de Gravação API para pausar, retomar ou reiniciar a gravação, a duração da gravação será inferior à duração real da chamada. Por exemplo, se uma gravação for reiniciada um minuto na chamada, a duração da chamada será um minuto maior do que a duração da gravação. ▪ Quando você arquiva ou limpa uma chamada com um tempo longo de toque, a tabela contatos mostra a duração do evento no campo de duração da chamada, enquanto o Media Player mostra a duração da gravação no campo de duração da chamada. Esse campo aplica-se somente a chamadas.
ID do Contato	A ID exclusiva da conversa.
Tipo de contato	O tipo de contato. Os valores possíveis para esse campo são: ▪ Chamada — Um contato com uma gravação de chamada. ▪ Bate-papo — Um contato escrito que ocorreu dentro do programa de chat da sua organização. Isso pode ser com um agente humano ou com um bot de chat. ▪ E-mail — um contato de e-mail sem gravação de chamada. Esse tipo de contato aparece somente quando sua organização usa Gerenciamento de qualidade e Análise. ▪ Não chamada — Um contato sem uma gravação de chamada que alguém criou clicando em Criar contato na página Interações.

Dados do	Descrição
	▪ Somente tela — um contato de gravação de tela sem gravação de chamada. ▪ SMS de mensagens de texto— Um contato escrito que ocorreu no programa de mensagens de texto da sua organização. ▪ Texto — Dependendo de como sua organização importa contatos escritos em Webex WFO, isso pode incluir e-mails, mensagens de bate-papo ou outros contatos de texto.
Fluxo de trabalho diário	O nome do fluxo de trabalho diário associado a esse contato (consulte Automatizar QM fluxos de trabalho).
Fluxo de Trabalho do Fim da Interação	O nome do fluxo de trabalho Do Fim da Interação associado a esse contato.
Participantes externos	(Somente contatos de chat e SMS) O número de telefone, o endereço de email ou outro Identificador da pessoa que interagiu com o agente.
Endereço De	(Apenas contatos por email) Os endereços de e-mail no campo De. Este é disponibilizada somente quando Análise está habilitado.
RH	Indica se o contato foi marcado como um contato de RH.
Motivo	O motivo pelo qual a conversa foi gravada. Esse motivo é definido na regra de gravação (consulte Exibir dados associados a um contato).
Tipo de gravação	O tipo de gravação associado a esse dispositivo.
Estado	O estado de avaliação atual do contato. Os valores possíveis para esse campo são: ▪ Pontuado — Os contatos que foram reivindicados por um avaliador, completamente pontuados e aprovados (se a aprovação for exigida). ▪ Sem pontuação — os contatos que não foram reivindicados por um avaliador e estão sem pontuação. ▪ Em andamento — Os contatos que foram reivindicados por um avaliador, mas ainda não foram completamente pontuados.

Dados do	Descrição
	▪ Não é possível pontuar — os contatos que foram reivindicados por um avaliador, mas não podem ser pontuados. As avaliações com esse estado não são incluídas nos relatórios ou nas métricas de desempenho. ▪ Aprovação pendente — Os contatos que foram reivindicados por um avaliador, foram completamente pontuados e estão aguardando aprovação. ▪ Aprovação da pontuação pendente — Os contatos que foram reivindicados por um avaliador, não podem ser pontuados e estão aguardando aprovação para a incapacidade de pontuação do avaliador.
Assunto	Filtra e-mails associados a contatos de não chamada com base nos endereços de e-mail no campo Para. Essa opção fica disponível somente quando Análise está habilitado.
Nome da pesquisa	O nome de uma pesquisa.
Pontuação de pesquisa	A pontuação de uma pesquisa concluída.
Endereço Para	Filtra e-mails associados a contatos de não chamada com base no e-mail endereços no campo Para. Essa opção fica disponível somente quando Análise está habilitado.
Treinamento	Indica se o contato foi marcado como um contato de treinamento.
Estado de carregamento do arquivo de vídeo	O status do arquivo de vídeo ou áudio. Valores possíveis para esse campo are: ▪ Nulo/em branco — Não há gravação para esse contato. ▪ Carregamento de arquivo pendente — O vídeo foi gravado, mas ainda não foi carregado. ▪ Arquivo carregado — O vídeo foi carregado e pode ser reproduzido. ▪ Arquivo removido — O vídeo foi gravado, mas a gravação foi removida. ▪ Arquivo é inválido — O arquivo de gravação é inválido e não pode ser reproduzido

Dados do Contato	Descrição
	Voltar. ▪ Arquivo reciclado — O arquivo de vídeo está marcado para ser removido, mas ainda é recuperável.

Organização

Dados do Contato	Descrição
ID do ACD do Agente	A ID do agente no ACD.
Nome	O nome do agente. **OBSERVAÇÃO** Se os campos Nome, Sobrenome, Grupo e Equipe estiverem em branco, a gravação será uma chamada raiz. Uma chamada raiz é uma não reconciliada um contato exibido como um contato do arquivo QM. Depois de reconciliada, a chamada é atribuída a um usuário (veja como as chamadas raiz e a reconciliação funcionam).
Grupo	O nome do grupo.
Sobrenome	O sobrenome do agente.
Equipe	O nome da equipe à qual o agente pertencia no momento em que o contato foi gravado.

Avaliação

Dados do Contato	Descrição
Aprovado por	O nome da pessoa que aprovou a avaliação. Você pode ver essas informações se uma destas informações for verdadeira: ▪ Você será o avaliador. ▪ Você tem a permissão Exibir Detalhes do Avaliador. ▪ Você tem a permissão Editar qualquer avaliação.

Dados do	Descrição
Calibrado	Indica se o contato foi marcado para calibração.
Data da avaliação	A data em que o contato foi avaliado. Esse valor aparecerá se você são o avaliador ou quando a permissão Exibir detalhes do avaliador está habilitada. Se essa permissão não estiver habilitada, o valor ##### será exibido. **OBSERVAÇÃO** A data e a hora usadas para calcular o valor de Data avaliada são calculadas usando a UtC (Universal Time Coordinated, coordenação de hora universal). hora mais ou menos um valor de compensação associado ao seu fuso horário. Por exemplo, 22/09/2019 2:00 AM UTC converte-se em 21/09/2019 9:00 PM Horário de verão central (CDT). O filtro Data avaliada usa a hora UTC de quando a chamada é avaliada. Isso significa que, dependendo do seu fuso horário, uma chamada gravada no final da noite no fuso horário CDT em 21/09/2019 é filtrada como uma chamada que foi gravada em 22/09/2019. Se você pesquisar as gravações que ocorreram em 21/09/2019 usando o filtro Data avaliada, talvez você também precise pesquisar as gravações do dia anterior ou do próximo, dependendo do seu fuso horário.
Data de Resposta	A data em que o agente respondeu à avaliação.
Formulário de avaliação	O nome do formulário de avaliação ou calibração usado para pontuar o conversa do cliente.
Resposta da Avaliação	Indica o status de resposta do contato: ▪ Pendente — A resposta do agente à avaliação pontuada é necessária, mas ainda não foi feita. ▪ Reconhecido — O agente reconheceu a resposta pontuada. ▪ Apelado — O agente apelou para a avaliação pontuada.
Nome do avaliador	O nome do avaliador ou calibrador. Você pode ver isso informações se uma destas informações for verdadeira:

Dados do Contato	Descrição
	▪ Você é o avaliador ou calibrador. ▪ Você tem a permissão Exibir Detalhes do Avaliador. ▪ Você tem a permissão Editar qualquer avaliação.
Pontuação	A pontuação de avaliação dada ao contato. **OBSERVAÇÃO As** pontuações de calibração não são exibidas nesse campo. Para pontuações de calibração, use a Calibração da avaliação.

Campos do discurso, do discurso (tabela Contatos)

Dados do Contato	Descrição
% Em Espera	O percentual de chamadas passado em estado de espera.
% Pausar	O percentual de chamadas passado em um estado de pausa.
% Silêncio	O percentual de chamadas passado em um estado de silêncio (durante o qual nem o chamador nem o agente estão falando).
% Conversa	O percentual de chamadas passado em um estado de conversa (durante o qual tanto o chamador quanto o agente estão falando).
Eventos de Espera	Número de eventos de espera detectados.
Eventos de Pausa	Número de eventos de pausa detectados.
Eventos de Silêncio	O número de eventos de silêncio
detectado. Eventos de Conversa	O número de eventos de conversa
detectados.	
Duração total de espera	A duração total do tempo em espera. Formato =
HH:MM:SS. Duração total da pausa	A duração total do tempo de pausa. Formato =
HH:MM:SS. Duração total do silêncio	A duração total do tempo de silêncio.
Formato = HH:MM:SS. Duração total da conversa	A duração total do tempo de
conversa. Formato = HH:MM:SS.	

da Cisco

Dados do Contato	Descrição
Pontuação de Avaliação Preditiva	A pontuação de avaliação prevista de um contato não pontuado. Webex O WFO baseia essa pontuação prevista em dados analíticos e pontuações de avaliação anteriores. Webex WFO usa as seguintes partes dos dados analíticos: atributos de chamada e agente, acertos de discurso e atividade de desktop.
Pontuação preditiva de promotor líquido	A pontuação preditiva de promotor líquido do contato.
Sentimento	A pontuação de sentimento do contato. Os valores possíveis são Positivo, Neutro e Negativo.

Metadados, Metadados personalizados (Tabela Contatos)

Dados do Contato	Descrição
Texto da variável	Os metadados personalizados disponíveis na Webex WFO variam de acordo com o configuração da ACD e da página Gerenciador de metadados. Você pode editar os valores em campos de metadados personalizados. Consulte Editar metadados personalizados associados a um contato.

Pesquisa pós-chamada

A seção Pesquisa pós-chamada exibe os resultados de uma pesquisa concluída pelo cliente depois que o contato é encerrado. Os dados da pesquisa pós-chamada aparecem apenas quando seu sistema é configurado para fornecer pesquisas e o cliente enviou uma resposta.

Tópicos relacionados

- Localizar contatos
- Reproduzir contatos

Editar metadados personalizados associados a um contato

Se houver metadados personalizados associados ao contato, você pode editar esse metadados a menos que ele seja criptografado. Nesse caso, os campos de metadados personalizados são desabilitados.

O tamanho máximo do caractere varia por tipo.

Tipo de metadados	Comprimento máximo do caractere
Dados	2056 caracteres
Data	Com base no formato de data padrão
Hiperlink	2056 caracteres
Número	—

Editar os metadados personalizados associados a um contato

1. Clique no contato cujos metadados você deseja editar. O Media Player é aberto.
2. Na seção Informações de contato do painel Detalhes, clique na **categoria Metadados** . A categoria Metadados é aberta.
3. Insira os valores desejados nos campos de metadados.
4. Clique **em Salvar Metadados**.

Tópicos relacionados

- Excluir ou atualizar vários contatos de uma só vez — Edite metadados personalizados de vários contatos de uma só vez.

Ler um contato de e-mail

No painel E-mail, você pode revisar os emails recebidos por seus agentes dos clientes. Tipo

de contato: E-mail

Conteúdo do contato: N/A

Licenças obrigatórias: QM, CR, Webex Acesso WFO. A análise de sentimento requer Análise de texto.

Permissões obrigatórias: exibir contatos

Os contatos exibidos nesse painel têm um tipo de contato de e-mail. Os acertos de frases das tarefas Análise de texto são destacados em amarelo.

Ler um contato de texto

No painel Texto, você pode revisar os contatos baseados em texto tratados por seus

agentes. Tipo de Contato: Texto

Conteúdo do contato: N/A

Licenças obrigatórias: CR, QM, Webex Acesso ao WFO. A análise de sentimento requer Análise de texto.

Permissões obrigatórias: exibir contatos

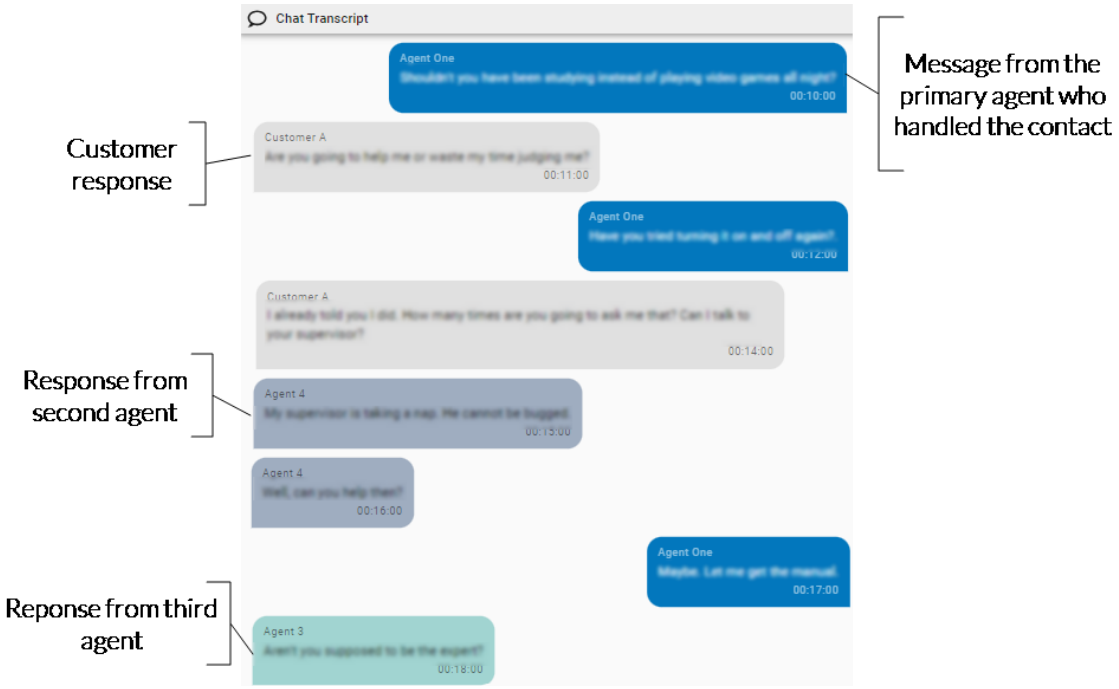
Os contatos exibidos nesse painel têm um tipo de contato de texto. Os acertos de frases das tarefas Análise de texto são destacados em amarelo.

Ler um contato de bate-papo

O painel Transcrição de chat contém conversas de bate-papo. As respostas do agente que tratou o contato são à direita e as respostas do cliente e de todos os outros agentes envolvidos na conversação são à esquerda. As mensagens de cada pessoa na conversação são de uma cor diferente para até quatro participantes diferentes. (Se uma conversação tiver cinco ou mais participantes, as cores repetirão.)

Você pode ver "Usuário do sistema" como um participante. Essas mensagens são geradas automaticamente pelo programa de chat que sua organização usa e geralmente dizem coisas como: "A agente Jane Doe entrou para o chat" ou "Sessão de bate-papo encerrada às 10:36 AM".

Se você clicar em uma mensagem, o ícone correspondente no painel Mapa de texto será destacado.



Pré-requisitos

- A sua organização importa contatos de chat para Webex WFO por meio de uma integração suportada.
- Você tem a permissão Exibir contatos.

Local da página

Interações > clique duas vezes em um painel de transcrição da > chat do contato

Procedimentos

Procurar palavras em uma conversa de bate-papo

1. Clique no ícone de opções ⋮ no canto superior direito do painel.
2. Selecione **Localizar**.
3. Insira sua pesquisa no **campo Localizar** . O texto que corresponde à sua pesquisa é realçado.

Imprimir uma conversa de bate-papo

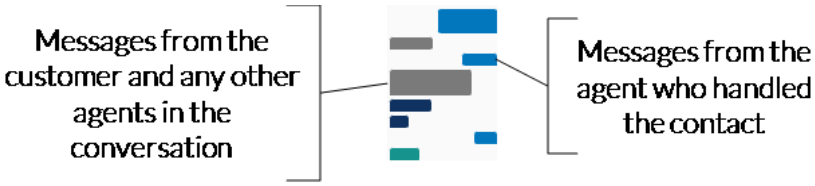
1. Clique no ícone de opções ⋮ no canto superior direito do painel.
2. Selecione **Imprimir**. A janela de impressão do navegador é aberta. A partir daqui, também é possível salvar a conversação como uma PDF.

Tópicos relacionados

- Localizar contatos
- Visualizar a visão geral de um contato de chat

Visualizar a visão geral de um contato de chat

O painel Mapa de texto contém retângulos coloridos que representam as mensagens em um contato de chat. Esse painel fornece a você uma imagem de alto nível da conversação sem precisar rolar. As respostas do agente que tratou o contato são à direita e as respostas do cliente e de todos os outros agentes envolvidos na conversação são à esquerda. As mensagens de cada pessoa na conversação são de uma cor diferente para até quatro participantes diferentes. (Se uma conversação tiver cinco ou mais participantes, as cores repetirão.).



Pré-requisitos

- A sua organização importa contatos de chat para Webex WFO por meio de uma integração suportada, não por meio da API De importação genérica de texto.
- Você tem a permissão Exibir contatos.

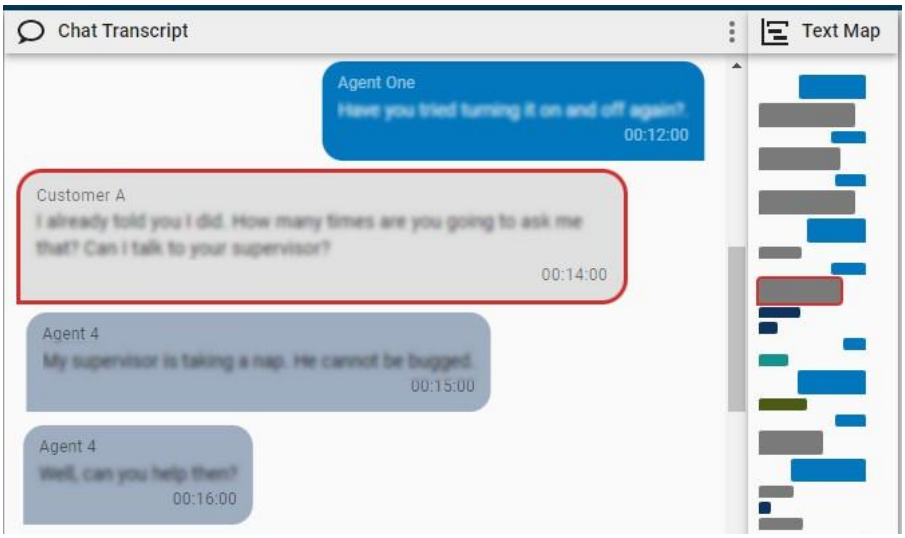
Local da página

Interações > clique duas vezes em um painel de mapa de texto da > contato

Procedimento

Passar a um ponto específico da conversação

- Clique em um retângulo para se mover até a mensagem correspondente na conversação. A mensagem fica em vermelho no painel Transcrição de chat.



Tópicos relacionados

- Localizar contatos
- Ler um contato de bate-papo

Ler o resumo de um contato

O painel Insights de Dados no Media Player resume as chamadas em 150 palavras ou menos.

Pré-requisitos

- Sua organização possui uma licença Analytics Essentials ou Analytics Enterprise
- Um administrador criou uma tarefa de análise em andamento com o Resumo de interação com IA habilitado (consulte tarefas Criar Análise).
- Você tem as permissões Exibir Contatos e Exibir Discurso para Análise de texto.

- Você tem gravações dentro do seu objetivo.
- O contato possui uma transcrição.

Local da página

É possível acessar um resumo de interação de duas maneiras:

- Interações > clique duas vezes em um painel > de Dados
- Visualização da coluna Visualização de interação > interações > Visualizar

Procedimentos

Copiar um resumo

- Clique no **ícone Copi**

Tópicos relacionados

- Reproduzir contatos
- Ler a transcrição de uma gravação de áudio
- Criar tarefas analíticas—Crie uma tarefa contínua com o Resumo de interação com a IA habilitado.

Ler a transcrição de uma gravação de áudio

No painel Transcrição, é possível revisar a transcrição de uma gravação de áudio.

Tipo de contato: Chamada

Conteúdo do contato: tem transcrição

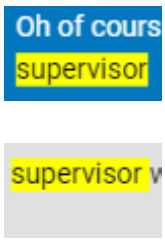
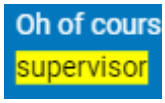
Licenças obrigatórias: Webex acesso a WFO, Essencial analítico ou Permissões empresariais

de análise necessárias: exibir contatos, exibir discurso para análise de texto

O painel exibe essa transcrição como bolhas de texto. Quando uma gravação é reproduzida, Webex WFO destaca o balão de texto do alto-falante atual. Você pode clicar em um balão de texto específico para ignorá-lo. Você também pode clicar no ícone Opções para executar as seguintes ações:

- Localizar— Pesquisa a transcrição.
- Impressão—Imprima a transcrição.

Os acertos de frases das tarefas Análise do discurso para texto são destacados em amarelo. A cor e a posição dos bolhas de texto variam de acordo com o tipo de gravação.

Colorida	Tipo de gravação	Descrição
	Estéreo	Os bolhas de texto para o fluxo de áudio de entrada estão em azul e no lado direito, e os bolhas de texto para o fluxo de saída estão cinzas e alinhados para a esquerda.
	Mono	Os bolhas de texto para a reprodução de áudio estão em azul e à esquerda.

Se você tiver recursos de Análise da Cisco instalados, os bolhas de texto também incluem ícones que representam quaisquer pontuações de sentimento negativos ou positivos associados.

Tópicos relacionados

- Criar tarefas analíticas —Configure Webex WFO para transcrever contatos

Exibir análise de frases de um contato

O painel Acertos de frases mostra onde no contato o cliente ou o agente menciona palavras ou frases que importam para a sua central de contato. Essas palavras ou frases são encontradas por tarefas analíticas e são chamadas de "acertos de frases".

OBSERVAÇÃO Os acertos de frase também são realçados em amarelo na transcrição, caso haja um.

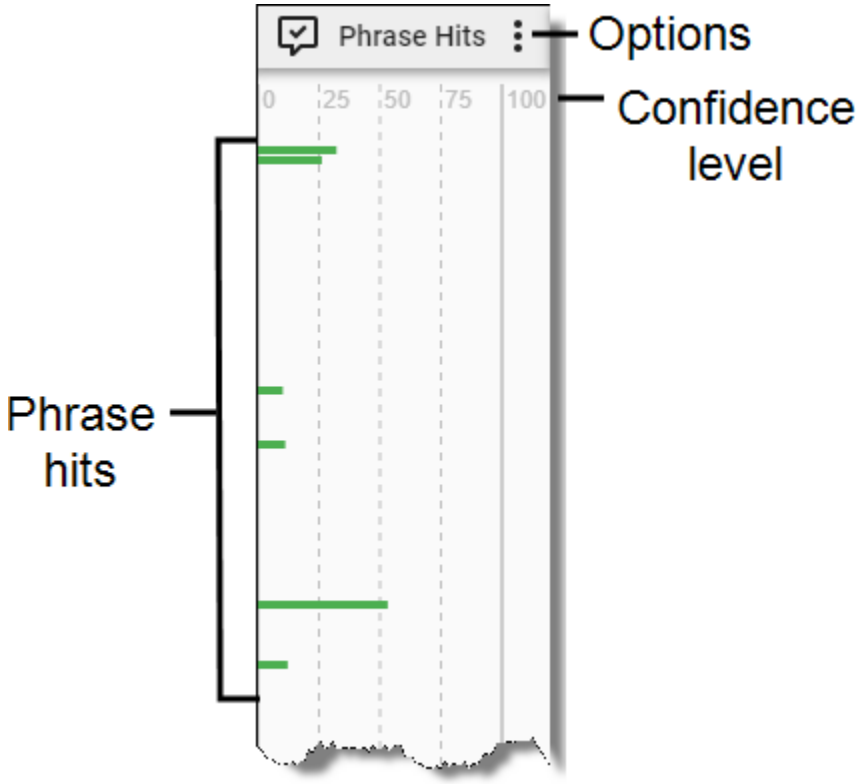
Tipo de contato: Chamada

Conteúdo do contato: tem transcrição

Licenças obrigatórias: Análise ou Webex permissões de acesso

ao WFO obrigatórias: Exibir contatos, exibir análise do discurso

Webex WFO atribui um nível de confiança a cada acerto de frase. Esse nível de confiança mostra, em uma escala de 0 a 100, como certa Webex o WFO for a tarefa detectou a frase com precisão. Os acertos de frases com níveis de confiança mais altos aparecem maiores do que os acertos de frases com níveis de confiança mais baixos.



Você pode clicar em um acerto de frases para mover o controle deslizante do tempo até ele ou pode passar o mouse sobre um acerto de frases para ver uma dica de ferramenta que contém mais detalhes. Se você clicar no ícone Mais zoom na barra de ferramentas do Media Player, cada acerto de frase exibirá a palavra ou frase Webex WFO detectado.

Use o ícone Opções para selecionar quais categorias de acertos de frases aparecem.

Detecção de acertos de frases

As frases são configuradas e categorizadas na página Gerenciador de frases (consulte Criar e gerenciar frases e categorias de frases) e pesquisadas por tarefas agendadas na página Gerenciador de tarefas (consulte Criar tarefas analíticas).

Cada frase tem um valor de texto. Ela também pode ter um valor fonético, se estiver configurado.

- As tarefas Discurso a Texto transcrevem gravações de áudio e pesquisam a transcrição resultante de valores de texto.
- As tarefas de Análise de phonetics pesquisam gravações de áudio para valores fonéticos.

Os resultados de ambas as tarefas aparecem no painel Acertos de frases.

> **OBSERVAÇÃO** O painel não mostra acertos cujo nível de confiança é inferior ao nível mínimo de confiança atribuído à frase durante a configuração. Por exemplo, se você atribuiu um nível de confiança de
> 20 para a frase "atendimento ao cliente incorreto", o painel exibe acertos de frases para "atendimento ao cliente incorreto" apenas quando o nível de confiança é 20 ou mais.

Cada acerto de frases começa dois segundos antes do acerto de frases e termina dois segundos depois dela. O nível de confiança se baseia na probabilidade, de modo que o acerto exato pode não se alinhar totalmente com a área realçada. Webex WFO pode resolver vários acertos de frases. Se duas frases semelhantes forem detectadas dentro de 200 milissegundos uma da outra, o acerto de frases com o nível de confiança mais alto se tornará o acerto principal e todos os outros acertos se tornarão acertos secundários, sendo indexados de modo diferente.

O cabeçalho da dica de ferramenta contém a frase detectada pela tarefa. A tabela a seguir descreve os outros campos da dica.

Campo	Descrição
Categoria	A categoria à qual a frase pertence, conforme atribuído na página Gerenciador de frases.
Fonte	O tipo de tarefa Análise que detectou o acerto de frases. Os possíveis valores são os seguintes: ▪ Fonética — A frase foi encontrada em uma gravação de áudio. ▪ Discurso para texto — A frase foi encontrada na transcrição de uma gravação de áudio.
Início	A compensação do início do áudio até o momento em que a frase foi encontrada. O formato é HH:MM.
Duração	A duração da frase. O formato é HH:MM:SS. **OBSERVAÇÃO** Esse campo não exibe valores em milissegundos. Se a duração for menor do que um segundo, o campo exibirá 00:00:00.
Confiança	O nível de confiança do acerto de frases.
Canal	A reprodução de áudio no qual o acerto de frases foi detectado. Para gravações estéreo, os seguintes valores são possíveis: ▪ 1 — O fluxo de saída. ▪ 2 — O fluxo de entrada.

Tópicos relacionados

- Criar e gerenciar categorias de frases e frases — Configure as frases para procurar em contatos
- Criar tarefas analíticas — Configure Webex WFO para analisar contatos para obter acertos de frases

Visualizar o sentimento de um contato

O sentimento é o tom emocional geral (positivo, negativo ou neutro) da conversa do agente e do cliente ao longo do contato. Webex WFO suporta análise de sentimento de chamadas em inglês, e-mails e contatos de texto. Para as chamadas, o sentimento requer transcrição de fala para texto. Para e-mails e contatos de texto, o sentimento requer análise de texto.

Tipo de contato: Chamada

Conteúdo do contato: tem transcrição

Licenças necessárias: Análise ou acesso Webex WFO

Permissões necessárias: exibir contatos, exibir discurso para análise de texto

Sentimento pelas chamadas

O painel Sentimento mostra sentimento pelas chamadas. O painel mostra frases que têm uma pontuação de sentimento positivo ou negativo como segmentos codificados por cor no fluxo de áudio onde eles foram falados.

> **OBSERVAÇÃO** Uma frase é uma série ininterrupta de palavras faladas por uma única pessoa. Uma frase pode conter várias frases.

Clique em uma frase para mover o controle deslizante da linha do tempo para ele. Ao fazer isso, Webex WFO destaca o balão de texto na transcrição analisada pela tarefa de sentimento para produzir a pontuação positiva ou negativa. O balão de texto contém um ícone que também indica a pontuação de sentimento (consulte a tabela abaixo). Passe o mouse sobre uma declaração para ver uma visualização deste texto.

Descrições de pronunciamento e canal

A tabela a seguir descreve as cores dos segmentos de pronunciamento e seus ícones associados.

OBSERVAÇÃO O painel Sentimento não exibe frases que têm uma pontuação de sentimento neutro.

Colorida	Descrição
	Detalhes A frase tem uma pontuação positiva de sentimento. Ícone E ☺ de Texto

Colorida	Descrição
	Detalhes A frase tem uma pontuação negativa de sentimento. Ícone E de Texto

Os fluxos disponíveis dependem do tipo de gravação.

Gravação Tipo	Descrição
Estéreo	As frases são divididas pelos seguintes fluxos de áudio: ▪ 1 — A pronunciação ocorre na transmissão de áudio de entrada. ▪ 2 — A pronunciamento ocorre na transmissão de áudio de saída.
Mono	A única transmissão de áudio é 1. Todas as pronunciamentos de entrada e de saída ocorrem naquele fluxo.

Sentimento por e-mails e contatos de texto

Contatos escritos têm uma pontuação geral de sentimento na seção Análise do painel Detalhes.

Tópicos relacionados

- Ler a transcrição de uma gravação de áudio
- Criar tarefas analíticas — Configure Webex WFO para analisar contatos para sentimento

Faça o download dos contatos sob demanda

Alguns dados de contato de chamadas (áudio e/ou gravações de tela) podem inicialmente não estar disponíveis quando você clica duas vezes para reproduzir uma chamada devido ao estado de armazenamento de dados.

Se alguma ou todas as gravações de chamadas não estiverem disponíveis, você será solicitado a escolher se deseja reproduzir a parte disponível imediatamente ou fazer o download da parte que não está disponível. Uma caixa de diálogo com informações sobre Armazenamento de áudio e Armazenamento de tela indica o estado de cada componente:

- N/A — Não há dados de áudio ou tela associados a esse contato.
- Armazenamento a frio — Os dados estão no armazenamento frio. Pode haver um atraso na recuperação dos dados.

- Armazenamento imediato — Os dados estão disponíveis para reprodução imediata.

Se você optar por fazer o download das partes que não estão disponíveis, você será notificado quando a gravação estiver disponível.

Atribuir e compartilhar contatos

A atribuição e o compartilhamento de contatos implica o seguinte:

- Revise as gravações atribuídas a você.
- Crie uma URL para uma gravação e envie-a como um hiperlink para outras pessoas por meio de uma mensagem de chat ou um e-mail.
- Exportar os arquivos de mídia associados a um contato.
- Exportar vários contatos para um local de armazenamento externo.

Acessar os contatos atribuídos a você

A página Fila de contato exibe todos os contatos que foram atribuídos a você para calibração, avaliação ou revisão. Os contatos podem ser atribuídos a você por meio *de tarefas* objetivos de contato ou *de* ad-hoc.

Tipo de tarefa	Definição
Tarefa objetivo do contato	Se o administrador tiver criado um objetivo de contato para você, Webex WFO atribui automaticamente a você um número de contatos para concluir cada dia, semana ou mês. Você também pode receber um objetivo de contato para uma data específica.
Tarefa ad-hoc	Contatos aos quais um líder ou administrador de equipe tenha atribuído especificamente você.

OBSERVAÇÃO Os contatos devem ter menos de um ano para que apareçam na sua fila de contato. Se um administrador atribuir a você uma tarefa ad-hoc para contatos com mais de um ano de idade, eles não aparecerão na
fila.

Pré-requisitos

- Sua organização usa o Cisco Quality Management.
- Você tem estas permissões:

  - Exibir Contatos
  - Exibir meta do contato
  - Avaliar contato (necessário para completar as metas de avaliação)
  - Calibrar contato (necessário para completar objetivos de calibração)
- Um líder de equipe atribuiu contatos para você em uma tarefa ad-hoc ou um administrador criou uma meta de contato e a atribuiu a você.

Local da página

Fila de contato

Procedimentos

Trabalhar com gravações atribuídas a você

1. Leia as informações nas colunas Ação **, Data** de vencimento e **Instruções.** Talvez seja necessário deslocar-se para os lados para ver essas colunas. Estes são os tipos de Ações:

Ação	O que você precisa fazer
Calibração	Avalie o contato. Sua avaliação é comparada com as submissões de outros avaliadores para garantir a coerência entre os avaliadores.
Avaliação	Avalie o contato para qualidade.
Revisar	Reproduza a gravação ou parte da gravação conforme instruído pela pessoa que criou a tarefa.

2. Clique duas vezes na tarefa. O contato é aberto em uma nova guia.
3. Reproduza e avalie o contato conforme necessário e feche a guia.
4. Volte para a página Fila de contato e clique **em Atualizar** . Se você tiver terminado a tarefa, ela desaparecerá da página.

> **OBSERVAÇÃO As** metas de contato podem conter mais de um contato. A página Fila de contato mostra um contato por vez para cada objetivo atribuído a você. Após terminar de trabalhar com o primeiro contato,
> A partir do objetivo, Webex WFO atribui-lhe outro contato até que você tenha concluído todas as tarefas desse objetivo de contato.

Adicionar ou remover colunas na página Fila de contato

1. Clique **em Configurações** . A **janela Configurar campos** é aberta.
2. Para adicionar uma coluna, marque sua caixa de seleção. Para remover uma coluna, desmarque sua caixa de seleção.
3. Clique **em Aplicar**. A **janela Configurar campos** é fechada.

A fila de contato contém as mesmas colunas da página Interações (consulte Personalizar as colunas na página Interações) mais os seguintes campos:

Nome da coluna	Descrição
Ação	O tipo de tarefa
ID da tarefa Ad Hoc	A ID da tarefa ad hoc para esse contato
Data de vencimento	A data pela qual você deve concluir esta tarefa
Nome da tarefa	O nome da tarefa ou objetivo de contato
Instruções	Todas as instruções específicas para a tarefa fornecidas pela pessoa que criou a tarefa

Tópicos relacionados

- — Informações sobre como concluir e enviar avaliações e calibrações.
- Personalizar as colunas na página Interações — Definições para as outras colunas que aparecem na Fila de contato.
- Atribuir revisão, avaliações e calibrações manualmente — Instruções para os líderes de equipes criarem uma tarefa ad-hoc.
- Atribuir revisão, avaliações e calibrações automaticamente — Instruções para os administradores criarem uma meta de contato.

Marcar contatos para treinamento ou RH

Marcar contatos para treinamento ou RH permite que você encontre facilmente esses contatos mais tarde para usar como exemplos de treinamento ou para escalar para os recursos humanos.

OBSERVAÇÃO A marcação de contatos não envia contatos automaticamente para um sistema de treinamento ou RH. O que acontece com esses contatos depende de como sua organização usa Webex WFO.

Pré-requisitos

- Você tem a permissão Exibir contatos.
- Você tem a permissão Marcar para treinamento e/ou a permissão Marcar para RH.
- Você tem gravações dentro do seu objetivo.

Local da página

Interações > clique duas vezes em um contato

Você também pode abrir o Media Player clicando em um contato em um destes locais:

- A página Agent Explorer
- No painel Detalhes de um widget Análise
- No Data Explorer

Procedimentos

Marcar um contato para treinamento

1. Clique duas vezes no contato para abri-lo.
2. Clique no ícone Opções (canto superior direito da página).
3. Selecione **Marcar para treinamento**.

Marcar um contato para RH

1. Clique duas vezes no contato para abri-lo.
2. Clique no ícone Opções (canto superior direito da página).
3. Selecione **Marcar para RH**.

Tópicos relacionados

- Encontrar contatos — Encontre contatos marcados posteriormente usando o filtro Recording Flags.
- Reproduzir contatos
- Marcar um contato — Marcar contatos é outra maneira de deixar de lado os contatos que você deseja encontrar mais tarde.

Marcar um contato

O administrador Webex WFO controla por quanto tempo os contatos estão disponíveis na página Interações. No entanto, se desejar manter um contato por mais tempo que o período de retenção padrão da sua organização, você poderá marcá-lo. A marcação de um contato aplica um novo tempo de retenção a essa gravação. Dependendo de como sua organização usa marcas, Webex WFO reterá os contatos marcados por um tempo maior ou mais curto que os contatos não marcados (consulte Políticas de retenção de dados para QM e Análise).

> **OBSERVAÇÃO** A marcação de um contato substitui algumas regras QM do fluxo de trabalho. Se você aplicar uma marca antes de um QM fluxo de trabalho for executado, Webex WFO manterá esse contato e todas as mídias associadas, como áudio e
> Filtram gravações, independentemente das políticas de retenção do fluxo de trabalho. Se você aplicar uma marca após uma QM fluxo de trabalho for executado, essa marca afetará apenas o áudio desse contato, não a gravação de tela. Isso significa que a diretiva QM fluxo de trabalho se aplica à gravação de tela do contato em relação a esse contato, mas a marcação substitui a diretiva do fluxo de trabalho do áudio. Se Webex WFO reutilize a gravação de áudio porque uma QM fluxo de trabalho foi executada, esse áudio será restaurado. Consulte Automatizar QM fluxosde trabalho para obter mais informações sobre fluxos de trabalho QM.

Pré-requisitos

- Você tem a permissão de contato da marca e/ou a permissão Desmarque o contato.
- Sua função e objetivo permitem exibir gravações.

Local da página

Interações

Procedimentos

Marcar um contato

1. Selecione o contato (não o abra).
2. Clique **em Marcar contato** (superior direito da página). O ícone muda para o ícone Contato de Untag.

Desmarque um contato

Desarrumar um contato aplica o período de retenção padrão da sua organização ao contato.

1. Selecione o contato (não o abra).
2. Clique **em Ativar contato** (superior direito da página). O ícone muda para o ícone Marcar contato.

Tópicos relacionados

- Gerenciar políticas de retenção de dados para QM e Análise — Estabeleça os períodos de retenção da organização para contatos marcados e não registrados.
- Automatizar QM fluxos de trabalho — Crie regras para Webex WFO gerencie as gravações automaticamente.

Criar hiperlinks para gravações

Você pode criar uma URL para uma gravação e enviá-la como um hiperlink para outras pessoas por meio de uma mensagem de chat ou um e-mail. O link aponta o navegador do destinatário para Interações depois que ele for autenticado por meio da página Webex Login de WFO. Depois que o destinatário é autenticado, a gravação é aberta no Media Player.

O formato básico da URL é este:

http://<web servidor>/index.html#/recordings/<contactID>

ou

https://<web servidor>/index.html#/recordings/<contactID>

onde:

< servidor de web> é o nome do host ou o endereço IP do servidor que hospeda Webex WFO

<ContatoID> is a ID do Contato para a gravação.

> **OBSERVAÇÃO As** URLs possuem /ccr após o ID para todas as gravações, exceto as gravações raiz. Uma gravação raiz é uma exibição de administrador para espaços que usam somente gravação de gateway. Um URL sem /ccr no final é redirecionado para um com /ccr no final.

Exportar um contato

É possível fazer download de um contato para reproduzi-lo fora do Webex WFO Media Player. Webex O WFO exporta gravações no formato WebM. Essas gravações podem ser reproduzidas automaticamente no seu dispositivo ou talvez você precise baixar um media player de código aberto, como o VLC Media Player (disponível em videolan.com).

Local da página

Interações

Pré-requisitos

- Você tem permissão para Exportar Gravações.
- Você se inscreve na notificação Exportação da gravação.
- O dispositivo pode reproduzir arquivos WebM.

Procedimentos

Exportar uma gravação

1. Selecione uma gravação.
2. Clique **em Exportar contato** . A **janela Exportar contato** é aberta.
3. Selecione o formato para exportar os arquivos de mídia.
4. Clique **em Exportar**.
5. Clique em **OK**. Você receberá uma notificação quando a exportação do contato estiver concluída.

   > **OBSERVAÇÃO** O tempo necessário para exportar um contato depende da duração da gravação e se ele inclui uma gravação de tela.

6. Abra a lista Alertas (ícone do sino) na parte superior da janela e selecione **Exportar contato <ID> está pronto para a notificação de download** . A **janela Notificação do** alerta é aberta.
7. Siga os avisos para baixar a gravação.

Tópicos relacionados

- Gerenciar funções e permissões — Mais informações sobre permissões.
- Configurar notificações— mais informações sobre notificações.

Exportar contatos em massa

Exportar vários contatos para um local de armazenamento externo usando Exportação de contato em massa. Depois que uma licença é atribuída ao espaço, qualquer pessoa com permissões de exportação em massa pode criar uma exportação. Esse recurso cria um diretório em um local de armazenamento externo selecionado que contém arquivos de áudio ou vídeo no formato especificado, um arquivo CSV com metadados de contatos e, se aplicável, dados analíticos com transcrições.

OBSERVAÇÃO O administrador Webex WFO determina os metadados que podem ser exportados. Somente os metadados exportáveis são salvos CSV formato.

OBSERVAÇÃO A exportação de contato em massa de gravações raiz não é suportada.

IMPORTANTE Você pode exportar até 1.000 contatos totais por dia por espaço com Exportação de contato em massa. Para exportar mais de 1.000 contatos por dia, adicione uma licença de exportação de contato em massa avançada a
Seu espaço. Entre em contato com o Gerenciador de sucesso do cliente para solicitar esta licença.

Pré-requisitos

- Você tem a permissão de Exportação de contato em massa. Consulte Funções e permissões para Gerenciar.
- Você possui um local de Armazenamento Externo configurado. Consulte Adicionar locais de armazenamento externo.

Local da página

Interações

Procedimentos

Agende o recurso de exportação de contato em massa para execução automática em intervalos regulares especificados ou execute uma exportação de contato em massa imediatamente. Monitore o status de uma solicitação de exportação na página Auditoria de exportação de contato em massa (Gerenciamento de aplicativos > Monitoramento de > global > auditoria de exportação de contato em massa).

Programar uma exportação recorrente de contato em massa

1. Na página Interações, crie e salve um conjunto de filtros (consulte Localizar contatos).

   IMPORTANTE Você deve configurar totalmente todos os filtros adicionados ao seu conjunto de filtros. Se você não configurar totalmente todos os filtros, a exportação de contexto em massa falhará.

   EXEMPLO Você adiciona o filtro Pontuação **do promotor de rede preditivo ao seu conjunto de** filtros. Você seleciona **Iguais na** lista suspensa Operador **, mas não insere** um número no **campo Pontuação** . A não configuração completa deste filtro fará com que a exportação do contato em massa falhe.

2. Clique no **ícone Opções** e em **Exportação de contato em massa**.
3. Clique na guia **Nova exportação** .
4. Configure a exportação conforme definido nos campos descritos abaixo.

   Nome da exportação — digite um nome para o arquivo de exportação de contato em massa.

   Pesquisa sálvia— Selecione o seu conjunto de filtros salvo.

   Local de armazenamento — Selecione o local de armazenamento externo para o qual deseja exportar os contatos.

   Tipo de mídia — Selecione o formato de arquivo no qual Webex WFO exporta arquivos de áudio e vídeo.

   - **Formatos** de áudio/vídeo — Selecione o formato de arquivo no qual a mídia de áudio/vídeo deve ser exportada. Disponível somente para contatos com gravações de áudio e tela.
   - **Formatos** somente áudio — Selecione o formato de arquivo no qual a mídia somente de áudio deve ser exportada. Disponível somente para contatos com gravações de áudio.
   - **Nenhum** — Selecione **transcrições apenas** para exportar transcrições.

   Formato de saída da análise - Selecione o formato do arquivo no qual deseja exportar dados de transcrição analíticos: JSON ou XML. Caso não seja selecionado , Webex WFO não exporta nenhum dado de transcrição analítico. Selecione **Nenhum** para exportar apenas um arquivo de CSV com metadados.

5. Selecione **Enviar exportação** agendada e agende a exportação conforme descrito abaixo.

   Semanalmente - selecione um ou mais dias da semana e selecione a hora nesses dias em que Webex O WFO exportará os contatos.

   Mensalmente — selecione o dia do mês e selecione a hora nesse dia em que Webex WFO exportará os contatos.

6. Clique **em Criar**.

Quando você cria uma exportação de contato em massa agendada, Webex WFO sálvia a exportação. Para editar a exportação, clique na **guia Exportação** de contato sálvia e selecione a exportação da **lista suspensa Nome** do arquivo de exportação salvo.

> **OBSERVAÇÃO** A primeira exportação agendada (semanal ou mensalmente) deve ocorrer após a próxima execução agendada da tarefa Atualização dinâmica do aplicativo. Caso contrário, a primeira exportação agendada não acontecerá,
> Embora as exportações futuras vão. Por padrão, a tarefa De atualização dinâmica do aplicativo é executada a cada quinze minutos. Entre em contato com o administrador do sistema para verificar essa programação.

Exportar contatos imediatamente

1. Na página Interações, crie e salve um conjunto de filtros (consulte Localizar contatos).

> **IMPORTANTE** Você deve configurar totalmente todos os filtros adicionados ao seu conjunto de filtros. Se você não configurar totalmente todos os filtros, a exportação de contexto em massa falhará.

> **EXEMPLO Você adiciona o** filtro Pontuação **do promotor de rede preditivo ao seu conjunto de** filtros. Você seleciona **Iguais na** lista suspensa Operador **, mas não insere** um número no **campo Pontuação** . A não configuração completa deste filtro fará com que a exportação do contato em massa falhe.

2. Clique no **ícone Opções** e em **Exportação** de contato em massa.
3. Clique na guia **Nova exportação** .
4. Configure a exportação conforme descrito abaixo.

Nome da exportação — digite um nome para o arquivo de exportação de contato em massa.

Pesquisa sálvia— Selecione o seu conjunto de filtros salvo.

Local de armazenamento — Selecione o local de armazenamento externo para o qual deseja exportar os contatos.

Tipo de mídia — Selecione o formato de arquivo no qual Webex WFO exporta arquivos de áudio e vídeo.

- **Formatos** de áudio/vídeo — Selecione o formato de arquivo no qual a mídia de áudio/vídeo deve ser exportada. Disponível somente para contatos com gravações de áudio e tela.
- **Formatos** somente áudio—Selecione o formato de arquivo no qual a mídia somente de áudio deve ser exportada. Disponível somente para contatos com gravações de áudio.
- **Nenhum** — Selecione **transcrições apenas** para exportar transcrições.

Formato de saída da análise - Selecione o formato do arquivo no qual deseja exportar dados de transcrição analíticos: JSON ou XML. Caso não seja selecionado , Webex WFO não exporta nenhum

dado de transcrição analítico. Selecione **Nenhum** para exportar apenas um arquivo de CSV com metadados.

5. Selecione **Enviar exportação imediatamente**.
6. Clique **em Criar**.

Requisitos de licenciamento para exportação de contato em massa

A Cisco exige que você selecione um tipo de licença para exportação de contato em massa.

- **Licença** padrão — Exporta até 1.000 contatos diariamente por meio da IU.
- Licença de desempenho — Exporta contatos em massa ao configurar diversas tarefas de exportação de contato periodicamente ao longo de cada dia.

OBSERVAÇÃO Por padrão, cada lote de exportação é limitado a 10.000 por tarefa com o valor máximo do total de contatos por dia em 40.000 com a licença Desempenho. Se houver necessidade de um aumento destes
limites. Entre em contato com os Serviços Profissionais da Cisco ou com os Serviços de Suporte Cisco.

Dados incluídos no arquivo de CSV de exportação de contato em massa

A tabela a seguir descreve os campos de dados incluídos no arquivo de CSV de exportação de contato em massa. Se o contato for reciclado, mas ainda não permanentemente excluído, todos os campos exceto a ID do contato exibirão "######".

Campo	Tipo	Max Duração	Descrição
ID do Contato	Número inteiro	64	A ID exclusiva do contato.
Sobrenome	String	60	Nome do agente.
Nome	String	60	Sobrenome do agente.
Nome de Grupo	String	60	O nome do grupo do agente.
Nome da equipe	String	60	O nome da equipe do agente.
Número originador da chamada	String	64	A ID da pessoa que faz a chamada ou a ANI (Automatic Number Identification, identificação automática do número) da parte que está chamando. "Desconhecido" é exibido quando o número que faz a chamada não é listado ou está bloqueado. Esse campo aplica-se somente a chamadas.
Número chamado	String	64	O número DID ou DNIS (Dialed Number Identification Service, serviço de identificação de

	número discado) do telefone que recebeu a chamada.

Cam	Tipo	Max Duraç	Descrição
			"Desconhecido" é exibido quando o número chamado não é listado ou está bloqueado. Esse campo aplica-se somente a chamadas.
Data	Data	10	A data do contato. O formato é DD/MM/AAAA.
Hora	Hora	5 + 2	Hora de início do contato. O formato é HH:MM AM ou PM.
Fuso Horário	String	60	O fuso horário em que o contato foi criado e a chamada foi gravada. **EXEMPLO** América/Chicago **OBSERVAÇÃO** Esse campo não está em formato UTC.
Pontuação	Número inteiro		64 A pontuação de avaliação dada ao contato.
Motivo	String	64	O motivo pelo qual a conversa foi gravada. Esta razão é definida na regra de gravação.
Tipo de gravação	String	64	O tipo de gravação associado a esse dispositivo. Válido Valores: ▪ Gravação MLS AACC ▪ Gravação do pacote Acme ▪ Gravação de AudioCodes ▪ Gravação do AWS Connect ▪ Gravação BroadSoft ▪ Gravação de CUBE ▪ Gravação de Ponto final ▪ Notificação de evento ▪ Cinco 9 Gravações VCC

Cam	Tipo	Max Comprimento	
			▪ Gravação genesys ▪ Gravação do escritório de IP ▪ Gravação do MediaSense ▪ Gravação de Registro Múltiplo ▪ Gravação de rede ▪ Nenhum ▪ Reconciliação ▪ Gravação de logger RTP ▪ Gravação Serenova ▪ Gravação de conferência de etapa única ▪ Gravação de Sonus ▪ Tipo de gravação desconhecido Nem todos os tipos de gravação podem estar disponíveis para você.
Duração da chamada	Duração	8	O período de tempo entre o atendimento e o tempo da chamada. a chamada que está sendo abandonada, incluindo o tempo de toque e o tempo de tela ampliada (se houver alguma) em HH:MM:SS. A duração da chamada é recebida do serviço de sinalização. Esse campo aplica-se somente a chamadas. A duração da chamada mostrada na tabela Contatos e no Media Player pode não ser a mesma devido à diferença na "duração do evento" (o tempo entre eventos) e na "duração da gravação" (a duração dentro do arquivo gravado real). Nesses cenários, a duração da chamada será diferente: ▪ Quando você usa os Controles de Gravação API para pausar,

Cam	Tipo	Max Duraç	Descrição
			retomar, ou reiniciar a gravação, a duração da gravação será menor do que a duração real da chamada. Por exemplo, se uma gravação for reiniciada um minuto na chamada, a duração da chamada será maior do que um minuto a duração da gravação. ▪ Quando você arquiva ou limpa uma chamada com um tempo longo de toque, a tabela Contatos mostra a duração do evento no campo de duração da chamada, enquanto o Media Player mostra a duração da gravação no campo de duração da chamada.
ID do Agente	String	64	ID do sistema do agente.
RH	Booleano	3	Indica se o contato foi marcado para RH. O formato é Sim/Não.
Treinamento	Booleano	3	Indica se o contato foi marcado para formação. O formato é Sim/Não.
Estado	String	32	O estado de avaliação atual do contato. Válido Valores: ▪ Sem pontuação ▪ Marcou ▪ Em andamento ▪ Aprovação Pendente
Tipo de contato	String	60	Tipo de contato. Valores possíveis: ▪ CHAMAR ▪ NON_CALL ▪ SCREEN_ONLY ▪ EMAIL

Campo	Tipo	Comprimento máximo	Descrição
			▪ TEXTO ▪ Bater papo ▪ SMS
Participante externo	String		Para contatos de chat ou SMS, envie um e-mail, número de telefone ou outro identificador da pessoa que interagiu com o agente.
Endereço De	String	512	Filtra e-mails associados a contatos de não chamada com base em os endereços de e-mail no campo De. **NOTA** Essa opção é disponibilizada apenas quando Análise está habilitado.
Endereço Para	String	Sem limite	Filtra e-mails associados a contatos de não chamada com base em os endereços de e-mail no campo Para. **NOTA** Essa opção é disponibilizada apenas quando Análise está habilitado.
Assunto	String	1000	Filtra e-mails associados a contatos de não chamada com base no campo Assunto.
Nome do avaliador	String	256	O nome da pessoa que avaliou o contato.
Data da avaliação	String	10	A data em que o contato foi avaliado. O formato é MM/DD/AAAA.
Aprovado por	String	256	O nome da pessoa que aprovou a avaliação.
Formulário de avaliação	String	64	O nome do formulário de avaliação ou calibração usado para pontuar a conversa do cliente.
Calibrado	Booleano	3	Indica se o contato foi marcado para calibração. O formato é Sim/Não.

Cam	Tipo	Max Duraç	Descrição
Silêncio MÁX	Duração	8	O tamanho máximo de um evento de silêncio no contato. O formato é HH:MM:SS.
Silêncio MÍN	Duração	8	A duração mínima de um evento de silêncio no contato. O formato é HH:MM:SS.
Média de Silêncio	Duração	8	A duração média de um evento de silêncio no contato. O formato é HH:MM:SS.
Duração total do silêncio	Duração	8	A duração total de todos os eventos de silêncio no contato. O formato é HH:MM:SS.
Eventos de Silêncio	Número inteiro	64	O número de eventos de silêncio no contato.
% Silêncio	Decimal	3	O percentual de chamadas passado em um estado de silêncio (durante o qual nem o chamador nem o agente estão falando). O formato é .99.
Conversa MÁXIMO	Duração	8	O tamanho máximo de um evento de conversa no contato. O formato é HH:MM:SS.
Conversa MÍN	Duração	8	A duração mínima de um evento de conversa no contato. O formato é HH:MM:SS.
Média de Conversa	Duração	8	A duração média dos eventos de conversa no contato. O formato é HH:MM:SS.
Duração total da conversa	Duração	8	A duração total de todos os eventos de conversa no contato. O formato é HH:MM:SS.
Eventos de Conversa	Número inteiro	64	O número de eventos de conversa no contato.
% Conversa	Decimal	3	O percentual de chamadas de conversa. O formato é .99.

Campo	Tipo	Max Duração	Descrição
Eventos de Espera	Número inteiro	—	Número de eventos de espera detectados.
Duração da espera MÍN	Duração	—	A duração do evento de espera mais curto. Formato = HH:MM:SS.
Duração MÁX. em espera	Duração	—	A duração do evento em espera mais longo. Formato = HH:MM:SS.
Duração total de espera	Duração	—	A duração total do tempo em espera. Formato = HH:MM:SS.
Duração média da espera	Duração	—	O tempo médio em espera, no formato HH:MM:SS.
% Em Espera	Decimal	—	O percentual de chamadas passado em estado de espera.
Fim do Interação Fluxo de trabalho	String	64	Nome do fluxo de trabalho de fim de interação usado para o contato.
Diariamente Fluxo de trabalho	String	64	O nome do fluxo de trabalho diário usado para o contato.
Preditivo Avaliação Pontuação	Decimal	3	A pontuação prevista de um contato sem uma avaliação pontuação. Webex WFO baseia essa pontuação prevista no Dados analíticos e pontuações de avaliação anteriores. Webex O WFO usa as seguintes partes dos dados analíticos: chamada atributos, atributos do agente, acertos de discurso e área de trabalho atividade. O formato é .99.
Promotor Líquido Pontuação	Decimal	—	A pontuação do promotor líquido para o contato fornecido pelo chamador.
Rede preditiva Pontuação do	Decimal	3	A pontuação prevista de um contato sem um promotor líquido pontuação. Webex WFO baseia essa pontuação prevista

Promotor no

Cam	Tipo	Max Duraç	Descrição

Campo	Tipo	Comprimento máximo	Descrição
			Dados analíticos e pontuações anteriores de promotores líquidos. Webex WFO usa as seguintes partes de Análise dados: atributos de chamada, atributos do agente, desktop aplicativos, atividade de área de trabalho, acertos de discurso e chamada metadados. O formato é .99.
Sentimento Pontuação	String	—	Pontuação de sentimento do contato: positivo, negativo ou neutro.
Pontuação de pesquisa	Decimal	3	Se o contato tiver uma pesquisa associada, fornece o pontuação de pesquisa, expressa como um percentual em decimal forma.
Nome da pesquisa	String	255	Se o contato tiver uma pesquisa associada, fornece o nome da pesquisa.
ID do ACD do Agente	String	256	ACD ID para o agente.
Chamada associada ID	String	256	Se a chamada envolver uma conferência ou transferência, a ID da o outro agente.
Visualização de Texto	String	—	Uma visualização dos resultados da pesquisa para sua pesquisa com o filtro de Pesquisa de texto.
<custom metadados>	Varia	—	Os metadados personalizados associados ao contato.

Tópicos relacionados

- Adicionar locais de armazenamento externo—Saiba como configurar um local de armazenamento externo.
- Localizar contatos—Saiba como criar e salvar um conjunto de filtros.

- Monitorar as exportações agendadas de contato em massa— Visualizar o status de sua exportação.

Avaliar contatos

Gerenciar formulários de avaliação

Os avaliadores usam formulários de avaliação para avaliar os contatos dos agentes com os clientes, a partir de um modo a garantir que os agentes se comuniquem de forma eficaz e sigam as políticas da empresa.

Pré-requisitos

- Você tem permissão para Administrar Formulários de Avaliação.
- Para cada formulário, você tem um plano para as seções, as perguntas dentro de cada seção e todas as respostas possíveis para cada pergunta.
- Se você ponderar formulários manualmente, saber quanto peso cada seção contribui para a avaliação total e quantos pontos cada questão vale.

Local da página

Gerenciador de > QM > QM Configuração de > Avaliação de Aplicativos

Procedimentos

Os formulários de avaliação têm três componentes principais: seções, perguntas nas seções e opções de resposta para cada pergunta.

PRÁTICA RECOMENDADA Clique **em Salvar rascunho** com freqüência. A visualização do formulário é atualizada sempre que você clicar em
Salvar Rascunho.

Etapa 1: Criar um formulário de avaliação (obrigatório)

Para preencher o formulário, siga estas etapas e continue até a Etapa 2: Criar seções (obrigatórias), Etapa 3: Criar perguntas (obrigatórias) e Etapa 4: Criar respostas para as perguntas (obrigatórias).

1. Clique **em Novo Formulário**.
2. Insira o nome do formulário no **campo Nome** .
3. Digite uma descrição no **campo Descrição** .
4. (Opcional) Para exigir aprovação para avaliações concluídas, selecione **Aprovação obrigatória**. Para não exigir aprovação, mantenha essa caixa desmarcada.

5. Selecione uma opção de resposta de avaliação.
   - Sem resposta de agente a avaliações pontuadas — Os agentes não podem responder a avaliações pontuadas.
   - Permitir que o agente reconheça avaliações pontuadas — os agentes podem indicar que receberam suas avaliações.
   - Permitir que o agente reconheça e apelar de avaliações pontuadas — os agentes podem pedir que uma avaliação seja pontuada novamente se discordarem da pontuação.
6. A pontuação geral de um agente se enquadra em uma das três categorias: Corresponde às expectativas, supera expectativas ou precisa de aprimoramento. Para ajustar as pontuações de corte entre essas categorias (opcional), clique e arraste os controles deslizantes na **seção Intervalos de banda de** pontuação.
7. Selecione um tipo de formulário.
   - Percentual — a avaliação é pontuada com base em um percentual. Seções e perguntas são ponderadas (0 a 100%) e a pontuação final é um percentual.

     EXEMPLO Um agente pontua quatro em cada cinco perguntas corretamente, e as perguntas são igualmente ponderadas. A pontuação final do agente é de 80%.
   - Pontos — a avaliação é pontuada com base em um sistema de pontos. As seções não são ponderadas; em vez disso, o número de pontos que uma seção vale determina seu peso.
8. (Opcional, somente pontuação de percentual) Para ponderar os valores de seção e pergunta manualmente, selecione **Ponderação** manual. Para que Webex WFO calcule a ponderação automaticamente, pule essa etapa.

Etapa 2: Criar seções (obrigatórias)

As seções são grupos de perguntas. Por exemplo, um formulário de avaliação pode ter seções chamadas Saudação, Segurança, Resolução e Fechamento. Um formulário pode ter várias seções ou apenas uma. Para obter mais informações sobre como criar seções eficazes, consulte Conselho para formulários de avaliação.

1. Clique **em Adicionar seção**.
2. Insira o nome da primeira seção no campo Título **da** seção.
3. (Apenas ponderação manual) Insira o quanto esta seção influencia a pontuação total do formulário no **campo %** do peso da seção. Os pesos de todas as seções devem somar 100%.
4. Repita as etapas de 1 a 3 até terminar de adicionar as seções.
5. (Opcional, somente ponderação manual) Para conceder ao mesmo peso a todas as seções, clique **em Balance Section Weight**.

Etapa 3: Criar perguntas (obrigatórias)

1. Clique **em Adicionar Pergunta**.
2. Insira o texto da pergunta no **campo Nova pergunta** .
3. (Opcional, somente ponderação manual) Insira o quanto essa pergunta influencia a pontuação total da seção no **campo %** do Peso da pergunta. Os pesos de todas as perguntas desta seção devem somar 100%.
4. (Opcional) Insira uma descrição para a pergunta no **campo Descrição** . Os avaliadores vêem essa descrição ao usar o formulário para avaliar contatos.
5. Repita as etapas de 1 a 4 até terminar de adicionar perguntas a todas as seções.
6. (Opcional, somente ponderação manual) Para fazer todas as perguntas em uma seção com o mesmo peso, clique **em Equilibrar Peso** da Pergunta.

Etapa 4: Criar respostas para as perguntas (obrigatórias)

Nesta etapa, você cria as opções que os avaliadores podem selecionar ao responder perguntas nos formulários de avaliação. É possível adicionar respostas possíveis às perguntas de duas maneiras: adicionando cada resposta manualmente ou selecionando um grupo predefinido de respostas.

Opção 1: Adicionar respostas manualmente

1. Clique **em Adicionar resposta**.
2. Digite o texto de resposta no **campo Opção 1 Nova Resposta** .
3. (Opcional) Para criar uma opção de resposta Não aplicável, selecione **N/A**. As opções de resposta não aplicáveis não têm valor de percentual ou ponto e não afetam a pontuação total de uma seção ou formulário.
4. (Opcional) Para tornar uma resposta um KPI (Key Performance Indicator, indicador chave de desempenho), selecione **KPI** .

   OBSERVAÇÃO Se o seu formulário tiver várias respostas KPI, você deverá definir a prioridade para cada opção. Consultar
   Priorizar respostas KPI (necessárias para formulários com várias opções de resposta KPI).

5. Insira o valor do percentual ou pontos para a opção de resposta no **campo Percentual** ou **Pontos** .

   OBSERVAÇÃO Com formulários percentuais, um percentual de 100 fornece ao agente crédito total por seu trabalho relacionado a essa questão. Um percentual de 0 não dá crédito ao agente. Um percentual de 1 a 99
   Fornece crédito parcial ao agente.

6. Repita as etapas de 1 a 5 até terminar de adicionar respostas.
7. (Opcional) Para alterar a resposta padrão para a pergunta, selecione a resposta a **partir da Resposta Padrão** Lista suspensa.

> **OBSERVAÇÃO** Todas as perguntas têm respostas padrão. Os avaliadores podem responder todas as perguntas em um formulário com suas respostas padrão ao avaliar um contato.

Opção 2: Adicionar respostas de um grupo de respostas

Um grupo de respostas é um conjunto predefinido de opções de resposta.

- Selecione o grupo na **lista suspensa Adicionar grupo** de respostas.

Etapa 5: Publicar um formulário de avaliação (obrigatório)

> **IMPORTANTE** Publicar um formulário somente quando tiver terminado de criá-lo completamente. Não é possível editar um formulário publicado.

- Clique **em Publicar**. O formulário é publicado imediatamente e está disponível para avaliadores.

Crie um novo grupo de respostas

Os grupos de resposta que você cria estão visíveis para qualquer outra pessoa que crie formulários de avaliação. Webex O WFO é fornecido com cinco grupos de resposta padrão:

- Criar novo grupo de respostas —Duas respostas em branco, com a opção de adicionar mais.
- Resposta única padrão — Uma resposta em branco, com a opção de adicionar mais.
- Padrão Sim/Não Atendida — As respostas são Sim e Não.
- Padrão Como o agente fez? — As respostas são Supera as expectativas, corresponde às expectativas e Precisa ser melhorada.
- Escala (1–5) Pergunta — As respostas permitem que os agentes ganhem crédito parcial. Você pode ajustar a escala para usar mais ou menos níveis.

1. Selecione **Criar novo grupo** de respostas na **lista suspensa Adicionar grupo** de respostas. Você também pode selecionar um grupo de respostas existente e editá-lo.
2. Escreva e configure as opções de resposta conforme o necessário.
3. Clique no ícone de disco em [illegible]te.
4. Insira o nome do novo grupo de respostas no **campo Nome** do grupo de respostas.
5. Clique **em Salvar**.

Priorizar respostas KPI (necessárias para formulários com várias opções de resposta KPI)

Se um formulário tiver várias opções de resposta KPI, você deverá classificá-las por prioridade. A resposta de prioridade mais alta que um avaliador selecionar se tornará a pontuação final do agente.

EXEMPLO Um formulário tem duas opções de resposta KPI: Laranja e Amarelo. Laranja é maior na lista de prioridades KPI do que a Yellow, mas o avaliador não seleciona Laranja ao avaliar um contato. No entanto, o avaliador seleciona Amarelo. A pontuação final do agente para esse contato se torna o valor de percentual ou ponto atribuído a Yellow.

1. Role até a seção Prioridade **do** KPI na parte inferior da página.
2. Clique nas setas para mover as perguntas para cima ou para baixo na lista de prioridades.

Mover uma seção

- Clique nas setas próximas ao título da seção. ⌃ ⌄

Mover uma pergunta em uma seção

- Clique nas setas ao lado do título da pergunta. ⌃ ⌄

Mover uma pergunta para outra seção

1. Clique nos três pontos ao lado do título da pergunta.
2. Selecione **Mover para [título da seção]**.

Excluir uma seção

1. Clique nos três pontos próximos ao título da seção.
2. Clique **em Excluir seção**.
3. Clique **em Confirmar**.

Excluir uma pergunta

1. Clique nos três pontos ao lado do título da pergunta.
2. Selecione **Excluir Pergunta**.
3. Clique **em Confirmar**.

Editar um formulário de avaliação

OS formulários importantes publicados não podem ser editados. Se precisar editar um formulário publicado, clone-o e edite o clone. Consulte Clonar um formulário de avaliação.

1. Na lista de formulários, clique **em Editar formulário** (o ícone de lápis).
2. Edite o formulário conforme necessário.

Clonar um formulário de avaliação

Se você precisar criar um novo formulário de avaliação semelhante a um formulário existente, clonar o formulário será muito mais fácil do que criar o formulário a partir do zero.

1. Na lista de formulários, clique **em Clonar formulário** (o ícone do retângulo).
2. Insira o nome do clone no campo.
3. Clique **em Salvar**.

Arquivo de um formulário de avaliação

Você pode arquivar formulários que estão publicados. Os formulários arquivados não podem ser usados para avaliações futuras.

1. Na lista de formulários, clique **em Formulário** de arquivo (ícone da caixa de arquivos).
2. Clique **em Sim**.

Excluir um formulário de avaliação

Você pode excluir formulários que são editáveis. Se um formulário for publicado, você não poderá excluí-lo.

Para desativar um formulário publicado, consulte Arquivo um formulário de avaliação.

1. Na lista de formulários, clique **em Excluir formulário** (ícone da lixeira).
2. Clique **em Sim**.

Filtrar formulários de avaliação

1. Na lista de formulários, clique **em Filtros** (ícone do funil, superior esquerdo da página). O **painel Filtros é** aberto.
2. Clique **em Adicionar filtro**. A **caixa de diálogo Escolher Filtros** é aberta.
3. Clique em um filtro na **coluna Disponível para adicioná-lo** ou clique em um filtro na **coluna Selecionado** para removê-lo.
4. Clique **em Atualizar filtros**. A **caixa de diálogo Escolher Filtros** é fechada.
5. Clique em cada filtro e escolha seus critérios.
6. Clique **em Aplicar**. Os formulários de avaliação que atendem a todos os critérios do conjunto de filtros são exibidos.

OBSERVAÇÃO Para limpar todos os filtros e mostrar todos os formulários, clique **em Redefinir**.

Descrições dos filtros

A tabela abaixo descreve os filtros e seus critérios.

Filtrar	Descrição
Criado por	A pessoa que criou o formulário.
Data da Criação	Quando o formulário foi criado.
Nome do Formulário	O título do formulário.
Última atualização	Quando o formulário foi editado pela última vez.
Última Atualização por	A pessoa que editou mais recentemente o
formulário. Status	O estado do formulário: Editável, Arquivado ou
Publicado.	

Exportar formulários de avaliação como um arquivo de CSV

Para trabalhar com formulários de avaliação off-line, você pode exportar o formulário de avaliação CSV arquivo, adicionar ou editar formulários e importar o arquivo.

1. Na lista de formulários, clique nos três pontos na parte superior da página.
2. Selecione **Exportar**. Um CSV arquivo contendo as informações sobre todos os formulários de avaliação transferidos para o seu dispositivo.

Importar um formulário de avaliação

1. Na lista de formulários, clique nos três pontos na parte superior da página.
2. Selecione **Importar**.
3. Selecione o arquivo a ser importado. Formulários importados aparecem na lista.

Um arquivo importado deve ter todas as colunas da tabela abaixo, na ordem da esquerda para a direita. Exportar formulários de avaliação como um arquivo CSV, editar o arquivo exportado e importá-lo.

IMPORTANTE

Se você estiver adicionando um novo formulário de avaliação por meio de CSV importar, todos os campos que incluem IDs (formId, sectionId, questionId e answerId) deverão ser 0 (zero). Webex WFO adiciona essas IDs automaticamente quando você importa o formulário.

Se estiver editando um formulário existente, não altere as IDs.

Coluna	Descrição
formId	A ID do formulário de avaliação. Esse é um número.

Coluna	Descrição
Nome do formulário	O nome do formulário de avaliação.
formDescription avaliação.	O texto que descreve o formulário de
status do formulário	<<c0/>Ativo— o formulário foi publicado: ele está disponível para avaliações e não pode ser editado. ▪ Editável — o formulário pode ser editado. ▪ Inativo — O formulário é arquivado: não pode ser usado para avaliações.
aprovação do formulário	▪ VERDADEIRO — as avaliações concluídas com este formulário devem ser aprovadas. ▪ FALSO — A aprovação não é necessária.
formType	▪ Percentual — a avaliação é pontuada com base em um percentual. ▪ Pontos — A avaliação é pontuada com base em um sistema de pontos.
formResponseType	▪ Reconheça— os agentes podem indicar que receberam suas Avaliações. ▪ Recurso — Os agentes podem pedir que uma avaliação seja pontuada novamente se discordarem da pontuação. ▪ Nenhum — Os agentes não podem responder a avaliações pontuadas.
formBandBreakOne	A pontuação mais baixa para "atende às expectativas."
formBandBreakTwo	A pontuação mais alta para "corresponde às expectativas".
	<<c0/>FALSO— O formulário não usa ponderação manual. ▪ VERDADEIRO — O formulário usa ponderação manual.
iD da seção	A ID da seção. Esse é um número.
Nome da seção	O nome da seção.
Ordenr de seção	Um número que determina a ordem na qual a seção é exibida. As seções são ordenadas por número mais baixo primeiro.

Coluna	Descrição
peso da seção	O peso atribuído a uma seção de 0 a 100.
ID da questão	A ID da pergunta. Esse é um número.
questionText	O texto da pergunta. descrição
do assunto	A descrição da pergunta.
questionOrder	Um número que determina a ordem na qual a pergunta aparece. As perguntas são ordenadas por número mais baixo primeiro.
peso-questão	O peso atribuído a uma pergunta de 0 a 100.
ID de resposta	A ID da resposta. Esse é um número.
tipo de resposta	▪ Acumulado — pontos para essa opção são adicionados juntos para chegar à pontuação final, supondo que nenhuma opção KPI foi selecionada. ▪ KPI — Se um avaliador selecionar essa opção, a pontuação final do formulário muda para esse valor. ▪ Não aplicável – Esta opção não tem valor de percentual ou ponto e não afeta a pontuação total da seção ou do formulário.
rótulo de resposta	<<c0/>Y— Sim. ▪ N— Não. ▪ N/A — Não aplicável. ▪ <texto>— Uma resposta personalizada.
Padrão Desefault respondido	▪ FALSO— essa resposta não é a resposta padrão para a pergunta. ▪ VERDADEIRO — Essa resposta é a resposta padrão para a pergunta.
Avaliador de respostas	Um número que determina a ordem em que a resposta aparece. As respostas são ordenadas pelo menor número primeiro.
pontos de resposta	O número de pontos atribuídos à resposta.

Tópicos relacionados

- Conselhos para formulários de avaliação — Informações aprofundadas sobre como os formulários de avaliação funcionam e recomendações para criar avaliações efetivas.
- Configurar KPIs—Como configurar metas de KPI e atribuí-las a grupos e equipes.

Conselhos sobre formulários de avaliação

Diretrizes para avaliações efetivas

Uma avaliação é o resultado final que você recebe de uma solução de gravação do Quality Management. A "Qualidade" no Gerenciamento de qualidade é proveniente da avaliação dos métodos e idiomas que os agentes usam ao trabalhar com os clientes. As avaliações chamam de fora os elementos que você deseja que os agentes utilizem em uma chamada.

> **EXEMPLO** O agente atende uma chamada dizendo "Bom dia, este é o Bob na Empresa XYZ, como posso ajudá-lo hoje?" O formulário de avaliação tem três perguntas de introdução: o agente usou uma saudação? O agente o identificou e a empresa? O agente fez uma pergunta aberta? O avaliador responde cada uma dessas perguntas com "sim".

A avaliação indica o excelente comportamento do agente e as áreas em que os agentes precisam de melhoria

ou treinamento. Ao implementar avaliações, considere as seguintes práticas recomendadas:

- Priorizar suas iniciativas— Comece com o valor mais alto ou com a prioridade mais alta.
- Estabeleça como é o sucesso – Este é o comportamento desejado.
- Criar um registro de medidas e comparar pontuações ao longo do tempo — Escolha um formulário de avaliação e permaneça com ele por pelo menos um quarto para que você possa medir a melhoria com o tempo e verificar se seu treinamento e coaching estão melhorando o desempenho.
- Revise as avaliações dos agentes e reproduza as chamadas para determinar as causas raiz dos problemas — Descubra onde você está com problemas e melhore o treinamento através da análise das causas raiz.
- Faça comparações de agente, equipe e organizacional — Mede o progresso em todos os níveis.
- Siga em frente quando tiver estabelecido sucesso — Quando você não tiver mais problemas em uma seção da avaliação (por exemplo, saudações do agente), poderá removê-la da avaliação. À medida que as metas de negócios da sua central de contato mudam, você pode adicionar novas seções ao formulário de modo a melhorar continuamente o desempenho de seus agentes.

Diretrizes para perguntas do formulário de avaliação

Considere as seguintes dicas ao escrever perguntas do formulário de avaliação.

Use perguntas simples. Perguntas simples permitem que gerentes e supervisores investiguem a causa raiz da pontuação baixa de um agente.

- Faça de cada pergunta uma única pergunta (não utilize perguntas dentro de perguntas).
- Limite o escopo de uma pergunta a um único evento mensurável.

> **EXEMPLO** "O agente foi além?" é uma pergunta ruim. O que significa ir além? Será que ir a uma milha extra é igual a todos os contatos? Provavelmente, não.
> Em vez disso, identifique ações específicas que agentes que vão a uma milha extra podem fazer. Por exemplo, o agente ofereceu fazer o acompanhamento com o chamador para garantir que o problema fosse resolvido? Estas perguntas fazem sobre uma ação específica e todos saberão o que significa uma resposta "sim" ou "não".

- Escreva a pergunta para que o avaliador e o agente entendam claramente o desempenho do agente.

Use perguntas que exijam sim **ou não sempre** que possível. Sim ou não, fornecem respostas claras e concisas. Elas também exigem menos esforços de documentação e colaboração para obter medidas de avaliação consistentes. Esses tipos de respostas são mais objetivos. Por outro lado, intervalos numéricos exigem que você estabeleça critérios para cada número do intervalo. Isso dificulta os esforços de colaboração entre vários avaliadores.

Organize suas perguntas colocando-as em **seções distintas**. A categorização de perguntas permite produzir relatórios detalhados sobre o desempenho do agente e da equipe em cada categoria.

- Corresponda perguntas e seções ao fluxo de uma chamada típica para facilitar a pontuação do desempenho dos agentes pelos avaliadores.

  > **EXEMPLO** Você cria três seções denominadas Saudação, Entrada de ordem e Fechamento.

- Ao usar a pontuação baseada em percentual, atribua pesos mais altos às perguntas e seções mais importantes.
- Não use mais de dez seções em um formulário de avaliação.
- Use não mais do que dez perguntas em uma seção.

Decida se há algum **ponto-chave da falha**. Marcar perguntas que endereçam um comportamento crítico (como cortesia) como KPIs (Key Performance Indicators, indicadores chave de desempenho). Se tal pergunta for pontuada negativamente, toda a avaliação falhará.

Se você estiver usando **pontuações** de avaliação preditivas, escreva perguntas relacionadas ao tipo de dados que Webex o WFO puxa e analisa. Consulte Configurar previsões para obter mais informações.

EXEMPLO Você usa QM para medir a quantidade de silêncio em cada contato. O formulário de avaliação pergunta: "O agente deu atenção imediata ao cliente?"

EXEMPLO Você possui uma categoria de frase analítica chamada "Saudação" com frases como "obrigado por chamar", "meu nome é" e "como posso te ajudar hoje em dia". O formulário de avaliação pergunta: "Fez o
Agente cumprimentou corretamente o chamador?"

Perguntas de indicador chave de desempenho (KPI)

Para usar perguntas KPI, primeiro é preciso identificar as metas de negócios da central de contato. Quando você divide as metas de negócios, precisa identificar as áreas desafiadoras e como pode medir o sucesso em alcançar essas metas. Por exemplo, é possível dividir as metas de negócios no seguinte:

- FCR (First Contact Resolution, resolução de primeiro contato)
- Processo e habilidades de vendas
- Conhecimento do produto —Você pode usar as avaliações de contato para identificar os agentes que não têm conhecimento suficiente do produto e fornecer treinamento para melhorar o conhecimento deles. Por exemplo, talvez seja conveniente considerar as seguintes perguntas ao avaliar um agente:
  - O agente tem conhecimento aprofundado do produto?
  - Este é um indicador crítico ou uma área desafiadora?
- Proficiência do agente no uso das ferramentas — às vezes, os agentes têm que usar uma ampla variedade de ferramentas quando lidam com um cliente (por exemplo, ferramentas de entrada de pedido, ferramentas de produtividade do agente, ferramentas de banco de dados ou ferramentas de software personalizadas criadas para a organização). É possível usar a avaliação para monitorar a proficiência do agente no uso das ferramentas do centro de contato e fornecer treinamento para melhorar a proficiência deles.
- Duração média da chamada — Algumas chamadas demoram mais do que outras. É possível usar a avaliação para entender quais fatores resultam em chamadas mais longas e fornecer soluções que resultem em chamadas mais longas e melhorar a duração média da chamada.

Quando sabe quais são suas metas de negócios, você pode incorporá-la como respostas às perguntas no formulário de avaliação e atribuir KPIs a essas perguntas. Isso permite alinhar as metas do agente com as metas de negócios do centro de contatos. Assim, você pode usar os formulários de avaliação para medir o desempenho de seus agentes em relação às metas de negócios do centro de contatos.

Um KPI pode ter um impacto positivo ou negativo nos objetivos de negócios da sua central de contato. O valor atribuído à resposta KPI reflete esse impacto.

EXEMPLO As metas de negócios da sua central de contato são aumentar a receita, melhorar a satisfação do cliente e reduzir o custo geral. Um agente que transforma um cliente insatisfeito em um cliente satisfeito
Tem um impacto positivo nos objetivos de negócios da central de contato. Um agente que perde uma possível venda tem um impacto negativo nos objetivos de negócios da central de contato.

Como as perguntas KPI são pontuadas

Uma pergunta com uma ou mais respostas KPI é identificada com "KPI" no **campo Tipo** . Um KPI substitui a pontuação final de avaliação. Se você tiver várias respostas KPI, priorize as respostas KPI ao criar o formulário para determinar qual resposta KPI determina a pontuação final.

Quando uma pergunta de KPI aparece em uma seção, QM pontua a questão KPI como qualquer outra pergunta. O valor total para essa seção aparece na pontuação da seção, incluindo a pergunta KPI. QM mantém as pontuações atribuídas a todas as perguntas e seções. Essas pontuações estão disponíveis para revisão.

Você deve continuar a pontuar a avaliação inteira quando uma resposta KPI disparar uma pontuação final.

Pontuação baseada em percentuais

Ao criar um formulário de avaliação, você deve escolher pontuação baseada em percentual ou pontuação baseada em pontos. A pontuação baseada em percentuais se baseia em um intervalo de números inteiros, de 0 a 100. À medida que o avaliador pontua uma seção em um formulário baseado em percentuais, um total acumulado e percentual aparece na seção.

Sobre seções baseadas em percentuais

Cada seção baseada em percentuais tem seu próprio peso que determina o quanto ela influencia a pontuação total do formulário de avaliação. Cada guia de seção exibe o peso da seção. A soma de todos os pesos da seção deve ser 100. Estes pesos são aplicados depois que todas as seções são pontuadas para chegar a uma pontuação total, em porcentagem, para a avaliação. A pontuação total é calculada da seguinte maneira:

Pontuação da seção como porcentagem × peso da seção = pontuação da seção ponderada Soma de todas as pontuações de seção ponderada = pontuação total como um percentual

EXEMPLO
O formulário tem duas seções chamadas Saudação e Avaliação. A seção Saudação tem um total de 15 pontos possíveis e vale 40% da pontuação total. O agente conquistou 8 dos 15 pontos possíveis ou 60%, para esta seção. A seção Avaliação tem um total de 10 pontos possíveis e vale 60%.
O agente conquistou 8 pontos ou 80%, nesta seção. A pontuação total é calculada da seguinte maneira:

Seção Saudação = 60% × 0,4 = 24%

Seção Avaliação = 80% × 0,6 = 48%

24% + 48% = 72% da pontuação total

Sobre perguntas baseadas em percentuais

Cada pergunta baseada em percentual tem seu próprio peso que determina o quanto ela influencia a pontuação total da seção. O peso é convertido em pontos. A pontuação máxima para uma seção é de 100% (ou 100 pontos), não importa quantas questões ela contenha. Webex WFO usa esta fórmula usada para calcular a pontuação ponderada para uma única questão baseada em percentual:

(pontuação real ÷ pontuação máxima) × peso = pontuação ponderada

EXEMPLO Em uma seção com três perguntas, a Pergunta 1 tem um peso de 50%. As perguntas 2 e 3 têm um peso de 25% cada uma. Isso significa que a Pergunta 1 vale no máximo 50 pontos e as Perguntas 2
E 3 valem no máximo 25 pontos cada uma.

A tabela a seguir mostra os pontos potenciais que uma questão com uma escala de resposta de 0 a 5 pode ganhar se tiver um peso de 25% ou 50%. Se um avaliador responder N/A, Webex WFO tratará a pontuação da seção como se a pergunta não existisse.

Escala Resposta	Pontos ganhos (Peso da questão de 25%)	Pontos ganhos (Peso da questão de 50%)
N/A	—	—
0	0	0
1	5	10
2	10	20
3	15	30
4	20	40
5	25	50

A tabela a seguir mostra os pontos potenciais que uma pergunta do tipo Sim/Não pode ganhar se tiver um peso de 25% ou 50%.

Resposta	Pontos ganhos (Peso da questão de 25%)	Pontos ganhos (Peso da questão de 50%)
Sim	25	50

Resposta	Pontos ganhos (Peso da questão de 25%)	Pontos ganhos (Peso da questão de 50%)
Não	0	0
N/A	—	—

As tabelas a seguir mostram os resultados de várias seções em um exemplo de formulário de avaliação.

Exemplo com pontuação de uma seção de três questões

Pergunta	Peso	Tipo	Pontuação	Pontuação Ponderada
1	50%	Escala 0 a 5	4	40
2	25%	Escala 0 a 5	3	15
3	25%	Sim ou não	Sim	25
Pontuação da seção				**80%**

Exemplo com pontuação de uma seção de quatro questões

Pergunta	Peso	Tipo	Pontuação	Pontuação Ponderada
1	60%	Escala 0 a 5	3	36
2	15%	Escala 0 a 5	4	12
3	20%	Sim ou não	Não	0
4	5%	Sim ou não	Sim	5
Pontuação da seção				**53%**

Exemplo com pontuação com "não aplicável" (N/A) como uma resposta

Pergunta	Peso	Tipo	Pontuação	Pontuação Ponderada
1	60%	Escala 0 a 5	NA	—
2	15%	Escala 0 a 5	4	12
3	20%	Sim ou não	Não	0

Pergunta	Peso	Tipo	Pontuação	Pontuação Ponderada
4	5%	Sim ou não	Sim	5
Pontuação da seção				**42.5%**

OBSERVAÇÃO Uma resposta de N/A remove essa questão da pontuação total possível. Portanto, para este exemplo, a pontuação de 43% se baseia em uma pontuação de 17 de um total de 40 em vez de um total de 100.

Como as avaliações baseadas em percentual são pontuadas

Quando você sálvia um formulário de avaliação, o formulário calcula os Pontos possíveis, Pontos ganhos e Percentual (ou pontuação). Estas fórmulas são baseadas no número de seções em um formulário de avaliação.

Pontos possíveis

O número total possível de pontos para um formulário de avaliação pontuado é a soma dos pontos possíveis de cada seção multiplicada pelo número total de pontos:

Formulário de pontos possíveis =
Pontos possíveis do peso da Seção 1 × Seção 1
+ Pontos possíveis do peso da seção 2 × seção 2
+ Pontos possíveis do peso da seção 3 × seção 3
+ Peso da seção 4 × seção 4 Pontos possíveis

O exemplo a seguir mostra como Webex WFO calcula o número total possível de pontos para um formulário de avaliação pontuado com quatro seções:

Secção	Peso	Pontos possíveis para a seção	Pontos aos qual a seção contribui Formulário
1	25%	100	25
2	25%	75	18.75
3	25%	80	20
4	25%	100	25
Total de pontos possíveis			**88.75**

Pontos ganhos

O número total de pontos ganhos em uma avaliação pontuada é calculado usando a seguinte fórmula:

Total de pontos ganhos no formulário =
Peso da seção 1 × total de pontos ganhos da Seção 1
+ Peso da seção 2 × total de pontos ganhos da Seção 2
+ Peso da seção 3 × total de pontos ganhos da seção 3
+ Peso da seção 3 × total de pontos ganhos da seção 3

O exemplo a seguir mostra como Webex WFO calcula o número de pontos ganhos em um formulário de avaliação com quatro seções:

Secção	Peso	Pontos Ganhos	Pontos aos qual a seção contribui a Pontuação Total
1	25%	85	21.25
2	25%	60	15
3	25%	65	16.25
4	25%	90	22.5
Total de pontos ganhos			**75**

Pontuação percentual

A porcentagem para um formulário de avaliação pontuado é calculada usando a seguinte fórmula:

Percentual do Formulário =
Pontos do Formulário ganhos ÷ formulário pontos possíveis

O seguinte exemplo mostra como Webex WFO calcula a pontuação de porcentagem das duas tabelas anteriores:

75 ÷ 88.75 = 84.51%

Pontuação baseada em pontos

Ao criar um formulário de avaliação, você deve escolher pontuação baseada em pontos ou pontuação baseada empercentual. A pontuação baseada em pontos se baseia em um intervalo de números inteiros. O número mínimo pode ser menor que zero.

EXEMPLO O número mínimo de pontos em um formulário é <50 e o número máximo de pontos é 150. Uma pontuação de 0 é considerada adequada ou média. Pontos positivos são concedidos por excepcional
Serviço quando o agente tem um desempenho além do resultado normal esperado. Os pontos negativos são subtraídos por serviço insusitado e indicam que o agente precisa de mais treinamento.

A pontuação mínima para um formulário de avaliação baseado em pontos é o total de todas as pontuações mínimas atribuídas às perguntas.

A pontuação máxima para um formulário de avaliação baseado em pontos é o total de todas as pontuações máximas atribuídas às perguntas.

Atribuir revisão, avaliações e calibrações automaticamente

Uma meta de contato é uma lista de contatos atribuídos a avaliadores para revisão, avaliação ou calibragem. Ao criar uma meta, você especifica os critérios para os contatos e a data de vencimento. As metas são exibidas na página Fila de contato dos avaliadores.

Pré-requisitos

- Sua organização usa o Cisco Quality Management.
- Alguns critérios de contato exigem Análise da Cisco (consulte a Etapa 10 abaixo)
- Você tem as permissões para Administrar metas de contato e pelo menos uma dessas permissões:
  - Criar objetivo de avaliação (necessário para criar metas de avaliação)
  - Criar objetivo de calibração (necessário para criar objetivos de calibração)
  - Criar objetivo de revisão (necessário para criar metas de revisão)
- As pessoas que receberam as metas têm estas permissões:
  - Exibir Contatos
  - Exibir meta do contato
  - Avaliar contato (necessário para completar as metas de avaliação)
  - Calibrar contato (necessário para completar objetivos de calibração)

Local da página

Administração do Objetivo do Contato > QM > QM Gerenciamento de Aplicativos >

Procedimentos

Exibir todas as metas

- Selecione **Exibir metas** de contato. As metas são classificadas por ID do objetivo.

Crie uma meta

1. Selecione **Criar uma nova meta**.
2. Insira o nome do objetivo no **campo Nome** .
3. Selecione o tipo de tarefa na **lista suspensa Ação** .
4. Insira o número de contatos incluídos no objetivo no **campo Número de contatos** .
5. Selecione o tipo de contato na **lista suspensa Tipo** de contato.
6. **Na lista suspensa Nível** de contato, selecione se o número de contatos no objetivo é por agente ou por equipe.

   > **EXEMPLO** O objetivo é avaliar 10 contatos por equipe. Você seleciona Equipe na lista suspensa Nível de contato.

7. Selecione a data de vencimento do objetivo na **lista suspensa Frequência** do objetivo. Estas são suas opções:
   - Dia, Semana ou Mês — Webex WFO atribui a meta todos os dias, semana ou mês.
   - Data específica — os avaliadores devem cumprir a meta por uma data e hora específicas. Após essa data, o objetivo se torna inativo. Os campos de data e hora serão exibidos se você selecionar essa opção.
   - Intervalo de datas — os avaliadores devem cumprir a meta entre um intervalo de datas específico. Após a data de término, o objetivo se torna inativo. Os campos Data de início efetiva e Data de término efetiva aparecerão se você selecionar essa opção.
8. (Opcional) Para limitar o objetivo para os contatos recebidos dentro de um período específico, selecione **Apenas atribua um contato entre essas datas** e selecione a data de início e a data de término.
9. (Opcional) Insira instruções para os avaliadores no **campo Instruções** .
10. **Na lista suspensa Classificador** , selecione o primeiro critério de Webex WFO a ser usado na seleção de contatos para o objetivo. Campos adicionais serão exibidos com base na sua seleção. Estas são suas opções:
    - Chamadas menores que — (Apenas chamadas) As chamadas com duração menor que uma determinada. Insira a duração ou clique no ícone do relógio para selecioná-lo.
    - Chamadas maiores que — (Apenas chamadas) Chamadas que têm duração maior que uma determinada. Insira a duração ou clique no ícone do relógio para selecioná-lo.
    - Tem campo de metadados — Os contatos com um campo de metadados específico, independentemente do valor desse campo. Selecione o campo de metadados.

- Tem campo de metadados com valor — os contatos com um campo de metadados específico com um valor específico. Selecione o campo de metadados e insira o valor.
- Para — (somente texto e email) Os contatos enviados para um destinatário específico. Digite o destinatário.
- De — (Apenas texto e email) Os contatos recebidos de um remetente específico. Digite o remetente.
- Assunto — (apenas e-mail) Contatos com uma palavra-chave específica na linha do assunto. Digite a palavra-chave.
- Chamada aleatória/texto/e-mail — Qualquer contato que esteja dentro do escopo do avaliador.
- Motivo — (Apenas chamada) Os contatos com um valor específico no campo Motivo. Selecione o motivo.
- Pontuação de Promotor Líquido Preditiva Menor que— Contatos com uma pontuação de promotor líquido prevista menor do que um número específico. Insira a pontuação. (Requer Análise da Cisco)
- Pontuação de promotor líquido preditiva maior que— Contatos com uma pontuação de promotor líquido prevista maior que um número específico. Insira a pontuação. (Requer Análise da Cisco)
- Pontuação de avaliação preditiva menor que — entra em contato com uma pontuação de avaliação prevista menos que um número específico. Insira a pontuação. (Requer Análise da Cisco)
- Pontuação de avaliação preditiva maior que — Contatos com uma pontuação de avaliação prevista menor que um número específico. Insira a pontuação. (Requer Análise da Cisco)
- Canal— (apenas email, bate-papo e SMS) contatos que ocorreram em um canal específico. Selecione o canal. Essa opção aparecerá se sua organização usar uma integração suportada para contatos de mídia social. As opções de canal variam de acordo com os tipos de mídia social utilizados pela sua organização.

11. Clique **em Adicionar**.
12. (Opcional) Selecione critérios adicionais na **lista suspensa Classificador** e clique **em Adicionar**.
    Se Webex O WFO não encontrar nenhum contato que atenda ao primeiro classificador selecionado, ele procurará contatos que encontrem o segundo classificador e assim por diante, até encontrar pelo menos um contato. Se encontrar pelo menos um contato que atenda a um classificador, ele para de procurar contatos que atendam a outros classificadores que estão mais baixos na lista.

    OBSERVAÇÃO Se Webex WFO não encontrar contatos que atendam a nenhum dos classificadores para uma meta, ele não atribui a meta aos avaliadores. Se um contato que atende a um classificador de objetivos ficar disponível
    Mais tarde, Webex WFO atribui o objetivo aos avaliadores. Esse atraso na atribuição de metas poderia impedir que os avaliadores cumprissem essa meta por um período específico.

13. (Opcional) Para reorganizar os classificadores, selecione um classificador e clique nas setas para cima ou para baixo. Para excluir um classificador, selecione-o e clique em **Remover**.
14. **Na seção Usuários** , mova os avaliadores que devem completar a meta de **Disponível** para **Atribuído**.
15. Selecione **Ativo** na seção Status **do** objetivo.

    > **IMPORTANTE** Ativar um objetivo somente quando você tiver terminado de criá-lo completamente. Não é possível editar um objetivo ativo.

16. Clique **em Salvar**.

Copiar uma meta

Se você precisar criar um novo objetivo que seja semelhante a um objetivo existente, copiar o objetivo é mais fácil do que criar o objetivo a partir do zero.

1. Selecione **Copiar uma meta** existente.
2. Selecione o objetivo original na **lista suspensa Escolher um objetivo existente para copiar** a lista suspensa.
3. Edite a cópia, se necessário.
4. Selecione **Ativo** na seção Status **do** objetivo.

    > **IMPORTANTE** Ativar um objetivo somente quando você tiver terminado de criá-lo completamente. Não é possível editar um objetivo ativo.

5. Clique **em Salvar**.

Alterar as pessoas atribuídas a uma meta ativa

A única coisa que você pode mudar sobre um objetivo ativo são as pessoas que são atribuídas a ele.

1. Selecione **Editar uma meta** existente.
2. Selecione o objetivo na **lista suspensa Escolher um objetivo existente para editar** a lista suspensa.
3. **Na seção Usuários** , mova as pessoas para a coluna Atribuída ou para a **coluna Atribuído** .
4. Clique **em Salvar**.

Editar uma meta

Só é possível editar metas com status editável.

1. Selecione **Editar uma meta** existente.
2. Selecione o objetivo na **lista suspensa Escolher um objetivo existente para editar** a lista suspensa.
3. Edite o objetivo e clique **em Salvar**.

Excluir uma meta

Não é possível excluir um objetivo, mas você pode desativá-lo. As metas desativadas não enviam mais contatos para as filas de contato dos avaliadores.

> **IMPORTANTE A** desativação de um objetivo é permanente. Não é possível reativar ou editar um objetivo inativo, mas você pode copiá-lo. Consulte Copiar uma meta.

1. Selecione **Editar uma meta** existente.
2. Selecione o objetivo na **lista suspensa Escolher um objetivo existente para editar** a lista suspensa.
3. Na seção Status **do** objetivo, selecione Inativo.
4. Clique **em Salvar**.

Tópicos relacionados

- Acessar contatos atribuídos a você — Informações sobre objetivos de contato do ponto de vista do avaliador

Atribuir revisão, avaliações e calibrações manualmente

Você pode criar uma tarefa na qual um ou mais usuários podem calibrar, avaliar ou revisar um ou mais contatos. Webex o WFO adiciona os contatos atribuídos por essa tarefa à fila de contato desses usuários (consulte os contatos de Acesso atribuídos a você).

> **OBSERVAÇÃO** Os contatos que você usa para criar tarefas devem ter menos de um ano. Contatos com mais de um ano de idade não aparecem na fila de contato. Para compartilhar um contato com mais de um ano, consulte Criar hiperlinks para gravações.

Criar uma tarefa ad hoc

1. Selecione um ou mais contatos.
2. Clique **em Criar Tarefa**. A página Configuração de tarefa Ad Hoc é exibida.
3. Digite um nome para a tarefa ad hoc.
4. Selecione o tipo de tarefa. A tarefa selecionada determina quais usuários estão disponíveis no **campo Atribuir a** . Webex WFO exibe apenas usuários que têm as permissões para realizar a tarefa especificada.

- **Calibrar** — Vários usuários podem receber a tarefa de calibrar os contatos selecionados. O **campo Formulário** de avaliação é exibido quando você seleciona **Calibrar**. Selecione o formulário que deseja usar para calibrar o contato.

  > **OBSERVAÇÃO** Se você selecionar essa opção, todos os contatos ainda não marcados para calibração serão marcados para calibragem após você criar a tarefa.

- **Avaliar** — somente um usuário pode ser atribuído para avaliar os contatos selecionados. O **campo Formulário** de avaliação é exibido quando você seleciona **Avaliar**. Selecione o formulário que deseja usar para avaliar o contato.
- **Revisar** — Vários usuários podem ser atribuídos para revisar (ouvir) a chamada. O **controle deslizante da Configuração** de duração da reprodução aparece quando você seleciona **Revisar**. O controle deslizante determina a porcentagem da chamada (desde o início) que o designado deve revisar para concluir a tarefa. O padrão é 100%. Você pode selecionar o percentual em incrementos de 10%.

5. Selecione os usuários aos quais você está atribuindo a tarefa. Se estiver atribuindo uma Calibração ou Revisão, clique **em Selecionar todos** para adicionar todos os usuários do grupo à tarefa.
6. Insira uma data de conclusão para a tarefa ou clique no ícone de calendário e selecione uma data de conclusão.
7. (Opcional) Marque a **caixa de seleção Notificar sobre Conclusão** se desejar receber uma notificação quando cada atribuídor concluir a tarefa.

   > **OBSERVAÇÃO** Para ser notificado, você também deve ser atribuído à notificação de Objetivo de Contato Concluído.

8. (Opcional) Insira instruções específicas para os atribuídos.
9. Clique **em Criar Tarefa**.

Marcar um contato para calibragem

Quando você marca um contato para calibração, qualquer usuário cuja função inclua a permissão de Contato Calibrado e que tenha escopo sobre o contato pode avaliar o contato no modo de calibração.

As pontuações de uma avaliação concluídas no modo de calibração são incluídas no relatório Calibração da avaliação, onde é possível comparar e comparar as pontuações fornecidas por todos os avaliadores ao contato. Isso permite ver se os avaliadores dão pontuações consistentes.

Para obter mais informações sobre a calibração, consulte avaliadores Calibrados.

Marcar um contato para calibragem

1. Na página Interações, selecione um contato na tabela de contatos.
2. Clique no **ícone Marcar para calibração** .
3. Selecione o formulário de avaliação desejado.
4. Clique em **OK**.

Avaliar um contato

Os avaliadores usam o painel Avaliação no Media Player para pontuar o trabalho dos agentes no tratamento de contatos. Responder perguntas em um formulário de avaliação gera uma pontuação para o trabalho do agente em um único contato. Os contatos de qualquer tipo e com qualquer tipo de conteúdo (voz, tela, texto, etc.) podem ser avaliados. As estatísticas de desempenho nos relatórios QM, Data Explorer e Insights se baseiam nessas pontuações.

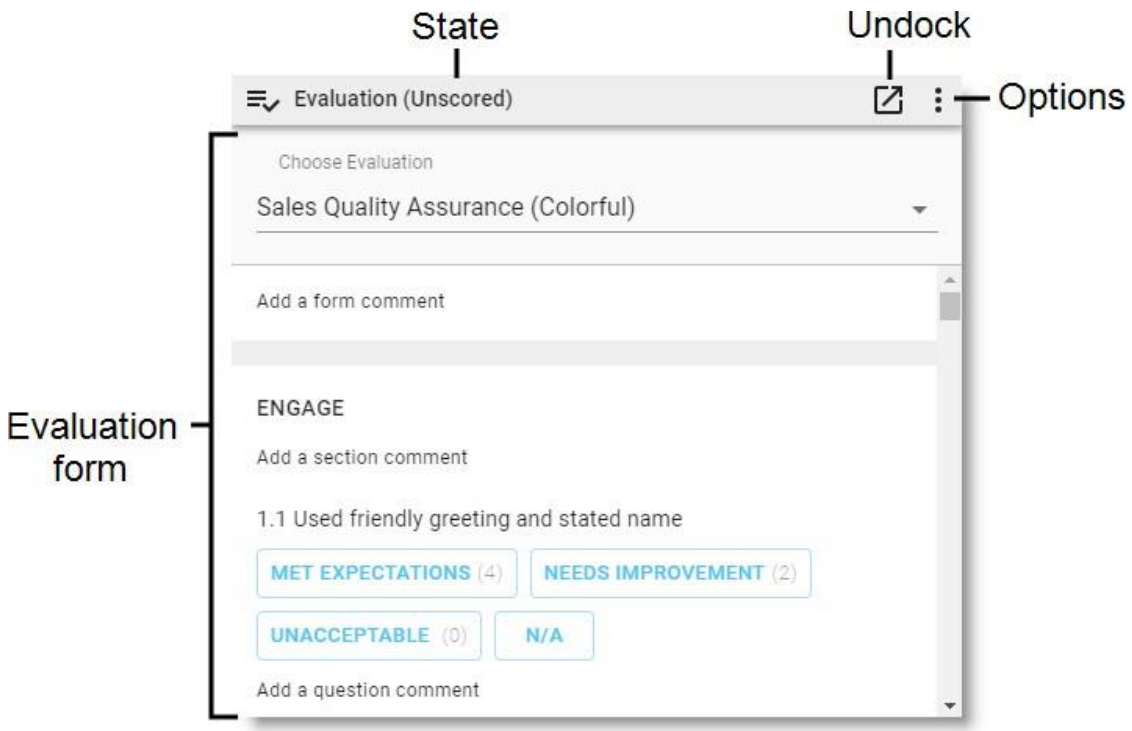
Pré-requisitos

- Sua organização tem licenças de acesso do WFO QM e Webex.
- A sua organização criou e publicou formulários de avaliação (consulte Gerenciar formulários de avaliação).
- Sua função e objetivo permitem exibir gravações.
- Você tem a permissão Exibir avaliações (concede acesso somente exibição a formulários de avaliação concluídos).
- Você tem a permissão Avaliar contatos.
- Algumas ações exigem permissões adicionais. Consulte a seção Procedimentos abaixo para obter mais informações.

Local da página

Você pode acessar o painel Avaliação de duas maneiras:

- Interações > clique duas vezes em um painel Avaliação de > contato
- Clique duas vezes em um painel Avaliação de > contato > fila de contato



Procedimentos

Visualizar uma avaliação em uma janela maior

- Clique no ícone desatracar. Para retornar a forma para seu lugar original, clique no ícone de reorganização ou feche a janela.

OBSERVAÇÃO Você não pode desatracar formulários se estiver usando um bloqueador de pop-up. Para desatracar formulários, desative seu bloqueador de pop-up.

Avaliar um contato manualmente

1. Na guia **Avaliação** manual, selecione um formulário de avaliação na **lista suspensa Escolher avaliação** . Às vezes, o formulário de avaliação já é selecionado.

   OBSERVAÇÃO Não será possível alternar o formulário de avaliação se a avaliação tiver sido iniciada por outra pessoa ou se ela estiver nos estados Aprovação Pendente ou Pontuado. Para alterar o formulário de uma avaliação em
   O estado Aprovação pendente ou Pontuado, alguém com a permissão Aprovar avaliação de contato deve rejeitar a avaliação para devolvê-la para o estado Em andamento.

2. Conforme necessário, clique **em Reproduzir** e **Pausar** para revisar o contato.

3. Responda as perguntas no formulário de avaliação. A **pontuação** atual e **a Pontuação**da seção são atualizadas enquanto você trabalha.
   - Se não conseguir pontuar o contato, clique no ícone ⋮ de opções e selecione **Não é possível pontuar**. O estado é alterado para **Não é Possível pontuar** ou **Falta de Aprovação da Pontuação**.
   - Para alterar todas as perguntas não atendidas para as respostas padrão da sua organização, clique no ícone ⋮ de opções e selecione **Definir perguntas não respondidas como padrão**.
4. (Opcional) Para adicionar um comentário:
   - Sobre o contato como um todo, clique **em Adicionar um comentário** ao formulário, insira o comentário e clique em
     Adicionar Comentário.
   - Sobre uma seção no formulário de avaliação, clique **em Adicionar um comentário** de seção, insira o comentário e clique **em Adicionar Comentário**.
   - Sobre uma pergunta no formulário, clique **em Adicionar um comentário** de pergunta, insira o comentário e clique em
     Adicionar Comentário.

   OBSERVAÇÃO Para adicionar um comentário a uma hora específica em um contato de áudio, insira o carimbo de data e hora no
   Campos de localização antes de você clicar em **Adicionar comentário**. Um **ícone C** aparece no **painel de Áudio** no local que você especificar.

   OBSERVAÇÃO Você precisa da permissão Para criar comentário de avaliação para adicionar comentários às avaliações.

5. Para terminar a avaliação, clique no ícone ⋮ de opções e selecione **Concluir**. O estado muda para **Pontuado** ou **Aprovação pendente** e a **Pontuação** atual muda para **Pontuação** final.

OBSERVAÇÃO Se você fechar o contato antes de concluir a avaliação, Webex WFO salvará automaticamente o formulário e o marcará como Em andamento. O agente não verá a avaliação até que ela seja concluída.

Exibir um contato avaliado por IA

- **Na guia Avaliação** automática, exiba as pontuações que foram geradas automaticamente.

Editar um contato avaliado por IA

1. **Na guia Avaliação** automática, para substituir uma pontuação gerada pela IA, clique **em Editar pontuação**.
2. Selecione **Sim 100%, Não 0%**, ou **N/A**.

3. Adicionar um comentário.

4. Clique **em Salvar pontuação**. Isso também atualizará a pontuação geral.

OBSERVAÇÃO Você só pode usar esse recurso se tiver permissões de edição.

Editar uma avaliação concluída

Você pode alterar as respostas para qualquer avaliação concluída. Para alterar uma avaliação concluída por outra pessoa, é necessário ter a permissão Editar qualquer avaliação.

1. Clique no ícone ⋮ de opções e selecione **Editar**. O estado muda de **Pontuado** para **Em Andamento**.
2. Edite a avaliação, se necessário.
3. Clique no ícone de opções e selecione **Concluir**. O estado muda de **Em andamento** para **Pontuado**.

Editar um comentário em uma avaliação

Para isso, é necessário ter a permissão Editar comentário de avaliação para isso.

1. Clique no comentário.
2. Clique em **Editar**.
3. Edite o comentário conforme necessário.
4. Clique **em Atualizar comentário**.

Excluir todas as respostas de uma avaliação

É possível limpar as respostas de qualquer avaliação concluída. Para limpar respostas de uma avaliação concluída por outra pessoa, é necessário ter a permissão Editar qualquer avaliação. Se o estado da avaliação for Pontuado, excluir as respostas também excluirá dados relacionados à pontuação (por exemplo, métricas nos relatórios do Data Explorer).

- Clique no ícone ⋮ de opções e selecione **Redefinir formulário**. O estado é alterado de **Em andamento** ou **Pontuado** para

  Sem pontuação.

Avaliar um contato para um exercício de calibração

Em um exercício de calibração, vários avaliadores pontuam o mesmo contato e depois comparam suas pontuações. Os exercícios de calibração ajudam a garantir que os agentes obtenham pontuações consistentes, independentemente de quem avalia seus contatos. Estes são os requisitos para fazer parte de um exercício de calibragem:

- Você tem a permissão de contato Calibrar.
  - Para calibrar um contato tratado, você precisa da permissão de Contato auto calibrado.
- O contato está marcado para calibração.
- O agente cujo contato você está avaliando está dentro do seu escopo (consulte Marcar um contato para calibragem).

1. Clique no ícone ⋮ de opções e selecione **Modo**.
2. Clique **em Escolher um modo** e selecione **Calibração**. O estado da avaliação muda para **Calibração (Sem pontuação)**.

   OBSERVAÇÃO Por padrão, todos os contatos estão no modo Avaliação, mesmo se estiverem marcados para calibragem.

3. Avalie o contato como normal. O estado muda para **Calibração (Em andamento)**.
4. Clique no ícone de opções e selecione **Concluir**. O estado é alterado para **Calibração (Pontuado)**.

Imprimir uma avaliação

- Clique no ícone ⋮ de opções e selecione **Imprimir**. A janela de impressão do navegador é aberta. A partir daqui, também é possível salvar a avaliação como uma PDF.

Reconheça uma avaliação do seu trabalho

(Para agentes) Dependendo de como sua organização usa Webex WFO, talvez você precise revisar e reconhecer suas avaliações. Essa opção estará disponível se a pessoa que criou o formulário tiver selecionado a opção "Permitir que o agente reconheça avaliações pontuadas" no formulário.

- Clique no ícone ⋮ de opções e selecione **Confirmar avaliação**. Um banner com seu nome e a data de hoje aparece abaixo do nome do formulário de avaliação.

Faça uma avaliação do seu trabalho

(Para agentes) Se discordar de uma avaliação, talvez você seja capaz de solicitar que seu trabalho seja recolocado novamente. Essa opção estará disponível se a pessoa que criou o formulário tiver selecionado a opção "Permitir que o Agente Reconheça e Recorrer a Avaliações Pontuadas" no formulário.

1. Clique no ícone ⋮ de opções e selecione **Avaliação de recurso**.
2. Insira o problema com a avaliação no **campo Fornecer motivo para recurso** .
3. Clique em **Apelação**. Um banner com seu nome e a data de hoje aparece abaixo do nome do formulário de avaliação. Se receber alertas ou e-mails sobre novas avaliações, você receberá uma atualização quando alguém revisar sua apelação.

Revise uma pontuação de avaliação apelada

Para ser notificado quando um agente apela a uma avaliação concluída, você deve receber uma notificação da Solicitação de recurso de avaliação (consulte Configurar notificações). Quando receber uma notificação de recurso, faça uma das duas coisas:

- Revise a avaliação e clique **em Concluir**.
- Clique **em Concluir** sem alterar nada.

Aprovar uma avaliação concluída

Essa opção estará disponível se a pessoa que criou o formulário tiver selecionado a opção "Aprovação obrigatória" no formulário. É necessário aprovar a permissão de Avaliação de Contato para aprovar uma avaliação concluída por outra pessoa. Para aprovar uma avaliação pontuada, você precisa da permissão de Avaliação de Contato de Autoproveção. Para ser notificado quando uma avaliação precisar de aprovação, é necessário receber uma notificação de Aprovação pendente de avaliação (consulte Configurar notificações).

- Clique no ícone ⋮ de opções e selecione **Aprovar**. O estado é alterado de **Aprovação Pendente** para **Pontuado**.

Rejeitar uma avaliação concluída

Essa opção estará disponível se a pessoa que criou o formulário tiver selecionado a opção "Aprovação obrigatória" no formulário. Para isso, você precisa da permissão para aprovar avaliação de contato. Para ser notificado quando uma avaliação precisar de aprovação, é necessário receber uma notificação de Aprovação pendente de avaliação (consulte Configurar notificações).

- Clique no ícone ⋮ de opções e selecione **Rejeitar**. O estado muda de **Aprovação** Pendente para **Em Andamento**.

Tópicos relacionados

- Gerenciar formulários de avaliação — Crie, edite, publice e arquivo os formulários usados para avaliações.
- Marcar um contato para calibração — Tornar um contato parte de um exercício de calibração.
- Configurar notificações — Inscrever-se em notificações ou atribuir notificações a outras pessoas.
- Gerenciar funções e permissões — Crie funções e atribua permissões a elas.

Calibrar avaliadores

Uma calibração é um tipo especial de avaliação que permite a vários usuários avaliar um único contato. A calibração ajuda a garantir a consistência entre os avaliadores, permitindo-lhe comparar como diferentes avaliadores concluíram a mesma avaliação.

Se um contato estiver marcado para calibração, um avaliador poderá concluir o formulário de avaliação como uma calibragem, bem como uma avaliação de qualidade padrão. Certifique-se de selecionar o modo apropriado ao avaliar um contato.

Somente o relatório Calibração da avaliação inclui a pontuação da calibração. Nem os resultados de equipe nem de agente em Painel ou Relatórios incluem a pontuação de calibração.

OBSERVAÇÃO Quando um contato é pontuado como uma avaliação de qualidade padrão, ele aparece como pontuado quando você pesquisa por Todas as avaliações ou Minhas avaliações. Quando é pontuado como uma calibração, ele aparece como pontuado
Ao pesquisar por Minhas calibrações pendentes.

Localizar contatos marcados para calibragem

1. Na página Interações, clique no **ícone de lista** Filtro. O painel Filtros é aberto.
2. Configure um conjunto de filtros que inclua o **filtro Pesquisar objetivo** , com os critérios de **Minhas calibrações pendentes**.
3. Clique **em Aplicar**. Os resultados do filtro exibem todos os contatos dentro do seu escopo marcados para calibração.

Relatório calibração da avaliação

O relatório Avaliação exibe os resultados da pontuação de avaliação calibrada. Ele relata somente avaliações pontuadas marcadas para calibragem. Ele não exibe as pontuações padrão da avaliação. Utilize esse relatório para avaliar seus avaliadores.

OBSERVAÇÃO Você deve ter a permissão Exibir Detalhes do Avaliador habilitada para ter acesso a esse relatório.

OBSERVAÇÃO Esse relatório pode levar vários minutos para ser gerado.

Analisar dados da avaliação

Além dos relatórios de avaliação padrão, você também pode usar Análise para prever pontuações de promotores líquidos ou pontuações de avaliação.

Exibir relatórios de avaliação ____ 554
Configurar previsões ____ 555

Exibir relatórios de avaliação

No Webex WFO, a hora associada a um contato é a hora em que o contato ocorreu no local do agente. Se o fuso horário associado ao contato não for conhecido por Webex WFO, a hora será exibida no Horário de Greenwich (GMT).

As pontuações são arredondadas para seções individuais nos formulários de avaliação e pesquisa. No entanto, nos relatórios que mostram médias de seção para agentes, equipes e grupos, as pontuações das seções são somadas e têm a média média concluída antes do arredondamento. Como resultado, a média exibida nos relatórios variará ligeiramente do número calculado adicionando as pontuações da seção, conforme exibido em um formulário de avaliação ou pesquisa, e a média deles.

Para obter informações sobre os relatórios padrão de QM e WFM fornecidos com Webex WFO e para obter instruções sobre como executar um relatório padrão, consulte QM relatórios padrão e WFM relatórios padrão.

Configurar previsões

Com previsões, você pode configurar Webex WFO para estimar a pontuação de promotor líquido ou a pontuação de avaliação de um contato. Com base na pontuação prevista, você pode criar um fluxo de trabalho automatizado que o envia ao avaliador. As previsões ajudam seus avaliadores a se concentrar em contatos que provavelmente resultarão em treinamento do agente.

O mecanismo preditivo combina as pontuações dos contatos nos últimos seis meses com dados analíticos e cria um novo modelo a cada semana. O dia padrão para criar um novo modelo é domingo, mas um administrador do sistema pode selecionar um dia diferente.

Pré-requisitos

- Sua organização possui uma licença Analytics Essentials ou Analytics Enterprise.
- Você tem a permissão Administrar análise preditiva.
- Você tem um escopo sobre o grupo de agentes para o qual a previsão se destina. Você deve ter um objetivo sobre o grupo, não apenas as equipes dentro do grupo.
- Para pontuações preditivas de promotor de rede, você tem pelo menos 1.000 contatos com pontuações de promotores líquidos associadas.
- Para avaliações preditivas, você possui pelo menos 1.000 contatos avaliados com o mesmo formulário.

Local da página

Varia. Consulte os procedimentos abaixo para obter mais informações.

Procedimentos

Existem duas etapas para configurar os recursos preditivos no Webex WFO: criar um modelo e aplicar o modelo. Para criar o modelo, você deve primeiro fornecer o mecanismo preditivo com pontuações para contatos existentes.

Pontuações preditivas de promotor de rede

O modelo De pontuação do promotor líquido preditivo usa contatos do cliente, desempenho do agente, acertos de discurso e outros fatores para determinar uma provável pontuação de promotor líquido do contato. As pontuações que o modelo cria aparecem no campo Pontuação do Promotor Líquido Preditivo na página Interações e no painel Pontuação do Promotor Líquido Preditivo no Data Explorer. Você também pode adicioná-los a painéis no Data Explorer e no Cisco Data Management.

Webex WFO cria pontuações preditivas de promotor de rede somente para contatos de áudio. Outros tipos de contatos não oferecem suporte a pontuações preditivas de promotor de rede.

Configurar o modelo de Pontuação do Promotor Líquido Preditivo

1. Na página Gerenciador de metadados (Gerenciamento de aplicativos > QM > QM Configuração > Gerenciador de metadados), crie um novo campo de metadados. Consulte Campos de metadados personalizados para obter mais informações.

   IMPORTANTE Inserir "Pontuação do Promotor Líquido" no campo Rótulo **dos** metadados. Esse rótulo não diferencia maiúsculas de minúsculas.

2. Configure o campo de metadados Net Promotor Score que você acabou de criar com as informações de Pontuação do Promotor Líquido de seus clientes.

   OBSERVAÇÃO Consulte Adicionar pesquisas pós-chamada a contatos para integrar pontuações de promotores líquidos capturadas em pesquisas pós-chamada.

   O mecanismo preditivo extrairá as informações necessárias e criará um modelo no domingo seguinte.

Aplicar o modelo de Pontuação do Promotor Líquido Preditivo

- Na página Gerenciador de tarefas (Gerenciamento de aplicativos > Análise > Gerenciador de tarefas), crie uma nova tarefa. Selecione **Pontuação** do Promotor Líquido Preditivo na **lista suspensa Tipo** . Consulte Tarefas criar análise para obter mais informações.

Pontuações de avaliação preditivas

O modelo Pontuação de Avaliação Preditiva usa uma variedade de fatores para determinar uma pontuação de avaliação provável (em um formulário de avaliação específico) para o contato. As pontuações previstas aparecem no campo Pontuação de avaliação preditiva na página Interações e no painel Avaliações preditivas do Data Explorer. Você também pode adicioná-los a painéis no Data Explorer e no Cisco Data Management.

Webex O WFO cria pontuações de avaliação preditivas somente para contatos de áudio. Outros tipos de contatos não oferecem suporte a pontuações de avaliação preditivas.

Cada formulário de avaliação precisa de um modelo próprio. Para criar modelos para vários formulários, siga as etapas abaixo de cada formulário.

Configurar o modelo de Pontuação de Avaliação Preditiva

1. Na página Gerenciamento de formulários de avaliação (Gerenciamento de aplicativos > QM > QM Configuração > Gerenciador de formulários de avaliação), crie um formulário de avaliação ativo. Consulte Gerenciar formulários de avaliação e

Conselhos para formulários de avaliação para obter mais informações.

2. Na página Gerenciador de frases (Gerenciamento de aplicativos > Análise > Gerenciador de frases), crie frases e categorias que se relacionem com as perguntas que o formulário de avaliação faz. Consulte Criar e gerenciar categorias de frases e frases ou para obter mais informações.

   EXEMPLO O formulário de avaliação pergunta: "O agente cumprimentou corretamente o chamador?" Você possui uma categoria de frase analítica chamada "Saudação" com frases como "obrigado por chamar", "meu
   Nome é," e "como posso ajudá-lo hoje."

3. Use o formulário de avaliação para avaliar manualmente pelo menos 1.000 contatos.
4. Na página Administração do fluxo de trabalho (Gerenciamento de aplicativos > QM > QM Fluxos de contato), crie um fluxo de trabalho que aplique o formulário às chamadas recebidas.

   IMPORTANTE O fluxo de trabalho deve aplicar o formulário de avaliação antes ou ao mesmo tempo que o áudio do contato é carregado Webex WFO. Os contatos não recebem previsões
   Pontuações de avaliação se o formulário de avaliação for aplicado após o áudio ser carregado. Consulte Fluxos de trabalho QM Automatizar para obter mais informações.

Aplicar o modelo De pontuação de avaliação preditiva

- Na página Gerenciador de tarefas (Gerenciamento de aplicativos > Análise > Gerenciador de tarefas), crie uma nova tarefa. Selecione **Pontuação** de Avaliação Preditiva na **lista suspensa Tipo** . Marque a **caixa de seleção Contínuo** . Consulte Tarefas criar análise para obter mais informações.

Práticas recomendadas

Geral

As pontuações preditivas se destinam a complementar (não substituir) contatos pontuados manualmente.

Embora não haja um número ideal de pontuações que criem um modelo perfeito, manter um grande número de contatos pontuados (pelo menos 1.000) é necessário para que o modelo se torne mais preciso com o tempo. O modelo preditivo continua a aprender à medida que recebe mais dados, mas não usa dados que são mais antigos do que seis meses. Para manter o modelo preciso, você deve continuar fornecendo dados a ele, seja puxando as pontuações de promotores líquidos ou continuando a usar o formulário de avaliação para avaliações manuais. Se o número de pontuações disponíveis ficar abaixo de 50, o modelo vai parar de funcionar.

Você pode criar uma tarefa ad hoc Analytics usando os recursos preditivos. No entanto, os modelos preditivos usam dados somente dos últimos seis meses. Se você executar uma tarefa ad hoc em contatos com mais de seis meses, é menos provável que obtenha dados precisos.

Para melhores resultados, o tempo de retenção de Análise (definido na página Configuração analítica) deve ser de pelo menos seis meses. Consulte Configurar Análise.

Ajuste suas frases e categorias periodicamente. O ajuste ajuda a assegurar que suas categorias e frases sejam relevantes e retornem as chamadas de que você precisa para análise. Siga as melhores práticas de ajuste.

Pontuações preditivas de promotor de rede

WFM dados melhoram consideravelmente a precisão do modelo de Pontuação do Promotor Líquido Preditivo.

Avaliações preditivas

Crie frases e categorias usando o idioma que os agentes são chamadores com mais probabilidade de usar.

Crie frases e categorias que cubram uma variedade de frases possíveis que os agentes poderiam dizer. Os agentes normalmente não repetem scripts verbatim. Usar várias frases ajuda a aumentar a probabilidade de que Webex WFO retorne um acerto de frases.

Além de criar frases e categorias relacionadas às perguntas feitas pelo formulário de avaliação, considere a criação de frases e categorias para as respostas que os chamadores provavelmente fornecerão. Por exemplo, em resposta à pergunta: "Você teve algum acidente nos últimos cinco anos?" As respostas dos chamadores provavelmente serão como: "Não, não tive nenhum acidente" ou "Sim, tive um acidente". Se o agente se desviar significativamente do script, a resposta do chamador poderá ajudar Webex o WFO a reconhecer um acerto de frases.

Se precisar revisar o formulário de avaliação que Webex o WFO estiver usando para criar um modelo de Pontuação de Avaliação Preditiva, crie um novo formulário em vez de editar o formulário existente. Se o formulário de avaliação for alterado e a ID do formulário permanecer a mesma, o modelo não será atualizado para responder pela alteração. Como resultado, as pontuações previstas serão menos precisas. Consulte Formulários de avaliação gerenciar

Calibrar seus avaliadores usando os formulários de avaliação usados para pontuações preditivas. O modelo Pontuação de Avaliação Preditiva se tornará mais preciso com o tempo se os dados nos quais ele se baseia forem precisos e consistentes. Por exemplo, se houver uma diferença de 10% a 15% nas pontuações de avaliação manual, suas pontuações preditivas de avaliação terão uma diferença ainda maior. Consulte Avaliadores calibrados.

Em muitas centrais de contato, é comum um contato ganhar uma pontuação muito alta ou uma pontuação muito baixa. No entanto, a falta de pontuações de meio de intervalo pode resultar em previsões menos precisas porque o modelo não tem informações suficientes para saber como é um contato de intervalo médio. Treinar seus avaliadores para fornecer pontuações de intervalo médio sempre que eles forem apropriados em vez de pontuar um contato muito alto ou muito baixo.

Para que um contato receba uma pontuação de avaliação preditiva, ele deve ser processado com um fluxo de trabalho QM que atribua um formulário de avaliação antes ou ao mesmo tempo em que carrega o áudio. Se o áudio de um contato for carregado em Webex WFO antes que o contato receba um formulário de avaliação, você deverá usar tarefas ad-hoc Predictive Evaluation Score (Pontuação de avaliação preditiva) ad-hoc para gerar pontuações preditivas para esse contato. Consulte Tarefas criar análise.

Diferenças entre pontuações preditivas e pontuações manuais

Se você vir diferenças significativas entre as pontuações preditivas e as pontuações dadas pelos avaliadores humanos, a causa pode ser um dos dois problemas.

Diferenças entre avaliadores humanos

Como o modelo Pontuação de Avaliação Preditiva usa pontuações de avaliadores humanos para aprender com o tempo, inconsistências nas pontuações entre os avaliadores podem confundir o modelo. Para corrigir essa inconsistência, recomendamos o seguinte:

- Como organização, decida qual quantidade de variação entre os avaliadores humanos é aceitável. Lembre-se de que o modelo de Avaliação Preditiva variará mais.
- Calibrar os avaliadores regularmente para manter a consistência na pontuação.
- Verifique se as categorias e frases se alinham com as perguntas da avaliação. Procure falsos positivos ou negativos comumente ocorridos e ajuste conforme necessário.

Diferenças nas chamadas avaliadas

Webex WFO cria uma pontuação de avaliação preditiva para todas as chamadas que estão associadas aos formulários de avaliação usados para criar os modelos. Se os avaliadores humanos avaliarem manualmente tipos específicos de chamadas em vez de chamadas aleatórias, você poderá ver diferenças nas pontuações, pois os dois grupos de chamadas comparadas são diferentes. Em outras palavras, você está comparando maçãs e laranjas. Considere estes exemplos:

- Você usa fluxos de trabalho para selecionar chamadas com longos ou curtos tempos de tratamento e chamadas tratadas por novos agentes para avaliação manual. Todas elas são diferentes da média de chamadas e são pontuadas de modo diferente.
- Seus avaliadores não avaliam chamadas muito longas ou muito curtas. Essas chamadas teriam pontuações muito diferentes da média de chamadas.
- Quando há muitas chamadas na fila, líderes de equipe ou supervisores tratam as chamadas para reduzir o tempo de espera. Os avaliadores não avaliam as chamadas tratadas pelos líderes de equipe ou supervisores.
- Você treinou novamente seus agentes ou avaliadores recentemente. As pontuações manuais são diferentes em resposta ao treinamento, mas as pontuações preditivas podem levar algum tempo para alcançá-los. Para ver o impacto da requalificação, ajuste o intervalo de datas das pontuações preditivas para corresponder à data em que o requalificação entrou em vigor.

Para comparar com precisão as pontuações manuais e preditivas, certifique-se de que você esteja comparando pontuações para datas e tipos de chamada semelhantes.

Tópicos relacionados

- Gerenciar campos de metadados personalizados
- Adicionar pesquisas pós-chamada a contatos
- Configurar Análise
- Criar tarefas analíticas
- Gerenciar formulários de avaliação
- Conselhos sobre formulários de avaliação
- Criar e gerenciar categorias de frases e frases
- Automatizar fluxos de trabalho QM
- Calibrar avaliadores

Monitorar agentes em tempo real

A página Monitoramento do agente permite ouvir em uma chamada e exibir a tela do agente em tempo real. Use o monitoramento em tempo real para garantir a qualidade do atendimento ao cliente e a proficiência dos agentes em lidar com contatos do cliente e ferramentas associadas.

Com o monitoramento de áudio em tempo real, você pode ouvir (mas não com) nenhuma parte na chamada. Com o monitoramento de tela em tempo real, você pode exibir a atividade de tela de um agente, independentemente de ele estar ou não em uma chamada. É possível monitorar apenas um agente por vez.

> **OBSERVAÇÃO** O campo Cliente de Área de Trabalho Inteligente - Prioridade de Gravação de Tela na página Configurações globais QM permite definir onde a gravação de tela ocorre (em um cliente chopp ou ponto de saída/PC) quando um agente
> está conectado em ambos. (Consulte Configurar QM configurações globais.)

Pré-requisitos

- Sua organização possui uma destas combinações de licença:
  - Gerenciamento de qualidade (QM) — Fornece monitorização de tela e áudio
  - CR (Compliance Recording, Gravação em conformidade) com a licença de monitoramento adicional — Fornece monitoramento de tela
  - Gerenciamento da força de trabalho (WFM) com a licença de monitoramento adicional — Fornece monitoramento de tela
- Você tem a permissão de Monitoramento do agente.
- Você está usando Chrome, Firefox ou Edge Chromium como seu navegador.
- (para monitoramento de tela em tempo real) Tanto você quanto o agente têm a permissão de Monitoramento de tela em tempo real.
- (para monitoramento de tela em tempo real) O Smart Desktop é instalado em PCs de agentes.
- (para monitoramento de áudio em tempo real) Você e o agente têm a permissão de Monitoramento de áudio em tempo real.
- (para monitoramento de áudio em tempo real) O agente está em uma chamada.
- (para monitoramento de áudio em tempo real) Webex O WFO grava chamadas dos agentes por meio da gravação de desktop (endpoint) ou de gravação de servidor (Cisco BiB ou Avaya DMCC). O monitoramento de áudio em tempo real não estará disponível se o sistema usar as soluções de gravação de gateway ou CCaaS em que o provedor do CCaaS grava o áudio.
- (somente para ambientes NAT) O ambiente Webex WFO inclui um servidor DE TURN/STUN configurado.
- As portas TCP/UDP 49152-65535 estão abertas no firewall.

Local da página

Gerenciamento de aplicativos > > Monitoramento > global de agentes

Procedimentos

Filtrar a lista de agentes

- Por padrão, a página exibe todos os agentes conectados dentro do seu escopo junto com seu status atual. Para localizar com mais facilidade o agente que deseja monitorar, use os **filtros suspensos Grupo , Equipe** e **Agente** para restringir a lista de agentes.

- Limite ainda mais a lista de agentes selecionando Mostrar **somente usuários conectados** ou **Cliente da área de trabalho** Caixas de seleção.

Caixa de seleção	O que ele mostra para você
Mostrar somente usuários conectados	Agentes que podem ser monitorados nesse momento. Eles são ou ▪ Conectado a um computador que possui o Smart Desktop Capture instalado e conectado ao Webex servidor *de aplicativos WFO ou* ▪ Gravado por meio de gravação de rede e associado a um dispositivo por meio da página Associações de dispositivos (consulte Associação de telefones com agentes, grupos de gravação e tipos de gravação)
Cliente de Desktop	Agentes que estiverem conectados a um computador que tenha o Smart Desktop Captura instalada.
Live Monitor	Agentes que têm o Monitoramento de tela em tempo real e/ou áudio em tempo real Permissão de monitoração.

- Você também pode limitar os resultados escolhendo o número de dados dos últimos dias a ser exibido.
- Clique **em Redefinir** a qualquer momento para reverter para as configurações padrão do filtro.

Monitorar o áudio de um agente

Você somente poderá ouvir o áudio se o agente estiver em uma chamada.

O monitoramento de áudio do pré-requisito exige uma licença de QM. Ele não está disponível com a licença de monitoramento.

OBSERVAÇÃO Antes de iniciar um monitor de áudio em tempo real, sempre verifique se o agente está conectado.

OBSERVAÇÃO Se você usar um telefone Cisco sem um fone de ouvido, talvez precise levantá-lo antes de iniciar o monitoramento de áudio em tempo real.

1. Clique no ícone de monitoramento de áudio do agente. . A cor do ícone indica o status de monitoramento do agente.

Colorida	O que isso significa
Preto	O agente pode ser monitorado. ▪ O agente é configurado para gravação de desktop e tem o Smart Desktop Client executando em seu PC com as permissões corretas para monitoramento de áudio em tempo real. ▪ O agente é configurado para gravação de servidor e está atribuído a um dispositivo monitorado na página Associações do dispositivo (Associações do > QM > QM > de configuração do geranciamento de aplicativos).
Cinza	O agente não pode ser monitorado. ▪ O agente é configurado para gravação de desktop, mas não está conectado, não tem o Smart Desktop Client em execução em seu PC ou não tem as permissões corretas para o monitoramento em tempo real. ▪ O agente é configurado para gravação de servidor e está off-line ou não está atribuído a um dispositivo monitorado na página Associações do dispositivo (Gerenciamento de aplicativos > QM > QM Configuração > Associações de dispositivos).
Verde	O agente está sendo monitorado.
Amarelo piscando	O agente está disponível, mas por alguma razão não pode ser monitorado.
Vermelho	Erro de conexão. O agente não pode ser monitorado.

Webex O WFO não rastreia nem fornece controle de chamada para a sessão, mas você pode transferir a chamada para outro dispositivo da forma como faria com uma chamada normal.

2. Para terminar a sessão de monitoração, clique no ícone de monitoração de áudio novamente.

Monitorar a tela de um agente

1. Clique no ícone de monitoramento de tela do agente. A**janela Monitoramento**de tela em tempo real é aberta. A cor do ícone indica o status de monitoramento do agente.

Colorida	O que isso significa
Preto	O agente pode ser monitorado. Eles têm o Smart Desktop Client executando em seu PC com as permissões corretas.
Cinza	O agente não pode ser monitorado. Eles estão off-line ou não têm permissões corretas.

2. Clique **em Tela** para iniciar a sessão de monitoração. Clique **em Áudio** para monitorar a chamada do agente.
   - Se o agente bloqueia a tela, a barra de progresso na parte inferior da janela exibe o ícone de pausa.
   - Se o COMPUTADOR do agente entrar no modo de suspensão, a janela para de exibir a atividade.
   - O monitoramento não é retomado automaticamente quando o agente volta a fazer login em seu PC. Para retomar o monitoramento quando o agente estiver conectado novamente, feche a janela atual e reconecte.
3. Para terminar o monitoramento, clique **em Desconectar**.

Exportar dados de monitoração do agente

- Clique **em Exportar** para exportar todos os dados de monitoração do agente exibidos na página em CSV formato. O arquivo de exportação tem o nome **agents.csv**.

Tópicos relacionados

- Associar telefones a agentes, grupos de gravação e tipos de gravação
- Configurar QM configurações globais

Criar um contato

Se seus agentes interagirem com os clientes de outras maneiras, além do telefone, você ainda poderá avaliar suas atividades de não chamada criando um contato manualmente.

Os exemplos de atividades de não chamada incluem:

- Monitorar a tela de um agente
- Executando trabalho de contador de serviços ao cliente
- Conversando

- Enviando um e-mail
- Interagindo nas redes sociais

Um avaliador pode atribuir um formulário de avaliação, avaliar o contato e inserir metadados do contato.

Se planejar avaliar um contato criado manualmente, você também deverá usar um formulário de avaliação que tenha sido criado especificamente para atividades de não chamada. Isso permite que Painel e Relatórios reportem precisamente atividades de não chamada. Para obter mais informações sobre como configurar avaliações, consulte Conselho para obter formulários de avaliação.

Criar um contato

1. Clique no ícone de opções **de** lista.
2. Clique **em Criar contato**.
3. Insira ou selecione a data e a hora em que o contato ocorreu. O padrão é a data de hoje.

   > **OBSERVAÇÃO** O mesmo usuário não pode ser associado a vários contatos criados manualmente que ocorrem simultaneamente.

4. Selecione uma equipe, um agente e um formulário de avaliação.
5. Clique **em Criar**.

Agendar pessoas

Criar agendas

Uma agenda lista as horas em que os agentes estão em serviço para uma fila de serviço. Para cada agente, uma agenda inclui as horas de início e término de turnos de trabalho, pausas, almoços, exceções, horas extras e projetos.

> **OBSERVAÇÃO** Existem duas maneiras de executar uma agenda: a maneira padrão (descrita neste tópico) e a maneira ad-hoc. Consulte Adicionar um agente a uma agenda existente para obter mais informações.

As agendas são baseadas nos turnos de trabalho dos agentes. Quando WFM gera uma agenda, ela leva em consideração os turnos de trabalho dos agentes e a previsão associada à fila de serviço dos agentes. WFM observa os requisitos e as disponibilidades dos agentes para criar as agendas ideais para a central de contato e seus agentes.

> **OBSERVAÇÃO As** agendas são geradas da meia-noite para a meia-noite da semana nos fusos horários de agendamento dos agentes.

WFM também pode usar métricas de redução ao criar agendas. A redução é aplicada por um período completo de 24 horas e aumenta o número de FTE reais (equivalente de tempo integral) agendados.

Ao criar uma agenda, WFM ordena as filas de serviço (as selecionadas individualmente e as atribuídas aos grupos com várias habilidades selecionados) pela prioridade da fila de serviço. Em seguida, para cada fila de serviço, ele ordena os agentes por prioridade de mapeamento de habilidades e prioridade de grupo com várias habilidades, seguido pela ordem de agendamento da fila de serviço.

Os agentes atribuídos a turnos de trabalho fixos e agendados dinamicamente são agendados antes dos agentes atribuídos a turnos de trabalho variáveis. Os agentes atribuídos a turnos de trabalho de atribuição são agendados por último. Após a classificação dos agentes, WFM agenda o primeiro agente com base nas preferências de turno de trabalho dele e otimiza as pausas, os almoços e os projetos dos agentes com base nos atrasos mínimo e máximo informados. Os turnos de trabalho, as pausas, os almoços e os projetos são influenciados pelos requisitos de cobertura. Após o agendamento do primeiro agente, WFM agenda o próximo agente e assim por diante.

Datas fechadas e turnos de trabalho fixos

Quando WFM agenda um agente com um turno de trabalho fixo ou agendado dinamicamente, ele agenda o agente para dias, horas e horas de chegada exatamente conforme especificado na configuração do turno de trabalho. Ele não leva em conta uma data fechada para uma fila de serviço. Como resultado, um agente com um turno de trabalho fixo pode ser agendado para trabalhar em um dia em que a central de contato está fechada (por exemplo, um feriado no meio da semana).

Para evitar essa situação, crie uma exceção e a atribua a agentes com turnos de trabalho fixos que geralmente estarão trabalhando no dia fechado.

Ordem do agendamento

WFM permite que as centrais de contato definam a ordem do agendamento para cada fila de serviço por estes critérios:

- Máximo de horas disponíveis
- Mínimo de horas disponíveis
- Máximo de horas por semana
- Mínimo de horas por semana
- Classificar
- Data de início na empresa
- Data de início no departamento

Isso permite que você gerencie as operações de contato do cliente enquanto maximiza os agentes disponíveis para as atividades mais importantes.

OBSERVAÇÃO A ordem do agendamento é configurada na página Filas de serviço (consulte Gerenciar filas de serviço).

Dependendo das políticas da central de contato, você pode agendar agentes com base na disponibilidade de um turno de trabalho, no tempo de serviço ou na classificação na central de contato.

Prioridade da fila de serviço

A atribuição de um número de prioridade a uma fila de serviço permite WFM resolver conflitos de agendamento quando os agentes são atribuídos a várias filas de serviço. Zero (0) é a prioridade mais alta.

Para gerar um agendamento para uma fila de serviço, WFM localiza os agentes que estão atribuídos a um mapeamento de habilidades que esteja associado à fila de serviço desejada. Para gerar um agendamento para um grupo com várias habilidades, WFM localiza os agentes que são atribuídos ao grupo com várias habilidades. WFM em seguida, determina quais agentes têm um turno de trabalho com horas disponíveis no dia especificado. Se o agente tratar de várias filas de serviço, WFM usará a prioridade da fila de serviço para determinar qual fila de serviço será atribuída ao agente para esse agendamento.

EXEMPLO Você designa alguns de seus agentes para atender a duas filas de serviço e atribui uma prioridade a cada fila de serviço. Se WFM gera os agendamentos para as duas filas de serviço e descobre lá

Não são agentes suficientes para atender a todos os requisitos previstos em ambas as filas de serviço, ele compara o valor da prioridade das duas filas de serviço e agenda agentes para a fila de serviço com a prioridade mais alta primeiro.

Sobre o processo de agendamento

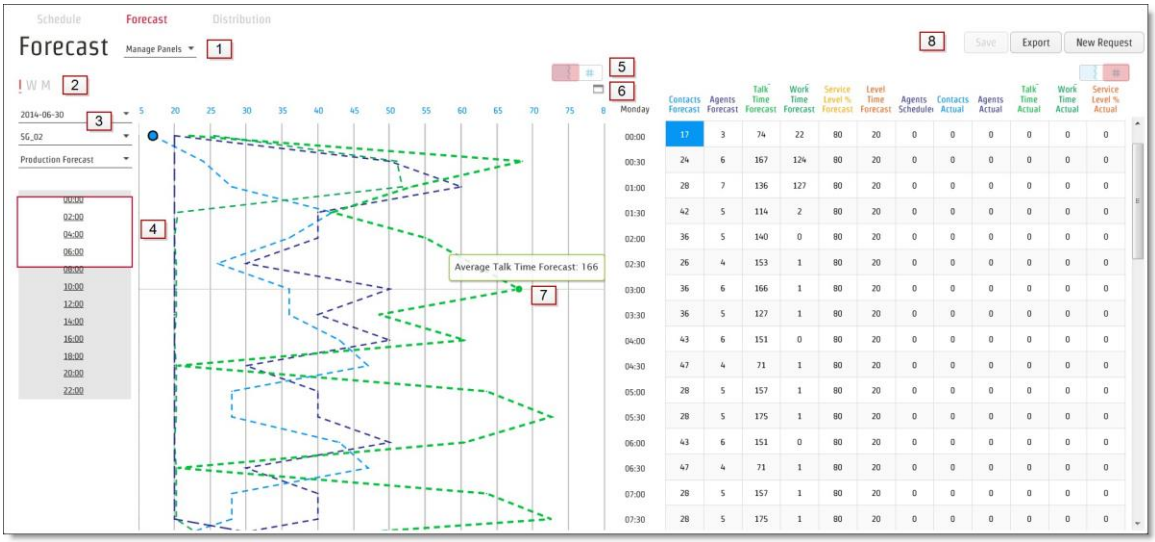
A seção Planejamento é usada para gerar distribuições, previsões e agendamentos.

O processo de agendamento segue estas etapas:

- Os dados históricos são usados para gerar uma distribuição (consulte Criar uma distribuição).
- Os dados de distribuição e históricos são usados para gerar uma previsão (consulte Criar uma previsão).
- A previsão é usada para criar uma programação (consulte Criar agendas).

Sobre a página Planejamento

A página Planejamento exibe previsões e distribuições no formato tabular e gráfico.



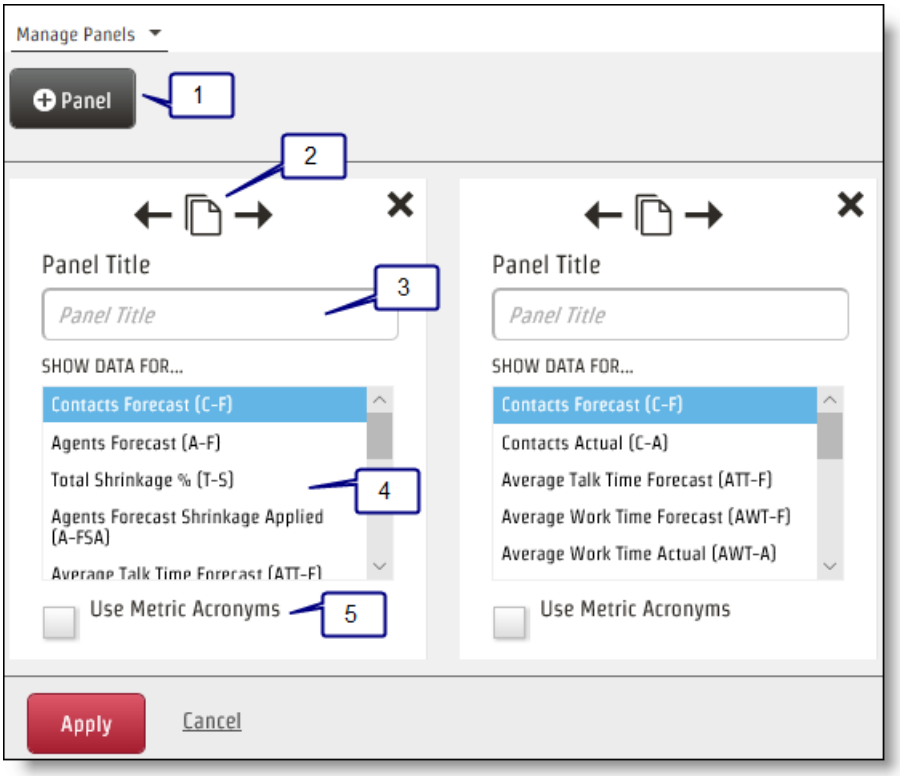
A tabela a seguir descreve cada área numerada nesta figura da página Previsão.

Texto explicativo	Descrição
1	Clique em Gerenciar painéis para configurar os gráficos e tabelas exibidos na página (consulte Painel

Texto	Descrição
	Gerente).
2	Controle o nível de zoom aqui. Clique em D, W ou M para exibir seus dados por: ▪ Dia (D) — Os dados são exibidos por intervalo de meia hora para um dia ▪ Semana (S) — Os dados são exibidos em intervalos de três horas para sete dias ▪ Mês (M) — Os dados são exibidos por dia para cada dia do mês O controle de nível de zoom é encontrado apenas na exibição Previsão.
3	Selecione o tipo de previsão, a fila de serviço, a previsão ou distribuição específica, a data (previsão) ou o dia (distribuição) e o fuso horário que você deseja exibir nessas listas suspensas.
4	O controle deslizante da exibição longa mostra o intervalo de dados que você está vendo. Deslize-o para cima e para baixo para alterar as datas exibidas (exibição de semana ou mês) ou horas exibidas (exibição de intervalo).
5	Controle de gráfico/tabela. Clique no botão esquerdo (gráfico) ou no botão direito (tabela) para alternar entre as duas exibições dos dados no painel.
6	Botão Mais zoom. Clique nesse botão para exibir a largura completa da tela no formato horizontal, em vez de no formato vertical padrão. Para retornar à visualização regular, clique no retângulo na parte superior direita da tela.
7	Pontos de dados. Selecione um ponto em uma linha no gráfico e o valor correspondente na tabela é realçado (o inverso também ocorre: selecione um valor na tabela e o ponto correspondente em uma linha é realçado). As linhas são da mesma cor do cabeçalho da coluna dos dados associados a ele na tabela. Um texto flutuante exibe informações sobre o ponto de dados. Na exibição Intervalo, você pode arrastar pontos de dados para a esquerda e direita para alterar seus valores.
8	Botões de ação. ▪ Salvar — Salve todas as alterações feitas na distribuição ou previsão exibida. ▪ Salvar como — salve a distribuição exibida em um novo nome. ▪ Exportar — Exporte a distribuição exibida ou a previsão em CSV formato. ▪ Nova solicitação — Crie uma nova solicitação de distribuição ou previsão.

Gerenciador de painéis

Use o Gerenciador de painéis para configurar o que é exibido em uma página de previsão ou distribuição.



A tabela a seguir descreve cada área numerada nesta figura do Gerenciador de painéis.

Texto explicativo	Descrição
1	Clique no botão para adicionar um novo painel.
2	Esses ícones permitem mover e copiar um painel. Da esquerda para a direita: ▪ Mova esse painel para a esquerda ▪ Adicionar uma cópia desse painel ▪ Mova esse painel para a direita
3	Digite um nome para identificar o painel.
4	Essa é uma lista de todas as métricas disponíveis a serem exibidas no painel. Elas são selecionadas quando o texto é realçado.

Texto	Descrição
5	Marque essa caixa de seleção para usar acrônimos de métrica em vez de nomes completos como cabeçalhos de coluna da tabela. Observe que essa seleção para um gráfico não tem efeito no gráfico. Ela se aplica somente a tabelas.

Sobre tipos de agendamento

Ao agendar agentes, você tem a opção de usar filas de serviço individuais, filas de serviço virtuais e grupos com várias habilidades. Cada uma dessas pessoas tem atributos que as tornam adequadas para diferentes situações.

- As filas de serviço individuais são adequadas nas centrais de contato, onde agentes com habilidade única atendem a uma fila de serviço. Por exemplo, pode haver uma fila de serviço de voz em inglês e uma fila de serviço de voz em espanhol. Os agentes atribuídos à fila de serviço de voz em inglês tratam de chamadas de clientes que falam inglês o dia todo, todos os dias.
- As filas de serviço virtuais são adequadas quando você deseja combinar filas de serviço semelhantes do mesmo tipo de contato (interativo ou não interativo). Por exemplo, você pode combinar várias filas de serviço de voz de baixo volume em uma fila de serviço virtual. Isso agrega volume suficiente para que a previsão e o agendamento precisos possam ocorrer. As estatísticas para as filas de serviço de baixo volume individuais não estarão disponíveis por meio de WFM (mas podem ser obtidas da ACD). Observe que essa indisponibilidade pode não ter importância na sua central de contato.
- Os grupos com várias habilidades são adequados quando você desejar agregar várias filas de serviço e vários tipos de contato, além de agendar agentes de modo proporcional para dar suporte a eles. Por exemplo, um grupo com várias habilidades pode incluir filas de serviço para contatos de e-mail e contatos de voz em inglês para o Produto A, bem como contatos de voz em espanhol e contatos de e-mail para o Produto A. Como o grupo com várias habilidades é configurado para alocar percentuais específicos de tempo de um agente para cada fila de serviço específica, as previsões de cobertura e os agendamentos serão mais precisos para cada fila de serviço. As estatísticas de agente também são alocadas por percentual para cada fila de serviço e, portanto, são mais precisas.

Os dois tipos de métodos de agendamento (Equilibrado e Priorizado) podem usar agendamento em bloco (antigamente conhecido como agente com várias habilidades em fila ou MSAQ). No agendamento em bloco, um agente executa várias atividades, cada uma durante um bloco de tempo especificado. Em contraste, no não agendamento em bloco, um agente executa apenas uma atividade para a agenda inteira.

A agenda de um agente pode incluir uma combinação de filas de serviço individuais, filas de serviço virtuais e grupos com várias habilidades. Por exemplo, um agente pode atender a uma única fila de serviço das 8:00 às 11:00 AM e uma fila de serviço virtual das 13:00 às 16:00.

As necessidades da sua central de contato guiarão você na escolha de qual opção de agendamento usar. Você pode descobrir que uma fila de serviço virtual atende melhor a sua finalidade ou que você deseja alocar agentes para vários tipos de contato e várias filas de serviço durante o mesmo bloco de tempo e, assim, opte por usar grupos com várias habilidades.

IMPORTANTE Os pesos alocados às filas de serviço que compõem um grupo com várias habilidades devem ser os mais precisos possíveis. Se eles não forem precisos, a cobertura para filas de serviço específicas será
Muito alto ou muito baixo na agenda gerada.

Configurar o agendamento dinâmico

O recurso de agendamento dinâmico permite aos agentes que fazem parte de um evento de agendamento dinâmico selecionarem suas próprias agendas. Essas agendas serão exibidas na página Agendamentos do Agente assim que o evento terminar e uma solicitação de agendamento tiver sido enviada com êxito para o período.

Para que os agentes possam agendar a si mesmos, você deve configurar WFM como se segue:

1. Crie uma regra de trabalho de agendamento dinâmico. A regra de trabalho especifica os parâmetros para o turno de trabalho que o agente estará agendando: horas trabalhadas por semana, horas de início, dias trabalhados, etc.
2. Configure as associações de agendamento dinâmico entre uma regra de trabalho, uma semana de trabalho específica e um agente. Essa associação dá ao agente a oportunidade de criar um agendamento para a semana de trabalho especificada. Observe que um evento de agendamento dinâmico pode cobrir mais semanas do que a associação de um agente. Por exemplo, se um agente tiver uma associação para a Semana 1 e a Semana 2, mas o evento de agendamento dinâmico cobrir a Semana 1, a Semana 2 e a Semana 3, o agente só poderá criar um agendamento para a Semana 1 e a Semana 2.
3. Configure o evento de agendamento dinâmico. Escolha as semanas para as quais os agentes podem se agendar e, em seguida, configure a exceção de evento de agendamento dinâmico que será adicionada às agendas dos agentes selecionados, de modo que eles tenham uma hora específica para criar seus próprios agendamentos.

OBSERVAÇÃO Ao usar o agendamento dinâmico, os fusos horários de agendamento e exibição devem ser os mesmos. As regras de trabalho de agendamento dinâmico são interpretadas nos fusos horários de agendamento do agente, enquanto o
Seleções feitas pelos agentes são feitas em seus fusos horários de exibição. Se esses fusos horários forem diferentes, é possível que as horas de turno fiquem fora da semana de agendamento, o que pode causar problemas.
Portanto, os fusos horários de exibição e agendamento devem ser os mesmos.

Uma exceção de evento de agendamento é adicionada à agenda de cada agente de acordo com a classificação ou tempo de serviço do agente e a disponibilidade na central de contato. O agente com o maior número recebe

a primeira oportunidade de agendar a si mesmo, o segundo agente mais alto terá a segunda oportunidade, e assim por diante na lista de agentes selecionados.

Texto	Descrição

Há fatores que afetam quando a exceção de evento do agendamento se encaixa na agenda do agente. Você pode configurar quais atividades podem ser substituídas pela exceção do evento, e se a exceção pode ser agendada durante um período em que o agente não está disponível. Se a agenda de um agente estiver de tal forma que a exceção não possa ser adicionada a ela, o agente será agendado automaticamente por WFM como de costume.

Você também pode especificar quanto tempo um intervalo pode existir entre exceções de evento sequenciais. Se o Agente B não estiver disponível imediatamente após a hora em que a exceção do Agente A foi agendada e houver um intervalo superior ao número de minutos configurado, o Agente B será pulado e, no seu lugar, o Agente C será agendado. A exceção do evento do Agente B será adicionada à agenda assim que possível, mas o Agente B não terá a chance de criar um agendamento na ordem de sua classificação.

Gerenciar regras de trabalho de agendamento dinâmico

Uma regra de trabalho de agendamento dinâmico é usada para definir os parâmetros dos turnos de trabalho do agendamento dinâmico. As regras de trabalho são atribuídas a agentes para semanas específicas.

Descrições dos campos

A página Regras de trabalho de agendamento dinâmico permite criar, editar e excluir regras de trabalho que se aplicam ao agendamento dinâmico.

OBSERVAÇÃO O agendamento dinâmico não oferece suporte a turnos divididos (turnos de trabalho que passam da meia-noite).

Os campos da página quando você cria, edita ou exclui uma regra de trabalho estão descritos abaixo.

Campo	Descrição
Nome da regra de trabalho	Um nome exclusivo para a regra de trabalho.
Ativar esta regra de trabalho	Marque essa caixa de seleção para ativar a regra de trabalho. Você deve ativar a regra de trabalho para que ela seja disponibilizada para uso.
Tipo de regra de trabalho	Selecione o tipo da regra de trabalho. ▪ Uniforme — O turno de trabalho do agente começa na mesma hora todos os dias. As horas por dia e por semana são fixas. ▪ Híbrido — O turno de trabalho do agente pode iniciar em uma hora diferente todos os dias. As horas por dia e por semana são fixas. ▪ Variável — O agente escolhe a hora de início, a duração do turno e as horas semanais dentro dos parâmetros definidos.

Campo	Descrição
Parâmetros de regra de trabalho	Os parâmetros da regra de trabalho dependem do tipo de regra de trabalho selecionado.
Duração do turno	(Uniforme, Híbrido) Duração do turno, em horas.
Horas por semana	(Uniforme, Híbrido) Campo somente leitura calculado: Duração do turno × número de dias úteis selecionados
Hora de início mais antiga	(Uniforme, Híbrido, Variável) A hora mais antiga em que o turno pode ser Agendado para início.
Hora de início mais recente	(Uniforme, Híbrido, Variável) A hora mais recente em que o turno pode ser Agendado para início.
Mínimo de horas por turno	(Variável) O número mínimo de horas que o agente pode trabalhar no turno.
Máximo de horas por turno	(Variável) O número máximo de horas que o agente pode trabalhar no turno.
Mínimo de horas por semana	(Variável) O número mínimo de horas que o agente pode trabalhar em uma semana.
Máximo de horas por semana	(Variável) O número máximo de horas que o agente pode trabalhar em uma semana.
Mínimo de dias consecutivos agendados	(Variável) O número mínimo de dias consecutivos que o agente é obrigado a trabalhar.
Intervalo mínimo entre turnos de trabalho	(Uniforme, Híbrido, Variável) O número mínimo de horas entre o fim de um turno de trabalho e o início do próximo turno de trabalho.
Folgas não consecutivas/Folgas consecutivas	(Variável) Escolha se os dias de folga durante a semana podem ser não consecutivos ou devem ser consecutivos.
Dias úteis	(Uniforme, Híbrido) Os dias da semana que os agentes devem ser agendados para trabalho. Por padrão, de segunda-feira até sexta-feira são selecionados.
Condições de trabalho	Selecione as condições de trabalho a serem aplicadas ao turno de trabalho. Se não fizer isso, Atribua nenhuma condição de trabalho, e nenhuma condição geral se aplica, os agentes serão agendados sem pausas ou almoços.

Gerenciar associações de agendamento dinâmico

A página Associações de agendamento dinâmico permite configurar e gerenciar uma associação entre uma semana de trabalho específica, uma regra de trabalho e agentes. Quando esses agentes recebem a oportunidade de criar suas próprias agendas para uma semana de trabalho específica, a regra de trabalho que está associada a essa semana e a esses agentes determina quais opções esses agentes terão ao selecionar seus agendamentos. Um agente pode ser associado a apenas uma regra de trabalho por semana.

A tabela Agentes mostra os agentes que são atribuídos a qualquer regra de trabalho para a semana selecionada, a regra de trabalho que eles usarão para agendar a si mesmos e sua classificação e data de início na empresa (usada para determinar a ordem em que eles podem agendar a si mesmos). É possível classificar a tabela por qualquer coluna em ordem crescente/decrescente clicando no cabeçalho da coluna ou filtrar a tabela pelo nome do agente.

> **EXEMPLO** , selecione Regra de trabalho A e associe os Agentes 1, 2, 3 e 4 a ela movendo seus nomes para o painel Atribuído. Em seguida, selecione Regra de trabalho B e associe os agentes 5, 6, 7 e 8 a esse trabalho.
>
> , movendo seus nomes para o painel Atribuído.

Depois de configurar e salvar as associações de agendamento dinâmico para uma semana específica, você poderá copiá-las em outras semanas usando a função Copiar. É possível configurar associações para quantas semanas no futuro você desejar.

Descrições dos campos

Os campos da página estão descritos abaixo.

Semana de trabalho

Selecione a data de início da semana em que deseja que os agentes escolham seus próprios agendamentos. Se você selecionar uma data que não seja o primeiro dia da semana configurado, WFM mudará automaticamente sua seleção para o primeiro dia da semana da semana selecionada.

Associações

Selecione a regra de trabalho que você deseja usar no menu suspenso Nome da regra de trabalho. As regras de trabalho listadas no menu suspenso são as configuradas e ativas na página Regras de trabalho de agendamento dinâmico.

Na tabela Agentes, selecione os agentes que agendarão a si mesmos de acordo com a regra de trabalho selecionada para a semana selecionada e mova seus nomes para o painel Atribuído.

Copiar

Selecione a data de início de uma ou mais semanas, que não seja a configurada no campo Data de agendamento, e clique em Copiar. Essa ação copia a regra de trabalho e os agentes que você configurou para essas semanas. A função Copiar só será habilitada depois que você tiver salvado as associações configuradas.

Gerenciar eventos de agendamento dinâmico

Use a página Eventos de agendamento dinâmico para criar, editar, excluir e revisar um evento de agendamento dinâmico. Você também pode usá-lo para gerar um relatório de qualquer incentivo de agendamento oferecido para um intervalo de datas especificado.

A exceção de evento é aplicada às agendas dos agentes selecionados assim que você sálvia o evento.

> **OBSERVAÇÃO** Se uma agenda for reexefetada, as exceções de evento do agendamento dinâmico são substituídas. Você pode reinseri-las nas agendas dos agentes salvando o evento novamente. (Faça uma pequena alteração no evento para
> Habilitar o botão Salvar, como adicionar um caractere ao nome do evento.)

Criando um novo evento

Criar um evento de agendamento dinâmico

1. Selecione a opção "Criar um novo evento de agendamento dinâmico".
2. Preencha as seções na página. Veja abaixo uma explicação das seções.
3. Clique **em Salvar**.

Nome do evento

Insira um nome exclusivo para o novo evento ou selecione um evento existente no campo suspenso Selecionar evento.

Período de agendamento

Selecione a data de início do período a ser agendado no campo Data de início da agenda. A data de início é padronizada para o primeiro dia da semana configurado contendo a data escolhida. No campo Duração, informe o número de semanas que deseja agendar.

Exceção

Selecione a exceção que deseja usar para o evento. Essa é a exceção que aparece nas agendas do agente.

Ineficiência da agenda

Informe um percentual pelo qual aumentar os requisitos previstos para todos os intervalos, a fim de evitar falta de pessoal. Use esta opção para modelar os efeitos do tempo perdido da FTE ideal devido ao curso normal dos negócios, como pausas, atividades planejadas ou troca de tarefas para agentes com várias habilidades. Por padrão, esse valor é de 20 por cento. O máximo que você pode inserir é 50%.

> **EXEMPLO** A configuração padrão de 20 por cento significa que WFM representa 1,6 horas de tempo não produtivo sempre que um agendamento de oito horas for selecionado.

Exibir Equipe Média

Marque essa caixa de seleção se desejar que a grade de agendamento dinâmico que o agente vê exiba as necessidades da equipe como números e como ícones.

OBSERVAÇÃO Os analistas sempre verão os números de necessidades de pessoal, não importa qual definição você escolher aqui.

Permitir excesso de pessoal

Marque essa caixa de seleção se desejar que todos os agentes sejam apresentados com pelo menos uma opção de turno, mesmo se os requisitos de equipe tiverem sido atendidos. Os agentes são apresentados com o turno com menos pessoal (ou turnos, se houver um empate).

Ajuste da necessidade da equipe

Você pode habilitar uma mistura de turnos de trabalho tradicionais, agendamentos existentes ou agendamentos criados fora do evento de agendamento dinâmico, balanceando a necessidade de equipe por um percentual fixo. Por exemplo, se 40% de seus FTE agentes estiverem participando do evento de agendamento dinâmico e 60 por cento estiverem agendados fora desse evento de agendamento dinâmico, insira 40 (por cento) nesse campo.

Incentivo de agendamento

(Opcional) Insira uma descrição de um incentivo que você oferecerá para estimular agentes a agendarem a si mesmos para um turno de trabalho menos desejável. Número máx. de caracteres = 60.

Agentes

A tabela Agentes exibe os agentes que recebem uma regra de trabalho de agendamento dinâmico ativo nas semanas escolhidas nos campos Data de início da agenda e Duração e que ainda não receberam um evento de agendamento dinâmico.

Botão Calcular tempo de conexão

Clique nesse botão para exibir uma caixa de diálogo pop-up para configurar o evento de conexão adicionado à agenda do agente. O evento de inscreve-se é o período durante o qual o agente pode selecionar sua própria agenda. Há três guias nesta caixa de diálogo. Depois de preencher os campos nas três guias, clique **em Aplicar**.

Guia Duração

Campo	Descrição
Data de início do evento	Insira a data de início do evento. Essa é a primeira data em que a exceção Pode aparecer nas agendas do agente.
Hora de início do evento	Insira a hora de início do evento. Essa é a hora mais antiga em que o A exceção pode aparecer nas agendas do agente na data de início. **EXEMPLO** Se a data de início for 23 de setembro, a hora de início será

Guia Duração (cont'd)

Campo	Descrição
	8:00, você pode selecionar 7:00 em 24 de setembro, desde que esteja dentro da data e hora de término.
Data de término do evento	A data de término do evento. Essa é a última data em que a exceção pode Aparecem em agendas do agente.
Hora de término do evento	A hora de término do evento. Esta é a hora mais recente em que a exceção pode Aparecem nas agendas do agente na data de término.
Duração do evento (minutos)	A duração do evento, em minutos. Essa é a quantidade de tempo que o O agente terá que criar sua agenda.
Intervalo (minutos)	O número máximo de minutos que pode existir entre o fim de um Exceção e o início da próxima exceção para agentes sequencialmente classificados. Se a agenda do Agente B estiver de tal forma que a exceção não possa ser adicionada à agenda dele no intervalo configurado após a exceção do Agente A, a exceção do Agente B será agendada no primeiro intervalo de tempo disponível e a exceção do Agente C será agendada no intervalo de tempo originalmente pretendido do Agente B.

Guia Atividades

Campo	Descrição
Atividades que podem ser substituídas	Selecione as atividades da agenda que podem ser substituídas pela exceção de evento. Se você escolher "Não disponível", será preciso preencher os campos Hora de início e Hora de término.
Hora Inicial	(Apenas atividadeS não disponíveis) A hora de início do intervalo durante o qual a atividade Não disponível pode ser substituída.
Hora de término	(Apenas acividade não disponível) A hora de término para o intervalo durante o qual a atividade Não Disponível pode ser substituída.

Agendar agentes na guia Grupos

Campo	Descrição
Percentual máximo de agente para agendamento de grupo	O percentual máximo de agentes que podem ser agendados nos grupos. Isso significa que esses agentes terão um evento de agendamento dinâmico adicionado às suas agendas no mesmo intervalo de tempo, e esses agentes criarão suas próprias agendas ao mesmo tempo. **EXEMPLO** Insira 75 no campo para agendar 75% de seus agentes nos grupos. Isso significa que 25% de seus agentes irão Ser agendados como indivíduos.
Percentual máximo do tamanho do grupo	O tamanho máximo do grupo de agendamento como uma porcentagem do número total de agentes sendo agendados. **EXEMPLO** Você deseja agendar 100 agentes em grupos, mas deseja que cada grupo tenha no máximo 20 agentes. Para obter este resultado, Você insere 20 (por cento) nesse campo.

Revisão do status de um evento

Os agendadores e administradores podem usar a opção "Revisar, editar ou excluir um evento de agendamento dinâmico existente" para monitorar o status atual de um evento de agendamento dinâmico e revisar e editar as agendas do agente enviadas. A tabela Agentes lista todos os agentes que recebem o evento e o status do evento de cada agente.

Você pode revisar a lista de agentes atribuídos, se desejado, e então calcular os tempos de exceção do agente para agentes e agentes recém-atribuídos que perderam o evento, ou todos os agentes atribuídos. Depois de selecionar quais agentes deseja incluir no evento revisado, acesse as guias da janela pop-up Calcular tempos de conexão e revise as informações conforme necessário. Quando você clica em Calcular tempos de conexão na janela pop-up, novos eventos de conexão são gerados para os agentes selecionados.

Também é possível revisar as agendas do agente enviadas e editá-las. A edição das agendas deve ser feita antes da execução da agenda real. Para revisar ou editar uma agenda, clique no link Pendente ou Concluído do agente na coluna Status para exibir sua página Agendamento dinâmico de agente. Se você editar a agenda, clique em Enviar quando estiver concluído.

Se um agente tiver perdido um evento, você poderá criar uma agenda para esse agente e enviá-la clicando no link Status Perdido.

Geração de um relatório de incentivos de agendamento

Use a opção "Gerar um relatório de incentivos de agendamento" para exibir uma lista de todos os incentivos de agendamento oferecidos e aceitos para um intervalo de datas especificado e agentes especificados.

O relatório pode ser exibido na página Eventos de agendamento dinâmico ou exportado como uma planilha em CSV formato.

Gerar um relatório de incentivos de agendamento

1. Na página Eventos de agendamento dinâmico, selecione a opção **Gerar um relatório de incentivos de agendamento** opção.
2. Selecione um intervalo de datas e os agentes nos quais deseja reportar.
3. Clique **em Exibir relatório** para ver o relatório na página, ou **Exportar como CSV** para gerar um arquivo que possa ser aberto no Excel ou em outros aplicativos de planilha.

Editar a página de agendamento dinâmico de um agente

Se os agentes tiverem sido configurados para criar suas próprias agendas usando o recurso de agendamento dinâmico, os administradores e agendadores podem revisar e editar as agendas solicitadas pelos agentes antes de executar a agenda real.

Para revisar e editar a página de agendamento dinâmico de um agente:

1. Na barra de ferramentas, selecione **Agendas e planejamento > Minha agenda**.
2. Selecione o agente cuja página de agendamento dinâmico você deseja exibir e, em seguida, navegue até a agenda no dia em que o agente recebeu a exceção de evento do agendamento dinâmico.
3. Clique no link na exceção para exibir a página.
4. Revise e edite, conforme desejado, e clique **em Enviar**.

Para obter mais informações sobre o agendamento dinâmico de um agente, consulte Agendamento dinâmico dos agentes.

Configurar a disponibilidade dinâmica

A disponibilidade dinâmica permite que os agentes configurem sua própria disponibilidade de trabalho para semanas específicas.

Uma regra de disponibilidade dinâmica é usada para definir os parâmetros para a disponibilidade do agente. As regras de disponibilidade dinâmica são atribuídas a agentes para semanas específicas ou iniciando em uma semana específica e estendendo-se por tempo indefinido.
Os agentes configuram sua disponibilidade para esses períodos de acordo com os parâmetros definidos pela regra. Depois de aprovadas, essas disponibilidades são usadas como um turno de trabalho de tipo variável para agendar agentes em conjunto com suas condições de hora mín/máx. atribuídas.

Gerenciamento de regras de disponibilidade dinâmica

A página Regras de disponibilidade dinâmica permite criar, editar, excluir, atribuir e gerenciar regras de trabalho que se aplicam à disponibilidade do agente.

Os campos da página quando você cria, edita ou exclui regras estão descritos abaixo.

Campo	Descrição
Nome da Regra	Insira um nome exclusivo para a regra.
Aplicar a	Selecione um ou mais dias da semana que estiver configurando. Use Ctrl+Clique para selecionar vários dias contíguos.
Tipo	Configure se o agente deve trabalhar, puder trabalhar ou não nos dias selecionados da semana. No gráfico, os dias em que um agente deve trabalhar devem parecer cinza-escuro, dias em que um agente pode parecer cinza-claro e os dias que um agente não consegue trabalhar são deixados em branco. Os dias selecionados são realçados em azul no gráfico.
Duração	Configure a hora de início e a hora de término mais recente para o turno de trabalho no dia selecionado. Insira a hora no formato de 24 horas. Quando você clica fora dos campos das horas de início e término, uma barra que mostra a duração do turno é exibida no gráfico. Aparece se o Tipo for "Pode Funcionar" ou "Deve Funcionar". **OBSERVAÇÃO** Ao configurar a duração, verifique se há tempo suficiente permitido para o ramal de turno devido à condição de trabalho não remunerada Atividades.
Duração de turno menor permitida	Informe a duração de turno mais curta permitida em qualquer dia em horas com incrementos de 15 minutos.
Número máximo de turnos	Informe o número de turnos em qualquer dia que um agente possa trabalhar (divisão turnos).
Duração mínima do tempo entre turnos	Informe a quantidade de tempo que deve ocorrer entre os turnos no mesmo dia. Aparece se o número máximo de turnos for maior que um.

Atribuição de regras a agentes

Depois que uma regra tiver sido configurada, ela poderá ser atribuída a agentes.

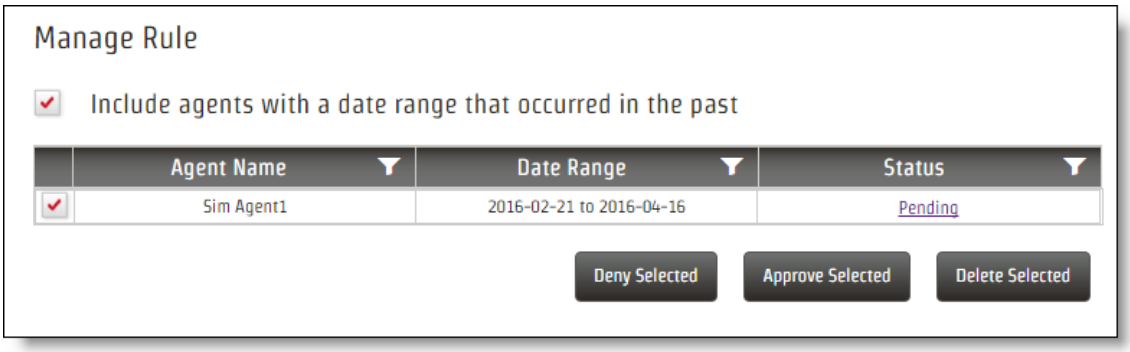
OBSERVAÇÃO Um agente pode ter apenas uma regra de disponibilidade dinâmica para uma semana específica. Se uma regra de disponibilidade dinâmica for atribuída a uma semana que já tenha uma regra de disponibilidade dinâmica atribuída a ela,
A nova atribuição será usada para as semanas especificadas.

Os campos da página quando você escolhe atribuir uma regra aos agentes estão descritos abaixo.

Campo	Descrição
Nome da Regra	Selecione a regra que deseja atribuir aos agentes.
Agentes	Mova os agentes aos quais deseja atribuir a regra do painel Disponível para o painel Atribuído.
Data de início	Escolha uma data de início para a regra. Se você selecionar uma data que não seja o início de uma semana de trabalho, a data padrão será automaticamente para o primeiro dia da semana selecionada.
A regra está em andamento	Marque essa caixa de seleção se não quiser que a regra tenha um fim definitivo data. Quando selecionado, o campo Data de término desaparece.
Data de término	Escolha uma data de término para a regra. Se você selecionar uma data que não seja o fim de uma semana de trabalho, a data padrão será automaticamente para o último dia da semana.
Aprovar solicitação de disponibilidade dinâmica do agente automaticamente	Marque essa caixa de seleção se desejar que as solicitações que atendam aos parâmetros configuradas para que a regra seja aprovada automaticamente. Se deixadas desmarcadas, todas as solicitações de disponibilidade dinâmica deverão ser aprovadas por um administrador, agendador ou supervisor.

Gerenciamento de regras atribuídas

Use a opção "Gerenciar regras atribuídas" para exibir uma tabela de todos os agentes que receberam uma regra de disponibilidade dinâmica selecionada para um intervalo de datas no futuro. Você pode optar por também listar agentes que receberam a regra para um intervalo de datas no passado.



Nesta tabela, você pode exibir o status de solicitação de disponibilidade dinâmica de cada agente. Ao clicar no status, você será exibido na página Minha disponibilidade do agente para exibir todos os detalhes da solicitação.

Quando você seleciona um agente na tabela, botões são exibidos abaixo da tabela que permite negar, aprovar ou excluir a solicitação de disponibilidade do agente selecionado. A ação que você pode executar depende do status da solicitação do agente selecionado. Por exemplo, se o status for Aprovado, as ações que você puder tomar serão Negar selecionado e Excluir selecionados. Se você selecionar várias solicitações com status diferentes, as ações que você pode executar serão aquelas que são comuns a todos os status selecionados. Por exemplo, se você selecionar solicitações com status Aprovado e Negado, a única ação disponível para você será Excluir selecionado porque essa ação estará disponível para solicitações aprovadas e negadas.

Você pode filtrar a tabela por qualquer coluna clicando no ícone Aplicar filtro no cabeçalho da coluna.

Sobre a minha disponibilidade

O recurso Minha disponibilidade (também conhecido como "disponibilidade dinâmica") permite que os agentes indiquem os dias da semana e as horas do dia em que estão disponíveis para trabalhar. Essas informações são usadas como um turno de trabalho variável para agendar agentes dentro de sua disponibilidade para atender às necessidades de serviço.

> **OBSERVAÇÃO** Esse recurso não pode ser usado para agendar agentes, a menos que condições de hora mínima/máx sejam configuradas e atribuídas aos agentes. A página em si está disponível para agentes assim que uma dinâmica
> A regra de disponibilidade é atribuída a eles para um intervalo de datas específico.

Um administrador ou agendador cria uma regra de disponibilidade dinâmica (consulte Configurar disponibilidade dinâmica) que especifica os parâmetros dos dias e das horas que o agente pode trabalhar. A regra é então atribuída a agentes para um intervalo de datas específico ou por um período indefinido. Em seguida, o recurso Minha disponibilidade será disponibilizado para o agente sob o ícone Agendas e Planejamento.

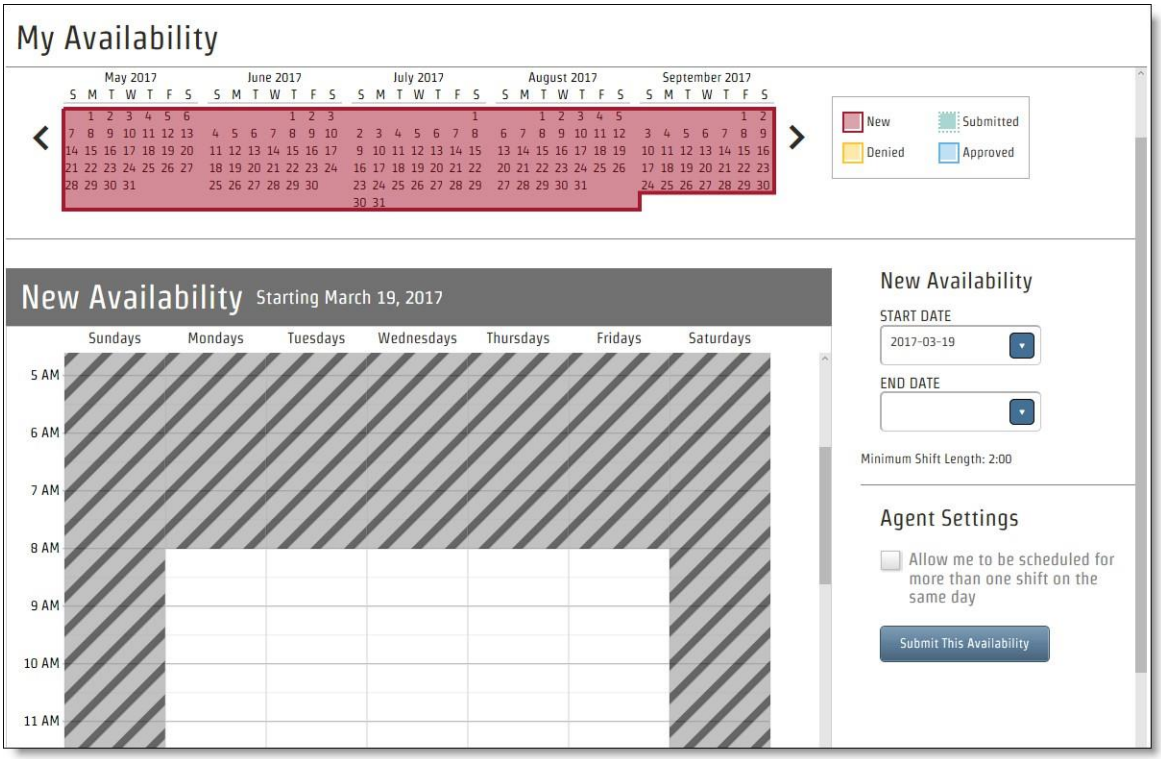
É possível configurar regras de disponibilidade dinâmicas para que as solicitações de disponibilidade do agente sejam aprovadas automaticamente, desde que a solicitação esteja em conformidade com os parâmetros da regra. Caso contrário, as solicitações de disponibilidade devem ser aprovadas por um administrador, agendador ou supervisor para que entrem em vigor.

Minha disponibilidade para agentes

Quando uma regra de disponibilidade dinâmica é atribuída a você, a opção Minha disponibilidade se torna visível em Agendas e Planejamento na barra de ferramentas.

Na página Minha disponibilidade, as semanas para as quais você deve selecionar sua disponibilidade são sombreadas em vermelho (nova disponibilidade) ou amarelo (negada a disponibilidade). Clique na área vermelha para exibir um gráfico que mostra os dias da semana e as horas disponíveis para seleção. Horas não disponíveis são sombreadas em cinza. Restrições sobre como você pode escolher seus dias e horas são

anotados à direita do gráfico.

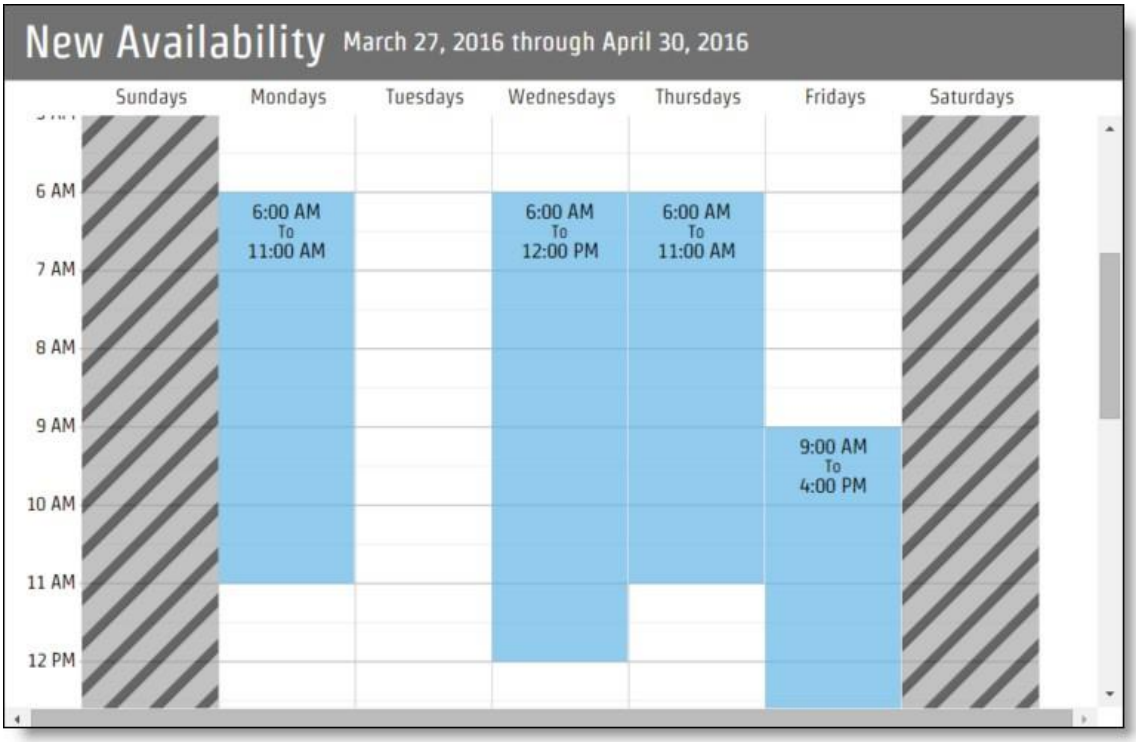


Você não precisa configurar a mesma disponibilidade para o período inteiro. Você pode configurar diferentes disponibilidades para subconjuntos de todo o período selecionando as datas de início e término para as semanas desejadas. As disponibilidades sempre começam no primeiro dia da semana e terminam no último dia da semana. Não é possível iniciar ou encerrar uma seleção de disponibilidade no meio de uma semana.

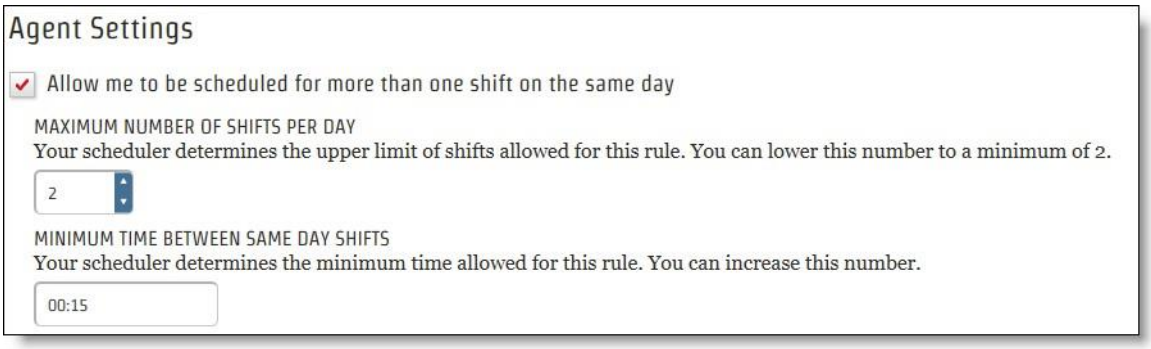
OBSERVAÇÃO Não é possível selecionar datas fora do intervalo de datas na atribuição original.

Configure os dias e as horas que você está disponível para trabalhar no gráfico. Clique na coluna de um dia e arraste as extremidades da barra azul resultante para suas horas de início e término escolhidas. Se houver uma restrição, você não pode abreviar a barra de uma forma que viole a restrição. Por exemplo, se houver uma restrição que define a duração mínima do turno para duas horas, não será possível reduzir a barra para menos de duas horas.

O gráfico a seguir mostra um gráfico com opções de disponibilidade completadas. Este agente optou por não trabalhar nas terças-feiras para as semanas abrangidas por esta regra de disponibilidade.



Se a regra de disponibilidade dinâmica atribuída a você permitir turnos divididos, a seção Configurações do agente será exibida. Se você selecionar a caixa de seleção "Permitir-me ser agendado para mais de um turno no mesmo dia", será possível escolher o número máximo de turnos por dia e o tempo mínimo entre os mesmos turnos de dia. O número máximo de turnos por dia deve ser menor ou igual ao que está configurado na regra, e o tempo mínimo entre os turnos do mesmo dia deve ser maior ou igual ao que está configurado na regra.



Você tem a opção de anexar um comentário à sua solicitação de disponibilidade a qualquer momento. Digite seu comentário no campo Deixar um comentário e clique em Adicionar comentário.

Quando tiver finalizado a seleção da sua disponibilidade, clique em Enviar esta disponibilidade. Na área de calendário, as semanas abrangidas por sua solicitação de disponibilidade viram de vermelho para verde para indicar que foram enviadas. Se eles forem aprovados, seja automaticamente ou por um administrador, agendador ou supervisor, as semanas ficam azuis. Se forem negados, eles se tornam amarelos.

Caso sua disponibilidade seja negada, você deverá reenviar uma nova seleção de disponibilidade. Verifique os comentários anexados à página para obter informações sobre por que seu pedido inicial foi negado. Na maioria dos casos, se você não tiver sua disponibilidade aprovada, não será agendado para trabalhar.

Você pode voltar a qualquer momento e editar ou excluir todos ou qualquer subconjunto da disponibilidade de envio, mesmo se ele tiver sido aprovado. Se você editar sua disponibilidade, você poderá alterar um subconjunto do que enviou anteriormente ou a disponibilidade para todo o período.

As solicitações de disponibilidade enviadas, aprovadas e negadas (mas não as novas) aparecem na Caixa de saída de mensagens. Você pode rastrear o status deles ou exibir o status deles em sua página Minha disponibilidade.

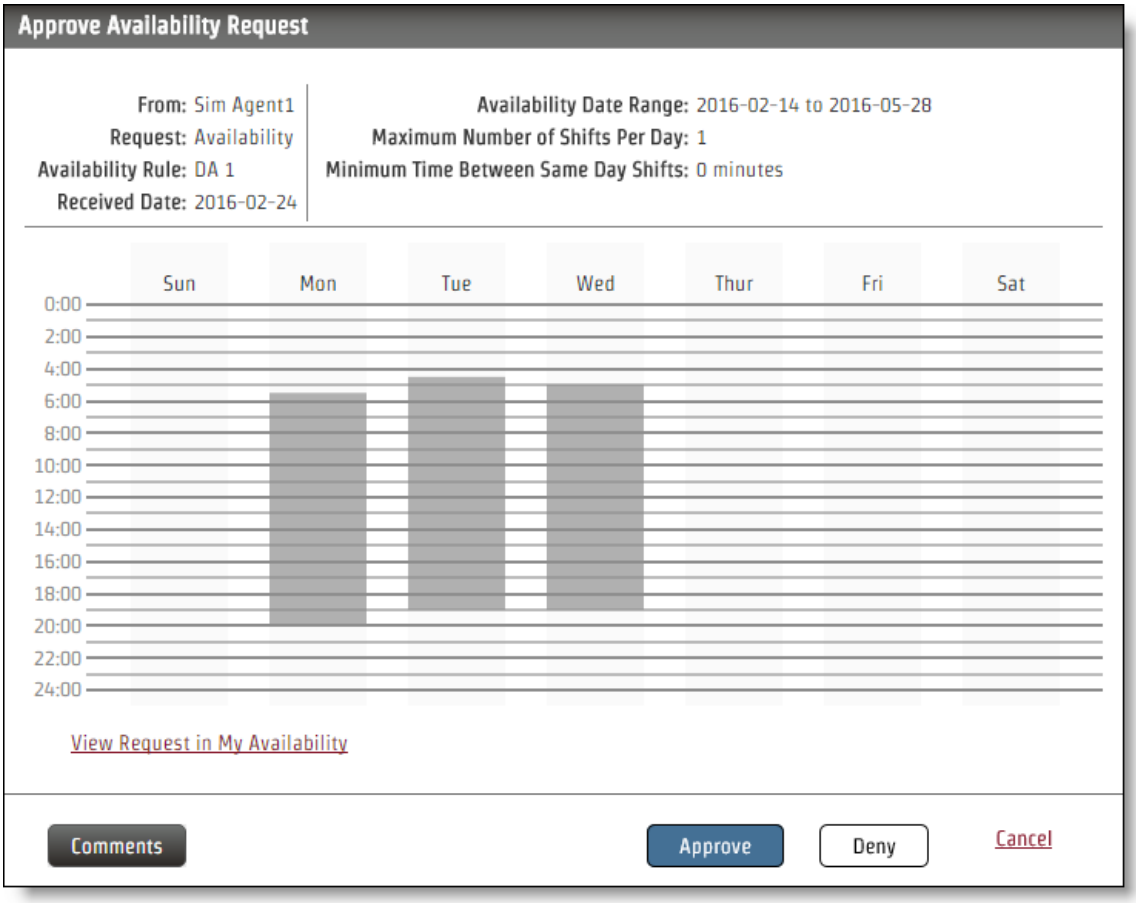
Minha disponibilidade para administradores, agendadores e supervisores

Depois que os agentes tiverem completado suas seleções de disponibilidade, a solicitação de disponibilidade dinâmica deverá ser aprovada para que possa ser usada no agendamento. Se a regra de disponibilidade dinâmica estiver configurada para permitir a aprovação automática, a solicitação será aprovada se atender aos parâmetros da regra. Uma vez que as solicitações não podem ser enviadas com êxito, a menos que atendam aos parâmetros da regra, elas são sempre aprovadas automaticamente.

Se a regra de disponibilidade dinâmica não estiver configurada para aprovação automática, cada solicitação deverá ser aprovada por um administrador, agendador ou supervisor.

> **OBSERVAÇÃO Os** supervisores podem somente aprovar ou negar solicitações feitas pelos membros de suas equipes. Os supervisores que também atuam como agentes não podem aprovar suas próprias solicitações.

Você será notificado de solicitações de disponibilidade dinâmica na caixa Tarefa de mensagens se os alertas de mensagem estiverem ativados na página Notificações (consulte Configurar notificações). Quando você abre uma solicitação, um resumo da solicitação é exibido.



Você pode aprovar ou negar a solicitação nessa caixa de diálogo ou clicar no link Exibir solicitação em Minha disponibilidade para ser redirecionada para a página Minha disponibilidade com o agente selecionado e essa solicitação exibida.

Em seguida, você pode aprovar ou negar a solicitação na página Minha disponibilidade. Você também tem a opção de editar as seleções e, em seguida, aprovar a solicitação alterada.

Você pode exibir a disponibilidade de um agente a qualquer momento escolhendo Minha disponibilidade no menu Agendas e Planejamento e, em seguida, selecionando o agente. Quando a página Minha disponibilidade desse agente é exibida pela primeira vez, ela mostra apenas a barra de calendário com as áreas sombreadas indicando o status de cada regra de disponibilidade dinâmica atribuída ao agente.

Clique em qualquer uma das áreas sombreadas para exibir os detalhes da solicitação de disponibilidade. Você tem a opção de aprovar, negar ou editar a disponibilidade selecionada, dependendo de seu status atual. A tabela abaixo descreve as ações que podem ser tomadas para cada status atual.

Se o status atual for:	Você pode:
Novo	Enviar
Enviado	Aprovar, negar, editar
Aprovado	Negar, editar
Negado	Editar, aprovar

Criar turnos de trabalho

WFM permite criar turnos de trabalho que correspondam à disponibilidade, aos dias de folga de preferência, à hora de início e à duração do dia de trabalho dos agentes. Um turno de trabalho identifica as horas e os dias em que os agentes podem trabalhar. WFM agendará esses agentes de modo a fazer a melhor correspondência com suas preferências de turno de trabalho e requisitos de negócios. Não há limite para o número de turnos de trabalho que você pode criar, e WFM retém o histórico de agendamento anterior de cada agente no banco de dados WFM.

Ao configurar um turno de trabalho, você precisa determinar o tipo de turno. Existem três tipos de turnos de trabalho:

- Turnos de trabalho fixos
- Turnos de trabalho de atribuição
- Turnos de trabalho variáveis

Você pode atribuir agentes e condições de trabalho a um turno de trabalho para semanas específicas.

Você pode criar vários turnos de trabalho e atribuí-los à rotação de turno de trabalho de um agente. Se você usar rotações de turno de trabalho (um agente trabalha diferentes turnos por várias semanas), você deverá definir o turno e a sequência da rotação (consulte Gerenciar usuários e exemplo de rotação de turno de trabalho).

Turnos de trabalho e fusos horários

Os turnos de trabalho são neutros em fuso horário. Isso significa que se você configurar um turno de trabalho que comece às 8:00 AM e termine às 17:00 e, em seguida, atribuir esse turno de trabalho aos agentes em dois fusos horários diferentes, o turno de trabalho será executado das 20h AM às 17:00 no fuso horário local de cada agente. Os fusos horários locais dos agentes são configurados como seu "fuso horário de agendamento" na página Usuários (consulte Gerenciar usuários).

Turnos de trabalho e agendamento dinâmico

Se um agente criar um agendamento dinâmico que caia em uma rotação de turno de trabalho, o agendamento dinâmico anulará a rotação dessa semana. A rotação é retomada depois do agendamento dinâmico. WFM usa essas prioridades ao definir turnos de trabalho:

1. Agendamento dinâmico
2. Disponibilidade dinâmica
3. Turnos de trabalho tradicionais

EXEMPLO

Se um agente tiver uma rotação de turno de trabalho de três turnos de trabalho, mas criar um agendamento dinâmico que caia na segunda semana de uma rotação, esse agendamento dinâmico anulará a rotação de turno de trabalho para a segunda semana. A rotação será retomada para a terceira semana, e a próxima rotação será retomada na rotação normal de três semanas.

Rotação 1	Rotação 2 com dinâmico Agenda adicionada	Rotação 3
Turno de trabalho 1	Turno de trabalho 1	Turno de trabalho 1
Turno de trabalho 2	Agendamento dinâmico	Turno de trabalho 2
Turno de trabalho 3	Turno de trabalho 3	Turno de trabalho 3

OBSERVAÇÃO Se um turno de trabalho for excluído, a atribuição do turno de trabalho do agente também será excluída. As atribuições do turno de trabalho do agente subsequente não serão ajustadas automaticamente para serem adjacentes ao turno de trabalho atribuído anterior
Datas. Isso pode resultar em semanas em que o agente não tenha turno de trabalho atribuído.

Os agentes podem trocar turnos de trabalho. Essas trocas devem ser aprovadas pelos supervisores, agendadores ou administradores. Os supervisores, agendadores e administradores também podem realizar trocas de agendamento ad-hoc com base nos requisitos de negócios e nas necessidades da central de contato.

Turnos de trabalho fixos

Um turno de trabalho fixo é um turno de trabalho que atende às necessidades de horas e dias fixos e nunca varia. Use esse tipo de turno de trabalho para agendar agentes para atender às necessidades de semanas ou dias inteiros.

Um turno de trabalho fixo tem as seguintes características:

- Os dias de trabalho durante a semana são fixos
- As horas trabalhadas a cada dia são fixas, mas precisam ser as mesmas para cada dia

- A hora de início do turno de cada dia é fixo, mas precisa ser o mesmo todos os dias
- O número de horas por semana especificado para o turno de trabalho (Horas por semana) deve ser igual ao número total de horas agendado para os dias da semana no turno de trabalho (Total de horas)

Se você atribuir um turno de trabalho fixo a um agente, o agendamento do agente nunca mudará. Se você atribuir turnos de trabalho fixos a todos os agentes, não será possível otimizar os agendamentos para garantir cobertura adequada o tempo todo.

Turnos de trabalho de atribuição

Um turno de trabalho de atribuição é um tipo de turno de trabalho fixo que não atende às necessidades. Use um turno de trabalho de atribuição para agendar agentes para atividades fora de serviço, como projetos de semanas ou dias inteiros.

Turnos de trabalho variáveis

Um turno de trabalho variável é um turno de trabalho que cobre os requisitos de horas e dias variáveis. Use esse tipo de turno de trabalho para agendar agentes que traram uma fila de serviço para dias e semanas variáveis.

Em contraste com um turno de trabalho fixo, um turno de trabalho variável oferece flexibilidade em pelo menos uma das seguintes formas:

- Você pode atribuir um ou mais dias por semana como um dia útil opcional.
- Você pode atribuir o total de horas de trabalho para um ou mais dias por semana como variável.
- Você pode atribuir a hora de chegada para um ou mais dias por semana como variável.

Uma ou mais das características a seguir são diferentes em um turno de trabalho variável:

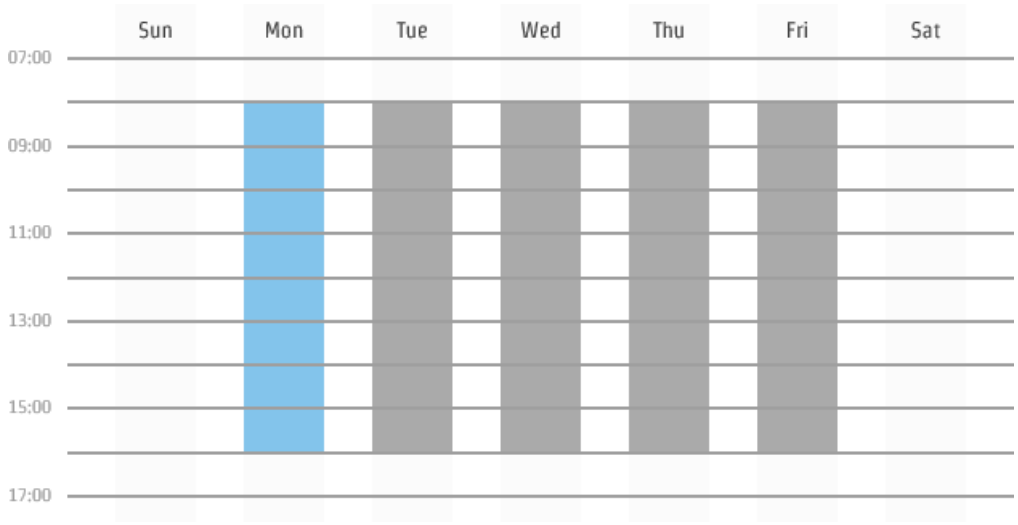
- Mínimo e máximo de dias por semana e horas por semana — Com um turno de trabalho variável, talvez seja conveniente limitar o número máximo de dias e horas por semana para limitar as horas extras e garantir que o funcionário descanse razoavelmente. Talvez também seja necessário confirmar um número mínimo de horas por dia e dias por semana para o agente. Especifique os números mínimo e máximo de dias por semana e horas por semana para o turno de trabalho. Em seguida, especifique os números mínimo e máximo de horas para cada dia da semana que o agente pode trabalhar no dia. Também é possível especificar os dias da semana que são possíveis dias de folga do agente.
- Horas de início mais antigas e mais recentes — Determine a hora mais antiga em que você deseja que o agente inicie o trabalho e quando o agente pode começar a trabalhar. Assim que você souber os horários de início mais cedo e mais recentes possíveis, configure as horas de início mais cedo e mais recente para um agente em WFM para cada dia em um turno de trabalho.

Noções básicas do gráfico de parâmetros de turno de trabalho

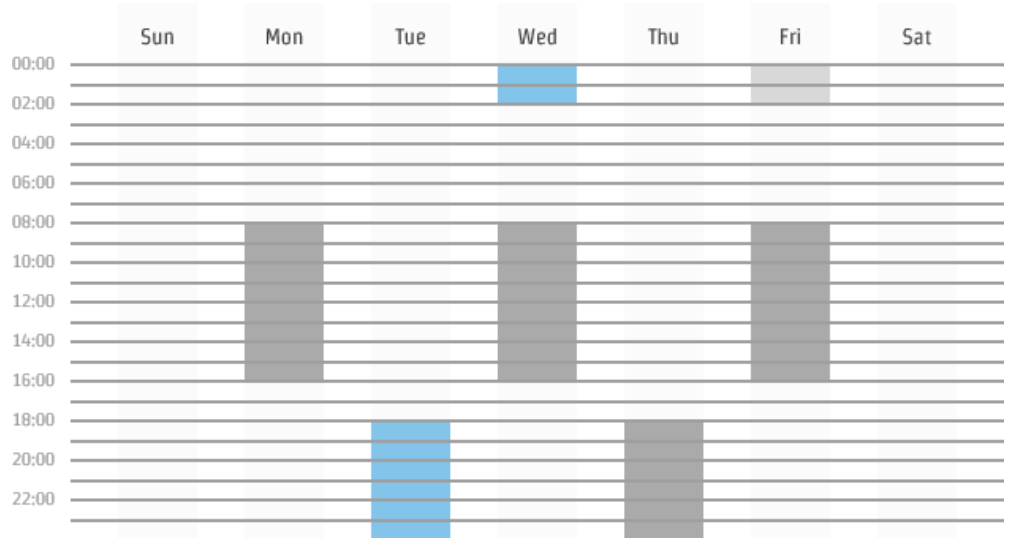
O gráfico de parâmetros de turno de trabalho é uma representação visual do turno de trabalho que você está configurando. Ele exibe uma barra para cada dia configurado, mostrando as horas de início e as durações.

Para turnos de trabalho fixos e de atribuição, o gráfico mostra uma barra cinza para cada dia agendado da semana. O dia selecionado é mostrado em azul.

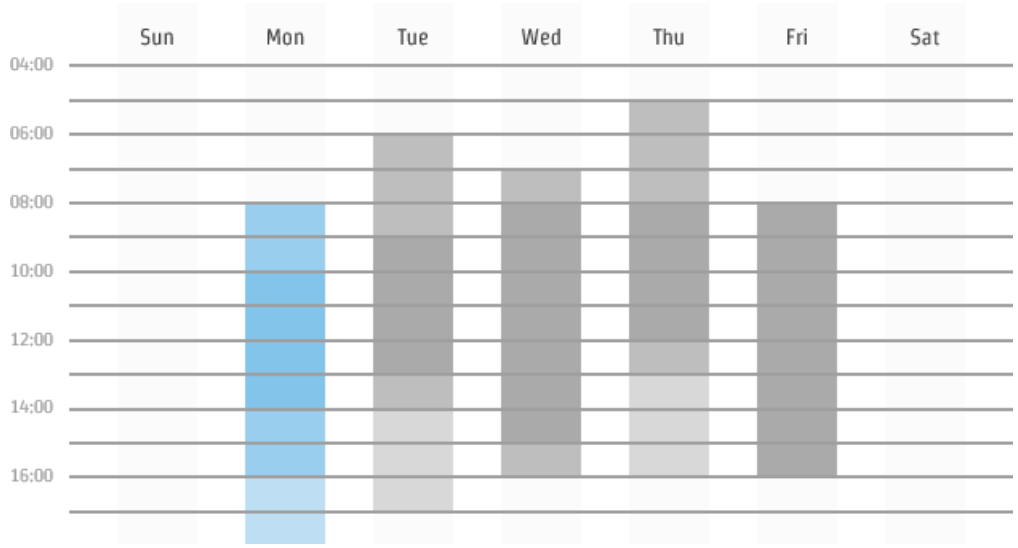
O gráfico a seguir mostra um turno fixo que inicia às 8:00, de segunda à sexta-feira, e tem uma duração de oito horas diárias.



O gráfico a seguir também mostra um turno de trabalho fixo, mas ele inclui dois dias nos quais o turno de trabalho agendado passa da meia-noite. Na terça-feira e na quinta-feira, o trabalho é iniciado às 18:00 e termina às 2:00 da manhã seguinte. Isso é mostrado visualmente com a barra de terça-feira (o dia é selecionado na barra de dia, de modo que ele é mostrado em azul no gráfico) continuando na quarta-feira.



O gráfico a seguir mostra um turno de trabalho variável. As horas principais em que o agente trabalha todos os dias são mostradas em cinza escuro ou em azul. As horas de início variáveis e a duração do turno são indicadas pelo cinza ou azul mais claros. Por exemplo, na segunda-feira, o agente pode iniciar o trabalho das 8:00 às 10:00 e a duração do turno é de quatro a oito horas. O azul-escuro indica que não importa quando o agente inicia o trabalho ou quanto tempo dura o turno, o agente está na central de contato das 8:00 às 14:00.



Exibição de turnos de trabalho atribuídos

Use a opção "Ver turnos de trabalho atribuídos" para ver uma lista de turnos de trabalho atribuídos para a semana que inclui uma data selecionada.

Exibir turnos de trabalho atribuídos

1. Selecione a opção **Ver turnos de trabalho atribuídos** .
2. Escolha uma data. A tabela Turnos de trabalho atribuídos é exibida com todos os turnos de trabalho agendados para a semana que inclui a data selecionada e o número de agentes atribuídos a cada turno de trabalho.
3. Selecione um turno de trabalho e clique **Exibir agentes** para exibir os nomes dos agentes atribuídos a esse turno de trabalho.

Descrições dos campos

A página Turnos de trabalho permite criar, editar e excluir turnos de trabalho. Também é possível ver turnos de trabalho atribuídos.

Os campos da página quando você cria, edita ou exclui um turno de trabalho estão descritos abaixo.

Cam	Descrição
Nome do turno de trabalho	O nome exclusivo para o turno de trabalho.
Ativar	Marque essa caixa de seleção para ativar o turno de trabalho. Ele deve ser ativado para que seja disponibilizado para uso. **OBSERVAÇÃO** Quando você desativa um turno de trabalho, ele não aparece mais nos agendamentos do agente e ele não será usado em novas solicitações de agendamento. Os agentes atribuídos a esse turno de trabalho precisarão ser reatribuidos a diferentes turnos de trabalho ativos, ou eles não serão agendados para a semana.
Tipo de turno de trabalho	O tipo de turno de trabalho. Ao editar um turno de trabalho existente, há limitações para alterar o turno de trabalho para um tipo de turno de trabalho diferente, como se segue: ▪ Um turno de trabalho fixo pode ser alterado para um turno de trabalho de atribuição ▪ Um turno de trabalho variável não pode alterar o tipo de turno de trabalho ▪ Um turno de trabalho de atribuição pode ser alterado para um turno de trabalho fixo
Ocorrência semanal	(Apenas turnos de trabalho variáveis) O número mínimo e máximo de horas e dias por semana um agente pode ser agendado. Esses valores devem ser consistentes com os parâmetros do turno. Por exemplo, não é possível especificar um mínimo de cinco dias por semana quando apenas um dia estiver configurado nos parâmetros do turno.
Parâmetros do turno	Os parâmetros do turno dependem do tipo de turno de trabalho selecionado. Como você insere parâmetros para cada dia da semana, eles são exibidos graficamente no gráfico de parâmetros de turno de trabalho (consulte Entender o gráfico de parâmetros de turno de trabalho). Turnos de trabalho fixo e de atribuição: ▪ Aplicar a—Selecione um dia na barra de dias para configurar os parâmetros do dia em questão. ▪ Início do turno — Informe a hora em que o turno inicia. ▪ Duração do turno — Informe a duração do turno.

Campo	Descrição
	▪ Dias por semana —(somente leitura) Esse valor é calculado com base no número de dias que você configura. ▪ Horas por semana —(somente leitura) Esse valor é calculado com base no número de dias que você configura e na duração de turno de cada dia. Turnos de trabalho variáveis: ▪ Aplicar a—Selecione um dia na barra de dias para configurar os parâmetros do dia em questão. ▪ Início do turno—Informe as horas mais cedo e mais recente em que o turno do agente pode começar no dia em questão. ▪ Duração do turno — Informe a duração mínima e máxima do dia. ▪ Intervalo mínimo — Informe a quantidade mínima de tempo entre os turnos de trabalho. ▪ Dias de folga permitidos — Marque essa caixa de seleção se o agente puder ter esse dia de folga. Se desmarcada, o agente terá que trabalhar esse dia se houver horas disponíveis.
Incremento do agendamento	(Apenas turnos de trabalho variáveis) O incremento de duração de turno desejado. O O valor padrão é de 30 minutos.
Optimização	(Apenas turnos de trabalho variáveis) O tipo de otimização desejado: ▪ Ideal — WFM agenda os agentes com turnos de trabalho fixos primeiro. Em seguida, agenda os agentes disponíveis com turnos de trabalho variáveis para melhor atender aos requisitos para o restante do dia. ▪ Multilinear —WFM agenda os agentes com turnos de trabalho fixos primeiro. Em seguida, examina as necessidades que começam no início do dia para quaisquer não cobertas pelos agentes com turnos fixos e agenda os agentes com turnos variáveis sem levar em conta as necessidades mais tarde no dia.
Condições de trabalho	As condições de trabalho que se aplicam ao turno de trabalho (consulte Gerenciar trabalho

Cam	Descrição
	condições).
Metadados de atividade	(Apenas turnos de trabalho de atribuição) Atribui um valor de metadados padrão a, ou Remove um valor de metadados padrão do turno de trabalho. Esse valor é opcional. Para obter mais informações sobre como configurar valores de metadados, consulte os valores de metadados de atividade de Gerenciamento.

Exemplo de rotação de turno de trabalho

A tabela a seguir mostra o que acontece quando você move turnos de trabalho para cima e para baixo no painel Atribuído na página Agentes.

Ação	Impacto na rotação de turno	Comentário
Selecionar Turno 3	Semana A | Turno 1 Semana B | Turno 2 **Semana C | Turno 3** Semana D | Turno 4	—
Clicar para cima 1	Semana A | Turno Semana B | Turno 2 **semana B |** **Turno 3** semana	Os turnos 2 e 3 agora são turnos divididos na Semana B.
	C | Turno 4	
Clicar para cima 1	Semana A | Turno **Semana B |** **Turno 3** semana C | Turno 3	A Semana B não tem mais um turno dividido.
	semana D | Turno 4	
Clicar para cima	**Semana A |**	**Turno 3**

Semana A | Turno 1	Os turnos 3 e 1 agora são turnos divididos na Semana A.

Ação	Impacto na rotação de turno	Comentário
	Semana B | Turno 2 semana C | Turno 4	
Clicar para cima	**Semana A | Turno 3** semana B | Turno 1 semana C | Turno 2 semana D | Turno 4	O turno 3 agora é o primeiro na rotação e todos os outros turnos foram movidos para baixo uma semana.

OBSERVAÇÃO Um turno de trabalho dividido é uma situação em que um agente trabalha dois turnos diferentes durante o mesmo dia. Antes de dividir um turno de trabalho, você deve criar dois turnos de trabalho que iniciem e terminem em diferentes
Horas ou dias e que não se sobrepõem.

EXEMPLO Se um agente trabalhar quatro horas de manhã e quatro horas à noite, você deverá criar um turno de trabalho que cubra as horas da manhã e outro turno de trabalho que cubra a noite
Horas.

Gerenciar condições de trabalho

WFM diferencia as atividades rotineiras e não rotineiras. Ele categoriza atividades que ocorrem durante cada turno de trabalho (como pausas e almoços) como rotinas. Essas atividades rotineiras são chamadas de condições de trabalho. Uma condição de trabalho é um conjunto de regras usadas para identificar atividades de rotina que impedem o agente responder aos contatos.

Existem dois tipos de condições de trabalho:

- Horas pagas — A duração do turno é ampliada devido a pausas não remuneradas e almoços
- Duração do turno — A duração do turno não é ampliada devido a pausas não remuneradas e almoços

OBSERVAÇÃO O serviço Agendamento usa apenas as condições de trabalho de horas pagas. O agendamento dinâmico intraday e as trocas de dia parcial e as ofertas usam apenas condições de trabalho de duração de turno.

Uma condição de trabalho pode ser vinculada a turnos de trabalho fixos, de atribuição ou variáveis, ou a perfis da condição de trabalho que são atribuídos aos agentes. Se o agente puder trabalhar de quatro horas e meia a seis horas durante um turno de trabalho e o agendamento for em incrementos de meia hora, você poderá configurar as condições de trabalho para 4,5, 5, 5,5 e 6 horas e atribuí-las ao turno de trabalho do

agente ou defini-las como condições gerais. Você também pode configurar uma condição de trabalho baseada em intervalo que abrange um intervalo de 4,5 a 6 horas.

> **OBSERVAÇÃO** WFM criará agendamentos de agente sem pausas ou almoços se você não atribuir condições de trabalho e não tiver nenhuma condição de trabalho geral. Se você não quiser atribuir um trabalho específico
> Condições a turnos de trabalho específicos ou perfis da condição de trabalho, crie condições gerais de trabalho.

> **OBSERVAÇÃO** Apenas as condições gerais e as condições de trabalho atribuídas aos perfis da condição de trabalho que são atribuídas aos agentes são usadas em disponibilidade dinâmica e em ofertas e trocas de dia parcial.

Para cada atividade da condição de trabalho, você deve especificar as seguintes informações:

- Nome
- Duração
- O atraso mínimo entre o início do turno de trabalho e o início desta atividade da condição de trabalho. Por exemplo, se o turno de trabalho começar às 8:00 e a atividade da condição de trabalho não puder ser iniciada antes das 9:00, o atraso mínimo deverá ser de 1:00.

  > **OBSERVAÇÃO** O atraso deve caber no tamanho menor de uma condição baseada em intervalo.

- O atraso máximo entre o início do turno de trabalho e o início desta atividade da condição de trabalho. Por exemplo, se o turno de trabalho começar às 8:00 e a atividade da condição de trabalho não puder ser iniciada depois das 9:20, o atraso máximo deverá ser de 1:20.
- O intervalo mínimo entre o fim da atividade da condição de trabalho anterior e o início dessa atividade da condição de trabalho. Por exemplo, se a atividade da condição de trabalho anterior for uma pausa de 15 minutos, e essa atividade da condição de trabalho for uma hora de almoço, e deve haver pelo menos uma hora e meia entre a pausa e o almoço, o intervalo mínimo deverá ser de 90 minutos.
- O incremento em minutos que WFM usa para agendar a atividade da condição de trabalho. Os possíveis valores são 00:05, 00:10, 00:15, 00:20 e 00:30.
- A parte que é paga. Por exemplo, você pode indicar que essas pausas de 15 minutos são pagas e que os almoços de uma hora não são pagos.

Observe que ao criar agendas, o serviço Agendamento verifica se todas as atividades da condição de trabalho podem ser aplicadas conforme configuradas. Se não houver tempo válido onde todas as atividades da condição de trabalho possam ser aplicadas conforme configuradas, o serviço Agendamento vai ignorar a atividade da condição de trabalho com um aviso nos arquivos de log e depuração.

O serviço Agendamento aplica as atividades da condição de trabalho a uma condição de trabalho na ordem a seguir. Todos os valores estão na ordem crescente, exceto onde observado em contrário.

1. Atraso mínimo
2. Atraso máximo

3. Duração
4. Parte remunerada
5. Intervalos mínimos
6. Incremento
7. Tipo de pausa (Almoço antes da pausa)
8. Nome do intervalo
9. ID da Cor

Ele prefere aderir à configuração da condição de trabalho do que à necessidade da fila de serviço.

A condição de trabalho que é aplicada ao turno de trabalho de um agente em uma data específica é selecionada com base no seguinte:

- A lista de condições de trabalho de horas remuneradas associadas ao perfil da condição (se especificado para o agente), o turno de trabalho (se atribuído) e a lista das condições gerais de trabalho remuneradas são classificadas separadamente da seguinte forma:
    1. Mínimo de horas pagas (ordem decrescente)
    2. Máximo de horas remuneradas (ordem decrescente)
    3. Hora de início (ordem crescente)
    4. ID da condição de trabalho (ordem crescente)
- Pesquise horas remuneradas de condições de trabalho associadas ao perfil da condição de trabalho (se especificado para o agente) antes das condições de trabalho de horas remuneradas associadas ao turno de trabalho (se atribuído) antes de pesquisar entre as condições gerais de trabalho das horas remuneradas.

  Os critérios de pesquisa para as condições de trabalho são:

    - Está habilitado no dia da semana
    - Tem hora de início anterior ou igual à hora de início do turno de trabalho
    - Tem a mesma duração mínima e máxima do turno que a duração do turno de trabalho agendado
    - A duração do turno de trabalho agendado está dentro da duração mínima e máxima do turno

Após a classificação e filtragem acima para correspondências válidas, as condições de trabalho são selecionadas de acordo com a tabela a seguir. Nesta tabela,

- "Intervalo" refere-se a uma condição de trabalho em que as horas mínimas e máximas pagas não são as mesmas.
- "Não intervalo" se refere a uma condição de trabalho em que as horas mínimas e máximas pagas são as mesmas.
- "Nenhum" significa que nenhuma condição de trabalho está configurada.

Fonte da Condição de Trabalho			
Geral	**Perfil da condição de trabalho**	**Turno de trabalho**	**Origem Usada**
Fora do intervalo, intervalo, nenhum	Fora do intervalo	Fora do intervalo	Perfil da condição de trabalho
	Fora do intervalo, intervalo	Intervalo	Perfil da condição de trabalho
	Intervalo	Fora do intervalo	Turno de trabalho
	Intervalo	Nenhum	Perfil da condição de trabalho
	Nenhum	Fora do intervalo, intervalo	Turno de trabalho
Fora do intervalo, intervalo	Nenhum	Nenhum	Condição de trabalho geral

Um meio de evitar conflitos de agendamento é usar as seguintes atribuições de parâmetro:

atraso máximo da pausa da manhã = atraso mínimo do almoço — intervalo mínimo do almoço - duração da pausa da manhã

atraso mínimo do almoço = atraso máximo da pausa da manhã + duração da pausa da manhã + intervalo mínimo do almoço

Exemplo 1: Condição de trabalho sem atividades não remuneradas

Uma central de contato criou três atividades de condição de trabalho: pausa da manhã, almoço e pausa da tarde. Os turnos de trabalho são de oito horas. As horas de início e de término dos turnos de trabalho são variáveis: as horas de início pode ser antes das 7:30 e as horas de término após às 17:30.

As atividades da condição de trabalho são configuradas como se segue.

Atividade	**Atraso mínimo**	**Atraso Máximo**	**Duração**	**Intervalo mínimo**
Pausa da manhã	01:30	03:00	00:15	00:00
Almoço	03:00	05:00	00:30	01:30
Pausa da tarde	05:30	06:45	00:15	01:30

Se o turno de trabalho de um agente começar às 8:00 AM, a pausa da manhã dele poderá iniciar a qualquer momento entre 9:30 AM e 11:00 AM. O almoço do agente pode ter início a qualquer momento entre 23:00 AM e 13:00. A pausa da tarde do agente pode ter início a qualquer momento entre 13:30 e 14:45.

Por exemplo, suponha que para lidar com o volume previsto de chamadas, WFM deve agendar um agente para começar a trabalhar às 8:00 AM e almoçar das 11:00 às 11:30 AM. WFM agenda a pausa da manhã do agente das 9:30 às 9:45 AM para atender ao atraso mínimo de 1:30 dessa atividade da condição de trabalho.

No entanto, o horário mais cedo que esse almoço pode ser iniciado é às 11:15 AM (9:45 AM mais 1:30, o intervalo mínimo entre isso e a atividade anterior). WFM não pode criar uma agenda que satisfaça todos os parâmetros, conforme configurado. Essa situação pode ser corrigida, diminuindo o atraso mínimo da pausa da manhã de 1:30 para 1:15 ou diminuindo o intervalo mínimo de almoço para 1:15.

Exemplo 2: Condição de trabalho com atividades não remuneradas

Uma central de contato criou três atividades de condição de trabalho: pausa da manhã, almoço e pausa da tarde. A pausa para o almoço é um tempo não remunerado. Os turnos de trabalho são de oito horas, mas uma vez que há uma hora de almoço não remunerada, os turnos, na verdade, são de nove horas. O serviço Agendamento agendará nove horas para o agente.

As horas de início e de término dos turnos de trabalho são variáveis: as horas de início pode ser antes das 7:30 AM e as horas de término após às 18:30.

Atividade	Atraso mínimo	Atraso Máximo	Duração	Intervalo mínimo
Pausa da manhã	01:15	03:00	00:15	00:00
Almoço	03:00	05:00	01:00 (não remunerada)	01:30
Pausa da tarde	08:00	08:30	00:15	01:30

Se o turno de trabalho de um agente começar às 8:00 AM, a pausa da manhã dele poderá iniciar a qualquer momento entre 9:30 AM e 11:00 AM. O almoço do agente pode ter início a qualquer momento entre 23:00 AM e 13:00.

A pausa da tarde do agente pode ter início a qualquer momento entre 16:00 e 16:30. Isso permite uma hora de almoço não remunerado. A hora é adicionada e você pode colocar um atraso de 8:00, algo que não seria possível fazer se o almoço fosse uma atividade remunerada. Não é possível ter um atraso com a mesma duração do turno de trabalho, a menos que haja uma hora não remunerada incluída, nesse caso, o agendamento do agente abrange um período de nove horas.

Atividades de agendamento e não remuneradas

As condições de trabalho nem sempre estendem turnos para acomodar atividades não remuneradas.

Para o agendamento normal (turnos de trabalho padrão, disponibilidade dinâmica e agendamento dinâmico), as condições de trabalho que são aplicadas estenderão o turno para atender às horas remuneradas e não remuneradas do turno. Por exemplo, se um agente estiver agendado para um turno de oito horas e a condição de trabalho de oito horas remuneradas que é aplicada incluir uma pausa de almoço não remunerada de uma hora, o turno será agendado para cobrir um período real de nove horas para acomodar a pausa de um almoço não remunerada de uma hora mais oito horas de atividades remuneradas.

Para outros tipos de eventos aos qual as condições de trabalho se aplicam, como o agendamento dinâmico intraday e as ofertas e trocas de dia parcial, as condições de trabalho não estendem turnos para atividades não remuneradas. Por exemplo, se um agente atender duas horas de horas extras em um evento de agendamento intraday das 15:00 às 17:00, uma condição de trabalho de duas horas de turno pode ser aplicada e se essa condição de trabalho de duas horas contiver uma pausa de almoço não remunerada de 30 minutos, será colocada no segmento de duas horas e não a estenderá. O turno de horas extras continuará sendo de 3:00 às 17:00 e não além, e o agente será pago por uma hora e meia, não duas horas.

Descrições dos campos

Use a página Condições de trabalho para criar, editar e excluir condições

de trabalho. Os campos na página Condições de trabalho estão descritos

Campo	Descrição
abaixo.	
Nome da condição de trabalho	O nome da condição de trabalho. O nome deve facilitar a Identifique a condição de trabalho ao atribuí-la aos agentes: por exemplo, "Atendimento ao cliente - 4,5 horas". Você também pode usar esse campo para alterar o nome de uma condição de trabalho existente.
Tipo de condição de trabalho	O tipo de condição de trabalho: ▪ Horas pagas —(Padrão) Quando você seleciona condições de trabalho baseadas em horas remuneradas, o sistema estende a duração do turno devido a pausas não remuneradas e almoços. ▪ Duração do turno — Quando você seleciona condições de trabalho baseadas em comprimento de turno, o sistema não estende a duração do turno devido a pausas não remuneradas e almoços.
Permitir que as horas pagas sejam um intervalo	(Aparece apenas se Horas pagas no tipo de condição de trabalho estiver selecionada) Marque essa caixa de seleção para especificar um número mínimo e máximo de horas pagas.
Horas pagas	(Aparece apenas se a caixa de seleção "Permitir horas pagas para ser um intervalo" não estiver

Cam	Descrição
	selecionado) O número total de horas remuneradas (em HH:MM) para a condição de trabalho.
Horas mínimas pagas	(Aparece apenas se "Permitir que horas pagas sejam um intervalo" estiver selecionada) O Número mínimo de horas remuneradas (em HH:MM) para a condição de trabalho.
Máximo de horas remuneradas	(Aparece apenas se "Permitir que horas pagas sejam um intervalo" estiver selecionada) O Número máximo de horas remuneradas (em HH:MM) para a condição de trabalho.
Permitir que a duração do turno seja um intervalo	(Aparece apenas quando a Duração do turno no tipo de condição de trabalho é selecionada) Marque essa caixa de seleção para inserir uma duração de turno mínimo e máximo.
Duração do turno O	(Aparece apenas se "Permitir que a duração do turno seja um intervalo" não estiver selecionada) Duração total do turno (em HH:MM) para a condição de trabalho.
Duração mínima do turno	(Aparece apenas se "Permitir que a duração do turno seja um intervalo" estiver selecionada) O Duração mínima do turno (em HH:MM) para a condição de trabalho.
Duração máxima do turno Insira o ícone	(Aparece apenas se "Permitir que a duração do turno seja um intervalo" estiver selecionada) Duração máxima do turno (em HH:MM) para a condição de trabalho.
Essa é uma condição geral	Marque essa caixa de seleção se a condição de trabalho se aplicar a cada turno de trabalho Com o mesmo número de horas ou intervalo de horas de trabalho por dia e se nenhuma outra condição de trabalho estiver associada a esses turnos de trabalho. Se você não marcar essa caixa de seleção para uma condição de trabalho e nenhuma outra condição estiver vinculada a um turno de trabalho ou perfil de condição de trabalho associado ao agente, WFM não agendará pausas nem almoços para agentes atribuídos a esse turno de trabalho. **OBSERVAÇÃO** É possível haver apenas uma condição geral por duração de turno agendado ou horas pagas às quais o turno de trabalho é aplicado. Somente As condições gerais e as condições de trabalho associadas aos perfis de condição de trabalho atribuídos aos agentes são usadas na disponibilidade dinâmica e nas ofertas e trocas de dia parcial.
Aplicar condição de trabalho a turnos de trabalho com qualquer hora de chegada	Marque essa caixa de seleção se desejar que a condição de trabalho se aplique aos turnos de trabalho com qualquer hora de chegada. Se a caixa de seleção estiver desmarcada, especifique um horário se desejar que a condição de trabalho se aplique a turnos de trabalho que comecem na

hora ou mais tarde.

Campo	Descrição
	do que a hora de chegada especificada. Essas opções são mutuamente exclusivas: você pode selecionar apenas uma delas.
Dias a incluir	Os dias aos quais essa condição de trabalho se aplica. Por padrão, cada dia é selecionado. Pelo menos um dia deve ser selecionado.
Atividades	Clique em Adicionar para adicionar uma linha à tabela Atividades e especifique os detalhes da atividade. Entre eles, estão: ▪ Nome — digite um nome para descrever a pausa ou o almoço. Se você deixar esse campo vazio, WFM o preencherá com Pausa. ▪ Tipo — Pausa ou almoço. ▪ Atraso mín.—A quantidade mínima de tempo no formato HH:MM que deve decorrer entre a hora de início do turno e o início da atividade. Esse valor deve ser em múltiplos de cinco minutos. Se um número diferente for inserido, o valor será arredondado para o número mais próximo de cinco minutos. ▪ Atraso máximo — A quantidade máxima de tempo no formato HH:MM que pode decorrer entre a hora de início do turno e o início da atividade. Esse valor deve ser em múltiplos de cinco minutos. Se um número diferente for inserido, o valor será arredondado para o número mais próximo de cinco minutos. ▪ Duração — quanto tempo dura a atividade, no formato HH:MM. Esse valor deve ser em múltiplos de cinco minutos. Se um número diferente for inserido, o valor será arredondado para o número mais próximo de cinco minutos. As atividades com um valor de zero (0) são ignoradas. ▪ Incremento — O incremento durante uma hora quando a atividade pode ser iniciada. Por exemplo, se a atividade puder ser iniciada uma hora depois do início do turno às 8:00 e você escolher o incremento de 15 minutos, a atividade poderá ser iniciada às 9:15, 9:30 ou 9:45. ▪ Intervalo mín.—A quantidade mínima de tempo entre esse valor e a atividade anterior. Esse valor deve ser em múltiplos de cinco minutos. Se um número diferente for inserido, o valor será arredondado para o número mais próximo de cinco

	ata. ▪ Parte remunerada — A parte da atividade, no formato HH:MM, que é paga. As atividades que não são remuneradas estendem o turno de trabalho pela duração não remunerada das condições de trabalho remuneradas. Por exemplo, um turno de trabalho de oito horas com uma hora de almoço não remunerada se tornará um turno de trabalho de nove horas. Há um limite de 48 horas em uma condição de trabalho. ▪ Cor/ID da cor — A cor que representa essa atividade na agenda. A ID da cor é o código hexax da cor selecionada. ▪ Metadados de atividade –(Opcional) Atribui um valor de metadados a, ou remove um valor de metadados de, pausas ou almoços. A atribuição ou remoção de um valor de metadados aqui substitui todos os valores de metadados padrão que você designou na página Metadados de atividade. Para obter mais informações sobre como configurar valores de metadados e atribuí-los a intervalos e almoços, consulte Os valores de metadados de atividades.
Ajuste máximo de otimização	Permite controlar a quantidade de tempo que a função Otimizar agendamentos pode mover uma pausa, um almoço para a frente ou para trás dentro das restrições de atividade. Se o valor estiver vazio, o otimizador poderá mover a atividade até que as restrições de atividade permitam. Se o valor for zero (0), a atividade não poderá ser movida. **OBSERVAÇÃO** O valor máximo para esse campo é 23:59.
Atribuir perfis de condição de trabalho	Um ou mais perfis de condição de trabalho atribuídos à condição de trabalho.
Atribuir turnos de trabalho	(Aparece apenas quando o tipo de condição de trabalho é horas pagas) Um ou mais Turnos de trabalho que usarão essa condição de trabalho.

Definições do botão condição de trabalho

Botão	Descrição
Salvar	Clique para salvar a nova condição de trabalho ou alterada. Este botão está desabilitado

Botão	Descrição
	até que uma condição de trabalho seja nomeada ou selecionada, e todos os campos preenchidos sejam válidos.
Excluir	Clique para excluir a condição de trabalho. Esse botão permanecerá desabilitado até que uma condição de trabalho seja nomeada ou selecionada.
Cancelar	Clique para cancelar as alterações na condição de trabalho.

Gerenciar perfis de condição de trabalho

Os perfis de condição de trabalho permitem associar condições de trabalho não gerais a agentes em vez de associá-las apenas a turnos de trabalho. Usando perfis de condição de trabalho, você pode otimizar os almoços e pausas intraday de um agente e automatizar a movimentação das pausas e almoços de um agente para melhorar a cobertura da fila de serviço.

Apenas administradores e agendadores podem criar e gerenciar perfis de condição de trabalho.

Você deve criar perfis de condição de trabalho que incluam condições de trabalho de hora remunerada (as durações do turno são estendidas devido a pausas e almoços não pagos) e perfis da condição de trabalho que incluem condições de trabalho de duração de turno (as durações do turno não são estendidas devido a pausas não remuneradas e almoços). Perfis com condições de trabalho ao longo do turno são úteis se os agentes podem estar fazendo trocas e ofertas de dia parcial ou agendamento dinâmico intrady. Consulte Gerenciar condições de trabalho.

Cada perfil de condição de trabalho inclui um conjunto de agentes e condições de trabalho. Um agente ou condição de trabalho não precisa ser incluído em um perfil de condição de trabalho.

> **OBSERVAÇÃO** Um agente só pode ser incluído em um único perfil de condição de trabalho. No entanto, várias condições de trabalho podem ser incluídas em um perfil de condição de trabalho, e uma condição de trabalho pode ser membro do
> Vários perfis de condição de trabalho.

Agendamento com perfis de condição de trabalho

O serviço Agendamento pode usar as condições de trabalho no perfil de condição de trabalho do agente para agendar os almoços e pausas do agente. As condições de trabalho são aplicadas ao turno de trabalho do agente em uma data específica.

Descrições dos campos

Use a página Perfis da condição de trabalho para criar, editar e excluir perfis de condição

de trabalho. Os campos na página Perfil das condições de trabalho estão descritos abaixo.

Cam	Descrição
Nome do Perfil da Condição de Trabalho	Um nome exclusivo para o perfil da condição de trabalho.
Atribuir condições de trabalho	Selecione e atribua condições de trabalho específicas ao perfil da condição de trabalho. A mesma condição de trabalho pode ser incluída em vários perfis de condição de trabalho.
Atribuir agentes	Selecione e atribua agentes ao perfil da condição de trabalho. Ativa e Agentes inativos estão disponíveis para seleção. **OBSERVAÇÃO** Um agente pode ser atribuído a apenas um perfil de condição de trabalho.

Gerenciar condições de hora mín/máx.

Na página Condições de hora mínima/máx., você pode limitar a quantidade de tempo que seus agentes trabalham definindo os seguintes parâmetros:

- O número mínimo e máximo de dias que seus agentes trabalham por semana.
- O número mínimo e máximo de horas remuneradas que seus agentes trabalham toda semana
- O número mínimo e máximo de horas remuneradas que seus agentes trabalham todos os dias da semana.

A configuração de condições de hora mín/máx é opcional. Ela é necessária se você quiser que os agentes sejam agendados usando a disponibilidade dinâmica (consulte Sobre a minha disponibilidade).

OBSERVAÇÃO As condições de hora mínima/máx são atribuídas a agentes que usam perfis de hora mínimo/máx (consulte condições de Atribuir condições de hora mín/máx. aos agentes).

Turnos de trabalho e agendamentos

Fator de condições mín/máx. de hora nos seguintes métodos de agendamento:

- Turnos de trabalho fixos, de atribuição e variáveis

  OBSERVAÇÃO Você também pode limitar o número mínimo e máximo de dias e horas remuneradas que seus agentes trabalham toda semana por meio de turnos de trabalho variáveis. Se você atribuir um agente a ambos,
  Turno de trabalho variável e uma condição de hora mín/máx. durante a mesma semana (seja usando uma condição de hora mín./máx como padrão ou aplicando uma a um intervalo de datas específico), WFM usa a configuração da condição mín/máx. em vez da configuração do turno de trabalho variável.

- Agendamento dinâmico

- Disponibilidade dinâmica
- Agendamento dinâmico intraday
- Agendas editadas manualmente
- Trocas, ofertas, exceções, orientação e folga

Após atribuir um perfil mín/máximo a um agente, suas condições mín/máx. se aplicam a cada turno de trabalho atribuído ao agente em cada dia da semana. As condições mín/máx. limitam apenas as horas pagas. As atividades não remuneradas não são contagem para os parâmetros semanais ou diários que você configura nessa página.

Definições de hora

Os limites que você definir nesta página se aplicam a semanas e dias da forma como eles são definidos por WFM, não necessariamente conforme aparecem em um calendário.

- "Semana" refere-se à semana da agenda em WFM como ela é definida pelo campo Primeiro dia da semana na página Configurações globais (consulte Configuração em todo o sistema WFM configurações). A "Semana" inclui todas as horas em cada turno de trabalho que começa em uma semana agendada, mesmo em turnos de trabalho que passam da meia-noite até a próxima semana agendada. A "Semana" não inclui nenhuma hora de um turno de trabalho em uma semana anterior que passa da meia-noite até ela.
- O "Dia" refere-se ao dia em que um turno de trabalho começa, e inclui todas as horas no turno de trabalho, mesmo se o turno de trabalho passar da meia-noite até o dia seguinte. O "Dia" não inclui nenhuma hora de um turno de trabalho em um dia anterior que passa da meia-noite até ele.

> **EXEMPLO**
> Um agente tem os seguintes turnos de trabalho na segunda-feira e na terça-feira:
>
> - Segunda-feira, 20h00 até terça-feira às 16h AM
> - Terça-feira das 14:00 às 22:00
>
> WFM não divide as oito horas no primeiro turno entre segunda-feira e terça-feira. Desde que o turno de trabalho começa na segunda-feira, WFM conta todas as oito horas como parte do turno de trabalho de segunda-feira.

Tanto o "dia" quanto a "semana" se referem a dias e semanas conforme aparecem no fuso horário de agendamento de um agente (consulte

Sobre fusos horários).

Considerações sobre a configuração do agendamento

Determinados elementos da agenda que você configura em outras partes da WFM podem criar agendas que violam as condições mín/máx atribuídas aos seus agentes. Em alguns casos, isso pode fazer com que os agentes não sejam agendados.

Esses elementos incluem os seguintes:

Cam	Descrição

Exceções

Se a agenda de um agente incluir uma exceção parcial ou inteira paga ou não, WFM tentará criar uma agenda que atenda a qualquer condição de horas mín/máx atribuída ao agente na página Perfis de hora mínimo/máx como padrão ou para um intervalo de datas específico.

No entanto, atribuir exceções pagas ou não remuneradas às vezes, algumas vezes, ainda pode resultar em agendamentos que violam as condições de hora mínimo/máx. Um agente ainda será agendado se uma exceção paga ou não for paga criar uma agenda que viole a condição de hora mínima/máx do agente.

Exemplo 1: Exceção paga

Um agente é atribuído a um perfil de hora mínima/máx com uma condição de hora mínima/máx que limita o agente a trabalhar um máximo de 10 horas na quarta-feira, e esse agente também tem um turno de trabalho na quarta-feira das 8:00 AM às 16:00. No entanto, um supervisor também atribuiu uma exceção paga ao agente na quarta-feira das 16:00 às 20:00.

Isso significa que o agente tem o equivalente a um turno de trabalho de 12 horas na quarta-feira, das 8h AM às 20h. O agendamento do agente viola, portanto, a condição de hora mínima/máx. do agente, mas o agente ainda está agendado.

Exemplo 2: Exceção não paga

Um agente é atribuído a um perfil de hora mín/máx. com uma condição de hora mínima/máx que limita o agente a trabalhar um mínimo de seis horas na quarta-feira, e que esse agente também tem um turno de trabalho na quarta-feira das 8:00 AM às 16:00. No entanto, um supervisor também atribuiu uma exceção paga ao agente na quarta-feira, das 8:00 AM às 13:00.

Isso significa que o agente tem o equivalente a um turno de trabalho de três horas na quarta-feira, das 13:00 às 16:00. O agendamento do agente viola, portanto, a condição de seis horas mín/máx. do agente, mas o agente ainda está agendado.

Turnos de trabalho sobrepostos

Os turnos de trabalho que começam em um dia às vezes podem passar da meia-noite e se sobrepor aos turnos de trabalho que começam no dia seguinte. Quando isso acontece, WFM não conta o período de tempo em que os agendamentos se sobrepõem duas vezes. Em vez disso, mantém toda a parte do turno de trabalho no dia sobreposto e abrevia o turno de trabalho no dia sobreposto.

Isso pode fazer com que a agenda de um agente viole uma condição de hora mín/máx. atribuída. Um agente não será agendado se turnos de trabalho sobrepostos criarem uma agenda que viole a condição de horas mín/máx. do agente.

EXEMPLO

Um agente é atribuído a um perfil de hora mínima/máx com uma condição de hora mínima/máx que limita o agente a trabalhar um mínimo de oito horas na segunda-feira e na terça-feira.

O agente tem os seguintes turnos de trabalho nesses dias:

- Segunda-feira 22:00 às terças-feiras 18:00 AM
- Terça-feira, 14:00 AM às 10:00 AM

Os turnos desse agente se sobrepõem por quatro horas na terça-feira, das 2:00 AM às 6:00 AM. WFM conta essas quatro horas como parte do turno de trabalho de segunda-feira, não das terças-feiras.

Isso significa que o agente agora tem o equivalente a um turno de trabalho de quatro horas na terça-feira, das 6h AM às 10h AM. Portanto, a configuração do agendamento do agente viola a condição de oito horas min/máx. do agente, que não está agendada.

Descrições dos campos

Use a página Condições mín./máx. de hora para criar, editar e excluir condições de hora

mín/máx. Os campos da página estão descritos abaixo.

Campo	Descrição
Nome da condição mín/máx. hora	Um nome exclusivo para a condição.
Horas pagas mínimas por semana	O número mínimo de horas remuneradas por semana que um agente pode trabalhar. Essas horas devem ser iguais ou menores que o número máximo de horas possíveis que o agendamento dinâmico, a disponibilidade dinâmica e as configurações de turno de trabalho de seus agentes permitem que eles trabalhem em uma semana.
Máximo de horas pagas por semana	O número máximo de horas remuneradas por semana que um agente pode trabalhar. Essas horas devem ser maiores ou iguais ao número mínimo possível de horas que o agendamento dinâmico, a disponibilidade dinâmica e as configurações de turno de trabalho de seus agentes permitem trabalhar em uma semana.
Mín. dias por semana	O número mínimo de dias por semana que um agente pode trabalhar. Estes os dias devem ser menores ou iguais ao número total de dias que o agendamento dinâmico, a disponibilidade dinâmica e as configurações de turno de trabalho de seus agentes permitem trabalhar em uma semana.

Campo	Descrição
Máximo de dias por semana	O número máximo de dias por semana que um agente pode trabalhar. Estes Os dias devem ser maiores ou iguais ao número total de dias que o agendamento dinâmico, a disponibilidade dinâmica e as configurações de turno de trabalho de seus agentes exigem que eles trabalhem em uma semana. **EXEMPLO** Um supervisor atribui um agente a um turno de trabalho variável de cinco dias. Em dois dias, o supervisor selecionou a Folga Caixa de seleção permitida (dois dias são opcionais). Em três dias, o supervisor não selecionou a caixa de seleção Dias de folga permitidos (três dias são obrigatórios). Se o supervisor também atribuir uma condição de hora mínima/máx a este agente, ele deverá inserir um número igual ou maior que três no campo Dias máximos por semana.
Aplicar a	O dia ou os dias da semana cujos parâmetros você deseja configurar. Use Shift+clique para selecionar vários dias contíguos, ou Ctrl+clique para selecionar vários dias não contíguos.
Horas pagas	Mín —As horas mínimas pagas para o dia selecionado da semana. Essas horas devem ser menores ou iguais ao número máximo possível de horas que o agendamento dinâmico, a disponibilidade dinâmica e as configurações de turno de trabalho de seus agentes permitem trabalhar no dia selecionado. Máx.— O máximo de horas pagas para o dia selecionado da semana. Essas horas devem ser maiores ou iguais ao número mínimo possível de horas que o agendamento dinâmico, a disponibilidade dinâmica e as configurações do turno de trabalho de seus agentes permitem que eles trabalhem no dia selecionado.
Intervalo mínimo entre turnos	A quantidade mínima de tempo que pode existir entre turnos em dias diferentes. **OBSERVAÇÃO** O intervalo mínimo entre turnos é aplicado e validado no momento em que você executa a agenda, e não para o agendamento Edições feitas mais tarde.

Atribuir condições de hora mín/máx. aos agentes

Os perfis de hora mínimo/máximo são usados para associar condições de hora mín/máx com agentes

específicos para semanas específicas. Os agentes devem ser associados ao perfil padrão de hora mín/máx ou a um perfil específico de hora mín/máx. a serem agendados usando turnos de trabalho de disponibilidade dinâmica.

Os campos da página estão descritos abaixo.

Campo	Descrição
Nome do perfil mín/máx. da hora	Insira um nome exclusivo para o perfil.
Usar condição padrão	Marque essa caixa de seleção para designar uma condição padrão de hora mín/máx. e Selecione essa condição na lista suspensa. As condições padrão se aplicam sempre que não há condição atribuída a um intervalo de datas específico para o agente. **OBSERVAÇÃO** Se você não configurar uma condição padrão e nenhuma condição for configurada para um intervalo de datas específico para um agente, que o agente será agendado sem restrições de mínimo ou máximo de hora.
Condições de intervalo de datas mín/máx.	Clique em Adicionar para configurar uma semana de início, uma semana de término e uma hora que se aplica a esse intervalo de datas. Marque a caixa de seleção à esquerda de qualquer linha existente para excluí-lo da tabela.
Atribuir agentes	Mover agentes dos painéis Disponíveis para os painéis Atribuídos para atribuí-los O perfil.

Limitar o número de agentes ao agendamento

A página Grupos de equipe máximo permite definir um limite sobre quantos dos agentes atribuídos ao grupo podem ser agendados para trabalhar ao mesmo tempo.

EXEMPLO Sua central de contato tem 200 agentes disponíveis para trabalhar, mas com capacidade para somente 100 agentes. Não é possível agendar mais de 100 agentes ao mesmo tempo. Para garantir que os agendamentos acomodem
Esse limite, você configura um grupo de agendamento máximo que inclui seus 200 agentes e que define o limite de agendamento simultâneo para 100 agentes.

OBSERVAÇÃO Se você usar o Máximo de grupos de equipe, também deverá usar Agendamento equilibrado. Quando você executa um agendamento para agentes que estão sujeitos à limitação de um grupo máximo de pessoal e o limite é atingido, nenhum outro agente pode ser agendado. Uma agenda não foi criada nessa semana para agentes fora do limite máximo, mesmo que isso viole o perfil pessoal de hora/máximo desses agentes ou a rotação de turno de trabalho. A programação é executada normalmente para outros agentes e pode ser concluída com o status de "Êxito Parcial". A página detalhes de solicitação do usuário (consulte Exibir solicitações de servidor de WFM usuários) lista os agentes que não puderam ser agendados devido à limitação máxima da equipe.

Quando um grupo de equipe máximo é configurado, a limitação definida por ele é levada em consideração em todas as áreas que criam ou modificam agendas. Essas áreas incluem as seguintes:

- Execução de uma programação
- Criação de um evento de agendamento dinâmico
- Aprovação de trocas e ofertas de agendamento
- Aprovação de solicitações de orientação, exceção e folga
- Copiando atividades da agenda
- Aprovação automática ou manual do agendamento dinâmico intraday
- Edição de agendamentos do agente na página Agendamento do agente
- Alterações feitas por meio da página Editar geranciamento de agendas

O sistema rejeita as tentativas de alterar agendamentos que violam a restrição máxima de limite de pessoal. Se ainda desejar alterar o agendamento, você poderá fazer outras alterações na agenda que resolverão o problema (por exemplo, mover atividades de outro agente) e tentar a alteração original da agenda novamente.

Os turnos de agente que estão sujeitos a uma limitação máxima do grupo de equipe incluem todas as atividades, exceto Sem agendamento, Não disponível e Atividades disponíveis.

As exceções, incluídas ao considerar uma limitação máxima do grupo de pessoal, são um caso especial. Algumas exceções, como férias, não exigem que um agente ocupam um assento no centro de contatos. A presença desse agente não deve contar para o limite máximo de pessoal do grupo. Para distinguir entre exceções que devem ser contagem e aquelas que não deveriam, uma exceção pode ser configurada como necessitando de uma estação de trabalho. Consulte Exceções para gerenciar para obter mais informações.

Descrições dos campos

A página Grupos de equipe máximo permite criar, editar e excluir o máximo de grupos de equipe. Os campos da página quando você cria, edita ou exclui um grupo de equipe máximo estão descritos abaixo.

Campo	Descrição
Máximo de nome do grupo de equipe	O nome exclusivo para o número máximo de equipes.
Limite máximo de pessoal	O número máximo de agentes que podem trabalhar simultaneamente em qualquer um Hora.

Campo	Descrição
Atribuir agentes	Mover agentes dos painéis Disponíveis para os painéis Atribuídos para atribuí-los O grupo de equipe máximo.

Criar uma distribuição

Uma distribuição consiste em uma semana inteira de dados de contato para cada intervalo de 30 minutos do dia. Os dados incluem o seguinte:

Coluna	Descrição
Taxa de contato	Percentual do total de contatos do dia para o intervalo. **OBSERVAÇÃO** Quando exportada, a taxa de contato é expressa como decimal, não como percentual. Por exemplo, uma taxa de contato exibida Na tabela como 2,03% é exportada para uma planilha como 0,0203.
Distribuição de contatos	O número de contatos recebidos no intervalo. Se habilitado no Campo Global Página Configurações (Ativar contatos previstos como configurações decimais), esse valor pode ter até duas casas decimais.
Tempo médio de conversa	O tempo médio de conversa ou
processamento. Tempo médio de trabalho	O tempo médio de
trabalho após contato.	

A distribuição determina as flutuações do volume de contato dentro dos intervalos de um

dia. Veja como WFM gera uma distribuição:

1. WFM calcula o número médio de contatos recebidos no período de referência de cada intervalo da agenda para cada dia da semana selecionada na solicitação de distribuição. Os dias com eventos especiais são desconsiderados. Escolha de seis a oito semanas recentes para o período de referência, tomando cuidado para não usar uma semana com volume incomum, como uma semana de feriado.

   EXEMPLO Para calcular o volume médio de contato para o intervalo de 8:30 às 9:00 AM na segunda-feira, WFM pega a soma do volume para o intervalo de 8:30 às 9:00 AM de cada segunda-feira
   No período de referência e divide o total pelo número de segundas-feiras no período de referência.

2. WFM então divide o resultado de cada meia hora pelo número médio de contatos recebidos para o dia inteiro, determinando assim o percentual de contatos do dia que chegam durante esse intervalo.

3. WFM calcula o tempo médio de conversa (filas de serviço interativas) ou tempo de processamento (filas de serviço não interativas) e valores de tempo de trabalho após contato por contato de cada meia hora.

> **EXEMPLO** Para calcular o tempo médio de conversa/processamento das 8:30 às 9:00 AM intervalo na segunda-feira, WFM pega a soma do tempo de conversa/tempo de processamento de cada contato entre 8:30 AM e 9:00 AM para cada segunda-feira no período de referência e divide o total pelo número de contatos. WFM usa o mesmo método para calcular o tempo médio de trabalho.

O futuro nem sempre repete o passado. Os eventos futuros podem fazer com que uma distribuição de contato mude. Se você conhecer os eventos futuros que podem afetar uma distribuição, será possível editar a distribuição para dar conta desses eventos. Para qualquer intervalo de 30 minutos, você pode alterar o número de contatos que provavelmente cheguem, o tempo médio de conversa ou processamento e o tempo médio de trabalho após contato (consulte Editar distribuições e previsões).

Diretrizes para gerar uma distribuição

Escolher um período de referência apropriado é importante para gerar uma distribuição adequada para o período de previsão.

Você pode gerar uma distribuição uma vez e reutilizar para cada previsão ou gerar uma nova toda vez que gerar uma previsão. Uma distribuição e uma previsão são vinculadas automaticamente — uma fila de serviço pode ter apenas uma distribuição de produção e uma previsão de produção em qualquer determinado momento.

O tipo de distribuição gerado depende do tipo da fila de serviço para o qual você o está gerando. Use as seguintes diretrizes ao gerar uma distribuição:

- Se os dados de contato diários ou semanais flutuarem desenfreadamente, escolha um período de referência mais longo. Se os dados de contato forem razoavelmente estáveis, escolha um período de referência mais curto.
- Se os dados de contato forem razoavelmente estáveis ou sazonais, escolha um período de referência mais longo a partir do mesmo período do último ano.
- Se você tiver pelo menos um ano de dados históricos e seus padrões de negócios e roteamento não tiverem mudado radicalmente, use um período de referência de um ano anterior que seja semelhante ao período de previsão.
- Se você tiver menos de um ano de dados históricos ou as condições da sua central de contato tiverem mudado radicalmente, identifique um período mais recente que provavelmente tenha dados de contato que são semelhantes ao período de previsão.
- Se os dados de contato forem razoavelmente estáveis durante o ano todo, você pode passar vários meses sem ter que gerar uma nova distribuição.

- Se os dados de contato variarem frequentemente ou mostrarem variação sazonal, talvez você precise gerar novamente sua distribuição pelo menos uma vez por mês ou toda vez que criar uma previsão.

> **OBSERVAÇÃO As** distribuições ignoram datas dentro do período de referência que têm eventos especiais atribuídos a elas e datas que são marcadas como datas fechadas.

Gerenciamento de distribuições

Use a página Solicitações de distribuição para gerar distribuições de produção e nomeadas.

A distribuição de produção é usada por padrão para gerar uma previsão. Pode haver apenas uma distribuição de produção. Em contrapartida, pode haver muitas distribuições nomeadas. As distribuições nomeadas são usadas para analisar como as diferentes condições afetam os volumes de contato e os agendamentos do agente. Uma distribuição nomeada pode ser gerada com dados históricos, como é uma distribuição de produção, mas ela também pode ser gerada sem nenhum dado histórico e ser preenchida manualmente.

Você também pode usar uma distribuição nomeada em vez de uma distribuição de produção para gerar uma previsão.

> **OBSERVAÇÃO** Se você estiver seguro de que o volume de contato e a distribuição na central de contato são estáveis, você precisará apenas gerar uma distribuição e uma previsão, e não precisa usar o nome
> Distribuições.

Como gerar uma distribuição de produção

Gerar uma distribuição de produção

1. Na página Solicitação de distribuição, selecione a opção **Enviar uma solicitação** de distribuição de produção.
2. Selecione uma ou mais filas de serviço. As filas de serviço disponíveis listadas são aquelas que não têm a caixa de seleção "Não gerar previsões ou agendas para esta fila de serviço" marcada na página Gerenciar filas de serviço.
3. Informe a data de início e a data de término do período de referência desejado no fuso horário da fila de serviço. O período de referência deve ter dados históricos que se assemelhem bastante às datas para as quais você deseja gerar uma previsão. Devem ser dados para cada dia selecionado da semana no período de referência. Se não houver dados, WFM preencherá esses períodos com zeros.
4. Selecione os dias da semana para os quais deseja calcular uma distribuição. Por padrão, cada dia da semana é selecionado.
5. Decida se deseja que os tempos padrão da fila de serviço (Tempo médio de conversa e Tempo médio de trabalho após contato) sejam atualizados com base nessa distribuição.
6. Agende para quando deseja que a solicitação seja executada. Por padrão, a solicitação é executada imediatamente.
7. Clique em **Enviar**.

Depois que a solicitação tiver sido executada com sucesso, você poderá exibir a distribuição e editá-la conforme a necessidade.

Como gerar uma distribuição nomeada

Use a página Solicitação de distribuição para enviar uma solicitação de distribuição nomeada. A solicitação pode gerar uma nova distribuição nomeada ou substituir uma distribuição nomeada existente por novos dados.

Gerar uma distribuição nomeada

1. Na página Solicitação de distribuição, selecione a opção desejada: **Enviar uma nova solicitação** de distribuição nomeada ou **Enviar uma solicitação de distribuição nomeada existente**.
2. Selecione uma fila de serviço. Observe que embora seja possível selecionar várias filas de serviço para uma distribuição de produção, é possível selecionar apenas uma fila de serviço para uma distribuição nomeada.
3. Insira um nome exclusivo para a distribuição nomeada se essa for uma nova solicitação ou selecione o nome da distribuição nomeada existente se estiver reutilizando um nome de distribuição nomeada existente.
4. Informe a data de início e a data de término do período de referência desejado no fuso horário da fila de serviço. O período de referência deve ter dados históricos que se assemelhem bastante às datas para as quais você deseja gerar uma previsão. Devem ser dados para cada dia selecionado da semana no período de referência. Se não houver dados, WFM preencherá esses períodos com zeros.
5. Selecione os dias da semana para os quais deseja calcular uma distribuição. Por padrão, cada dia da semana é selecionado.
6. Decida se deseja que os tempos padrão da fila de serviço (Tempo médio de conversa e Tempo médio de trabalho após contato) sejam atualizados com base nessa distribuição.
7. Agende para quando deseja que a solicitação seja executada. Por padrão, a solicitação é executada imediatamente.
8. Clique **em Executar**.

Depois que a solicitação tiver sido executada com sucesso, você poderá exibir a distribuição e editá-la conforme a necessidade.

Exibição de uma distribuição

Exibir uma distribuição

1. Na página Planejamento, selecione **Distribuição**.
2. Selecione a fila de serviço para a qual você executou a distribuição.
3. Selecione a produção ou a distribuição nomeada. A distribuição aparece na forma tabular e gráfica.
4. Selecione o dia da semana que deseja exibir na lista suspensa. Como alternativa, role os dados exibidos para cima ou para baixo e clique na barra preta na parte inferior para exibir os dados do dia seguinte ou na barra preta na parte superior para exibir os dados do dia anterior.

> **OBSERVAÇÃO** O fuso horário dessa fila de serviço também é exibido. Ele é somente leitura e não pode ser alterado nesta página. Se o fuso horário da fila de serviço for alterado nas Filas de serviço
> Qualquer distribuição e previsões afetadas devem ser executadas novamente ou editadas manualmente, uma vez que a alteração do fuso horário da fila de serviço não é refletida automaticamente nelas.

Trabalho com distribuições

Depois de executar uma distribuição, haverá várias ações que podem ser tomadas com ela, além da edição. Essas ações são controladas pelos botões no canto superior direito da página Distribuição. As funções dos botões são descritas na tabela a seguir.

Nem todos os botões estão disponíveis para distribuições de produção e nomeadas.

Botão	Função
Salvar	Salva uma distribuição editada.
Salvar Como	Salva uma distribuição com outro nome. Isso preserva a distribuição original e cria uma nova distribuição nomeada.
Renomear	Renomeia uma distribuição nomeada. Essa função não copia a distribuição como a função Salvar como, mas muda o nome da distribuição. Uma vez alterado, você não verá o nome antigo em nenhuma lista de distribuições nomeadas para essa fila de serviço.
Excluir	Exclui a distribuição nomeada.
Copiar para Produção	Copia a distribuição nomeada para produção. Essa função substitui o dados na distribuição de produção existente com os dados dessa distribuição nomeada. Por exemplo, se a distribuição nomeada tiver dados somente para segunda-feira e terça-feira, mas a distribuição de produção tiver dados para cada dia da semana, após a cópia, a distribuição de produção também conterá dados somente para segunda-feira e terça-feira.
Exportar	Exporta os dados na distribuição como um arquivo CSV chamado export.csv. O arquivo de exportação contém os dados de distribuição para cada dia da semana. Esses dados podem ser manipulados em um aplicativo de planilha e copiados de volta para a distribuição.

Criar uma previsão

Uma previsão é uma previsão do número de contatos para cada intervalo de 30 minutos do dia que uma central de contato receberá por um período específico. Existem três tipos de previsões:

- A **previsão** de produção é usada para gerar a agenda de produção. Pode haver apenas uma previsão de produção.
- **As previsões nomeadas** são previsões "e se?" usadas para levar em conta os drivers de volume, como campanhas de marketing que produzem mudanças no volume de contato, tempo médio de tratamento ou alterações nas horas operacionais. Pode haver muitas previsões nomeadas.
- A **previsão** estratégica é uma previsão de cinco anos que exibe o número de agentes necessários por mês para atender aos requisitos projetados de uma fila de serviço. Pode haver apenas uma previsão estratégica. Essa previsão é usada para gerar vários relatórios de planejamento estratégico.

WFM usa dados de contato históricos e uma distribuição para gerar uma previsão. A previsão é então usada para criar um agendamento.

Sobre o processo de previsão

Para criar uma previsão, você deve realizar cada uma das seguintes tarefas.

Gerar uma distribuição

Gere uma distribuição (consulte Criar uma distribuição) ou use uma distribuição existente para a fila de serviço e o período de referência selecionado. Escolha de seis a oito semanas recentes para o período de referência, tomando cuidado para não usar uma semana com volume incomum, como uma semana de feriado.

As distribuições são responsáveis por determinar o percentual esperado do volume de contato diário que ocorre em cada intervalo do dia. Selecione um período de referência que represente melhor a distribuição de contato esperada ao longo de um dia.

Editar a distribuição

Se necessário, edite a distribuição (consulte Editar distribuições e previsões). Por exemplo, se você espera que o volume de contato seja menor em um determinado dia da semana no seu período de previsão, você poderá diminuir o volume de contato nesse dia na distribuição.

> **OBSERVAÇÃO** Se um evento especial for atribuído a esse dia (consulte Conta de dias com volumes de contatoanormais), WFM normaliza o volume de contato para que as distribuições sejam mais precisas. Nesse caso, não há necessidade de ajustar manualmente a distribuição.

Selecionar um método de previsão

Há dois métodos de previsão, Padrão e Avançado. O método Padrão é o método de legado usado por WFM. Esse método trata todas as semanas da mesma forma: não é possível representar diferenças nos volumes de contato ou nos tempos de tratamento semanalmente em um único mês. Portanto, isso não reflete variações sazonais no volume de contato em diferentes momentos na semana e no mês. Esse método é recomendado se você tiver um ano ou menos de dados históricos para usar como dados de referência.

O método de previsão Avançada é capaz de refletir variações sazonais com mais precisão no volume de contato e no tempo de tratamento. Esse método é recomendado para centrais de contato que experimentam flutuações sazonais no volume de contato e que têm mais de um ano de dados históricos disponíveis. Quanto mais longo o período de referência, mais preciso esse método de previsão é capaz de refletir variações semanais, mensais e anois.

Selecionar um reriod de referência

WFM usa dados históricos para projetar requisitos futuros. O período de referência escolhido depende do método de previsão escolhido.

- **Método de previsão padrão**. Identifique o período de referência com os dados históricos que mais se aproximam do período para o qual você deseja gerar uma previsão. O período de referência escolhido deve refletir qualquer padrão semanal que provavelmente ocorra durante o período de previsão. Escolher um período de referência de um ano anterior ao período de previsão, muitas vezes, fornece a melhor reflexão de padrões semanais.
- **Método** de previsão avançada. Esse método de previsão tem melhor desempenho com um período de referência mais longo. Identifique o período de referência de um ano ou mais com os dados históricos que mais refletem os padrões sazonais, mensais e várias vezes que provavelmente ocorrem durante o período de previsão.

Para exibir os dados históricos disponíveis da fila de serviço e o período de referência que você está considerando, use a página Ver e editar dados históricos (consulte Ver e editar dados históricos).

Gerar a previsão

Quando você inicia a solicitação de previsão, WFM executa estas etapas:

1. Aplica todos os ajustes de evento especial que você recebeu para a fila de serviço no período de referência histórico.
2. Gera o volume médio de contato para cada dia da semana usando dados do período de referência (método de previsão padrão) ou gera o volume médio de contato diário usando dados do período de referência (método de previsão avançada).

> **OBSERVAÇÃO** Ao calcular volumes de contato, WFM rodadas próximas (para cima ou para baixo até o número inteiro mais próximo), exceto quando o valor seria arredondado para zero. Nesse caso, o valor será
> Arredondado para 1.

3. Se você optou por usar uma tendência histórica, WFM determinará a taxa de crescimento anual com base nos dois períodos de referência selecionados. A taxa de crescimento anual vem da mudança no volume de contato na mudança do tempo entre os dois períodos de referência. A alteração no tempo é medida pela distância entre a data média de cada período de referência. Se você optou por usar uma tendência esperada, WFM ajusta as projeções de volume de acordo com a taxa de crescimento percentual anual fornecida. Tendência Histórica e Tendência Esperada são aplicadas ao período anterior de modo diferente. Consulte tendências de uso na previsão para obter mais informações.
4. Ajusta a projeção de volume de cada dia pelo fator de ajuste de contato.
5. Aplica as taxas de contato a partir da distribuição de cada intervalo no dia. Os contatos são redistribuídos para filas de serviço não interativas que usam redistribuição uniforme ou proporcional durante as horas fechadas. Caso contrário, o número de contatos é extraído dos contatos que chegam durante as horas abertas da fila de serviço. Se a fila de serviço for fechada durante um intervalo, o número de contatos será zero.
6. Para filas de serviço não interativas, multiplique os contatos projetados para cada intervalo pelo tempo médio de tratamento, a fim de estimar a quantidade de tempo de tratamento do agente necessária.
7. Usa um algoritmo para determinar o número de agentes necessários por intervalo para atender às metas de nível de serviço.

> **OBSERVAÇÃO** Se uma fila de serviço for fechada em um dia da semana, você deverá editar a fila de serviço na página Filas de serviço para desmarcar a caixa de seleção Ativa desse dia da semana. Se não for
> Feita, a solicitação de previsão falhará.

> **OBSERVAÇÃO** Se houver uma data com uma associação de datas confirmada no período de previsão, WFM usa o volume da data de referência da associação de datas confirmadas, mas a distribuição desse contato
> Volume por intervalo do dia vem da distribuição.

Revise a previsão

Se você achar que os valores de previsão não estão no destino, será possível editar a previsão (consulte Editar distribuições e previsões).

Gerar uma previsão

Use a página Solicitações de previsão para gerar previsões de produção, nomeadas e estratégicas.

> **PRÉ-REQUISITO** Antes de gerar uma previsão, você deve ter uma distribuição para cada fila de

serviço selecionada.

Gerar uma previsão

1. Na página Previsão, clique **em Nova Solicitação**.
2. Na página Solicitação de previsão, selecione o tipo de previsão que deseja gerar. Você pode:
   - Gerar uma nova previsão de produção
   - Gerar uma nova previsão nomeada
   - Gerar uma previsão nomeada existente
   - Gerar uma nova previsão estratégica
3. Preencha as seções na página Solicitação de previsão conforme descrito abaixo.
4. Clique em **Enviar**.

Descrições da seção

OBSERVAÇÃO Nem todas as seções são necessárias para cada tipo de previsão.

Método de previsão

Selecione o método de previsão que deseja usar, Avançado ou Padrão. O método Avançado leva em consideração padrões semanais, mensais e anois nos dados do período de referência. O método Padrão não é sensível a tais variações sazonais e é mais apropriado se você tiver menos de um ano de dados históricos em seu período de referência.

OBSERVAÇÃO As previsões estratégicas usam apenas o método de previsão Padrão.

Período de previsão

Selecione as datas de início e término do período que a previsão abrange.

Tipo de fila de serviço

Selecione o tipo de fila de serviço interativo ou não interativo para essa previsão.

OBSERVAÇÃO As previsões estratégicas podem ser executadas apenas para filas de serviço interativas.

Fila de serviço / Filas de serviço

Selecione a fila de serviço para a qual é a previsão. Cada uma das filas de serviço disponíveis são do tipo que você selecionou e não têm a caixa de seleção "Não gerar previsões ou agendas para esta fila de serviço" marcada na página Filas de serviço (consulte Gerenciar filas de serviço). É possível selecionar mais de uma fila de serviço para uma produção ou uma previsão estratégica. Para previsões nomeadas, você pode selecionar apenas uma fila de serviço.

OBSERVAÇÃO As previsões estratégicas podem ser executadas apenas para filas de serviço interativas.

Quando você seleciona as filas de serviço para uma previsão de produção, cada fila de serviço exibe o cenário padrão de redução atribuído a ela. É possível selecionar um cenário de redução diferente, se desejado, ou tornar o campo Cenário de redução em branco para que nenhuma redução seja aplicada a essa fila de serviço.

Cenário de redução

Selecione o cenário de redução que deseja aplicar à previsão nomeada. Um cenário de redução consiste em até 12 semanas de redução em uma ordem específica (da semana atual para as doze semanas de saída) que são aplicadas à fila de serviço quando a previsão é executada.

O cenário de redução padrão é exibido para a fila de serviço selecionada. É possível selecionar um cenário de redução diferente na lista de cenários que são atribuídos à fila de serviço selecionada ou deixar o campo em branco para que nenhuma redução seja aplicada.

Redução na semana de redução

Insira a compensação da semana de redução a ser usada. A compensação padrão é 0, o que significa que uma agenda será executada na mesma semana em que a previsão é executada. Se você pretende executar o agendamento duas semanas após a previsão ser executada, a compensação da semana de redução é de 2. Isso informa à WFM para começar a contagem para a redução da Semana 0 daqui a duas semanas, quando você realmente executar a agenda. Haverá mais exceções na agenda nesse momento, de modo que sua redução prevista será um valor menor do que se você executar a agenda agora para o período de duas semanas no futuro.

Nome da previsão

Se estiver gerando uma nova previsão nomeada, digite um nome exclusivo para a previsão. Se estiver gerando uma previsão nomeada existente, selecione a previsão nomeada na lista suspensa.

Distribuição

Selecione a distribuição a ser usada. Se você selecionou várias filas de serviço, essa deve ser a distribuição de produção. Se você selecionou uma fila de serviço, essa pode ser a distribuição de produção ou uma distribuição nomeada. Seja qual for o tipo de distribuição escolhida, ela deve ser executada para as filas de serviço selecionadas.

Opções de tendência

Selecione a opção de tendência a ser usada (consulte Usar tendências na previsão).

- Sem tendência – Use esta opção se o volume de contato permanecer constante ao longo do tempo.
- Tendência histórica – Use essa opção para determinar a tendência dos dados históricos em dois períodos de referência.

- Tendência esperada — Use esta opção se desejar prever volume de contato usando uma taxa de crescimento anual aplicada aos dados no período de referência.

Período de referência

Insira o período de referência a ser usado na previsão. O período de referência depende de qual opção de tendência você escolher.

Se você selecionar...	Então...
Nenhuma tendência	Informe as datas de início e término do período de referência. Para o método de previsão Avançada, escolha o maior período de referência possível que represente suas condições de negócios atuais.
Tendência histórica	Insira dois intervalos de referência a serem usados para calcular a tendência. Intervalo 1 deve ser uma semana ou mais. Esse é o ponto inicial usado para calcular a mudança no volume de contato com o tempo. Para o Intervalo 2, escolha o período de referência mais longo possível que reflita as condições atuais em sua empresa. Isso representa sazonalidade ou a variação normal entre os meses para sua empresa. O modelo de tendência histórica tem o desempenho ideal quando ambos os intervalos têm o mesmo comprimento.
Tendência esperada	Insira um intervalo de referência único e um percentual da taxa de crescimento anual. Durante O método de previsão Avançada, escolha o maior período de referência possível que represente suas condições de negócios atuais.

Tempo de Tratamento do Contato

Escolha a origem que deseja usar para o tempo médio de conversa (ATT) e o tempo médio de trabalho após contato (AWT) usado para gerar a previsão. Você pode optar por calcular esses valores na distribuição selecionada ou usar o ATT e o AWT configurados para a fila de serviço na página Filas de serviço.

Fator de ajuste de Contatos

(Opcional) Informe um fator de ajuste de contato para ajustar o volume de contato previsto para cima ou para baixo. O valor padrão é 1.0, que significa nenhuma mudança.

Objetivo de nível de serviço

Defina o objetivo do nível do serviço, se desejar.

- Se a previsão for para filas de serviço interativas, marque a caixa de seleção "Configurar o objetivo do nível de serviço". Quando selecionada, é exibida uma tabela que contém o objetivo de nível de serviço padrão

Configurado na página Filas de serviço dessa fila de serviço. Você pode modificar o percentual de nível de serviço por intervalo, conforme desejado.

- Se a previsão for para filas de serviço não interativas, o campo Limite de tratamento será exibido. Informe o número de minutos (de 0 a 4320) nos quais os contatos devem ser tratados para atender ao objetivo de nível de serviço.

Agendar a Solicitação

Agende a hora e a data em que deseja executar esta solicitação de previsão. Por padrão, a solicitação é executada imediatamente. Depois que a solicitação tiver sido executada com sucesso, você poderá exibir a previsão e editá-la conforme a necessidade.

Exibição de uma previsão

Exibir uma previsão

1. Na página Planejamento, selecione **Previsão**.
2. No lado esquerdo da página, selecione o seguinte:
   - O tipo de previsão — padrão ou estratégico
   - A fila de serviço
   - A produção ou previsão nomeada
   - A data da previsão
   - O fuso horário no qual exibirá dados previstos. Por padrão, ele é exibido no fuso horário da fila de serviço.
3. A previsão aparece na forma tabular e gráfica. Você pode optar por exibi-la em diferentes níveis de zoom.
   - Exibição de dia (D): mostra dados em intervalos de 30 minutos para o dia selecionado
   - Exibição da semana (S): mostra dados diários de cada dia na semana de 7 dias selecionada
   - Exibição de Mês (M): mostra dados diários de cada dia no mês selecionado

Trabalhando com previsões

Depois de executar uma previsão, haverá várias ações que podem ser tomadas com ela, além da edição. Essas ações são controladas pelos botões no canto superior direito da página Previsão. As funções dos botões são descritas na tabela a seguir.

Nem todos os botões estão disponíveis para previsões estratégicas, de produção, nomeadas e nomeadas.

Botão	Função
Salvar	Salva uma previsão editada.
Salvar Como	Salva uma produção ou previsão nomeada com outro nome. Isso preserva a previsão original e cria uma nova previsão nomeada que inclui todas as edições feitas na previsão.
Renomear	Renomeia uma previsão nomeada. Essa função não copia a previsão como a função Salvar como, mas muda o nome dessa previsão. Uma vez alterado, você não verá o nome antigo em nenhuma lista de previsões nomeadas para essa fila de serviço.
Excluir	Exclui a previsão nomeada.
Copiar para Produção	Copia a previsão nomeada para produção. Essa função substitui o dados na previsão de produção existente com os dados dessa previsão nomeada. Por exemplo, se a previsão nomeada tiver dados somente para segunda-feira e terça-feira, mas a previsão de produção tiver dados para cada dia da semana, após a cópia, a previsão de produção também conterá dados somente para segunda-feira e terça-feira.
Exportar	Exporta os dados na previsão como um arquivo de CSV chamado export.csv. Para previsões de produção e nomeadas, você seleciona uma data de início e de término para os dados a serem exportados para até um ano de dados, bem como o nível de zoom (intervalo, semana ou mês). A exportação padrão é o intervalo de datas, nível de zoom e fuso horário que você está exibindo quando clica no botão Exportar. Para previsões estratégicas, você seleciona uma data de início e término para os dados a serem exportados de 1 a 60 meses de dados. A duração padrão do tempo é 60 meses. O nível de zoom padrão é por mês, sem opção de alterar para qualquer outro nível de zoom. Esses dados podem ser manipulados em um aplicativo de planilha e copiados novamente para a previsão.

Importar uma previsão

Há algumas situações em que talvez você queira importar dados previstos. Por exemplo, se não houver dados históricos disponíveis, uma previsão não poderá ser calculada para você. Ou talvez uma fila de serviço específica trate os problemas de tickets, e o número de agentes necessários para isso já é conhecido e você apenas deseja gerar um

Programação desses agentes. A importação dos dados torna isso possível.

Os dados importados são usados para preencher a tabela de previsão vista na página Previsão. É mais eficiente do que preencher manualmente essa tabela uma célula de cada vez. A previsão importada pode ser uma previsão de produção ou uma previsão nomeada.

> **OBSERVAÇÃO** Deve haver uma linha para cada intervalo (um total de 48 linhas por dia), exceto no dia em que seu fuso horário passa para ou do horário de verão. No dia em que o horário de verão passa E o dia em que o horário de verão terminar, haverá 50 linhas.

> **OBSERVAÇÃO** Se você importar uma previsão para um dia que já tenha uma previsão, essa previsão existente será substituída.

As previsões são importadas como arquivos CSV.

- A previsão pode ser para um ou vários dias.
- A previsão deve ser para uma fila de serviço interativa ou não interativa por vez.
- Presume-se que os dados previstos estejam no fuso horário da fila de serviço.
- O CSV arquivo deve incluir uma linha para cada intervalo de 30 minutos em cada dia (um total de 48 linhas) por dia, e os dados em cada linha devem estar no formato HH:MM.

  > **OBSERVAÇÃO** Se tentar importar novamente uma previsão que você exportou no nível de zoom semana ou mês, uma mensagem de erro será exibida informando que você está perdendo um intervalo de períodos. Isso porque um
  > A previsão de nível de semana exibe dados em intervalos de três horas, e uma previsão de nível mês exibe dados por dia.

> **PRÁTICA** RECOMENDADA Se planejar importar uma previsão que inclua campos sem valores, insira um 0 (zero) nesses campos antes de importar o arquivo.

Importar uma previsão

1. Na página Solicitação de previsão, selecione a opção **Importar uma previsão** .
2. Selecione o tipo de previsão que deseja importar:
   - Se estiver importando uma previsão de produção, selecione a fila de serviço para a qual ela se destina.
   - Se estiver importando uma previsão nomeada existente, selecione a fila de serviço para a qual ela serve e a previsão nomeada.
   - Se estiver importando uma nova previsão nomeada, selecione a fila de serviço e digite um nome para a nova previsão nomeada.
3. Escolha o arquivo a ser importado e clique **em Carregar** para importar a previsão.

Depois que a previsão é carregada, ela pode ser exibida e editada como qualquer outra previsão.

Importar uma previsão quando você já sabe o número de agentes previstos

O arquivo de CSV inclui os seguintes campos quando você já sabe o número de agentes previstos.

Campo	Descrição
Data	A data da previsão no formato DD-MM-AAAA. **OBSERVAÇÃO** O formato de data nos CSV arquivos pode ser alterado por um aplicativo de planilhas, como o Microsoft Excel, para o formato é definido no aplicativo como o padrão. Esteja ciente dessa possibilidade e assegure-se de que as colunas de datas estejam configuradas para que o formato de data esteja correto.
Intervalo	O intervalo de 30 minutos, no formato HH:MM:SS. **OBSERVAÇÃO** Deve haver uma linha para cada intervalo (um total de 48 linhas por dia).
Previsão de Agentes	O número de agentes previsto para o intervalo. Insira um 0 (zero) em qualquer intervalo em que a fila de serviço seja fechada.

Neste exemplo de arquivo de importação, o valor AgentsForecast é fornecido. Nesse caso, a WFM usa os valores fornecidos e não calcula os próprios.

```
Data,Intervalo,Previsão de
    Agentes 2016-01-01,00:00,10
    2016-01-01,00:30,12
    2016-01-01,01:00,16
    ...
```

Importação de uma previsão quando deseja calcular o número de agentes previstos

O arquivo de CSV inclui os seguintes campos em qualquer ordem quando desejar que WFM calcular o número de agentes previstos com base nas métricas fornecidas.

Campo	Descrição
Data	A data da previsão no formato DD-MM-AAAA. **OBSERVAÇÃO** O formato de data nos arquivos CSV pode ser alterado por um

Campo	Descrição
	aplicativo de planilhas como o Microsoft Excel para o formato que é definido no aplicativo como o padrão. Esteja ciente dessa possibilidade e assegure-se de que as colunas de datas estejam configuradas para que o formato de data esteja correto.
Intervalo	O intervalo de 30 minutos, no formato HH:MM:SS. **OBSERVAÇÃO** Deve haver uma linha para cada intervalo (um total de 48 linhas por dia).
Previsão de Contatos	O número de contatos previstos para o intervalo. Inserir 0 (zero) em qualquer o intervalo em que a fila de serviço é fechada. Se habilitado na página WFM Configurações globais (Ativar contatos previstos como Decimals), esse número poderá ter até duas casas decimais (consulte Configurar configurações WFM settings em todo o sistema). Se mais de duas casas decimais forem inseridas, o número será arredondado para as duas casas decimais mais próximas, a menos que isso resulte em um número de 0,00, sendo que nesse caso o número exibido é 1.
Previsão de TempoConversa Médio	O tempo médio de conversa por contato, em segundos, previsto para o intervalo.
Previsão de Tempo Médio de Trabalho	O tempo médio de trabalho após contato, em segundos, previsto para o intervalo.
Previsão de Desempenho do NívelServiço	O percentual de nível de serviço previsto para o intervalo.
Previsão de temposerviço	A quantidade prevista de tempo em segundos para atender um contato.

Neste exemplo, o valor AgentsForecast será calculado por WFM uma vez que nenhum valor é fornecido no arquivo.

```
Data,Intervalo,ContactsForecast,AverageTalkTimeForecast,AverageWorkTimeForecast's erviceLevelPercentForecast,
    ServiceLevelTimeForecast
    2016-01-01,00:00,100,120,30,80,20
    2016-01-01,00:30,102,110,35,80,20
    2016-01-01,01:00,103,90,40,80,20
    ...
```

Usar tendências na previsão

Quando você opta por gerar uma previsão com tendências, WFM calcula uma taxa de crescimento anual no volume de contato.

A escolha de períodos de referência é uma arte que deve levar em conta quaisquer flutuações sazonais nos dados históricos. Se dados históricos forem sazonais, é melhor usar as mesmas partes dos dois anos diferentes para determinar a tendência.:

Webex WFO usa tendências lineares para previsão. Você pode usar duas opções de tendência diferentes para gerar uma previsão:

- Tendência histórica — a WFM usa dados históricos do período de referência escolhido para calcular a porcentagem de mudança de volume de contato para cada dia da semana em que é aplicado a cada data no período de previsão.
- Tendência esperada — a WFM usa a taxa de crescimento anual que você fornece para calcular a alteração do volume de contato para cada data do período previsto.

Tendências históricas

Método de previsão padrão

Essa opção de tendência usa dois períodos de referência. Para cada um dos dois períodos de referência de tendência, é calculado o volume médio de contato para cada dia da semana, bem como a data mediana de cada dia da semana. Por exemplo, se houver cinco instâncias de quarta-feira no período de referência, a quarta-feira mediana será a terceira instância desse dia.

Além disso, para cada período de referência, um volume médio geral de contato e uma data média são calculados. Desse modo, os resultados dos dois períodos de referência são combinados para gerar uma taxa de crescimento e uma duração de crescimento. A partir disso, o crescimento anual é calculado.

Em uma previsão usando uma tendência histórica, o ponto de partida da previsão é calculado pela extensão da linha de tendência do ponto médio do segundo período de referência para o início da previsão. No gráfico abaixo, os dois períodos de referência têm um ano de diferença e houve um crescimento de 100% ao longo do ano (verdadeiro para todos os dias da semana). Esse crescimento é estendido até janeiro do ano seguinte, quando a previsão começa.

Método de previsão avançada

Essa opção de tendência usa dois períodos de referência. Para cada um dos dois períodos de referência de tendência, é calculado o volume médio de contato para cada dia da semana, bem como a data mediana do período de referência. Por exemplo, se houver cinco instâncias de quarta-feira no período de referência, a quarta-feira mediana será a terceira instância desse dia.

Depois que o volume médio geral de contato e a data média são calculados para cada período de referência, esses valores são usados para produzir uma diferença no volume de contato e a diferença no tempo. A taxa de crescimento anual é calculada a partir disso.

Em uma previsão usando uma tendência histórica, o ponto de partida da previsão é calculado pela extensão da linha de tendência do ponto médio no segundo período de referência para o início da previsão. No gráfico abaixo, os dois períodos de referência têm um ano de diferença e houve um crescimento de 100% ao longo do ano. Esse crescimento é estendido até janeiro do ano seguinte, quando a previsão começa.

Tendências esperadas

Método de previsão padrão

Em uma previsão usando uma tendência esperada fornecida pelo usuário, você insere um único período de referência e uma taxa percentual de crescimento anual. Um exemplo simples é uma taxa de crescimento anual de 100%. Depois de um ano inteiro, o volume de chamadas terá dobrado (aumentou 100%.) A taxa de crescimento é a mesma para todos os dias da semana, mas o esse tipo de tendência linear associado a cada dia da semana pode ser diferente (veja o Dia do efeito semana).

O volume médio de chamadas é calculado por dia da semana e levado para o primeiro dia da previsão. Não importa quanto tempo se passa entre o período de referência e o início da previsão (consulte o gráfico abaixo). Se a previsão começar no mesmo dia da semana, os valores iniciais serão idênticos entre as previsões. Se começar em um dia diferente da semana, haverá uma pequena margem de erro, uma vez que a tendência é aplicada a cada data de previsão.

Método de previsão avançada

Em uma previsão usando uma tendência esperada fornecida pelo usuário, você insere um único período de referência e uma taxa percentual de crescimento anual. Um exemplo simples é uma taxa de crescimento anual de 100%. Depois de um ano inteiro, o volume médio de chamadas diárias terá dobrado (aumentou 100%.)

O volume médio de chamadas diárias é calculado de todo o período de referência e levado até o primeiro dia da previsão. Não importa quanto tempo se passa entre o período de referência e o início da previsão (consulte o gráfico abaixo). Como há fatores sazonais envolvidos, o valor da previsão inicial estará muito próximo do valor do período de referência inicial se a previsão começar no mesmo dia da semana, mês do ano e dia do mês.

Efeito Dia da semana

Uma vez que diferentes dias da semana geralmente têm volumes de chamadas diferentes, o efeito de uma taxa de crescimento anual uniforme difere por dia da semana. No exemplo abaixo, a taxa de crescimento anual é de 100%. O volume médio de chamada inicial e final para cada dia da semana é exibido na tabela a seguir:

Dia da Semana	Volume da Chamada Inicial	Volume da chamada após 1 ano
Domingo	50	100
Segunda-feira	50	100
Terça-feira	50	100
Quarta-feira	100	200
Quinta-feira	100	200
Sexta-feira	200	400
Sábado	100	200

As linhas vermelhas traços mostram a linha de tendência que resulta da taxa de crescimento.

Exemplos: previsão de um ano usando o método de previsão padrão

Esta seção contém exemplos das previsões esperadas de um ano feitas com taxas de crescimento específicas. A taxa de crescimento anual é a quantidade de crescimento esperado visto um ano inteiro após o início da previsão.

OBSERVAÇÃO A fórmula usa 365 dias em anos regulares e 366 dias em anos bissextos com a duração do ano. Em um ano normal, a quantidade de crescimento no 365º dia da previsão afetando a chamada média

O volume usado para a previsão será igual à média mais o crescimento esperado.

Exemplo 1: Taxa de crescimento positiva

Neste exemplo, a taxa de crescimento anual é de 50 por cento. No final de um ano, o volume de chamadas para cada dia da semana deve aumentar para 1,5 vezes seu valor original.

Dia da Semana	Volume da Chamada Inicial	Volume da chamada após 1 ano
Domingo	50	75
Segunda-feira	50	75
Terça-feira	50	75
Quarta-feira	100	150
Quinta-feira	100	150

Dia da Semana	Volume da Chamada Inicial	Volume da chamada após 1 ano
Sexta-feira	200	300
Sábado	100	150

Exemplo 2: Taxa de crescimento zero

Neste exemplo, não há mudança nos volumes de chamadas por dia da semana (uma taxa de crescimento anual de zero por cento). A previsão para cada dia da semana é perfeitamente plana.

Dia da Semana	Volume da Chamada Inicial	Volume da chamada após 1 ano
Domingo	50	50
Segunda-feira	50	50
Terça-feira	50	50
Quarta-feira	100	100
Quinta-feira	100	100
Sexta-feira	200	200
Sábado	100	100

Exemplo 3: Taxa de crescimento negativa

Neste exemplo, o volume da chamada está diminuindo. No primeiro gráfico, uma taxa de crescimento anual de –50 por cento implica que os volumes de chamadas para cada dia da semana são metade do valor inicial após um ano.

Dia da Semana	Volume da Chamada Inicial	Volume da chamada após 1 ano
Domingo	50	25
Segunda-feira	50	25
Terça-feira	50	25
Quarta-feira	100	50
Quinta-feira	100	50
Sexta-feira	200	100
Sábado	100	50

No segundo gráfico, a taxa de crescimento anual é de –200 por cento. Nesse caso, os volumes de chamadas alcançam zero na metade do ano. Uma vez que uma taxa de crescimento negativa força a previsão a convergir para zero, ela vai para fora e nunca pode ser menor do que isso. Por causa do dia do efeito semana (consulte Dia do efeito semana), todos os dias da semana convergem para zero no mesmo ponto no tempo.

Exemplos: previsão de um ano usando o método de previsão avançada

Esta seção contém exemplos das previsões esperadas de um ano feitas com taxas de crescimento específicas. A taxa de crescimento anual é a quantidade de crescimento esperado visto um ano inteiro após o início da previsão.

> **OBSERVAÇÃO** A fórmula usa 365 dias em anos regulares e 366 em anos bissextos com a duração do ano. A quantidade de crescimento no 365º dia da previsão não será exatamente igual à taxa de crescimento anual,
> Mas deve ser muito próxima e dentro de uma margem de erro aceitável.

Exemplo 1: Taxa de crescimento positiva

Neste exemplo, a taxa de crescimento anual é de 50 por cento. O volume médio de chamadas aumenta para que, no final de um ano, o volume médio de chamadas tenha aumentado para 1,5 vezes o valor original. Na tabela e no gráfico abaixo, o volume médio de chamadas começa em 497,7 e aumenta para 745,7 após um ano. O volume médio de chamada para o último dia de cada mês é mostrado na tabela.

Mês	Média diária do período de referência Volume da Chamada	Volume médio de chamada no final do o Mês
Janeiro	497.7	518.1
Fevereiro	497.7	537.2
Março	497.7	558.3
Abril	497.7	578.8
Maio	497.7	599.9
Junho	497.7	620.3
Julho	497.7	641.5
Agosto	497.7	662.6
Setembro	497.7	683.0
Outubro	497.7	704.1

Mês	Média diária do período de referência Volume da Chamada	Volume médio de chamada no final do o Mês
Novembro	497.7	724.6
Dezembro	497.7	745.7

Exemplo 2: Taxa de crescimento negativa

Neste exemplo, o volume da chamada está diminuindo. Na primeira tabela e no gráfico, uma taxa de crescimento anual de –50 por cento é aplicada de modo que o volume médio de chamadas diárias após um ano seja metade do que é no início do período de previsão. Na tabela abaixo, é mostrada a média de chamadas diárias para cada mês.

Mês	Média diária do período de referência Volume da Chamada	Voilume De Chamada Médio no Fim do o Mês
Janeiro	497.7	477.3
Fevereiro	497.7	458.2
Março	497.7	437.1
Abril	497.7	416.6
Maio	497.7	395.5
Junho	497.7	375.1
Julho	497.7	353.9
Agosto	497.7	332.8
Setembro	497.7	312.4
Outubro	497.7	291.3
Novembro	497.7	270.8
Dezembro	497.7	249.7

No segundo gráfico, a taxa de crescimento anual é de –200 por cento. Nesse caso, os volumes de chamadas alcançam zero na metade do ano. Uma vez que uma taxa de crescimento negativa força a previsão a convergir para zero, ela vai para fora e nunca pode ser menor do que isso. Devido aos padrões de chegada do Dia da Semana, nem todos os dias podem chegar a zero no mesmo ponto no tempo, conforme visto no gráfico.

Previsões estratégicas

As previsões estratégicas são de 5 anos. A taxa de crescimento anual é usada para calcular o crescimento esperado no ponto de um ano no tempo e para calcular o empilhamento da linha que descreve o crescimento contínuo do volume de chamadas. Isso é mostrado no gráfico abaixo como uma taxa de crescimento anual como uma tendência linear. A taxa de crescimento não é aplicada independentemente a cada ano da previsão estratégica. A linha vermelha traço ilustra o que acontece quando a taxa de crescimento é aplicada a cada ano subsequente de uma previsão.

Exemplos de previsão estratégica

Abaixo estão alguns exemplos de uma taxa de crescimento anual como uma tendência linear (tendência esperada) em uma previsão estratégica. As taxas de crescimento anuais mostradas são de 100%, 0% e –50%. Em todos os exemplos, o ponto de partida é o mesmo. Observe que uma taxa de crescimento de –50% no primeiro ano atinge zero no final do ano 2 e, em seguida, permanece lá para o resto da previsão. Também vale a pena notar que a taxa de crescimento de zero por cento (não há mudança no volume de chamadas para a previsão).

Gerenciar associações de datas confirmadas

Uma associação de datas confirmada é um vínculo entre duas datas que caem em diferentes dias da semana todo ano. As associações de datas confirmadas são úteis porque quando WFM gera uma previsão, ela usa dados históricos do mesmo dia da semana.

Para garantir que WFM usa uma data com dados semelhantes para sua previsão, você deve criar associações de datas confirmadas.

> **EXEMPLO** Para gerar uma previsão para quarta-feira, 1º de janeiro de 2014, WFM usa dados da quarta-feira, 2 de janeiro de 2013. No entanto, a data de 2014 é Dia de Ano Novo e a data de 2013 é a Dia após o Dia de Ano Novo. Os dados de contato das duas datas provavelmente serão significativamente diferentes em razão do feriado. A criação de uma associação de datas confirmada entre 1º de janeiro de 2014 e 1º de janeiro de 2013 corrige isso ao gerar uma previsão.

Se você não tiver dados históricos adequados na base de dados da WFM para usar associações de datas confirmadas, será possível gerar uma previsão e editar os dados para essa data específica para refletir informações corretas (consulte Editar distribuições e previsões).

Copiando associações de datas confirmadas

Depois de ter salvado as associações de datas confirmadas para uma fila de serviço, você poderá copiá-la em outra fila de serviço.

Copiar associações de datas confirmadas de uma fila de serviço para outra

1. Selecione a fila de serviço cujas associações de datas confirmadas você deseja copiar.
2. **No campo Copiar para fila** de serviço, selecione a fila de serviço de destino.
3. Clique **em Copiar**.

> **OBSERVAÇÃO** A ação Copiar substitui quaisquer associações de datas confirmadas que possam ter sido configuradas para a fila de serviço de destino.

Descrições dos campos

Use a página Associações de datas confirmadas para criar, editar e excluir associações de datas confirmadas para filas de serviço individuais.

Não é possível editar datas associadas depois de configurá-las, mas é possível editar suas descrições. Se você tiver cometido um erro na seleção das duas datas, exclua a associação de datas e comece novamente.

Os campos na página Associações de datas confirmadas estão descritos abaixo.

Campo	Descrição
Fila de serviço	A fila de serviço para a qual você deseja criar as associações de datas confirmadas.
Associar esta data de destino futura	A data no futuro que você deseja vincular a uma data de referência no passado. Essa é a data para a qual você criará previsões.
Com essa data de referência histórica	A data no passado que tem dados históricos semelhantes aos que você espera na data futura.
Descrição	Uma descrição das datas associadas para identificá-las, como "Dia de Ano Novo" ou "Evento de vendas anual". Esse é o único campo que você pode editar depois de salvar uma associação de datas confirmada.
Botão Adicionar	Clique em Adicionar para adicionar as datas associadas à tabela.
Botão Excluir	Se desejar excluir uma associação de data, marque a caixa de seleção ao lado dela no E clique em Excluir.
Copiar para fila de serviço	A fila de serviço de destino à qual você deseja copiar o serviço exibido Associações de datas confirmadas da fila.

Conta de dias com volumes de contato anormais

Use a página Eventos especiais para criar e gerenciar eventos especiais e atribuí-los às filas de serviço. Um evento especial é um tipo de evento que faz com que o volume de contato se desvie do normal. O evento especial pode fazer com que o volume aumente ou diminua. Quando você atribui um evento especial a uma fila de serviço, WFM faz ajustes para o efeito do evento especial removendo-o das distribuições e normalizando-o nas previsões.

Ao examinar um evento especial histórico, considere o seguinte:

- Qual fila de serviço afeta o evento especial? Um evento especial sempre é relacionado a uma fila de serviço.
- Que tipo de evento é esse evento especial? Você pode configurar tipos genéricos de eventos especiais com valores padrão. Depois de criar um evento especial genérico, você pode selecioná-lo em uma lista de tipos de evento especial disponíveis sempre que precisar dele.
- Quando o evento especial ocorre?
- Quantos dias depois do evento especial o impacto do volume de contato aparece? O impacto de uma queda de energia é imediato. O impacto de uma alteração no formato da nota fiscal acontece depois que o correio entrega as faturas e os clientes abrem a correspondência.
- Quanto tempo, em dias, dura o impacto do volume de contato? O impacto de uma queda de energia pode durar apenas um dia, se o serviço for restaurado naquele momento. O impacto de uma mudança no formato da nota fiscal provavelmente pode durar vários dias, pois os clientes lidam com as faturas em diferentes momentos.
- Qual foi a taxa de impacto? Isso é determinado pela divisão do volume de contato que ocorreu com o evento especial pelo volume de contato que muito provavelmente ocorreria na ausência do evento especial.

Impacto nas solicitações de distribuição

Se o período de referência que você especificar em uma solicitação de distribuição incluir um evento especial, a data do evento especial será excluída do período de referência. Isso garante que os padrões de contato anormais (incluindo as horas de tratamento do contato) no dia do evento especial não afetem os padrões de distribuição do contato.

EXEMPLO Considere uma queda de energia que faz com que o volume de contato diário seja reduzido pela metade: é normal pela manhã, mas passa para zero à tarde. Um evento especial com uma taxa de impacto de 0,5 é
Criado. A data desse evento especial, se parte de um período de referência, será excluída desse período de referência.

Impacto nas solicitações de previsão

Se o período de referência que você especificar em uma solicitação de previsão incluir um evento especial, o volume de contato normalizado será calculado pela divisão do volume real de contato no dia do evento especial pelo fator de impacto. Isto é:

Volume de contato normalizado = volume real de contato na data do evento especial ÷ fator de impacto

No exemplo de queda de energia, vamos supor que o volume real de contato no dia que a queda de energia ocorreu foi de 5.000 contatos. O evento especial de interrupção de energia tem um fator de impacto de 0,5. Usando a equação acima:

Volume de contato normalizado = 5.000 ÷ 0,5 = 10.000

O volume de contato no período de referência foi normalizado para 10.000 contatos, de modo a compensar o efeito do evento especial, o que torna a previsão mais precisa.

Limitações de eventos especiais

Os eventos especiais são usados para negar os efeitos de uma mudança repentina e não emocionante no volume de contato no passado, a fim de garantir que as previsões não incluam essas anomalias.

Os eventos especiais não podem ser usados para prever mudanças no volume de contato devido a eventos futuros, como uma campanha de marketing futura. Esses tipos de evento podem ser acomodados de forma automática ou manual durante o processo de previsão.

Descrições dos campos

Os campos da página quando você cria, edita ou exclui um evento especial estão descritos abaixo.

Campo	Descrição
Nome do evento especial	Um nome para o evento especial. Máximo de caracteres = 50.
Atraso do impacto	O atraso em dias inteiros entre a ocorrência do evento especial e quando Afeta de terno a central de contato. Valor padrão = 0.
Duração do impacto	O número de dias inteiros em que você espera que os efeitos do evento especial último. Valor padrão = 1.
Taxa de impacto	O impacto do evento especial no volume de contato normal. Valor padrão = 1.

Os campos da página quando você atribui um evento especial a uma fila de serviço estão descritos abaixo.

Campo	Descrição
Fila de serviço	Selecione a fila de serviço à qual deseja atribuir o evento especial.
Evento especial	Selecione o evento especial ao qual deseja atribuir à fila de serviço. Data
do evento	Selecione a data do evento especial.
Atraso do impacto	Esse campo é preenchido automaticamente com o valor configurado para o evento especial. Você pode alterá-la se desejado.
Duração do impacto	Esse campo é preenchido automaticamente com o valor configurado para o evento especial.

Campo	Descrição
	Você pode alterá-la se desejado.
Taxa de impacto	Esse campo é preenchido automaticamente com o valor configurado para o evento especial. Você pode alterá-la se desejado.
Comentário	(Opcional) Comente sobre o evento especial.
Botão Atribuir	Clique nesse botão para atribuir o evento à fila de serviço. Ele é adicionado a A tabela Eventos atribuídos.
Botão Excluir	Clique nesse botão para excluir o evento especial selecionado do Atribuído Tabela de eventos.

Dados no resumo de previsão

Os dados na linha Resumo de previsão são calculados conforme descrito na tabela a seguir.

> **OBSERVAÇÃO** Os totais e as médias na linha Resumo de previsão são calculados durante um período de 24 horas. Esses cálculos não são limitados às horas de abertura e fechamento da fila de serviço selecionou.

Coluna	Cálculo de resumo
Agentes reais	Média ponderada de valores na coluna: SUM(Duração real do período × agentes) ÷ SUM(duração do período)
Previsão de agentes	Média ponderada de valores na coluna, arredondada para o próximo número inteiro: SUM(Duração do período de × previsão de agentes) ÷ SUM(duração do período)
Redução prevista de agentes aplicada	Média ponderada para a duração do período, arredondada para o número inteiro seguinte. ÷ previstas de agentes ([1 – percentual de redução] ÷ 100) **OBSERVAÇÃO** Em filas de serviço de baixo volume com um pequeno volume de redução, pode parecer que a redução não foi aplicada, pois ambas A coluna Previsão de agentes e essa coluna exibem o mesmo valor. Por exemplo, devido ao arredondamento para o próximo inteiro, o

Coluna	Cálculo de resumo
	A Previsão de agentes reais de 0.2 é exibida como 1. Se a redução de 5% for aplicada, o resultado ainda será menor que 1. Como resultado, ambas as colunas exibem o valor 1.
Agentes programados	Média ponderada de valores na coluna: SUM(Agentes agendados × Duração do período do período) ÷ SUM(Duração do período)
Tempo médio de conversa real	Média ponderada de valores na coluna: SUM(Tempo médio real da conversa × contatos reais) ÷ SUM(Contatos reais)
Previsão do tempo médio de conversa	Média ponderada dos valores não zero na coluna: SUM(Previsão média do tempo de conversa × Previsão de contatos) ÷ SUM(Previsão de contatos).
Tempo médio de trabalho real	Média ponderada de valores na coluna: SUM(Tempo médio real de × contatos reais) ÷ SUM(Contatos reais)
Previsão do tempo médio de trabalho	Média ponderada de valores não zero na coluna: SUM(Previsão do tempo médio de trabalho × previsão de contatos) ÷ SUM (Previsão de contatos)
Contatos reais	Soma dos valores na coluna.
Previsão de contatos	Soma dos valores da coluna. Se habilitado na página Configurações globais (Ativar Contatos previstos como Decimais), esse valor pode ter até duas casas decimais. Se editadas, as células em cada linha da coluna mudam: (novo valor de resumo ÷ valor de resumo antigo) × valor da célula antiga Se o valor do resumo antigo fosse zero, cada célula será definida como: Valor de resumo ÷ número de células

Coluna	Cálculo de resumo
Agentes líquidos	Agentes agendados — Previsão de agentes
Agentes líquidos com redução	Agentes agendados — Agentes previstos com % de
nível de serviço de redução real	Média ponderada de valores na coluna: SUM(% de nível de serviço de intervalo × contatos oferecidos) ÷ SUM (contatos de intervalo oferecidos)
% de nível de serviço prevista	Média ponderada de valores na coluna: SUM(Previsão de % de nível de serviço × Previsão de contatos) ÷ SUM(Previsão de contatos) Por padrão, esse é o valor configurado como um objetivo de nível de serviço na página Fila de serviço, mas pode ser alterado para um valor diferente, se desejado. Apenas os dados interativos da fila de serviço podem ser editados.
Previsão de tempo de nível de serviço	Média ponderada de valores na coluna: SUM(Previsão de tempo de nível de serviço × Previsão de contatos) ÷ SUM(Previsão de contatos) Por padrão, esse é o valor configurado como um objetivo de nível de serviço na página Fila de serviço, mas pode ser alterado para um valor diferente, se desejado.
% total de redução	A média de todos os percentuais de redução. **OBSERVAÇÃO** Se o valor do resumo for 0% e você editá-lo para outro valor maior que 0%, esse valor será aplicado a cada intervalo. Uniformemente em todos os intervalos. Por exemplo, se você alterar o valor do resumo de 0% para 10%, 10% será aplicado a cada intervalo. Se, no entanto, o valor do resumo for maior ou menor que 0% e você editá-lo para outro valor maior ou menor que 0%, os valores de intervalo serão atualizados proporcionalmente a todos os intervalos de modo que o valor do resumo seja igual ou próximo ao valor inserido.

Editar distribuições e previsões

As distribuições e previsões podem ser editadas de várias maneiras, conforme descrito abaixo.

Arrastando pontos de dados no gráfico

Você pode arrastar os pontos de dados nas linhas nos gráficos de previsão e distribuição para aumentar ou diminuir o valor representado por esses pontos de dados.

OBSERVAÇÃO Não é possível arrastar linhas em um gráfico que é exibido horizontalmente.

Existem alguns dados que não podem ser editados arrastando pontos de dados.

- Em uma previsão, você não pode editar nenhum dado real (como os Contatos reais) ou o número de agentes agendados (Agentes agendados).
- Em uma distribuição, você não pode editar os dados da taxa de contato (Taxa de contato), mas você pode editar os outros valores na distribuição.

Edição de dados na tabela

Você pode editar campos na tabela. As alterações que você faz são refletidas imediatamente no gráfico.

- Clique duas vezes em uma célula da tabela para editá-la. Saia da célula com Tab ou pressione Enter para que o novo valor "fixe".
- Pressione Tab para passar de célula em célula para a direita.
- Pressione Shift+Tab para passar de célula em célula para a esquerda.
- Pressione Enter para passar uma célula abaixo por vez.
- Pressione Shift+Enter para passar uma célula acima por vez.

Preenchendo uma tabela vazia

Se não houver dados de previsão ou distribuição disponíveis em um determinado dia, você poderá usar a função de importação ou preencher manualmente a tabela de previsão ou distribuição para esse dia usando o botão Inicializar. Esse botão aparece no canto superior direito da página somente quando não há dados previstos ou de distribuição para a fila de serviço e a data selecionadas.

OBSERVAÇÃO O botão Inicializar aparece na página Previsão somente no nível de zoom Dia. Nunca é exibido para previsões estratégicas.

Quando você clica no botão, a tabela é preenchida com zeros em cada intervalo do dia que você estiver exibindo. Você pode então copiar e colar dados na tabela ou inseri-los manualmente.

Editando totais na página de distribuição

A tabela a seguir lista os campos na página Distribuição cujo valor de resumo você pode editar e como essa edição afeta os dados na tabela.

Campo	Efeito sobre os dados
Tempo médio de conversa	O novo valor de resumo é aplicado como está no período de tempo. Essa edição faz com que o valor da Previsão de agentes seja recalculado em cada intervalo.
Tempo médio de trabalho	O novo valor de resumo é aplicado como está no período de tempo. Essa edição faz com que o valor da Previsão de agentes seja recalculado em cada intervalo.

Edição de totais na página previsão

A tabela a seguir lista os campos da página Previsão cujo valor de resumo você pode editar e como essa edição afeta os dados na tabela. Quando um valor de resumo é editado, os valores de previsão são redistribuídos a cada intervalo. Isso, por sua vez, ativa uma recalculação do valor do resumo real, que pode não ser idêntico ao valor inserido.

Campo	Efeito sobre os dados
Previsão de agentes	O novo valor de resumo é espalhado proporcionalmente ao longo do tempo Com base nos valores de pré-edição. Se os valores de pré-edição forem todos zero, o novo valor será espalhado uniformemente por todos os intervalos do período. Essa edição não faz com que nenhuma outra métrica seja recalculada. Essa edição é permitida somente no nível de zoom Intervalo.
Redução prevista de agentes aplicada	Os valores nessa coluna serão alterados se o percentual de redução for alterado.
Previsão do tempo médio de conversa	O novo valor de resumo é aplicado como está no período de tempo. Essa edição faz com que o valor da Previsão de agentes seja recalculado em cada intervalo.
Previsão do tempo médio de trabalho	O novo valor de resumo é aplicado como está no período de tempo. Essa edição faz com que o valor da Previsão de agentes seja recalculado em cada intervalo.
Previsão de contatos	O novo valor de resumo é espalhado proporcionalmente ao longo do tempo

Campo	Efeito sobre os dados
	Com base nos valores de pré-edição. Se os valores de pré-edição forem todos zero, o novo valor será espalhado uniformemente por todos os intervalos do período. Essa edição faz com que o valor da Previsão de agentes seja recalculado em cada intervalo.
% de nível de serviço prevista	O novo valor de resumo é aplicado a todos os intervalos ao longo do tempo período. Essa edição faz com que o valor da Previsão de agentes seja recalculado em cada intervalo.
Previsão de tempo de nível de serviço	O novo valor de resumo é aplicado como está no período de tempo. Essa edição faz com que o valor da Previsão de agentes seja recalculado em cada intervalo.
% total de redução	O novo valor de resumo é aplicado a todos os intervalos ao longo do tempo período. Se todos os valores nos intervalos forem os mesmos, alterar o valor do resumo resulta no mesmo valor que aparece em cada intervalo.

OBSERVAÇÃO Os números que você vê depois de fazer edições nos níveis de zoom Semana e Mês, mas antes de salvar pode (e provavelmente) mudará ligeiramente depois que as alterações forem salvas e propagadas para o
Dados de intervalo subjacentes.

Edição de totais em uma previsão estratégica

Você pode editar qualquer coluna de previsão estratégica no nível de zoom Ano, exceto a Previsão de agentes, que é calculada a partir dos valores em outras colunas.

OBSERVAÇÃO O valor do Resumo de previsão de contatos representa o número total de contatos para o ano. Se esse valor for alterado para um valor que tenha uma média de menos de 0,5 chamadas por dia, ele será arredondado para baixo
Para zero. Por isso, é possível visualizar um zero para o valor mensal da Previsão de contatos.

Copiando e colando dados na tabela

É possível copiar e colar dados na tabela usando teclas de atalho padrão do Windows.

- Clique e arraste com o mouse para selecionar linhas e colunas específicas na tabela ou em uma planilha, ou pressione Ctrl+A para selecionar a tabela ou a planilha inteira.

- Use Ctrl+C para copiar as células selecionadas na área de transferência no formato TSV (Tab Separated Value, valor separado por vírgula) ou valor separado por vírgulas (CSV). Essa ação copia colunas editáveis e somente leitura se você estiver copiando dados de dentro da tabela.
- Use Ctrl+V para colar o conteúdo da área de transferência nas células da tabela. Você pode colar em um grupo de células especificamente escolhido ou apenas selecionar a célula que se torna o canto superior esquerdo dos dados colados. Os dados são colados nas células selecionadas, a menos que a coluna selecionada seja somente leitura. Não é possível colar os dados copiados em colunas somente leitura. Se os dados copiados forem muito grandes para caberem na área de colagem selecionada, a colagem expande a seleção para o tamanho dos dados na área de transferência. Por exemplo, se você selecionar uma área 2 × 2, mas os dados na área de transferência forem 3 × 3, a colagem será 3 × 3. Os dados colados são destacados na tabela.

Aplicando um fator de ajuste a uma coluna

Você pode aplicar um fator de ajuste para editar cada valor em uma coluna da tabela de distribuição ou de previsão pelo mesmo percentual. Por exemplo, para aumentar os valores em uma coluna em 20%, você aplica um fator de ajuste de 1,2.

Para aplicar o fator de ajuste, clique duas vezes no cabeçalho da coluna e informe o valor desejado na caixa de diálogo resultante. A caixa de diálogo está disponível somente para colunas que podem ser editadas dessa forma.

Você pode ajustar as seguintes colunas em uma previsão:

- Previsão de contatos
- Tempo médio de conversa
- Previsão do tempo médio de trabalho
- % total de redução
- Redução prevista de agentes aplicada
- Previsão de agentes
- % de nível de serviço prevista
- Previsão de tempo de nível de serviço

Você pode ajustar as seguintes colunas em uma distribuição:

- Tempo médio de conversa
- Tempo médio de trabalho

Gerenciar atividades agendadas

As páginas da seção Atividades do Gerenciamento de aplicativos permitem configurar e gerenciar exceções e projetos.

Gerenciar exceções

A página Exceções permite criar, editar, excluir e atribuir exceções. As exceções são atividades que impedem os agentes de estar em serviço. Exemplos de exceções são reuniões, treinamentos e folgas.

As exceções podem ser colocadas no agendamento de um agente de várias maneiras:

- Solicitado pelos agentes por meio de uma Solicitação de exceção para datas passadas e futuras (consulte Solicitação uma exceção). Esse tipo de exceção deve ser aprovado pelo supervisor do agente antes que ele seja aplicado à agenda.
- Atribuídas a agentes antes da execução de uma agenda por um supervisor ou agendador (consulte Atribuição de uma exceção). Ao gerar um agendamento, WFM aplica a exceção à agenda do agente e move as pausas para acomodá-la. WFM também tenta agendar outro agente para trabalhar nessa data, a caminho de garantir que as necessidades da fila de serviço sejam atendidas.
- Atribuídas a agentes depois da execução de uma agenda por um supervisor ou agendador usando a página Agendamentos do agente (consulte Inserir uma atividade). A atribuição de exceções depois da execução de uma agenda garante que a agenda reflita precisamente as condições atuais e que um histórico de exceções seja salvo.
- Atribuídas a agentes como um evento de agendamento dinâmico.
- Atribuídas a agentes como uma exceção de agendamento dinâmico intraday ou exceção de folga.

Uma lista de agentes atribuídos a uma exceção específica pode ser revisada no relatório Exceções atribuídas (consulte).

Na maioria dos casos, o posicionamento da exceção é óbvio e corresponde exatamente ao que foi solicitado. No entanto, em alguns casos, a colocação da exceção é menos óbvia, pois o posicionamento deve seguir certas regras com base na solicitação de exceção ou exceção atribuída, bem como o agendamento existente do agente, conforme descrito abaixo.

Para agendas executadas com exceções atribuídas

Ao executar uma agenda, o agendador analisa as exceções atribuídas para cada agente e tenta colocar exceções agendadas correspondentes na agenda desse agente. As exceções agendadas podem ou não corresponder exatamente às horas de início/parada da exceção atribuída.

> **OBSERVAÇÃO** É possível que, ao atribuir exceções de dia inteiro e exceções de dia parcial com turnos de trabalho variáveis, as exceções possam ser colocadas em dias opcionais, quando os agentes não tiverem turnos.

Para exceções atribuídas a um dia inteiro:

- A exceção atribuída a todo o dia será aplicada a todo o turno se um for criado para esse dia. Se nenhum turno for criado para esse dia, a exceção não será colocada na agenda.
- Para o método de agendamento Equilibrado, se houver uma exceção de dia todo em um dia de turno de trabalho variável, o agendador geralmente não usará esse dia se houver outros dias em que o agente seja necessário. Entretanto, o agendador prefere agendar para esse dia se não houver outros dias em que o agente seja necessário.

Para exceções atribuídas por meio dia:

- As exceções atribuídas por dia parcial são feitas apenas na parte do agendamento em que um turno pode ser feito (ou seja, o agente está disponível para trabalhar).
- Se nenhuma parte da exceção atribuída se sobrepor onde um turno pode ser feito, a exceção não será colocada na agenda.

Para solicitações de exceção, orientação e folga aprovadas

Solicitações de exceção, orientação e folga criam exceções atribuídas na hora de aprovação, para solicitações aprovadas manualmente e automaticamente. A exceção pode ou não ser colocada na agenda na hora de aprovação, conforme descrito abaixo.

Quando nenhum agendamento existe:

- Se não houver um agendamento para o agente, a exceção não será colocada na agenda na hora de aprovação. A exceção atribuída ainda é criada de modo que, se ou quando uma scehdule for executada, o agendador tentará colocar a exceção na agenda do agente com base nas regras para executar uma agenda com exceções atribuídas.

Quando existe uma agenda:

- Para solicitações de dia inteiro, uma exceção é colocada na agenda sobre quaisquer atividades pagas em turnos que começam nesse dia. Todas as atividades não remuneradas nesses turnos são substituídas por uma atividade Não disponível. Se o agente não tiver um turno nesse dia, a exceção não será adicionada à agenda do agente.
- Para solicitações de dia parcial, é colocada uma exceção na agenda para o período de tempo solicitado em relação a quaisquer atividades remuneradas existentes durante esse período. Todas as atividades não remuneradas sobrepostas nesses turnos serão substituídas por uma atividade Não disponível. Se o agente não tiver nenhuma atividade remunerada existente durante esse período, a exceção não será adicionada à agenda do agente.

PRÁTICA RECOMENDADA Não exclua exceções que não serão mais usadas se elas já tiverem sido atribuídas aos agentes. Se elas forem excluídas, os dados históricos associados a elas serão perdidos. Desativar o
Exceções, em vez disso.

Criar, editar e excluir exceções

Os campos da página quando você edita ou exclui uma exceção existente, ou quando você cria uma nova exceção, estão descritos abaixo.

> **OBSERVAÇÃO** As exceções que foram usadas anteriormente em uma agenda e ainda estão no histórico de agendas não podem ser excluídas.

Campo	Descrição
Informações da Exceção	O nome exclusivo para a exceção. Número máx. de caracteres = 50.
Ativar a exceção	Marque a caixa de seleção para ativar a exceção e disponibilizá-la para usar. Se você desmarcar a caixa de seleção, a exceção não estará mais disponível para uso (está desativada).
Esta exceção é uma atividade remunerada	Marque a caixa de seleção se a atividade de exceção for paga. Essa configuração pode ser substituída quando a exceção é atribuída a um agente.
Esta atividade requer uma estação de trabalho	Marque a caixa de seleção se a atividade de exceção exigir o agente a quem ela está atribuída para ocupar uma estação de trabalho. Quando selecionada, a exceção é contada ao calcular o número total de agentes agendados ao mesmo tempo (o limite máximo de pessoal). Consulte Limitar o número de agentes a serem agendados para obter mais informações.
URL do Hiperlink	A URL da página da Web que um agente deve visitar para executar a exceção. atividade, se isso for necessário. Você deve usar a URL completa (incluindo "http", "https" e "www", conforme a necessidade). A URL aparece na exceção em Minha agenda.
Texto a ser exibido	O texto opcional que aparece como um hiperlink na exceção, no lugar de A URL.
Metadados de atividade	(Opcional) Atribui um valor de metadados padrão ou remove um padrão valor de metadados, a exceção. Para obter mais informações sobre como configurar valores de metadados, consulte os valores de metadados de atividade de Gerenciamento .
Colorida	A cor que representa essa exceção na agenda.

Atribuindo uma exceção

Os campos da página quando você atribui uma exceção a um ou mais agentes estão descritos abaixo.

OBSERVAÇÃO Não é possível editar uma exceção atribuída. Você pode sobrepor uma exceção atribuída com uma nova exceção atribuída para os mesmos agentes e data/hora. A primeira exceção atribuída é então substituída.

Com a nova exceção atribuída na próxima vez que a agenda desses agentes for executada.

Campo	Descrição
Exceção	A exceção que você deseja atribuir aos agentes.
Esta exceção é uma atividade remunerada	Por padrão, essa caixa de seleção mostra o status pago atribuído à exceção. Quando você atribui a exceção a um ou mais agentes nessa página, é possível marcar ou desmarcar a caixa de seleção para substituir essa configuração.
Agentes	Os agentes que você pode atribuir à exceção. Você pode atribuir um, vários ou todos os agentes à exceção.
Datas	A data de início e a data de término da atividade de exceção. Você também pode informar uma data de início e especificar um número de ocorrências para uma atividade recorrente. Se você informar um número de ocorrências, o campo Data de término será desabilitado.
Duração	A hora de início e de término da atividade de exceção. Se você escolher Dia inteiro, os campos Hora de início e Hora de término serão desabilitados. O campo Horas somente leitura calcula a duração da atividade com base nas horas de início e término. ▪ Se a exceção atribuída for uma exceção de dia todo, esse dia estará no fuso horário de exibição de cada agente. ▪ Se a exceção atribuída for uma exceção de dia parcial, as horas nos campos de hora inicial e final estarão no fuso horário do cliente. No entanto, os agentes veem a exceção no respectivo fuso horário de exibição.
Dia todo	Marque essa caixa de seleção se a atividade durar o dia inteiro de trabalho. Quando marcado, os campos Hora de início e Hora de término são desabilitados.
Frequência	A frequência da atividade — dia, semana, mês ou ano.
Ocorrência	Dependendo da sua opção de frequência, esta seção exibe as opções que você pode escolher para definir a ocorrência diária, semanal, mensal ou anual.
Observação	(Opcional) Adicione informações adicionais sobre a exceção específica

aos agentes atribuídos. As informações digitadas estão visíveis para aquelas

Campo	Descrição
	Agentes em Minha agenda quando a exceção é agendada. Você pode exibir, editar ou excluir a observação em Agendamentos do agente. Não é possível editar uma observação existente aqui, mas você pode sobrepor a exceção atribuída com uma nova exceção para os mesmos agentes atribuídos e a mesma hora e data que incluem uma observação diferente. A nova exceção substitui a exceção original na próxima vez que uma agenda for executada para esses agentes.

Exemplos de configuração de frequência e ocorrência

Os exemplos a seguir demonstram como é possível definir a frequência e a ocorrência de exceções diárias, semanais, mensais e anual.

Somente uma vez

Para atribuir uma exceção que ocorre apenas uma vez, use essas configurações.

Campo	Configuração
Data de início, data de término	Mesma data
Frequência	Dia
Ocorrência diária	A cada 1 dia

Uma vez por semana

Para atribuir uma exceção que ocorre uma vez por semana na segunda-feira por 10 semanas, use essas configurações.

Campo	Configuração
Data de início	Data da primeira segunda-feira da série
Número de ocorrências	10
Frequência	Semana
Ocorrência semanal	A cada 1 semana
Nestes dias	Segunda-feira

OBSERVAÇÃO Os dias selecionados aparecem em azul, os dias não selecionados aparecem em branco.

Uma vez por mês

Para atribuir uma exceção que ocorre uma vez por mês na segunda segunda-feira por 12 meses, use essas configurações.

Campo	Configuração
Data de início	Data da primeira segunda-feira da série
Número de ocorrências	12
Frequência	Mês
Ocorrência mensal	Selecione a opção e preencha a instrução como se segue: "A segunda Segunda-feira a cada 1 mês."

Uma vez por ano

Para atribuir uma exceção que ocorre uma vez por ano em 15 de janeiro de cinco anos, use estas configurações:

Campo	Configuração
Data de início	O primeiro 15 de janeiro da série
Número de ocorrências	5
Frequência	Ano
Ocorrência anual	Selecione a primeira opção e preencha a instrução da seguinte forma: "A cada Janeiro nesta data: 15."

Gerenciar tipos de exceção

Use a página Tipos de exceção para criar, editar e excluir tipos de exceção. Um tipo de exceção é uma exceção genérica ou alta que os agentes selecionam ao solicitar uma exceção.

Se acha que seus agentes selecionarão um tipo de exceção apropriado ao solicitar uma folga, você poderá criar tipos de exceção que sejam menos genéricos. Se acha que seus agentes não selecionarão um tipo de exceção apropriado, você poderá criar um pequeno número de tipos de exceção bastante amplos e pedir aos agentes para incluir um comentário descritivo quando solicitarem a folga.

> **EXEMPLO** Uma agente tem uma consulta médica. Ao solicitar uma folga, ela seleciona o tipo de exceção Licença médica e digita um comentário indicando que a solicitação é para um médico nomeação. Esse tipo de exceção serve como um espaço reservado até que o supervisor da agente aprove a solicitação. Ao aprovar a solicitação, o supervisor digita a exceção específica "Consulta médica".

OBSERVAÇÃO Os tipos de exceção que você cria são automaticamente atribuídos à exibição Enterprise e à exibição atribuída a você.

Descrições dos campos

OBSERVAÇÃO Não é possível editar nem excluir tipos de exceção que não estejam em sua exibição. Se um tipo de exceção na sua exibição tiver exceções mapeadas para ele que não estejam dentro da sua exibição, você não poderá editá-lo

Tipo de exceção. Isso garante que você não pode remover inadvertidamente exceções que não pode visualizar.

Os campos da página estão descritos abaixo.

Campo	Descrição
Nome do tipo de exceção	O nome exclusivo do tipo de exceção. Número máx. de caracteres = 50.
Exceção Padrão	A exceção padrão do fluxo de trabalho usada para esse tipo de exceção (consulte Automatizar o tratamento das solicitações do agente).

Gerenciar projetos

Use a página Projetos para criar, editar e excluir projetos. Um projeto é uma atividade que impede os agentes de responder aos contatos. Os projetos geralmente são atribuídos para otimizar o uso do tempo ocioso do agente quando o volume de contato é baixo. Essas atividades ocorrem a cada turno de trabalho e podem ser atribuídas para um ou mais dias por semana.

WFM examina a cobertura de cada intervalo e agenda um projeto para uma hora em que ele tem o menor impacto sobre a cobertura.

OBSERVAÇÃO Os projetos são agendados por último, depois que as condições de trabalho e as exceções são levadas em consideração. Eles não são agendados durante almoços, pausas ou exceções. Os projetos não devem ser

Configurado para ser tão longo quanto um turno inteiro, mas preferir ser configurado em períodos menores de tempo para que eles possam levar em consideração almoços, pausas e exceções.

Existem dois tipos de projetos: projetos obrigatórios e projetos não obrigatórios (o padrão). Os projetos obrigatórios são projetos que devem ser executados e, por isso, devem ser agendados na melhor hora, mesmo que não haja um intervalo em que a cobertura normalmente a permita. Os projetos não obrigatórios são agendados quando possíveis, levando em consideração os requisitos de cobertura e são agendados com base em sua prioridade atribuída.

Os projetos estão agendados nesta ordem:

- Projeto obrigatório
- Projeto não obrigatório, prioridade 0

- Projeto não obrigatório, prioridade 1
- Projeto não obrigatório, prioridade 2
- E assim por diante.

OBSERVAÇÃO É possível alterar o status de um projeto de obrigatório para não obrigatório ou não obrigatório para obrigatório. Essa alteração só entrará em vigor depois que a agenda for reexefetada. Ele não afeta o já agendado
Projetos.

Descrições dos campos

PRÁTICA RECOMENDADA Não exclua projetos. Se você excluir um projeto, todos os dados históricos associados a ele serão perdidos.

OBSERVAÇÃO Não é possível excluir um projeto se ele estiver agendado no momento.

Os campos da página estão descritos abaixo.

Campo	Descrição
Nome do projeto	O nome exclusivo do projeto.
Este é um projeto obrigatório	Marque essa caixa de seleção se o projeto for obrigatório. Se você fizer isso, o projeto ser agendado antes de projetos não exigidos no melhor lugar possível para cobertura. Isso pode causar escassez de pessoal.
Prioridade	(Apenas projetos opcionais) Um número de zero a nove que descreve a prioridade do projeto, sendo zero a prioridade mais alta. Se um projeto for designado como um projeto obrigatório, este campo exibirá apenas leitura "–1".
URL do Hiperlink	A URL da página da Web que um agente deve visitar para executar o projeto. atividade, se isso for necessário. Você deve usar a URL completa (incluindo "http", "https" e "www", conforme aplicável). A URL aparece na atividade de projeto em Minha agenda.
Texto a ser exibido	Digite o texto opcional que aparecerá como um hiperlink na atividade de projeto Ao invés da URL.
Este projeto é uma atividade remunerada	Marque a caixa de seleção se esse projeto for uma atividade paga.
Ativar este projeto	Marque essa caixa de seleção para ativar o projeto. Um projeto não pode ser

Campo	Descrição
	Agendado até ser ativado.
Data de início/término	As datas de início e término do período em que os agentes podem ser agendados para trabalhar O projeto. **OBSERVAÇÃO** O agendador trata as datas de início e término do projeto como datas de calendário e não datas de turno.
Hora de início/Hora de término	As horas de início e término do período durante o qual os agentes podem ser agendados para trabalhar no projeto. **OBSERVAÇÃO** O agendador baseia as horas de início e término do projeto no fuso horário de agendamento do agente.
Incremento do agendamento	O incremento do agendamento que determina os intervalos nos quais o projeto pode começar. Por exemplo, se você escolher um incremento de 15 minutos e a hora de início for 8:00, os agentes poderão começar a trabalhar em um projeto às 8:00, 8:15, 8:30 e assim por diante.
Dias em que os agentes trabalham no projeto	Os dias que indicam quais dias da semana os agentes podem ser agendados para trabalhar no projeto. Dias selecionados estão em azul. Por padrão, cada dia da semana é selecionado.
Duração mínima	(Apenas projetos opcionais) A duração mínima do tempo que os agentes podem ser agendado para trabalhar no projeto. Esse valor não pode ser menor que a Unidade de duração e deve ser um múltiplo da Unidade de duração.
Duração máxima	(Apenas projetos opcionais) A duração máxima do tempo que os agentes podem ser agendado para trabalhar no projeto. Esse valor deve ser um múltiplo da Unidade de duração e deve ser, pelo menos, igual à Duração mínima.
Unidade de duração	(Apenas projetos opcionais) O bloco de tempo básico que os agentes são agendados para trabalhar no projeto. Por exemplo, se a unidade de duração for 30 minutos e um agente estiver agendado para trabalhar no projeto por 60 minutos durante o turno de trabalho, esse tempo poderá ser duas unidades de duração sequenciais que totalizam 60 minutos ou uma unidade de duração de 30 minutos de manhã e outra unidade de duração de 30 minutos de tarde.

Campo	Descrição
Duração	(Apenas projetos obrigatórios) A duração que os agentes são agendados para trabalhar no projeto necessário. Padrão = 30 minutos.
Limitar o número total de horas gastas neste projeto por semana	Marque a caixa de seleção se desejar limitar o número total de horas gastas no projeto por semana. Quando a caixa de seleção é marcada, a opção Máximo de horas por semana é exibida.
Máximo de horas por semana	O número máximo de horas por semana que um agente pode trabalhar neste projeto. Selecione uma das duas opções para indicar se o agente pode trabalhar vários dias por semana ou apenas um dia por semana no projeto.
Agentes	Os agentes selecionados para trabalhar no projeto.
Observação	(Opcional) Adicione informações adicionais sobre o projeto. As informações que você digitar estão visíveis aos agentes em Minha agenda quando o projeto está agendado e para analistas na página Agendamentos do agente. Você pode editar ou excluir a observação aqui ou em Agendamentos do Agente. Se você editar a observação aqui, a observação será atualizada na próxima vez que a agenda for executada.
Metadados de atividade	(Opcional) Atribui um valor de metadados padrão ou remove um padrão valor de metadados do projeto. Para obter mais informações sobre como configurar valores de metadados, consulte os valores de metadados de atividade de Gerenciamento.
Colorida	A cor que representa esse projeto na agenda.

Criar uma programação

Gerar um agendamento

1. Acesse a página Solicitação de agendamento.
2. Selecione o método de agendamento que deseja usar. Por padrão, a opção Equilibrado é selecionada.
   - A opção Equilibrado iguala a equipe da melhor maneira possível entre os intervalos do dia com base nas configurações e nos turnos de trabalho do usuário, resultando em agendamentos que distribuem os agentes disponíveis de modo mais uniforme.

     OBSERVAÇÃO Quando os limites máximos de equipe estão ativados, essa opção leva em conta o limite ao gerar uma agenda.

PRÁTICA RECOMENDADA Use as configurações de prioridade da fila de serviço para ajustar o comportamento de agendamento. Se os resultados do agendamento de várias filas de serviço não forem satisfatórios (para
Exemplo, você precisa minimizar a falta de pessoal de uma fila de serviço importante. Assegure-se de que a prioridade atribuída a essa fila de serviço esteja longe das prioridades atribuídas às outras filas de serviço. Por exemplo, a fila de serviço importante recebe uma prioridade de 4, enquanto outras filas de serviço são atribuídas prioridades de 90 e 100 (consulte Prioridade da fila de serviço).

- A opção Priorizado (antigamente chamada de opção Padrão) concentra a equipe disponível no início da semana e, nos intervalos mais antigos, eles podem ser agendados. Se você está com falta de pessoal, isso resulta em agendamentos que tendem a atender aos requisitos de equipe no início da semana e no dia, em vez dos mais tarde na semana e no dia.

OBSERVAÇÃO Mesmo quando o máximo de limites de equipe está habilitado, essa opção não leva em conta o limite ao gerar um agendamento.

PRÁTICA RECOMENDADA Se não houver agentes suficientes para atender totalmente a todas as filas de serviço, usar a opção Priorizado resulta em filas de serviço de prioridade mais elevadas sendo mais plenas
Alocados que filas de serviço de prioridade mais baixa. Considere a opção Equilibrado para equilibrar mais uniformemente a equipe nos dias da semana, dentro de um dia e entre as filas de serviço.

3. Marque a **caixa de seleção Agendamento** Ad-Hoc se desejar agendar agentes selecionados sem alterar as agendas dos agentes que já estão agendados para a fila de serviço. Consulte Adicionar um agente a uma agenda existente para obter mais informações sobre como gerar uma agenda ad-hoc.
4. Selecione um ou mais grupos com várias habilidades e/ou filas de serviço a serem agendados.

OBSERVAÇÃO Se as filas de serviço selecionadas tiverem uma duração mínima de bloqueio de agendamento configurada na página Filas de serviço (consulte Gerenciar filas de serviço), ela aumentará o tamanho
O tempo que leva para executar suas agendas, especialmente se suas agendas são complexas (por exemplo, elas incluem muitos agentes, filas de serviço e condições de trabalho e usam turnos de trabalho variáveis).

5. Informe a data de início e o número de semanas para o período que deseja agendar. A data de início usada é o primeiro dia da semana da semana configurado que contém a data inserida.
6. Marque a **caixa de seleção Fazer rotação de turnos** de trabalho se desejar que WFM faça a rotação automática de turnos de trabalho de acordo com as rotações configuradas para cada agente agendado. Se a caixa de seleção não for marcada, você deverá configurar um turno de trabalho para a semana específica na página Usuários do agente, ou na página Usuários do agente.

Os agentes devem ter concluído a seleção do turno de trabalho de agendamento dinâmico para essas semanas.

> **PRÁTICA** RECOMENDADA Sempre marque a caixa de seleção "Fazer rotação de turnos de trabalho" mesmo se você não estiver girando turnos de trabalho. Se a data em um turno de trabalho configurado para um agente não corresponder à
> Datas desta agenda, a execução da agenda falhará. Quando a caixa de seleção é marcada e você não faz rotação de turnos de trabalho, WFM ignora a data listada no turno de trabalho configurado para o agente e, na verdade, faz a rotação do turno de trabalho único toda semana.

7. Agende para quando deseja que a solicitação seja executada. Por padrão, a solicitação é executada imediatamente.

> **OBSERVAÇÃO As** solicitações de agendamento serão bem-sucedidas mesmo que não haja dados previstos para nenhum dos dias para os quais você está executando a agenda. WFM supõe que a previsão é zero em datas sem nenhum
> Dados previstos. Isso pode afetar como os agentes são agendados.

8. Clique em **Enviar**.

> **OBSERVAÇÃO** Uma solicitação de agendamento falhará se não houver dados previstos para nenhum dos dias para os quais você está executando a agenda. Além disso, se algum dos grupos com várias habilidades ou filas de serviço estiver associado
> Com agentes cujos turnos de trabalho incluem o último dia da semana, deve haver dados previstos para os primeiros dois dias da próxima semana. Se não houver dados para esses dois dias extras, presume-se que a previsão seja zero (0), e isso pode afetar a forma como os agentes são agendados. Os dias extras podem ser necessários caso atividades de condição de trabalho não remuneradas sejam aplicadas e estendam o turno de trabalho do último dia da semana para depois da meia-noite nos primeiros dois dias da próxima semana (o dia de turno de trabalho estendido após aplicação da condição de trabalho pode ter, no máximo, 48 horas quando durações não remuneradas são incluídas).

Adicionar um agente a uma agenda existente

O agendamento ad-hoc permite integrar agentes específicos à agenda existente de uma fila de serviço sem executar novamente a agenda. Isso evita interromper as agendas dos agentes existentes.

Alguns dos motivos pelos quais você utilizaria o agendamento ad-hoc incluem a adição de agentes recém contratados a uma agenda existente ou a um agente que retorna de licença.

Importante observar

- O agendamento ad-hoc usa apenas o método de agendamento Equilibrado.
- Os agendamentos ad-hoc começam no primeiro dia padrão da semana.
- O agendamento ad-hoc pode ser usado com turnos de trabalho fixos, variáveis e de disponibilidade dinâmica.

- O agendamento ad-hoc se aplica a agentes com várias habilidades, seja como membro de várias filas de serviço ou de um grupo com várias habilidades.

Gerando uma agenda "ad-hoc"

Gerar uma agenda ad-hoc

1. Acesse a página Solicitação de agendamento.
2. Por padrão, a opção Equilibrado é selecionada. Esse é o único método de agendamento permitido com o agendamento ad-hoc.
3. Marque a **caixa de seleção Programação** Ad-Hoc.
4. Selecione um ou mais agentes que deseja programar no painel Disponível e mova-os para o painel Atribuído.
5. Configure as datas para as quais deseja que os agentes selecionados foram agendados. Informe a data de início e o número de semanas para o período que deseja agendar. A data de início usada é o primeiro dia da semana da semana configurado que contém a data inserida.

   OBSERVAÇÃO Se um agente deve iniciar no meio da semana, você pode colocar exceções não remuneradas para os dias que eles não estão lá e, em seguida, executar a agenda ad-hoc para a semana.

6. Marque a **caixa de seleção Fazer rotação de turnos** de trabalho se desejar que WFM faça a rotação automática de turnos de trabalho de acordo com as rotações configuradas para cada agente agendado. Se a caixa de seleção não for marcada, você deverá configurar um turno de trabalho para a semana específica na página Usuários do agente, ou os agentes deverão ter concluído a seleção do turno de trabalho de agendamento dinâmico para essas semanas.

   PRÁTICA RECOMENDADA Sempre marque a caixa de seleção "Fazer rotação de turnos de trabalho" mesmo se você não estiver girando turnos de trabalho. Se a data em um turno de trabalho configurado para um agente não corresponder à
   Datas desta agenda, a execução da agenda falhará. Quando a caixa de seleção é marcada e você não faz rotação de turnos de trabalho, WFM ignora a data listada no turno de trabalho configurado para o agente e, na verdade, faz a rotação do turno de trabalho único toda semana.

7. Agende para quando deseja que a solicitação seja executada. Por padrão, a solicitação é executada imediatamente.

   OBSERVAÇÃO As solicitações de agendamento podem ser executadas simultaneamente, desde que não incluam os mesmos agentes ou filas de serviço.

8. Clique em **Enviar**.

Exibir solicitações de servidor de usuários WFM

Use a página Solicitações do usuário para exibir e/ou excluir solicitações do servidor (como agendamento, planejamento e solicitações de dados) feitas pelos usuários.

Quando uma solicitação do usuário é feita, ela é adicionada à fila. As solicitações são processadas uma de cada vez. A lista exibe o tipo de solicitação, a hora e a data em que a solicitação foi enviada, o nome do usuário que fez a solicitação e o status atual da solicitação.

As solicitações podem ser filtradas e classificadas por qualquer coluna. As solicitações permanecem na lista até que sejam excluídas.

Descrições dos campos

Campo	Descrição
Critérios de seleção	
Exibir solicitações do usuário	Exibe os resultados da solicitação do usuário correspondente.
Selecionar Tipo de Solicitação solicitação	O tipo de solicitação do usuário a ser exibido. Por padrão, os resultados incluem toda a Tipos.
Selecionar Solicitante	O nome do usuário que enviou a solicitação. Por padrão, resultados Incluir todos os tipos de solicitação.
Selecionar Status solicitações	O status das solicitações do usuário a serem exibidas. Por padrão, os resultados incluem De todos os status.
Data de início/término	(Opcional) O intervalo de datas para os quais os resultados são exibidos. Caso Não especifica uma data de início/término, todos os resultados correspondentes são exibidos.
Lista de solicitações do usuário	
Excluir	Exclui as solicitações do usuário selecionadas. Selecione uma solicitação marcando a caixa de seleção apropriada na lista. Marque a caixa de seleção na parte superior da tabela para selecionar todos os resultados de solicitação do usuário. **OBSERVAÇÃO** Não é possível excluir solicitações que são marcadas como Em andamento. As solicitações que são marcadas como Êxito, Falha e Pendente podem ser deletado.
Detalhes	Exibe mais detalhes sobre qualquer solicitação. Para ver mais detalhes sobre um

Campo	Descrição
	solicitação, clique em Exibir detalhes. Os detalhes aparecem abaixo da tabela Lista de Solicitações do usuário.
Data/Hora da Solicitação	A data e a hora em que a solicitação do usuário foi enviada.
Tipo de Solicitação	O tipo de solicitação do usuário.
Solicitante	O nome do usuário que enviou a solicitação.
Status	O status de conclusão/execução da solicitação. As solicitações que foram programadas para serem executadas em uma data/hora futura são exibidas como "Pendentes". **OBSERVAÇÃO** Se uma solicitação de captura estiver pendente por um tempo longo que pareça razoável, consulte o log para possíveis motivos de a solicitação não ser Sendo processados.

Gerenciar tempo ausente

As mensagens permitem que você gerencie solicitações.

- Os agentes podem solicitar folgas, exceções, orientação, bem como ofertas e trocas de agendamento com outros agentes na equipe de sua exibição. Eles ainda podem aceitar ou rejeitar solicitações de trocas e ofertas de agendamento e orientação, além de editar suas próprias solicitações.
- Os supervisores e agendadores usam Mensagens para aprovar ou negar solicitações dos agentes.

As linhas de solicitação podem ser classificadas em ordem crescente ou decrescente clicando no cabeçalho da coluna.

Mensagens para os agentes

As mensagens dos agentes consistem em um menu para criar novas solicitações e três caixas de correio:

- Caixa de entrada — Contém todas as solicitações recebidas
- Caixa de saída — Contém todas as solicitações que você faz
- Caixa pública — Contém trocas de agendamento públicas e solicitações de orientação

A exibição padrão é Caixa de saída. É possível reter as solicitações até o tempo máximo de retenção configurado pelo administrador do sistema para WFM dados previstos, agendados, de solicitações e históricos (consulte Definir o WFM

período de retenção). Você pode excluir solicitações até que outro usuário mude o status da solicitação. Não é possível excluir solicitações por si só de nenhuma caixa de correio depois que elas forem aceitas, aprovadas ou negadas. As solicitações são excluídas pelo sistema quando ultrapassam o período de retenção configurado.

Os status das solicitações mudam à medida que elas percorrem o sistema. É importante atualizar periodicamente a caixa de correio para ver os status mais recentes. Use os métodos padrão de atualização de páginas do navegador, como pressionar a tecla F5 ou clicar no botão Atualizar, na barra de ferramentas do navegador. (A Caixa de saída é exibida após a atualização, mesmo que você estivesse exibindo a Caixa de entrada ou a Caixa pública.)

Acesse suas caixas de correio clicando no ícone da caixa de correio na barra de ferramentas Mensagens. Da esquerda para a direita, os ícones são Caixa de saída, Caixa de entrada, Caixa pública e Novas solicitações.

Solicitações de pesquisa

Você pode pesquisar por solicitações em qualquer caixa. Ao executar uma pesquisa, os filtros se aplicam às solicitações em todas as páginas da caixa pesquisada.

Solicitações de pesquisa

1. Clique **em Filtro** para abrir o painel de filtro.
2. Selecione os critérios pelos quais pesquisar.
3. Clique **em Pesquisar**. O painel de filtro é fechado quando você executa a pesquisa.

Os critérios da pesquisa são retidos até você sair da página. Para corrigir os critérios de pesquisa, clique **em Filtrar** para abrir o painel de filtro e alterar os critérios.

Como filtrar campos de data

Há duas maneiras de filtrar as solicitações por data: Intervalo de datas e Datas específicas. Os campos de data são definidos como Intervalo de datas por padrão. A opção Intervalo de datas filtra solicitações por uma lista suspensa de intervalos definidos em relação à data de hoje. A opção Datas Específicas inclui dois campos de data que permitem filtrar solicitações em relação a datas específicas. Use os campos Datas específicas para inserir a data de início, a data de término ou as duas datas para definir parâmetros do intervalo de datas.

Para filtrar por intervalo de datas, selecione uma opção de intervalo na lista suspensa.

Para filtrar por Datas Específicas, insira uma data nos seguintes campos:

- Insira uma data no campo esquerdo para filtrar pela data de início, que filtra solicitações por datas on ou após a data inserida
- Insira uma data no campo direito para filtrar até a data final, que filtra solicitações por datas sobre ou antes da data inserida
- Inserir datas em ambos os campos para retornar solicitações entre as datas inseridas.

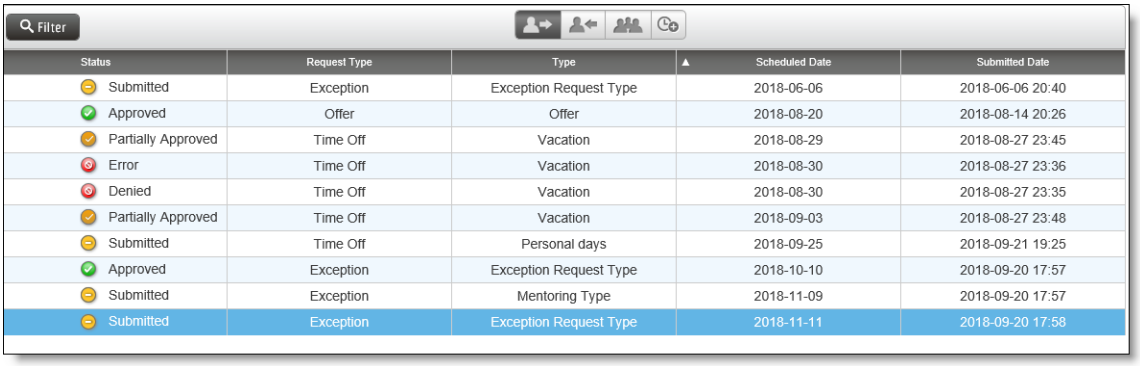
Critérios de pesquisa

A tabela a seguir descreve todos os critérios de pesquisa disponíveis para pesquisas.

Campo	Descrição
Tipo de Solicitação	O tipo de solicitação que o agente selecionou na lista suspensa Nova Solicitação. Lista ao criar a solicitação.
Subcategoria	Para tipo de Exceção ou Tipo de Folga. A opção que o agente escolheu da lista suspensa Tipo quando a solicitação foi criada.
Agente	O agente que enviou a solicitação na sua caixa de entrada ou o agente que recebeu a solicitação na sua caixa de saída.
Status	O status atual da solicitação.
Data de Envio	A data em que o agente enviou a solicitação.
Data da Programação	A data que o agente selecionou para que a ação solicitada ocorra.

Saída

A Caixa de saída contém todas as solicitações que você fez por ordem crescente da data de agendamento. Você pode exibir os detalhes de uma solicitação e editá-la ou excluí-la, caso ela ainda não tenha sido aprovada ou negada.



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

A tabela a seguir descreve os campos na Caixa de saída.

Campo	Descrição
Status	O status da solicitação. Os possíveis status são: ▪ Aprovada — Sua solicitação foi aprovada pelo seu supervisor. Parcialmente aprovada — Parte de sua solicitação de folga foi aprovada pelo seu supervisor. ▪ Pendente — Sua solicitação de troca de agendamento ou oferta de agendamento está aguardando resposta de outro agente. Pode ser editada ou excluída. ▪ Em espera — Uma solicitação de oferta ou troca de agendamento está aguardando uma resposta sua. Pode ser aceita ou rejeitada. ▪ Enviada — Sua solicitação está aguardando uma resposta do seu supervisor. Pode ser editada ou excluída. ▪ Negada— Sua solicitação foi negada pelo seu supervisor. ▪ Erro: sua solicitação contém erro. ▪ Recusada — Outro agente recusou sua solicitação de troca de agendamento. ▪ Rejeitada — Você rejeitou a solicitação de troca de agendamento de outro agente.
Tipo de Solicitação	O tipo geral de solicitação.
Tipo	O tipo específico de solicitação. Por exemplo, se o Tipo de solicitação for Folga, o Tipo poderá ser Férias.

Campo	Descrição
Data agendada	A data em que ocorre o evento solicitado. Por padrão, a Caixa de saída é classificada. por essa data na ordem crescente. Você pode clicar no cabeçalho da coluna para alternar entre as ordens crescente e decrescente.
Data de Envio	A data e hora em que a solicitação foi enviada. Observe que troca pública As ofertas não exibem uma data de envio até que alguém as aceite.

Como trabalhar com a caixa de saída

Clique duas vezes em uma solicitação na Caixa de Saída para exibir seus detalhes.

Editar uma solicitação que ainda não tenha sido aprovada nem aceita

1. Clique duas vezes na solicitação.
2. Edite conforme desejar.
3. Clique em **Enviar**.

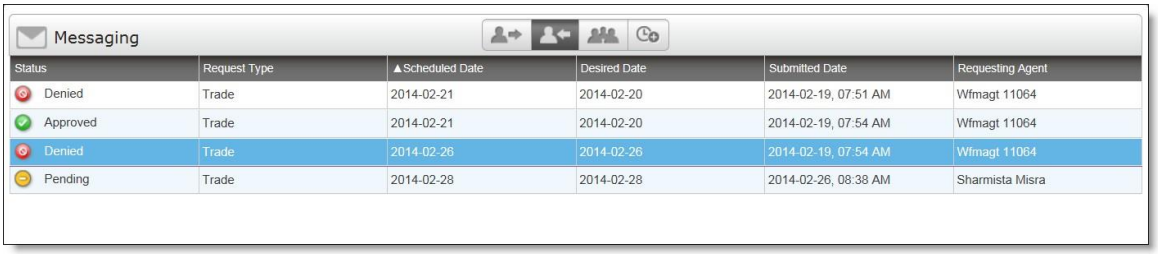
Excluir uma solicitação que ainda não tenha sido aprovada nem aceita

1. Clique duas vezes na solicitação.
2. Clique em **Excluir**.

Caixa de entrada

A Caixa de entrada contém todas as solicitações recebidas na ordem da data de agendamento. Você pode exibir os detalhes de uma solicitação e editá-la ou excluí-la, caso ela ainda não tenha sido aprovada ou negada.

OBSERVAÇÃO Os supervisores têm a autonomia final sobre as solicitações de orientação e trocas de agendamento, de modo que uma solicitação de orientação ou troca que você aceitar poderá ser rejeitada por esse usuário.



Status	Request Type	▲Scheduled Date	Desired Date	Submitted Date	Requesting Agent
Denied	Trade	2014-02-21	2014-02-20	2014-02-19, 07:51 AM	Wfmagt 11064
Approved	Trade	2014-02-21	2014-02-20	2014-02-19, 07:54 AM	Wfmagt 11064
Denied	Trade	2014-02-26	2014-02-26	2014-02-19, 07:54 AM	Wfmagt 11064
Pending	Trade	2014-02-28	2014-02-28	2014-02-26, 08:38 AM	Sharmista Misra

A tabela a seguir descreve os campos na Caixa de entrada.

Campo	Descrição
Status	O status da solicitação. Os possíveis status são os seguintes: ▪ Aprovada — Sua solicitação foi aprovada e sua programação atualizada corretamente. ▪ Pendente — Uma solicitação aceita está aguardando uma resposta de outro agente. Pode ser editada ou excluída. ▪ Enviada — A solicitação está aguardando uma resposta do seu supervisor. Pode ser editada ou excluída. ▪ Tarefa — A solicitação está aguardando uma resposta sua. Pode ser aceita ou rejeitada. ▪ Negada— Sua solicitação foi negada pelo seu supervisor. ▪ Erro — Há um erro na solicitação. ▪ Recusada — Você se recusou a trocar de agenda com outro agente. ▪ Rejeitada — Outro agente rejeitou a solicitação de troca de agendamento.
Tipo de Solicitação	O tipo geral de solicitação.
Data agendada	A data em que ocorre o evento solicitado. Por padrão, a Caixa de entrada é classificada. por essa data na ordem crescente. Você pode clicar no cabeçalho da coluna para alternar entre as ordens crescente e decrescente.
Data Desejada	A data que o agente solicitante deseja receber (a Data Agendada em um Solicitação de oferta de programação e solicitação de troca de programação).
Data de Envio	A data e hora em que a solicitação foi enviada. Observe que troca pública As ofertas não exibem uma data de envio até que alguém as aceite.
Agente da Solicitação	O nome do agente que solicitou a troca ou oferta ou orientação de um agendamento pedir.

Como trabalhar com a caixa de entrada

Aceitar ou rejeitar uma solicitação de troca de agendamento

1. Clique duas vezes na solicitação para abri-la.
2. Clique **em Analisar** para comparar sua agenda com a agenda do solicitante nos dois dias. Você saberá se está disponível para aceitar a troca.
3. Clique **em Aceitar** ou **Rejeitar**.

Confirmar ou rejeitar uma solicitação de oferta de agendamento aceita

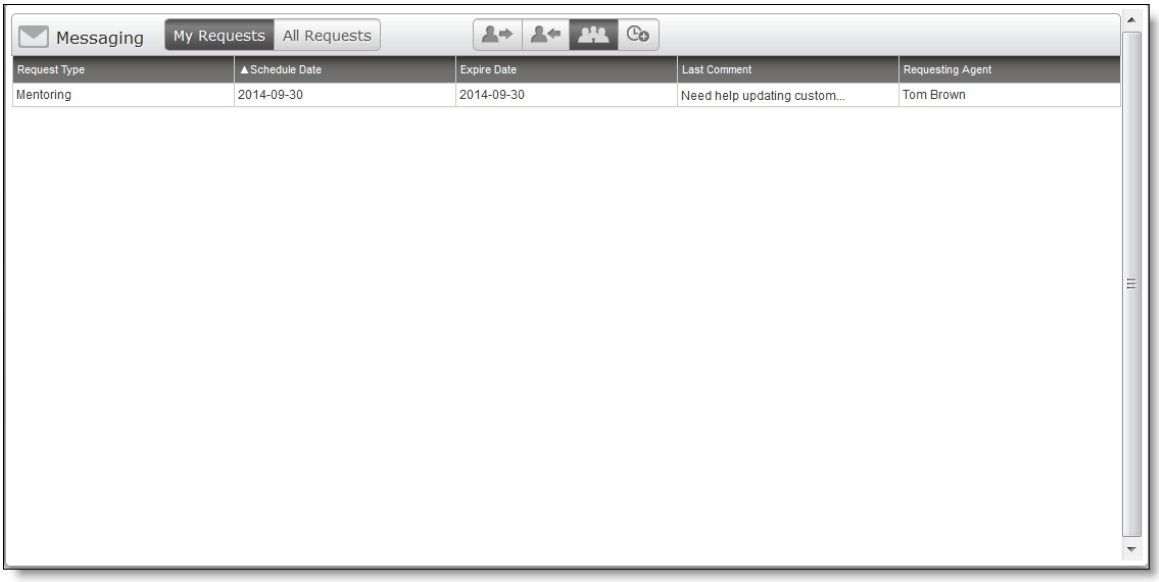
1. Clique duas vezes na solicitação para abri-la.
2. Clique **em Analisar** para comparar sua agenda do dia especificado com a agenda oferecida.
3. Clique **em Confirmar** para aceitar a solicitação de oferta ou **em Rejeitar** para negar a solicitação de oferta.

Confirmar ou rejeitar uma solicitação de orientação aceita

1. Clique duas vezes na solicitação para abri-la.
2. Revise a solicitação aceita.
3. Clique **em Confirmar** para aceitar o mentor ou **em Rejeitar** para recusar o mentor.

Caixa pública

A Caixa pública contém todas as solicitações públicas de ofertas, trocas de agendamento e orientação disponíveis dos agentes na sua exibição, disponíveis para qualquer agente aceitar. Você pode exibir os detalhes de uma solicitação, avaliar a solicitação e aceitar a solicitação (se desejado).



OBSERVAÇÃO Os usuários com a permissão para administrar mensagens têm a autonomia final sobre quaisquer solicitações de trocas, ofertas de agendamento e orientação, de modo que uma solicitação que você aceitar poderá ser rejeitada por isso.

usuário.

A tabela a seguir descreve os campos na Caixa pública.

Campo	Descrição
Tipo de Solicitação	O tipo geral de solicitação.
Data da Programação	A data em que o solicitante deseja oferecer ou programar a orientação sessão. Por padrão, a Caixa pública é classificada por essa data na ordem crescente.
Data de Expiração	A data em que a solicitação expira. A solicitação expira às 23:59 nessa data. Depois que a solicitação expirar, você não pode mais aceitar nem cancelar a solicitação.
Último Comentário	O último comentário inserido na solicitação.
Agente da Solicitação	O nome do agente que solicitou uma troca de agendamento, oferta de agendamento ou Solicitação de orientação.

Como trabalhar com a caixa pública

Aceitar uma solicitação de troca de programação

1. Clique duas vezes na solicitação para abri-la.
2. Selecione a data para a qual deseja trocar na solicitação.
3. Clique **em Analisar** para comparar as duas agendas e saber se a data proposta funciona.
4. Clique **em Aceitar**.

Aceitar uma solicitação de oferta de programação

1. Clique duas vezes na solicitação para abri-la.
2. Clique **em Analisar** para comparar sua agenda do dia especificado com a agenda oferecida.
3. Clique **em Aceitar** se desejar aceitar a oferta ou **em Cancelar** para fechar a solicitação sem aceitá-la.

Aceitar uma solicitação de orientação

1. Clique duas vezes na solicitação para abri-la.
2. Revise os detalhes da solicitação de orientação e compare sua agenda com a do solicitante para garantir que o intervalo de tempo funcione para você.
3. Clique **em Aceitar** se desejar aceitar a solicitação de orientação ou **em Cancelar** para fechar a solicitação sem aceitá-la.

Solicitações

O menu Nova solicitação permite criar uma solicitação para exceções, folga, ofertas de agendamento, trocas de agendamento e orientação.

- Solicitar uma exceção
- Solicitação de tempo de folga
- Solicitar uma oferta de programação
- Solicitar uma troca de programação
- Solicitar orientação

Como editar ou excluir uma solicitação

As solicitações podem ser editadas ou excluídas em determinadas situações. A tabela a seguir descreve quando você pode editar ou excluir uma solicitação.

Tipo de Solicitação	Status	Ação permitida
Oferta de agendamento (pública)	Pendente	Editar, Excluir
Troca de agendamento (privada)	Pendente	Editar
Troca de agendamento (pública)	Pendente	Editar, Excluir
Orientação	Pendente	Editar, Excluir
Exceção	Enviado	Editar, Excluir
Férias	Enviado	Editar, Excluir

Editar uma solicitação

1. Clique duas vezes na solicitação para abri-la.
2. Edite a solicitação conforme desejar.
3. Clique em **Enviar**.

Excluir uma solicitação

1. Clique duas vezes na solicitação para abri-la.
2. Clique em **Excluir**.

Solicitar uma exceção

Use uma solicitação de exceção para solicitar uma mudança em sua agenda de atividades não planejadas, como reuniões, treinamentos, pausas não programadas e absenteísmo. Sua solicitação é enviada para seu supervisor para aprovação.

É possível solicitar exceções para datas futuras e passadas. As exceções de datas passadas são usadas para corrigir o percentual de adesão. Por exemplo, se você teve que ir para casa ontem por motivo de doença, suas estatísticas mostrarão você fora da adesão porque não seguiu sua agenda. A solicitação de exceção de folga pessoal para a hora que você estava fora do escritório corrige a agenda e seu percentual de adesão do dia em questão.

> **OBSERVAÇÃO** Para solicitações de dia inteiro, uma exceção é colocada na agenda sobre qualquer atividade remunerada em turnos que iniciam nesse dia (independentemente de a exceção ser paga ou não paga). Quaisquer não pagos
> Atividades nesses turnos são substituídas por uma atividade Não disponível na agenda. Se você não tiver um turno nesse dia, a exceção não será adicionada à sua agenda.
> Para solicitações de dia parcial, é colocada uma exceção na agenda para o período de tempo solicitado em relação a quaisquer atividades remuneradas existentes durante esse período (independentemente de a exceção ser paga ou não paga). Quaisquer atividades não remuneradas

sobrepostas nesses turnos são substituídas por uma atividade Não disponível em

a programação. Por exemplo, se uma exceção cobre parcialmente um almoço não pago, a parte que não está sobreposta permanece um almoço. A parte que se sobrepõe à exceção é substituída por Não disponível. Se você não tiver nenhuma atividade remunerada existente durante esse período de tempo, a exceção não será adicionada à sua agenda.
As solicitações de exceção são tratadas dessa forma para garantir que o tempo remunerado do dia permaneça o mesmo antes e depois que a exceção for aplicada.

A tabela a seguir descreve os campos na caixa de diálogo Solicitação de exceção.

Campo	Descrição
Data de Exceção	A data em que você deseja que a exceção ocorra. A data atual é exibida pelo inadimplência.
Tipo de Exceção	Uma lista suspensa de tipos de exceção.
Dia todo	Marque a caixa de seleção para indicar que a exceção se destina ao dia todo. Quando marcado, os campos Hora de início e Hora de término são ocultos.
Hora Inicial	A hora em que a exceção começa.
Hora de término	A hora em que a exceção termina.
Redigir Comentário	(Opcional) Clique para inserir um comentário em relação à solicitação de exceção. Máx. Caracteres = 140.

Crie uma nova solicitação de exceção

1. Clique **em Nova solicitação** e escolha **Solicitação** de exceção no menu.
2. Preencha os campos.
3. Clique em **Enviar**.

Uma solicitação de exceção segue pelo sistema, conforme descrito na tabela a seguir.

Usuário	Ação	Aparecer aqui	Status
Agente A	Cria nova solicitação	Caixa de Saída do Agente A	Pendente
Supervisor	Recebe a solicitação	Caixa tarefa do supervisor	Fazer
Supervisor	Aprova/nega a exceção	Caixa de Saída do Agente A	Aprovado/Negado

Usuário	Ação	Aparecer aqui	Status
		Caixa Todas do Supervisor	Aprovado/Negado

Para obter mais informações sobre como enviar solicitações de exceção, consulte Sobre alterações automáticas nas solicitações.

Solicitar uma troca de programação

Use a solicitação de troca de agendamento para trocar um dia de trabalho inteiro ou parcialmente agendado com o dia de trabalho inteiro ou parcialmente agendado de outra pessoa. Essas solicitações de troca podem ser com um agente especificado (uma troca privada) ou com qualquer agente da sua exibição (uma troca pública). Você pode solicitar troca de turnos no mesmo dia (por exemplo, a troca do seu turno das 19:00 AM às 15:00 com o turno das 22:00 AM às 18:00 de outra pessoa) ou de dias diferentes (por exemplo, a troca da sua segunda de folga por uma sexta de folga).

Se você quiser trocar vários segmentos da sua agenda (por exemplo, se desejar trocar um turno dividido), será preciso enviar solicitações separadas para cada segmento do turno.

OBSERVAÇÃO A fila de serviço principal deve ser configurada para que os agentes realizem uma troca ou oferta de agendamento.

A tabela a seguir descreve os campos na caixa de diálogo Solicitação de troca de agendamento de dia inteira.

Campo	Descrição
Troca Pública	Marque esta caixa de seleção para publicar sua troca de agendamento na Caixa pública de todos agentes em sua exibição. Desmarque esta caixa de seleção para trocar com um agente específico em uma troca privada.
Confirmar	(Somente trocas públicas) Um lembrete de que será solicitado que você confirme ou rejeite uma proposta de troca do agente respondedor. Essa caixa de seleção é somente leitura e não pode ser desmarcada.
Agente da Solicitação	(Somente leitura) Seu nome.
Data agendada	A data que você deseja trocar. Por padrão, ele exibe a data do dia
seguinte. Dia todo	Marque essa caixa de seleção para trocar um dia inteiro.
Agente que está respondendo	(Somente trocas privadas) O agente com quem você deseja trocar
turnos. Data agendada	(Somente trocas privadas) A data com a qual você deseja trocar.
Data de Expiração	(Somente trocas públicas) A data em que a solicitação expira.

Campo	Descrição
Redigir Comentário	(Opcional) Clique para inserir um comentário em relação à solicitação de exceção. Qualquer O comentário que você adiciona não é salvo até que a solicitação de exceção em si seja sálvia. Máx. caracteres = 250.

A tabela a seguir descreve os campos na caixa de diálogo Solicitação de troca de agendamento de dia parcial.

Campo	Descrição
Troca Pública	Marque esta caixa de seleção para publicar sua troca de agendamento na Caixa pública de todos agentes em sua exibição. Desmarque esta caixa de seleção para trocar com um agente específico em uma troca privada.
Confirmar	(Somente trocas públicas) Um lembrete de que será solicitado que você confirme ou rejeite uma proposta de troca do agente respondedor. Essa caixa de seleção é somente leitura e não pode ser desmarcada.
Agente da Solicitação	(Somente leitura) Seu nome.
Data agendada	A data que você deseja trocar. Por padrão, ele exibe a data do dia
seguinte. Dia todo	Desmarque esta caixa de seleção para trocar por meio dia.
Hora	Informe as horas de início e término das horas que deseja trocar.
Agente que está respondendo	(Somente trocas privadas) O agente com quem você deseja trocar
turnos. Data agendada	(Somente trocas privadas) A data com a qual você deseja trocar.
Hora	(Somente trocas privadas) Insira as horas de início e término das horas com as quais deseja trocar.
Data de Expiração	(Somente trocas públicas) A data em que a solicitação expira.
Redigir Comentário	(Opcional) Clique para inserir um comentário em relação à solicitação de troca. Qualquer O comentário que você adicionar não é salvo até que a solicitação de troca em si seja sálvia. Máx. caracteres = 250.

Crie uma nova solicitação de troca de programação

1. Clique **em Nova solicitação** e escolha **Solicitação** de Troca de Programação no menu.
2. Preencha os campos.

3. Se a troca for privada, clique **em Analisar** para comparar sua agenda na data de troca proposta com a da pessoa com quem deseja fazer a troca, para saber se é possível.
4. Se desejar, clique **em Escrever comentário** para inserir um comentário.
5. Clique em **Enviar**.

Uma solicitação de troca privada de agendamento passa pelo sistema conforme descrito na tabela a seguir.

Usuário	Ação	Aparecer aqui	Status
Agente A	Cria nova solicitação	Caixa de Saída do Agente A	Pendente
Agente B	Recebe a solicitação de troca	Caixa de entrada do Agente B	Fazer
Agente B	Aceita/recusa a solicitação de troca	Caixa de Saída do Agente B	Enviado/Recusado
Agente A	Recebe resposta do Agente B	Caixa de entrada do Agente A	Enviada/Rejeitada
Supervisor	Recebe a solicitação de troca aceita para aprovação	Caixa tarefa do supervisor	Fazer
Supervisor	Aprova/nega a troca	Caixa de Saída do Agente A	Aprovado/Negado
		Caixa de entrada do Agente B	Aprovado/Negado
		Caixa Todas do Supervisor	Aprovado/Negado

Uma solicitação de troca pública de agendamento passa pelo sistema conforme descrito na tabela a seguir.

Usuário	Ação	Aparecer aqui	Status
Agente A	Cria nova solicitação	Caixa de Saída do Agente A	Pendente
Todos os Agentes	Ver troca na Caixa pública	Caixa pública dos agentes	Não aplicável
Agente B	Aceita a solicitação de troca	Caixa de entrada do Agente B	Pendente
Agente A	Recebe resposta do Agente B	Caixa de Saída do Agente A	Fazer
Agente A	Confirma ou rejeita	Caixa de Saída do Agente A	Enviado/Negado

Usu	Ação	Aparecer aqui	Status
	Aceitação do Agente B		(Rejeitar a solicitação cria uma cópia da solicitação que mostra Negada nele, e a solicitação original volta para o estado Pendente)
	A Agente B recebe a confirmação/rejeição do Agente A	Caixa de entrada do Agente B	Enviado/Negado
Supervisor	Recebe a solicitação de troca aceita e confirmada para aprovação	Caixa tarefa do supervisor	Fazer
Supervisor	Aprova/nega a troca	Caixa de Saída do Agente A	Aprovado/Negado
		Caixa de entrada do Agente B	Caixa Todas
		do Supervisor	Aprovada/Negada
			Aprovado/Negado

Solicitação de tempo de folga

Use uma solicitação de folga para agendar vários tipos de folga do trabalho. É possível solicitar vários dias e tipos de folga em uma solicitação. Por exemplo, se desejar uma semana de folga, mas não tiver dias de férias suficientes para cobrir cinco dias, você também poderá usar a folga de uma das outras categorias para compensar a diferença.

OBSERVAÇÃO Não é possível enviar solicitações de folga para datas no passado.

Você pode enviar diversas opções de folga em ordem de preferência (primeira, segunda ou terceira opção). Por exemplo, você pode ter como primeira opção de férias uma semana de folga em junho, mas também indicar que uma semana de folga em julho seria uma segunda opção e uma semana de folga em agosto, a terceira opção. Seu supervisor aprovará uma das três opções.

Depois de enviado, você pode editar ou excluir sua solicitação caso ela ainda não tenha sido aprovada.

Seu supervisor pode optar por aprovar apenas alguns dias de uma solicitação de folga de vários dias. Por exemplo, você pode ter a segunda-feira, terça-feira e quarta-feira de folga. No entanto, seu supervisor

precisa de você no trabalho na segunda-feira e, assim, aprova sua solicitação somente para terça-feira e quarta-feira.

OBSERVAÇÃO O supervisor não pode alterar o número de horas de folga solicitadas em um único dia.

Você também tem a opção de retirar uma solicitação de folga depois que sua solicitação tiver sido aprovada. Por exemplo, um evento que você estava indo para participar e para o qual você solicitou a folga é cancelado. Ao retirar sua solicitação de folga, você é colocado de volta na agenda e seu saldo do tempo de férias é atualizado para devolver essas horas.

A caixa de diálogo Solicitação de folga inclui uma tabela que mostra quanto tempo de folga você tem disponível, quanto já usou e quanto ainda resta em cada uma das categorias de folga. Essas informações são compiladas a partir das solicitações de folga enviadas.

OBSERVAÇÃO Quando você solicita folga, as horas que você solicita são listadas na coluna Horas pendentes. Quando aprovados, eles são movidos para a coluna Horas aprovadas. O dia seguinte, na verdade,
Usaram o tempo de folga, as horas foram transferidas para a coluna Horas usadas e deixarão de ser listadas na coluna Horas aprovadas.

OBSERVAÇÃO Se você solicitar o dia inteiro de folga, o número de horas adicionadas às colunas Horas pendentes e Horas aprovadas é baseado na quantidade de atividades de turno pago nesse dia. Se você possuir apenas
Atividades Não Disponível ou Disponível nesse dia, o valor adicionado às Horas pendentes e Horas aprovadas é zero. Se você não tiver atividades (que não são as mesmas da atividade Não Disponível), o valor agregado será as horas FTE diárias.

Os botões Listar dias e Alocações de folgas podem ajudá-lo na solicitação de folga.

- Botão Listar dias — Exibe um resumo das solicitações de folga
- Botão Alocação de folgas — Permite verificar se há horas de folga disponíveis no dia que você deseja se ausenciar

Uma solicitação de folga segue pelo sistema, conforme descrito na tabela a seguir.

Usuário	Ação	Aparecer aqui	Status
Agente A	Cria nova solicitação	Caixa de Saída do Agente A	Pendente
Supervisor	Recebe a solicitação	Caixa tarefa do supervisor	Fazer
Supervisor	Aprova/aprova parcialmente/nega a folga	Caixa de entrada do Agente A	Aprovado/Parcialmente Aprovado/Negado
		Caixa de Saída do Supervisor	Aprovado/Parcialmente Aprovado/Rejeitado
Agente A	Retiradas anteriormente	Caixa de saída do Agente A'	Retirada solicitada

	Solicitação aprovada		
Supervisor	Recebe a solicitação de retirada	Caixa tarefa do supervisor	Solicitação de retirada
Supervisor	Reconhece a retirada	Caixa de entrada do Agente A	Caixa
		de Saída do Supervisor Retirada	
			Retraído

Crie uma nova solicitação de folga

1. Clique **em Nova solicitação** e escolha **Solicitação** de folga no menu.
2. Na lista suspensa Tipo, escolha o tipo de folga desejado.
3. Na lista suspensa Escolha a preferência de folga (primeira, segunda ou terceira opção).
4. **No campo Data** , clique no ícone de calendário para selecionar um dia. As datas com fundo cinza no calendário não estão disponíveis para folgas. Não é possível adicionar o mesmo dia duas vezes na mesma solicitação (por exemplo, na primeira e segunda opção).
5. Clique **em Adicionar**.
6. Repita a adição das datas à solicitação. Use a opção Primeira, Segunda e Terceira Opção conforme desejado.
7. (Opcional) Adicione um comentário clicando **em Escrever comentário** . Um comentário pode ajudar seu supervisor a tomar a decisão de aprovação.
8. Clique em **Enviar**.

> **OBSERVAÇÃO** Se você não tiver horas disponíveis suficientes para o tipo de folga solicitado, a solicitação falhará.

Para obter mais informações sobre como enviar solicitações de folga, consulte Sobre as alterações automáticas nas solicitações.

Editar uma solicitação de folga enviada mas ainda não aprovada

1. Na Sua Caixa de Saída, clique duas vezes na solicitação de folga que deseja editar. As solicitações que você pode editar têm o status de Enviadas.
2. Na caixa de diálogo Solicitação de folga, clique **em Editar**. A caixa de diálogo se expande para que você possa adicionar um novo dia e adiciona um botão Excluir (um X) próximo aos dias de folga existentes solicitados. Também é possível adicionar um comentário explicando por que você alterou sua solicitação de folga. Um comentário pode ajudar seu supervisor a tomar a decisão de aprovação.

Usu	Ação	Aparecer aqui	Status

3. Edite sua solicitação conforme desejado adicionando novos dias de folga ou excluindo dias de folga existentes.

> **OBSERVAÇÃO** Se desejar alterar os horários de um dia solicitado, você deverá excluir o dia original e adicioná-lo novamente com os novos horários. Por exemplo, se você solicitou originalmente das 8:00 às 11:00 AM
> Desativar na segunda-feira, mas precisar alterar isso para 13:00 às 15:00, excluir a entrada para segunda-feira e adicioná-la novamente, desta vez com as novas horas de início e término.

4. Quando tiver terminado de editar a solicitação, clique **em Atualizar**.

Excluir uma solicitação de folga enviada mas ainda não aprovada

1. Na Sua Caixa de Saída, clique duas vezes na solicitação de folga que deseja editar. As solicitações que você pode editar têm o status de Enviadas.
2. na caixa de diálogo Solicitação de folga, clique **em Excluir**.

Retirar uma solicitação de folga aprovada

1. Na Sua Caixa de Saída, clique duas vezes na solicitação de folga que deseja retirar. A solicitação terá o status de Aprovado ou Parcialmente Aprovado.
2. Na caixa de diálogo Solicitação de folga, digite um comentário para explicar o motivo da retirada, se desejar.
3. Clique **em Retirar solicitação**.

   A solicitação de retirada permanece em sua Caixa de Saída com um status de Aprovado ou Parcialmente Aprovado até que seu supervisor reconheça o levantamento. Nesse momento, o status da solicitação é alterado para Retirado.

   > **OBSERVAÇÃO** Se o supervisor não reconhecer sua solicitação de retirada, você ainda terá essa folga e não estará na agenda.

Descrições dos campos

A tabela a seguir descreve os campos na caixa de diálogo Solicitação de folga.

Campo	Descrição
Exibir horas disponíveis para	Os intervalos de datas dos planos de férias aos quais você está atribuído.
Tipo	O tipo de folga: Feriados móveis, Folgas, Dias de licença por motivos pessoais e Férias.

Campo	Descrição
	OBSERVAÇÃO Alguns tipos de folga podem não estar disponíveis. Seus detalhes do plano de férias e administrador determinam os tipos de tempo Que estão disponíveis. É a central de contato que determina como definir cada um desses tipos de folga.
Horas Totais	O número total de horas disponíveis a você para o tipo de folga.
Horas Usadas	O número de horas que você usou para o tipo de folga.
Horas Aprovadas	O número de horas que foram aprovadas para o tipo de folga, mas Ainda não usadas.
Horas Pendentes	O número de horas que você solicitou para o tipo de folga Ainda não foi aprovado pelo seu supervisor. **OBSERVAÇÃO** Embora seja possível solicitar várias opções de folga, apenas a primeira escolha é fatorada ao calcular horas pendentes.
Horas Restantes	O número de horas restantes que você tem para o tipo de folga. Esse valor é calculado da seguinte maneira: Horas Restantes = Total de Horas – (Horas usadas + Horas aprovadas + Horas pendentes)
Guias Primeira, Segunda e Terceira	Guias que exibem suas preferências de folga nesta solicitação.
Tipo	Selecione o tipo de folga que você está solicitando.
Opção	Escolha a preferência de folga na lista suspensa.
Data	Selecione no calendário o dia de folga que deseja. Você deve selecionar cada dia separadamente. Clique em Adicionar para adicionar a data à guia Primeira, Segunda ou Terceira Opção.
Dia todo	Marque essa caixa de seleção se desejar se ausá-la o dia todo. Quando marcado, os campos Hora de início e Hora de término
	são desabilitados.
Hora Inicial	Se você estiver se ausmando por meio dia, informe a hora de início da folga.

Campo	Descrição
Hora de término	Se você estiver se ausmando por meio dia, informe a hora de término da folga.
Botão Alocações de folgas	Exibe as alocações de folgas disponíveis de uma fila de serviço selecionada e mês de calendário. Isso permite verificar se há horas de folga disponíveis no dia que você deseja se ausente. Para obter mais informações, consulte Exibição das alocações de folgas.
Botão Listar dias	Exibe o resumo da folga. Este pop-up lista todas as solicitações de folga aprovadas e pendentes por ordem de data.

Exibição de alocações de folgas

OBSERVAÇÃO Esse recurso estará disponível somente se o administrador tiver configurado WFM exibir a tecla Alocações de folgas (consulte Configuração de configurações de configuração de todo o sistema WFM).

O pop-up Alocações de folgas é exibido quando você clica no botão Alocações de folgas em uma solicitação de folga. Ele exibe a folga atual disponível que está alocada a uma fila de serviço em uma data específica.

OBSERVAÇÃO Um dia que mostra as alocações disponíveis e um intervalo positivo de previsão geralmente é uma escolha melhor para a folga.

Campo	Descrição
Data	A data da alocação.
Alocação disponível	O número atual de alocações de folgas disponíveis nesse dia em FTEs Ou horas, dependendo de como o administrador configurou o sistema.
Intervalo previsto	O intervalo médio entre os FTEs agendados e previstos para esse dia. Esse valor é sempre exibido em FTEs. Um número negativo indica escassez de pessoal e um número positivo indica excesso de pessoal.

Solicitar uma oferta de programação

Use uma solicitação de oferta de agendamento para disponibilizar todo ou parte de um dia que você está agendado para trabalho disponível para outro agente trabalhar. Por exemplo, se você tiver um compromisso fora do trabalho na quarta-feira, ofereça seu turno a outra pessoa que possa trabalhar nesse dia. A oferta de agendamento é publicada na Caixa pública de todos os agentes em sua exibição.

A tabela a seguir descreve os campos na caixa de diálogo Solicitação de oferta de agendamento.

Campo	Descrição
Agente da Solicitação	(Somente leitura) Seu nome.
Data agendada	A data que você deseja oferecer para trabalho de outros agentes. Por padrão, ele é exibido. Data de amanhã. Não é possível escolher uma data no passado.
Dia todo	Marque essa caixa de seleção para oferecer um dia inteiro.
Data de Expiração	A data em que a solicitação expira. Neste momento, ela não aparece mais na Caixa de saída ou na Caixa pública. A data de expiração deve ser anterior à Data agendada.
Confirmar	Marque essa caixa se desejar confirmar a aceitação da oferta por um agente antes que ela seja enviada ao supervisor para aprovação.
Redigir Comentário	(Opcional) Clique para inserir um comentário em relação à solicitação de oferta de programação. Qualquer comentário adicionado não é salvo até que a solicitação de oferta de agendamento em si seja sálvia. Máx. caracteres = 250.

A tabela a seguir descreve os campos na caixa de diálogo Solicitação de oferta de agendamento de dia parcial.

Campo	Descrição
Agente da Solicitação	(Somente leitura) Seu nome.
Data agendada	A data que você deseja oferecer para trabalho de outros agentes. Por padrão, ele é exibido. Data de amanhã. Não é possível escolher uma data no passado.
Dia todo	Desmarque esta caixa de seleção para oferecer por meio dia.
Hora	Insira as horas de início e término das horas que deseja oferecer a outro agente.
Data de Expiração	A data em que a solicitação expira. Neste momento, ela não aparece mais na Caixa de saída ou na Caixa pública. A data de expiração deve ser anterior à Data agendada.
Confirmar	Marque essa caixa se desejar confirmar a aceitação da oferta por um agente antes que ela seja enviada ao supervisor para aprovação.
Redigir Comentário	(Opcional) Clique para inserir um comentário em relação à solicitação de oferta de programação.

Campo	Descrição
	Qualquer comentário adicionado não é salvo até que a solicitação de oferta de agendamento em si seja sálvia. Máx. caracteres = 250.

Crie uma nova solicitação de oferta de programação

1. Clique **em Nova solicitação** e escolha **Solicitação** de oferta de agendamento no menu.
2. Preencha os campos.
3. Clique em **Enviar**.

Uma solicitação de oferta de agendamento sem confirmação passa pelo sistema conforme descrito na tabela a seguir.

Usuário	Ação	Aparecer aqui	Status
Agente A	Cria nova solicitação	Caixa de Saída do Agente A	Pendente
Todos os agentes	Receber a oferta	Caixa pública dos agentes	Não aplicável
Agente B	Aceita a oferta	Caixa de entrada do Agente B	Enviado
		Caixa de Saída do Agente A	Enviado
Supervisor	Recebe a oferta aceita	Caixa tarefa do supervisor	Fazer
Supervisor	Aprova/nega a oferta	Caixa Todas do Supervisor	Aprovado/Negado
		Caixa de Saída do Agente A	Aprovado/Negado
		Caixa de entrada do Agente B	Aprovado/Negado

Uma solicitação de oferta de agendamento com confirmação passa pelo sistema conforme descrito na tabela a seguir.

Usuário	Ação	Aparecer aqui	Status
Agente A	Cria nova solicitação	Caixa de Saída do Agente A	Pendente
Todos os agentes	Receber a oferta	Caixa pública dos agentes	Não aplicável
Agente B	Aceita a oferta	Caixa de entrada do Agente B	Pendente

Usuário	Ação	Aparecer aqui	Status
Agente A	Recebe a oferta aceita	Caixa de Saída do Agente A	Fazer
		Caixa de entrada do Agente B	Pendente
Agente A	Confirma/rejeita a oferta	Caixa de Saída do Agente A	Enviada/Rejeitada (rejeitar a solicitação cria uma cópia dela com a opção Negada e a solicitação original volta para o estado Pendente)
		Caixa de entrada do Agente B	Enviada/Rejeitada
Supervisor	Recebe a oferta aceita	Caixa tarefa do supervisor	Fazer
		Caixa Todas do Supervisor	Aprovado/Negado
		Caixa de Saída do Agente A	Aprovado/Negado
		Caixa de entrada do Agente B	Aprovado/Negado

Solicitar orientação

Use uma solicitação de orientação para pedir um treinamento um-a-um de um agente companheiro. Todas as solicitações de orientação são publicadas na Caixa pública, e qualquer agente pode responder. Um supervisor ou administrador deve aprovar a solicitação de orientação. Quando a solicitação é aprovada, a exceção é adicionada à sua agenda e à agenda do seu mentor.

A tabela a seguir descreve os campos na caixa de diálogo Solicitação de orientação.

Campo	Descrição
Data da orientação	A data em que você deseja agendar a sessão de orientação. Tipo
de Exceção	Selecione a exceção apropriada na lista suspensa.
Hora Inicial	A hora de início da sessão de orientação.
Hora de término	A hora de término da sessão de orientação.
Descrição	Uma descrição da finalidade da sessão de orientação. Número máximo de caracteres =

Campo	Descrição
	251.

Crie uma nova solicitação de orientação

1. Clique **em Nova solicitação** e escolha **Solicitação** de orientação no menu.
2. Preencha os campos.
3. Clique em **Enviar**.

Uma solicitação de orientação segue pelo sistema, conforme descrito na tabela a seguir.

Usuário	Ação	Aparecer aqui	Status
Agente A	Cria nova solicitação	Caixa de Saída do Agente A	Pendente
Todos os agentes	Consulte solicitação em público Box	Caixa pública dos agentes	Não aplicável
Agente B	Aceita orientação solicitar	Caixa de entrada do Agente B	Pendente
Agente A	Recebe o do Agente B responder	Caixa de Saída do Agente A	Fazer
Agente A	Confirma/rejeita o agente Aceitação do B	Caixa de Saída do Agente A	Enviada/Rejeitada (Rejeitando a solicitação cria uma cópia do solicitação que exibe Negadas por ela, e a solicitação original vai voltar para Pendente)
	A Agente B recebe o agente A confirmação ou rejeição	Caixa de entrada do Agente B	Enviada/Rejeitada
Supervisor	Recebe aceitas e orientação confirmada solicitação de aprovação	Caixa tarefa do supervisor	Fazer

Usuário	Ação	Aparecer aqui	Status
Supervisor	Aprova/nega a solicitação de orientação	Caixa de Saída do Agente A	Aprovado/Negado
		Caixa de entrada do Agente B	Caixa
		Todas do Supervisor	Aprovada/Negada
			Aprovado/Negado

Para obter mais informações sobre como enviar solicitações de orientação, consulte Sobre as alterações automáticas nas solicitações.

Sobre alterações automáticas em solicitações

Na maioria dos casos, se uma solicitação for aprovada, Webex WFO atualizará a agenda do agente exatamente conforme a solicitação. Em alguns casos em que uma solicitação paga é enviada, no entanto, Webex WFO pode alterar a solicitação para garantir que o agente não esteja agendado para mais tempo remunerado do que o agente deveria trabalhar. A seguir estão exemplos desses casos.

Caso 1: O agente envia uma solicitação remunerada que se sobrepõe a uma atividade não remunerada

O agente envia uma solicitação remunerada por meio ou dia inteiro para orientação, folga ou uma exceção. A solicitação se sobrepõe a uma atividade não remunerada em uma agenda existente. A solicitação é aprovada. Nesse caso, Webex WFO substitui uma atividade não remunerada (por exemplo, um almoço não pago) na agenda do agente por uma atividade Não disponível.

EXEMPLO

Você solicita folga remunerada, das 19:00 AM às 15:00. A agenda existente é:

- Em serviço, das 7:00 às 11:00 AM
- Almoço não remunerado, das 11:00 às 11:30 AM
- Em serviço, 23:30 AM–15:00

Depois que a solicitação é aprovada, a agenda é:

- Folga remunerada, de 7:00 às 11:00 AM
- Não disponível, das 11:00 às 11:30 AM
- Folga remunerada, 23:30 AM–15:00

Caso 2: O agente está agendado para trabalhar durante o tempo solicitado

O agente envia uma solicitação remunerada por meio ou dia inteiro para orientação, folga ou uma exceção. A solicitação é para horários em que o agente não está agendado para trabalhar. A solicitação é aprovada. Nesse caso, Webex O WFO não inserirá a solicitação aprovada na agenda do agente.

EXEMPLO

As solicitações dos agentes pagas, das 17:00 às 19:00. A agenda existente é:

- Em serviço, 21:00 AM–17:00

Depois que a solicitação é aprovada, a agenda do agente permanece a mesma.

Caso 3: O agente está agendado para trabalhar durante apenas parte da solicitação

O agente envia uma solicitação remunerada por meio ou dia inteiro para orientação, folga ou uma exceção. A solicitação é para um agendamento existente e o agente está agendado para trabalhar durante parte da solicitação. A solicitação é aprovada. Nesse caso, Webex WFO insere uma parte da solicitação aprovada na agenda do agente.

EXEMPLO

As solicitações dos agentes pagas, das 16:00 às 18:00. A agenda existente é:

- Em serviço, 21:00 AM–17:00

Depois que a solicitação é aprovada, a agenda do agente é:

- Em serviço, 21:00 AM–16:00
- Folga remunerada, das 16:00 às 17:00

PRÁTICA RECOMENDADA Se os agentes desejarem enviar uma solicitação remunerada por um tempo em sua agenda existente para que eles não trabalhem, eles devem entrar em contato com o supervisor.

NOTA

(Somente tratamento manual) Se os supervisores desejarem aprovar uma solicitação paga por um tempo que o agente que enviou a solicitação não esteja agendado para trabalhar em uma agenda existente, eles deverão fazer o seguinte:

1. Em Agendamentos do agente, navegue até a data solicitada pelo agente.
2. Insira uma atividade remunerada (Em serviço ou Horas extras) pelo tempo solicitado pelo agente.
3. Aprovar a solicitação.

Mensagens para os aprovadores de solicitação

As mensagens para usuários com a permissão de administrar mensagens consistem em duas caixas de correio:

- Caixa tarefa — Exibe todas as solicitações que exigem uma ação da sua parte (exibição padrão)
- Caixa todas — Contém todas as solicitações enviadas a você

É possível reter as solicitações até o tempo máximo de retenção configurado pelo administrador do sistema para WFM dados previstos, agendados, de solicitações e históricos (consulte Definir o período de retenção do WFM).

Acesse suas caixas de correio clicando no ícone da caixa de correio na barra de ferramentas Mensagens. Da esquerda para a direita, os ícones são Caixa tarefa e Caixa todos.

OBSERVAÇÃO Os supervisores que também atuam como agentes têm uma caixa de correio dupla, sendo uma com a exibição do agente e outra com a do supervisor. Você pode alternar entre as duas exibições usando As Minhas solicitações e Todas

Botões de solicitações. Clique em Minhas solicitações para ver a caixa de correio do agente e em Todas as solicitações para ver a caixa de correio do supervisor.

Solicitações de pesquisa

Os usuários com a permissão Administrar mensagens podem executar dois tipos de pesquisa. Como outros usuários, você pode executar uma pesquisa básica com critérios de pesquisa padrão. Além da pesquisa básica, se você tiver a permissão Administrar mensagens, poderá executar uma pesquisa personalizada, na qual escolhe os critérios a serem incluídos na sua pesquisa. É possível executar uma busca de solicitações em qualquer caixa de correio. Ao executar uma pesquisa, os filtros se aplicam às solicitações em todas as páginas da caixa de correio pesquisada.

Executar uma pesquisa básica

1. Clique **em Filtro** para abrir o painel de filtro.
2. Selecione os critérios pelos quais pesquisar.
3. Clique **em Pesquisar**. O painel de filtro é fechado quando a pesquisa é executada.

Executar uma pesquisa personalizada

1. Clique **em Filtro** para abrir o painel de filtro.
2. Clique **em Pesquisa** personalizada.
3. Use a lista suspensa Selecionar um filtro para selecionar um filtro.
4. Clique **em Adicionar** para adicionar o filtro à pesquisa personalizada.
5. Digite os critérios de pesquisa adequados para cada filtro.
6. Clique **em Pesquisar**. O painel de filtro é fechado quando você executa a pesquisa.

Os critérios da pesquisa são retidos até você sair da página. Para alterar os critérios de pesquisa, clique **em Filtrar** para abrir o painel de filtro e alterar os critérios.

Como configurar campos de data

Há duas maneiras de filtrar as solicitações por data: Intervalo de datas e Datas específicas. Os campos de data são definidos como Intervalo de datas por padrão. A opção Intervalo de datas filtra solicitações por uma lista suspensa de intervalos definidos em relação à data de hoje. A opção Datas Específicas inclui dois campos de data que permitem filtrar solicitações em relação a datas específicas. Use os campos Datas específicas para inserir a data de início, a data de término ou as duas datas para definir parâmetros do intervalo de datas.

Para filtrar por intervalo de datas, selecione uma opção de intervalo na lista suspensa.

Para filtrar por Datas Específicas, insira uma data nos seguintes campos:

- Insira uma data no campo esquerdo para filtrar pela data de início, que filtra solicitações por datas on ou após a data inserida
- Insira uma data no campo direito para filtrar até a data final, que filtra solicitações por datas sobre ou antes da data inserida
- Inserir datas em ambos os campos para retornar solicitações entre as datas inseridas.

Critérios de pesquisa

A tabela a seguir descreve todos os critérios de pesquisa disponíveis para pesquisas básicas e avançadas.

Campo	Descrição
Tipo de Solicitação	O tipo de solicitação que o agente selecionou na lista suspensa Nova Solicitação. Lista ao criar a solicitação.
Subcategoria	Para tipo de Exceção ou Tipo de Folga. A opção que o agente escolheu da lista suspensa Tipo quando a solicitação foi criada.
Equipe	A equipe à qual o agente que criou a solicitação pertence.
Fila de serviço	A fila de serviço à qual o agente que criou a solicitação pertence.
Mapeamento de habilidades	O mapa de habilidades ao qual o agente que criou a solicitação pertence.
Agente	O agente que enviou a solicitação na caixa de entrada ou o agente que recebeu a solicitação na sua caixa de saída.
Classificação do Agente	A classificação do agente que criou a solicitação.
Data de Início do Agente	A data em que o agente começou.

Campo	Descrição
Status	O status atual da solicitação.
Data de Envio	A data em que o agente enviou a solicitação.
Data da Programação	A data que o agente selecionou para que a ação solicitada ocorra.

Aprovar ou negar solicitações

As solicitações que exigem sua aprovação aparecem na Caixa tarefa. Depois que você aprova ou nega uma solicitação, ela é removida da sua Caixa tarefa. Todas as solicitações recebidas são arquivadas na Caixa todos.

Para obter mais informações sobre a aprovação de solicitações, consulte Sobre as alterações automáticas nas solicitações.

Solicitações de exceção

A caixa de diálogo Aprovar solicitação de exceção permite aprovar ou negar uma solicitação de exceção do agente.

Aprovar ou negar uma solicitação de exceção

1. Clique duas vezes na solicitação para abri-la.
2. Se for aprovar a solicitação, selecione a exceção de agendamento apropriada na lista suspensa. Isso é o que aparece na agenda. Clique **em Ler comentário** para exibir todos os comentários anexados à solicitação de exceção. Se desejar, você também pode digitar um comentário.

   OBSERVAÇÃO O ícone Ler comentário fica vermelho se houver pelo menos um comentário anexado à solicitação.

3. Clique **em Aprovar** ou **Negar**.

OBSERVAÇÃO Para solicitações de dia inteiro, uma exceção é colocada na agenda sobre qualquer atividade remunerada em turnos que iniciam nesse dia (independentemente de a exceção ser paga ou não paga). Quaisquer não pagos
Atividades nesses turnos são substituídas por uma atividade Não disponível na agenda. Se o agente não tiver um turno nesse dia, a exceção não será adicionada à agenda do agente.
Para solicitações de dia parcial, é colocada uma exceção na agenda para o período de tempo solicitado em relação a quaisquer atividades remuneradas existentes durante esse período (independentemente de a exceção ser paga ou não paga). Todas as atividades não remuneradas sobrepostas nesses turnos são substituídas por uma atividade Não disponível na agenda. Por exemplo, se uma exceção cobre parcialmente um almoço não pago, a parte que não está sobreposta permanece um almoço. A parte que se sobrepõe à exceção é substituída por Não disponível. Se o agente não tiver atividades remuneradas existentes durante esse período de tempo, então o

a exceção não é adicionada à agenda do agente.
As solicitações de exceção são tratadas dessa forma para garantir que o tempo remunerado do dia permaneça o mesmo antes e depois que a exceção for aplicada.

A tabela a seguir descreve os campos na caixa de diálogo Aprovar solicitação de exceção.

Campo	Descrição
De	O nome do agente que solicitou a exceção.
Solicitar	O tipo de solicitação.
Data de Recebimento	A hora e a data em que você recebeu a solicitação.
Tipo	O tipo de exceção, conforme escolhido pelo agente.
Data da Programação	A data da exceção.
Duração	A duração da exceção.
Exceção da Agenda	Selecione a descrição da exceção que aparecerá na agenda, se ela A exceção é aprovada.

Solicitações de folga

A caixa de diálogo Aprovar solicitação de folga permite aprovar, aprovar parcialmente ou negar uma solicitação de folga do agente. Também é possível reconhecer a retirada de um agente de uma solicitação de folga previamente aprovada.

OBSERVAÇÃO Se uma solicitação de folga se sobrepõe a uma solicitação de folga previamente aprovada, a solicitação não pode ser aprovada.

Aprovar, aprovar parcialmente ou negar uma solicitação de folga

1. Clique duas vezes na solicitação para abri-la.
2. Selecione a fila apropriada de serviço na lista suspensa.
3. Clique nas guias Primeira, Segunda e Terceira para exibir solicitações de folga classificadas do agente. Você pode aprovar a folga solicitada em apenas uma dessas guias. Essa guia deve ser selecionada quando você aprova ou aprova parcialmente a solicitação.
4. Se desejar, clique **em Horas** para exibir um resumo de horas de folga totais, usadas, aprovadas, pendentes e restantes do agente. Clique **em Ler comentário** para exibir todos os comentários anexados à solicitação. Clique **em Escrever comentário** para adicionar um comentário.

5. Por padrão, todos os dias em uma solicitação são selecionados na coluna Aprovar. Se desejar negar alguma parte de uma solicitação de vários dias, desmarque a caixa de seleção próxima aos dias a serem negados.
6. Selecione a exceção de agendamento apropriada na lista suspensa. Isso é o que aparece na agenda.
7. Clique **em Aprovar selecionado** para aprovar ou aprovar parcialmente a solicitação ou clique **em Negar** para negar a solicitação.

Confirmar a retirada de um agente de uma solicitação de folga aprovada

1. Clique duas vezes na solicitação com o status da Solicitação de retirada.
2. Clique **em Confirmar retirada**.

> **OBSERVAÇÃO** Se você não reconhecer a solicitação de retirada, o agente ainda terá a folga aprovada e não estará no agendamento para esse horário. Quando você reconhece a
> A retirada, o saldo de férias do agente é atualizado (mas as alocações de folgas da fila de serviço não) e o agente é colocado de volta na agenda, mas sem nenhuma atividade atribuída a ele. Você deve executar uma agenda ad-hoc ou adicionar atividades manualmente à agenda do agente na página Agendamentos do agente.

> **PRÁTICAS RECOMENDADAS** Use o Histórico de agendamento e a Restauração para exibir o que era a agenda do agente antes da solicitação de folga ser aprovada (consulte Desfazer uma alteração de agendamento). Você pode usá-la como
> Uma referência a adicionar atividades manualmente ao agendamento do agente ou restaurar o agendamento, se apropriado, de uma versão anterior.

A tabela a seguir descreve os campos na caixa de diálogo Aprovar solicitação de folga.

Campo	Descrição
De	O nome do agente que solicitou a folga.
Solicitar	O tipo de solicitação.
Data de Envio	A hora e a data em que o agente enviou a solicitação. Isso é ao mesmo tempo E a data em que recebeu a solicitação.
Fila de serviço	Selecione a fila apropriada de serviço na lista suspensa. Este serviço A fila é usada para determinar o intervalo previsto.
Guias Primeira, Segunda, Terceira	Guias que exibem a primeira, segunda e terceira opções de folga solicitada Pelo agente.

Campo	Descrição
Tipo	O tipo de solicitação de folga.
Data	A data da folga solicitada.
Dia	O dia da semana da folga solicitada.
Hora Inicial	A hora de início da folga solicitada.
Hora de término	A hora de término da folga solicitada.
Intervalo previsto (FTEs)	A diferença, em FTEs, entre o número de agentes agendados e o Número de agentes previstos na previsão de produção atual para a fila de serviço selecionada. Você pode usar esse número como guia para determinar se há cobertura suficiente no dia em questão para garantir a solicitação da folga. **OBSERVAÇÃO** Haverá um valor nesse campo somente se uma previsão de produção tiver sido gerada.
Intervalo de alocação (FTEs ou horas)	As alocações de folga disponíveis para o dia solicitado, exibidas em FTEs (equivalentes de tempo integral) ou horas. O formato exibido depende se o administrador configurou WFM para exibir FTEs ou Horas (consulte Configuração de configurações WFM em todo o sistema).
Aprovar	Por padrão, todas as caixas de seleção são marcadas. Desmarque a caixa de seleção ao lado de qualquer dia de uma solicitação de vários dias para negar folga nesse dia.
Exceção da Agenda	Selecione a descrição da exceção que aparecerá na agenda, se ela A exceção é aprovada.

Aprovar solicitação de troca ou oferta

A caixa de diálogo Aprovar solicitação de troca permite analisar e aprovar ou negar uma solicitação de troca ou uma solicitação de oferta. A mesma caixa de diálogo é usada para trocas e ofertas.

OBSERVAÇÃO As pausas e o almoço existentes em cada agenda envolvida em uma troca de dia parcial são substituídos no tempo de serviço pela fila de serviço principal do agente. A agenda é comparada com a baseada em intervalos,
Condições de trabalho gerais que foram configuradas para determinar se um almoço ou pausa está atribuído. Se uma troca dividir uma agenda, cada segmento da agenda dividida será comparado individualmente às condições de trabalho existentes. É importante que os agentes que enviarem ofertas ou trocas de agendamento de dia parcial sejam atribuídos a um perfil de condição de trabalho que contenha uma condição para qualquer duração possível de turno que possam ter após

a oferta ou troca é aceita. Se nenhuma condição de trabalho baseada em intervalo corresponder à duração de uma agenda trocada, nenhuma pausa ou almoço será atribuído.
Todas as exceções são reatribuídas ao agente recebedor e essas exceções não são movidas para acomodar uma pausa ou almoço.
Os projetos são reatribuidos ao agente recebedor mesmo que isso viole o número mínimo ou máximo de minutos que um agente pode passar no projeto em um dia. O tempo do projeto pode ser dividido ou truncado, mas não movido para acomodar um almoço ou pausa.

Aprovar ou negar uma solicitação de troca ou oferta de agenda

1. Clique duas vezes na solicitação para abri-la.
2. Use a seção Agendamentos do agente para analisar as duas agendas e garantir a troca. Clique em **Leia o Comentário** se houver comentários anexados à solicitação de troca ou oferta.
3. Clique **em Aprovar** ou **Negar**.

A tabela a seguir descreve os campos na caixa de diálogo Aprovar solicitação de troca.

Campo	Descrição
De	O nome do agente que solicitou a troca.
Solicitar	O tipo de solicitação de troca de alto nível.
Tipo	O tipo de solicitação de troca.
Data de Envio	A hora e a data em que o agente enviou a solicitação. Isso é ao mesmo tempo E a data em que recebeu a solicitação.
Até	O nome do outro agente envolvido na troca.
Desde a Data:	A primeira data agendada envolvida na troca.
Até a Data:	A segunda data agendada envolvida na troca. Esse campo aparece somente quando dias diferentes estão envolvidos na solicitação de troca.
Agendamento do Agente	O agendamento do agente que solicitou a troca. Use as barras de rolagem para ver Toda a agenda do agente.
Nome	O nome do agente.
Data	A data especificada na solicitação de troca.

Campo	Descrição
Agendamento para o Agente	A agenda do agente que aceita a troca.
Disponibilidade	Indica se o agendamento do agente De se ajusta ao agendamento do
agente Para. Fila de serviço	Indica se os dois agentes atendem às mesmas filas de serviço ou a filas
diferentes. Equipes	Indica se os dois agentes pertencem às mesmas equipes ou a equipes
diferentes.	
Turnos sobrepostos	Indica se os dois agentes têm turnos sobrepostos.
Fuso Horário	Indica se os dois agentes estão no mesmo fuso horário ou em fuso horário diferente.
Mapeamento de habilidades	Indica se os dois agentes pertencem ao mesmo mapeamento de
habilidades ou a mapeamento diferentes. Exceção	Indica se o agendamento do agente inclui uma
exceção.	

Aprovar solicitação de orientação

A caixa de diálogo Aprovar solicitação de orientação permite analisar e aprovar ou negar uma solicitação de orientação.

Aprovar ou negar uma solicitação de orientação

1. Clique duas vezes na solicitação para abri-la.
2. Revise os detalhes da solicitação de orientação. Clique **em Ler comentários** se houver comentários anexados à solicitação de orientação.
3. Clique **em Aprovar** ou **Negar**.

   Se você aprovar a solicitação, as agendas dos agentes serão atualizadas imediatamente para mostrar a sessão de orientação.

A tabela a seguir descreve os campos na caixa de diálogo Aprovar solicitação de orientação.

Campo	Descrição
De	O nome do agente que solicitou a orientação. Tipo de
Exceção	O tipo de exceção escolhido pelo agente que está fazendo a
solicitação. Até	O nome do agente que aceitou a solicitação de orientação.

Campo	Descrição
Data da orientação	A data da sessão de orientação.
Solicitar	O tipo de solicitação.
Hora Inicial	A hora de início da sessão de orientação.
Data de Envio	A hora e a data em que o agente enviou a solicitação. Isso é ao mesmo tempo E a data em que recebeu a solicitação.
Hora de término	A hora de término da sessão de orientação.
Exceção da Agenda	A exceção que aparecerá nas agendas dos agentes.
Ambos os agentes em serviço	Sim ou não. Indica se o agente de solicitação e aceitação está Serviço durante o intervalo de tempo de orientação proposto.

Automatizar o tratamento das solicitações do agente

Os fluxos de trabalho fornecem uma maneira de automatizar o tratamento das solicitações dos agentes. Você pode configurar fluxos de trabalho para aprovar ou negar solicitações automaticamente ou forçar o tratamento manual para alterações na agenda. Os fluxos de trabalho são acionados por diferentes tipos de solicitações de agente (chamados de "eventos"). Você pode criar fluxos de trabalho separados para cada tipo de evento.

Os fluxos de trabalho são criados a partir de uma regra padrão e das regras fornecidas. Cada fluxo de trabalho tem um conjunto de regras, e cada regra tem uma lista de condições. Quando as condições de uma regra são atendidas, então a ação configurada para essa regra é realizada e as regras subsequentes não são avaliadas. As regras são avaliadas na ordem em que aparecem na tabela Regras. Se o evento não atender a nenhuma das regras configuradas, então a regra padrão entra em vigor.

Por padrão, os fluxos de trabalho são aplicados globalmente. No entanto, é possível adicionar condições que impedem que uma regra seja aplicada globalmente.

> **EXEMPLO** Uma regra para aprovar automaticamente uma solicitação de orientação tem uma condição que a restringe a uma única fila de serviço, em vez de toda a central de contato.

Você deve ter a permissão Administrar WFM Fluxos de Trabalho para acessar esta página. Como os fluxos de trabalho são globais, a permissão Administrar fluxos de trabalho WFM concede a você a exibição Enterprise apenas para esta página.

Se você ainda não tiver a exibição Enterprise atribuída, a permissão Administrar fluxos de trabalho WFM concederá a exibição Enterprise apenas para essa página.

Criar um fluxo de trabalho

1. Selecione o tipo de solicitação que você deseja automatizar na **lista suspensa Evento** .
2. (Somente solicitações de Edição de Programação) Atribua usuários a quem o fluxo de trabalho se aplica selecionando seus nomes na coluna Disponível e movendo-os para a coluna Atribuída.
3. Clique **em Adicionar** na tabela Regras.
4. Insira um nome para a regra no campo Nome da regra.
5. (Opcional) Se não desejar que a regra seja ativa imediatamente, desmarque a **caixa Ativar** . Caso contrário, deixe a caixa marcada.
6. Defina as condições da regra na seção Condições. Para obter mais informações sobre condições, consulte Condições de regra de construção.
7. Selecione a ação que acontece quando todas as condições forem atendidas no **menu suspenso Ação** .
8. Clique **em Salvar**.

Exemplo de fluxo de trabalho

Você deseja configurar um fluxo de trabalho para solicitações de exceção. Você deseja que haja duas regras: uma para aprovar a solicitação e outra para negar a solicitação.

Aprovar regra

Neste exemplo, para que uma solicitação de exceção seja automaticamente aprovada, a solicitação deve atender a duas condições: o solicitante deve tratar da fila de serviço de email e deve ter trabalhado para a empresa por pelo menos 90 dias.

As condições para a regra Aprovar são semelhantes à tabela a seguir. Corresponda a todas as condições.

Variável	Operador	Valor
Fila de serviço	Igual a	E-mail
Dias desde a data de início na empresa do agente	Maior ou igual a	90

Selecione **Aprovar** a partir do menu suspenso Ação para essa regra.

Negar regra

Para que uma solicitação de exceção seja negada automaticamente, o solicitante deve atender a qualquer uma das duas condições: o agente não está agendado e qualificado para atividades, ou o agente foi empregado pela empresa por menos de 90 dias.

As condições para a regra Negar são semelhantes à tabela a seguir. Corresponda a qualquer uma das condições.

Variável	Operador	Valor
O agente está agendado e qualificado para atividades	Igual a	Falso
Dias desde a data de início na empresa do agente	Menor que	90

Selecione **Negar** a partir do menu suspenso Ação para essa regra.

Regra padrão

A regra Padrão será executada se todas as outras regras não forem atendidas. Como resultado, não há condições associadas a ela. A regra Padrão está presente em todos os eventos do fluxo de trabalho e é sempre a última na tabela Regras. Neste exemplo, a ação tomada se nenhuma das outras regras for atendida é **Tratamento manual**.

Negação automática e tratamento manual

A negação automática e o tratamento manual ocorrem se as condições de acionamento a seguir forem atendidas, independentemente de alguma regra de fluxo de trabalho ter sido configurada.

Negação automática

As seguintes condições acionam a negação automática de uma solicitação.

Tipo de Solicitação	Condições de Acionamento
Exceção	<<c0/>O agente não está ativo. ▪ O agente não trabalha nas datas da solicitação.
Orientação	<<c0/>Qualquer agente não está ativo. ▪ Qualquer agente não está empregado. ▪ A solicitação é para uma data de agendamento no passado ou na data atual.
Editar programação	<<c0/>O agente não está ativo.

Tipo de Solicitação	Condições de Acionamento
	▪ O agente não é empregado durante as datas que foram editadas.
Oferta de programação	<<c0/>Qualquer agente não está ativo. ▪ Qualquer agente não está empregado nas datas da solicitação. ▪ A solicitação é para uma data de agendamento no passado ou na data atual. ▪ A data de expiração da solicitação é no passado ou na data atual. ▪ A data desejada da solicitação é no passado ou na data atual. ▪ O agente recebedor já tem atividades agendadas diferentes de Disponível/Não Disponível no tempo em que as atividades agendadas copiadas serão feitas. ▪ O agente da oferta não tem atividades agendadas na data de agendamento.
Troca de programação	<<c0/>Qualquer agente não está ativo. ▪ Qualquer agente não está empregado nas datas da solicitação. ▪ A solicitação é para uma data de agendamento no passado ou na data atual. ▪ A data de expiração da solicitação é no passado ou na data atual. ▪ A data desejada da solicitação é no passado ou na data atual. ▪ O agente agendou atividades diferentes de Disponível/Não disponível no tempo em que as atividades agendadas copiadas serão colocadas caso isso não esteja sendo trocado. ▪ O agente de oferta não tem atividades agendadas na data de agendamento ou o agente recebedo não tem atividades agendadas na data desejada.
Férias	<<c0/>O agente não está ativo. ▪ O agente não trabalha nas datas da solicitação. ▪ O agente não tem uma fila de serviço principal atribuída. ▪ As alocações restantes de folgas para a fila de serviço principal do agente não são suficientes para a folga solicitada.

Tipo de Solicitação	Condições de Acionamento
	▪ O FTE padrão por dia configurado em Configurações globais não é positivo. ▪ O agente não tem um perfil FTE atribuído. ▪ A data da solicitação já passou, inclusive se a data de solicitação é a data atual, mas a hora já passou. ▪ A solicitação tem um intervalo de data e hora sobreposto. ▪ A solicitação tem horas de início e término idênticas.

Tratamento manual automático

As condições a seguir acionam o tratamento manual automático de uma solicitação.

Tipo de Solicitação	Condições de Acionamento
Exceção	<<c0/>A solicitação teria sido aprovada, mas a exceção de fluxo de trabalho para o tipo de exceção da solicitação está inativa. ▪ A solicitação teria sido aprovada, mas nenhuma exceção de fluxo de trabalho foi especificada para o tipo de exceção da solicitação. ▪ A solicitação teria sido aprovada, mas o agente não tem períodos de turno de trabalho disponíveis dentro do intervalo data/hora da solicitação.
Orientação	<<c0/>A solicitação teria sido aprovada, mas a exceção de fluxo de trabalho para o tipo de exceção da solicitação está inativa. ▪ A solicitação teria sido aprovada, mas nenhuma exceção de fluxo de trabalho foi especificada para o tipo de exceção da solicitação. ▪ A solicitação teria sido aprovada, mas não há períodos dentro do intervalo data/hora da solicitação em que ambos os agentes tenham períodos disponíveis de turno de trabalho.
Editar programação	A solicitação teria sido aprovada, mas o agente não possui Períodos de turno de trabalho disponíveis na data da edição da agenda.
Oferta de programação	Nenhuma

Tipo de Solicitação	Condições de Acionamento
Troca de programação	Nenhuma
Férias	<<c0/>A solicitação teria sido aprovada, mas a exceção do fluxo de trabalho para o tipo de férias especificado estiver inativa, não estiver mais associada ao tipo de férias especificado ou nenhuma exceção associada ao tipo de férias especificado for uma exceção de fluxo de trabalho. ▪ A solicitação teria sido aprovada, mas o agente não tem períodos de turno de trabalho disponíveis dentro do intervalo data/hora da solicitação.

Descrições dos campos

Os campos na página Fluxos de trabalho estão descritos abaixo.

Campo	Descrição
Evento	O evento cujo fluxo de trabalho você deseja editar.
Atribuir usuários (somente solicitações de Edição de agendamento)	Os usuários aos quais o fluxo de trabalho Editar agendamento se aplica. A edição de agendas de fluxos de trabalho permite que WFM administradores ou analistas evitarem que supervisores ou agendadores juniores editem as agendas do agente.
Tabela Regras	A tabela Regras lista todas as regras configuradas para o evento selecionado. Use as setas para cima e para baixo para reordenar as regras dentro da lista. A regra Padrão é sempre a última da lista e não pode ser movida nem excluída. Você pode adicionar, copiar ou excluir regras usando os botões abaixo da tabela.
Nome da Regra	O nome exclusivo da regra. Esse nome é adicionado à seção Comentário de uma solicitação quando a solicitação é processada com êxito pelo fluxo de trabalho.
Ativar esta regra	Essa caixa de seleção para ativar a regra. Por padrão, uma regra é ativada. Ele irá Não será avaliado se essa caixa de seleção estiver desmarcada.
Condições	Esta seção cria a lista de condições para a regra. As condições podem ser aninhadas até cinco níveis de profundidade. Clique **em Adicionar condição** para adicionar outra linha. Clique no botão x (x) para excluir a linha da condição atual. Clique **em Adicionar conjunto** dependente para adicionar um grupo de subcondição.

Campo	Descrição
	Para obter mais informações sobre como construir condições, consulte as condições de regra de construção.
Ação	A ação a tomar quando as condições na regra são atendidas. ▪ Aprovar — a solicitação foi aprovada. ▪ Negar — A solicitação foi negada. ▪ Tratamento manual — A solicitação deve ser aprovada ou negada por um supervisor. ▪ Lista de espera — A solicitação não é aprovada nem negada, mas está em um padrão de espera. WFM continua a avaliar a solicitação diariamente até que uma regra diferente afete a solicitação ou a solicitação seja tratada manualmente.

Condições de regras de construção

A seção Condições permite criar condições de regra que um evento deve atender à regra para avaliar como verdadeiras. As condições são conjuntos de declarações E ou declarações OU.

> **OBSERVAÇÃO** É possível criar regras e condições que não possam funcionar ou quando regras posteriores nunca serão avaliadas. Webex O WFO não valida as regras e condições que você cria. Revise cuidadosamente o
> Lógica de suas regras e condições para garantir que eles façam o que você quer que eles façam.

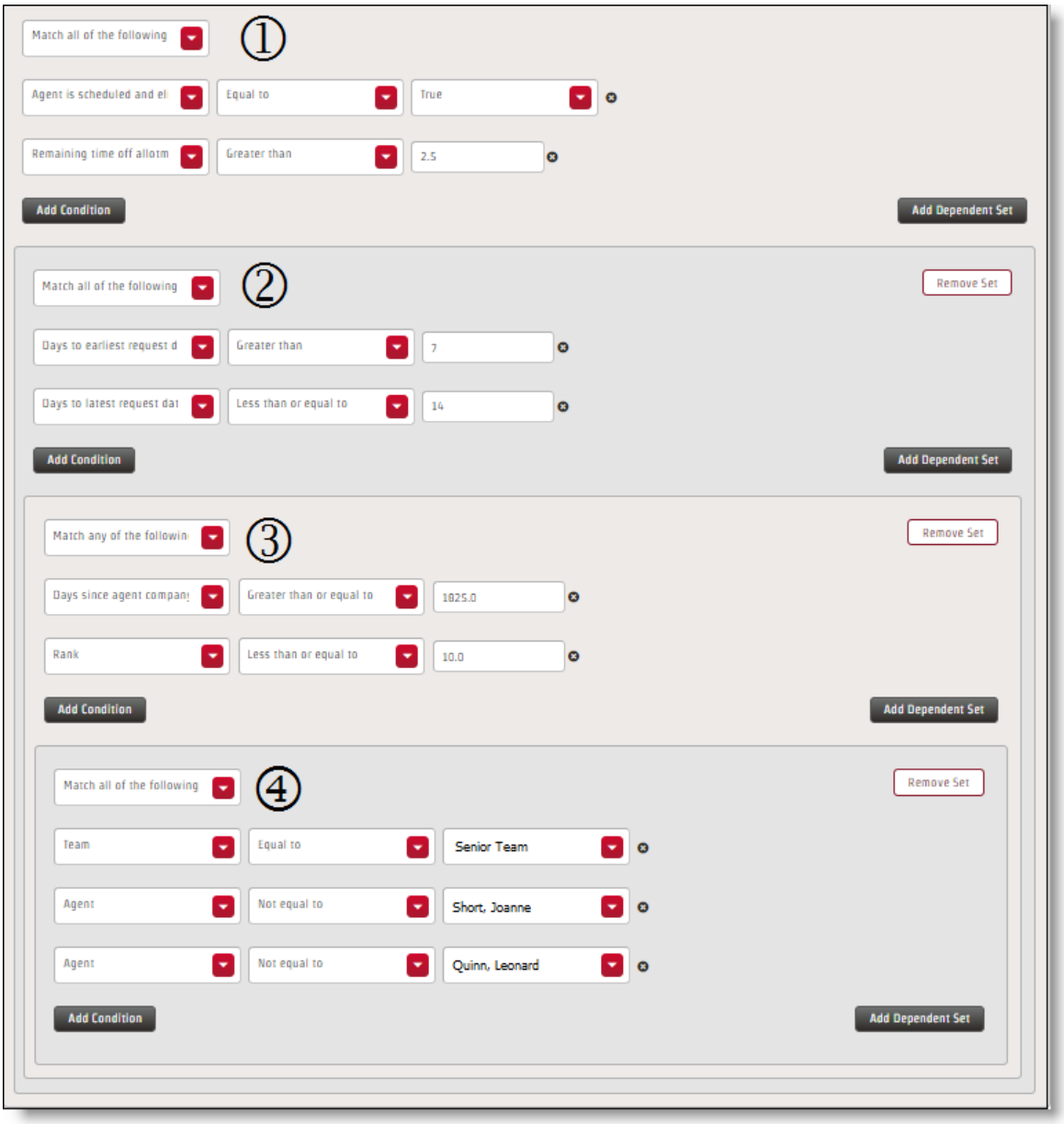
Cada nível de um conjunto de condições é uma declaração E ("corresponde **a todas as** seguintes condições") ou uma Declaração OR ("corresponde **a qualquer** uma das seguintes condições"). Em geral, você alterna as declarações AND e OR quando condições de ninho. Se a declaração principal para o conjunto de condições é uma declaração E, aninhando outra declaração E imediatamente sob ela não faz diferença, embora você possa querer fazer isso para agrupar visualmente algumas declarações de condição que se relacionam entre si de alguma forma.

Cada linha de condição tem três componentes: a variável, o operador e o valor (algumas variáveis têm um quarto componente: porcentagem). Os operadores e os tipos de valores dependem da variável escolhida. As condições usam estes controles:

- Nova condição — Adiciona uma nova linha de condição ao mesmo nível da linha atual
- X — Exclui a linha
- Adicionar conjunto dependente — Adiciona uma nova instrução AND ou OR
- Remover conjunto — remove o conjunto dependente da condição

> **OBSERVAÇÃO** A primeira linha de condição não pode ser excluída. Uma regra deve ter pelo menos uma linha de condição.

A seguir está um exemplo de um conjunto de condições. Os números esgotados são explicados abaixo.



Texto explicativo	Descrição
1	Este grupo de condições E é o grupo de condições abrangente. Cada declaração de condição neste nível deve ser atendida para que a regra seja verdadeira.

Texto explicativo	Descrição
2	Esse grupo de condições E define o período no qual as datas solicitadas ocorrem. A solicitação deve ser por um período de 7 a 14 dias a partir da data atual. As condições nesta declaração E poderiam ter sido colocadas no primeiro nível. Eles são agrupados para fornecer uma sugestão visual de que eles estão relacionados.
3	Esse grupo de condições OU define os agentes cuja solicitação será considerada. ▪ O agente deve ter sido empregado por pelo menos 1.825 dias. ▪ O agente deve ter uma classificação menor ou igual a 10. ▪ O grupo de condições em quatro chamadas deve ser avaliado como verdadeiro.
4	Este grupo de condições E é uma subcondição do grupo em três chamadas. Ele define os agentes cuja solicitação será aprovada automaticamente. O agente precisa pertencer à Equipe Sênior, mas Joanne Short e Leonard Quinn estão excluídos por alguma razão administrativa.

Variáveis

A tabela a seguir define as variáveis disponíveis para uso em uma instrução de condição. Nem todas as variáveis estão disponíveis para cada evento.

Variável	Descrição
Agente	A ID do agente (o nome do agente é exibido). Se dois agentes estiverem envolvidos na solicitação, a solicitação será marcada em ambos os agentes. Se o operador for Igual a, a condição será avaliada como verdadeira se qualquer ID de agente for igual ao valor. Se o operador não for igual a, a condição será avaliada com verdadeiro se ambas as IDs de agente não forem iguais ao valor.
O agente está agendado e qualificado para atividades	Se o agente agendou atividades para as datas e intervalos de tempo na solicitação. Considera-se que um agente tem atividades agendadas para uma data (e intervalo de tempo, se aplicável) se o agente estiver agendado para qualquer coisa, exceto Não disponível para a data (e dentro do intervalo de tempo, se aplicável). Se o agente tiver apenas algum intervalo de tempo de solicitação agendado, ainda será considerado verdadeiro.

Variável	Descrição
	Se houver dois agentes envolvidos na solicitação, a variável será marcada em ambos os agentes. A variável será verdadeira se ambos os agentes tiverem agendamentos para todas as datas na solicitação. Para os tipos específicos de solicitações a seguir, a variável será verdadeira se os critérios listados forem atendidos. ▪ Solicitações de folga — O agente está agendado para todas as datas ou intervalos de tempo na opção de folga. ▪ Solicitações de Oferta de Programação/Troca de Programação — Ambos os agentes estão agendados para qualquer atividade, exceto Disponível/Não Disponível. ▪ Solicitações de Oferta de Programação — A verificação para o agente solicitante é para a data de agendamento. Esta verificação não é feita para o agente que responde. ▪ Solicitações de Troca de Agendamento — A verificação para o agente solicitante é para a data de agendamento e a verificação do agente que responde é para a data desejada. ▪ Solicitações de orientação — Os dois agentes devem ter atividades agendadas para os mesmos períodos no intervalo de tempo.
Abaixo do mínimo de dias por semana	O turno de trabalho do agente está abaixo do mínimo de dias por semana definido pela condição de horas mínimas/máximas.
Abaixo do mínimo de horas por dia	O turno de trabalho do agente está abaixo do número mínimo de horas por dia definido pela condição de horas mín/máx.
Abaixo do mínimo de horas por semana	O turno de trabalho do agente está abaixo do mínimo de horas por semana definido pela condição de horas mínimas/máximas.
Dias desde a data de início na empresa do agente	O número de dias entre a data de início na empresa do agente e a data de avaliação da solicitação. Se houver dois agentes envolvidos na solicitação, ela será marcada em ambos os agentes. Ambos os agentes devem avaliar como verdadeiro para que a condição seja avaliada como verdadeira. Formato: número até cinco dígitos (não pode ser negativo).
Dias depois do departamento do agente	O número de dias entre a data de início no departamento do agente e a

Variável	Descrição
Data de início	Solicitação de data da avaliação. Se houver dois agentes envolvidos na solicitação, ela será marcada em ambos os agentes. Ambos os agentes devem avaliar como verdadeiro para que a condição seja avaliada como verdadeira. Formato: número até cinco dígitos (não pode ser negativo).
Dias para a data da solicitação mais antiga	O número de dias da data atual até a data mais antiga na pedir. A data atual é a data em que a solicitação é avaliada pelo fluxo de trabalho. Formato: número até cinco dígitos, positivo ou negativo.
Dias para a data da solicitação mais recente	O número de dias da data atual até a data mais recente na solicitação. A data atual é a data em que a solicitação é avaliada pelo fluxo de trabalho. Formato: número até cinco dígitos, positivo ou negativo.
Dias para solicitação data	O número de dias da data atual até a data de solicitação. O atual A data é a data em que a solicitação é avaliada pelo fluxo de trabalho. Formato: número até cinco dígitos, positivo ou negativo.
Excede o máximo de dias por semana	O turno de trabalho do agente excede o máximo de dias por semana definido pela condição de horas mínimas/máximas.
Excede o máximo de horas por dia	O turno de trabalho do agente excede o máximo de horas por dia definido pela condição de horas mínimas/máximas.
Excede o máximo de horas por semana	O turno de trabalho do agente excede o número máximo de horas por semana definido pela condição de horas mínimas/máx.
Exceção (Agendado)	A exceção selecionada está na agenda do agente. Esses critérios se aplicam ao Exceções agendadas e atribuídas que se sobrepõem ao dia ou à hora de folga solicitada (se parcialmente). **OBSERVAÇÃO** Um fluxo de trabalho de folga usando uma exceção, pois os critérios não funcionarão para um desvio de trabalho transversal à meia-noite e atribuído Exceções (sem agenda ainda). Em situações como estas, use o manual

Variável	Descrição
	manipulação.
Tipo de Exceção	O tipo de exceção selecionado na solicitação do agente.
Intervalo entre as horas disponíveis e as horas solicitadas	As horas disponíveis se baseiam no campo Horas restantes na solicitação de folga. O valor pode ser decimal. Se a integração ao HRMS não for habilitada, o número de horas disponíveis será calculado no momento em que a solicitação é processada pelo fluxo de trabalho do ano de férias em que a data da solicitação cai. Se a integração ao HRMS for ativada, o número de horas disponíveis se baseará nos últimos dados importados do HRMS e não estará vinculado a nenhum ano de férias. Esse valor não é ajustado para outras solicitações de folga inseridas desde a última importação/exportação do HRMS. **OBSERVAÇÃO** Se o dia inteiro for especificado para a data de folga, a folga por dia usada é igual ao mínimo de horas por semana para o FTE perfil associado ao agente dividido por cinco. Se o agente não tiver um perfil FTE atribuído, a condição (e a regra do fluxo de trabalho) não serão aplicáveis. Observe que se as horas mínimas por semana no perfil FTE for zero, as horas de folga de toda a data da folga também serão zero. Formato: número até 10 dígitos com um decimal, positivo ou negativo.
Intervalo entre agentes agendados e agentes previstos	O número de agentes agendados menos o número de agentes previsto (pior caso para todas as filas de serviço associadas aos agentes), para todas as datas e intervalos de tempo na solicitação. Para cada fila de serviço associada ao agente por meio do mapeamento de habilidades e de cada fila de serviço membro de grupos com várias habilidades associados ao agente, o fluxo de trabalho verifica a cada período de cinco minutos nas datas e no intervalo de tempo solicitados para obter a diferença entre os agentes agendados e previstos. Se o dia inteiro estiver marcado na solicitação, todos os períodos disponíveis do agente na data serão marcados. Ele não ajustará os agentes agendados para redução. Se pelo menos a porcentagem especificada de períodos atender à condição, a condição será avaliada como verdadeira.

Variável	Descrição
	Se houver dois agentes envolvidos na solicitação, ambos os agentes devem avaliar com verdadeiro para que a condição seja avaliada como verdadeira. Para solicitações de Folga, todas as datas na escolha especificada devem ser avaliadas como verdadeiras. Todas as filas de serviço dos agentes devem ter uma previsão para as datas, e os agentes devem ter atividades agendadas para todas as datas e intervalos de tempo da solicitação. Essa variável tem dois campos de valor, um que aceita uma decimal e uma que aceita uma porcentagem. O campo decimal contém o valor do intervalo. O campo de porcentagem contém a porcentagem de intervalos de cinco minutos nas datas e intervalos de tempo na solicitação que devem atender à condição. Formato: número até 10 dígitos com um decimal, positivo ou negativo.
Intervalo entre agentes agendados com agentes de redução e agentes previstos	O número de agentes agendados menos o número de previsão de agentes (pior caso para todas as filas de serviço associadas aos agentes) ajustadas para redução para todas as datas e intervalos de tempo na solicitação. A redução aplicada ao número previsto de agentes é calculada com base nas categorias de redução e nos cenários selecionados na solicitação de previsão para a fila de serviço. Para cada fila de serviço associada ao agente por meio do mapeamento de habilidades e de cada fila de serviço membro de grupos com várias habilidades associados ao agente, o fluxo de trabalho verifica a cada período de cinco minutos nas datas e no intervalo de tempo solicitados para obter a diferença entre os agentes agendados e previstos. Se o dia inteiro estiver marcado na solicitação, todos os períodos disponíveis do agente na data serão marcados. Ele não ajustará os agentes agendados para redução. Se pelo menos a porcentagem especificada de períodos atender à condição, a condição será avaliada como verdadeira. Se houver dois agentes envolvidos na solicitação, ambos os agentes devem avaliar com verdadeiro para que a condição seja avaliada como verdadeira. Para solicitações de folga, todas as datas na escolha especificada devem avaliar

Variável	Descrição
	A verdade. Todas as filas de serviço dos agentes devem ter uma previsão para as datas, e os agentes devem ter atividades agendadas para todas as datas e intervalos de tempo da solicitação. Essa variável tem dois campos de valor, um que aceita uma decimal e uma que aceita uma porcentagem. O campo decimal contém o valor do intervalo. O campo de porcentagem contém a porcentagem de intervalos de cinco minutos nas datas e intervalos de tempo na solicitação que devem atender à condição. Formato: número até 10 dígitos com um decimal, positivo ou negativo.
Horas remuneradas por dia	O número de horas pagas por dia para ambos os agentes após a troca ou oferta de agendamento dos dias afetados. Essa condição valida somente quando vale para ambos os agentes. Formato: número até dois dígitos com uma decimal.
Horas pagas por semana	O número de horas remuneradas por semana para ambos os agentes após o agendamento Troca ou oferta de agendamento para as semanas de agendamento afetadas. **OBSERVAÇÃO** Essa condição considera apenas os turnos de trabalho que começam na semana de agendamento atual. Tempo pertencente a um turno do A semana agendada anterior não vai até a semana atual. Qualquer tempo que se estenda até a semana atual como parte de um turno da semana anterior é considerado parte da semana agendada anterior. Essa condição valida somente quando vale para ambos os agentes. Formato: número até dois dígitos com um decimal (valores permitidos: — 168 a 168).
Solicitação de dia parcial	Indica que é uma solicitação de dia parcial.
Projeto	Um ou mais projetos selecionados estão na agenda do agente. O projeto se sobrepõe ao dia ou à hora de folga solicitados (se parcialmente).

Variável	Descrição
Classificar	A classificação do agente. Se a classificação do agente não for especificada, ela será tratada como 99999. Se houver dois agentes envolvidos na solicitação, ambos os agentes devem avaliar com verdadeiro para que a condição seja avaliada como verdadeira. Valores permitidos: 0 a 99999.
Alocações restantes de folgas	As alocações de folgas restantes para a fila de serviço principal do agente que Está associado ao agente por meio de um mapeamento de habilidades ou grupo com várias habilidades. As alocações de folgas são configuradas no fuso horário padrão. O agente deve ser associado a um perfil de FTE válido. Se a solicitação for para o dia inteiro: ▪ A alocação é retirada da data do início da meia-noite da data de solicitação no fuso horário de exibição do agente convertido para o fuso horário padrão. ▪ A alocação da folga = (FTE perfil horas semanais÷ 5) ÷ (FTE padrão por dia) Se a solicitação for para um dia parcial: ▪ A hora da solicitação é quando o fuso horário de exibição do agente é convertido para o fuso horário padrão. ▪ A hora convertida é dividida à meia-noite. Cada sub-tempo é dividido pelo Padrão FTE por Hora Restante do dia para chegar ao valor retirado de cada data. Se alguma dessas datas não tiver a alocação de folga configurada, a condição e a regra do fluxo de trabalho serão ignoradas.
Mesma semana agendada	Indica se ambas as datas são para a mesma semana agendada.
Mesmas filas de serviço	Os agentes atendem ao mesmo conjunto de filas de serviço. Por exemplo, um agente quem suporta SQ1 e SQ2 por meio de mapeamento de habilidades é considerado para lidar com o mesmo conjunto de filas de serviço de outro agente que pertence a um grupo com várias habilidades que consiste em SQ1 e SQ2. Se o grupo com várias habilidades contiver mais filas de serviço, ele não conta como o mesmo.

Variável	Descrição
	Um agente que suporta SQ1 por mapeamento de habilidades é considerado com um conjunto diferente de filas de serviço do que outro agente que suporta SQ1 e SQ2 por meio do mapeamento de habilidades. Se um agente na solicitação não tiver uma fila de serviço associada, os agentes serão considerados como atendendo às mesmas filas de serviço somente se o outro agente também não tiver fila de serviço associada.
Mesma equipe	Os agentes têm uma equipe em comum.
Fila de serviço	As filas de serviço associadas ao agente por meio de um mapeamento de habilidades ou de um Grupo com várias habilidades. Se houver dois agentes envolvidos na solicitação, essa condição será marcada em ambos os agentes. Se o operador for Igual a, a condição será avaliada se um dos agentes tiver uma fila de serviço cuja ID seja igual ao valor. Se o operador não for igual a, a condição será avaliada com verdadeiro se ambos os agentes não tiverem nenhuma fila de serviço cuja ID seja igual ao valor. Se não houver filas de serviço associadas aos agentes envolvidos na solicitação, a condição (e a regra do fluxo de trabalho) será considerada não aplicável e será ignorada.
As filas de serviço têm previsão	Se houver uma previsão para todas as datas na solicitação de cada fila de serviço Associado ao agente por meio do mapeamento de habilidades e de cada fila de serviço membro de um grupo com várias habilidades associado ao agente. Se houver dois agentes envolvidos na solicitação, essa condição será marcada em todas as filas de serviço de ambos os agentes. Para uma solicitação de Folga, essa condição é marcada em relação a todas as datas da escolha especificada. Se não houver filas de serviço associadas aos agentes envolvidos na solicitação, a condição (e a regra) será considerada não aplicável e será ignorada.

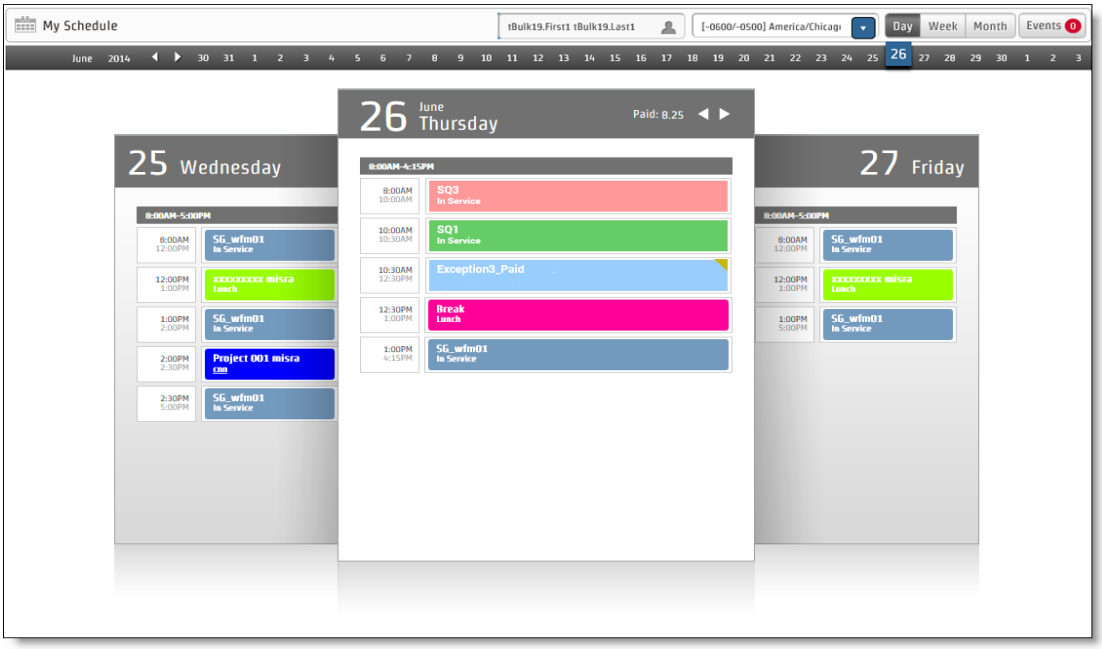
Variável	Descrição
Equipe	O nome da equipe à qual o agente pertence. Se houver dois agentes envolvidos na solicitação, essa condição será marcada em ambos os agentes. Se o operador for Igual a, a condição será avaliada se um dos agentes tiver uma equipe cuja ID seja igual ao valor. Se o operador não for igual a, a condição será avaliada com verdadeiro se ambos os agentes não tiverem nenhuma equipe cuja ID seja igual ao valor.

Ver e editar agendas

É possível exibir a agenda ou gerenciar as agendas dos agentes.

Visualizar sua programação

O aplicativo Minha agenda permite exibir sua agenda por dia, semana ou mês.



Por padrão, o aplicativo Minha agenda exibe a agenda do dia de hoje na exibição Dia no fuso horário configurado para você pelo administrador. Também é possível exibir sua agenda na exibição Semana e Mês para qualquer data que uma agenda tenha sido criada.

> **OBSERVAÇÃO** Se uma atividade de projeto ou exceção tiver uma observação associada a ela, um triângulo sombreado aparecerá no canto superior direito. Passe o cursor sobre a atividade para exibir a observação.

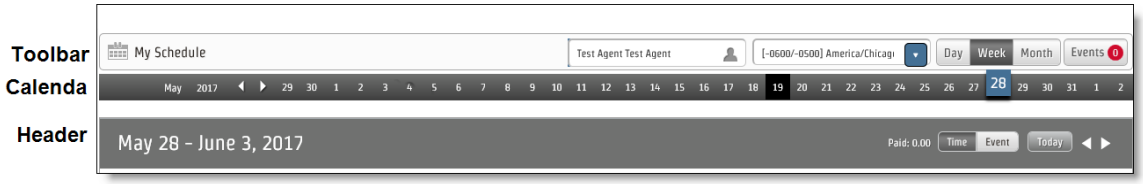
Se tiver permissão para editar agendas, você poderá exibir sua própria agenda e as agendas dos agentes em suas equipes, bem como alterar o fuso horário em que uma agenda é exibida.

As atividades são codificadas por cor de acordo com seus tipos. As cores são configuradas pelo administrador. Por exemplo, as pausas podem ser exibidas em roxo, e as reuniões, em azul. A codificação por cor é visível em qualquer exibição escolhida, seja como fundo da relação de atividades ou como uma listra ou um quadrado ao lado da atividade.

Personalizar sua exibição de agendamento

A barra de ferramentas Minha agenda permite exibir sua agenda por dia, semana ou mês.

O gráfico abaixo exibe a barra de ferramentas, a barra de calendário e o cabeçalho visto pelos usuários que têm permissão para editar agendas. A exibição do agente é idêntica, exceto pelo terno de que os campos Selecionar agente e Selecionar fuso horário não aparecem na barra de ferramentas.



As tabelas a seguir descrevem a funcionalidade disponível na barra de ferramentas Minha agenda, barra de calendário e cabeçalho.

Funções da barra de ferramentas

Campo	Descrição
Calendário móvel	(SAML apenas autenticação) Clique para acessar ou redefinir a URL que você usa para sincronizar sua agenda de trabalho do Webex WFO com um aplicativo de calendário de terceiros, como Microsoft Outlook ou Calendário da Apple. Consulte Exibir sua agenda em outro aplicativo de calendário.
Selecionar Agente	(Apenas para os usuários com a permissão de editar agendamento) Selecione o agente na Lista suspensa cuja agenda você deseja exibir.
Selecionar fuso horário em	(Apenas para os usuários com a permissão de editar agendamento) Selecionar um fuso horário Que para exibir a agenda de um agente. Por padrão, a agenda é exibida.

Funções da barra de ferramentas (cont'd)

Campo	Descrição
	No seu fuso horário de exibição. Consulte Sobre fusos horários para obter uma explicação detalhada dos fusos horários e como eles se relacionam às agendas.
Dia/Semana/Mês	Clique para selecionar a exibição de agendamento desejada. A exibição padrão é Dia Para a data atual. Clique nas setas da esquerda e direita para exibir as agendas no passado ou futuro, ou selecione um dia ou mês específico na barra do calendário.

Funções de barra Calendário

Campo	Descrição
Mês e ano	O mês e o ano exibidos são mostrados na extremidade esquerda da barra de calendário. Você pode navegar rapidamente para outra data clicando no mês e no ano e escolhendo o período desejado no menu suspenso.
Exibição de Dia/Semana	Clique em qualquer data específica das cinco semanas de datas exibidas na Barra de calendário para exibir a agenda para essa data ou a semana que inclui essa data. Cada data apresenta uma dica de ferramenta que dá nome ao dia da semana. Clique nas setas da esquerda e direita para alterar o mês exibido. A data exibida é realçada em vermelho. A data de hoje é realçada em preto. Na exibição Semana, os detalhes de cada atividade são exibidos em uma dica assim que você passa o cursor sobre a atividade. As exibições Dia e Semana também incluem um hiperlink relacionado à atividade da agenda. Por exemplo, se você estiver programado para e-learning, clique no hiperlink na agenda para visualizar o site de treinamento em e-learning.
Exibição de Mês	Clique em qualquer mês dos doze meses exibidos para ver a agenda Para esse mês. Seis semanas são exibidas na exibição Mês, começando com a semana no qual está o dia do mês selecionado. Clique nas setas da esquerda e direita para alterar o ano exibido. O mês exibido é realçado em vermelho. O mês atual é realçado em preto. As atividades da agenda de cada dia são limitadas aos quatro eventos listados. "Mais" aparecerá na parte inferior do quadrado da data se houver mais de quatro atividades para aquele dia. Toda a agenda é resumida em uma dica de ferramenta quando você passa o cursor sobre a barra, na parte superior de cada quadrado do calendário.

Funções de cabeçalho

Campo	Descrição
Pago	O total de horas remuneradas no dia, semana ou mês exibido.
Hora	(Apenas exibição Semana) Exibe a agenda de cada dia para mostrar a duração de cada atividade em uma grade horária. Se uma agenda passar da meia-noite, todas as atividades depois da meia-noite serão exibidas no dia seguinte.
Evento	(Apenas exibição Semana) Exibe a agenda de cada dia como uma lista de atividades. Todas as atividades do turno são exibidas no dia em que o turno começa, mesmo se ele passar da meia-noite até o dia seguinte. Essa exibição é recomendada para imprimir a agenda.
Hoje	(Apenas exibições Semana e Mês) Clique para exibir a semana ou o mês que contém a agenda de hoje.
Setas para a esquerda/para a direita	Clique para mover um dia, uma semana ou um mês anterior e seguinte no Agenda, dependendo da exibição que você está usando.

Imprimir sua programação

Use a funcionalidade de impressão do navegador para imprimir sua agenda. A exibição recomendada para impressão é Semana, definida para mostrar as agendas diárias por evento, não por hora.

Talvez você tenha que mudar as configurações padrão de impressão para atingir um resultado ideal (ajustar a orientação da página, as margens, etc.). Consulte a documentação do seu navegador sobre como trabalhar com as configurações de impressão.

Sobre fusos horários

Todos os WFM usuários são atribuídos a um fuso horário exibido pelo administrador. A configuração padrão é o fuso horário definido para sua organização (fuso horário padrão). Para uma central de contato com todas as localizações no mesmo fuso horário, o fuso horário padrão será usado para todos os usuários WFM. No entanto, se a central de contato tiver localizações em vários fusos horários, os usuários localizados em fusos diferentes do padrão poderão ser atribuídos a um fuso horário específico para verem suas agendas no horário local.

> **EXEMPLO O** fuso horário padrão da sua organização é definido como o fuso horário Central, que inclui Chicago. O Agente A está em Chicago, então seu fuso horário de exibição é o padrão. No entanto, o Agente B
> Está em Los Angeles, então seu fuso horário de exibição é definido para o fuso horário do Pacífico, e o Agente C está em Nova Iorque, então seu fuso horário de exibição é definido para o fuso horário do Leste. Os três agentes veem suas agendas em seus fusos horários locais.

É possível que os usuários vejam suas agendas em um fuso horário diferente daquele em que eles estão realmente localizados. O que é visto depende de como o administrador configurou seus fusos horários de exibição? Como resultado, as horas mostradas no aplicativo Minha agenda e no widget não necessariamente correspondem à hora local mostrada em seus computadores.

Os usuários com permissão para editar agendas também veem suas agendas e as dos agentes em suas equipes no fuso horário exibido atribuído à sua conta de usuário. Por exemplo, se um supervisor localizado no fuso horário Central exibir a agenda de um agente que está com fuso horário do Horário do Pacífico, a agenda desse agente será exibida no fuso horário Central, pois é o fuso horário do supervisor.

Os usuários com permissão para editar agendas podem controlar qual o fuso horário exibido em Minha agenda, alterando-o na lista suspensa de fuso horário. Por exemplo, um supervisor pode querer ver a agenda de um agente da mesma forma que o agente a vê, especialmente se esse agente estiver longe do supervisor e a diferença de horas for grande. Nesse caso, o supervisor seleciona o fuso horário local do agente na lista de fuso horário.

> **OBSERVAÇÃO** O fuso horário mostrado na lista Selecionar fuso horário não é o atribuído ao usuário cuja agenda é exibida em Minha agenda. Reflete apenas o fuso horário
> Escolhido por usuários com permissão para editar agendas para exibir a agenda de um agente. A única maneira de saber qual é o fuso horário de exibição de um usuário é procurar o fuso horário definido no registro Usuários dele.

Exibir sua agenda em outro aplicativo de calendário

Os agentes podem exibir suas agendas fora do trabalho por meio de um aplicativo de calendário de terceiros em um dispositivo móvel ou PC assinando o feed iCal a partir de Webex WFO. Webex WFO suporta qualquer dispositivo que tenha um aplicativo de calendário que possa processar arquivos ICS, incluindo os listados na tabela a seguir.

Dispositivo	Aplicação
iPhone/iPad	Aplicativo Calendário, Microsoft Outlook
PC	Microsoft Outlook
Telefones/tablets Android	Microsoft Outlook, Calendário do Google, aplicativos de terceiros que podem Ler arquivos iCal

Depois que os agentes se cadastram no feed iCal, ele atualiza seu aplicativo de calendário com o número de semanas de agendamento configuradas no campo "Número de semanas de agendamento visíveis aos agentes" na página WFM Configurações globais (consulte Configurações WFM em todo o sistema).

Alguns aplicativos de calendário permitem que os usuários configurem a frequência com que as assinaturas do calendário solicitam atualizações. No entanto, Webex WFO limita os aplicativos de calendário a fazer 5 solicitações a cada 10 minutos. As solicitações que excederem esse limite retornarão um código de status HTTP 403 ("Proibido").

Somente agentes (e não supervisores, agendadores ou administradores) podem se inscrever no feed iCal a partir de Webex WFO. Os agentes podem exibir somente a própria agenda. A codificação por cor que aparece na interface de WFM não é exibida quando você visualiza a WFM agenda no seu dispositivo móvel ou computador pessoal.

> **OBSERVAÇÃO** Sua agenda será exibida no seu fuso horário de exibição configurado. Se você observar sua agenda em um dispositivo quando estiver em outro fuso horário, a agenda será convertida para exibição nessa hora
> zona. No entanto, os rótulos do tempo de atividade não corresponderão a essa hora, mas refletirão seu fuso horário de exibição configurado.

Inscrever-se no feed iCal

Para obter instruções sobre como se inscrever no feed iCal, consulte a documentação do aplicativo de calendário nos dispositivos usados por seus agentes. Em geral, seus agentes assinam copiando a URL do feed iCal de Webex WFO e colando-o em um campo de assinatura em seu aplicativo de calendário.

A URL que seus agentes copiam e colam depende do método de autenticação implementado pelo seu espaço.

Autenticação do Active Directory (AD) ou Webex WFO

Inscrever-se no feed iCal em um ambiente de autenticação AD ou Webex WFO

1. Determine como se inscrever no feed iCal a partir de Webex WFO consultando a documentação do aplicativo de calendário em seu dispositivo.
2. Copie e cole a URL a seguir no campo de assinatura do aplicativo de calendário:
3. Quando solicitado, faça login Webex WFO.

SAML autenticação

Se o seu espaço usar SAML autenticação, a caixa de seleção "iCal Sincronizar com SSO" na página WFM Configurações globais deverá ser marcada para que os usuários possam se inscrever no feed iCal. (Consulte Configurar configurações de WFM settings em todo o sistema.) Quando essa caixa de seleção é marcada, Webex WFO torna o botão Calendário Móvel disponível para agentes na barra de ferramentas Minha agenda, que os fornece uma URL que eles podem usar para se inscrever em sua agenda de trabalho.

Essa URL é exclusiva e gerada aleatoriamente para cada agente. No entanto, não é protegido por senha. Se a URL de um agente estiver comprometida, o agente deverá redefinir a URL. Quando um agente redefine o URL, Webex WFO gera uma nova URL e desativa a URL antiga. Para continuar recebendo atualizações da agenda de Webex WFO, o agente deve reconfigurar as assinaturas de calendário existentes para usar a nova URL.

Inscrever-se no feed iCal em um ambiente de autenticação SAML

1. Determine como se inscrever no feed iCal a partir de Webex WFO consultando a documentação do aplicativo de calendário em seu dispositivo.
2. No Webex WFO, navegue até Minha agenda.
3. Na barra de ferramentas Minha agenda, clique em Calendário Móvel.
4. Copie, cole e a URL exclusiva do Calendário Móvel no campo de assinatura do aplicativo de calendário.

Redefinir a URL em um ambiente de autenticação SAML

1. No Webex WFO, navegue até Minha agenda.
2. Na barra de ferramentas Minha agenda, clique em Calendário Móvel.
3. Clique em Redefinir endereço da Web. Webex WFO gera uma nova URL.
4. No aplicativo de calendário, reconfigure a assinatura para o feed iCal Webex WFO.

Agendamento dinâmico de agentes

O recurso de agendamento dinâmico permite criar seu próprio agendamento para semanas específicas se configurado para isso pelo administrador ou agendador.

Se você estiver incluído em um evento de agendamento dinâmico, uma exceção de evento aparecerá em seu agendamento diário. A exceção inclui um link que o leva à página Agendamento dinâmico de agente.

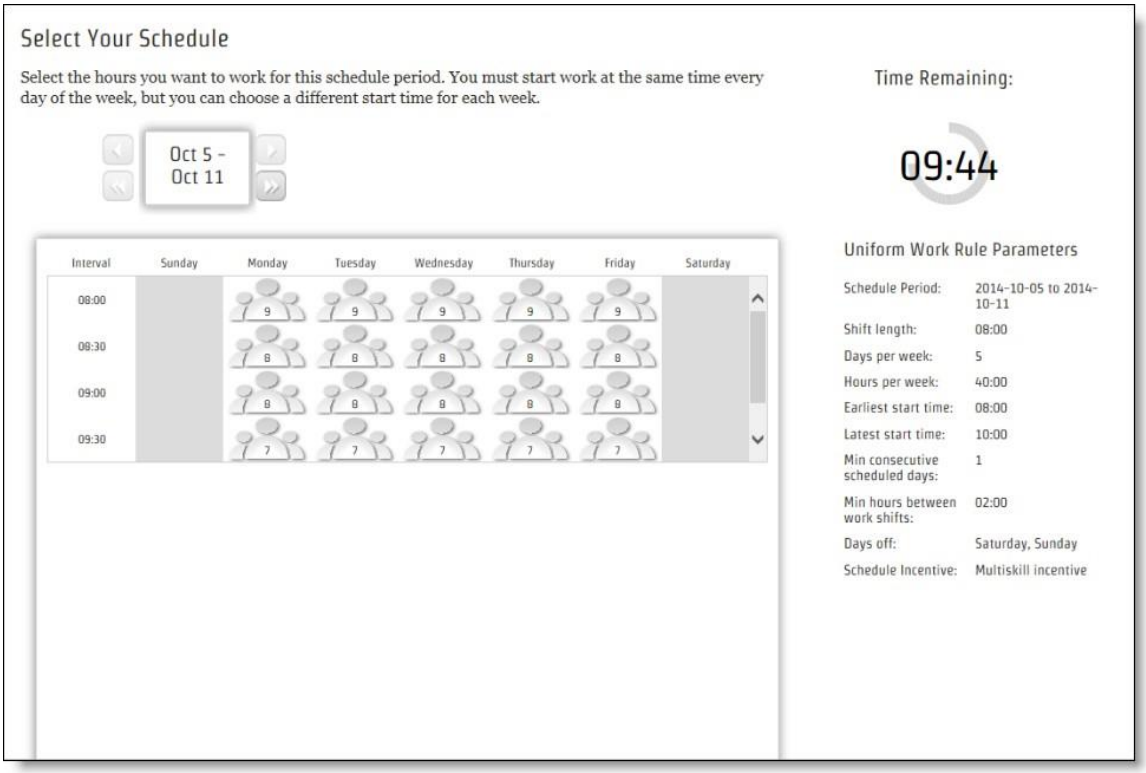
> **OBSERVAÇÃO** A única hora que você pode criar sua agenda é durante a exceção. Quando essa hora tiver passado, você poderá apenas exibir, e não editar, a página Agendamento dinâmico de agente.

Ao acessar a página pela primeira vez, você vê os seguintes itens:

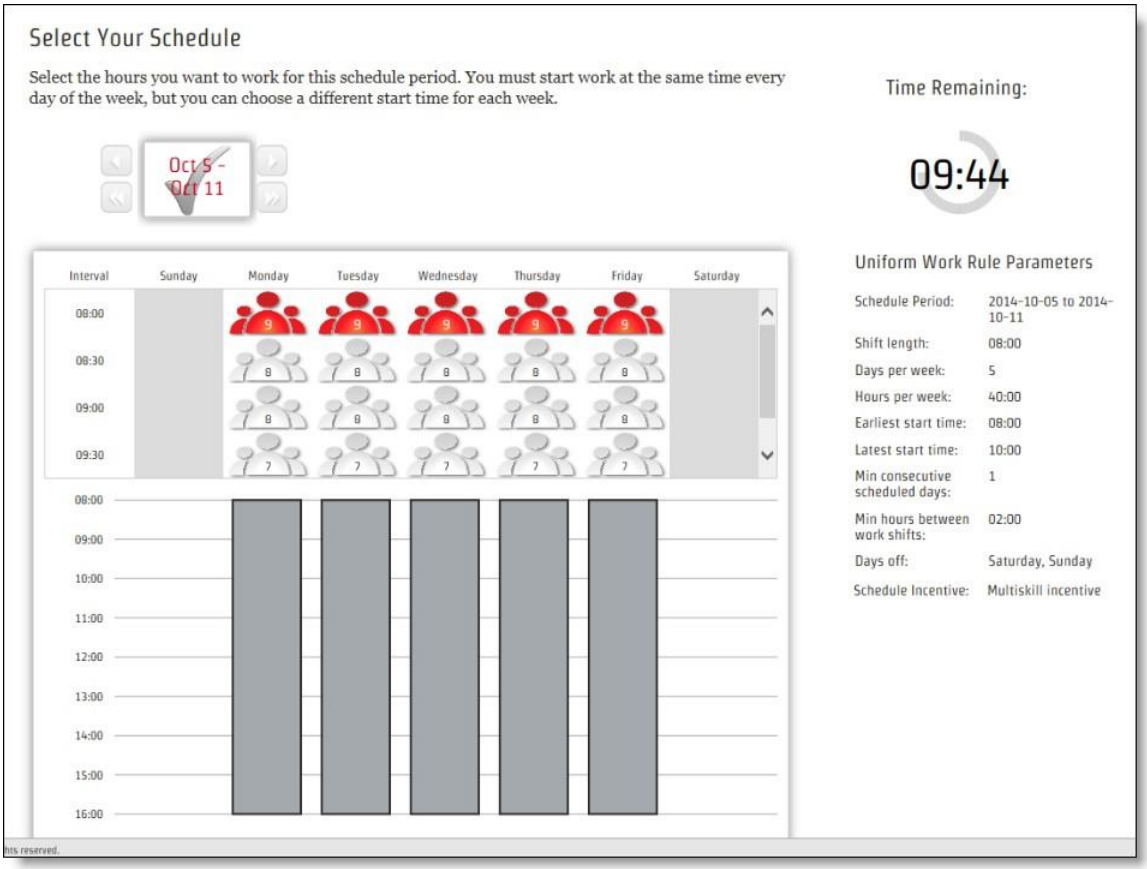
- Parâmetros de regra de trabalho para o agendamento que criará. Há três tipos de regras de trabalho: uniforme, híbrido e variável.
- Os ícones de equipe que dão uma ideia das necessidades de equipe para os intervalos que cobrem as horas em que você pode iniciar seu turno. Neste gráfico, os parâmetros dizem que você pode começar a trabalhar a qualquer hora entre 8:00 e 10:00, de modo que os ícones de equipe são exibidos para cada intervalo de meia hora entre esses horários.

OBSERVAÇÃO Todas as horas mostradas nesta página estão no seu fuso horário de exibição do usuário.

- A contagem regressiva que informa quanto tempo resta para você criar e enviar sua agenda. Assim que a contagem regressiva chegar a zero, você não poderá mais editar nem enviar a agenda.



Quando você selecionar sua agenda, ela será representada por barras cinzas abaixo da seção do ícone de equipe.



Ícones de equipe

Os ícones de equipe representam a necessidade relativa da equipe por um turno que inicie no intervalo.

Se seu administrador configurar o agendamento dinâmico para incluir números de equipe, você verá um número em um ícone de equipe. O número comunica a mesma informação que o ícone de equipe. É apenas uma maneira alternativa de exibi-la.

O ícone de equipe e o número são determinados pelo tipo de regra de trabalho configurado para o turno de trabalho.

Regra de trabalho	Cálculo
Uniforme	A necessidade média de equipe em todos os dias úteis para turnos que começam no intervalo.
Híbrido	A necessidade média de equipe pela duração do turno desse dia começando no intervalo.
Variável	A necessidade média de equipe pela duração do turno selecionado nesse dia começando no intervalo. Quando você exibe a página pela primeira vez, o ícone exibido é baseado na duração mínima de turno configurada. Quando você especifica uma duração de turno, o ícone e o número mudam de acordo.

Criação de sua própria agenda

IMPORTANTE Você tem um tempo limitado para criar sua programação. Fique atento à contagem regressiva para que você não perca tempo. Assim que o temporizador chegar a zero, você não poderá mais editar nem enviar.

Sua programação.

Criar sua própria agenda

1. Em sua agenda, clique no link na exceção de agendamento dinâmico para acessar a página Agendamento dinâmico de agente.
2. Com base nos parâmetros da regra de trabalho listados à direita da grade de agendamento, selecione a hora de início de cada dia que você trabalhará. Use os ícones de equipe para ajudar a determinar quais turnos têm a maioria dos requisitos de equipe e escolha adequadamente.

   Os dias que forem definidos como folgas exibem uma coluna cinza em vez de ícones de equipe.

Se você estiver agendando de acordo com uma regra de trabalho variável e tiver permissão para selecionar uma folga, não selecione um ícone de equipe para esse dia.

3. Quando todos os dias na semana tiverem sido configurados com um turno de trabalho, uma marca de seleção na caixa de data informará que a semana de trabalho está concluída:

4. Se for agendar mais de uma semana, clique na seta para a direita próxima à caixa de data para ir para a próxima semana e, em seguida, crie um agendamento para a semana em questão.

   OBSERVAÇÃO Um tipo diferente de regra de trabalho pode ser aplicado a cada semana agendada.

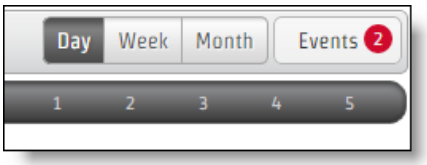
5. Quando você tiver agendado todas as semanas, clique **em Enviar**.

Agendamento dinâmico intraday para agentes

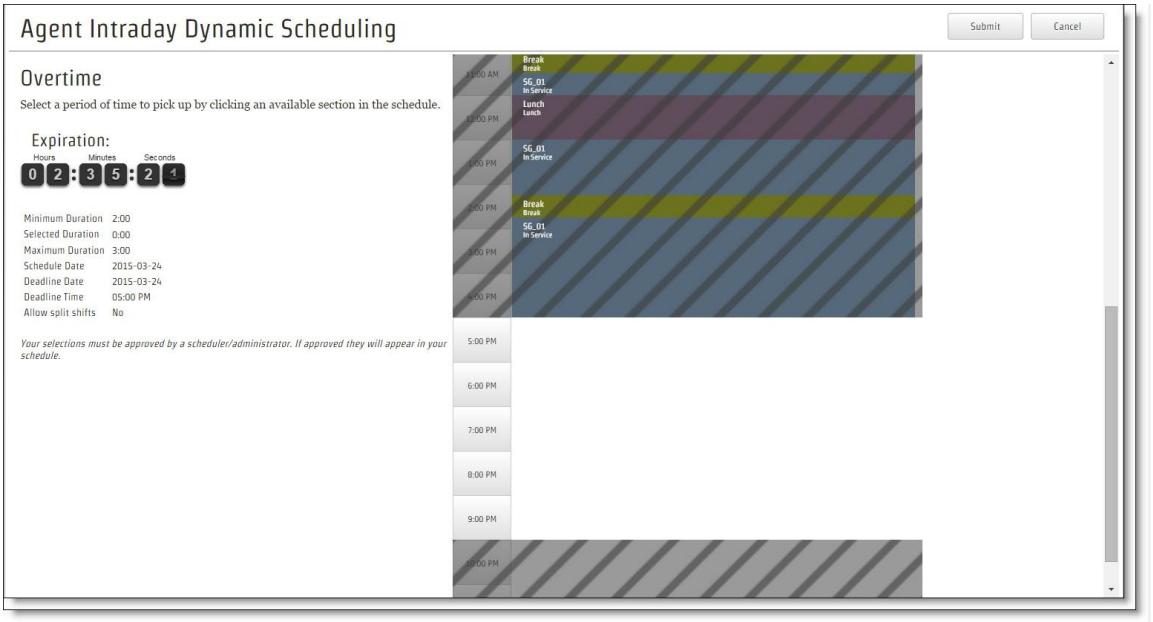
O recurso de agendamento dinâmico intraday permite adicionar horas extras voluntárias, folgas ou horas extras voluntárias e folgas à sua própria agenda se seu administrador ou agendador convidar você para fazê-lo. Essas mudanças normalmente são para o dia atual ou para alguns dias no futuro. Se o administrador ou agendador vir que o volume de contato é menor ou maior do que o esperado, ele pode decidir atender aos requisitos reais de cobertura oferecendo a alguns agentes que tratam da fila de serviço afetada a opção de ter tempo de folga ou adicionar horas extras.

OBSERVAÇÃO É possível agendar horas extras voluntárias para um dia que você não tem uma agenda no momento.

Se você for um dos agentes convidados a participar de um evento de agendamento dinâmico intraday, você verá um número exibido no botão Eventos na página Minha agenda. Nesta imagem, o agente foi convidado para participar de dois eventos.



A página Agendamento dinâmico Intraday do agente é exibida quando você clica no link no convite do evento. A exibição inicial mostra sua agenda para o dia do evento. A agenda existente é sombreada em cinza. O período do evento é exibido como uma área em branco.

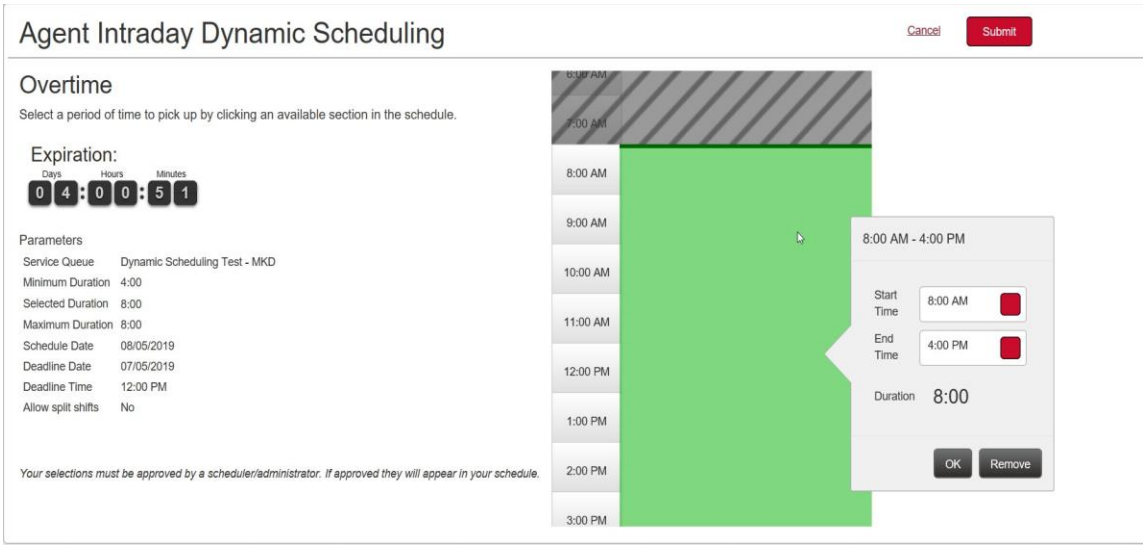


O texto à esquerda da página resume os detalhes das alterações que você pode fazer em sua agenda e informa se a alteração da agenda deve ser aprovada antes de entrar em vigor.

Quando condições de hora mínima/máx foram configuradas para você, os detalhes da condição mín/máx. também aparecem à esquerda da página. Suas alterações na agenda devem estar dentro das limitações de hora mínima/máx. para que a solicitação seja enviada.

Alterar sua programação

1. Clique no **botão Eventos** para exibir os nomes de eventos como links.
2. Clique no link para exibir a página Agendamento dinâmico Intraday do agente para esse evento.
3. Clique na área em branco para exibir um painel de flyout. Você pode clicar em intervalos na área em branco para selecioná-los ou configurar a hora de início e a duração da hora que deseja selecionar. As áreas selecionadas são sombreadas em verde (horas extras) ou vermelhas (folga). Você também pode arrastar as áreas selecionadas para alterar a hora que deseja selecionar. Por padrão, arrastando snaps para incrementos de cinco minutos. Para arrastar a seleção em incrementos de um minuto, pressione a tecla Shift enquanto arrasta. Solte o botão do mouse antes que a tecla Shift se encaixe de volta para incrementos de cinco minutos.



4. A página exibe um tipo de alteração de agendamento por vez. Se você foi convidado a alterar sua agenda com folga voluntária e horas extras, há botões na parte superior da página chamados OT e VTO. Use esses botões para alternar entre os dois tipos de alteração de agendamento.
5. Se você tiver a opção de agendar horas extras ou folga em vários segmentos — as horas extras ou a folga não precisam ser de um segmento contínuo — um botão Adicionar e Remover é adicionado à janela. Com esses botões, você pode adicionar um segmento ou remover um segmento, conforme necessário.
6. Ao concluir, clique **em Salvar**. Uma janela pop-up é exibida que contém sua agenda revisada. Clique **em Enviar** para confirmar e enviar suas alterações ou **em Cancelar** para retornar ao Agendamento dinâmico intraday do agente, onde você pode fazer revisões, salvá-las e enviá-las.

   Se o evento estiver configurado para que suas alterações sejam automaticamente aprovadas, sua programação será atualizada imediatamente. Se o evento estiver configurado para exigir aprovação do administrador ou agendador, sua agenda não será atualizada até que as alterações sejam aprovadas. Se as alterações não forem aprovadas, você saberá porque a agenda não foi atualizada.

Na situação a seguir, Webex WFO substituirá uma atividade não remunerada na sua programação por uma atividade Não Disponível.

Configuração de evento dinâmico intraday	Suas ações
Inclui folga voluntária que usa uma exceção paga.	▪ Você adiciona folga voluntária e essa folga voluntária se sobrepõe a uma atividade não remunerada em sua agenda existente.

Configuração de evento dinâmico intraday	Suas ações
	▪ As alterações são aprovadas manual ou automaticamente.

Gerenciar agendas do agente

Os supervisores, agendadores e administradores podem executar várias tarefas diferentes na página Agendamentos do agente:

- Exibir agendas do agente
- Classificar e filtrar agendas de agentes
- Editar agendas do agente:
  - Adicionar uma atividade
  - Encontre a melhor hora para agendar uma atividade
  - Mover uma atividade
  - Excluir uma atividade
  - Otimizar pausas e almoços
  - Desfazer uma alteração da agenda
  - Trocar agendamentos entre dois agentes
  - Remover um agente de um agendamento
- Exibir adesão e conformidade do agente
- Verificar cobertura projetada

Pré-requisitos

Você é um supervisor, agendador ou administrador com agentes atribuídos à exibição de WFM. Uma agenda foi executada para os agentes que você está visualizando. Para editar agendas, é necessário ter a permissão Editar Agendamentos.

Local da página

Agendas e planejamento > agendamentos do agente

Procedimentos

Exibir agendas do agente

1. Selecione o grupo de filas de serviço, a fila de serviço, o mapeamento de habilidades ou a equipe dos agentes na **lista suspensa Critérios** de pesquisa. A agenda de hoje para o grupo é exibida com agentes ordenados pela hora de início. As atividades são codificadas por cor.
2. Passe o mouse sobre uma atividade para obter mais informações.

> **OBSERVAÇÃO** Às vezes, a janela de informações da atividade aparece para mostrar uma hora de início ou término incorreta da atividade. Isso pode ocorrer porque as atividades estão em duas camadas. A camada inferior em
> A agenda é para atividades de serviço encerrado, em serviço em serviço, horas extras, atribuição e horas extras. A camada superior é para pausas, almoços, projetos e exceções. Se você passar o cursor sobre uma atividade da camada inferior, a janela de informações mostrará o tempo total da atividade em questão, sem considerar nenhuma atividade da camada superior que possa estar acima dela.
> O campo Turno de trabalho não aparecerá na janela de informações da atividade se o agente tiver sido agendado usando a disponibilidade dinâmica.

Classificar e filtrar agendas de agentes

É possível aplicar vários filtros às agendas do agente de modo que você veja apenas as informações que são relevantes para você.

- Para classificar o agendamento por nome do agente, classificação ou data de início, clique na **lista suspensa Agentes** no canto superior esquerdo da tela.
- Para ver uma agenda de determinado agente, digite o nome do agente no campo Filtrar agentes na parte superior da página.
- Para ver uma agenda para uma data diferente, clique no mês, ano e/ou dia na parte superior da página.
- Para ver uma visão mais ampla da agenda, clique **em Semana** ou **Dia** no canto superior direito.
- Para ver como são os agendamentos dos agentes em diferentes fusos horários, selecione um fuso horário na **lista suspensa Fuso** horário.
- Para fixar um agente no topo da lista, passe o mouse sobre o nome do agente e clique no ícone de seta. Para desapinar um agente, clique no ícone de seta novamente.
- Para criar uma lista personalizada de filas de serviço, grupos de filas de serviço, equipes e/ou mapeamentos de habilidades, selecione **Selecionar** na parte inferior da lista suspensa Critérios **de** pesquisa (em Personalizar).

Adicionar uma atividade

1. Selecione **Inserir atividade** na **lista suspensa Ações** . A caixa de diálogo Inserir atividade é aberta.
2. Clique **em Seleção** de agente (o ícone de pessoa). Uma lista de agentes disponíveis é exibida.
3. Selecione os agentes na lista. Os nomes dos agentes são exibidos na caixa Agentes. (Para remover um agente, clique no nome dele na caixa Agentes e clique **emRemover**.)
4. Clique **em Fechar**.
5. Insira a hora de início e de término da atividade ou selecione **Hora de início com duração** para inserir uma duração em vez de uma hora de término.
6. Selecione o tipo de atividade na **lista suspensa Atividade** . Se aparecerem mais listas suspensas, limite o tipo de atividade conforme necessário.
7. Se a atividade for paga, marque a **caixa de seleção Pago** . Se a atividade não for remunerada, desmarque essa caixa. Essa caixa é automaticamente selecionada ou desmarcada dependendo do tipo de atividade selecionada.
8. Clique **em Inserir**. A janela Inserir atividade fecha e a atividade aparece nos agendamentos dos agentes.
9. Clique em **Salvar** (superior direito da página). A caixa de diálogo Salvar alterações da agenda é aberta.
10. Clique **em Salvar**. A caixa de diálogo Salvar alterações da agenda é fechada.

Encontre a melhor hora para agendar uma atividade

Siga estas etapas para agendar uma atividade para que ela tenha menos impacto no nível de serviço.

1. Selecione **Localizar hora** ideal na **lista suspensa Ações** . A caixa de diálogo Localizar hora ideal é aberta.
2. Selecione o primeiro dia em que a atividade pode acontecer no calendário Data de início. Você pode selecionar uma data dentro da semana atual.
3. Selecione o último dia em que a atividade pode acontecer no calendário data de término. Você pode selecionar uma data dentro da semana atual.
4. Informe a hora mais antiga em que a atividade pode ser iniciada no campo Hora de início.
5. Informe a hora mais recente em que a atividade pode ser iniciada no campo Hora de término.
6. Informe quanto tempo a atividade levará nos campos Duração.
7. Insira o número de agentes que farão a atividade no "Não. do campo Agentes.
8. Clique **em Analisar**. Os tempos possíveis são exibidos na seção Resultados da análise.

> **OBSERVAÇÃO** A coluna Intervalo mostra a diferença entre o número de agentes previstos e o número de agentes realmente agendados. Um número positivo indica excesso de pessoal. Um negativo
> Número indica escassez de pessoal.

9. Quando tiver selecionado um tempo, clique no número na coluna Agentes em serviço ou Agentes agendados. A caixa de diálogo Inserir atividade é aberta.
10. Mova os agentes que realizarão a atividade da coluna Disponível para a coluna Atribuído.
11. Selecione a atividade na **lista suspensa Selecionar atividade** . Se aparecerem mais listas suspensas, limite o tipo de atividade conforme necessário.
12. Se a atividade for paga, marque a **caixa de seleção Pago** . Se a atividade não for remunerada, desmarque essa caixa. Essa caixa é automaticamente selecionada ou desmarcada dependendo do tipo de atividade selecionada.
13. Clique **em Inserir**. A caixa de diálogo Inserir atividade é fechada.
14. Clique em **Salvar** (superior direito da página). A caixa de diálogo Salvar alterações da agenda é aberta.
15. Clique **em Salvar**. A caixa de diálogo Salvar alterações da agenda é fechada.

Mover uma atividade

1. Clique duas vezes na agenda do agente. A programação é dividida em duas linhas, com pausas, almoço e projetos especiais acima do tempo em serviço.
2. Arraste uma atividade para outro horário. A alteração na Hora de início e na Hora de término. Se a gaveta Cobertura estiver aberta, a cobertura prevista será ajustada quando você liberar a atividade.
3. Clique duas vezes na linha inferior (sólida) para recolher a agenda do agente de volta em uma linha.
4. Clique em **Salvar** (superior direito da página). A caixa de diálogo Salvar alterações da agenda é aberta.
5. Clique **em Salvar**. A caixa de diálogo Salvar alterações da agenda é fechada.

Excluir uma atividade

Para excluir uma atividade da agenda de um agente, insira outra atividade por cima dela.

1. Clique com o botão direito do mouse na atividade e selecione **Inserir** na lista suspensa. A caixa de diálogo Inserir atividade é aberta com a hora de início e de término da atividade preenchida.
2. Selecione uma nova atividade na **lista suspensa Atividade** . Se aparecerem mais listas suspensas, limite o tipo de atividade conforme necessário.

   > **OBSERVAÇÃO** Para colocar o agente de volta na fila de serviço, selecione **Em serviço**. Selecione a fila de serviço na **lista suspensa Desativar critérios** .

3. Clique **em Inserir**. Uma mensagem de aviso aparece.

4. Clique **em Substituir Conflito**. A mensagem de aviso é fechada e a atividade é removida do agendamento do agente.
5. Clique em **Salvar** (superior direito da página). A caixa de diálogo Salvar alterações da agenda é aberta.
6. Clique **em Salvar**. A caixa de diálogo Salvar alterações da agenda é fechada.

Otimizar pausas e almoços

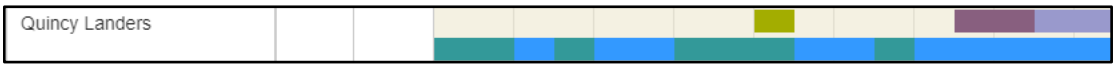
Otimizar pausas e almoços ajuda a maximizar a cobertura sem executar uma nova programação.

IMPORTANTE Você pode otimizar as pausas e os almoços que iniciam pelo menos uma hora no futuro. Para mover uma atividade que comece mais cedo, vá para Mover uma atividade.

1. Selecione **Otimizar agendamentos** na **lista suspensa Ação** (superior direita da página). A caixa de diálogo Otimizar agendamentos é aberta.
2. Selecione a Data de Início e a Data de Término para otimizar. A data de hoje é a padrão.
3. (Opcional) Para excluir alguns agentes da otimização, mova-os de Atribuído para Disponível.

   OBSERVAÇÃO Depois de executar o otimizador, não é possível escolher alterações específicas para manter ou descartar. Se você precisar manter os agendamentos de alguns agentes inalterados, exclua-os agora.

4. (Opcional) Para excluir pausas ou almoços da otimização, desmarque a **caixa de seleção Pausas** ou **Almoços** . Caso contrário, deixe essas caixas marcadas.
5. Clique **em Otimizar**. A caixa de diálogo Agendamentos do agente informa quantos agendamentos foram alterados.
6. Clique **em Fechar**. A caixa de diálogo Agendamentos do Agente é fechada. As agendas alteradas são divididas em duas linhas.



7. Clique em **Salvar** (superior direito da página). A caixa de diálogo Salvar alterações da agenda é aberta.
8. Clique **em Salvar**. A caixa de diálogo Salvar alterações da agenda é fechada e as alterações são aplicadas às agendas dos agentes.

Trocar agendamentos entre dois agentes

É possível trocar agendamentos de dois agentes no mesmo dia, em dias diferentes ou em vários dias.

IMPORTANTE Para trocar agendamentos, ambos os agentes devem ser incluídos em um agendamento que foi executado para o período de tempo da troca.

OBSERVAÇÃO Quando um agendamento passa da meia-noite, o agente é agendado para iniciar o trabalho no dia em que a agenda começa.

1. Selecione **Trocar agendamento** na **lista suspensa Ações** . A caixa de diálogo Trocar agendamento é aberta.
2. Selecione o botão de opção de período na seção Tipo de troca. Se você selecionar **Dia** diferente ou **Os campos Vários dias**, Desde a data e Até a data são exibidos na seção Datas.
3. Selecione os agentes cujas agendas você está trocando nas listas De Agente e Para Agente.

   OBSERVAÇÃO Apenas os agentes atribuídos à equipe na Exibição principal aparecem nessas listas.

4. Selecione as datas para a troca na seção Datas. Os agendamentos dos agentes são exibidos, permitindo compará-los e verificar se a troca é viável.
5. Clique **em Aplicar**. A caixa de diálogo Aplicar troca é aberta.
6. Clique **em Sim**. As caixas de diálogo Aplicar Agendamento de Troca e Troca são fechadas.

Desfazer uma alteração da agenda

1. Clique com o botão direito do mouse na agenda do agente e selecione **Histórico** de agendamento na lista suspensa. A página Histórico de agendamento e Restauração é exibida.
2. Na seção Resultados, clique em qualquer número na coluna ID de detalhe da revisão. As diferentes versões da agenda do agente são exibidas.
3. Clique **em Restaurar** ao lado do agendamento que você deseja devolver ao agente. A caixa de diálogo Confirmar é exibida.
4. Clique **em Sim**. Uma mensagem de confirmação é exibida e a alteração é exibida na lista de revisões de agendamento na página Histórico de agendamentos e Restauração.

OBSERVAÇÃO Se você restaurar um agendamento que inclui uma troca, somente o agente cuja agenda foi restaurada terá uma alteração no agendamento. O outro agente que negociou turnos não obterá uma alteração de agendamento até que você
Restaurar sua programação manualmente.

Remover um agente de um agendamento

Para remover um agente de uma agenda, adicione uma atividade não remunerada durante todo o turno de trabalho (semelhante a como você
Excluir uma atividade).

1. (Opcional) Para remover o agente de uma data diferente da atual, clique na data.
2. Clique com o botão direito do mouse no tempo em serviço do agente e selecione **Inserir** na lista suspensa. A caixa de diálogo Inserir atividade é aberta.

3. (Opcional) Se a Hora de início e a Hora de término não cobrirem todo o turno de trabalho do agente, selecione as horas corretas.
4. Selecione uma atividade da **lista suspensa Atividade** que removeria o agente da fila. Se aparecerem mais listas suspensas, limite o tipo de atividade conforme necessário.

   OBSERVAÇÃO A atividade que você deve selecionar varia de acordo com a forma como sua empresa configurou Webex WFO. As atividades comuns para remover um agente são **Exceção** e **Não disponível**.

5. Se necessário, desmarque a **caixa de seleção Pago** .
6. Clique **em Inserir**. Uma mensagem de aviso é exibida.
7. Clique **em Substituir Conflito**. A alteração aparece na agenda do agente.
8. Clique em **Salvar** (superior direito da página). A caixa de diálogo Salvar alterações da agenda é aberta.
9. Clique **em Salvar**. Se a alteração violar qualquer regra de agendamento para o agente, uma mensagem de aviso será exibida. Caso contrário, a caixa de diálogo Salvar alterações da agenda será fechada.
10. (Opcional) Clique **em Ignorar e Salvar**. A mensagem de aviso é fechada.

Exibir adesão e conformidade do agente

1. Clique na alça Adesão (o pequeno triângulo vermelho) à direita dos nomes dos agentes.

A gaveta é aberta mostrando a adesão em tempo real dos agentes. Um círculo verde significa que o agente está em adesão com a agenda. Um círculo vermelho significa que eles não estão em adesão. Essa gaveta também mostra as atividades agendadas dos agentes, o estado atual, a duração (há quanto tempo eles estão em seu estado atual), o CÓDIGO de motivo (CR) e os percentuais de adesão e conformidade do dia. Essas informações são atualizadas automaticamente a cada 30 segundos.

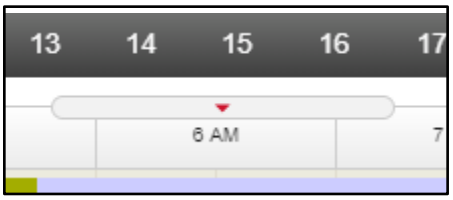
Agents		Schedule Activity	Agent State	Duration	RC	A %	C %
Quincy Landers		Lunch	Logged Out	69:49:31	--	11	0
Matt Rueben		In Service	After Call Work	0:07	--	40	87
Beth Bryant		In Service	Logged Out	68:18:42	--	0	0
Juana Urshela		Lunch	Ready Available	2:10	--	58	115

2. Clique no nome de um agente para ver mais informações sobre esse agente. Clique no nome do agente novamente para fechá-lo.

> **OBSERVAÇÃO** Os números na gaveta do agente podem ser ligeiramente diferentes dos números da gaveta Adesão geral, pois essas duas gavetas são atualizadas em diferentes valores e porque
> Números na gaveta Adesão são arredondados.

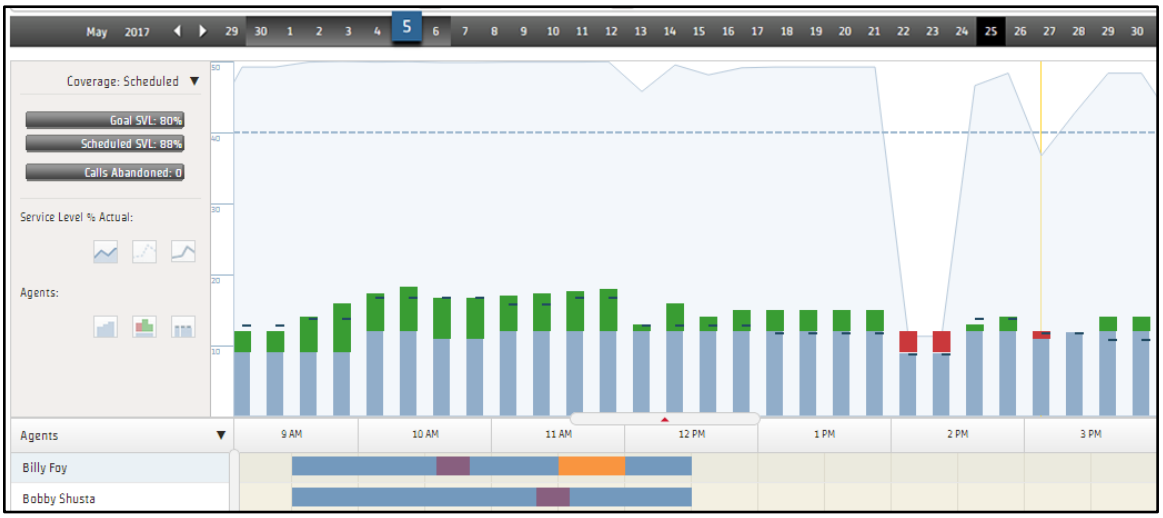
Verificar cobertura projetada

1. Clique na alça Cobertura (pequeno triângulo vermelho) na parte superior da tela.



A gaveta Cobertura é aberta mostrando o nível de cobertura projetado do dia. Cada barra vertical representa 15 minutos e compara o número de agentes agendado com o número necessário para o volume de contato esperado.

Uma parte de cima verde na barra significa que você tem agentes mais do que suficientes agendados. Uma parte vermelha significa que você não tem agentes suficientes agendados. Uma barra azul simples significa que você tem exatamente o número de agentes que você deve precisar. Para períodos de tempo passados, um traço preto representa o nível real de cobertura.



2. Clique em uma barra vertical para obter mais informações sobre esse período de 15 minutos.

Tópicos relacionados

- Personalizar a página Agendamentos do agente
- Sobre fusos horários
- Classificar a lista de agentes
- Sobre alças
- Editar agendas
- Sobre o histórico de agendas e a restauração
- Trocar agendamentos de dois agentes

- Encontrar o melhor horário para uma atividade
- Otimizar pausas e almoços
- Editar a página de agendamento dinâmico de um agente

Personalizar a página Agendamentos do agente

A barra de ferramentas Agendamentos do agente controla quais agentes você visualiza na página Agendamentos do agente. Seus campos e botões são descritos na tabela abaixo.

> **OBSERVAÇÃO** Até que você selecione um ou mais grupos de filas de serviço, filas de serviço, mapeamentos de habilidades ou equipes, a página Agendamentos do agente ficará em branco. Sua seleção persiste e é exibida por padrão na sua próxima
> sessão.

Campo/botão	Descrição
Selecionar fuso horário	Escolha sua preferência de fuso horário na lista suspensa. O fuso horário Do usuário conectado atualmente (especificado na página Gerenciar usuários) aparece nesse campo por padrão. Quando você altera esse valor, o seu fuso horário selecionado aparece na linha Fuso horário. **OBSERVAÇÃO** O fuso horário é redefinido quando você se afasta da página Agendamentos do agente.
Selecionar Critérios	Escolha uma ou mais filas de serviço, grupos de filas de serviço, equipes e/ou mapeamentos de habilidades para exibir os agendamentos desses agentes (para obter mais informações, consulte Seleção personalizada). Para ver agentes que estão agendados para um grupo com várias habilidades, selecione as filas de serviço associadas ao grupo com várias habilidades ou à equipe do agente. Você pode digitar todo ou parte do nome no campo para encontrá-lo mais facilmente. Esse campo não faz distinção entre maiúsculas e minúsculas.
Filtrar Agentes	Filtre agentes na página atual digitando letras no nome de um agente. Durante exemplo: se você digitar "br" no campo, somente os nomes que contiverem as letras "br" serão exibidos. Esse campo não faz distinção entre maiúsculas e minúsculas. O filtro não se estende aos agentes listados em páginas não visíveis em uma lista de várias páginas.
Ações	Clique para exibir o menu de opção que permite modificar os agentes.

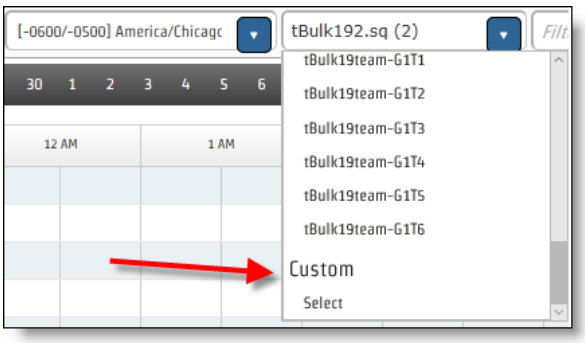
Campo/botão	Descrição
	agendamentos pela inserção de atividades e pela troca de agendamentos, leve você até a agenda de hoje em um clique, descarte todas as alterações feitas mas ainda não salvas, otimize os almoços e as pausas e encontre um horário ideal para uma atividade que deseja inserir.
Salvar	Salve as alterações na base de dados e atualize a agenda de produção.
Paginação	A ferramenta de paginação permite navegar por uma longa lista de agentes em várias páginas. Clique nas setas duplas para navegar até a primeira ou a última página. Clique nas setas individuais para avançar ou retroceder uma página de cada vez. Os agentes que você fixar no topo da lista permanecem lá quando você for para outra página. Os filtros aplicam-se apenas à página que você está visualizando no momento.
Semana/Dia/Hora	Exibe os agendamentos do agente por semana, dia ou hora. As alterações na data e na exibição persistem de sessão para sessão.

Seleção personalizada

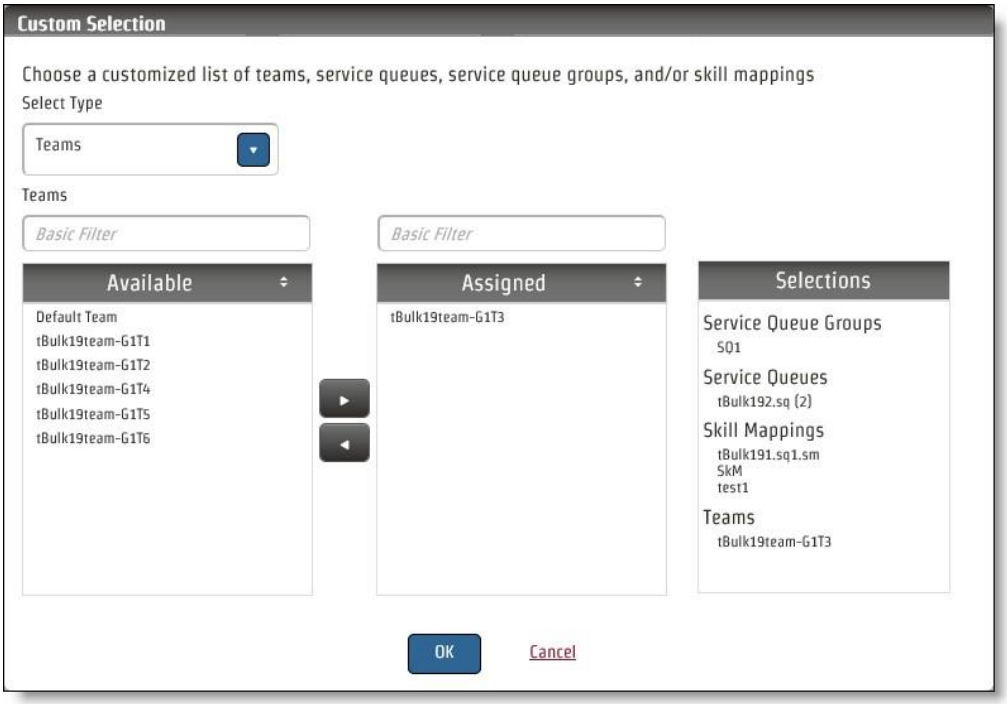
Para exibir as agendas de várias filas de serviço, grupos de filas de serviço, equipes e mapeamentos de habilidades, use a caixa de diálogo Seleção personalizada para selecioná-las.

Para configurar uma seleção personalizada:

1. Vá até o final da lista suspensa Selecionar critérios, na barra de ferramentas Agendamentos do agente, para a categoria Cliente e clique **em Selecionar**.



A caixa de diálogo Seleção personalizada é exibida.



2. **No campo Selecionar tipo** , selecione Fila de serviço, Grupo de filas de serviço, Equipe ou Mapeamentos de habilidades. As entidades disponíveis do tipo que você selecionou são exibidas no painel Disponível.
3. Mova as entidades cujas agendas você deseja exibir para o painel Atribuído. A seleção também está listada no painel Seleções.
4. Repita as etapas 2 e 3 até criar uma lista das entidades desejadas cujas agendas deseja exibir. Ao terminar, clique **em OK**. Os agentes pertencentes às entidades selecionadas são exibidos na página Agendamentos do agente e Personalizado é mostrado no campo Selecionar critérios na barra de ferramentas.

A seleção personalizada persiste e é exibida na próxima vez que você fizer login.

Para modificar uma seleção personalizada:

1. **No campo Selecionar critérios** , clique **em Selecionar**. A caixa de diálogo Seleção personalizada com suas seleções salvas é exibida.
2. Modifique as seleções conforme desejado e clique **em OK**.

Sobre fusos horários

Existem quatro tipos de fusos horários usados na Webex WFO: o fuso horário padrão, o fuso horário exibido, o fuso horário de agendamento e o fuso horário da fila de serviço. Esses diferentes tipos de fusos horários ajudam a evitar bagunça ao criar e visualizar agendamentos de agentes para agentes localizados em diferentes fusos horários ao redor do mundo.

> **OBSERVAÇÃO** Esses fusos horários afetam principalmente WFM. Em QM, a hora da gravação é marcada na origem da captura (por exemplo, no Servidor de Gravação ou no COMPUTADOR com Smart Desktop). Isso pode ser diferente de
> Onde o agente que está sendo gravado está localizado.

Fuso horário padrão

O fuso horário padrão geralmente é o fuso horário em que a sede da sua organização está localizada. Ele é configurado na página Configurações globais (Gerenciamento de aplicativos > Administração > Configurações globais). Esse fuso horário é usado para registrar eventos do sistema, logs e dados capturados, como estatísticas do agente.

Exibir fuso horário

O fuso horário de exibição é o fuso horário local de um usuário e é usado para informações exibidas pelo usuário individual em páginas como Minha agenda, Agendamentos do agente e Mensagens. Ele é configurado na página Usuários (Gerenciamento de aplicativos > Configuração do usuário > Usuários) para cada usuário individualmente.

Se o fuso horário de exibição não estiver configurado, então o fuso horário padrão será utilizado no seu lugar. Se os usuários estiverem localizados no fuso horário padrão, então configurar um fuso horário de exibição por usuário poderá não ser necessário.

Fuso horário de agendamento

O fuso horário do agendamento é usado para agendar agentes. Quando cada agente recebe um fuso horário de agendamento, os turnos de trabalho neutros de fuso horário podem ser configurados. Isso significa que se você configurar um turno de trabalho que comece às 8:00 AM e termine às 17:00 e, em seguida, atribuir esse turno de trabalho aos agentes em dois fusos horários diferentes, o turno de trabalho começará às 8:00 AM no fuso horário local de cada agente.

O fuso horário de agendamento também elimina a possível bagunça com o momento em que o horário de verão é aplicado em diferentes fusos horários, além de permitir a cópia e a edição de agendamentos sem a necessidade de calcular manualmente diferenças de fuso horário.

Fuso horário da fila de serviço

O fuso horário da fila de serviço é usado para interpretar as horas de abertura e fechamento de uma fila de serviço. Por padrão, esse fuso horário é o mesmo do fuso horário padrão da sua organização, a menos que um fuso horário diferente para uma fila de serviço específica esteja configurado na página Filas de serviço (Gerenciamento de aplicativos > filas de serviço > filas de serviço).

Fusos horários e agendamentos do agente

Por padrão, a página Agendamentos do agente exibe os agendamentos no fuso horário de exibição do usuário conectado, da meia-noite para a meia-noite da semana selecionada. Você pode alterar o fuso horário para qualquer outro fuso horário selecionando um novo na lista suspensa Fuso horário.

PRÁTICA RECOMENDADA Se desejar exibir os agendamentos em outro fuso horário, altere o fuso horário antes de editar a agenda porque a alteração do fuso horário aciona uma nova sessão.

OBSERVAÇÃO A adesão é mostrada para os agentes em seus fusos horários selecionados, mas os cálculos de adesão continuam a ser feitos da meia-noite até a meia-noite no fuso horário padrão do cliente. Isso ajuda a garantir
Que você vê os mesmos dados em todos os agentes e tem as mesmas pontuações de adesão em um dia no fuso horário do cliente.

Sobre notas de atividade

Uma observação da atividade é um texto que pode ser anexado a um projeto ou atividade de exceção na agenda de um agente. A observação fornece mais informações sobre a atividade.

EXEMPLO Você tem uma exceção chamada 'Reunião' usada para vários tipos de reuniões. Ao atribuir a exceção de Reunião aos agentes da Equipe 1, você digita "Reunião de equipe, traga o laptop" para o
O campo Notas. Em seguida, atribua a exceção da reunião aos agentes da Equipe 2 para uma reunião diferente. Para esta reunião, você digita "Revise ao tratar clientes insatisfeitos" no campo Notas.

Essas notas podem ser vistas de várias maneiras.

- **A página Minhas agendas** e **o widget** Meu data explorer de agendas— Um triângulo sombreado aparece no canto superior direito de qualquer atividade agendada com uma observação anexada. Passe o cursor sobre a atividade para exibir a observação.
- **Página Agendamentos** do agente — Passe o cursor sobre uma exceção ou atividade de projeto na agenda de um agente para exibir a observação na parte inferior da janela pop-up de informações da atividade.
- **Página Projetos** —no campo Observação.
- **Página Usuários** — Um triângulo sombreado é exibido no canto superior direito de uma exceção com uma observação listada na seção Exceções atribuídas. Passe o mouse sobre o nome da exceção para exibir a observação.

As notas podem ser adicionadas a exceções e projetos das seguintes formas.

- Adicione uma observação para um projeto na **página Projetos** .
- Adicione uma observação para uma exceção quando a exceção for atribuída a agentes específicos nas **Exceções** página.

- Adicione uma observação a uma exceção ou projeto ao inserir uma atividade nas agendas do agente na página Agendamentos **do** agente.
- Adicione uma observação a uma exceção ou projeto existente na página Agendamentos **do** agente clicando com o botão direito do mouse na atividade e escolhendo Editar nota.

As notas podem ser editadas em vários locais.

- **Página Agendamentos** do agente (apenas exibição de Hora ou intervalo) — Clique com o botão direito do mouse na atividade de projeto ou exceção e selecione **Editar observação** no menu pop-up.
- **Página Projetos** — Você pode editar um projeto para alterar a observação associada a ela. Na próxima vez que você executar a agenda, a observação será atualizada.
- **Página Exceções** — Uma vez que uma exceção tenha sido atribuída, sua observação não pode ser editada na página Exceções, mas você pode sobrepor a exceção atribuída com uma nova exceção que é uma duplicação do original (mesmos agentes atribuídos, mesma data/hora), mas que tem uma observação diferente. A nova exceção aparece nas agendas do agente na próxima vez que a agenda for executada.

Tópicos relacionados

- Visualizar sua programação
- Inserir uma atividade
- Adicionar e editar notas de atividade
- Gerenciar exceções
- Gerenciar projetos
- Gerenciar usuários

Classificar a lista de agentes

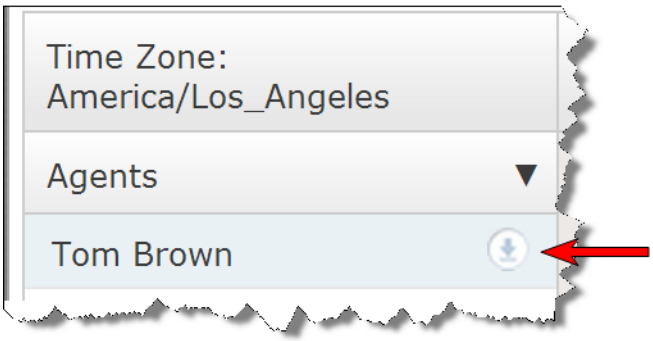
Use o ícone de triângulo, no cabeçalho da coluna Agentes, para controlar a forma como os agentes são ordenados na grade da agenda. É possível classificar os agentes em ordem crescente por:

- Nome próprio.
- Apelido.

- Hora de chegada. Os agentes são ordenados conforme a primeira atividade agendada da agenda, depois por sobrenome e, em seguida, por nome. Os agentes que estão disponíveis, mas não agendados, são listados depois dos agentes agendados, enquanto os agentes que não estão disponíveis e não agendados são listados por último.
- Classificar. Os agentes são ordenados de acordo com sua classificação, conforme atribuída na página Agentes. Os agentes de classificações iguais são ordenados pelo nome. Os agentes sem classificação são listados depois daqueles com classificação.
- Data de início na empresa. Os agentes são ordenados pelo tempo de serviço na empresa, sendo o mais novo listado primeiro.
- Data de início no departamento. Os agentes são ordenados pelo tempo de serviço no departamento. Aqueles com menos tempo de serviço são listados primeiro.

A lista de agentes ainda pode ser mais refinada ao fixar um agente no topo da lista. Ao fixar um agente, ele não é submetido a essa ordenação, aparecendo sempre no topo da lista de agentes na agenda. Você pode fixar vários agentes, e o fixado por último fica no topo.

Para fixar um agente, passe o cursor sobre o nome do agente e clique no ícone da pino que aparece ao lado direito da célula (veja abaixo). Para desapinar o agente, clique no ícone novamente. O agente será imediatamente submetido ao método de classificação usado na lista de agentes.



OBSERVAÇÃO Os agentes fixados são unpinned quando você troca a fila de serviço, o grupo de filas de serviço, o mapeamento de habilidades, a equipe ou o agrupamento personalizado na barra de ferramentas Agendamentos do agente.

Editar agendas

Os agendamentos do agente podem ser editados inserindo, copiando, movendo ou excluindo atividades na página Agendamentos do agente. Você pode editar os agendamentos apenas de agentes que estejam atribuídos a uma equipe na Exibição principal. Os agentes que não estiverem atribuídos a uma equipe na Exibição principal serão somente leitura e exibirão um ícone de cadeado ao lado de seus nomes.

OBSERVAÇÃO As sessões de edição de agendamento de agentes individuais podem ter no máximo 8 horas e um limite máximo de 100 minutos de tempo ocioso. Quando esses limites forem atingidos, você deverá fazer login novamente no
Restaurar sua sessão.

OBSERVAÇÃO Não há limites para quantas sessões de edição podem estar em andamento simultaneamente.

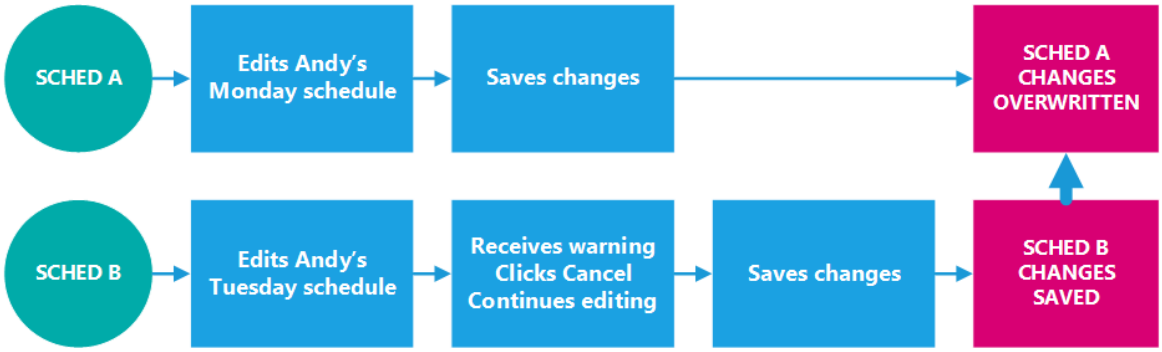
Se as agendas do agente forem alteradas e salvas por outro usuário ou um fluxo de trabalho automatizado aprovar uma solicitação que afete a semana de agendamento enquanto você estiver exibindo e editando o agendamento do agente, você receberá uma mensagem de aviso de que a agenda foi alterada. Em seguida, há duas opções para escolher.

- Você pode atualizar sua exibição da agenda, o que resulta em uma perda de alterações não salvas.
- Você pode cancelar a mensagem, o que resulta em você possivelmente sobrescrever as alterações de outro usuário na agenda quando salvar suas alterações. Isso só ocorre se você estiver trabalhando na agenda do mesmo agente.

Seguem exemplos do que acontece quando dois usuários estão editando a agenda da mesma semana.

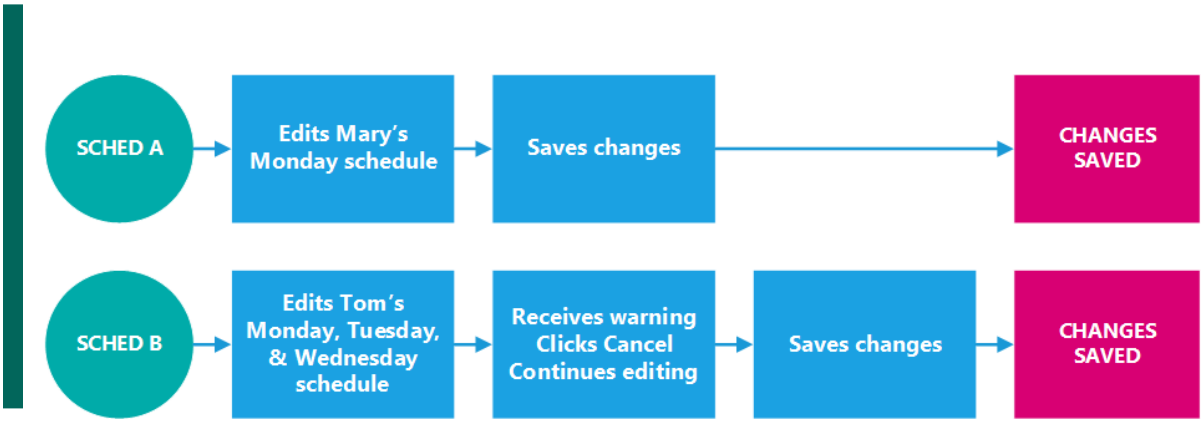
EXEMPLO

O Agendador A edita a agenda de segunda-feira do Andy e sálvia essas alterações. O Agendador B está editando a agenda de terça-feira do Andy ao mesmo tempo e recebe a mensagem de aviso. O Agendador B clica em Cancelar, conclui e sálvia suas edições. A versão do Agendador B da agenda de Andy para a semana é sálvia, e as alterações que o Agendador A fez são substituídas.



EXEMPLO

O Agendador A edita a agenda de Segunda-feira de Maria e sálvia essas alterações. O Agendador B está editando a programação de segunda-feira, terça-feira e quarta-feira ao mesmo tempo e recebe a mensagem de aviso.
O Agendador B clica em Cancelar, conclui e sálvia suas edições na agenda de Tom. As edições do Agendador A na agenda de Mary não são afetadas pelas alterações feitas na agenda de Tom, então as mudanças nas agendas de Mary e Tom são salvas.



Edições e a lista exceções atribuídas

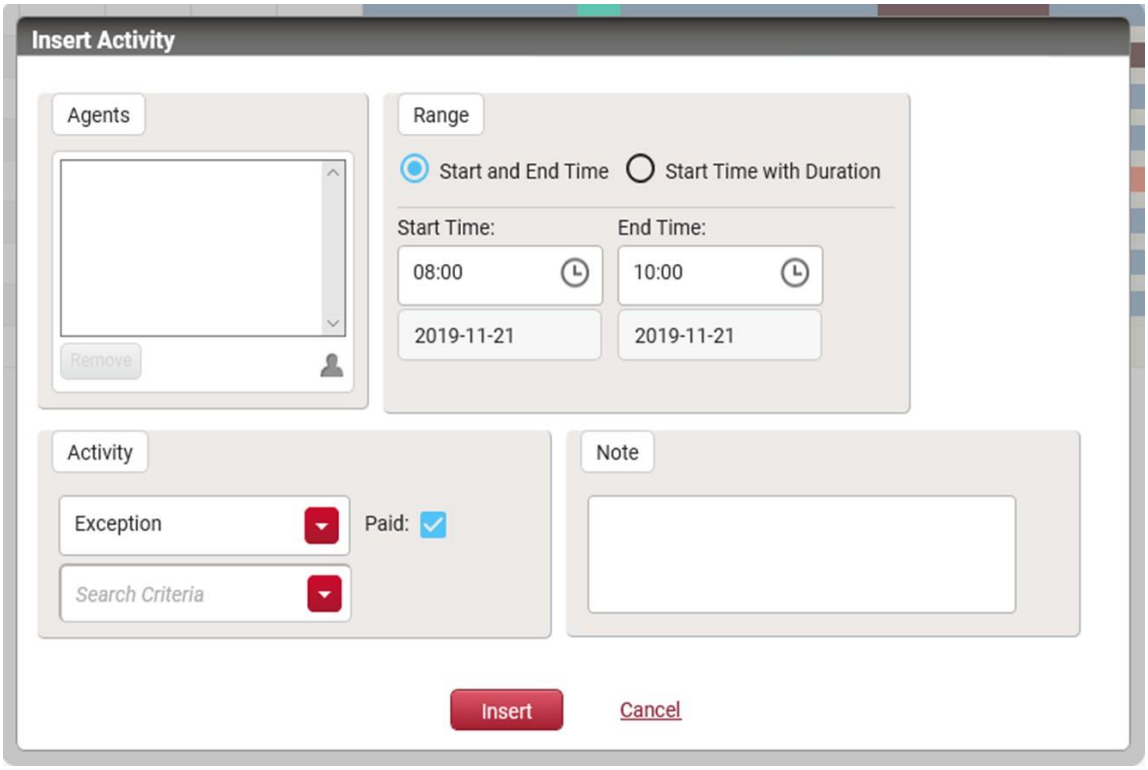
Quando você edita ou exclui uma atividade de exceção atribuída na agenda de um agente, essas alterações são refletidas na lista Exceções atribuídas exibida na página Usuários desse agente (consulte Criar e editar usuários). Isso garante que, quando uma nova agenda for executada, as exceções atribuídas editadas sejam incluídas na nova agenda.

Existem algumas exceções ao que será exibido na lista de Exceções atribuídas que está sendo editada. Entre eles, estão:

- Atividades criadas antes da Versão 10.4
- Atividades de orientação
- Atividades de troca de programação
- Restaurações do histórico de agendamento

Inserir uma atividade

A caixa de diálogo Inserir atividade permite adicionar uma atividade aos agendamentos do agente.



Siga estas etapas para inserir uma atividade em um ou mais agendamentos do agente.

OBSERVAÇÃO Se o recurso de aviso de conflito na agenda do agente não estiver habilitado (veja abaixo), todas as atividades conflitantes parciais ou inteiras serão substituídas pela nova atividade inserida.

Inserir uma atividade (aviso de conflito de agendamento do agente não habilitado)

1. Na página Agendamentos do agente, exibe a agenda do agente para o grupo de filas de serviço, a fila de serviço, o mapeamento de habilidades, a equipe ou o agrupamento personalizado.
2. Escolha **Ações > Inserir Atividade** na barra de ferramentas Agendamentos do agente ou clique com o botão direito do mouse na agenda de um agente e selecione **Inserir** para exibir a caixa de diálogo Inserir atividade com esse agente já selecionado.
3. Preencha os campos da caixa de diálogo conforme descrito na tabela abaixo e clique **em Inserir** para inserir a nova atividade nas agendas dos agentes.
4. Clique **em Salvar** para salvar a alteração da agenda.

A tabela a seguir descreve os campos da caixa de diálogo Inserir atividade.

Campo	Descrição
Agentes	Os agentes envolvidos com essa atividade. Clique no campo Seleção de agente para escolher um ou mais agentes na lista. Somente os agentes atribuídos à equipe na Exibição principal aparecem nesta lista.
Botão Remover	Selecione um ou mais agentes e clique nesse botão para removê-los do lista.
Intervalo	Escolha uma opção de intervalo de datas.
Hora Inicial	Informe a hora e a data quando a atividade é iniciada. ▪ Campo Hora—Exibe 00:00 por padrão. Você pode digitar a hora de início em incrementos de um minuto no campo de hora ou selecionar a hora de início na lista suspensa em incrementos de 15 minutos. ▪ Campo Data—A data escolhida para a atividade. A data padrão é hoje.
Duração	A duração da atividade em horas e minutos. Essa opção aparece somente quando você seleciona Hora de início com duração.
Hora de término	Informe a hora e a data quando a atividade é terminada. ▪ Campo Hora—Exibe 00:00 por padrão. Você pode digitar a hora de término em incrementos de um minuto no campo de hora ou selecionar a hora de término na lista suspensa em incrementos de 15 minutos. ▪ Campo Data—A data escolhida para a atividade. A data padrão é amanhã.
Atividade	Selecione o tipo de atividade a ser inserida na agenda. **OBSERVAÇÃO** Se você selecionar Exceção, a exceção será sálvia na lista Exceções atribuídas do agente na página Usuários do agente e será incluído se a agenda for executada novamente. Além disso, a inserção de exceções na página Agendamentos do agente não criará uma exceção de dia todo, mas sim exceções de dia parcial.
Critérios de pesquisa	Selecione o tipo de atividade específico. O campo Selecionar tipo aparece apenas para atividades que possam ser especificadas.

Campo	Descrição
Metadados de atividade	(Opcional) Atribui um valor de metadados ou remove um valor de metadados da atividade. A atribuição ou remoção de um valor de metadados aqui substitui o valor padrão de metadados que você designou ao configurar a atividade. Para obter mais informações sobre como configurar valores de metadados, consulte os valores de metadados de atividade de Gerenciamento.
Pago	Marque a caixa de seleção Pago se a atividade agendada considerar o número de horas trabalhadas do agente durante a semana. A caixa de seleção é marcada ou desmarcada por padrão, dependendo da atividade selecionada.
Observação	(Opcional) Digite o texto para descrever a atividade. Esse campo aparecerá somente se a atividade selecionada for uma exceção ou projeto.

Avisos de conflito de agendamento do agente

Se o recurso de aviso de conflito de agendamento do agente na página WFM Configurações globais estiver habilitada (consulte Configurações de Configuração de WFM em todo o sistema), você receberá uma mensagem de aviso se editar uma agenda para que a edição você faça resultados em conflito com a pausa, o almoço, o projeto ou a exceção de um agente. Sua edição pode ser resultado de arrastar e soltar a atividade de um agente, inserir uma atividade para um ou mais agentes ou encontrar o horário ideal.

Por exemplo, se você inserir uma atividade nas agendas de vários agentes, e um desses agentes tiver um conflito de agendamento com a nova atividade, verá esta mensagem:

Você pode substituir o conflito, lidar com ele manualmente ou cancelar a sua edição.

Se você optar por substituir o conflito, a atividade que você está inserindo substituirá total ou parcialmente a atividade previamente agendada do agente. Por exemplo, se um agente tiver um almoço de meia hora agendado para 9:30 AM às 10:00 AM, e a atividade que você está inserindo é executada de 9:15 AM às 9:45 AM, o almoço do agente será abreviado em 15 minutos para 9:45 AM às 10:00 AM.

Se você escolher cancelar a edição da agenda, a ação de Inserir Atividade será cancelada completamente. Você pode começar novamente usando um horário diferente para a atividade.

Se você escolher lidar com o conflito manualmente, será dada a oportunidade de editar a agenda do agente arrastando a atividade conflitante para outra hora para que o conflito seja resolvido. Nesse mesmo exemplo, o almoço do agente pode ser arrastado para iniciar às 10:00 AM em vez de às 9:30 AM para evitar conflito com a atividade inserida.

Depois de ter movido a atividade conflitante, clique em Repetir para inserir a atividade no agendamento do agente conflitante. Se não houver mais um conflito, a atividade será inserida e você poderá clicar em Salvar para finalizar a alteração da agenda.

Inserir uma atividade optando por substituir conflitos

1. Na página Agendamentos do agente, escolha **Ações > Inserir atividade** na barra de ferramentas Agendamentos do agente ou clique com o botão direito do mouse em qualquer lugar na página Agendamento e selecione **Inserir** para exibir uma caixa de diálogo Inserir atividade em branco.
2. Preencha os campos da caixa de diálogo como desejado e clique **em Inserir** para inserir a nova atividade no agendamento do agente.
3. Se houver conflitos, clique **em Cancelar** na mensagem de aviso para ignorar os conflitos e inserir a nova atividade sobre as atividades conflitantes.
4. Clique **em Salvar** para salvar a alteração da agenda.

Inserir uma atividade optando por lidar com conflitos manualmente

1. Na página Agendamentos do agente, escolha **Ações > Inserir atividade** na barra de ferramentas Agendamentos do agente ou clique com o botão direito do mouse em qualquer lugar na página Agendamento e selecione **Inserir** para exibir uma caixa de diálogo Inserir atividade em branco.
2. Preencha os campos da caixa de diálogo como desejado e clique **em Inserir** para inserir a nova atividade no agendamento do agente.
3. Se houver conflitos, clique **em Tratamento**manual na mensagem de aviso. Os agendamentos do agente são carregados com os agendamentos conflitantes fixados na parte superior da página, marcados com um ponto de exclamação em um círculo vermelho.
4. Mova as atividades conforme necessário para limpar os conflitos. Para obter mais informações sobre atividades de mudança, consulte

   Edite os agendamentos com a função arrastar e soltar.

5. Quando todos os conflitos forem resolvidos, clique **em Repetir** , na barra de ferramentas, para inserir a nova atividade nas agendas dos agentes conflitantes.

   > **OBSERVAÇÃO** Se houver alguns agendamentos de agente que você prefere substituir em vez de lidar manualmente, deixe-os conflitantes quando você clicar em Repetir. Você receberá outra mensagem de aviso.
   >
   > Escolha **Substituir** para substituir essas agendas específicas.

6. Clique **em Salvar** para salvar a alteração da agenda.

Considerações sobre as alocações de folgas e planos de férias

Webex WFO não permite que os usuários enviem solicitações de folga para datas no passado. Para categorizar corretamente a ausência de um agente como folga, você pode decidir inserir uma exceção na agenda do agente após a ausência.

No entanto, Webex WFO nem sempre processa uma exceção que um supervisor insere na agenda de um agente após uma ausência da mesma forma que processa uma solicitação de folga que um agente envia antes da ausência por meio de mensagens.

Essa diferença afeta o seguinte:

- Alocações de folgas—Webex WFO não subtrai uma exceção inserida em uma agenda passada do total de execução das alocações restantes de folgas. Isso é verdade mesmo se a exceção estiver associada a um tipo de férias.
- Tempo de férias — Se Webex WFO estiver integrado a um HRMS, ele não subtrairá uma exceção inserida em uma agenda passada do total de férias restantes. Esse total em execução é atualizado somente uma vez por dia pela importação de dados de férias do HRMS.

A tabela a seguir resume como as solicitações de folga antes de uma ausência e inserções de exceção após uma ausência são subtraídas dos totais de execução nos sistemas integrados e não AO HRMS do HRMS.

Executando	Solicitação de Tempo de Folga Antes	Inserção da Exceção Após
Tempo de férias	HRMS — Subtraídos Não HRMS — subtraídos	HRMS — Não subtraídos não HRMs— subtraídos
Alocações de folgas	HRMS — Subtraídos Não HRMS — subtraídos	HRMS — Não subtraídos Não HRMS — Não subtraídos

Excluir uma atividade

Você exclui uma atividade do agendamento de um agente inserindo outra atividade com as mesmas horas de início e término sobre ela.

> **EXEMPLO** Um agente tem uma reunião de equipe atribuída exceção em sua agenda que vai das 9:00 às 10:00 AM de terça-feira. No entanto, após a execução da agenda, a reunião da equipe é cancelada. Para
> Remova a reunião da equipe da agenda do agente, o agendador insere um tempo em serviço executado das 9:00 às 10:00 AM de terça-feira.

Se a atividade for uma exceção atribuída, ela também poderá ser removida excluindo-a da tabela Exceções atribuídas na página Usuários do agente (consulte Gerenciar usuários). No entanto, isso deixa um intervalo onde nada está agendado para o intervalo em que a exceção havia sido. Para que o agente permaneça agendado continuamente sem um intervalo, é preciso fazer um dos seguintes procedimentos:

- Faça a repetição da programação.
- Abra a página Agendamentos do agente e preencha a parte vazia com outra atividade ou arraste a atividade Em serviço para a esquerda ou para a direita para preencher a lacuna.

> **PRÁTICA** RECOMENDADA Sempre exclua atividades da página Agendamentos do agente, não da tabela Exceções atribuídas. A única razão pela qual você pode excluir uma exceção do Atribuído A tabela Exceções é que a exceção foi criada na versão 10.3 ou anterior. Essas exceções não são atualizadas nem excluídas automaticamente quando alteradas ou excluídas na versão 10.4.

Editar agendas com a função arrastar e soltar

Você pode alterar as horas de início e término do agendamento de um agente e mover as atividades agendadas no dia usando técnicas de arrastar e soltar.

Com os agendamentos exibidos na exibição de Hora, clique duas vezes na barra de agendamento do agente para iniciar a ação de arrastar e soltar. Ao fazer isso, a barra de agendamento é dividida em duas. O tempo em geral, como Tempo em serviço, torna-se a barra inferior, e o tempo específico, como exceções e pausas, torna-se a barra superior.

- Use o cursor para arrastar as extremidades da barra inferior para a esquerda e para a direita a fim de alterar as horas de início e término do turno.
- Na barra superior, use o cursor para arrastar uma atividade agendada para um novo horário.

Por padrão, as alterações de agendamento mudam para incrementos de cinco minutos. Para fazer alterações em incrementos de um minuto, mantenha pressionada a tecla Shift enquanto você arrasta (solte o botão do mouse antes da chave Shift ou a alteração do agendamento volta para incrementos de cinco minutos).

> **OBSERVAÇÃO** Uma exceção de evento do agendamento dinâmico que está fora do tempo em serviço do agente não pode ser movida.

É necessário clicar **em Salvar** para salvar as alterações feitas no agendamento. Se desejar cancelar as alterações feitas, mas ainda não salvas, selecione **Rejeitar Alterações** na lista suspensa Ações ou clique no botão Atualizar do navegador para recarregar a página com o agendamento original.

Adicionar e editar notas de atividade

As notas podem ser vinculadas às atividades de projeto e exceção na agenda de um agente. Estas notas contêm mais informações sobre a atividade. Você pode adicionar uma observação ou editar uma observação existente a uma atividade agendada na página Agendamentos do agente.

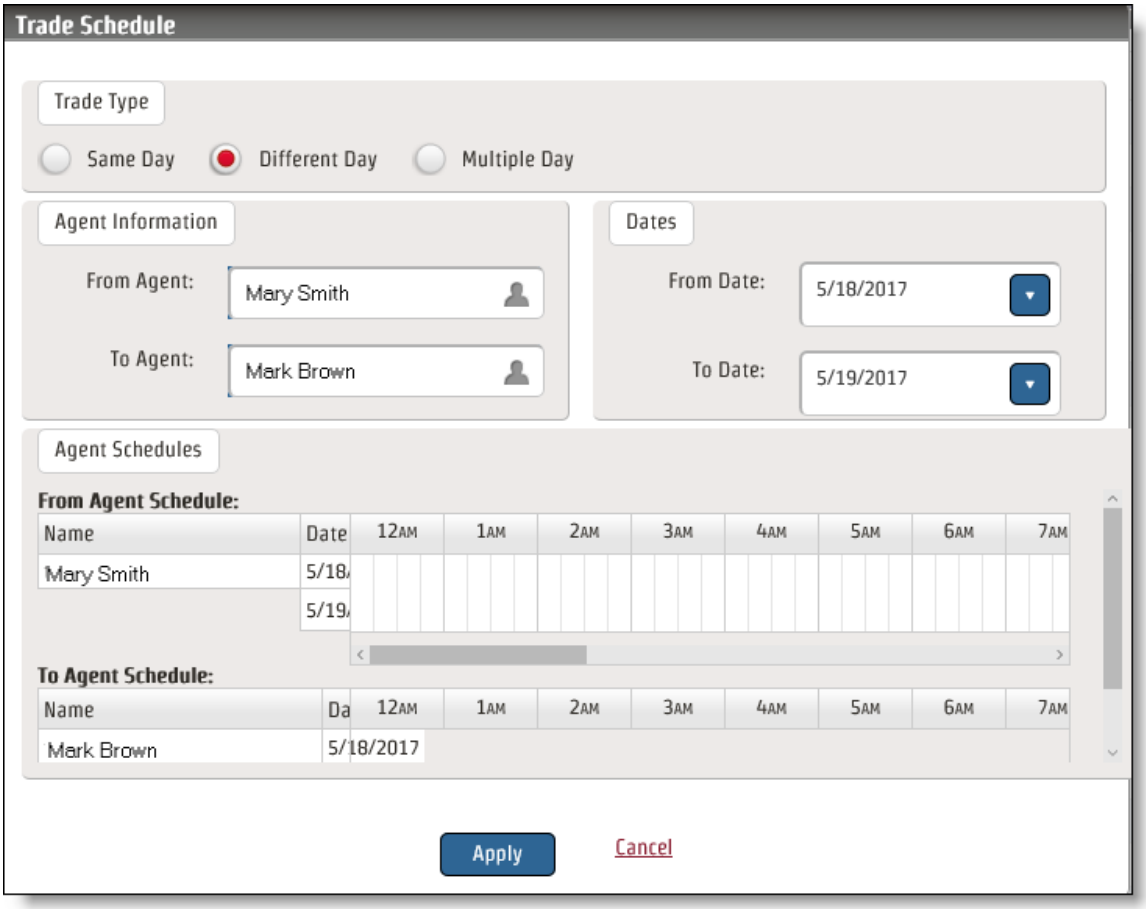
> **OBSERVAÇÃO** Se você estiver sujeito a uma regra de edição de agendamento que restrinja sua capacidade de fazer alterações nas notas de atividade sobre exceções e projetos, você poderá ver as notas de atividade existentes passando o mouse sobre o
> Atividade, mas não pode editá-las. Se você inserir uma exceção ou um projeto na agenda, não poderá adicionar uma observação de atividade a ela.

Adicionar ou editar uma observação de atividade

1. Na exibição da página Agendamentos do agente na exibição de hora, clique com o botão direito do mouse na atividade desejada na agenda do agente.
2. No menu pop-up resultante, selecione **Editar nota**.
3. Na caixa de diálogo Editar nota, adicione uma observação ou edite a observação existente.
4. Clique **em Atualizar**.
5. Clique **em Salvar** para salvar a agenda atualizada.

Trocar agendamentos de dois agentes

A caixa de diálogo Trocar agendamento permite trocar agendamentos entre dois agentes.



É possível trocar agendamentos do mesmo dia, de dias diferentes ou de vários dias. O tempo programado permanece onde está, porque isso é baseado nas necessidades de cobertura. O que muda é qual agente trabalha nas horas agendadas.

Ao trocar os agendamentos dos agentes que passam da meia-noite, o agente é agendado para começar a trabalhar no dia em que o agendamento começa.

A tabela a seguir descreve os campos na caixa de diálogo Trocar agendamento.

Campo	Descrição
Tipo de Troca	O tipo de troca desta ação. Suas opções são as seguintes: ▪ Mesmo Dia — Troca os agendamentos no mesmo dia. Quando você escolhe essa opção, o campo Data de agendamento é exibido. Essa opção é selecionada por padrão. Por exemplo, use essa opção para trocar o agendamento das 7:00 às 15:00 do Agente A pelo agendamento das 9:00 às 17:00 do Agente B

Campo	Descrição
	Agenda no mesmo dia. ▪ Dias diferentes — Troca os agendamentos de dois dias. Ao selecionar essa opção, os campos Desde a data e Até a data aparecem. Essa opção funciona exatamente como a opção Mesmo dia, apenas em dois dias distintos. ▪ Vários dias—Troca agendamentos de vários dias. Quando você escolhe essa opção, os campos Data de início e Data de término são exibidos. Por exemplo, se você escolher 23/1/2019 no campo Data de início e 27/1/2019 no campo Data de término, trocará os agendamentos de segunda a sexta-feira do Agente A com os agendamentos de segunda a sexta-feira do Agente B.
Informações do Agente	Os agentes envolvidos na troca: ▪ Do agente — O primeiro agente cujo agendamento você deseja trocar ▪ Para o agente—O segundo agente cuja agenda você deseja trocar Somente os agentes atribuídos à equipe na Exibição principal aparecem na lista Do agente ou Para o agente.
Datas	As datas envolvidas na troca. As possíveis datas de troca são as seguintes: ▪ Data de agendamento — a data em que você deseja trocar os agendamentos. Digite a data manualmente ou clique no campo e escolha a data no pop-up Calendário. ▪ A partir da data — A primeira data agendada envolvida na troca. ▪ Até a data—A segunda data agendada envolvida na troca. ▪ Data de início — o primeiro dia do turno de trabalho que se deseja trocar. ▪ Data de término — o último dia do turno de trabalho que se deseja trocar.
Agendamentos do Agente	O agendamento dos dois agentes, exibido lado a lado. Elas permitem que você Compare as agendas dos agentes antes de clicar em Aplicar. ▪ Do agendamento do agente—O agendamento atual do primeiro agente.

Campo	Descrição
	▪ Para o agendamento do agente—O agendamento atual do segundo agente que você fornece informações sobre a disponibilidade do agente para, Equipes, fuso horário, exceções, fila de serviço, turnos sobrepostos e mapeamento de habilidades para ajudar a decidir se a troca é viável.

Trocar agendamentos entre dois agentes

1. Clique **em Ações > Trocar Agendamento** para exibir a caixa de diálogo Trocar Agendamento.
2. Preencha os campos.
3. Clique **em Aplicar**. Os agendamentos trocados são imediatamente aplicados à agenda da produção.

> **OBSERVAÇÃO** Para trocar agendamentos, ambos os agentes devem ser incluídos em um agendamento que foi executado para o período de tempo da troca.

Copiar atividades da agenda

A página Copiar atividades da agenda permite copiar as atividades da agenda de várias maneiras. É possível:

- Copiar atividades da agenda de um agente em um determinado dia nas agendas de outros agentes em dias selecionados
- Copiar agendas de vários agentes de dias específicos em uma semana específica para outras semanas

A função de cópia substitui as atividades da agenda de destino nos intervalos de tempo selecionados pelas atividades do agente de origem. Qualquer atividade de exceção atribuída que seja copiada automaticamente é exibida na tabela Exceções atribuídas dos agentes de destino na página Usuários dos agentes, e será exibida nas agendas dos agentes de destino se a agenda for reexefetada.

> **OBSERVAÇÃO** Você não deve selecionar atividades com intervalos de tempo sobrepostos ao copiar uma data para vários dias. Por exemplo, se você tentar copiar um turno de 19:00 às 17:30 AM e também houver um turno de 12 AM–7
> Atividade não disponível do PM que você pode selecionar para cópia, então as 12 AM–5:30 AM parte do turno serão exibidas apenas no último dia selecionado para a cópia. Isso acontece porque a atividade Não Disponível substitui as 12 AM–5:30 AM parte do turno do dia anterior à medida que Webex WFO deita as atividades do dia atual.

> **NOTA**
> Se você copiar atividades de agentes de origem que tratam de filas de serviço diferentes das dos agentes de destino, saiba que essas atividades podem ser excluídas das agendas dos agentes de origem quando uma agenda futura for executada para suas filas de serviço. Para evitar esse problema, é possível utilizar uma das opções

seguinte:

- Copie a atividade de um agente de origem com as mesmas filas de serviço em seu turno que o agente de destino.
- Atribua a atividade ao agente-alvo e execute a agenda.

Copiar atividades da agenda usa o fuso horário de agendamento atribuído pelo agente de origem durante a cópia das atividades. As atividades copiadas aparecem automaticamente na agenda do agente alvo no fuso horário de exibição do agente de destino.

OBSERVAÇÃO Se as atividades copiadas foram criadas em uma versão mais antiga que a Versão 10.3, a tabela Exceções atribuídas não será atualizada e, se a agenda for reexefetada, as exceções copiadas não aparecerão.
No entanto, as exceções copiadas são refletidas no Data Explorer para os agentes de destino.

Pré-requisitos

- Administrar WFM, administrar agendas ou editar permissões de agendamentos

Procedimentos

Copiar as atividades agendadas de um agente nas agendas de outros agentes (copiar atividades)

As atividades copiadas da agenda de origem substituem as atividades que são inteiramente abrangedas dentro dos mesmos intervalos nas agendas de destino. As agendas de destino que contêm atividades sobrepostas (mas não totalmente abrangidas) são cortadas de modo que a porção sobreposta seja removida e a porção não sobreposta permaneça. As atividades da agenda de destino que não estão sobrepostas ou abrangidas por qualquer atividade de origem permanecerão como estão atualmente nas agendas de destino. As atividades copiadas são copiadas no fuso horário de exibição do usuário copiando.

1. Selecionar a Cópia das **atividades agendadas de um agente de uma data para outros agentes/datas** opção.
2. Na seção Agenda de **origem** , selecione o agente cuja agenda você deseja copiar e a data dessa agenda. A **tabela Agendamento** é preenchida com o agendamento do agente nessa data.
3. Marque as caixas de seleção próximas às atividades que deseja copiar.

> **OBSERVAÇÃO** Se o agente tiver atividades Não disponíveis ou disponíveis que cruzem a meia-noite no seu fuso horário de exibição, essas atividades são cortadas à meia-noite quando exibidas na página. Este
> Evita que atividades abrangendo várias datas sejam copiadas. As atividades que excedem dois dias a partir da meia-noite estão fora do intervalo de tempo permitido e não são copiadas.

4. **Na seção Agendamentos** de destino, selecione os agentes e as datas nas quais deseja copiar as atividades selecionadas. Se não houver agendamento para uma semana de destino, os espaços reservados serão adicionados conforme apropriado.
5. Clique **em Copiar**.

Copiar atividades agendadas de vários agentes em outras semanas (copiar turnos)

O turno de origem de um dia da semana substitui completamente o turno de destino naquele dia da semana. Os dias de destino que não foram agendados no turno de origem permanecem como estavam. Se uma data destinada não tiver atividades agendadas e se as atividades de origem não contiverem um turno a ser realizado neste dia, o dia será preenchido com as atividades Não disponíveis. As atividades copiadas são copiadas no fuso horário de exibição dos agentes copiados.

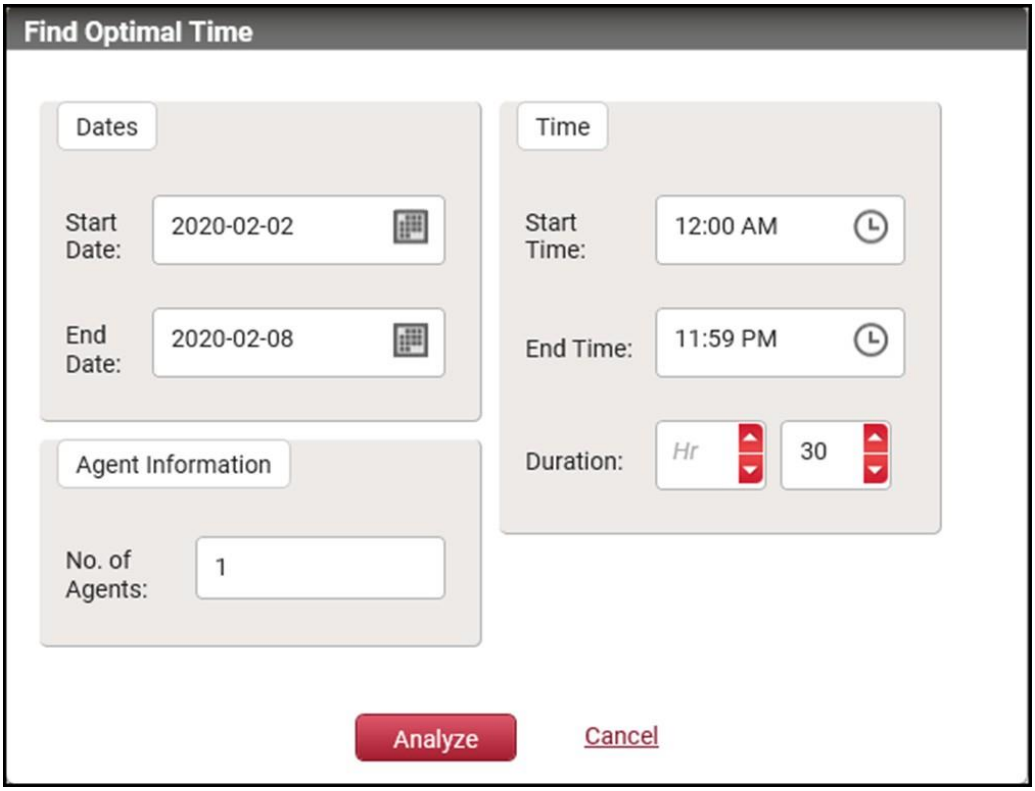
1. Selecione a **Cópia dos agendamentos diários de um ou mais agentes de uma semana para outras semanas** opção.
2. Na seção Agendamentos **de origem** , selecione os agentes cujas agendas você deseja copiar e a semana de agendamento. Não importa qual dia na semana você inserir no **campo Semana** , o primeiro dia configurado da semana será exibido.
3. **Na tabela Dias** , selecione os dias específicos da semana cujas agendas você deseja copiar. Por padrão, cada dia da semana é selecionado.
4. Na seção Agendamentos de destino, selecione as semanas nas quais deseja copiar as agendas. Quando você clica em qualquer dia em uma semana, a data do primeiro dia dessa semana é inserida no painel Atribuído. Para remover uma semana, selecione-a e clique em **Remover**.

> **OBSERVAÇÃO** Os atributos da data do turno que você está copiando são transportados até a data de destino, de modo que um turno transversal de quarta a quinta-feira será de quarta a quinta-feira no destino
> semana.

5. Clique **em Copiar**.

Encontrar o melhor horário para uma atividade

A caixa de diálogo Localizar hora ideal ajuda você a localizar a melhor hora na agenda do agente para inserir uma atividade, de modo que ela afete tão pouco o nível de serviço possível. Para inserir uma atividade, você deve selecionar uma fila de serviço na página Agendamentos do agente que tenha uma previsão e um agendamento.



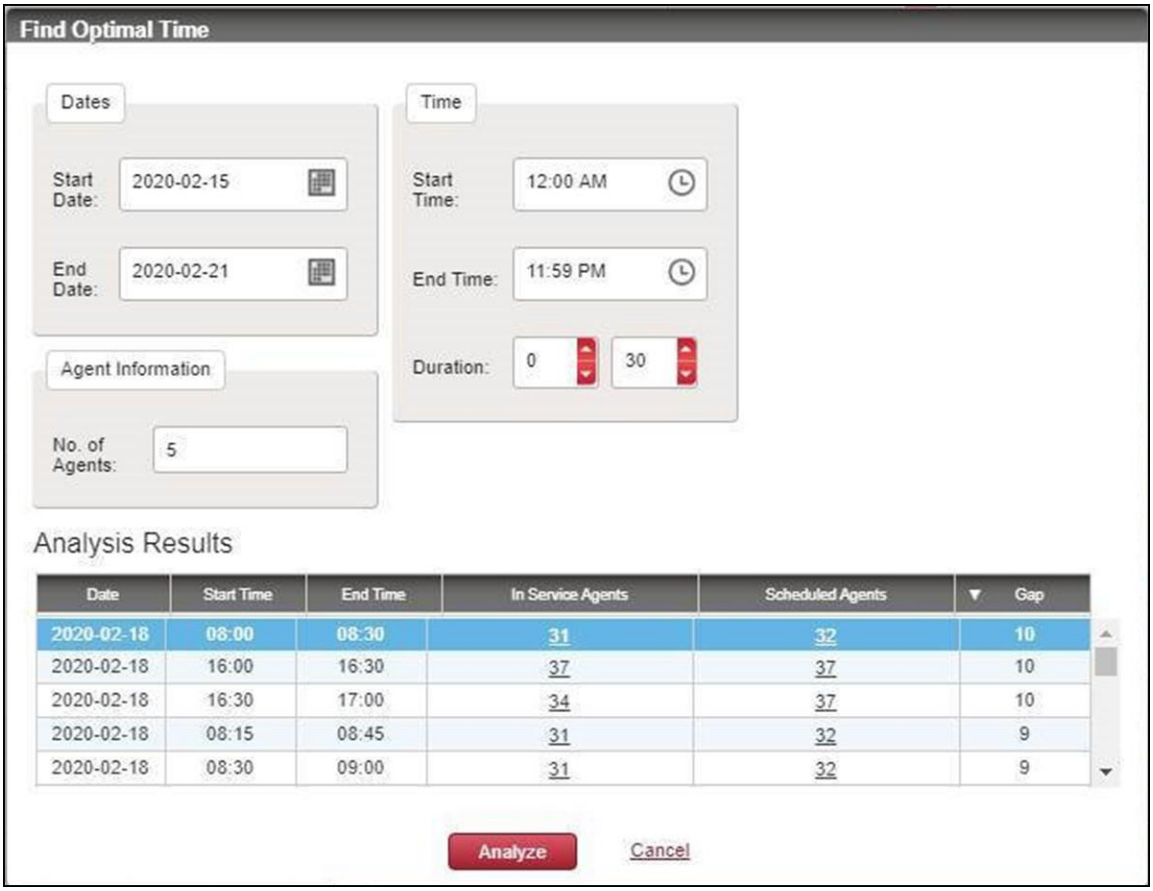
A tabela a seguir descreve os campos na caixa de diálogo Localizar hora ideal.

Campo	Descrição
Data de início	A data de início do intervalo de datas no qual a atividade deverá ocorrer. Por padrão, esse é o primeiro dia da semana cuja agenda você está exibindo. Você pode escolher uma data nesta semana. Se desejar escolher uma data em uma semana futura, você deverá exibir essa semana na página Agendamentos do agente.
Data de término	A data de término do intervalo de datas no qual a atividade deverá ocorrer. Por padrão, esse é o fim da semana da agenda que você está exibindo. Você pode escolher qualquer data na semana. Se desejar escolher uma data em uma semana futura, você deverá exibir essa semana na página Agendamentos do agente.
Hora Inicial	A hora na qual a atividade pode ser iniciada.
Hora de término	A hora na qual a atividade pode ser encerrada.

Campo	Descrição
Duração	Quanto tempo a atividade deve durar.
Não. de agentes	O número de agentes que você deseja que realizem a atividade.

Para encontrar uma hora ideal:

1. Preencha os campos na caixa de diálogo Localizar hora ideal.
2. Clique em Analisar. WFM localiza as melhores horas para a atividade e as relaciona no flyout Resultados da análise.

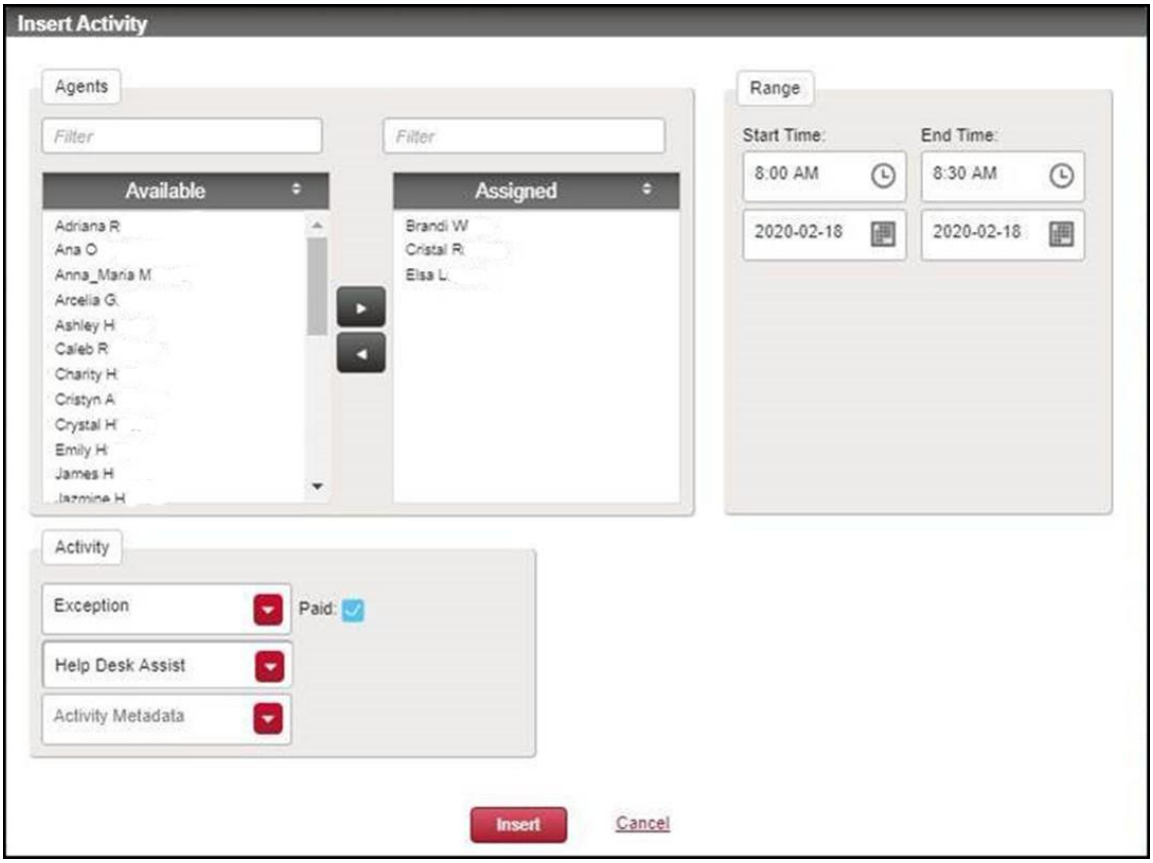


A tabela Resultados da análise lista o intervalo de tempo do candidato para a atividade. Os campos na tabela são os seguintes.

Campo	Descrição
Data	A data do intervalo de tempo.
Hora Inicial	A hora de início do intervalo de tempo.
Hora de término	A hora de término do intervalo de tempo.
Agentes em serviço	O número de agentes que estão em serviço durante toda a duração do Intervalo de tempo.
Agentes agendados	O número de agentes que estão agendados durante o intervalo de tempo. Estes os agentes podem ser agendados para qualquer atividade, inclusive em serviço, pausa, exceção, projeto e assim por diante.
Gap	O intervalo positivo ou negativo entre o número de agentes previstos e agentes realmente agendados. Um número positivo indica excesso de pessoal e um número negativo indica falta de pessoal. Observe que isso não leva em consideração o número de agentes previstos com redução aplicada.

Use o valor do intervalo para ajudar na decisão de intervalo de tempo usar para a atividade. Por padrão, a hora mais ideal (a maior diferença entre agentes em serviço e agentes previstos) é mostrada na primeira linha da lista Resultados da análise. Se esse número for negativo, tente aumentar o intervalo de datas de início/término ou diminuir o número de agentes necessários.

Depois de decidir, clique no número com hiperlink nos campos Agentes em serviço ou Agentes agendados do seu intervalo de tempo selecionado. Isso abre a caixa de diálogo Inserir uma atividade com os campos Intervalo preenchidos automaticamente com base na sua seleção de intervalo de tempo.



O painel Agentes contém os nomes dos agentes que foram listados como Agentes em serviço ou Agentes agendados na tabela Resultados da análise.

Para adicionar a atividade às agendas dos agentes selecionados:

1. Selecione os agentes que deseja que realizem a atividade.
2. Preencha as seções Atribuição de exceção e Atividade.
3. Clique **em Inserir**
4. Clique **em Salvar**.

Desfazer uma alteração da agenda

A página Histórico de agendamento e restauração permite examinar um histórico de revisões de agendas de um agente e restaurar uma revisão anterior da agenda atual.

OBSERVAÇÃO Para obter uma visão geral desse recurso, consulte Sobre histórico e restauração de agendas,

Você pode acessar a página Histórico de agendamento e restaurar por dois métodos:

- Clique com o botão direito do mouse na agenda de um agente na página Agendamentos do agente e escolha Histórico de agendamento no menu de contexto. Essa ação exibe a página com os resultados da pesquisa do agente e a data da agenda que você estava visualizando.
- Navegue até a página No Gerenciamento de aplicativos (Gerenciamento de aplicativos > Gerenciamento de agendamento > histórico de agendamento e restauração). Isso exibe a página com resultados de pesquisa para a data da agenda de hoje.

Pesquisando histórico de agendamento

Use os critérios de pesquisa para encontrar a agenda do agente que deseja reverter.

Pesquisar o histórico de agendas para uma agenda de agente específica

1. Insira uma data de agenda específica ou um intervalo de datas agendadas. Esse é o critério mínimo exigido de pesquisa.
2. Adicione mais critérios de pesquisa, se desejado, da seguinte forma. Todos esses critérios são opcionais.

Critérios	Descrição
Nome do agente	Os agentes na lista suspensa são agentes ativos nas equipes da Exibição principal. Você pode optar por incluir agentes inativos na lista marcando a caixa de seleção "Mostrar usuários inativos".
Exibir fuso horário	O fuso horário usado ao exibir os resultados da pesquisa.
Data de revisão	A data em que a revisão da agenda foi feita.
Alterado por	O nome do usuário que alterou o agendamento.
Tipo de revisão	O tipo de alteração feita na agenda.
ID do Evento	A ID exclusiva que identifica cada agendamento do agente envolvido em uma alteração. **OBSERVAÇÃO** Se houver vários agendamentos de agente que foram alterados em uma única alteração sálvia, cada um desses agendamentos Tem a mesma ID de evento, mas IDs de revisão individuais.

3. Clique **em Pesquisar**. Os resultados da pesquisa são exibidos na tabela Resultados.
4. Clique **em Redefinir** para limpar os campos de critérios de pesquisa e inserir novos critérios de pesquisa.

Tabela de resultados

Dependendo dos seus critérios de pesquisa, a tabela Resultados pode conter um ou vários acertos para um agente específico, ou, se você pesquisou usando a ID de evento, para vários agentes. Se houver vários acertos para um agente individual, a ID de revisão identificará a ordem na qual foram feitas alterações na agenda desse agente, sendo que o número mais alto da ID de revisão é a alteração mais recente.

> **OBSERVAÇÃO** Cada acerto de revisão da agenda é para um turno. Se um agente tiver turnos divididos para uma data durante uma execução de uma agenda, cada um dos turnos verá seu próprio acerto de revisão de agendamento. Se o agendamento de um agente não tiver
> Alterada durante uma execução do agendamento, não há nenhum acerto de revisão para esse agente.

A tabela Resultados pode ser classificada por qualquer coluna da tabela em ordem crescente ou decrescente clicando no cabeçalho da coluna.

Restaurar um agendamento

Restaurar a agenda de um agente para uma versão anterior

1. Acesse a página Histórico de agendas e Restaurar clicando com o botão direito do mouse na agenda do agente na página Agendamentos do agente ou navegando até ela no Gerenciamento de aplicativos.
2. Se você acessou a página por meio do Gerenciamento de aplicativos, use os campos de critérios de pesquisa para localizar a agenda do agente que deseja restaurar.
3. Na tabela de resultados da pesquisa, clique no hiperlink ID da revisão na linha apropriada.
4. Clique **em Restaurar** ao lado da revisão que deseja restaurar.

Exemplo: Restaurar um agendamento

Na tabela Resultados, clique na ID de revisão com hiperlink para exibir o histórico de agendamento do agente. O histórico da agenda mostra cada revisão feita na agenda desse agente dentro do período de retenção de dados.

> **OBSERVAÇÃO** Para cada revisão da agenda mostrada, há uma hora de tempo não agendado (marrom com eclosão cruzada escuro) mostrada em cada extremidade da barra de agendamento. Esses intervalos de tempo extras são exibidos apenas para
> Delinear o agendamento e não for restaurado quando você restaurar uma revisão.

Por exemplo, o histórico de agendamento do agente mostra a agenda atual e três alterações:

Texto explicativo	Descrição
4	Essa linha mostra a revisão mais antiga. Esta versão original da agenda do agente tem uma exceção atribuída (a atividade rosa) programada para acontecer às 9:15 AM.

Texto explicativo	Descrição
3	Essa linha mostra a segunda revisão mais recente. Nesta revisão, a exceção atribuída foi movida das 21:15 AM para as 14:30 e o almoço (a atividade azul) passou das 23:00 AM para as 12:00.
2	Essa linha mostra a revisão mais recente. É sempre idêntica à revisão atual na linha 1. Nesta revisão, a exceção atribuída foi movida novamente para 13:00 e a pausa para o almoço voltou para 11:00 AM.
1	Esta linha mostra o agendamento atual do agente. Ela é sempre exibida na página Histórico da agenda para que você possa compará-la com as revisões anteriores. Quando há muitas revisões, essas linhas de revisão podem ser roladas para cima e para baixo enquanto a agenda atual permanece em vigor.

Se for necessário restaurar a agenda do agente à versão em que a exceção atribuída é às 14:30 e o almoço for às 12:00, você poderá exibir o histórico de agendamento e clicar no botão Restaurar na linha 3. O agendamento atual do agente reverte para essa versão. O histórico de agendamento do agente agora exibe uma nova revisão que mostra essa alteração:

Exemplo: Comportamento ao restaurar sobre um agendamento existente

Se um período em que uma revisão for restaurada já tiver um ou mais turnos para o agente (incluindo o tempo Disponível) de até 24 horas, esses turnos serão substituídos pela atividade Não disponível antes que a revisão restaurada seja aplicada. Por exemplo:

Antes da restauração	Revisão Restaurada	Após a restauração
6 AM–12 PM Turno das 15:00 às 18:00 Turno	9 AM às 17h30, turno das 17h30	6 AM–9 AM Não disponível 9 AM–17:30 Turno restaurado das 17:30 às 18:00 Não disponível
Turno das 8 AM às 12:00 12:00 às 16:00 disponível	12:00 às 16:00 Turno	8 AM–12:00 Não disponível das 12:00 às 16:00 Turno restaurado

Sobre o histórico de agendas e a restauração

OBSERVAÇÃO Para procedimentos sobre como exibir o histórico de agendas de um agente e restaurar agendas anteriores, consulte Desfazer uma alteração na agenda.

Você pode restaurar o agendamento de um agente para uma versão anterior usando o recurso Histórico de agendamento e Restauração. Ele está disponível para uso com as agendas passadas, atuais e futuras de agentes que estão na Sua Exibição principal.

O histórico de agendamento é rastreado assim que a retenção é habilitada e se acumula desse ponto no tempo até a duração do período de retenção. Por padrão, o período de retenção é de 7 dias, mas esse valor pode ser alterado pelo administrador. Se, por alguma razão, o agendamento de um agente precisar reverter para uma versão anterior a fim de desfazer as alterações feitas, a revisão apropriada da agenda poderá ser restaurada do histórico de agendamento, desde que esteja dentro do período de retenção.

É possível ver e restaurar o histórico de agendamento em dois locais:

- Página Agendamentos do agente (clique com o botão direito do mouse na agenda de um agente e escolha Histórico de agendamento no menu de contexto)
- Página Histórico de agendamento e restauração no Gerenciamento de aplicativos (consulte Desfazer uma alteração na agenda

Importante observar

Tenha em mente que uma restauração não afeta:

- Limites mínimo/máximos por agente (podem ser violados)
- Lista exceções atribuídas na página Usuários
- Uso da alocação da folga
- Solicitações de agendamento dinâmico intraday
- Disponibilidade dinâmica
- Edições de agendamento pendentes
- Cálculos de adesão e conformidade
- HRMS
- Planos de férias
- Solicitações de mensagens

OBSERVAÇÃO Se uma restauração violar o máximo de condições de equipe, ela falhará.

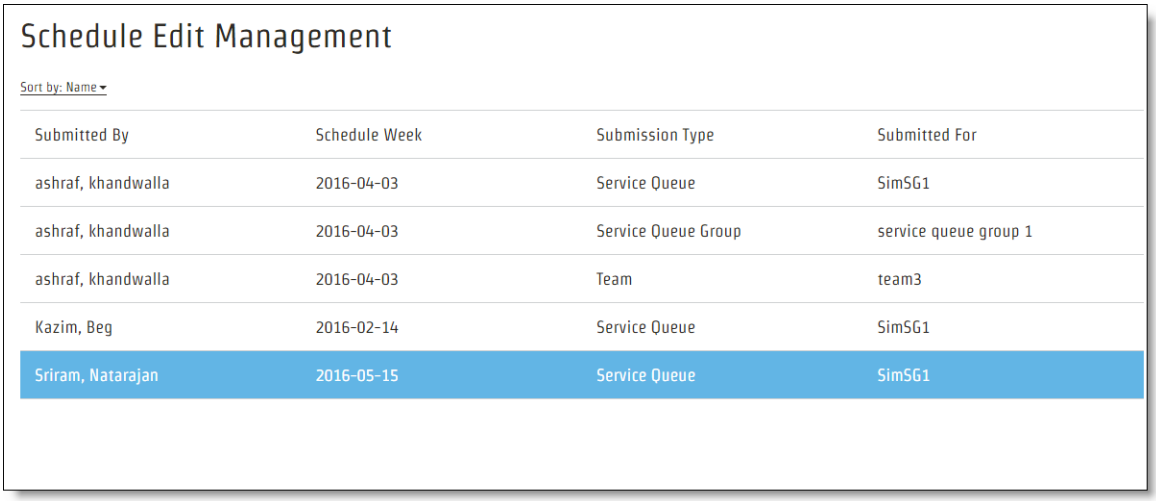
Restaurar um agendamento envolvido com uma troca restaura apenas a agenda do agente selecionado. O agendamento do outro agente não é alterado e as horas de troca permanecem.

> **EXEMPLO** O Agente A troca um turno de terça-feira com o turno de quarta-feira do Agente B. No entanto, o agendamento do Agente A é restaurado ao que era antes da troca com o Agente B para que o Agente A seja novamente
> Agendado para trabalhar na terça-feira. O agendamento do Agente B não é alterado pela restauração, de modo que ele ainda esteja agendado para trabalhar na terça-feira, e não na quarta-feira.

Quando há vários agendamentos de agente envolvidos em uma alteração, eles são identificados como um grupo com uma ID de evento. Isso torna mais fácil encontrar todos os agendamentos que foram alterados se se tornar necessário restaurá-los para uma versão anterior.

Aprovar ou negar alterações feitas pelos supervisores

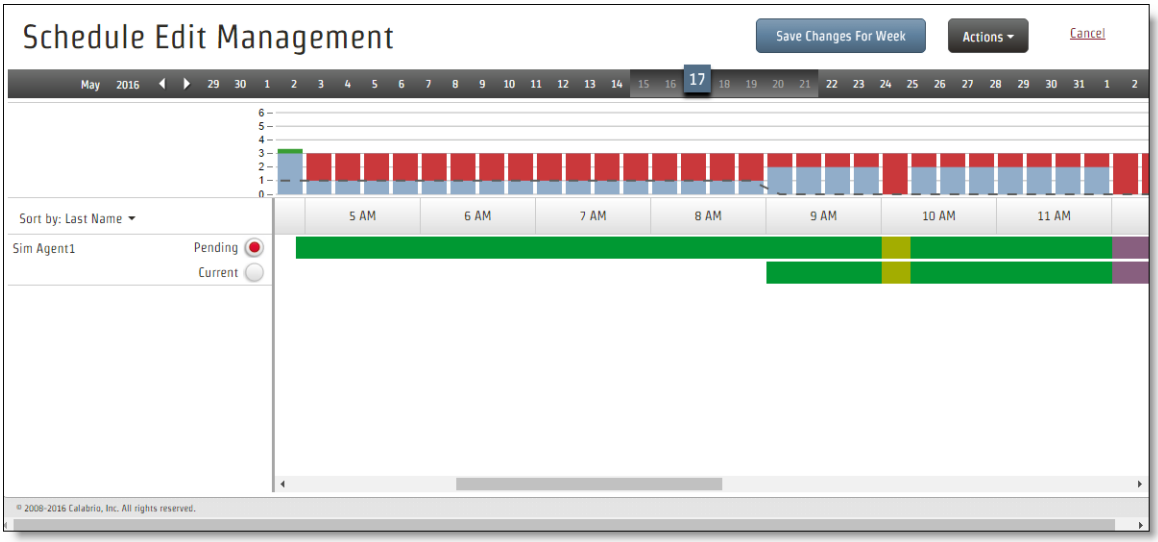
A página Gerenciamento de edição de agendas está disponível para usuários com a permissão Administrar WFM habilitada para a função. Ela lista as edições de agendamento feitas por supervisores cujos recursos de edição são controlados por uma regra de edição de agendamento (consulte Limitar a capacidade do supervisor de editar agendas) e que são incluídos em um fluxo de trabalho de edição de agendamento. As edições feitas por esses supervisores ficam em espera até que sejam aprovadas ou negadas por um administrador ou agendador.



Submitted By	Schedule Week	Submission Type	Submitted For
ashraf, khandwalla	2016-04-03	Service Queue	SimSG1
ashraf, khandwalla	2016-04-03	Service Queue Group	service queue group 1
ashraf, khandwalla	2016-04-03	Team	team3
Kazim, Beg	2016-02-14	Service Queue	SimSG1
Sriram, Natarajan	2016-05-15	Service Queue	SimSG1

Quando você clica em uma das entradas, uma página mostrando as alterações feitas pelo supervisor é exibida. Esta página mostra o agendamento atual de cada agente e a agenda pendente com as alterações propostas pelo supervisor.

Você pode exibir como a cobertura e a equipe são afetadas pela alteração agregando-se entre as opções Pendente e Atual para cada agente. Passe o cursor sobre qualquer uma das barras na parte superior do agendamento para exibir o número de agentes previstos e agendados para o intervalo.



Aprovar ou negar alterações na agenda

1. Para aprovar uma alteração da agenda, selecione a opção **Pendente** ao lado do nome do agente. Para negar uma mudança de agendamento, selecione a opção **Atual** .

   > **OBSERVAÇÃO** É possível selecionar todos os agendamentos pendentes ou atuais de uma só vez no botão Ações na barra de ferramentas.

2. Clique **em Salvar Alterações para Semana**.

Gerenciar a agenda de hoje

A gestão da agenda de hoje implica o seguinte:

- Oferece aos agentes selecionados a oportunidade de ter folga voluntária, horas extras ou ambos quando a agenda gerada aumenta a equipe ou falta de pessoal na fila de serviço.
- Marque a cobertura da equipe, incluindo adesão e conformidade do agente.
- Maximizar a cobertura sem executar uma nova programação.

Oferecer horas extras voluntárias ou folga

O agendamento dinâmico intraday permite que você ajuste a equipe para atender às condições atuais oferecendo aos agentes selecionados a oportunidade de ter folga voluntária, horas extras ou ambos quando a agenda gerada aumenta a equipe ou aumenta a equipe da fila de serviço.

As alterações na agenda podem ser para o dia atual ou para o dia futuro. Essas alterações na agenda iniciadas pelo agente podem ser configuradas para exigir aprovação ou entrar em vigor imediatamente, sem necessidade de aprovação.

Na página Agendamento dinâmico Intraday, é possível fazer o seguinte:

- Procurar cobertura da agenda de uma fila de serviço
- Crie um novo evento de agendamento dinâmico intraday
- Exibir e editar uma lista de eventos de agendamento dinâmico intraday existentes

OBSERVAÇÃO É altamente recomendado que você use perfis de condição de trabalho para otimizar os almoços e pausas intraday de um agente.

Navegação

A página Agendamento dinâmico Intraday é aberta na exibição Evento, que lista todos os eventos existentes. Clique em Procurar e selecione uma fila de serviço na lista suspensa para exibir a agenda e a cobertura dessa fila de serviço para a data atual. Se desejar, você pode escolher outra data.

Depois de exibir a agenda e a cobertura de uma fila de serviço, você pode:

- Selecione outra fila de serviço na lista suspensa Fila de serviço.
- Selecione uma data diferente na barra do calendário. Você pode selecionar a data de hoje ou qualquer data no futuro.
- Selecione uma previsão diferente na lista suspensa Previsão. Você também pode selecionar Nova previsão para nova previsão da agenda. Alterar a previsão usada pode ajudá-lo a determinar os níveis de equipe que você precisa no dia selecionado.

  OBSERVAÇÃO A nova previsão pode ser usada somente para a data atual.

Exibição de eventos existentes

Clique no botão Evento (canto superior direito da página Agendamento dinâmico intraday) para exibir uma lista de eventos existentes para as datas atual e futura. Você pode clicar no botão Configurações próximo a qualquer um dos eventos listados para exibir a página Eventos de agendamento dinâmico intraday para esse evento. Se o evento estiver em andamento, uma contagem regressiva será exibida na parte superior da página que mostra quanto tempo resta para os agentes se inscreverem no evento.

Os campos na lista estão descritos na tabela a seguir.

Campo	Descrição
Configurações	Clique nesse botão para exibir, editar ou excluir o agendamento dinâmico intraday

Campo	Descrição
	acontecimento.
Tipo	O tipo de alteração na agenda: VTO (folga voluntária), OT (horas extras) ou ambas.
Nome do evento	O nome do evento de agendamento dinâmico intraday. Clique no nome do evento. Para exibir a página Agendamento dinâmico intraday do evento.
Fila de serviço	A fila de serviço à qual o evento listado se aplica.
Data da Programação	A data da agenda modificada.
Status	Esses três números são, da esquerda para a direita: ▪ O número de agentes cujas alterações na agenda foram aprovadas (Aprovadas) ▪ O número de agentes que enviaram uma alteração da agenda, mas que ainda não foram aprovadas (Pendentes) ▪ O número total de agentes convidados para participar do evento (Total de Agentes Atribuídos)

Criação de um novo evento de agendamento dinâmico intraday

Clique no **botão Criar evento** (canto superior direito da página Agendamento dinâmico intraday) para criar um novo evento.

As seções na página Eventos de agendamento dinâmico intraday estão descritas abaixo.

Nome do evento de agendamento dinâmico intraday

Os nomes exclusivos do evento.

Prazo de Resposta do Agente

Esta seção é usada para configurar quando os agentes devem responder ao evento com suas agendas revisadas, o prazo e se sua resposta precisa ser aprovada manualmente.

Campo	Descrição
Data Do Prazo	Insira a data em que as respostas dos agentes convidados para alterar suas Agendas devem ser entregues.

Campo	Descrição
Prazo Final	Insira a hora na data em que as respostas dos agentes convidados para o Altere suas agendas.
Aprovar alterações na agenda do agente automaticamente	Marque essa caixa de seleção se desejar que as alterações na agenda dos agentes entrem em vigor automaticamente. Se desmarcada, todas as alterações na agenda do agente devem ser aprovadas manualmente.
Permitir violações de mín/máx. por dia/semana	Marque essa caixa de seleção se desejar que as alterações no agendamento do agente violem as restrições de horas mínimas/máximas atribuídas ao agente.

Fila de serviço

Selecione a fila de serviço cuja agenda você deseja alterar.

Período de alteração da agenda

OBSERVAÇÃO Esses campos são os únicos que podem ser atualizados após um evento ter sido criado.

Campo	Descrição
Data da Programação	Selecione a data do período de alteração da agenda.
Alterar Hora de Início	Insira a hora de início do período de alteração da agenda no formato de 24 horas. **OBSERVAÇÃO** Para selecionar meia-noite, insira **0:00** manualmente.
Alterar Hora de Término	Informe a hora de término do período de mudança de agendamento no formato de 24 horas. **OBSERVAÇÃO** Para selecionar meia-noite, digite **24:00** manualmente.

Previsão

Selecione a previsão usada para indicar as necessidades de equipe para a data da alteração do agendamento. Você pode escolher a previsão de produção, uma previsão nomeada ou uma nova previsão intraday.

Opção de Alteração da Agenda

Escolha o tipo de alteração de agenda que você deseja oferecer aos agentes selecionados:

- Folga voluntária — os agentes dão tempo de abandono durante os intervalos com excesso de pessoal
- Horas extras — Os agentes captam tempo adicional durante os intervalos com falta de pessoal

- Ambos — Os agentes dão tempo durante intervalos com excesso de pessoal e pegam tempo adicional durante intervalos com falta de pessoal

Parâmetros de folga voluntários

Esses campos aparecem quando você escolhe a opção De folga voluntária ou Ambas as opções de alteração de agendamento.

Campo	Descrição
Mínimo de tempo de folga	Informe a quantidade mínima de tempo de folga que um agente pode ter.
Máximo de tempo de folga	Informe a quantidade máxima de tempo de folga que um agente pode ter.
Permitir seleções de várias folgas	Marque essa caixa de seleção para permitir que os agentes tenham tempo de folga em vários segmentos no período de mudança da agenda — isto é, a folga não precisa ser contígua.
Limite de objetivos de equipe	Informe a quantidade de excesso de pessoal (número positivo) ou falta de pessoal (número negativo) permitido durante cada intervalo no período de alteração da agenda.
Exceção a ser usada	Selecione a exceção a ser usada para a folga voluntária no agente horário.

Parâmetros de horas extras

Esses campos aparecem quando você escolhe a opção Horas extras de folga ou Ambas as opções de alteração de agenda.

Campo	Descrição
Mínimo de Horas Extras	Informe a quantidade mínima de horas extras que um agente pode aceitar. Esse campo Aparece quando a opção Horas extras ou alteração de agendamento é selecionada.
Máximo de Horas Extras	Informe a quantidade máxima de horas extras que um agente pode aceitar. Esse campo Aparece quando a opção Horas extras ou alteração de agendamento é selecionada.
Permitir várias seleções de horas extras	Marque essa caixa de seleção para permitir que os agentes tenham horas extras em vários segmentos no período de alteração da agenda — isto é, as horas extras não precisam ser contíguas. Essa caixa de seleção aparece apenas quando a opção Horas extras ou Ambas as opções de alteração da agenda são marcadas.
Forçar um intervalo mínimo entre o turno e o início	Marque essa caixa de seleção se desejar exigir que haja uma quantidade mínima de tempo entre o turno regular do agente e o início de horas extras.

Campo	Descrição
De horas extras	
Duração do intervalo mínimo	Informe a quantidade mínima de tempo que pode ocorrer entre o turno regular do agente e o início de horas extras.
Limite de objetivos de equipe	Informe a quantidade de excesso de pessoal (número positivo) ou falta de pessoal (número negativo) permitido durante cada intervalo no período de alteração da agenda.

Agentes

Selecione os agentes que deseja convidar para participar do evento de agendamento dinâmico intraday. Os agentes listados no painel Disponível são aqueles que estão suportando o serviço selecionado.

> **OBSERVAÇÃO** Apenas para eventos de horas extras voluntários (não incluindo eventos para horas extras voluntárias e folgas voluntárias), você tem a opção de selecionar agentes fora da fila de serviço selecionada para
> Participar do evento. Isso lhe dá mais flexibilidade para atender aos requisitos de cobertura. Para tornar esses agentes visíveis no painel Disponível, marque a caixa de seleção "Desejo atribuir agentes em outras filas de serviço ao evento". Observe que se você marcar a caixa de seleção, atribuir agentes externos ao evento e, em seguida, desmarcar a caixa de seleção, esses agentes externos serão removidos dos painéis Disponível e Atribuído.

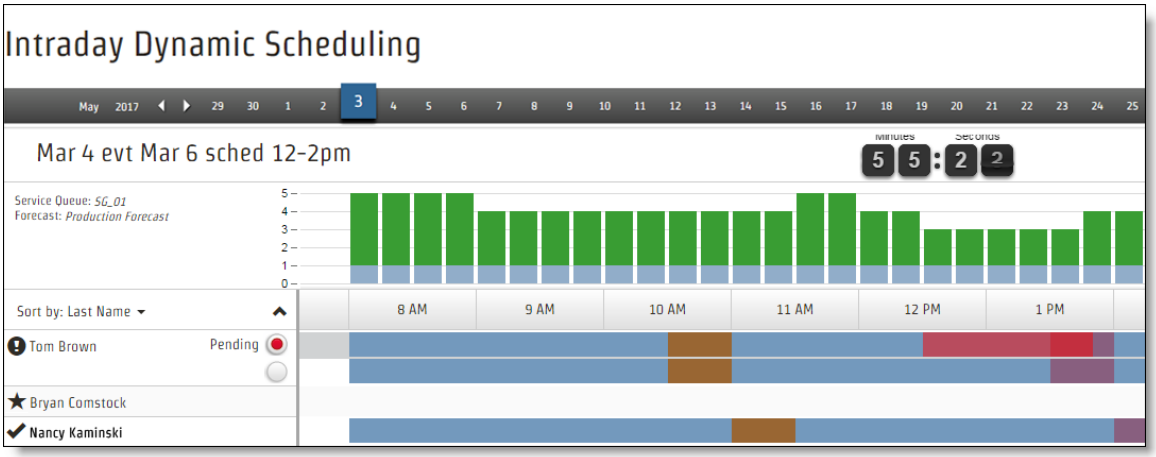
Um agente convidado pode não poder participar do evento porque a agenda do agente não trabalha com os requisitos do evento. Nesse caso, o agente vê uma mensagem de que a seleção de folga ou horas extras não está mais disponível para o evento.

> **OBSERVAÇÃO Os** agentes podem se inscrever para horas extras voluntárias em dias que não têm uma agenda.

Aprovação de alterações na agenda

Se um evento de Agendamento dinâmico Intraday for configurado para aprovar automaticamente as alterações da agenda do agente (a caixa de seleção "Aprovar agenda do agente muda automaticamente" é marcada), a alteração da agenda aparece imediatamente na agenda do agente.

As alterações na agenda do agente que precisam de aprovação aparecem na página Agendamento dinâmico intraday desse evento.



Os nomes dos agentes que foram convidados para participar de um evento de agendamento dinâmico intraday são marcados com um dos três ícones (mostrados no gráfico acima).

- Uma estrela — Denota um agente que foi convidado para participar do evento, mas que ainda não respondeu
- Uma marca de seleção — Indica um agente que fez alterações na agenda e essas alterações foram aprovadas, seja de forma automática ou manual.
- Um ponto de exclamação — Indica um agente cujas alterações estão aguardando aprovação manual

Se as alterações de um agente estiverem aguardando sua aprovação, haverá duas barras de agendamento próximas ao nome do agente. A barra superior é o agendamento proposto (pendente) e a barra inferior é o agendamento existente do agente. Quando você alterna entre a agenda atual do agente e a agenda pendente do agente, a cobertura é atualizada para ajudar você a decidir se aceita ou não a alteração pendente.

Aceitar o agendamento proposto por um agente

1. Selecione a opção **Pendente** .
2. Na barra de ferramentas, clique **em Salvar** .

Na situação a seguir, Webex WFO substituirá uma atividade não remunerada na agenda do agente que enviou as alterações por uma atividade Não disponível.

Configuração de evento dinâmico intraday	Ações do Agente
Inclui folga voluntária que usa uma exceção paga.	▪ O agente adiciona folga voluntária e essa folga voluntária se sobrepõe a uma atividade não remunerada na agenda existente do agente.

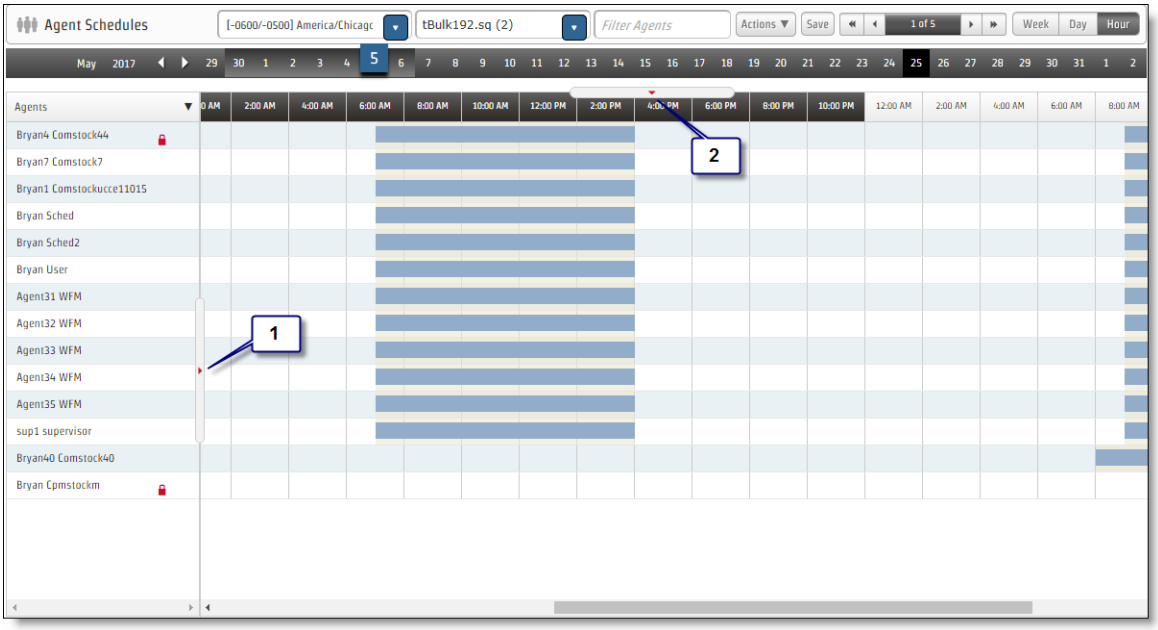
Configuração de evento dinâmico intraday	Ações do Agente
	▪ As alterações do agente são aprovadas manual ou automaticamente.

Negar a agenda proposta por um agente

1. Selecione a opção **Atual** .
2. Na barra de ferramentas, clique **em Salvar**.

Sobre alças

Uma gaveta é um painel que é aberto e fechado quando se clica em um controle na página Agendamentos do agente.



São três as gavetas disponíveis:

- Gaveta Detalhes da adesão do agente — Exibida com um clique no nome do agente na lista Agentes
- Gaveta Adesão—Exibida ao clicar no controle de seta (número 1 na figura) à direita da lista Agentes
- Gaveta Cobertura — Exibida com um clique no controle de seta (número 2 na figura), abaixo da barra do calendário

OBSERVAÇÃO A gaveta Cobertura não fica disponível quando as agendas do agente são filtradas por equipe.

Verificar a cobertura da equipe

A gaveta Cobertura está disponível apenas para grupos de filas de serviço e de filas de serviço. Para abri-la e fechar, clique no controle de seta abaixo da barra do calendário.

A gaveta Cobertura apresenta as seguintes exibições:

- Exibição Cobertura: agendada (exibição padrão)
- Exibição Cobertura: redução
- Exibição Cobertura: nova previsão
- Exibição Intraday: dados
- Mapa da Cobertura com várias habilidades

É possível utilizar a gaveta Cobertura para ver como WFM prevê o que a fila de serviço fará para cada dia e intervalo. Ela mostra se a sua previsão é exata quando comparada com a agenda da produção e permite que você faça alterações na agenda pós-produção.

> **OBSERVAÇÃO** Os dados de nível de serviço de todas as páginas de cobertura são calculados usando os totais diários das exibições Hora e Dia e os totais semanais da exibição Semana.

Com base nas métricas exibidas na gaveta Cobertura, é possível editar a agenda para melhorar o objetivo geral do nível de serviço. Por exemplo, você pode reagendar a pausa de um agente para que ocorra 30 minutos mais tarde para poder resolver um problema na equipe. Essa flexibilidade de agendamento pode fazer uma grande diferença na manutenção do objetivo de nível de serviço diário.

> **OBSERVAÇÃO** Se você não vir a cobertura necessária ao editar a agenda, pode ser devido ao valor mínimo de duração do agendamento definido para essa ou outra fila de serviço. Considere abreviar o Duração mínima ou remoção totalmente da configuração de duração mínima para permitir mais flexibilidade para atender aos requisitos de cobertura.

A métrica nessa gaveta é atualizada automaticamente quando a agenda da produção é alterada.

É possível escolher quais informações aparecerão no gráfico de cobertura clicando nos botões de métricas à esquerda do gráfico para ative ou desativar. É possível saber se um botão foi ativado se a borda dele mudar de cinza claro para cinza escuro.

Um pop-up aparece quando você clica em uma barra de qualquer gaveta de cobertura.

As informações no pop-up são detalhadas na tabela a seguir.

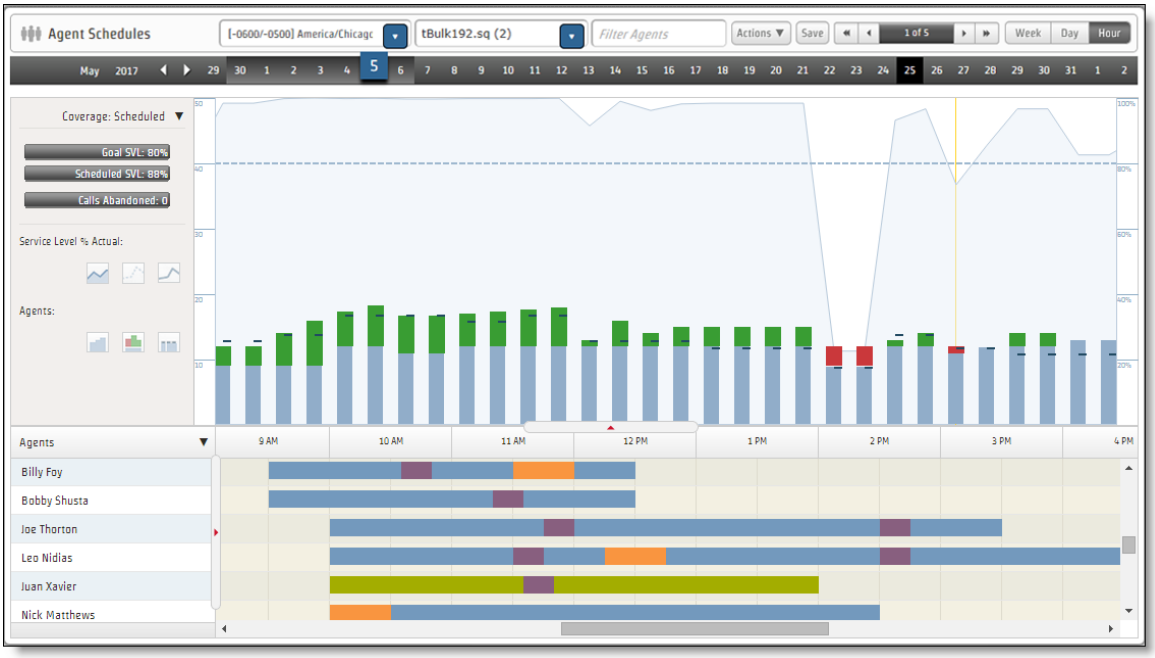
> **OBSERVAÇÃO As** filas de serviço interativas exibem informações nas colunas Agentes e % SVL. Filas de serviço não interativas e todos os grupos de filas de serviço exibem informações somente nos Agentes
> coluna.

Campo	Descrição
Previsão	O número de agentes e o percentual de nível de serviço previstos para o intervalo.
Programado	O número de agentes e o percentual de nível de serviço agendados para o intervalo. Esse número não inclui agentes inativos ou agentes que foram encerrados, mas que ainda estão na agenda. **OBSERVAÇÃO** Se um agente estiver agendado para um grupo com várias habilidades, o agente contribuirá para o peso da fila de serviço para o número de chamadas agendadas Agentes. Por exemplo, se a fila de serviço tiver um peso de 30% no grupo com várias habilidades, um agente agendado para o grupo com várias habilidades contribuirá com 0,3 agentes agendados para essa fila de serviço.
Real	O número real de agentes e o percentual de nível de serviço do intervalo.
Encolhimento	O número de agentes depois que a redução é aplicada ao número de agentes agendados e o percentual de nível de serviço esperados para o número de agentes.

Campo	Descrição
nova previsão	O nova previsão de número de agentes baseado no nova previsão do número de contatos e o nova previsão do tempo médio de tratamento, dado o objetivo de nível de serviço desejado (percentual e segundos). Esses dados estão disponíveis para a meia hora atual e adiante.
% de objetivo SVL	(Apenas filas de serviço interativas) O percentual da meta de nível de serviço.
% de redução	O percentual de redução aplicado ao intervalo.
% de nova previsão	O nova previsão do percentual de nível de serviço. Esses dados estão disponíveis para o Meia hora atual e adiante.

Exibição Cobertura: agendada

A exibição Cobertura: agendada é a exibição padrão da gaveta Cobertura. Ela mostra até que ponto a fila de serviço está atendendo à meta de nível de serviço fazendo uma comparação entre os dados em tempo real e a agenda da produção.



Você pode configurar o gráfico para exibir qualquer uma ou todas as seguintes métricas clicando nos botões de métrica adequados para ative e desative:

- (Apenas filas de serviço individuais) % de nível de serviço agendado
- (Apenas filas de serviço individuais) Meta de % de nível de serviço
- (Apenas filas de serviço individuais) % de nível de serviço real
- Agentes programados
- Previsão de agentes
- Agentes reais
- (Apenas filas de serviço individuais não interativas ou grupos de filas de serviço) Máximo de contatos na fila

O painel esquerdo também exibe as seguintes métricas para o período de tempo selecionado:

- (Apenas filas de serviço interativas) % do objetivo SVL
- (Apenas filas de serviço interativas) % do SVL agendado
- (Dias atual e anterior apenas para um Unified CCE ACD) % SVL real
- Chamadas Abandonadas

Como interpretar o gráfico

O gráfico da exibição Cobertura: agendada mostra uma barra empilhada e um gráfico de linha de um dia específico. As barras e linhas estão codificadas por cor para auxiliar na interpretação. Cada barra representa um intervalo de 15 minutos nas exibições de dia e hora e um intervalo de 60 minutos na exibição de semana.

A tabela a seguir descreve as cores usadas na barra empilhada para cada intervalo.

Colorida	Agentes programados
Azul Claro	Número de agentes agendados.
Azul escuro	Número real de agentes.
Vermelho	Número de agentes previsto. Indica que há uma escassez de agentes.
Verde	Número de agentes previsto. Indica que há um excesso de agentes agendados.

Para determinar a hora mais conveniente para inserir uma atividade, compare os Agentes agendados com a Previsão de agentes no gráfico. É possível utilizar o intervalo para determinar o número de agentes que estão disponíveis para a atividade planejada sem afetar a cobertura.

Se houver agentes extras disponíveis, você poderá agendar uma atividade sem afetar o objetivo de nível de serviço. Por exemplo, se o intervalo entre 10:30 e 11:00 tiver um excesso de quatro agentes agendados, será possível agendar uma reunião de 30 minutos com quatro agentes durante esse período.

Se houver menos agentes agendados do que o exigido pela previsão, será preciso alterar as agendas dos agentes para atender à exigência da agenda.

A tabela a seguir descreve as linhas usadas para representar os diferentes níveis de serviço no gráfico. É possível comparar as pontuações do nível de serviço real com o nível de serviço agendado e o objetivo de nível de serviço para saber exatamente o que está ocorrendo na central de contato. O gráfico mostra até que ponto a central de contato atingiu seu objetivo de nível de serviço.

Para filas de serviço não interativas, o gráfico exibe o máximo de contatos reais na fila.

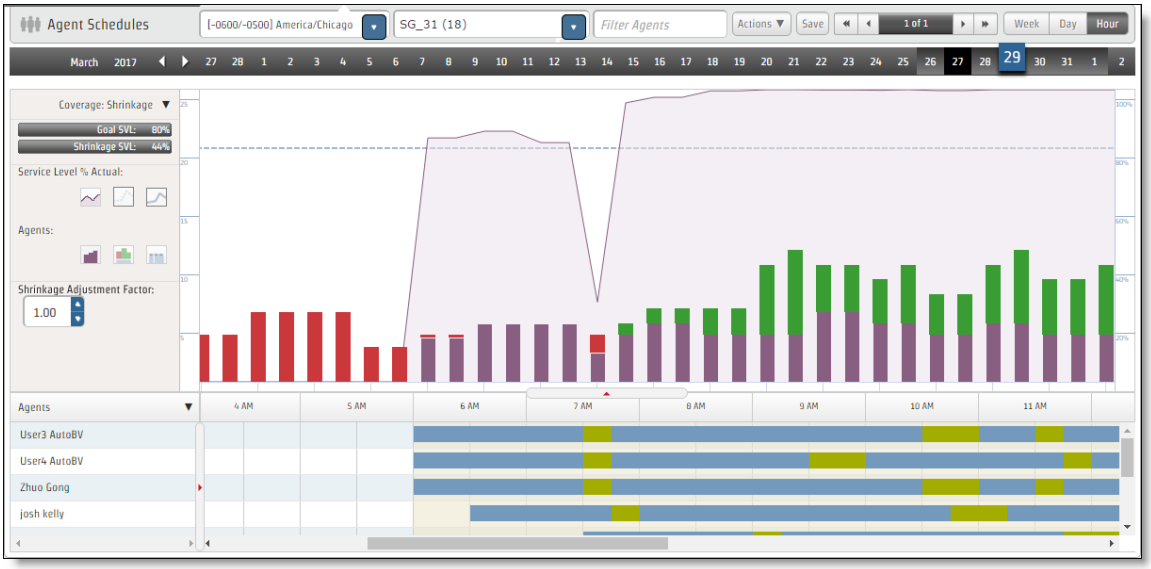
OBSERVAÇÃO O gráfico de linha que representa os níveis de serviço ou as métricas da fila de serviço está disponível apenas para filas de serviço individuais, e não para grupos de filas de serviço.

Linha	Nível de Serviço
Azul claro	(Filas de serviço interativas) % de nível de serviço agendado (Apenas filas de serviço não interativas) Máximo de contatos na fila
Azul pontilhado	(Apenas filas de serviço interativas) Meta de % de nível de serviço
Azul escuro	(Apenas filas de serviço interativas) % de nível de serviço real

Exibição Cobertura: redução

A exibição Cobertura: redução mostra o efeito da redução sobre a capacidade da agenda de atender ao nível de serviço. Você pode ajustar o percentual de redução para ver como ele afeta a meta de nível de serviço.

OBSERVAÇÃO A redução é aplicada apenas às datas e horas futuras.



Você pode configurar o gráfico para exibir qualquer uma ou todas as seguintes métricas clicando nos botões de métrica adequados para ative e desative:

- (Apenas filas de serviço interativas) % de redução no nível de serviço
- (Apenas filas de serviço interativas) Meta de % de nível de serviço
- (Apenas filas de serviço interativas) % de nível de serviço real
- (Apenas filas de serviço não interativas) Máximo de contatos na fila
- Redução de agentes
- Previsão de agentes
- Agentes reais

O campo Fator de ajuste de redução, por padrão, é definido como 1,00 (sem ajuste do cenário de redução padrão aplicado à fila de serviço). Você pode alterar o fator para cima ou para baixo para ver como essas alterações afetam a agenda e usar essas informações para decidir se a agenda precisa ser ajustada de modo que a meta de nível de serviço seja atendida. Por exemplo, se você inserir 2,00 como fator de ajuste, o percentual de redução aplicado a cada intervalo dobra.

Para ajustar o fator de ajuste de redução:

1. No campo Fator de ajuste de redução, use as setas para cima e para baixo e altere o fator de ajuste para um novo valor. O intervalo de valores válidos é de 0,00 a 10,00.

2. Clique em qualquer lugar do gráfico para aplicar o novo fator de ajuste a cada intervalo. O gráfico é atualizado, refletindo o novo fator de ajuste de redução.

> **OBSERVAÇÃO** O fator de ajuste não afeta sua previsão real na página Planejamento. Ela é somente para exibição nesta página.

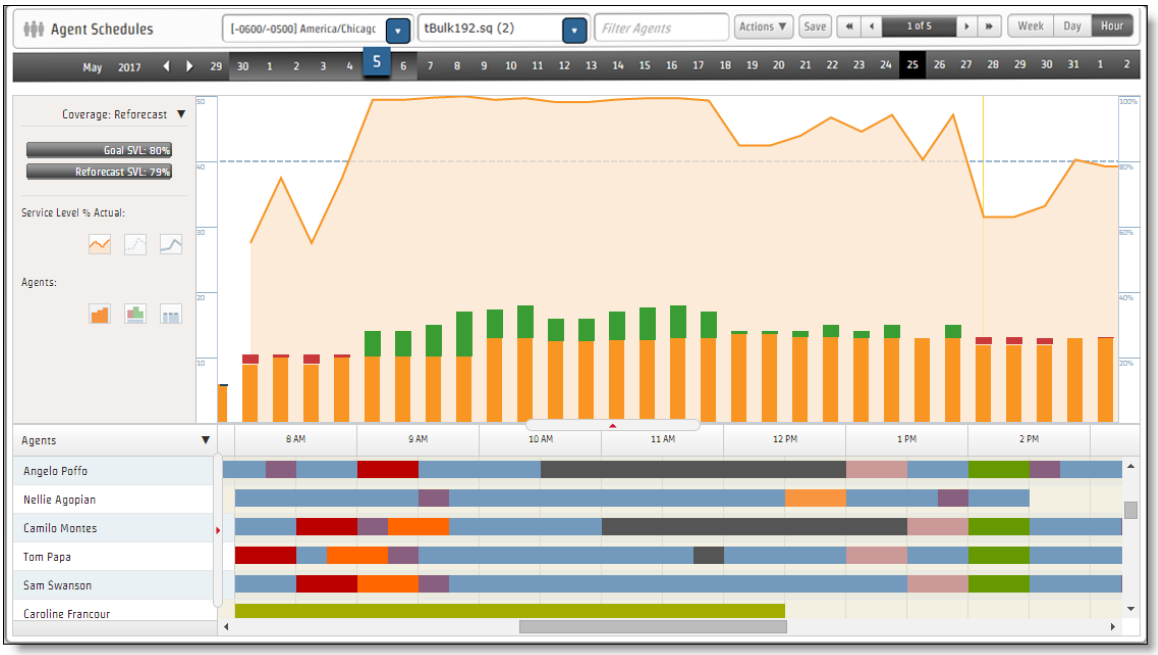
O valor do Fator de ajuste de redução volta ao valor padrão quando você atualiza a janela. Não é possível salvar os percentuais de redução revisados.

Exibição Cobertura: nova previsão

A exibição Cobertura: nova previsão mostra o impacto das métricas de nova previsão sobre os dados de cobertura, assim os agendamentos podem ser editados com base nas informações que as métricas de nova previsão acharem que pode acontecer.

Para exibir a exibição nova previsão:

- Selecione a data atual, defina o nível de zoom para Hora e selecione uma fila de serviço individual.



Você pode configurar o gráfico para exibir qualquer uma ou todas as seguintes métricas clicando nos botões de métrica adequados para ative e desative:

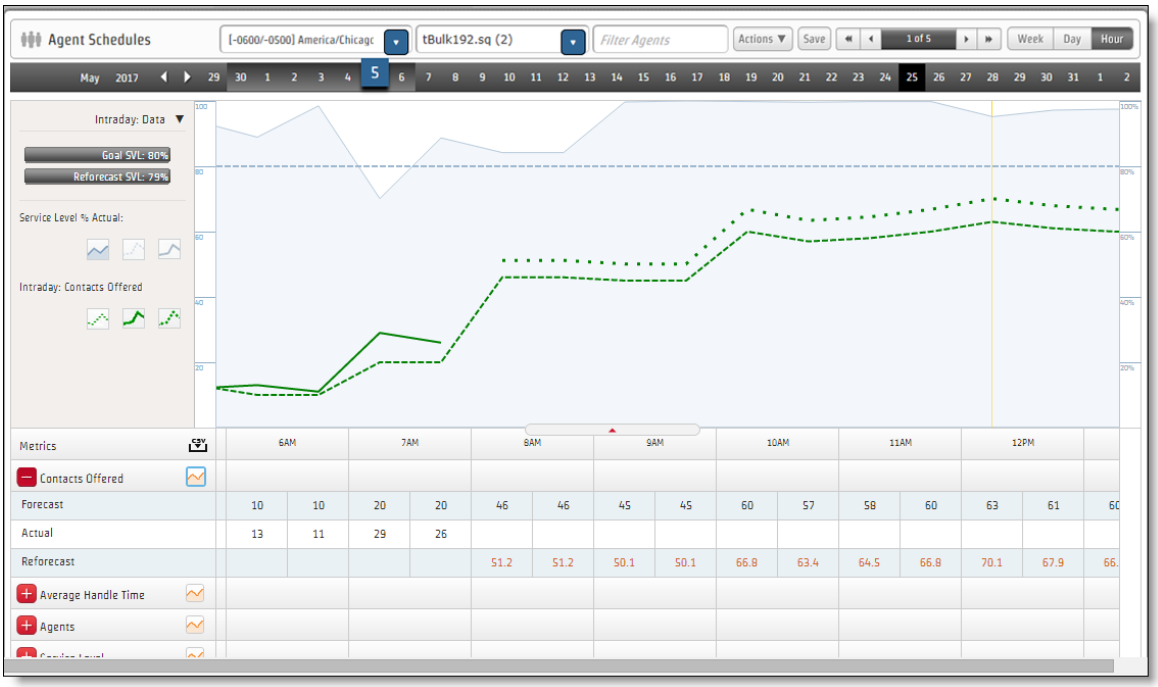
- (Apenas filas de serviço interativas) Nova previsão de nível de serviço
- (Apenas filas de serviço interativas) Meta de % de nível de serviço
- (Apenas filas de serviço interativas) % de nível de serviço real

- (Apenas filas de serviço não interativas) Máximo de contatos na fila
- Agentes programados
- Nova previsão de agentes
- Agentes reais

Exibição Intraday: dados

A exibição Intraday: dados mostra uma comparação entre os dados reais e os dados previstos em forma de gráfico.

> **OBSERVAÇÃO** Para exibir a exibição de Dados intraday, defina o nível de zoom como Hora e selecione uma fila de serviço individual.



Você pode configurar o gráfico para exibir qualquer uma ou todas as seguintes métricas clicando nos botões de métrica adequados para ative e desative:

- % de nível de serviço — (apenas filas de serviço interativas) Agendados, Objetivo e Real. Sempre disponível.
- Contatos oferecidos — previsão, real e nova previsão. Disponível quando o botão Mostrar no gráfico, na gaveta Contatos oferecidos, é clicado. Se habilitado na página WFM Configuração de todo o sistema WFM settings (Ativar contatos previstos como Decimals), o valor previsão de contatos pode ter até duas casas decimais, embora apenas uma seja exibida.

- Tempo médio de tratamento — previsão, real e nova previsão. Disponível quando o botão Mostrar no gráfico, na gaveta Tempo médio de tratamento, é clicado.
- Agentes — agendados, previsão, real e nova previsão. Disponível quando o botão Mostrar no gráfico, na gaveta Agentes, é clicado.
- Nível de serviço — (apenas filas de serviço interativas) nova previsão. Disponível quando o botão Mostrar no gráfico, na gaveta Nível de serviço, é clicado.
- Máximo de contatos na fila —(Apenas filas de serviço sem interação) Real. Disponível quando o botão Mostrar no gráfico, na gaveta Máximo de contatos da fila, é clicado.

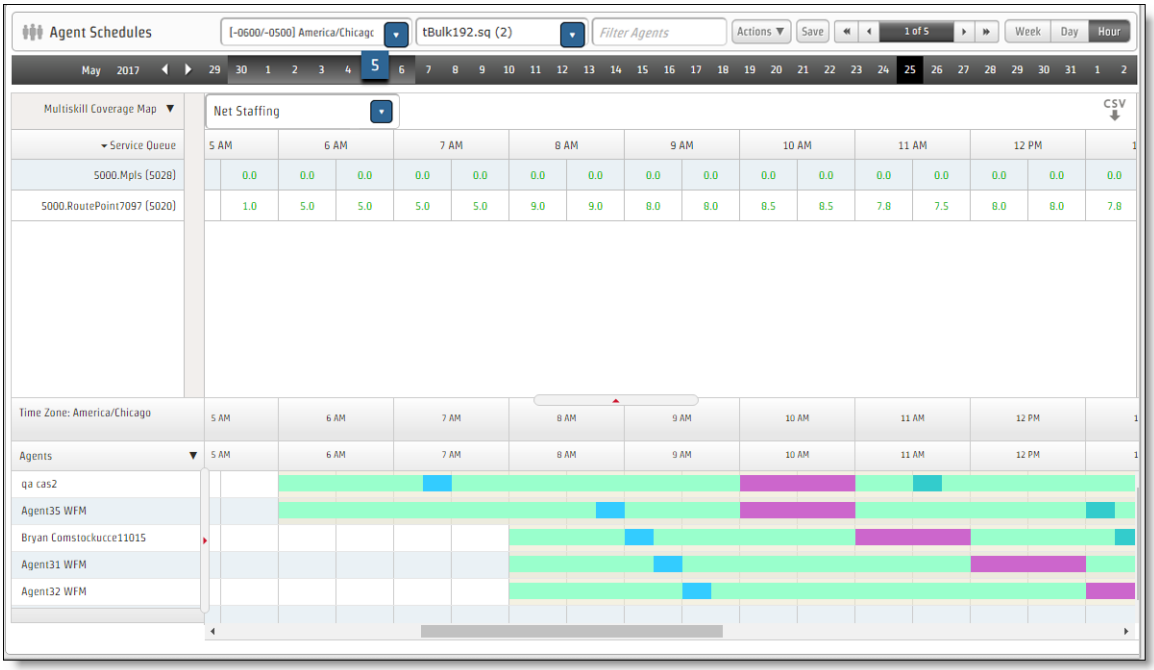
Os dados usados para criar o gráfico são apresentados em formato tabular, em gavetas que estão na parte inferior do gráfico. As alças tabulares mostram as seguintes métricas para intervalos de 30 minutos:

- Contatos oferecidos — previsão, real e nova previsão. Se habilitado na página Configurações globais (Ativar contatos previstos como Decimais), o valor previsão de contatos pode ter até duas casas decimais, embora apenas uma seja exibida.
- Tempo médio de tratamento — previsão, real e nova previsão.
- Agentes — previsão, agendados, real e nova previsão.
- Nível de serviço — (apenas filas de serviço interativas) Previsão, agendado, real e nova previsão.
- Máximo de contatos na fila —(Apenas filas de serviço não interativas) Real.

É possível exportar os dados tabulares em CSV formato clicando no ícone CSV download à direita do rótulo Métricas.

Mapa da Cobertura com várias habilidades

A exibição Mapa da Cobertura com Várias habilidades mostra os níveis de equipe para filas de serviço específicas que, de outra forma, são combinadas em outras exibições de cobertura. Essa opção está disponível apenas quando a exibição de agendas para um grupo de filas de serviço ou uma fila de serviço no nível de zoom Hora.



É possível visualizar as seguintes métricas para cada fila de serviço no nível de intervalo de 30 minutos:

- Previsão de agentes
- Agentes programados
- Equipe em rede — Exibição padrão. A equipe em rede é calculada da seguinte forma:

  Equipe em rede = Agentes agendados — Previsão de agentes

A tabela contém dados para o conjunto de todas as filas de serviço que os agentes visíveis podem trabalhar. Apenas as filas de serviço com uma previsão para o dia selecionado são mostradas. Um agente pode trabalhar em uma fila de serviço se estiver mapeado para essa fila de serviço por meio de mapeamentos de habilidades ou de um grupo com várias habilidades, ou se tiver uma atividade agendada para a fila de serviço durante essa semana.

OBSERVAÇÃO Os agentes visíveis são aqueles que estão visíveis a você com base em sua exibição.

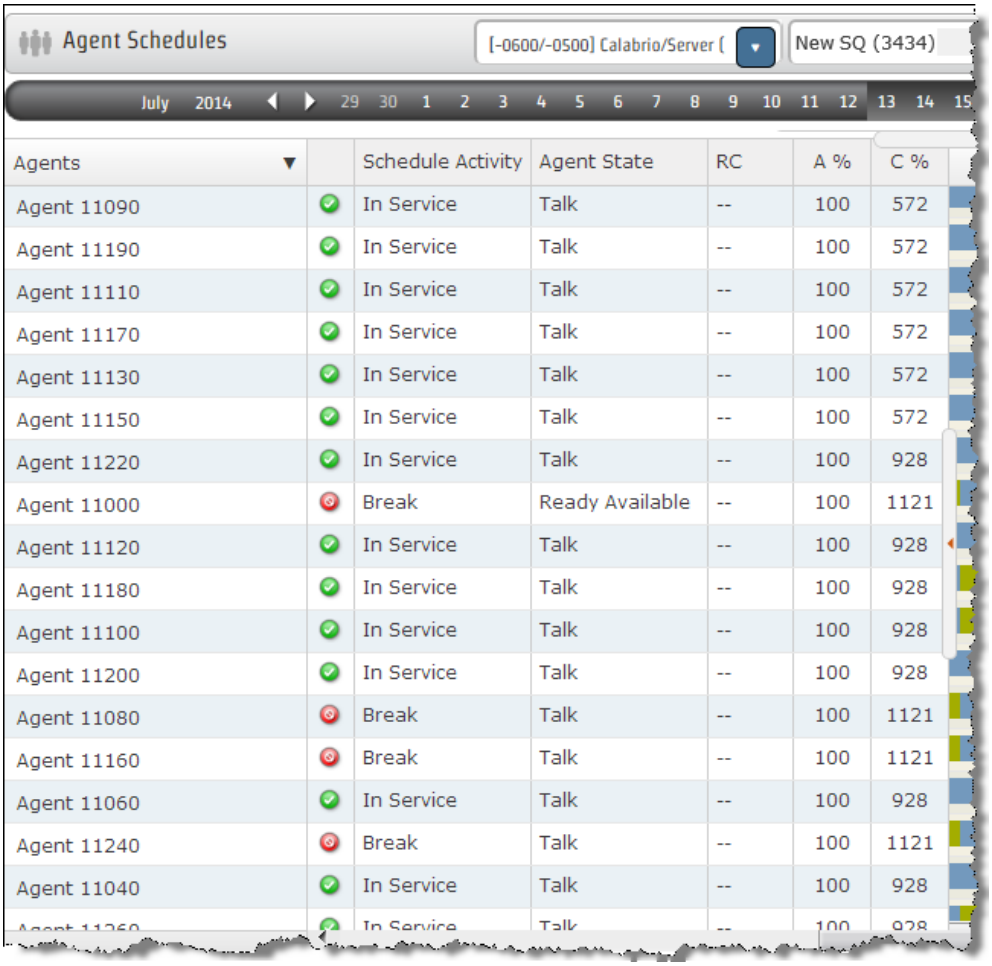
Os dados na tabela são um instantâneo do banco de dados a partir do momento em que você selecionou a opção Mapa da cobertura com várias habilidades. Quaisquer edições ou alterações não salvas da agenda não são refletidas nesses dados. Quando você altera a métrica para exibição, os dados são atualizados.

Clique no ícone CSV download à direita do rótulo Métricas para exportar os dados tabulares em CSV formato.

Exibir adesão e conformidade do agente

A gaveta Adesão exibe os dados do agente em tempo real, além dos percentuais de adesão e conformidade dos agentes na lista Agentes. Abra e feche-o clicando no controle de seta à direita da lista de Agentes. Quando a gaveta está aberta, os dados são atualizados a cada 30 segundos.

> **OBSERVAÇÃO** A gaveta Adesão não é atualizada ao mesmo tempo que o widget Adesão em tempo real do Data Explorer. Consulte Widget Adesão em tempo real.



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 coleta do ACD dados de estado do agente em tempo real e os compara com os agendamentos do agente para calcular os percentuais de adesão e conformidade. Os valores de adesão e conformidade são calculados a cada 15 minutos.

> **OBSERVAÇÃO** Os percentuais de adesão e conformidade da gaveta Adesão são atualizados a cada 30 segundos e arredondados para um número inteiro. Esses percentuais podem ser diferentes dos

percentuais exibidos na gaveta Detalhes de adesão porque cada gaveta é atualizada em um intervalo diferente, e a gaveta Detalhes de adesão exibe os percentuais de adesão e conformidade como um número decimal, e não um número inteiro.

IMPORTANTE Um segundo servidor de Dados deve ser criado para enviar dados de produtividade ao Data Explorer, para agentes que suportam uma fila de serviço não interativa. Se esse Webex adicional, o servidor de dados WFO não estará
Em uso e um agente está suportando uma fila de serviço não interativa, o Data Explorer não está recebendo dados de produtividade para esse agente. Isso acontece mesmo que as informações sejam visíveis na gaveta Detalhes de adesão. Isso significa que o agente ficará fora de adesão nos relatórios do Data Explorer.

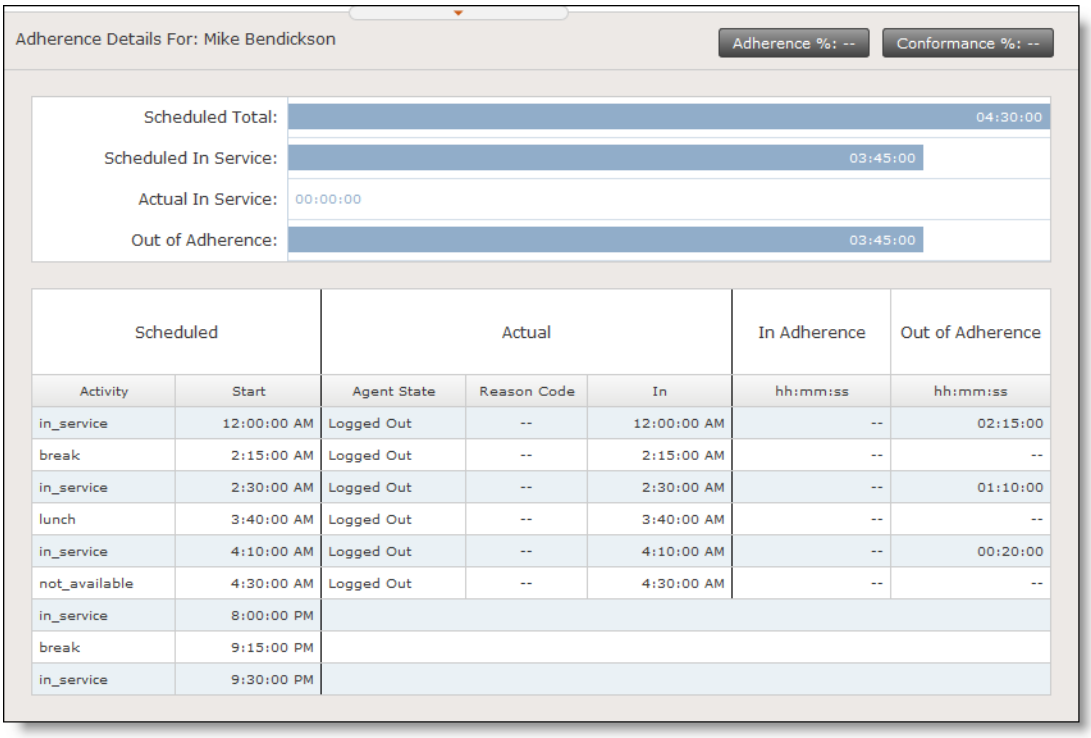
A tabela a seguir lista os campos da gaveta Adesão.

Campo	Descrição
Agentes	O nome do agente.
Ícones de bola vermelha ou verde	Uma bola verde indica a adesão do agente. Uma bola vermelha indica Que o agente está fora da adesão.
Atividade da agenda	A atividade agendada no momento para o agente.
Estado do agente	O estado do agente ACD agente.
RC	O código de motivo ou a descrição (se houver) associado ao estado de ACD do agente. Os códigos de motivo são os associados à fila de serviço principal do agente.
A %	Percentual de adesão do agente. Adesão é o percentual de tempo que os agentes seguem suas agendas. Ao calcular a adesão, WFM considera os tempos programados de chegada e partida, intervalos, almoços e tempo gasto em atividades programadas. Em seguida, ele compara a atividade real com a atividade agendada a cada milissegundo ao longo do turno de trabalho. Por exemplo, um agente que está agendado para estar em serviço às 9:00 e fazer logoff às 16:00, e que permanece nessa agenda durante todo o dia, está 100% em adesão. A adesão é calculada pela seguinte fórmula: [(minutos de adesão da agenda configurada — minutos fora da adesão) ÷ minutos de adesão da agenda configurada] × 100

Campo	Descrição
	Nesta fórmula, "minutos de adesão da agenda configurada" representa a soma do tempo agendado para atividades em que a opção Calcular adesão foi definida como Sim (consulte Personalizar mapeamentos de estado de adesão). **OBSERVAÇÃO** Se a fórmula gerar um número negativo, o campo exibirá zero.
C %	Percentual de conformidade do agente. Conformidade é o percentual de tempo que um agente trabalha na quantidade certa, independentemente da hora do dia em que trabalha. A conformidade com a agenda não leva em conta as horas de chegada e partida. Por exemplo, um agente que está agendado para trabalhar das 8:00 às 16:00, mas que em vez disso trabalha das 10:00 às 18:00, estaria em conformidade, mas não estaria aderindo à agenda. A conformidade é calculada pela seguinte fórmula: (tempo total do agente em estado pronto, em conversa, em espera ou no trabalho) ÷ (total de tempo em serviço agendado) × 100 O tempo em serviço não inclui almoço, pausas, projetos ou exceções. **OBSERVAÇÃO** (Somente Cinco9 ACDs) Os dados em tempo real são capturados no intervalo pela duração do período de intervalo. No entanto, os dados Os serviços Web podem ser recuperados pelos serviços Web API solicitações, somente um determinado número de vezes por minuto, por hora e por dia. (Consulte o Suporte ao cliente do Five9 para obter mais informações sobre esses limites e como alterá-los, se necessário. As APIs usadas são getUsersInfo, getSkills, getAgentGroups e runReport.) Como isso, se o intervalo for definido como um valor pequeno demais, é possível perder dados na captura depois que o número máximo de API solicitações tiverem sido feitas para a hora se o tempo entre a última captura permitida e o início da próxima hora for maior que o intervalo de captura. Para determinar o limite de intervalo mais baixo, use esta fórmula: 3600 ÷ máximo de chamadas API por hora = intervalo mínimo em segundos

Visualizar adesão detalhada de um agente

Ao clicar no nome de um agente na lista Agentes, a gaveta Detalhes de adesão é aberta e fechada. Ela mostra o grau de adesão ao agendamento mantido pelo agente desde o início do dia. A adesão é calculada usando os dados de estado do agente capturados do ACD em tempo real. Por esse motivo, os valores exibidos na parte superior da gaveta Detalhes de adesão (Total de agendados, Agendados em serviço, Reais em serviço e Sem adesão) refletem os dados no momento em que você abre a gaveta, podendo diferir dos valores mostrados na parte de detalhes. Você pode atualizar os dados na gaveta ao fechá-la e reabri-la.



A gaveta Detalhes de adesão pode ser usada para:

- Compare as atividades agendadas do agente com as estatísticas em tempo real do ACD
- Interpretar estatísticas de adesão

A tabela a seguir descreve os campos da gaveta Detalhes de adesão.

Coluna	Descrição
% de adesão	A pontuação de adesão do agente. O valor da porcentagem é atualizado sempre que a gaveta é aberta. O valor é exibido como uma decimal e é calculado a cada 15 minutos.

Coluna	Descrição
	OBSERVAÇÃO Esse valor pode diferir do valor % na gaveta Adesão, pois cada gaveta é atualizada em um intervalo diferente. E como os valores são arredondados na gaveta Adesão.
% de conformidade	A pontuação de conformidade do agente. O valor da porcentagem é atualizado a cada Hora em que a gaveta é aberta. O valor é exibido como uma decimal e é calculado a cada 15 minutos. **OBSERVAÇÃO** Esse valor pode diferir do valor % de C na gaveta Adesão, pois cada gaveta é atualizada em um intervalo diferente. E como os valores são arredondados na gaveta Adesão.
Total Agendado	O tempo total em que o agente está agendado para trabalhar na data selecionada. Se o uma data selecionada é a data atual, o valor é calculado até a hora em que a gaveta foi aberta. Esse valor inclui apenas o tempo pago; o não pago não é incluído.
Agendado em Serviço	O tempo total em que o agente é agendado para estar em serviço e disponível para processar chamadas para a data atual no momento em que a gaveta é aberta. Quando os agentes estão em serviço, o estado em que se encontram é pronto para atender a uma chamada ou já atendendo a uma chamada.
Real em Serviço	O tempo total em que o agente está pronto ou tratando no momento para o Data atual. **OBSERVAÇÃO** O tempo em serviço é baseado apenas no feed em tempo real da ACD e inclui qualquer tempo gasto pelo agente no campo Pronto. Os estados Falar, Em espera e Trabalho. Isso pode não corresponder ao tempo em serviço em outros relatórios, uma vez que esses outros relatórios são baseados em feeds de dados históricos.
Fora da Adesão	O tempo total em que o agente está fora da adesão da data atual no momento. A gaveta é aberta.
Programado	Uma lista de atividades agendadas e suas horas de início no dia selecionado.
Real	Os dados reais do agente para os três valores a seguir: ▪ Estado do agente — o estado do agente da ACD

Coluna	Descrição
	▪ Código de motivo — o código de motivo associado aos estados Fora de serviço e Não pronto ▪ Dentro — a hora na qual o agente entrou no estado de entrada
Em Adesão	A hora em que cada agente permaneceu no estado de adesão. Se a data selecionada for a Data atual, o valor é calculado até a hora atual.
Fora da Adesão	A hora em que cada agente saiu do estado de adesão. Se a data selecionada for a Data atual, o valor é calculado até a hora atual.

Otimizar pausas e almoços

A ação Otimizar agendamentos permite maximizar a cobertura sem executar uma nova programação. É possível que várias coisas mudaram desde que a agenda foi executada (as exceções foram adicionadas, os agentes tiraram folga e assim por diante) que afetam a cobertura. Otimizar os agendamentos movendo almoços e pausas ajuda a compensar isso.

A otimização afeta apenas as atividades da condição de trabalho (almoços e pausas) em turnos de trabalho que têm atividades agendadas para a fila de serviço selecionada ou grupo com várias habilidades que inclui a fila de serviço selecionada para a data selecionada.

> **OBSERVAÇÃO** Isso pode resultar em uma cobertura pior para outras filas de serviço para as quais o agente está agendado nessa data. Para cada atividade da condição de trabalho existente no turno, o otimizador move apenas aqueles
> Atividades dentro das suas restrições e limites de campo de ajuste de otimização máximo (se estiverem definidos). Isso é feito para condições de trabalho remuneradas e de duração de turno atualmente nos turnos de trabalho do agente. O otimizador não moverá pausas e almoços adicionados por meio da ação Inserir atividade na página Agendamentos do agente. É uma boa idéia executar o otimizador antes de mudar as pausas e os almoços manualmente.

Essa ação está disponível na página Agendamentos do agente para as datas atuais e futuras quando uma fila de serviço é selecionada e há pelo menos um agente agendado. Ele não estará disponível quando você selecionar um grupo de filas de serviço, um mapeamento de habilidades, uma equipe ou um agrupamento personalizado.

> **OBSERVAÇÃO** Para otimizar os agendamentos de datas atuais, os almoços e pausas devem começar pelo menos uma hora a partir da hora atual (arredondada até o número mais próximo de cinco minutos) e deve haver pelo menos dez minutos disponíveis
> Antes do fim de almoços ou intervalos em potencial. As alterações manuais são sempre permitidas.

Os agentes são otimizados na ordem em que aparecem na página Agendamentos do agente. Você pode alterar essa ordem usando o menu suspenso de coluna Agente para classificação ou fixando agentes no topo da lista.
A otimização afeta todos os agentes em várias páginas, não apenas aqueles na página visível.

> **OBSERVAÇÃO** O otimizador pode ser configurado para executar de 1 a 30 vezes toda vez que você clicar na ação (consulte "Máximo de tentativas de otimização de agendamento" nas configurações de configurar em todo o sistema WFM
> Da página). Por padrão, ele executa até 10 vezes os agendamentos do agente. Se alcançar a otimização máxima antes do limite configurado ser atingido, ele será interrompido.

Você recebe uma mensagem de notificação após a realização da ação que informa quantos agentes e agendamentos foram otimizados. Quando você fecha a mensagem de notificação, o sistema atualiza a página atual para todos os agentes cujos almoços e pausas foram otimizados. Os agendamentos do agente alterados não são salvos até você clicar em Salvar.

Os agendamentos dos agentes que foram otimizados são expandidos em duas entradas para essa data, como se você tivesse clicado duas vezes na agenda desse agente. Se você selecionar uma data diferente na semana agendada na qual o agente não é otimizado, a agenda do agente não é expandida. Clicar novamente na data otimizada faz com que o agendamento do agente seja expandido novamente. A expansão da agenda de dois registros para o agente em uma data é mantida até que ocorra uma das seguintes etapas:

- Outra otimização é feita em uma data especificada.
- A página é atualizada
- O agendamento do agente é clicado duas vezes
- A agenda é sálvia ou descartada

A expansão da agenda de duas entradas aplica-se a várias páginas.

Você pode fazer alterações adicionais nos agendamentos otimizados clicando duas vezes em um agendamento para aumentar a expansão do agendamento de duas entradas. Você pode executar o otimizador várias vezes na mesma data sem salvar e executar o otimizador em diversas datas na mesma semana agendada sem salvar entre cada data otimizada.

Quando você tiver executado o otimizador e estiver exibindo as linhas expandidas de agendamentos otimizados, o seguinte será verdadeiro:

- Não é possível excluir agentes de serem otimizados. Você tem que salvar ou descartar todos os agendamentos otimizados dos agentes.
- Não é possível selecionar agendamentos de agentes otimizados específicos para serem salvos.

Para otimizar os agendamentos:

1. Na página Agendamentos do agente, clique **em Ações** e selecione **Otimizar Agendamentos**.
2. Configure a ação de otimização.
   - Selecione uma data específica ou um intervalo de datas. Por padrão, a data atual é selecionada. O intervalo de datas ou data selecionado deve estar dentro da semana agendada.
   - Se desejar excluir certos agentes da otimização, mova-os do painel Atribuído para o painel Disponível. Por padrão, todos os agentes na agenda são listados no painel Atribuído.
   - Selecione se deseja pausas, almoços ou ambos para serem otimizados. Por padrão, as pausas e os almoços são selecionados.
3. Clique **em Otimizar**. O otimizador executa o número de vezes configurado ou até que a agenda seja otimizada e exibe uma mensagem informando quantos agentes foram otimizados e quantas atividades foram movidas.
4. Se desejar, otimize o agendamento novamente. Você pode executar a ação quantas vezes desejar. Cada vez que executa o número de vezes configurado pela agenda. Após o otimizador ter sido concluído, os agendamentos que foram alterados serão mostrados no modo Editar (dividido em duas barras). Se desejar, você pode revisar as alterações e fazer alterações manuais. Se você estiver otimizando um intervalo de datas, você poderá exibir as alterações feitas em cada data do intervalo.
5. Ao terminar, clique **em Salvar** para salvar as alterações feitas no agendamento.

Limitações na otimização

O otimizador considera essas restrições de atividade da condição de trabalho ao mover almoços e pausas:

- Atraso mínimo
- Atraso máximo
- Intervalo mínimo
- Incremento
- Limite máximo do campo de ajuste de otimização (se um estiver definido)

O almoço ou a pausa não serão movidos se essas restrições não puderem ser atendidas, ou se o seguinte for verdadeiro:

- O local para o qual o almoço ou pausa poderia ser movido está atualmente ocupado por outro almoço, pausa, projeto ou exceção.
- O almoço ou intervalo passa da meia-noite.

- O almoço ou pausa foi removido da condição de trabalho ou foi removido e, em seguida, adicionado de volta.

Se a restrição para a atividade tiver sido alterada de forma que a atividade não possa ser movida no tempo futuro, ela não será movida.

O otimizador não adicionará nem excluirá almoços nem pausas, nem alterará seus atributos (nome, tipo, duração, duração da parte paga e cor).

O otimizador não moverá almoços e pausas em cima ou parcialmente sob exceções, projetos, almoços ou pausas existentes. Se um almoço ou pausa tiver uma parte remunerada e não remunerada, o otimizador não tentará trocar o que aparece na parte não sobreposta. Ele sempre coloca a parte remunerada antes da parte não remunerada.

Exemplos de otimização

Exemplo 1: Quebrar movido manualmente pelo administrador em turno único, Ajuste máximo de otimização não definido

Um agente tem um turno de quatro horas (9:00 AM–13:00) com uma pausa (10:30 AM) e você move a pausa para as 23:00. A pausa tem um atraso mínimo de uma hora e um atraso máximo de duas horas em uma condição de trabalho de quatro horas remuneradas.

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

Depois de fazer a alteração manual, a agenda mostra a pausa às 12:00:

Depois de otimizar os almoços e pausas, a pausa é movida entre 10:00 e 11:00 AM.

Exemplo 2: Quebrar movido manualmente pelo administrador em turno único, conjunto de ajuste máximo de otimização

Um agente tem um turno de quatro horas (9:00 AM–13:00) com uma pausa (10:30 AM) e você move a pausa para as 23:00. A pausa tem um atraso mínimo de uma hora e um atraso máximo de duas horas em uma condição de trabalho de quatro horas de duração de turno com um ajuste máximo de otimização de quinze minutos.

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

Depois de fazer a alteração manual, a agenda mostra a pausa às 12:00:

Depois de otimizar os almoços e pausas, não há alteração no agendamento do agente.

Exibir relatórios de agendamento

Para obter informações sobre os relatórios padrão de QM e WFM que acompanham Webex WFO e para obter instruções sobre como executar um relatório padrão, consulte QM relatórios padrão e WFM relatórios padrão.

OBSERVAÇÃO WFM relatórios refletem dados conforme aparecem no fuso horário do espaço configurado pelo administrador do sistema. Se você solicitar um relatório de WFM e seu fuso horário de exibição for anterior à hora do espaço.

, o relatório pode não conter nenhum dado.

OBSERVAÇÃO Alguns valores em relatórios são valores calculados e sujeitos a arredondamento para cima ou para baixo. Devido a esse arredondamento, eles podem diferir ligeiramente dos valores de dados históricos.

Fazer planos de longo prazo

Fazer planos de longo prazo implica o seguinte:

- Estime as necessidades e custos futuros da central de contato.
- Configurar e gerenciar a folga do agente.

Estime requisitos futuros

A seção Planejamento estratégico do Gerenciamento de aplicativos permite fazer uma estimativa das necessidades e dos custos futuros da central de contato.

Gerenciar recursos estratégicos

Use a página Recursos estratégicos para criar, editar e excluir recursos estratégicos. Os recursos estratégicos são as pessoas e o equipamento de capital que formam a central de contato. Os recursos estratégicos configurados aqui são usados para gerar relatórios de planejamento estratégico que estimam custos e requisitos futuros.

NOTA
Para obter informações sobre os relatórios de QM e WFM padrão fornecidos com Webex WFO e para obter instruções sobre como executar um relatório padrão, consulte QM relatórios padrão e WFM relatórios padrão.

O recurso base é o agente. Todos os outros recursos são calculados direta ou indiretamente em termos do número de agentes na central de contato.

EXEMPLO Você configura um administrador para cada 50 supervisores e configura um supervisor para cada 20 agentes. Um supervisor tem uma relação direta com o número de agentes e um O administrador possui uma relação indireta com o número de agentes através do número de supervisores.

OBSERVAÇÃO O recurso Agente é um recurso do sistema. Você pode editar os detalhes do recurso Agente, mas não pode excluí-los.

Os seguintes campos aparecem nesta página.

Campo	Descrição
Nome do recurso	O nome desse recurso. Esse nome deve ser exclusivo.
Categoria de recurso	O tipo de recurso. O recurso pode ser um recurso humano (funcionários e empreiteiros) ou um item de capital (equipamento, móveis e utensílios).
Custo do recurso	O custo do recurso por mês, por ano ou como despesa ocasional. O custo deve ser um número inteiro maior ou igual a zero. Se escolher despesa ocasional, indique a duração do recurso em meses. Esse valor deve ser um número inteiro (de 0 a 999).
Taxa de recurso	A taxa de uma instância desse recurso para a quantidade de outra Recurso estratégico para outro recurso. Esse valor deve ser um número (0 –

Campo	Descrição
	9999). Direta ou indiretamente, cada recurso é definido em relação ao recurso Agente. **OBSERVAÇÃO** Esse campo não está presente no recurso do sistema Agente, uma vez que o agente é o recurso base.
Número atual de recursos	A quantidade atual desse recurso estratégico na central de contato. Este Deve ser um número (de 0 a 99999). Se o recurso for um recurso humano, use o número de agentes FTE. Se o recurso estratégico for uma despesa ocasional, use o número de recursos cujo custo ainda não foi totalmente amortizado.

Gerenciar planos de contratação

Use a página Planos de contratação para criar, editar e excluir planos de contratação. Um plano de contratação é uma sequência de etapas de contratação que descreve o processo de contratar agentes para atender às necessidades futuras na central de contato. Os planos de contratação são usados em conjunto com recursos estratégicos e a previsão estratégica para gerar o relatório.

OBSERVAÇÃO Depois de criar um plano de contratação, as etapas de contratação individuais não são alteradas, mesmo se essas etapas forem editadas ou excluídas na página Etapas de contratação. Consulte Etapas de Gerenciamento de contratações.

Os seguintes campos aparecem nesta página.

Campo	Descrição
Nome do plano	O nome do plano de contratação. Esse nome deve ser exclusivo.
Detalhes do plano	Uma lista das etapas de contratação disponíveis e atribuídas para o plano de contratação. Você pode reorganizar as etapas de contratação atribuídas usando as setas para cima/para baixo. A lista de etapas de contratação disponíveis exibe o nome da etapa, a duração e a taxa de atrito.

Gerenciar etapas de contratação

Use a página Etapas de contratação para criar, editar e excluir etapas de contratação. Uma etapa de contratação é um componente de um plano de contratação. As métricas configuradas para cada etapa são usadas para determinar quantos candidatos devem entrar no pipeline de contratação para atender às necessidades futuras de agentes, conforme determinado por uma previsão estratégica.

Para serem usadas para previsão, as etapas de contratação devem fazer parte de um plano de contratação na página Planos de contratação. Consultar

Gerencie planos de contratação.

> **NOTA**
> A edição de uma etapa de contratação nessa página não afeta nenhum plano de contratação que inclua essa etapa. Por exemplo, se você criar uma etapa com uma duração de cinco dias, adicione-a a um plano de contratação e, em seguida, altere a duração dessa etapa para três dias, a etapa nesse plano de contratação manterá uma duração de cinco dias. Se você adicionar a etapa a um plano de contratação diferente, a duração do novo plano de contratação será de três dias.
>
> Da mesma forma, excluir uma etapa de contratação nesta página não a remove de nenhum plano de contratação ao qual já tenha sido adicionado.

Os seguintes campos aparecem nesta página.

Campo	Descrição
Nome da etapa	O nome da etapa de contratação. Esse nome deve ser exclusivo.
Duração	O número de dias que a etapa dura. Esse valor deve ser um número inteiro (de 1 a 999).
Taxa de atrito	O número de candidatos dentre 100 que foram retirados do processo de contratação durante esta etapa. Esse valor deve ser um número inteiro (de 1 a 100).

Analisar custos de turno para uma fila de serviço

Uma solicitação de análise de orçamento de turno gera os dados necessários para analisar custos de turno para uma ou mais filas de serviço.

> **OBSERVAÇÃO** Deve haver uma previsão de produção para o período que você deseja analisar, de modo que a solicitação seja executada com êxito.

Depois de executar essa solicitação, você pode executar um relatório Análise de orçamento de turno. Esse relatório exibe o custo por turno para uma fila de serviço. Você pode exibir esse relatório apenas para filas de serviço para as quais você enviou anteriormente uma Solicitação de análise de orçamento de turno.

Gerar uma solicitação de análise de orçamento de turno

1. Na página Solicitação de análise de orçamento de turno, informe uma data de início e uma data de término para o período cujos dados você deseja analisar.
2. Selecione uma ou mais filas de serviço.

3. Adicione os parâmetros dos turnos que deseja analisar. Clique **em Adicionar** para adicionar uma linha à tabela e, para cada linha, insira os parâmetros de turno:
   - Selecione a duração do turno na lista suspensa.
   - Informe o percentual de utilização desejado. Esse é o percentual do tempo que os agentes estão em serviço.
   - Informe o número máximo de agentes disponíveis para trabalhar. Se desejar que WFM determine isso, digite 9999.
   - Selecione os dias da semana que deseja usar na análise. Selecione **Todos** para selecionar cada dia da semana em um clique.
4. Agende a solicitação. Por padrão, a solicitação é executada imediatamente.

Gerenciar a folga do agente

A seção Planejamento de férias do Gerenciamento de aplicativos permite configurar e gerenciar a folga do agente.

Gerenciar perfis de equivalente de tempo integral

Se estiver usando o planejamento estratégico e os recursos de férias, você deverá criar perfis de equivalente de tempo integral e atribuir agentes a esses perfis. WFM usa perfis de equivalentes a tempo integral ao criar planos estratégicos e analisar solicitações de férias.

Um equivalente de tempo integral (FTE) é igual ao número total de horas agendadas do indivíduo dividido pelo número de horas por semana que constitui o tempo integral de uma pessoa (por exemplo, 40 horas ou 35 horas). Um FTE pode consistir em vários indivíduos de meio período cujas horas de trabalho combinadas em uma semana é igual ao tempo integral do indivíduo, mas pode não incorrer em despesas de benefícios.

Para fins de previsão e planejamento, você precisa estabelecer o número de horas que um agente é remunerado por semana (por exemplo, 20, 35 ou 40 horas). WFM usa esse valor para determinar o número de FTE agentes exigidos para uma previsão. Se o número de horas remuneradas for 40 e as chamadas previstas de 80 horas, você precisará de dois agentes em tempo integral.

> **EXEMPLO** Uma central de contato tem 100 agentes. Um FTE é de 40 horas remuneradas por semana (160 horas por mês) e um agente FTE ganha $3,000 por mês. Todos os agentes são obrigados a ter oito horas de
> Treinamento este mês. São 800 horas de treinamento para o mês (100 × 8). Se você alterar o número de horas de treinamento para os FTEs, será necessário cinco FTEs (800 ÷ 160), o que corresponde ao $15,000 gastos no treinamento para este mês (5 × $3,000). Ao usar planejamento estratégico para determinar antecipadamente os custos, os gerentes podem pedir menos horas de treinamento em relação ao respectivo orçamento ou espalhar o treinamento por um período de dois ou três meses.

Descrições dos campos

Use a página Perfis de equivalentes a tempo integral para criar, editar e excluir perfis de equivalente

de tempo integral. Os campos na página Perfis de equivalentes a tempo integral estão descritos

Campo	Descrição
Nome do FTE	Um nome exclusivo para o perfil FTE.
Mínimo de horas por semana	O número mínimo de horas pagas por semana para este perfil.
Máximo de horas por semana	O número máximo de horas pagas por semana para este perfil.
Atribuir agentes	Atribua agentes a este perfil. Este campo é obrigatório para planejamento de férias. Ano O agente só poderá solicitar folga se estiver atribuído a um perfil de FTE.

abaixo.

Gerenciar tipos de férias

A página Tipos de férias permite criar e gerenciar tipos de férias e associar exceções a tipos de férias específicos. Isso permite personalizar exatamente o que cada tipo de férias significa na sua central de contato.

> **OBSERVAÇÃO** Os tipos de férias que você cria são automaticamente atribuídos à exibição Corporativo e às exibições atribuídas a você.

As exceções são atividades que impedem os agentes de estar em serviço. Você pode mapear várias exceções para o mesmo tipo de férias, mas cada exceção pode ser mapeada apenas para um único tipo de férias. Você deve selecionar uma exceção para ser a exceção do fluxo de trabalho. Para obter mais informações sobre as exceções do fluxo de trabalho, consulte Tratamento automático das solicitações do agente.

Exemplos de tipos de férias incluem os seguintes:

- Dias de licença por doença
- Júri
- Feriados móveis
- Férias

Usando tipos de férias e planos de férias, Webex WFO permite rastrear quantas horas de cada tipo de férias foram usadas por um agente.

Em sistemas com integração ao *HRMS (consulte "Integração do SEU HRMS com Webex WFO" no Webex Guia* de referência de importação de dados do WFO), essas informações são exportadas para um arquivo que pode ser importado no HRMS diariamente.

> **OBSERVAÇÃO** Se você se integrar ao HRMS, não configure planos de férias Webex WFO. Eles são configurados no HRMS.

Em sistemas sem integração ao HRMS, essa informação é aplicada ao plano de férias configurado por cada agente. Em ambos os sistemas, as horas de férias disponíveis para um agente são exibidas na página Gerenciar usuários e podem ser relatadas no relatório Status das férias.

Criar um tipo de férias

1. Selecione **Criar um novo tipo de férias**.
2. Digite um nome de tipo de férias no **campo Tipo** de férias (por exemplo, "Dias de licença por doença" ou "Licença de luto").
3. Selecione uma ou mais exceções para se aplicar a esse tipo de férias.
4. Clique **em Salvar**.

Depois de criar um tipo de férias, você pode incluí-lo em um ou mais planos de férias (consulte Gerenciar planos de férias).

Editar um tipo de férias

1. Selecione **Editar ou exclua um tipo** de férias existente.
2. Selecione um tipo de férias na **lista suspensa Tipo** de férias.
3. Faça as alterações necessárias ao tipo de férias.
4. Clique **em Salvar**.

Excluir um tipo de férias

1. Selecione **Editar ou exclua um tipo** de férias existente.
2. Selecione um tipo de férias na **lista suspensa Tipo** de férias.
3. Clique em **Excluir**.

> **OBSERVAÇÃO** Não é possível editar ou excluir tipos de férias que não estejam dentro da sua exibição. Se um tipo de férias na sua exibição tiver exceções atribuídas a ela que não estejam dentro da sua exibição, você não poderá editá-lo.
> Tipo de férias. Isso garante que você não pode remover inadvertidamente exceções que não pode visualizar.

OBSERVAÇÃO Quando você exclui um tipo de férias, ele é excluído de todos os planos de férias que o usam.

Descrições dos campos

Use a página Tipos de férias para atribuir exceções a cada tipo de férias.

Os campos na página Tipos de férias quando você edita ou exclui um tipo de férias existente, ou quando você cria um novo tipo de férias, estão descritos abaixo.

Campo	Descrição
Exceções	Atribua exceções ao tipo de férias. Selecione uma exceção para ser a exceção de fluxo de trabalho usada para esse tipo de férias. **OBSERVAÇÃO** Uma exceção de fluxo de trabalho deve ser especificada para cada tipo de férias para que as solicitações de folga sejam aprovadas. automaticamente por um fluxo de trabalho (consulte Tratamento automatizado das solicitações do agente para obter mais informações).
Tipo de férias	O nome do tipo de férias.

Gerenciar planos de férias

Os planos de férias definem os planos de folgas atribuídos aos agentes. Você pode criar vários planos de férias para gerenciar as folgas de vários tipos de agentes (por exemplo, agentes de meio período e agentes de tempo integral). Os planos de férias usam Tipos de férias para descrever como os agentes rastreiam suas folgas (consulte Tipos de férias). Como esses gerentes são gerenciados depende da sua central de contato.

PRÁTICA RECOMENDADA Os planos de férias individuais se destinam (mas não são necessários) a um ano inteiro (1º de janeiro a 31 de dezembro).

OBSERVAÇÃO A página Planos de férias está presente apenas nos sistemas que não usam a integração ao HRMS. Os sistemas que não usam a integração ao HRMS obtêm planos de férias do HRMS (consulte Integrar-se um sistema de geranciamento de recursos humanos).

Criar um plano de férias

1. Insira um nome exclusivo do plano no campo Nome **do** plano.
2. Insira uma data de início do plano no **campo Data** de início.
3. Insira uma data de término no **campo Data** de término.

4. Selecione um **Tipo** de férias para atribuir e distribua horas a ele. Para obter mais informações sobre como criar tipos de férias, consulte Gerenciar tipos de férias .
5. Atribua agentes ao plano de férias.
6. Clique **em Salvar**.

Editar um plano de férias

1. Selecione um plano de férias na **lista suspensa Selecionar plano** .
2. Altere os valores em qualquer um dos campos do plano de férias.
3. Clique **em Salvar**.

Copiar um plano de férias

OBSERVAÇÃO A cópia de um plano de férias copia todas as informações do plano original (incluindo seus agentes atribuídos). Se houver *alguma* data sobreposta entre os planos de férias novos e originais, todos os agentes serão
Excluído do plano original.

1. Selecione um plano de férias na **lista suspensa Selecionar plano** .
2. Digite um nome de plano de férias no campo Nome **do** novo plano. Se o novo plano de férias for o mesmo que o plano original com as datas do próximo ano, você não precisa alterar o nome do novo plano de férias.
3. Insira uma data de início do plano no **campo Data** de início.
4. Insira uma data de término no **campo Data** de término.
5. Clique **em Salvar**.

Excluir um plano de férias

1. Selecione um plano de férias na **lista suspensa Selecionar plano** .
2. Clique em **Excluir**.

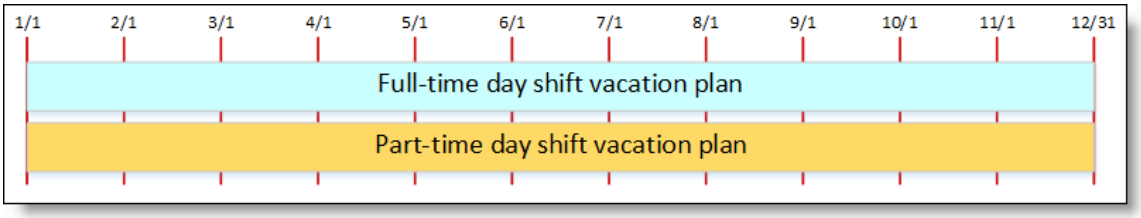
Exemplos de planos de férias

Sua empresa definirá os requisitos para cada plano de férias. Por exemplo, os seguintes podem ser os atributos de um plano de férias para agentes de nível de entrada em tempo integral (os tipos de férias foram definidos na página Tipos de férias):

Campo	Valor
Nome do plano	Turno do dia em tempo integral (nível de entrada)
Data de início	1 de janeiro de 2016
Data de término	31 de dezembro de 2016
Tipos de férias	▪ Dias de licença e pessoal - 24 horas ▪ Licença de Luto - 16 horas ▪ Feriado Flutuante - 24 horas ▪ Dever do Júri - 40 horas ▪ Dias de férias - 80 horas
Atribuir agentes	▪ Adams, Ann ▪ Baker ▪ Clark etc.

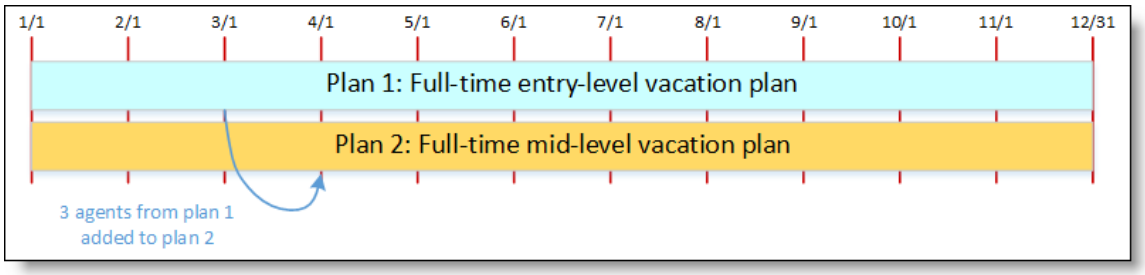
Você pode criar planos de férias com datas sobrepostas. No entanto, os agentes podem ser atribuídos apenas a um único plano de férias em qualquer data determinada.

Exemplo 1: Planos de férias sobrepostos sem agentes comuns



São planos de férias válidos porque, embora se sobreponham, não há agentes comuns entre os dois planos.

Exemplo 2: Movendo agentes entre planos de férias

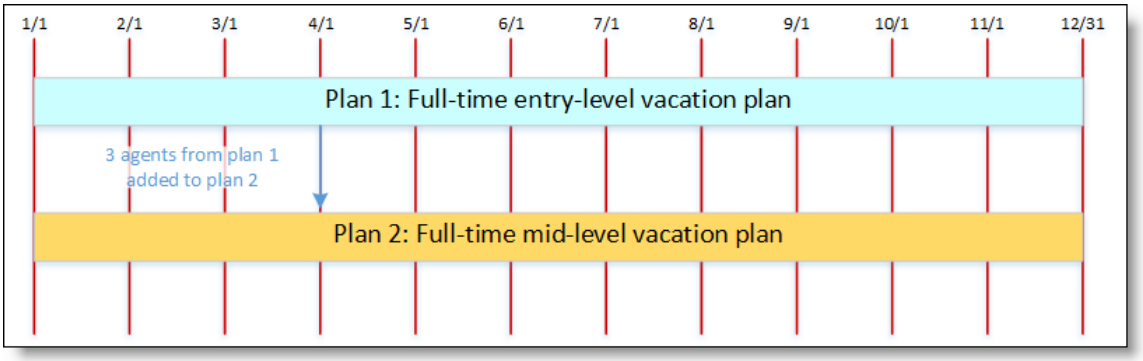


Neste exemplo, o cliente configurou planos de férias que variam de acordo com o nível de experiência do agente. Em 1º de abril, três agentes se qualificarão para serem adicionados ao Plano de férias 2. Um administrador quer mover proativamente esses agentes para o Plano de férias 2 em 1º de março.

As alterações nos planos de férias entram em vigor imediatamente, e os agentes não podem estar simultaneamente no Plano 1 e no Plano 2. O sistema exibe uma mensagem de erro.

Você pode realizar duas ações nesta situação:

- Atribua os agentes ao Plano 2 em 1º de março. Depois que os agentes tiverem sido atribuídos ao Plano 2, eles não serão mais atribuídos ao Plano 1 e permanecerão ativos no Plano 2. De 1º de março a 1º de abril, eles terão os privilégios de férias atribuídos ao Plano 2 (embora ainda não os tenham ganhado). Outros agentes existentes no Plano 1 não serão afetados pela alteração.
- Cancele a alteração e, em 1º de abril, adicione os agentes do Plano 1 ao Plano 2.



Descrições dos campos

Use a página Planos de férias para atribuir, criar, editar, copiar ou excluir planos de férias.

OBSERVAÇÃO Um agente pode ser atribuído a apenas um plano de férias em qualquer data (o mesmo agente não pode ser atribuído a planos de férias sobrepostos).

Os campos na página Planos de férias estão descritos abaixo.

Campos	Descrição
Nome do plano	Um nome exclusivo para o plano. **EXEMPLO** Um exemplo de nome válido é "Tempo integral até 5 anos de serviço".
Selecionar Plano	Selecione o plano que deseja copiar, editar ou excluir.
Data de início	A data inicial do plano de férias, no formato MM-DD-AAAA. Como alternativa, você pode escolher uma data usando o seletor de datas.
Data de término	A data final do plano de férias, no formato DD-MM-AAAA. Como alternativa, você pode escolher uma data usando o seletor de datas.
Tipos de férias/horas alocadas	Selecione um tipo de férias disponível e distribua o número de horas para esse tipo. Repita para cada tipo de férias ao qual deseja alocar horas. Você pode adicionar até 20 tipos de férias a um plano de férias.
Atribuir agentes	Selecione os agentes aos quais você deseja atribuir esse plano. Um agente pode estar no estado Atribuídas a apenas um plano em qualquer data definida.
Nome do novo plano	O nome do novo plano de férias no qual você deseja copiar valores. Esse campo aparece somente quando você seleciona a opção Copiar plano.

Gerenciar alocações de folgas

Na página Alocações de folgas, é possível definir a quantidade máxima de tempo que os agentes em uma fila de serviço podem tirar cada dia do ano.

Você pode configurar as alocações de folgas em FTEs (equivalentes de tempo integral) ou horas, dependendo de qual unidade seu administrador selecionou na página WFM Configurações globais (consulte Configurar configurações WFM settings em todo o sistema).

Usar as alocações de folgas com solicitações de folga

Quando um supervisor aprova a solicitação de folga de um agente para uma folga parcial ou inteira, WFM subtrai a quantidade de tempo que o agente solicita das alocações de folgas inseridas nesse dia. Ver quanto tempo de folga ainda resta em um determinado dia pode ajudar os agentes e os supervisores a fazerem

Decisões informadas sobre como solicitar e aprovar folgas.

> **OBSERVAÇÃO** Se a solicitação de folga passar por um fluxo de trabalho, o agente deverá ter uma fila de serviço principal configurada para que as alocações sejam calculadas corretamente. O fluxo de trabalho procura o principal
> Fila de serviço para deduzir alocações.

Os supervisores e agentes podem ver quanto permanecem as alocações de folgas quando fazem o seguinte:

- Supervisores — Examine a coluna Intervalo de alocações enquanto revisa as solicitações de folga (consulte Aprovar ou negar solicitações).
- Agentes — Examine a coluna Alocação disponível ao criar solicitações de folga (consulte Solicitação de folga).

  > **OBSERVAÇÃO** Esse recurso estará disponível somente se o administrador tiver configurado WFM exibir a tecla Alocações de folgas (consulte Configuração de configurações de configuração de todo o sistema WFM).

  > **OBSERVAÇÃO** Os agentes nunca verão um valor negativo nas alocações de folgas. Se o valor ficar abaixo de zero, o agente verá um zero como a alocação restante. Isso desencoraja os agentes de
  > Tirar folga em dias com falta de pessoal.

Os supervisores e os agentes veem as alocações restantes de folgas em FTEs ou Horas, dependendo de qual unidade o administrador selecionou.

Como calcular as alocações de folgas com solicitações de folga

As seções a seguir explicam como WFM subtrai as solicitações de folga das alocações de folgas.

Solicitações de folga com FTEs ou horas

Quando um supervisor aprova uma solicitação de folga, o valor que WFM subtrai das alocações de folgas do dia da solicitação depende se o administrador configurou WFM para exibir FTEs ou horas:

- FTEs — o WFM usa a seguinte fórmula:

  Alocações de folgas do dia - (Número de horas em uma solicitação de folga parcial ou inteira ÷ Padrão FTE por dia)

  > **OBSERVAÇÃO** O FTE padrão por dia é configurado na página Configurar configurações de WFM em todo o sistema .

- Horas — o WFM usa a seguinte fórmula:

Alocações de folgas do dia - Número de horas em uma solicitação de folga parcial ou inteira

Solicitações de folga do dia inteiro

Nos cálculos acima, a quantidade de tempo subtraída por uma solicitação de folga inteira depende se seus agentes têm agendamentos para os dias para os quais solicitam folga:

- Os agentes têm agendamentos — WFM usa a quantidade de tempo pago que o agente está agendado para trabalhar no dia para o qual solicitam folga.
- Os agentes ainda não têm agendamentos — WFM usa uma fração das horas mínimas do agente por semana (configurada e atribuída na página Gerenciar perfis de equivalente de tempo integral) para calcular quantas horas é igual a um dia inteiro:

  Mínimo de horas por semana ÷ 5 = Número de horas em uma solicitação de folga durante todo o dia

> **OBSERVAÇÃO** Quando os agentes solicitam folga para um dia para o qual ainda não têm agendamentos, as WFM sempre dividem o mínimo de horas por semana por cinco, não pelo número de dias da semana que
> Suas filas de serviço estão realmente abertas.

A tabela a seguir mostra o que acontece com as alocações de folgas quando três agentes enviam solicitações de folga para 10 de setembro e as seguintes condições são todas verdadeiras:

- Os agentes ainda não têm agendamentos para 10 de setembro.
- Os agentes têm no mínimo horas mínimas diferentes por semana.
- O FTE padrão por dia é 8 horas.
- A unidade de exibição para alocações de folgas é FTEs.
- As alocações de folgas para 10 de setembro são 3 FTEs.

Solicitante da folga	Mín. Rhs. por semana, cálculo	Cálculo do impacto (FTEs)
Agente A	20 min. rhs. ÷ 5 = 4	4 ÷ 8 = 0,5 FTEs
Agente B	30 min. rhs. ÷ 5 = 6	6 ÷ 8 = 0,75 FTEs
Agente C	40 min. rhs. ÷ 5 = 8	8 ÷ 8 = 1,0 FTEs
TOTAL		2,25 FTEs

Depois que um supervisor aprova essas solicitações de folga, as alocações de folgas restantes para 10 de setembro são 0,75 FTEs.

OBSERVAÇÃO Se um agente pertencer a várias filas de serviço, o supervisor que aprova uma solicitação de folga determinará a alocação FTE da fila de serviço a que ela se aplica.

Copiando alocações de folgas

Você pode copiar as alocações de folgas de uma fila de serviço em outro ano ou em outra fila de serviço de qualquer ano.

A ação de cópia copia um ano inteiro de alocações de folgas de uma só vez e substitui todas as alocações de folgas configuradas anteriormente para a fila de serviço às quais você está copiando. Essa substituição acontece mesmo se você tiver inserido FTEs ou horas em menos meses para a fila de serviço que está copiando do que para a fila de serviço na qual está copiando.

Exemplo 1: As filas de serviço ambas têm alocações de folgas de um ano inteiro

A lista a seguir mostra o que acontece quando você copia as alocações de folgas de uma fila de serviço que tem um ano inteiro de FTEs ou horas em outra fila de serviço que também tem um ano inteiro de FTEs ou horas:

- Situação — As filas de serviço A e a Fila de serviço B possuem as alocações de folgas configuradas. A Fila de serviço A tem FTEs ou horas inseridas para todo o ano de 2018, e a Fila de serviço B tem FTEs ou horas inseridas para todo o ano de 2019.
- Ação—Você copia as alocações de folgas que a Fila de serviço A tem em 2018 para as alocações de folgas que a Fila de serviço B terá em 2019.
- Resultado — as alocações de folgas da Fila de serviço A substituem todas as alocações de folgas da Fila de serviço B. As alocações de folgas da Fila de serviço B para 2019 agora são as mesmas que as alocações de folgas da Fila de serviço A são para 2018.

Exemplo 2: As filas de serviço têm alocações de folgas para diferentes números de meses

A lista a seguir mostra o que acontece quando você copia as alocações de folgas de uma fila de serviço que tem apenas um mês de FTEs ou horas em outra fila de serviço que tem um ano inteiro de FTEs ou horas:

- Situação — As filas de serviço A e a Fila de serviço B possuem as alocações de folgas configuradas. A Fila de serviço A possui apenas FTEs ou horas inseridas para março de 2018, e a Fila de serviço B tem FTEs ou horas inseridas para todo o 2019.
- Ação—Você copia as alocações de folgas que a Fila de serviço A tem em 2018 para as alocações de folgas que a Fila de serviço B terá em 2019.
- Resultado — as alocações de folgas da Fila de serviço A substituem todas as alocações de folgas da Fila de serviço B. Agora, a Fila de serviço B não tem apenas os mesmos FTEs ou horas para março de 2019 como a Fila de serviço A tem para março de 2018. A Fila de serviço B também tem os mesmos FTEs ou horas para o restante de 2019 que a Fila de serviço tem para o resto de 2018, o que significa que ele não tem nenhum. Embora

A Fila de serviço A possui apenas as alocações de folga configuradas para um mês específico, a ação de cópia preenche todos os outros meses das alocações de folga da Fila de serviço B com espaços em branco.

Alocações de folgas e fusos horários

A lista de alocações de folgas que os agentes veem em uma solicitação de Folga reflete o fuso horário padrão, embora a solicitação de folga do agente seja exibida e enviada no fuso horário de exibição do agente.

As alocações de folgas são retiradas do recipiente de uma fila de serviço com base no dia em que a maior parte do período cobre no fuso horário padrão. Se a folga for dividida igualmente entre dois dias, a alocação será retirada do recipiente para a data de início do intervalo.

Na tabela abaixo estão exemplos do que acontece quando a solicitação de folga de um agente (EST) passa da meia-noite no fuso horário padrão (PST). Como mostrado, a data na qual a maior parte da folga cai no fuso horário padrão determina de qual fila de serviço a alocação é retirada.

Solicitação de Folga (EST)	Fuso horário padrão (PST)	Recipiente de alocação afetado
10 de outubro, 00:00 10 de outubro, 24:00	10 de outubro, 21:00 (3 horas) 11 de outubro, 21:00 (21 horas)	Outubro de 11
10 de outubro, 00:00 10 de outubro, 05:00	9 de outubro, 21:00 (3 horas) 10 de outubro, 02:00 (2 horas)	Outubro de 9
10 de outubro, 00:00 10 de outubro, 06:00	9 de outubro, 21:00 (3 horas) 10 de outubro, 3:00 (3 horas)	Outubro de 9

Descrições dos campos

Use a página Alocações de folgas para inserir, editar, copiar e excluir as alocações de folgas das filas de serviço. Os campos da página quando você edita as alocações de folgas estão descritos abaixo.

Campo	Descrição
Fila de serviço	A fila de serviço para a qual você deseja configurar as
alocações. Ano	O ano para o qual você deseja configurar as alocações.
Mês	O mês para o qual você deseja configurar as alocações. Se você selecionar um mês específico, poderá configurar apenas as alocações para esse mês. Se você selecionar Todos, poderá configurar as alocações para o ano inteiro.

Campo	Descrição
Entrada rápida	Para inserir valores rapidamente na tabela de alocações, informe a alocação desejada Para cada dia da semana. Esse valor é aplicado a cada dia correspondente da semana na tabela de alocações. Quando o cursor estiver no campo de um dia específico, os dias correspondentes na tabela de alocações serão destacados em azul. Você pode editar os valores na tabela de alocações depois de tê-la preenchido usando a Entrada rápida. Você somente pode inserir números inteiros nos campos Entrada rápida. Os valores que você digitar podem ser FTEs ou horas, dependendo de qual unidade o administrador selecionou (consulte Configuração em todo o sistema WFM configurações).

Os campos da página quando você copia as alocações de folgas estão descritos abaixo.

Campo	Descrição
Fila de serviço	A fila de serviço com as alocações que você deseja copiar.
Ano	O ano com as alocações que você deseja copiar.
Copiar para fila	A fila de serviço na qual você deseja copiar as alocações.
Copiar para Ano	O ano em que você deseja copiar as alocações.

Relatórios de folga do agente

Para obter informações sobre os relatórios padrão de QM e WFM que acompanham Webex WFO e para obter instruções sobre como executar um relatório padrão, consulte QM relatórios padrão e WFM relatórios padrão.

Analisar contatos, pessoas e processos

A análise de contatos, pessoas e processos implica o seguinte:

- Colete e processe dados com tarefas de análise.
- Organizar dados de transcrições, ações de desktop automatizadas e acionadores de eventos do Smart Desktop.
- Exibir dados em painéis na página Painel analítico.

Criar tarefas analíticas

Use a página Gerenciador de tarefas para coletar e processar dados com tarefas analíticas. Essas tarefas analisam dados atuais ou capturados anteriormente. Esses dados podem incluir gravações de áudio, texto de e-mail e dados da área de trabalho e do evento.
Webex WFO coloca os dados processados em um banco de dados pesquisável.

As tarefas de análise podem ser em andamento (executar sempre que novos dados entrarem no sistema) ou ad hoc (executar uma vez em uma hora e data agendadas).

Ao agendar tarefas de Análise, lembre-se dos seguintes pontos:

- Se uma tarefa de fala para texto falhar, Webex o WFO tentará mais tarde concluir a tarefa.
- O fuso horário no Gerenciador de tarefas é o fuso horário padrão da sua organização.

Pré-requisitos

- Sua organização tem uma dessas licenças:
  - Essencial de Análise
  - Empresa de Análise
  - Análise de desktop (permite criar tarefas analíticas de desktop)
- Você tem pelo menos uma das seguintes permissões:
  - Administrar Análise de desktop
  - Administrar Análise do discurso
  - Administrar Discurso a Análise de texto

    - Administrar Análise de texto
    - Administrar Análises Preditivas
- Para criar uma tarefa, você tem escopo sobre pelo menos um grupo. Se você tiver objetivo apenas para uma equipe e não o grupo ao qual a equipe pertence, você não poderá criar uma tarefa para essa equipe.
- (Para análise de desktop) Aplicativos e sites são configurados na página do Gerenciador de área de trabalho.
- (Para análise de desktop) Os campos de aplicativo e site são configurados na página do Gerenciador de campos.
- (Para análise de áudio e texto) As categorias de frases e frases são configuradas na página Gerenciador de frases.

Local da página

Gerenciador de tarefas de geranciamento de aplicativos > análise de >

Procedimentos

Crie uma nova tarefa

1. Clique **em Criar Tarefa**.
2. Insira um nome exclusivo para a tarefa no **campo Nome** .
3. Selecione o tipo de tarefa que deseja criar na **lista suspensa Tipo** . Os campos que são exibidos variam de acordo com o tipo de tarefa selecionado. Clique no tipo de tarefa abaixo para o restante das etapas.

   Análise de desktop

   Discurso para Texto (Transcrição)

   Análise de texto

   Pontuação de avaliação preditiva

   Pontuação preditiva de promotor líquido

   QM automático

   #### Análise de desktop

   Esta tarefa processa dados de análise da área de trabalho carregados e mescla essas informações com os dados de gravação de áudio e tela dos agentes. Você precisa da permissão Administre Análise de desktop para trabalhar com tarefas de Análise de desktop.

1. Na seção Execução da tarefa, configure quando a tarefa deve ser executada e o intervalo de datas dos dados que a tarefa deve analisar.

Em andamento e **Ad-Hoc** botões	Para executar a tarefa sempre que houver novos dados no sistema, selecione **Contínuo**. Isso desabilita os campos data, hora e intervalo. Para executar a tarefa apenas uma vez, selecione **Ad-Hoc**.
Agendar tarefa	Selecione a data e a hora de início da tarefa. A data pode ser data de hoje ou uma data futura. O tempo deve estar no futuro. Não pode ser a hora atual.
Selecionando chamadas	Selecione a data de início e a data de término do intervalo de dados que você deseja que a tarefa seja processada. A data de início deve estar no passado por pelo menos um dia. Não pode ser a data de hoje. A data de término deve ser posterior à data de início, mas antes da data de hoje.

2. **Na seção Grupos e equipes** , atribua grupos e equipes à tarefa. Apenas grupos e equipes dentro do seu escopo estão disponíveis.

   OBSERVAÇÃO Se você atribuir um grupo, mas não atribuir uma equipe, Webex WFO atribui a tarefa a todas as equipes desse grupo.

3. Clique **em Salvar**.

Discurso para Texto (Transcrição)

Esta tarefa transcreve gravações de áudio e, em seguida, pesquisa o texto por frases predefinidas (que você configura na página Gerenciador de frases) e armazena os resultados em um banco de dados pesquisável. É necessário ter a permissão Administrar discurso a Análise de texto para trabalhar com tarefas de transcrição.

1. Selecione o idioma associado à tarefa na **lista suspensa Idioma** . O idioma escolhido determinará o que aparecerá na lista de categorias de frases disponíveis.

   OBSERVAÇÃO Alguns idiomas nesta lista suspensa podem exigir configurações adicionais para sua Webex implementação do WFO. Consultar suporte para assegurar o idioma
   Você deseja transcrever está configurado para você.

2. (Opcional) Para transcrições em inglês, selecione **Habilitar** na seção de análise de sentimento para que Webex WFO analise as emoções expressas em um contato. Você pode exibir o sentimento de um único contato no Media Player e filtrar contatos na página Interações com base no sentimento. Análise de sentimento também gera a Pontuação de reputação líquida de um agente, que aparece no media player. Selecione **Desativar** para conservar recursos do sistema.
3. Selecione **Ativar** na **seção Acertos** de frases para que Webex transcrições de pesquisa do WFO para todas as frases predefinidas ativas da sua organização. Selecione **Desativar** para conservar recursos do sistema (não recomendado: os acertos de frases são um componente importante de muitos recursos de Análise).
4. Selecione uma marca **Índice existente**ou crie uma nova etiqueta de índice para a tarefa.
5. Na seção Execução da tarefa, configure quando a tarefa deve ser executada e o intervalo de datas dos dados que a tarefa deve analisar.

Em andamento e **Ad-Hoc** botões	Para executar a tarefa sempre que houver novos dados no sistema, selecione **Contínuo**. Isso desabilita os campos data, hora e intervalo. Para executar a tarefa apenas uma vez, selecione **Ad-Hoc**.
Agendar tarefa	Selecione a data e a hora de início da tarefa. A data pode ser data de hoje ou uma data futura. O tempo deve estar no futuro. Não pode ser a hora atual.
Selecionando chamadas	Selecione a data de início e a data de término do intervalo de dados que você deseja que a tarefa seja processada. A data de início deve estar no passado por pelo menos um dia. Não pode ser a data de hoje. A data de término deve ser posterior à data de início, mas antes da data de hoje.

6. (Opcional) Para criar resumos de chamadas transcritas, selecione o botão de opção **Habilitar** no **Seção de resumo** de interação com IA.
7. Insira o percentual aproximado de chamadas para transcritas no **campo Percentual** . Webex WFO dá a cada chamada a chance especificada de serem transcritas, em vez de transcrever uma porcentagem do total de chamadas recebidas em um período de tempo definido. Isso resulta em um exemplo representante das chamadas transcritas à medida que as chamadas chegam. Haverá algum desvio em relação ao percentual, mas esse desvio se tornará menos significativo com o tempo.

8. (Opcional) Configure as **condições que devem ser atendidas** para que a chamada seja transcrita. Dependendo da condição escolhida, campos adicionais para um operand e um valor ou intervalo de tempo são exibidos.

   OBSERVAÇÃO Se você usar esta seção opcional, as chamadas que não atenderem às condições do filtro não serão transcritas.

9. **Na seção Grupos e equipes** , atribua grupos e equipes à tarefa. Apenas grupos e equipes dentro do seu escopo estão disponíveis.

   OBSERVAÇÃO Se você atribuir um grupo, mas não atribuir uma equipe, Webex WFO atribui a tarefa a todas as equipes desse grupo.

10. Clique **em Salvar**.

Análise de texto

Esta tarefa procura e-mail capturada ou texto de bate-papo por frases predefinidas (que você configura na página Gerenciador de frases) e armazena os resultados em um banco de dados pesquisável. Você precisa da permissão Administrar análise de texto para trabalhar com tarefas de Análise de texto.

1. Selecione uma marca **Índice existente**ou crie uma nova etiqueta de índice para a tarefa.
2. Na seção Execução da tarefa, configure quando a tarefa deve ser executada e o intervalo de datas dos dados que a tarefa deve analisar.

Em andamento e **Ad-Hoc** botões	Para executar a tarefa sempre que houver novos dados no sistema, selecione **Contínuo**. Isso desabilita os campos data, hora e intervalo. Para executar a tarefa apenas uma vez, selecione **Ad-Hoc**.
Agendar tarefa	Selecione a data e a hora de início da tarefa. A data pode ser data de hoje ou uma data futura. O tempo deve estar no futuro. Não pode ser a hora atual.
Selecionando chamadas	Selecione a data de início e a data de término do intervalo de dados que você deseja que a tarefa seja processada. A data de início deve estar no passado por pelo menos um dia. Não pode ser a data de hoje. A data de término deve ser posterior à data de início, mas antes da data de hoje.

3. **Na seção Grupos e equipes** , atribua grupos e equipes à tarefa. Apenas grupos e equipes dentro do seu escopo estão disponíveis.

   OBSERVAÇÃO Se você atribuir um grupo, mas não atribuir uma equipe, Webex WFO atribui a tarefa a todas as equipes desse grupo.

4. Na seção Categorias de **frases** , atribua categorias de frases à tarefa.
5. Clique **em Salvar**.

OBSERVAÇÃO Para tarefas ad-hoc De análise de texto que processam mais de 200 contatos, pode levar alguns minutos para que o número total de **contatos Processados , Com falha** e **Total** seja exibido, mesmo após o Status da tarefa **ter sido concluído**.

Pontuação de avaliação preditiva

Esta tarefa usa modelos de aprendizagem de máquina para prever a pontuação de avaliação de um contato. Você precisa da permissão Administre Análise preditiva para trabalhar com tarefas Preditivas.

Previsões IMPORTANTEs são complexas e exigem trabalho em vários pontos dentro do Webex WFO. Consulte Configurar previsões para obter mais informações.

OBSERVAÇÃO As tarefas de Pontuação de Avaliação Preditiva podem analisar somente contatos de áudio. Outros tipos de contato não oferecem suporte a pontuações de avaliação preditivas.

1. Na seção Execução da tarefa, configure quando a tarefa deve ser executada e o intervalo de datas dos dados que a tarefa deve analisar.

Em andamento e **Ad-Hoc** botões	Para executar a tarefa sempre que houver novos dados no sistema, selecione **Contínuo**. Isso desabilita os campos data, hora e intervalo. Para executar a tarefa apenas uma vez, selecione **Ad-Hoc**.
Agendar tarefa	Selecione a data e a hora de início da tarefa. A data pode ser data de hoje ou uma data futura. O tempo deve estar no futuro. Não pode ser a hora atual.
Selecionando chamadas	Selecione a data de início e a data de término do intervalo de dados que você deseja que a tarefa seja processada. A data de início deve estar no passado por pelo menos um dia. Não pode ser a data de hoje. O ícone

a data de término deve ser posterior à data de início, mas antes da data de hoje.

2. **Na seção Grupos e equipes** , atribua grupos e equipes à tarefa. Apenas grupos e equipes dentro do seu escopo estão disponíveis.

   OBSERVAÇÃO Se você atribuir um grupo, mas não atribuir uma equipe, Webex WFO atribui a tarefa a todas as equipes desse grupo.

3. Clique **em Salvar**.

Pontuação preditiva de promotor líquido

Esta tarefa usa modelos de aprendizagem de máquina para prever a pontuação de promotor líquido de um contato. Você precisa da permissão Administre Análise preditiva para trabalhar com tarefas Preditivas.

Previsões IMPORTANTEs são complexas e exigem trabalho em vários pontos dentro do Webex WFO. Consulte Configurar previsões para obter mais informações.

OBSERVAÇÃO As tarefas de Pontuação do Promotor Líquido Preditivo podem analisar somente contatos de áudio. Outros tipos de contatos não oferecem suporte a pontuações de promotor de rede preditivas.

1. Na seção Execução da tarefa, configure quando a tarefa deve ser executada e o intervalo de datas dos dados que a tarefa deve analisar.

Em andamento e **Ad-Hoc** botões	Para executar a tarefa sempre que houver novos dados no sistema, selecione **Contínuo**. Isso desabilita os campos data, hora e intervalo. Para executar a tarefa apenas uma vez, selecione **Ad-Hoc**.
Agendar tarefa	Selecione a data e a hora de início da tarefa. A data pode ser data de hoje ou uma data futura. O tempo deve estar no futuro. Não pode ser a hora atual.
Selecionando chamadas	Selecione a data de início e a data de término do intervalo de dados que você deseja que a tarefa seja processada. A data de início deve estar no passado por pelo menos um dia. Não pode ser a data de hoje. A data de término deve ser posterior à data de início, mas antes da data de hoje.

2. **Na seção Grupos e equipes** , atribua grupos e equipes à tarefa. Apenas grupos e equipes dentro do seu escopo estão disponíveis.

   OBSERVAÇÃO Se você atribuir um grupo, mas não atribuir uma equipe, Webex WFO atribui a tarefa a todas as equipes desse grupo.

3. Clique **em Salvar**.

QM automático

Esta tarefa permite que os usuários atribuam formulários a diferentes grupos ou equipes.

1. Insira um nome para a tarefa no **campo Nome** .
2. Selecione o QM Automático na **lista suspensa Tipo** .
3. Selecione um nome na lista suspensa Nome do **formulário** .
4. Selecione os Grupos e **Equipes necessários** e clique em **Adicionar todos** ou **Remover todos**.
5. Clique **em Salvar**.

Filtrar tarefas existentes

1. Clique **em Filtros** (ícone do funil, canto superior esquerdo da página). O **painel Filtros é** aberto.
2. Configure seus critérios de pesquisa.
3. Clique **em Aplicar**. A lista de tarefas é atualizada. Clique **em Redefinir** para ver todas as tarefas.

Mostrar ou ocultar colunas

1. Clique **em Mostrar/Ocultar colunas** (o ícone de engrenagem, canto superior direito da página). A **janela Mostrar/Ocultar colunas é** aberta.
2. Marque ou desmarque as caixas de seleção conforme desejado.
3. Clique **em Aplicar**. A janela fecha.

Editar uma tarefa existente

OBSERVAÇÃO Não é possível editar uma tarefa se o processamento tiver sido iniciado.

1. Clique duas vezes na tarefa. A página de tarefas é aberta.
2. Edite a tarefa conforme desejado.
3. Clique **em Salvar**.

Cancelar uma tarefa em andamento

Você pode cancelar uma tarefa somente se seu **Status** estiver **em execução**. Não é possível cancelar tarefas com outros status.

1. Clique duas vezes na tarefa. A página de tarefas é aberta.
2. **Na seção Processamento de** tarefas, clique **em Cancelar o processamento**. Uma janela de confirmação é aberta.
3. Clique **em Sim**. A janela fecha.

Excluir uma tarefa

> **OBSERVAÇÃO** Não é possível excluir uma tarefa ad-hoc após ela ter sido executada. Essa restrição mantém dados históricos e uma trilha de auditoria.

1. Clique **em Excluir** (o ícone da lixeira). Uma janela de confirmação é aberta.
2. Clique em **Excluir**. A janela fecha.

Tópicos relacionados

- Sobre tarefas de Análise
- Criar e gerenciar itens de área de trabalho — Use a página Gerenciador de área de trabalho para configurar sites e aplicativos conforme aprovado ou não para uso do agente.
- Exibir ações do agente para um contato — Visualizar os resultados da análise de desktop de um único contato na página Interações.
- Identificar campos do site a serem rastreados por Análise— Use a página Gerenciador de campos para identificar campos nas páginas da Web que os agentes usam.
- Criar e gerenciar categorias de frases e frases — Use a página Gerenciador de frases para configurar frases para tarefas de fonética, transcrição e texto.
- Gerenciar campos de metadados personalizados— Use a página Gerenciador de metadados para configurar os metadados que informam Webex WFO para analisar um contato.
- Exibir análise de frases para um contato — Visualizar acertos de frases de um único contato na página Interações.
- Ler o resumo de um contato — Visualize o resumo de um contato de áudio na página Interações.
- Ler a transcrição de uma gravação de áudio — Visualizar a transcrição de um único contato na página Interações.
- Ler um contato de texto — Exibir um único contato de texto na página Interações.

- Configurar previsões—Saiba como configurar pontuações de avaliação preditivas e pontuações preditivas de promotores líquidos.

Sobre tarefas de Análise

Alterações nas licenças analíticas

Se sua organização reduzir de uma licença Analytics Essentials ou Analytics Enterprise para uma licença Análise de desktop, Webex WFO desabilitará automaticamente todas as tarefas existentes não pertencentes à área de trabalho. Essa desativação não afeta nenhuma tarefa que está em andamento — por exemplo, tarefas ad-hoc que já iniciaram ou estão em andamento, que são programadas ou iniciadas.

Texto de e-mail e bate-papo

Você pode configurar uma tarefa de Análise de texto em andamento para analisar e-mails para acertos de frases predefinidos. Se nenhuma tarefa em andamento estiver configurada, todos os emails ainda serão indexados e salvos como contatos de e-mail. Você pode processar esses emails como tarefas "ad hoc".

Você deve configurar uma tarefa de Análise de texto para analisar e-mails ou bate-papos para acertos de frases predefinidos. Se nenhuma tarefa estiver configurada, aqui está o que acontece quando o texto é importado:

- O texto não é analisado em Análise.
- O contato ainda está disponível na página Interações.
- O sentimento não é analisado na página Interações.

OBSERVAÇÃO Se Webex WFO detectar um endereço de email genérico que não esteja associado a um agente durante uma importação de e-mail para o servidor de Email, Webex o WFO criará um novo usuário e associará o usuário a esse
Endereço eletrônico. Esse usuário aparece na lista de usuários e adiciona um usuário à contagem de usuários.

Idiomas e equipes

Para obter uma lista completa dos idiomas compatíveis no Webex WFO, consulte "Localização e idiomas compatíveis" no Webex Guia *de instalação do* WFO.

IMPORTANTE Idiomas exigem configuração do servidor. Antes de usar um idioma em uma tarefa, certifique-se de que o administrador do sistema tenha configurado o idioma.

Quando você executa uma tarefa de discurso, os resultados são baseados exclusivamente no idioma selecionado. Há uma relação implícita entre equipes e idiomas. Por exemplo, se você escolher o francês na lista suspensa de Idiomas ao configurar uma tarefa, a tarefa processará todas as chamadas em francês para as equipes selecionadas. Qualquer idioma secundário falado durante essas chamadas produz resultados incorretos.

PRÁTICA RECOMENDADA

Se a central de contato oferece suporte a vários idiomas, cada equipe deve ser associada a um idioma específico.

Não é incomum um ou mais agentes de uma equipe serem bilíngues. Nesse caso, agentes bilíngues alternam entre idiomas durante uma chamada ou de uma chamada para outra. Se agentes de uma equipe forem conhecidos por usar um idioma secundário durante uma chamada, crie uma marca de metadados usando a página Gerenciador de metadados (Gerenciamento de aplicativos > QM > QM Configuração > Gerenciador de metadados) e atribua os possíveis valores de idioma a uma marca de metadados. Quando um agente usa um idioma secundário durante uma chamada, ele pode atribuir essa marca de metadados para identificar o idioma usado. Você pode executar uma tarefa para procurar todas as chamadas associadas à equipe que são marcadas com essa marca de metadados de idioma específico.

EXEMPLO

O Agente A está na equipe de Vendas e fala francês como um idioma principal e inglês como um idioma secundário. Quando o Agente A muda para Inglês para uma chamada, ela marca a chamada com uma marca de metadados chamada **VoiceLanguage** e um valor de **Inglês**.

Para analisar as chamadas em inglês do Agente A, crie uma tarefa de Discurso para Texto (Transcrição) configurada com as seguintes configurações:

- Idioma: Inglês
- Equipe: Vendas

Se você selecionar o francês na lista suspensa Idioma, a tarefa não gerará resultados.

Transcrição de idioma para gravação de gateway

A gravação do gateway cria uma gravação raiz para a chamada inteira, do início ao fim. Se a chamada for transferida, essa gravação raiz conterá vários segmentos, um para a chamada inicial e outro para a transferência. (Se uma chamada for transferida várias vezes, cada transferência será um segmento separado.)

Quando essa gravação é reconciliada, Webex WFO transcreve a chamada usando a linguagem do último segmento, que é o idioma associado à tarefa de fala para texto do último segmento. Uma tarefa de discurso para texto pode ser associada a apenas um idioma. Se as pessoas na chamada falarem um idioma diferente depois que a chamada for transferida, Webex WFO ainda tentará transcrever a chamada no idioma usado no último segmento.

> **EXEMPLO** O agente e o chamador falam inglês no primeiro segmento da chamada, associado a uma tarefa de fala para texto em inglês. O agente transfere o chamador para um agente de língua espanhola. Esta segunda
> O segmento está associado a uma tarefa de discurso para texto em espanhol. Webex WFO transcreve ambos os segmentos desta chamada em espanhol após a gravação ter sido reconciliada.

Se um segmento de chamada não estiver associado a uma tarefa de discurso para texto, Webex WFO não transcreverá o segmento. Se o último segmento de uma chamada não estiver associado a uma tarefa de fala para texto, Webex O WFO não transcreverá a chamada.

> **EXEMPLO** O agente e o chamador falam inglês no primeiro segmento da chamada, associado a uma tarefa de fala para texto em inglês. O agente transfere o chamador para um agente de língua espanhola. Esta segunda
> O segmento não está associado a uma tarefa de fala para texto. Webex o WFO não transcrever a chamada.

Organizar Dados

A organização de dados implica o seguinte:

- Crie, gerencie, importe e exporte as listas de frases usadas em tarefas de análise de discurso e texto.
- Configure Webex WFO para executar várias ações automaticamente quando um usuário abre ou interage com um aplicativo ou site do Windows.
- Configurar campos associados a sites que tenham sido marcados para uso no Smart Desktop.

Criar e gerenciar categorias de frases e frases

Use a página Gerenciador de frases para criar, gerenciar, importar e exportar as frases usadas em tarefas de análise de discurso e texto.

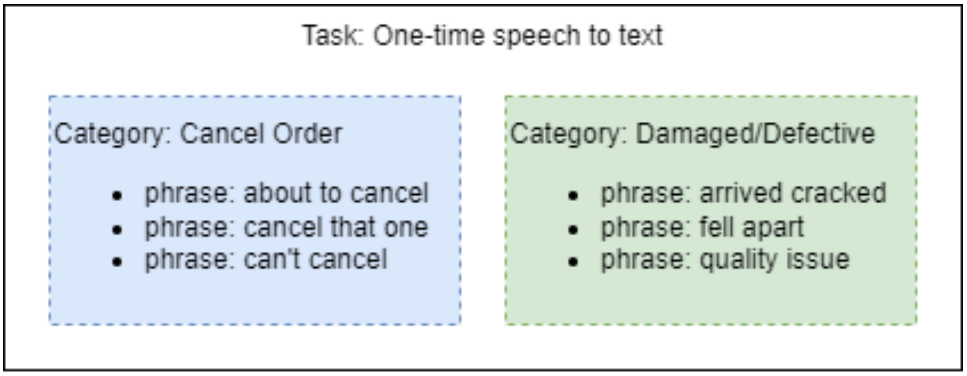
Uma **frase** é um grupo de uma ou mais palavras que Webex WFO pode procurar como uma única unidade gramatical em tarefas de áudio e texto. Quando você fornece uma frase que é importante para a empresa, Webex WFO procura essa frase nas transcrições de gravações de áudio e o texto em e-mails e bate-papos.

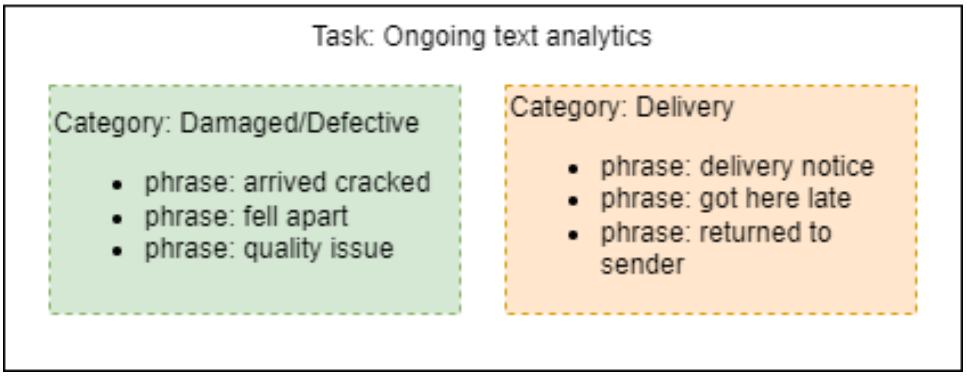
Uma **categoria** é um conjunto de frases que você organiza em conjunto, por terem um propósito comercial ou idioma semelhante. Por exemplo, uma categoria chamada "Ordem de cancelamento" poderia conter frases como "prestes a cancelar", "cancelar essa" e assim por diante. As tarefas de análise podem processar diversas categorias de frases e frases

Categorias podem ser usadas em várias tarefas. Você também pode usar categorias para agrupar frases por idioma. Por exemplo, você pode criar uma categoria "Cliente feliz — Inglês" para agentes que falam inglês e uma categoria "Client heureux—français" para agentes que falam francês.

Uma **tarefa é uma tarefa** que diz ao Webex WFO que pesquise tipos específicos de contatos para frases dentro de categorias específicas. As tarefas são gerenciadas na página Gerenciador de tarefas. Consulte Tarefas analíticas Criar para obter mais informações sobre tarefas.

O diagrama abaixo ilustra a relação entre frases, categorias e tarefas.





Pré-requisitos

- Sua organização tem a licença Analytics Essentials ou Analytics Enterprise.
- Você tem a permissão Administrar frases analíticas.

Local da página

Gerenciador de > frases de > análise de aplicativos de geranciamento de aplicativos

Procedimentos

Visualizar as frases das categorias existentes

1. (Opcional) Para exibir frases para idiomas diferentes de inglês nos Estados Unidos, selecione um idioma na lista suspensa na parte superior do painel Categorias de **frases** .
2. Clique em uma categoria no **painel Categorias de frases** . Frases dentro dessa categoria aparecem nas **Frases** painel.

Exibir as tarefas que usam uma categoria

- Clique no ícone de opções (os três pontos) ao lado da categoria e selecione Tarefas **associadas** na lista suspensa. A **janela Tarefas** associadas é aberta com uma lista de todas as tarefas que usam essa categoria, juntamente com o tipo de tarefa e a agenda (em andamento ou ad hoc).

Obter sugestões para novas frases

Webex WFO usa inteligência artificial para gerar frases para adicionar às suas categorias. As sugestões de frases são baseadas em frases "semente" que já estão na categoria.

1. Clique na categoria no **painel Categorias de frases** .
2. **No painel Frases** , marque a caixa de seleção ao lado das frases "semente" que deseja que Webex WFO use para gerar sugestões.

   PRÁTICA RECOMENDADA Selecione pelo menos três frases. Webex WFO pode fazer sugestões com base em apenas uma frase, mas selecionar mais dá a ele mais material para trabalhar.

3. **No painel Sugestões** , clique **em Fazer Sugestões**. Uma lista de frases sugeridas é exibida.
4. Clique em uma sugestão para adicioná-la à categoria.
5. (Opcional) Para obter mais sugestões, marque a caixa de seleção ao lado das frases da semente e clique **em Fazer Sugestões** novamente.
6. Ao concluir a adição de frases, clique **em Salvar**.

Adicionar uma nova frase

OBSERVAÇÃO Uma frase pode existir em apenas uma categoria por idioma. Se precisar adicionar uma frase existente a uma nova categoria no mesmo idioma, exclua a frase de sua categoria antiga.

OBSERVAÇÃO É possível usar a mesma frase em vários idiomas.

1. Clique na categoria em que a nova frase entrará no **painel Categorias de frases** . Frases que já estão na categoria aparecem no **painel Frases** .
2. **No painel Frases** , digite a nova frase no **Tipo para criar um campo de frase** .
3. Pressione a tecla Enter. A nova frase é adicionada à lista de frases. Por padrão, a nova frase está ativa.
4. Clique **em Salvar**.

Adicionar uma nova categoria

1. **No painel Categorias de frases, insira** o nome da categoria no **campo Criar uma categoria** de frase.

   OBSERVAÇÃO O nome da categoria deve ser exclusivo. Não é possível usar o mesmo nome de categoria em idiomas diferentes.

2. (Opcional) Insira uma descrição para a categoria no **campo Descrição** .
3. Clique **em Salvar**. A categoria e sua descrição aparecem na lista de categorias.

Editar uma frase

IMPORTANTE Tenha cuidado ao editar frases. A edição de uma frase pode criar um descompasso entre acertos de frases anteriores e novos acertos.

1. Clique na frase que deseja editar.
2. Edite a frase.
3. Pressione a tecla Enter.

Editar uma categoria

Você pode editar o nome e a descrição de uma categoria.

1. Clique no ícone de opções (os três pontos) ao lado da categoria e selecione **Editar** na lista suspensa.
2. Edite a categoria.
3. Clique **em Salvar**.

Desativar uma frase

Desativar uma frase remove-a de todas as tarefas de discurso para texto (transcrição). Webex O WFO não identifica acertos para frases desativadas.

1. Clique na frase.
2. Selecione **Inativo** na **lista suspensa Ativa** .
3. Clique **em Salvar**.

Habilitar uma frase

Habilitar uma frase faz com que Webex WFO procure por ela em todas as tarefas de discurso para texto (transcrição).

1. Clique na frase.
2. Selecione **Ativo** na **lista suspensa Inativo** .
3. Clique **em Salvar**.

Excluir uma frase

É possível excluir uma frase apenas quando todos os contatos que contiverem acertos para essa frase atingiram o fim do período de retenção de dados e forem excluídos.

1. Marque a caixa de seleção ao lado da frase.
2. No canto superior direito do **painel Frases** , clique **em Excluir**. A frase é excluída imediatamente.

Excluir uma categoria

IMPORTANTE Excluir uma categoria também exclui todas as frases da categoria. A exclusão de uma categoria não pode ser desfeita.

1. Clique no ícone de opções (os três pontos) próximo à categoria e selecione **Excluir** na lista suspensa. Uma janela de confirmação é aberta.
2. Clique em **Excluir**. A janela fecha.

Importar categorias e frases

Você pode usar um arquivo de CSV para importar novas categorias e frases, bem como atualizar categorias e frases existentes. O arquivo que você importa deve incluir as colunas listadas na tabela abaixo, na ordem mostrada (de cima para baixo = ordem da esquerda para a direita no arquivo). Se houver um erro de formato, a importação falhará.

OBSERVAÇÃO Uma frase pode existir em apenas uma categoria por idioma.

EXEMPLO Você tenta importar a Frase A para o inglês (EUA) Categoria B, mas a Frase A já existe em inglês (EUA) Categoria C. Webex WFO não adiciona a Frase A ao inglês (EUA) Categoria B.

EXEMPLO Você deseja importar a Frase A para o inglês (Reino Unido) Frase A da Categoria A já existe em inglês (EUA) Categoria C. Webex WFO adiciona com êxito a Frase A ao inglês (Reino Unido) Categoria D.

A Frase A existe agora em inglês (Reino Unido) Categoria D e inglês (EUA) Categoria C.

1. Clique no ícone de opções (os três pontos) na parte superior do **painel Categorias** de frases e selecione **Importar** Na lista suspensa. O Explorer de arquivos do seu dispositivo é aberto.
2. Localize o arquivo de CSV e clique **em Abrir**.

PRÁTICA RECOMENDADA Estamos no processo de remover os campos Phonetic, Soundslike e Confidence. É recomendável não usar essas colunas no arquivo de CSV importado.

Coluna	Descrição
Categoria	(obrigatório) O nome da categoria.
Frase	(obrigatório) O texto da frase.
Fonético	Essa coluna não é mais usada.
Sonscomo	Essa coluna não é mais usada.
Confiança	Essa coluna não é mais usada.
Estado	(obrigatório) **0** (zero) se a frase for desativada para Análise ou **1** se a frase estiver habilitada para Análise.
ID do Idioma	(obrigatório) O código de idioma de 2 caracteres e o país de 2 caracteres código da frase, no formato **nn-nn**. A tabela abaixo lista os idiomas com suporte.

Idioma	**Código**
Árabe	ar-ar
Dinamarquês	da-dk
Holandês (Países Baixos)	nl-nl
Inglês (Austrália)	en-au
Inglês (Europa)	en-eu
Inglês (África do Sul)	en-za

Coluna	Descrição

Idioma	Código
Inglês (Reino Unido)	en-uk
Inglês (EUA)	en-us
Finlandês	fi-fi
Francês (Canadá)	fr-ca
Francês (França)	fr-fr
Alemão (Alemanha)	desativar
Italiano	it-it
Norueguês	Não,não
Português (Brasil)	pt-br
Espanhol (Euro)	es-eu
Espanhol (América do Norte)	es-mx
Sueco	sv-se

Exportar categorias e frases

Você pode exportar todos os dados do Gerenciador de frases para um arquivo de CSV.

- Clique no ícone de opções (os três pontos) na parte superior do **painel Categorias de frases** e selecione Exportar **todos** na lista suspensa. Um arquivo chamado phrases.csv downloads para o seu dispositivo.

Tópicos relacionados

- Criar tarefas analíticas — Configure Webex processos de WFO que pesquisam contatos de áudio e texto para frases.
- Exibir análise de frases para um contato — Visualizar acertos de frases de um único contato na página Interações.

Identificar sites e aplicativos a serem rastreados por Análise

Use a página Do Gerenciador de área de trabalho para configurar Webex WFO para executar várias ações automaticamente quando um usuário abre ou interage com um aplicativo ou site do Windows. Essas ações automatizadas configuradas são chamadas **de eventos** de itens de desktop.

> **EXEMPLO** Para evitar que as gravações capturem dados confidenciais, você deseja que Webex WFO pause a gravação quando um agente clica no campo Número do cartão de crédito em seu geranciamento de ordem
> E para retomar a gravação quando o agente clicar fora do campo Número do cartão de crédito.

Você pode adicionar os aplicativos de destino e sites manualmente ou em um lote usando a função de Importação. A função Exportar permite obter uma lista de todos os aplicativos e sites configurados no Desktop Manager.

Também é possível marcar aplicativos e sites específicos como "aprovados" ou "não aprovados" nesta página. Isso permite identificar os agentes que estão acessando aplicativos e sites que não foram aprovados por sua empresa para uso.

Pré-requisitos

- Sua organização tem uma das seguintes licenças:
  - Essencial de Análise
  - Empresa de Análise
  - Análise de desktop

    > **OBSERVAÇÃO** A licença Análise de desktop permite marcar sites e aplicativos como aprovados ou não aprovados para os agentes usarem. (Consulte Criar e gerenciar itens de área de trabalho para instruções.) Ele não permite configurar ações automatizadas, como pausar e retomar a gravação de uma chamada.

- Você tem a permissão Administrar análise de desktop.

Local da página

Gerenciador de > Análise de aplicativos > do > Desktop analítico

Procedimentos

- Criar e gerenciar itens de área de trabalho — Adicione, edite e defina o status dos itens da área de trabalho; importe e exporte dados de itens do desktop, defina o status dos itens da área de trabalho e empurre as configurações atualizadas para Smart

Usuários da área de trabalho.

- Configurar eventos de itens de desktop — Crie e edite eventos de itens de desktop automatizados.
- Usar a ferramenta Marcador de campo de aplicativo—Obtenha as informações necessárias para configurar um evento de item de área de trabalho que envolva campos em um aplicativo do Windows.

Criar e gerenciar itens de área de trabalho

Para criar um evento de item de desktop automatizado, você deve ter uma lista dos aplicativos e sites nos quais esses eventos são executados.

Procedimentos

Filtre a lista de aplicativos e sites

1. Use o **campo Pesquisar** e os **botões Exibir**na barra de ferramentas para filtrar o que aparece na página Gerenciador de área de trabalho.
   - Insira qualquer cadeia de caracteres no **campo Pesquisar** para limitar a lista a aplicativos e sites cujos nomes contêm essa cadeia de caracteres.
   - Clique nos **botões Aplicativo** ou **Web**para mostrar somente aplicativos ou sites, ou ambos. Um botão selecionado é cinza-escuro. Um botão desmarcada é cinza-claro.
   - Clique no botão **Estado do** aplicativo para selecionar os estados que deseja exibir.
2. Limpe o **campo Pesquisar** e selecione todos os botões para exibir toda a lista de aplicativos e sites.

Adicionar um novo item de área de trabalho

1. Clique **em Novo Item de Área de Trabalho**. A **página Adicionar novo item** de área de trabalho é aberta.
2. Selecione o tipo de item que deseja adicionar no campo O que deseja fazer? Opções. Os campos são exibidos com base no tipo de item selecionado.
3. Preencha os campos conforme descrito abaixo. Esta tabela contém todos os campos possíveis que podem ser exibidos.

Campo	Descrição
Aplicativo, Site ou Nome do campo	Digite um nome exclusivo e facilmente identificável para o item da área de trabalho.

Campo	Descrição
Arquivo do aplicativo	Digite o nome do arquivo executável do aplicativo Windows você está adicionando. **EXEMPLO WORD.EXE**
Status do aplicativo ou do site	Selecione o status do aplicativo ou site na lista suspensa. **OBSERVAÇÃO** Toda vez que uma tarefa de análise de desktop encontra um novo aplicativo ou site, ele atribui o novo status a ele (consulte Criar tarefas analíticas). Quando o status Novo é exibido, você deve alterar o status para Aprovado, Não aprovado ou Ignorar.
URL	Digite a URL do site. Use somente as partes do URL que não possuem barras (/). **EXEMPLO** Sim: www.example.com Sim: www.example.com:1234 Não: http://www.example.com Não: www.example.com/website
Propriedades do Aplicativo	Esta seção é usada para definir um campo de texto em um aplicativo. Você deve usar a ferramenta Marcador de campo de aplicativo para obter essas informações. Esta ferramenta está disponível em qualquer área de trabalho que tenha o Smart Desktop instalado. Consulte Usar a ferramenta Marcador de campo de aplicativo para saber como usar a ferramenta e preencher os campos nesta seção.

4. Clique **em Salvar**. Os campos na página são limpos e você está pronto para adicionar outro item de área de trabalho. Se tiver concluído a adição de novos itens, cliqueem **Cancelar** para retornar à página Gerenciador de área de trabalho.

Editar um item da área de trabalho existente

- Clique no item de área de trabalho no painel esquerdo para exibir os detalhes desse item no painel direito. Edite conforme desejado e clique **em Salvar**.

Atribuir um status a vários itens

1. No painel esquerdo, selecione os aplicativos e sites cujo status você deseja alterar.
2. Selecione um status na lista suspensa Status **do** aplicativo.
3. Clique **em Salvar**.

Importar dados para o Desktop Manager

1. **Na seção Importar** da página, navegue até o arquivo CSV que deseja importar usando a página **Procurar** botão.

   O arquivo CSV deve conter as seguintes colunas, conforme listado de cima para baixo. Todos os campos de uma linha devem conter um valor. Os CSV gerados quando você exporta dados segue este formato.

   > **OBSERVAÇÃO** Os arquivos exportados de uma versão anterior à 11.0 de Webex o WFOcontain uma coluna adicional, "handleCode". Para importar esses arquivos para Cloud/11.0 ou mais recente, você deve remover essa coluna
   > E dados associados do arquivo CSV.

Coluna	Descrição
tecla	O nome executável de um aplicativo ou URL de um site.
nome	O nome do aplicativo ou site.
estado	O status do aplicativo ou site.
tipo	O tipo de item de área de trabalho: aplicativo, conteúdo (site) ou sistema.

2. Clique **em Importar**.

Exportar informações do Desktop Manager

- Na seção Exportar, clique **em Exportar** para salvar ou abrir o arquivo. Por padrão, o arquivo de exportação é nomeado. desktopuse.csv.

> **OBSERVAÇÃO** Os arquivos exportados contêm apenas os aplicativos que foram ativados. Nem todos os aplicativos na lista do aplicativo Desktop Manager aparecem no arquivo exportado.

Enviar configurações de aplicativos e sites atualizados para os desktops do usuário

- Clique no **botão** Configurar por push para enviar quaisquer alterações feitas em aplicativos ou sites no Gerenciador de Área de Trabalho para os desktops do seu usuário.

Configurar eventos de itens de desktop

A página Configuração de evento do Desktop Manager permite controlar como Webex WFO responde quando os usuários acessam sites e aplicativos. Você pode configurar um ou mais eventos para qualquer item de área de trabalho na página Gerenciador de área de trabalho. Esses eventos são disparados pela Smart Desktop no computador do agente em tempo de execução.

> **OBSERVAÇÃO** Consulte Webex O WFO Pause and Resume para obter informações sobre o uso de eventos de itens de desktop para Webex o WFO iniciou uma pausa automática e retomar a funcionalidade em Webex integrações de WFO. Webex O WFO iniciou uma pausa automática e continuar usando eventos de itens de desktop não está disponível para todas as integrações.

Um evento consiste nos seguintes componentes:

Iniciar gatilho	O que o usuário faz que inicia a ação do sistema **O agente clica no campo Número do cartão de crédito.**
Ação do sistema	O que o Smart Desktop faz quando o Gatilho inicial acontece **O Smart Desktop interrompe a gravação** de áudio e de tela.
Duração da ação	Quanto tempo antes de uma ação de parar acontece automaticamente em vez de por um gatilho de parada **O Smart Desktop reinicia a gravação de áudio e a tela um minuto após o agente clicar no campo Número do cartão de crédito.**
Disparador de parada	(opcional) O que o usuário faz que interrompe a ação do sistema **O agente clica fora do campo Número do cartão de crédito.**
Parar a ação	(opcional) O que o Smart Desktop faz quando o Disparador de Parada acontece **O Smart Desktop reinicia a gravação de áudio e de tela.**

Quando uma chamada é reproduzida associada a um evento no Media Player, o evento é destacado em amarelo no painel Área de trabalho do Media Player e no Agent Explorer.

O Smart Desktop não rastreia eventos novos ou atualizados da área de trabalho até que uma das seguintes ocorrências ocorra:

- Um usuário faz ou sai da Área de Trabalho Inteligente.
- Você clica **em Configuração** push na página Gerenciador da área de trabalho.
- Uma atualização diária ocorre (por padrão, um tempo aleatório entre 4:00 e 4:30 AM).

Local da página

Evento Adicionar evento ao gerenciador de > análise de aplicativos > > desktop

Procedimentos

Crie um novo evento de item de área de trabalho por meio da página Gerenciador de desktop.

1. Na página Gerenciador de área de trabalho, selecione o item de área de trabalho ao qual você deseja adicionar um evento.
2. Clique **em Adicionar evento** para abrir a página de Configuração de eventos do Desktop Manager.
3. Selecione **Criar um novo evento**.
4. (Apenas para aplicativos) **Na seção Tipo** de evento, escolha o tipo de evento que deseja criar.
   - Evento do desktop — O disparador inicial do evento é algo que um usuário faz em um aplicativo.
   - Evento automatizado — O disparador inicial do evento é um sinal de RTP que Webex o WFO detecta automaticamente. Para obter mais informações sobre RTP sinalização, consulte Configurar QM configurações globais .
5. No campo Nome **do** evento, digite um nome que identifique claramente o evento.

   IMPORTANTE Cada evento no Gerenciador de desktop deve ter um nome exclusivo.
6. **Na lista suspensa Disparador** de evento inicial, selecione o disparador que inicia o evento. Os acionadores listados variam de acordo com a possibilidade do item da área de trabalho ser um aplicativo ou um site.

   OBSERVAÇÃO Usando vários métodos de desencadeamento de pausas e retomadas (como Controles de Gravação, eventos da Web, APIs e sinalização de terceiros) ao mesmo tempo pode resultar em um resultado imprevisível
   comportamento. Para evitar esses problemas, utilize apenas um método de uma chamada por vez.

Aplicativo (evento de desktop)

Gatilho	Descrição
Programa fica em foco	A janela ou caixa de diálogo do aplicativo possui o foco do teclado.
Programa perde o foco	O foco do teclado termina para a janela ou caixa de diálogo do aplicativo caixa.
Criar	Uma janela ou caixa de diálogo para o aplicativo é criada. Você pode usar Criar para indicar quando um aplicativo é iniciado se você especificar o título da janela de nível superior como o texto da janela.
Destruir	Uma janela ou caixa de diálogo é destruída. Você pode usar Destruir para indicar quando um aplicativo é fechado se você especificar o título da janela de nível superior como o texto da janela. Se várias instâncias do mesmo aplicativo estiverem em execução, fechar uma instância gerará esse evento, mas as outras instâncias continuarão em execução.
Clique no campo de texto	O usuário executa uma ação que dá o foco do teclado a um campo de texto no aplicativo.
Clique fora do campo de texto	O usuário realiza uma ação que remove o foco do teclado para um campo de texto no aplicativo.
Botão clique em	O usuário clica em um botão no aplicativo.
Alteração de título	O título da janela muda.

Aplicativo (evento automatizado)

Gatilho	Descrição
RTP chamada inicia	Webex WFO detecta um sinal de RTP de entrada ou de saída.
RTP chamada é interrompida	Webex O WFO não detecta mais uma RTP de entrada ou de saída sinal.

Site

Gatilho	Descrição
Clique no campo de texto	O usuário executa uma ação que dá o foco do teclado a um campo de texto em uma página da Web.
Clique fora do campo de texto	O usuário executa uma ação que remove o foco do teclado para um campo de texto em uma página da Web.
Site de Solicitação	O usuário navega até a URL especificada nos detalhes do gatilho.
Página faz solicitação de plano de fundo	A URL especificada nos detalhes do acionamento envia uma XHR.

7. Na seção Detalhes **do** acionador inicial, insira os detalhes que definem quais aplicativos ou sites definiram o gatilho inicial.

Aplicação

Item	Descrição
Título da janela	O nome da janela ou caixa de diálogo associada ao acontecimento. **OBSERVAÇÃO** Esse campo não faz distinção entre maiúsculas e minúsculas. No entanto, o texto deve corresponder ao nome da janela ou da caixa de diálogo do Gatilho do evento para ter êxito. **PRÁTICA RECOMENDADA** Não especifique uma janela que contém texto variável. **OBSERVAÇÃO** Se você deixar esse campo em branco, qualquer janela no aplicativo associado poderá disparar o evento a menos que o gatilho é uma alteração de título. Para acionadores de alteração de título, esse campo deve conter texto.
Botão	O nome do botão associado ao evento. **OBSERVAÇÃO** Os usuários devem usar o mouse para clicar no botão para

Item	Descrição
	acionar um evento. Webex O WFO não reconhece o disparador se um usuário usar uma tecla no teclado. Por exemplo, um usuário deve clicar no botão Salvar, não usar a combinação de teclas Ctrl+S.
Campo	O campo que aciona a ação do sistema quando um usuário clica nele ou fora dele. O campo deve ser configurado no Gerenciador de campos (consulte os campos Identificar site a serem rastreados por Análise). Usado com o campo "Clique no campo de texto" e "Clique fora do campo de texto" somente aciona.

Site

Item	Descrição
URL	O caminho para o site que está associado ao evento. Digite a parte da URL que vem depois do nome do host. **EXEMPLO** Se a URL completa do site for **http://www.example.com/website/page,enter /site/página**. **PRÁTICA RECOMENDADA** Sempre insira o endereço resolvido do site. Os usuários geralmente usam atalhos ao digitar uma URL no campo de endereço do navegador. O navegador usa DNS ou algum outro serviço para resolver o endereço e exibirá o endereço resolvido no campo de endereço (o endereço inclui o "www" ou "http", por exemplo). **OBSERVAÇÃO** Ao digitar o endereço resolvido nesse campo, Webex WFO aciona automaticamente um evento quando um usuário Insere um atalho para o endereço resolvido.

Item	Descrição
	Se um agente acessar um site e a página desse site estiver em cache, nenhuma solicitação passará pelo Smart Desktop. Nesse caso, Webex WFO não pode acertar nenhum disparador do site e não exibirá a URL do site.
Campo	O campo que aciona a ação do sistema quando um usuário clica nele ou fora dele. O campo deve ser configurado no Gerenciador de campos (consulte os campos Identificar site a serem rastreados por Análise). Usado com o campo "Clique no campo de texto" e "Clique fora do campo de texto" somente aciona.

8. Na seção Iniciar ação do **sistema, clique** em Adicionar **para adicionar as ações que ocorrem quando um gatilho inicial acontece.** Você pode configurar mais de uma ação para um gatilho. Quando mais de uma ação é usada, as ações são tratadas como operandos avaliadas com um AND lógico. Consulte Adicionar uma ação do sistema para adicionar ações e descrições das ações disponíveis.
9. Na seção Duração da ação **, insira a duração** do tempo (em segundos) antes de uma ação de parada configurada ocorrer automaticamente, em vez de ser feita por um disparador de parada. A duração máxima que você pode definir é de 3.600 segundos. Se você definir um valor nesta seção, também deverá configurar uma ou mais ações paradas.

   OBSERVAÇÃO Se você definir a duração como zero segundos, a ação de parar nunca acontecerá automaticamente.

10. (Opcional) Na lista suspensa Interromper disparador de evento, selecione o gatilho que encerra o evento. Os acionadores listados variam de acordo com a possibilidade do item da área de trabalho ser um aplicativo ou um site. Consulte a Etapa 6 acima para obter as descrições dos acionadores disponíveis.
11. Se você selecionou um disparador do evento stop, configure a seção Detalhes **do** disparador de parada. Consulte a Etapa 7 acima para obter as descrições dos campos de detalhes.
12. (Opcional, a menos que você tenha configurado uma duração da ação) Na seção Parar as ações **do** sistema, adicione as ações que ocorrem quando um disparador de parada acontece. Você pode configurar mais de uma ação para um gatilho. Quando mais de uma ação é usada, as ações são tratadas como operandos avaliadas com um AND lógico.

13. Clique **em Salvar**. O evento é salvo e os campos da página são limpos de modo que você esteja pronto para adicionar outro evento ao item de área de trabalho. Se tiver concluído a adição de novos eventos, clique **em Cancelar** para retornar à página Gerenciador de área de trabalho.

Adicionar uma ação do sistema

1. No campo Iniciar ações **do** sistema ou **Interromper ações** do sistema, selecione a ação que deseja que ocorra quando um gatilho ocorrer. Essas ações estão descritas na tabela abaixo.

Ação	Descrição
Disponibilizar-se em Análise	Exibe o evento no Agent Explorer. Webex WFO exibe eventos no Agent Explorer mesmo se você não selecionar esse disparador.
Pausar gravação	Interrompe temporariamente qualquer gravação de áudio ou tela que ocorre em a área de trabalho do agente. Uma ação do sistema "Pausar gravação" não afeta o Monitoramento de tela em tempo real.
Continuar gravação	Reinicia a gravação de áudio e da tela após uma "Pausar gravação" ação.
Acessar um site	Navegue até o site que você inseriu na Solicitação de início Campo de URL.
Raspar metadados	Procura por um campo marcado com o campo de aplicativo marcador, então anexa qualquer texto nesse campo como metadados personalizados à chamada ativa. Se nenhuma chamada estiver ativa, Webex WFO anexar esses metadados à chamada mais recente.
Adicionar a metadados personalizados aciona	("Clique no campo de texto" e "Clique fora do campo de texto" apenas) Atribui o texto em um campo que você designar na seção Campo dos Detalhes de Início ou Interromper a acionador como metadados personalizados à chamada ativa. Se nenhuma chamada estiver ativa, Webex WFO anexar esses metadados à chamada mais recente.
Iniciar segmento	Inicia uma nova gravação e exclui qualquer parte anterior do

Ação	Descrição
	gravação. Na página Controles de gravação, essa ação se chama Segmento e Excluir (consulte Registro sob demanda).
Segmento paradas	Inicia uma nova gravação e mantém qualquer parte anterior da gravação como uma gravação separada. Na página Controles de gravação, essa ação é chamada Segmento e Salvar (consulte Registro sob demanda).
Associar segmento	Inicia uma nova gravação e a associa ao anterior gravação.
Marcar contato	Aplica a razão Marcada à chamada ativa. Se nenhuma chamada for ativo, Webex WFO aplica essa razão à chamada mais recente.
Iniciar gravação de tela	Inicia uma gravação somente
tela. Interromper gravação de tela	Interrompe uma
gravação somente tela.	

2. Dependendo da escolha da ação, pode ser necessário preencher um ou mais dos outros campos. Se o campo estiver desabilitado, ele não será obrigatório para a ação escolhida.
   - Campo do Windows—Esta lista suspensa é preenchida com campos configurados na página Gerenciador de campos.
   - Campo de metadados — Essa lista suspensa é preenchida com metadados configurados na página Gerenciador de metadados .
   - Iniciar (ou interromper) Solicitar URL—Insira uma URL do site. O Smart Desktop faz uma solicitação GET para este URL.
3. Se desejar adicionar outra ação, clique **em Adicionar** e repetir as etapas 1 e 2.

Criar um evento de pausar e retomar via HTML

Se você controlar a página onde a gravação deve ser interrompida e retomada, você poderá criar pausas e retomar acionadores como eventos HTML. Este método é especialmente útil para páginas onde o ramal do navegador Cisco pode não receber eventos de nível de campo, como páginas personalizadas com componentes salesforce lightning.

IMPORTANTE Não combine acionadores de eventos HTML com outros métodos de pausa e retomada.

- Adicione estes comandos a elementos que devem desencadear uma pausa e retomar quando os agentes interagirem com eles:
  - document.dispatchEvent(novo CustomEvent('CALABRIO_PAUSE'))
  - document.dispatchEvent(novo CustomEvent('CALABRIO_RESUME'))

Eventos sobrepostos

Não configure eventos que se sobrepõem frequentemente uns aos outros. Quando vários eventos se sobrepõem, lembre-se dos seguintes pontos:

- Várias corridas do mesmo evento não se sobreporão.

  EXEMPLO

  Um evento chamado "Conformidade PCI" apresenta a seguinte configuração:

  - Iniciar gatilho—O agente clica no campo do cartão de crédito.
  - Iniciar ação — O Smart Desktop para de gravar.
  - Duração do evento — Trinta minutos (em segundos)
  - Parar disparador — O agente clica no campo de endereço.
  - Parar ação — O Smart Desktop inicia a gravação.

  Nesse caso, é possível que o agente clique várias vezes dentro e fora do campo do cartão de crédito antes de clicar no campo de endereço. No entanto, as novas corridas do evento compliance do PCI não são iniciadas toda vez que o agente clica no campo do cartão de crédito. O evento Compliance do PCI é executado somente na primeira vez.

- Cada gatilho de evento pode ser visto de forma independente. Quando qualquer evento é disparado, as ações associadas ao evento são realizadas.
- Se mais de um evento que usa uma ação de pausa ou retomada for acionado ao mesmo tempo (isto é, eles se sobrepõem), o primeiro gatilho inicial iniciará automaticamente o evento, o primeiro disparador de parada interromperá todos os eventos sobrepostos e os acionadores a seguir serão ignorados.

  EXEMPLO Um agente clica em um campo que está definido como uma ação de pausar e clica em outro campo que também é definido como uma ação de pausa. A segunda ação de pausa é ignorada. Da mesma forma, a pausa
  Que essas ações acionadas terminarão na primeira vez em que o agente clicar em um campo definido como uma ação de retomada. A segunda ação de retomar é ignorada.

Tópicos relacionados

- Identifique os campos do site a serem rastreados por Análise
- Gerenciar campos de metadados personalizados
- Webex OVM E Retomar

Usar a ferramenta Marcador de campo de aplicativo

A ferramenta Marcador de campo de aplicativo obtém as informações de que você precisa configurar a seção Propriedades do aplicativo da página Novo item da área de trabalho quando o novo item de área de trabalho for um aplicativo e campo do Windows.

> **OBSERVAÇÃO** A ferramenta Marcador de campo de aplicativo não funciona em campos de site. Para isso, você deve ter o navegador configurado corretamente e usar as teclas de atalho Ctrl+M. Consulte campos do site Identificar para ser rastreado por Análise para obter mais informações.

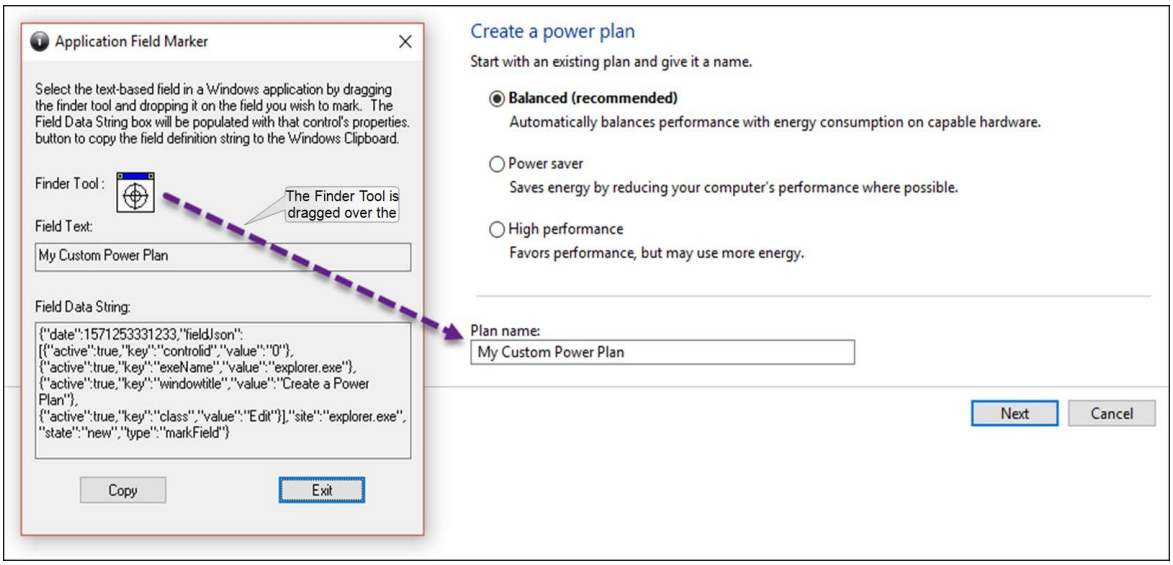
Procedimentos

Usar a ferramenta Marcador de campo de aplicativo

1. No seu PC, navegue até o local onde a ferramenta Marcador de campo de aplicativo está localizada. O local padrão é:

   C:\Arquivos de Programas (x86)\Webex WFO\Desktop\Active\bin\ApplicationFieldMarker.exe

2. Clique duas vezes no executável para iniciar a ferramenta.
3. Abra o aplicativo que contém o campo que você deseja configurar como um item de área de trabalho.
4. Na ferramenta Marcador de campo de aplicativo, clique na **Ferramenta** Finder e arraste o alvo para o campo no aplicativo de destino. Quando o localizador está posicionado sobre o campo, o campo é destacado com uma borda pesada.
5. Quando você solta o mouse, as strings de dados para o campo são exibidas no painel Cadeia de caracteres dos dados do campo, conforme mostrado neste exemplo.



6. Clique **em Copiar** para copiar o texto na área de transferência do seu computador.
7. **Na página Adicionar novo item** da área de trabalho, cole o texto no campo Cadeia de caracteres da **definição** .
8. Clique **em Analisar campos**. Os campos relevantes do texto da cadeia de caracteres da definição são carregados nos campos à direita do painel Cadeia de caracteres da definição.

Tópicos relacionados

- Criar e gerenciar itens de área de trabalho
- Identifique os campos do site a serem rastreados por Análise

Identifique os campos do site a serem rastreados por Análise

A página Gerenciador de campos lista campos associados a sites que foram marcados para uso no Smart Desktop.

> **OBSERVAÇÃO A** página Gerenciador de campos gerencia somente campos do site. Os campos do aplicativo Windows são gerenciados na página do Gerenciador de área de trabalho.

Depois que um campo é marcado, ele é listado na página Gerenciador de campos. A partir daí, você pode configurar o campo com as strings de caracteres que deseja combinar ao executar eventos e ações da área de trabalho.

O painel esquerdo da página exibe o site e seus campos associados que foram marcados. Os campos habilitados são realçados em verde. Quando você seleciona um campo no painel esquerdo, suas configurações aparecem no painel direito.

Quando um campo é exibido pela primeira vez na lista, seu nome é o carimbo de data e hora em que ele foi marcado. Quando você configura o campo, tem a opção de substituir o carimbo de data e hora por um nome de sua escolha para ajudar a identificá-lo.

Pré-requisitos

- Sua organização tem uma das seguintes licenças:
  - Essencial de Análise
  - Empresa de Análise
  - Análise de desktop

    > **OBSERVAÇÃO** A licença Análise de desktop permite identificar campos para que você possa monitorar a atividade dos agentes. Ele não permite configurar ações automatizadas, como pausar e
    > Continuando a gravação de uma chamada.

- Você tem a permissão Administrar análise de desktop.
- Você possui o Smart Desktop instalado.
- Seu navegador deve ser configurado corretamente para que você possa usar as teclas de atalho de marcação de campo. Consultar

Habilite o ramal Análise de desktop em seu navegador para obter detalhes.

Local da página

Gerenciador de campos do > analítico > analíticos > do geranciamento de aplicativos

Procedimentos

> **OBSERVAÇÃO** Se você excluir um campo da página Gerenciador de campos usada na página Gerenciador de áreas de trabalho, será preciso fazer logoff Webex WFO e fazer login novamente para que a alteração entre em vigor.

Marcar um campo em um site

1. Com a página Gerenciador de campos exibida, abra uma nova guia no navegador.
2. Navegue até o site cujos campos você deseja marcar.
3. Clique no campo desejado e pressione **Ctrl+M**. O campo é exibido no painel esquerdo da página Gerenciador de campos com um carimbo de data e hora no lugar de um nome.

Filtre a lista de sites e campos

- Insira uma cadeia de caracteres de pesquisa no **campo Campos** de pesquisa. A lista é imediatamente atualizada com campos que atendem aos seus critérios de pesquisa. A pesquisa não filtra nomes de sites.
- Use os **botões Exibição** (**Todos**, **Novo** e **Configurado**) para limitar a lista a campos exibidos. Novos campos são aqueles que ainda não foram configurados.

Configurar um campo marcado

1. Clique no campo no painel esquerdo. O painel direito exibe as configurações e as propriedades do campo no painel direito.
2. Edite as configurações de campo.
   - O **campo Site** contém a URL do site onde o campo está localizado. Clique em até

     Abra o site em uma nova guia do navegador.
   - O **campo Nome** contém inicialmente o carimbo de hora de quando o campo foi marcado. Você pode substituir o carimbo de hora por um nome que descreva o campo para uma identificação fácil.
3. Edite as propriedades do campo. As propriedades são os dados capturados pelo marcador de campo e podem variar de campo para campo.
   - Marque a **caixa de seleção Habilitado** para ativar a pesquisa de strings de caracteres que correspondam ao campo e valor especificado quando configurado no Gerenciador de área de trabalho. Se a caixa de seleção não for marcada, o campo será ignorado.
   - A **coluna Campo** contém o nome somente leitura da propriedade associada ao campo marcado.
   - Por padrão, o **campo Valor** contém o valor da propriedade no momento em que o campo foi marcado. Qualquer valor inserido nesse campo deve ser um valor compatível para a propriedade. Você pode usar o curinga asterisco (*) nesse campo.
4. Clique **em Salvar**.

Tópicos relacionados

- Identificar sites e aplicativos a serem rastreados por Análise
- "Instalação do Webex WFO Smart Desktop" no *Webex Guia de instalação do WFOInstallation*

Habilitar o ramal análise de desktop em seu navegador

O Smart Desktop deve estar instalado em seu computador e ativado para poder marcar campos. Os usuários que têm permissão para administrar campos de Análise de desktop usando a página Gerenciador de campos e nos desktops dos agentes onde o Smart Desktop está instalado devem ter o plug-in do navegador Análise de desktop apropriado configurado para o navegador que utilizam.

Pré-requisitos

- Sua organização tem uma das seguintes licenças:
  - Essencial de Análise
  - Empresa de Análise
  - Análise de desktop
- O Smart Desktop está instalado e ativado no computador.

Procedimentos

Habilitar o ramal Análise de desktop no Firefox

Na primeira vez que você fizer login em Webex WFO usando o Firefox, você verá uma caixa de diálogo informando para instalar o Ramal do navegador Calabrio. Selecione **Permitir esta instalação** e clique **em Continuar**. Nenhuma outra ação é necessária.

Habilitar o plug-in de Análise de desktop no Microsoft Edge Chromium

No Edge Chromium, vá para https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf e clique **em Adicionar ao Chrome**.

Habilitar o plug-in de Análise de desktop no Chrome

A extensão do Chrome pode ser baixada ou instalada através de configurações gpo. Faça o download e instale o Plug-in do Calabrio Analytics, versão 0.2.0.4. O plug-in está localizado em:

https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf

OBSERVAÇÃO Se clicar no link não funcionar, copie a URL e cole-a no navegador.

Tópicos relacionados

"Instalação do Webex WFO Smart Desktop" no Webex Guia de instalação do *WFO*

Visão geral dos painéis analíticos

A página Análise é um painel que exibe dados sobre seus contatos de desktop, fala e texto. Você pode usar o painel padrão, o painel compartilhado de outro usuário ou os painéis personalizados. Os widgets de cada painel exibem os dados com base na sua função e nos conjuntos de dados que você define. Seu acesso a painéis depende de suas permissões atribuídas.

Caso seu administrador tenha configurado Análise para permitir o compartilhamento do painel, você poderá designar qualquer painel que criar como um que possa ser compartilhado por outros usuários. Esses usuários podem exibir o seu painel (preenchido com dados referentes a eles), mas não podem editá-lo. Somente você pode editar o painel compartilhado.

O processo geral de configuração de um painel é este:

1. Crie um novo painel.
2. Crie conjuntos de dados para o painel.
3. Crie e adicione widgets ao painel.
4. (Opcional) Compartilhe seu novo painel com outros.

Pré-requisitos

- Sua organização tem uma das seguintes licenças:
  - Essencial de Análise
  - Empresa de Análise
  - Análise de desktop
- Você tem pelo menos uma das seguintes permissões:
  - Visualize os dados analíticos
  - Exibir Análise de desktop
  - Exibir Análise do discurso
  - Exibir Discurso para Análise de texto
  - Exibir Análise do sistema
  - Exibir métricas do sistema
  - Exibir Análise de texto
- O Compartilhamento de áreas de trabalho está habilitado (opcional)

- A coleção de dados analíticos é configurada no Gerenciamento de aplicativos nas páginas Gerenciador de tarefas, Gerenciador de frases, Gerenciador de campos e Configuração de análise.

Local da página

Painel de análise do > analítico

Procedimentos

Selecionar um painel existente para exibição

- Clique no **botão Painéis** , na barra de ferramentas Análise, e selecione um painel existente na lista resultante.

Criar e trabalhar com painéis

- Criar e gerenciar um painel analítico
- Criar e gerenciar um conjunto de dados
- Criar e gerenciar um widget Análise
- Filtrar dados no painel Análise
- Configurar previsões

Tópicos relacionados

Personalizar seu painel analítico

Criar e gerenciar um conjunto de dados

Os conjuntos de dados determinam o que aparecem nos widgets na página Painel de análise. Elas devem ser configuradas antes de você criar um widget.

Os conjuntos de dados são exclusivos para um painel específico. Quando você cria um conjunto de dados para um painel, esse conjunto de dados não será exibido em nenhum outro painel.

Pré-requisitos

- Sua organização tem uma das seguintes licenças:
  - Essencial de Análise
  - Empresa de Análise
  - Análise de desktop
- Alguns conjuntos de dados não estão disponíveis com a licença Análise de desktop. Consulte fontes de dados abaixo para os conjuntos de dados que não estão incluídos com essa licença.
- Você tem a permissão Exibir Análise do sistema.

Local da página

Painel de análise do > analítico

Procedimentos

Crie um novo conjunto de dados

1. Na barra de ferramentas Análise, clique em Gerenciador do conjunto de dados **e depois** em Criar novo conjunto **de**dados.

OBSERVAÇÃO Talvez você tenha que clicar em **Desbloquear** para ativar o botão Gerenciador do conjunto de dados.

2. Selecione uma fonte de dados na lista Fontes de dados. As fontes de dados disponíveis estão descritas abaixo.
3. Na caixa de diálogo Gerenciador de conjuntos de dados - Crie novo, configure os filtros para a fonte de dados escolhida. Esses filtros determinam quais dados aparecem no painel. Há uma caixa de diálogo diferente para cada fonte de dados, com filtros de dados diferentes. Os filtros de dados disponíveis estão descritos abaixo.
4. Quando tiver terminado de configurar os filtros, clique **em Enviar** para ver uma visualização dos dados incluídos no novo conjunto de dados. Os cabeçalhos de coluna mostrados podem ser truncados. Clique **em Mostrar todos os dados** para ver todas as colunas.

   Se as colunas não forem mostradas como não forem o que você deseja, clique **em Voltar** para voltar à caixa de diálogo anterior e reconfigurar os filtros.
5. Quando você estiver satisfeito com o conjunto de dados, clique **em Salvar**.
6. Na barra de ferramentas, clique **em Salvar**.

Editar um conjunto de dados

1. Na barra de ferramentas Análise, clique em Gerenciador do conjunto de dados.

OBSERVAÇÃO Talvez você tenha que clicar em **Desbloquear** para ativar o botão Gerenciador do conjunto de dados.

2. Clique **em Editar** próximo ao conjunto de dados que deseja editar.
3. Quando tiver terminado de editar o conjunto de dados, clique **em Enviar** para ver uma visualização dos dados incluídos no conjunto de dados. Os cabeçalhos de coluna mostrados podem estar truncados. Clique **em Mostrar todos os dados** para ver todas as colunas.

   Se as colunas não forem mostradas como não forem o que você deseja, clique **em Voltar** para voltar à caixa de diálogo anterior e reconfigurar os filtros.

4. Quando você estiver satisfeito com o conjunto de dados, clique **em Salvar**.
5. Na barra de ferramentas Análise, clique **em Salvar**.

Excluir um conjunto de dados

1. Na barra de ferramentas Análise, clique em Gerenciador **do conjunto de dados**.

OBSERVAÇÃO Talvez você tenha que clicar em **Desbloquear** para ativar o ícone Gerenciador do conjunto de dados.

2. Clique **em Excluir** próximo ao conjunto de dados que deseja excluir e confirme a exclusão. Quando você exclui um conjunto de dados, as alterações no painel são salvas imediatamente.
3. Clique **em Cancelar** para fechar a caixa de diálogo Gerenciador do conjunto de dados.

Fontes de dados

A tabela a seguir descreve as fontes de dados disponíveis. Você pode filtrar itens com um asterisco (*) usando filtros de dados .

Os dois tipos principais de conjuntos de dados são conjuntos de dados de contagem e conjuntos de dados de tendência.

- Os conjuntos de dados de contagem relatam o número de vezes que a ação definida ocorre.
- Os dados de tendência mostram como a ação especificada muda ao longo do tempo.

Conjunto de Dados	Descrição
Estatísticas do aplicativo Contagem de aplicativos	Métricas ao acessar aplicativos na área de trabalho de um usuário. Estatísticas do aplicativo exibem as estatísticas de acesso para aplicativos específicos.

Conjunto de Dados	Descrição
Tendência de uso do aplicativo Contagem de Uso	Métricas de quantos usuários usaram o aplicativo. Isso inclui informações sobre o número de usuários que usaram a interface de usuário Webex WFO, bem como o número de clientes de desktop conectados.
Tendência de Auditoria de Contagem de Auditoria	Métricas para auditorias em suas gravações. **OBSERVAÇÃO A** sua organização precisa da licença Analytics Essentials ou Analytics Enterprise para usar esse conjunto de dados. Esses dados O conjunto não está disponível com a licença Análise de desktop.
Tendência do Resumo de Chamadas da Contagem de Resumos de Chamadas	Métricas para as chamadas totais, perdidas e atendidas.
Estatísticas de eventos de contagem de eventos	Contagem de eventos mostra a agregação da duração de um evento por agente, equipe ou grupo. As estatísticas de eventos mostram a distribuição da duração média do evento.
Tendência de Carregamento Pendente de Contagem pendente	Métricas dos arquivos que ainda precisam ser carregados. Essa é uma medida de chamadas realizadas, mas os arquivos de mídia correspondentes ainda não foram carregados.
Contagem de Frases* Tendência de Frases*	Métricas dos acertos de uso da frase nos contatos. Isso inclui apenas acertos fonéticos. **OBSERVAÇÃO A** sua organização precisa da licença Analytics Essentials ou Analytics Enterprise para usar esse conjunto de dados. Esses dados O conjunto não está disponível com a licença Análise de desktop.
Tendência da	Contagem de Reciclagem

Métricas dos arquivos	que estão na fila. Os dados são coletados a cada cinco minutos.
Tendência de Detalhes de Armazenamento de Detalhes de Armazenamento	Métricas dos arquivos armazenados em disco. Isso inclui arquivos de áudio da chamada e arquivos de captura de tela de vídeo, bem como grupos lógicos como gravações (áudio da chamada e vídeo de captura de tela), bem como total

Conjunto de Dados	Descrição
	tamanho (todos os arquivos em disco).
Tendência de Suporte à	Carregue e em disco as métricas de armazenamento de pacotes para a captura de pacotes (PCAP) e arquivos de log.
Contagem de Suporte	
Tendência de Contatos de Texto Da Contagem de Contatos* Texto*	O número total de contatos de email e texto. **OBSERVAÇÃO A** sua organização precisa da licença Analytics Essentials ou Analytics Enterprise para usar esse conjunto de dados. Esses dados O conjunto não está disponível com a licença Análise de desktop.
Tendência de Acertos de Texto* Tendência de Acertos de Texto*	O número total de acertos de texto individuais em contatos de e-mail e texto. **OBSERVAÇÃO A** sua organização precisa da licença Analytics Essentials ou Analytics Enterprise para usar esse conjunto de dados. Esses dados O conjunto não está disponível com as licenças Análise de desktop.
Contagem de Chamadas Transcrita* Tendência de Chamada Transcrita*	Métricas dos contatos transcritos. **OBSERVAÇÃO A** sua organização precisa da licença Analytics Essentials ou Analytics Enterprise para usar esse conjunto de dados. Esses dados O conjunto não está disponível com a licença Análise de desktop. **NOTA** O número de chamadas exibidas em um painel Análise que utiliza esse conjunto de dados pode variar de acordo com o número de chamadas que você vê usando o critério Com transcrição no filtro Conteúdo do contato na página Interações, por vários motivos: ▪ Dados analíticos e dados QM são atualizados em diferentes momentos. ▪ Analítico marca uma chamada como transcrita após ela ter sido indexada, mas QM marca uma chamada com Transcrição se um arquivo de transcrição para a chamada for carregado. A indexação acontece depois do

carregamento do arquivo de transcrição, de modo que os relatórios de chamadas transcritas podem mostrar um número maior em QM do que no Análise se a indexação ainda não tiver acontecido.

Conjunto de Dados	Descrição
	▪ Análise e QM podem ter diferentes políticas de retenção.
Tendência de Detalhes de Contagem de Detalhes de Carregamento	Carregue métricas dos arquivos de mídia divididos por tipo de arquivo. Isso inclui arquivos de áudio da chamada, arquivos de vídeo de captura de tela, aplicativos de desktop e arquivos de uso do site e arquivos de texto de e-mail.
Tendência de Resumo de Contagem de Resumo de Resumo	Carregue métricas de arquivos de mídia agregados em agrupamentos lógicos. Isso inclui carregamentos de gravação (áudio de chamada e vídeo de captura de tela) e carregamentos totais (todos os tipos de arquivo a partir dos detalhes do carregamento).

Filtros de dados

A tabela a seguir descreve os filtros disponíveis que podem ser configurados para as fontes de dados disponíveis. Nem todos os filtros se aplicam a todos os tipos de fontes de dados.

Nome	Descrição
Agentes	Selecione um ou mais agentes para filtrar os dados por. Se você não selecionar um ou mais agentes, todos os agentes serão selecionados por padrão.
Agregar por	Selecione a unidade pela qual deseja agregar contagens de eventos ou estatística.
Estados do aplicativo	Escolha os estados do aplicativo que deseja exibir no widget.
Assumir todos os grupos	Marque essa caixa de seleção para ignorar a lista de grupos no detalhamento detalhes de widgets associados a este conjunto de dados.
Assumir Todas as Equipes	Marque essa caixa de seleção para ignorar a lista de equipes no detalhamento detalhes de widgets associados a este conjunto de dados.
Categorias	Selecione uma ou mais categorias para filtrar dados por.
Confiança	Insira o valor de confiança mínimo de um acerto. Os valores válidos são 1 – 100.

EXEMPLO Ao especificar um valor de 60, Análise do discurso

Nome	Descrição
	retorna acertos em que o valor de confiança seja 60 ou mais.
Intervalo de datas	Selecione o intervalo de datas para o qual deseja que os widgets a exibição informações de histórico. **OBSERVAÇÃO** Se o intervalo de datas exceder o período de retenção de dados analíticos, os valores fora do período de retenção aparecerão como 0 em um Widget. **NOTA** O número de chamadas que você vê ao usar esse filtro pode variar do número de chamadas exibidas ao usar o filtro Intervalo de data na página Interações, por vários motivos: ▪ Dados analíticos e dados QM são atualizados em diferentes momentos. ▪ Análise e QM podem ter diferentes políticas de retenção.
Ativar filtragem de estados do aplicativo	Marque essa caixa de seleção para permitir que um usuário modifique os estados do aplicativo selecionado na barra de ferramentas Análise. Quando essa caixa for desmarcada, as alterações nos estados do aplicativo selecionado na barra de ferramentas Análise não afetam o widget.
Habilitar filtro de confiança	Marque essa caixa de seleção para permitir que um usuário modifique o valor de confiança selecionado na barra de ferramentas Analítico. Quando essa caixa é desmarcada, as mudanças de valor de confiança na barra de ferramentas Análise não afetam o widget.
Ativar filtragem de datas datas.	Marque essa caixa de seleção para permitir que os usuários modifiquem o intervalo de datas a barra de ferramentas Análise. Quando essa caixa for desmarcada, as alterações no intervalo de datas global na barra de ferramentas Análise não afetam o widget.
Ativar filtro de estado de interação	Marque essa caixa de seleção para permitir que um usuário modifique os estados de interação selecionados na barra de ferramentas Análise. Quando essa caixa for desmarcada, muda para os estados de interação selecionados a partir do

Nome	Descrição

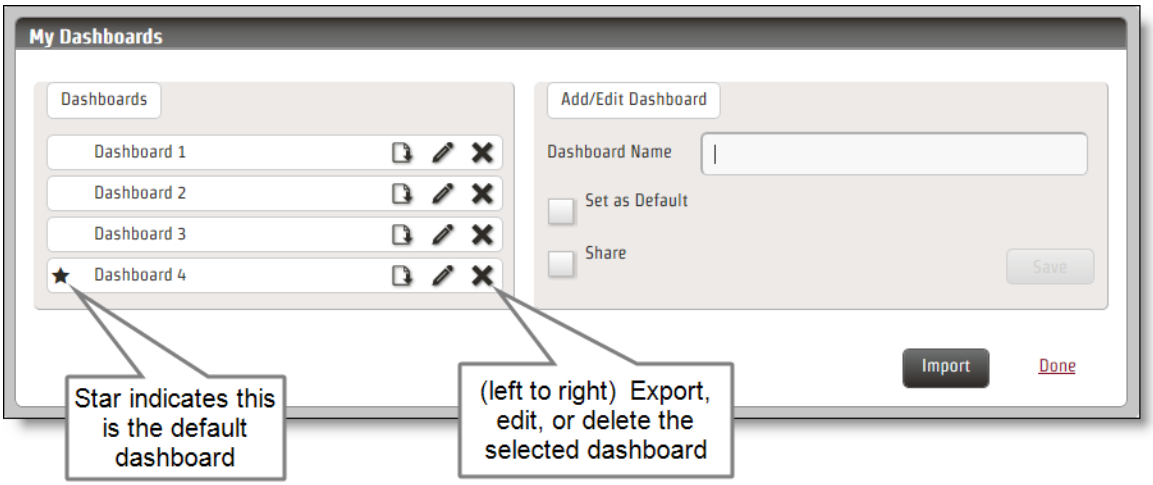
Nome	Descrição
	A barra de ferramentas analíticas não afeta o widget.
Ativar pesquisa de texto	Marque essa caixa de seleção para permitir que um usuário pesquise frases do Barra de ferramentas analíticas. Quando essa caixa é desmarcada, a procura de frases na barra de ferramentas Análise não afeta o widget.
Tipo de Evento	Selecione o tipo de evento para o conjunto de dados.
Grupo de arquivos por	Selecione como deseja arquivar o grupo.
Filtrar vários acertos	Marque essa caixa de seleção para contar a frase com o valor mais alto. nível de confiança e filtrar frases semelhantes com um menor nível de confiança. Quando essa caixa é desmarcada, todos os acertos de frases aparecem. A análise pode gerar vários acertos de frases para frases semelhantes com diferentes níveis de confiança que ocorrem perto da mesma hora em uma gravação. **EXEMPLO** Se você adicionar frases para "ambulância" e "serviço de ambulância", vários acertos poderão aparecer quando Análise localizar o Frase "serviço de ambulância".
Desde a Data:	A data inicial para o intervalo de datas.
Agrupar por	Selecione a maneira como deseja agrupar dados. As opções disponíveis nesse campo são determinadas pelo tipo de conjunto de dados que você está criando.
Grupos	Selecione um ou mais grupos para filtrar dados por. Se você não selecionar um ou mais grupos, todos os grupos serão selecionados por padrão. Se você selecionar um ou mais grupos, todas as equipes desses grupos serão selecionadas por padrão. Os grupos são limitados pelas permissões atribuídas.
Lixeiras de Histogram	Insira o número de intervalos a serem exibidos no histogram. Válido os valores são inteiros de 3 a 100. O padrão é 10.

Nome	Descrição
Estados de interação	Escolha os estados de interação que deseja exibir no widget.
Limite para Frases Predefinidas	Marque esta caixa de seleção para filtrar contatos no conjunto de dados a incluir somente as que possuem acertos de frases predefinidos. As frases são definidas no Gerenciador de frases.
Nome	O nome do conjunto de dados.
Frases	Selecione uma ou mais frases para filtrar dados por.
Tamanho da Classificação	Insira quantos aplicativos de classificação superior exibem os resultados. Válido os valores vão de 10 a 100. O padrão é 10.
Resultado	Selecione se deseja retornar resultados que contenham ou não as frases especificadas para esse conjunto de dados. ▪ Se você selecionar **Retornar contatos com as frases selecionadas**, Webex WFO relatará o número total de correspondências de frases entre todos os contatos. ▪ Se você selecionar **Retornar contatos sem as frases selecionadas**, Webex WFO relatará o número de contatos que não contêm as frases especificadas.
Mostrar Somente Sites	Marque essa caixa de seleção para exibir estatísticas somente para sites Acessado. Quando essa caixa é desmarcada, as estatísticas são exibidas para aplicativos e sites.
Tags	Selecione uma ou mais marcas para filtrar dados por.
Equipes	Selecione uma ou mais equipes para filtrar dados por. Se você não selecionar uma ou mais equipes, todas as equipes serão selecionadas por padrão.
Tipos de texto	Selecione um ou mais tipos de texto para filtrar dados por.
Até a Data:	A data final para o intervalo de datas.

Nome	Descrição
Tipo	Selecione o tipo de tendência.
Tipos	Selecione um ou mais tipos para filtrar dados por.

Criar e gerenciar um painel analítico

A seleção, criação e geranciamento de painéis é feito a **partir do ícone Painéis** da barra de ferramentas Análise. Clique no ícone para selecionar um painel existente para exibição a partir da lista exibida. Clique no **botão Gerenciar** na parte superior da lista de painéis para abrir a **caixa de diálogo Meus painéis** . A partir daí, você cria e gerencia painéis. Este recurso estará disponível somente se você tiver as permissões apropriadas.



OBSERVAÇÃO Os painéis compartilhados são indicados com um símbolo de cadeado em Meus painéis. Isso significa que você pode exibir esses painéis, mas não pode editá-los. Somente o proprietário do painel compartilhado pode fazer isso.

Pré-requisitos

- Sua organização tem uma das seguintes licenças:
  - Essencial de Análise
  - Empresa de Análise
  - Análise de desktop
- Você tem a permissão Exibir Análise do sistema.

Local da página

Painel de análise do > analítico

Procedimentos

Criar um painel

1. Abrir **Meus Painéis**.
2. Digite um nome para seu novo painel no campo Nome **do** painel. Opcionalmente, você pode definir esse painel para ser seu painel padrão ou compartilhar seu painel com outros usuários.
3. (Opcional) Marque a **caixa de seleção Definir como padrão** se desejar usar esse painel como seu painel analítico padrão.
4. (Opcional) Marque a **caixa de seleção Compartilhar** se desejar compartilhar este painel com outros usuários. Esse recurso estará disponível somente se seu administrador tiver ativado o compartilhamento do painel na página Configuração analítica.
5. Clique **em Salvar** e em seguida **Concluído**.

Editar um painel

1. Abrir **Meus Painéis**.
2. Selecione o painel que deseja editar e clique **em Editar** (o ícone de lápis).
3. Faça suas alterações. Você pode alterar o nome do painel, defini-lo ou removê-lo como o painel padrão e compartilhá-lo ou desacompicá-lo com outros usuários.
4. Clique **em Salvar** e em seguida **Concluído**.

Excluir um painel

1. Abrir **Meus Painéis**.
2. Clique **em Excluir** (o ícone X) ao lado do painel que deseja excluir.

   OBSERVAÇÃO Ao excluir um painel, você também exclui todos os conjuntos de dados e widgets associados ao painel.

3. Clique **em Salvar** e em seguida **Concluído**.

Exportar um painel

1. Abrir **Meus Painéis**.
2. Clique **em Exportar** ao lado do painel que deseja exportar.
3. Clique **em Salvar** para salvar o painel como um arquivo chamado "dashboard.json" para o seu local de download padrão ou **em Salvar como** para renomear o arquivo e salvá-lo em um local diferente.

Importar um painel

1. Abrir **Meus Painéis**.
2. Clique **em Importar**.
3. Navegue até o local onde o painel desejado é salvo e selecione o arquivo. O arquivo tem uma extensão JSON.
4. Clique **em Enviar** para importar o painel.

   OBSERVAÇÃO Se você importar um painel com o mesmo nome de um de seus painéis existentes, um asterisco será anexado ao nome do painel importado.

5. Clique **em Salvar**.

Criar e gerenciar um widget Análise

Existem quatro tipos de widgets analíticos: gráfico, grade de dados, texto e nuvem de frases. Cada tipo de widget exibe os dados definidos em um conjunto de dados. Você pode personalizar seus painéis de Análise criando e organizando widgets a seu gosto.

Pré-requisitos

- Sua organização tem uma das seguintes licenças:
  - Essencial de Análise
  - Empresa de Análise
  - Análise de desktop
- Você tem a permissão Exibir Análise do sistema.
- Você criou um conjunto de dados (consulte Criar e gerenciar um conjunto de dados).

Local da página

Painel de análise do > analítico

Procedimentos

Adicionar um widget ao painel

1. Exibe o painel ao qual deseja adicionar um widget.
2. Clique **em Desbloquear** para habilitar o botão Adicionar widget e em **Adicionar widget**.
3. Escolha qual tipo de widget adicionar.
4. Defina as configurações para o tipo de widget selecionado (consulte Configurações de gráfico, Configurações da grade de dados, Configurações de texto e Configurações de nuvem de frases).
5. Clique **em Salvar**.

Você pode mover e redimensionar os widgets em seu painel. Quando você os move (clique e espere enquanto o ponteiro do mouse está posicionado na barra de ferramentas do widget), as linhas vermelhas aparecem para ajudar a alinhar o widget que você está movendo com outros widgets nas proximidades. Redimensione os widgets clicando e arrastando o canto inferior direito do widget.

Cada widget tem uma barra de ferramentas:

1 — Configurações. Editar as configurações do widget

2 — CSV Exportar. Exportar os dados do widget para um arquivo de formato CSV

3 — Imprimir. Imprimir uma imagem do widget

4 — Excluir. Excluir o widget

5 — Tela inteira. Alterna o widget entre seu tamanho normal e tamanho de tela inteira

Configurações do gráfico

Ao selecionar o tipo de gráfico para um widget, você deverá configurar os seguintes campos na caixa de diálogo Configurações do gráfico.

Configurações do container

Configuração	Descrição
Título	O nome do widget.
Ocultar Título	Marque essa caixa de seleção para ocultar a barra de título do widget. As ferramentas da barra de título são movidas para o corpo do widget.
Ocultar Fundo	Marque essa caixa de seleção para remover a borda do widget.

Opções do gráfico

Configuração	Descrição
Título	O nome do gráfico.
Tipo	O tipo de gráfico que você deseja que apareça neste widget. ▪ Gráficos de linha e gráficos de área normalmente são usados para demonstrar como um item foi alterado ao longo do tempo. Os gráficos de linha exibem as informações como uma série de pontos conectados por segmentos de linha reta. Os gráficos de área exibem os dados graficamente e se baseiam em um gráfico de linhas. A área entre o eixo e uma linha é enfatizada com cores. É muito usado para comparar duas ou mais quantidades em um gráfico. ▪ Gráficos de barras são gráficos com barras retangulares que têm comprimentos proporcionais aos dados que representam. Os gráficos de barras podem ser plotados vertical ou horizontalmente. Gráficos de barras empilhados são úteis quando há vários acertos em uma ou mais categorias. Gráficos de barras empilhados podem ser usados para representar tendências. ▪ Gráficos de pizza são gráficos circulares divididos em setores, ilustrando proporções numéricas. Um gráfico de pizza permite selecionar duas intersecções de dados: a série (os dados que você deseja plotar) e o valor. Uma fatia em um gráfico de pizza representa a série, e o tamanho de uma fatia representa o valor.
Legenda	A posição da legenda no gráfico.
Etapa do rótulo	A frequência de rótulos desenhados no eixo x.

O EXEMPLO 1 exibe um rótulo no eixo x para cada ponto de dados. **2**

Configuração	Descrição
	exibe um rótulo no eixo x para todos os outros pontos de dados.
Habilitar rótulos	Marque essa caixa de seleção para exibir rótulos no gráfico.
Mostrar rótulos de pontos de dados	Marque essa caixa de seleção para exibir os rótulos dos pontos de dados no gráfico.

Seleção do conjunto de dados & grade de referência

Configuração	Descrição
Selecionar Conjunto de Dados	Escolha um dos conjuntos de dados que você criou na lista suspensa. Os cabeçalhos da coluna associados ao conjunto de dados são exibidos.
Mostrar todos os dados	Clique nesse botão para exibir uma versão expandida da coluna Cabeçalhos.

Opções do gráfico

Configuração	Descrição
Eixo X	Selecione as informações a serem exibidas no eixo x do gráfico. As opções se baseiam no conjunto de dados selecionado.
Y-A xis	Selecione as informações a serem exibidas no eixo y do gráfico. As opções se baseiam no conjunto de dados selecionado.
Série	Os dados que você deseja medir no eixo x. **OBSERVAÇÃO Os** dados de tendência devem ser classificados por data. Se desejar criar um gráfico de tendências, escolha Desde a data ou Até a data no Lista suspensa Série. O gráfico de tendência não será classificado logicamente se você escolher ID do agente, Nome do agente, Frase ou Categoria.

Configurações da grade de dados

Ao selecionar o tipo de Grade de dados para um widget, você deverá configurar os seguintes campos na caixa de diálogo Configurações da grade de dados.

Configurações do container

Configuração	Descrição
Título	O nome do widget.
Ocultar Título	Marque essa caixa de seleção para ocultar a barra de título do widget. As ferramentas da barra de título são movidas para o corpo do widget.
Ocultar Fundo	Marque essa caixa de seleção para remover a borda do widget.

Seleção do conjunto de dados &grade de referência

Configuração	Descrição
Selecionar Conjunto de Dados	Escolha um dos conjuntos de dados que você criou na lista suspensa. Os cabeçalhos da coluna associados ao conjunto de dados são exibidos.
Mostrar todos os dados	Clique nesse botão para exibir uma versão expandida da coluna Cabeçalhos.

Opções do gráfico

Esta seção exibe os campos que aparecem no widget Grade de dados. Os campos disponíveis dependem do conjunto de dados selecionado. Todos os campos disponíveis são exibidos na grade de dados por padrão. Para remover um campo da grade de dados, clique no nome do campo. O campo será desabilitado. Clique no nome do campo novamente para habilitar o campo ou selecione Todos para habilitar todos os campos.

Configurações de texto

Ao selecionar o tipo de Texto para um widget, você deve configurar os seguintes campos na caixa de diálogo Configurações de texto.

Configurações do container

Configuração	Descrição
Título	O nome do widget.
Ocultar Título	Marque essa caixa de seleção para ocultar a barra de título do widget. As ferramentas da barra de título são movidas para o corpo do widget.
Ocultar Fundo	Marque essa caixa de seleção para remover a borda do widget.

Editor de texto

Use o editor de texto para criar e editar o texto que aparece no seu widget de texto. O texto digitado pode ser definido em negrito, itálico ou sublinhado. Não é possível controlar o tamanho do texto.

Configurações de nuvem de frases

Uma nuvem de frases é uma representação visual de frases. Esse formato é útil para identificar rapidamente as frases mais proeminentes por tamanho de fonte e cor.

Configurações do container

Configuração	Descrição
Título	O nome do widget.
Ocultar Título	Marque essa caixa de seleção para ocultar a barra de título do widget. As ferramentas da barra de título são movidas para o corpo do widget.
Ocultar Fundo	Marque essa caixa de seleção para remover a borda do widget.

Seleção do conjunto de dados &grade de referência

Configuração	Descrição
Selecionar Conjunto de Dados	Escolha um dos conjuntos de dados que você criou na lista suspensa. Os cabeçalhos da coluna associados ao conjunto de dados são exibidos. **OBSERVAÇÃO** Uma nuvem de frases suporta qualquer conjunto de dados que tenha uma opção de frase (por exemplo, Grupo por frase). Se o conjunto de dados da contagem de frases Usa Grupo por categoria, não é possível criar uma nuvem de frases com

Configuração	Descrição
	e se conjunto de dados.
Mostrar todos os dados	Clique nesse botão para exibir uma versão expandida da coluna Cabeçalhos.

Exibindo detalhes do widget

O painel "Detalhes do widget" exibe uma grade de dados que contém os dados que são a fonte da representação gráfica. Você abre o painel Detalhes clicando em um item ou ponto de dados no widget ou clicando no botão Alternar tela inteira na barra de ferramentas e no botão Detalhes na parte superior do painel widget.

OBSERVAÇÃO Um widget de grade de dados exibe as mesmas informações contidas no painel Detalhes. Você pode detalhar essas informações da maneira que puder no painel Detalhes.

A grade de dados inicial exibe detalhes gerais. Para exibir detalhes mais específicos, clique duas vezes em uma linha para detalhar as informações. As migalhas de pão são adicionadas na parte superior esquerda do painel Detalhes para ajudá-lo a navegar de volta para onde você começou. O ícone Início traz você para a exibição de grade de dados inicial.

O ícone Configuração, próximo à trilha de navegação, abre uma janela de configuração na qual você pode selecionar os dados desejados no painel Detalhes.

Notificando os usuários do uso de aplicativo não aprovado

Você pode enviar um e-mail notificando uma ou mais pessoas sobre o uso de um aplicativo ou site não aprovado. Quando você detalha o suficiente no painel Detalhes para mostrar a grade de detalhes do agente que contém a coluna Rótulo do aplicativo, há um ícone de e-mail próximo a um link nomeando o aplicativo ou o site em questão.

Clique no ícone de E-mail para exibir um formulário de email. O corpo do email contém as seguintes informações:

- Uma declaração indicando que um aplicativo ou documento não aprovado foi usado
- O nome do agente
- A data e a hora em que o aplicativo foi acessado
- Os nomes do aplicativo e do documento
- Uma URL para o problema de uso do aplicativo no Agent Explorer
- (Opcional) Seus comentários

OBSERVAÇÃO Clique no link da coluna Rótulo do aplicativo para navegar até o Agent Explorer pela data e hora que o aplicativo foi acessado.

Digite um ou mais endereços de e-mail, anexar todos os comentários que você possa ter até o fim da mensagem e clique em OK para enviar a notificação.

Filtrar dados no painel Análise

Pré-requisitos

- Sua organização tem uma das seguintes licenças:
  - Essencial de Análise
  - Empresa de Análise
  - Análise de desktop
- Você tem a permissão Exibir análise do sistema

Local da página

Painel de análise do > analítico

Filtre os dados em todos os widgets que aparecem em seu painel usando a ferramenta Filtros de dados. É possível escolher um ou mais filtros a serem aplicados. Quando você cria mais de um filtro, os resultados devem corresponder a todos os critérios do filtro.

> **OBSERVAÇÃO** Nem todos os tipos de dados podem ser filtrados. Consulte Criar e gerenciar um conjunto de dados para obter uma lista de dados que pode ser filtrada.

Todos os filtros de dados definidos se aplicam a qualquer painel exibido durante uma sessão. Entretanto, se você fizer logoff e, em seguida, iniciar sessão novamente, deverá configurar seus filtros novamente. Eles não persistem de sessão para sessão.

Procedimento

Adicionar um filtro de dados

1. Clique **em Filtros de dados**.
2. Clique **em Adicionar filtro**.
3. Na caixa de diálogo Adicionar filtro, selecione o filtro. Existem quatro tipos de filtro:
   - Análise — filtre por estatísticas e eventos de chamadas
   - Contato — filtrar pelas informações de contato da gravação

- Data—filtrar por fuso horário
- Organização — filtrar por agente, grupo ou equipe

4. Selecione o operador (como maior que, menor que, contém e assim por diante) e insira um valor. O valor pode incluir curingas (* ou ?). O curinga asterisco significa qualquer número de caracteres, e o curinga do ponto de interrogação significa um caractere.

> **EXEMPLO** Um filtro para localizar chamadas que incluem mais de três eventos de conversa é "Eventos de Conversa Maiores que 3".

5. Clique em **OK**.

Personalizar seu painel analítico

Pré-requisitos

- Sua organização tem uma das seguintes licenças:
  - Essencial de Análise
  - Empresa de Análise
  - Análise de desktop
- Você tem a permissão Exibir Análise do sistema.

Local da página

Painel de análise do > analítico

Existem duas barras de ferramentas disponíveis na página Painel analítico.

Barra de ferramentas analítica

A barra de ferramentas Análise permite gerenciar o conteúdo do seu painel.

1 — Campo de pesquisa

O campo Pesquisar filtra o texto em widgets que usam a Contagem de contatos, a Tendência de conteúdo, a Contagem de contatos de texto e os conjuntos de dados Tendência de contatos de texto. Esse campo só será exibido se a caixa de seleção Ativar pesquisa de texto estiver selecionada em um conjunto de dados Contagem de contatos.

2 — Campo Intervalo de data global

O campo Intervalo de data global filtra informações históricas em widgets por intervalo de datas. Sua seleção afeta todos os widgets no painel cujos conjuntos de dados têm a caixa de seleção Ativar filtro de datas marcada. Esse campo fica disponível quando o painel está bloqueado.

3 — Campo de confiança

O campo Confiança é usado para definir o valor mínimo de confiança de um acerto. Os valores válidos são de 1 a 100.

> **EXEMPLO** Ao especificar um valor de 20, Análise retorna acertos em que o valor de confiança seja 20 ou maior.

Esse valor afeta todos os widgets no painel cujo conjunto de dados está configurado com a caixa de seleção Permitir Sobreposição de Confiança selecionada. Esse valor não persiste de sessão para sessão.

4 — Filtros de dados

Clique no botão Filtros de dados para exibir a caixa de diálogo Filtros de dados. Use essa caixa de diálogo para adicionar filtros que determinem os dados de gravação que aparecem nos seus widgets (consulte Os dados de Filtro no painel Análise).

> **OS filtros de dados DE OBSERVAÇÃO** são suportados apenas com Análise do discurso.

5 — Estado de interação

Clique no botão Estados de interação para selecionar os estados de interação (ativos, inativos, trabalho após chamada e em espera) que deseja exibir nos widgets. Por padrão, todos os estados de interação são selecionados.

6 — Estado do aplicativo

Clique no botão Estado do aplicativo para selecionar os estados do aplicativo (aprovados, não aprovados, ignorar e novos) sobre os quais deseja exibir os dados nos widgets. Por padrão, todos os estados do aplicativo são selecionados, exceto para o estado Ignorar.

7 — Painéis

Clique no botão Painéis para exibir uma lista dos painéis disponíveis para você. Se você tiver a função e as permissões apropriadas, poderá acessar a caixa de diálogo Meus painéis clicando no link Gerenciar (consulte Criar e gerenciar um painel analítico).

8 — Imprimir

Clique no botão Imprimir para imprimir um instantâneo do painel Análise.

9 — Bloquear/desbloquear

Esse botão alterna entre Bloqueado e Desbloqueado.

- Quando bloqueado, você não pode alterar os widgets no painel ou em seu layout.
- Quando desbloqueado, você pode adicionar, editar e excluir widgets, alterar o layout deles.

> **OBSERVAÇÃO** Os painéis compartilhados não podem ser desbloqueados. Elas podem ser alteradas somente pelos proprietários.

10 — Salvar

Clique no botão Salvar para salvar as alterações feitas em um painel desbloqueado.

11 — Gerenciador do conjunto de dados

O Gerenciador do conjunto de dados permite criar, modificar e excluir conjuntos de dados associados ao painel exibido (consulte Criar e gerenciar um conjunto de dados). Esse botão é habilitado quando o painel está desbloqueado.

12 — Adicionar widget

Clique no botão Adicionar widget para escolher um tipo de widget e configurar o conteúdo desse widget (consulte Criar e gerenciar um widget Analítico). Esse botão é habilitado quando o painel está desbloqueado.

13 — Widgets tile

Clique no botão Widgets Tile para empilhar os widgets no canto superior esquerdo. Esse botão é habilitado quando o painel está desbloqueado.

14 — Selecionar ferramenta

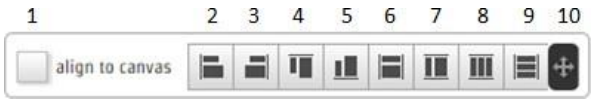
Clique em Selecionar ferramenta para selecionar widgets e alinhá-los no painel. Você seleciona os widgets arrastando uma área de seleção retangular ao seu redor ou pressionando Ctrl + Clique para selecioná-los um a um.
Os widgets selecionados encontram-se em vermelho. Esse botão é habilitado quando o painel está desbloqueado. Ao selecionar widgets com essa ferramenta, a barra de ferramentas Alinhamento de widgets é aberta e exibida no canto superior esquerdo da página.

Você pode selecionar widgets desde que o botão Selecionar ferramenta esteja ativado (ele ficará cinza-escuro). Ela permanecerá ativada até que você clique nele novamente para desabilitar. Quando ela estiver desativada, você não poderá selecionar widgets.

Barra de ferramentas Alinhamento de widgets

A barra de ferramentas Alinhamento de widgets aparece quando você seleciona widgets em seu painel usando a **ferramenta Selecionar**

Na barra de ferramentas Análise. Por padrão, a barra de ferramentas aparece no canto superior esquerdo do painel.



1 — Caixa de seleção Alinhar-se à tela

Quando você marca a caixa de seleção Alinhar-se à tela, os widgets são colocados em uma das bordas externas do painel quando você usa os botões de controle de alinhamento.

> **EXEMPLO** Se a caixa de seleção estiver marcada e você clicar em Alinhar parte inferior, todos os seus widgets selecionados se encaixarão na borda inferior do painel. Se a caixa de seleção estiver desmarcada e você clicar em Alinhar parte inferior, todas as suas
> Os widgets selecionados alinham suas bordas inferiores à borda inferior do widget que está posicionado mais baixo no painel.

2 — Alinhar-se à esquerda

Clique no botão Alinhar à esquerda para alinhar os lados esquerdos de todos os widgets selecionados.

3 — Alinhar-se à direita

Clique no botão Alinhar à direita para alinhar os lados direitos de todos os widgets selecionados.

4 — Alinhar superior

Clique no botão Alinhar parte superior para alinhar as parte superiores de todos os widgets selecionados.

5 — Alinhar inferior

Clique no botão Alinhar parte inferior para alinhar as partes inferiores de todos os widgets selecionados.

6 — Largura da correspondência

Clique no botão Corresponder largura para dimensionar a largura de todos os widgets selecionados para a largura do widget mais largo.

7 — Altura da correspondência

Clique no botão Corresponder altura para dimensionar a altura de todos os widgets selecionados até a altura do widget mais alto.

8 — Distribuir horizontalmente

Clique no botão Distribuir horizontalmente para espalhar os widgets selecionados de forma uniforme e horizontal no painel. São redimensionados para a mesma largura com suas bordas laterais tocando.

9 — Distribuir verticalmente

Clique no botão Distribuir verticalmente para espalhar os widgets selecionados uniforme e verticalmente pelo painel. Eles são redimensionados para a mesma altura com suas bordas superior e inferior tocando.

10 — Mover barra de ferramentas

Clique no botão Mover barra de ferramentas para arrastar a barra de ferramentas para qualquer local desejado no painel. A barra de ferramentas permanece nesse local durante a sua sessão.

Monitorar o foco e a atividade dos agentes

A página Agent Explorer permite que um supervisor ou gerente veja o foco e a atividade de um agente em uma data específica em uma única exibição.

Pré-requisitos

- Sua organização tem uma das seguintes licenças:
  - Essencial de Análise
  - Empresa de Análise
  - Análise de desktop
- Você tem a permissão Análise do View Desktop.
- Sua organização não usa gravação RTE (também conhecida como gravação de pedaço). Devido à forma como a gravação RTE processa dados da área de trabalho, o Agent Explorer não está disponível para integrações com Cisco Webex Contact Center.

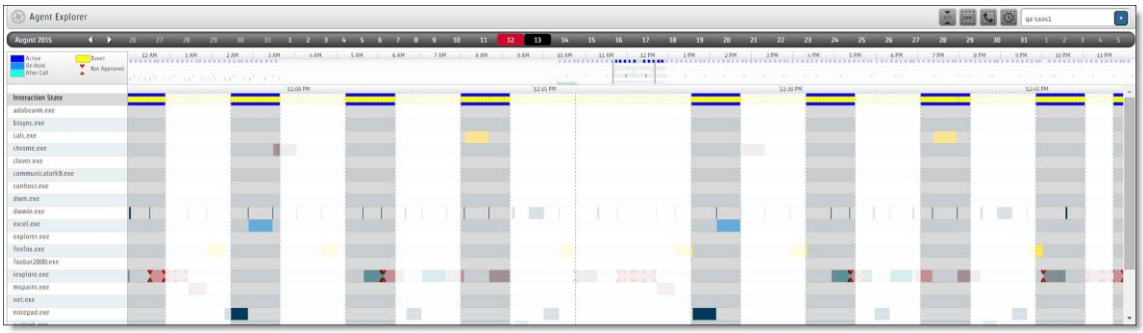
Local da página

Agent Explorer

Procedimentos

Exibir o foco e a atividade de um agente:

1. Selecione o agente na **lista suspensa Escolher um agente** (superior direito da página). Uma lista dos programas usados pelo agente e o estado do agente ao usar esses programas é exibida.



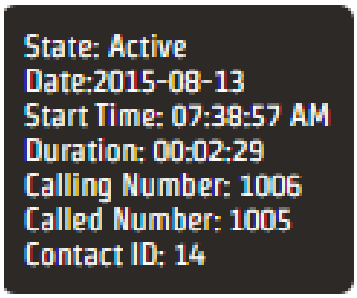
OBSERVAÇÃO Para obter mais informações sobre o que é possível ver nessa página, consulte a visão geral do Agent Explorer.

2. (Opcional) Clique em uma data ou setas de mês na parte superior da tela para visualizar uma data diferente. O Agent Explorer não exibe informações sobre hoje ou datas no futuro.
3. Para obter mais informações, use um ou mais dos procedimentos abaixo.

Consulte mais informações sobre um estado de interação, evento, documento ou URL no painel principal:

Passe o mouse sobre o elemento. Uma dica de ferramenta aparece.

EXEMPLO Esta é uma dica de ferramenta para um estado de interação.



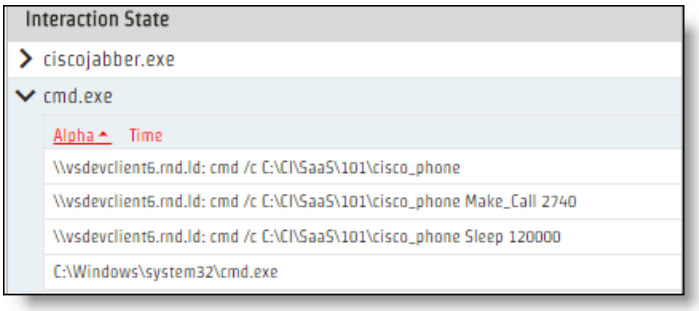
Ver apenas o foco de um agente durante as chamadas:

1. Ative o **botão Limites de** chamada.
2. Desative o **botão Limites Ociosos** .

Consulte os documentos ou URLs que um agente acessou a partir de um aplicativo ou site:

1. Na coluna em Estado de interação, clique na seta à esquerda do aplicativo ou nome do site.
2. Para ordenar os documentos ou URLs alfabeticamente, clique **em Alfa**. Para classificá-las quando o agente

acessei-os, clique **em Tempo**.



Desative os marcadores de conteúdo não aprovados:

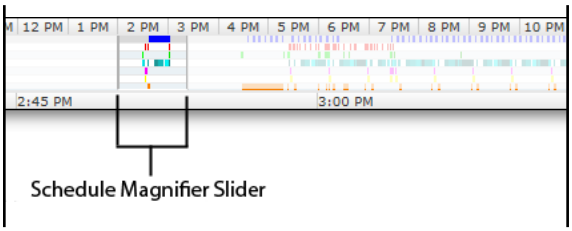
Desative o **botão Marcadores de conteúdo não aprovados** .

Realce um tipo específico de evento:

1. Ative o **botão Eventos** . A caixa de diálogo Eventos é aberta.
2. Selecione o tipo de evento a ser realçado.

Ampliar uma parte da agenda do agente:

1. Clique no controledeslizantel Na barra de escala de tempo na parte superior da página.
2. Para visualizar a agenda em incrementos de 15 minutos, arraste o controle deslizante horizontalmente ou clique em uma hora na barra de escala de tempo.



OBSERVAÇÃO O zoom do navegador da Web e o zoom dos recursos não funcionam no Agent Explorer. Se você usar o recurso de mais zoom ou de zoom, a hora selecionada não será exibida corretamente quando você usar o recurso
Programado controle deslizante Desembosc.

Reproduzir uma gravação associada a um estado de interação:

1. Clique em um estado de interação associado a uma chamada. A coluna abaixo do estado de interação está realçada em roxo.
2. Clique duas vezes no estado de interação. O Media Player é aberto.

3. Clique **em Reproduzir** no Media Player.
4. Se você tiver Análise do discurso, clique na **guia Discurso** para ver as frases associadas à gravação.

Tópicos relacionados

- Visão geral do Agent Explorer
- Reproduzir contatos
- Exibir ações do agente para um contato — Exibir os aplicativos e sites que um agente usou em uma chamada específica

Visão geral do Agent Explorer

A página Agent Explorer contém a grade principal e uma barra de ferramentas. O painel esquerdo da grade exibe os aplicativos e sites usados pelo agente. O painel direito mostra quando o documento ou URL foi usado. Elas são exibidas em cores diferentes para que você possa ver novamente as alterações no foco de um agente.

As quatro teclas da barra de ferramentas são alternadas que controlam o que é exibido na grade. A legenda à esquerda, abaixo da barra de calendário, identifica o que significam as cores e símbolos na grade.

Botão	Nome	Descrição
APP	Marcadores de conteúdo não aprovado	Alterna marcadores de conteúdo não aprovado que designam aplicativos usados pelo agente que não foram aprovados.
EVENT	Eventos	Alterna os marcadores de evento que indicam o foco do agente em um aplicativo que desencadeou o evento. O evento é realçado em amarelo na linha Estado de interação. Quando ativada, a caixa de diálogo Eventos é aberta, solicitando que você selecione o tipo de evento a ser realçado. Por padrão, todos os eventos são selecionados.
	Limites de chamada	Realça a duração de uma chamada em cinza. Se você quiser ver apenas o foco de um agente durante uma chamada, ative e desligue o botão Limites de chamada e desative o botão Limites inativos.

Botão	Nome	Descrição
	Limites Ociosos	Destaca as informações de tempo ocioso entre os contatos em branco, incluindo os aplicativos usados durante esse período. A agregação desse botão permite ver claramente aplicativos aprovados e não aprovados durante um contato.

Uma linha Estado de interação é exibida imediatamente abaixo da legenda. O Estado de Interação mostra o status da chamada do agente em um ponto no tempo específico.

OBSERVAÇÃO Você pode ver o Bloqueio do sistema em uma das linhas abaixo Estado de interação. Isso significa que a área de trabalho de um agente estava bloqueada ou dormindo e mostra quais aplicativos ou sites estavam no foco durante

Que estado.

Analisar dados de inteligência comercial

Seu painel da página inicial

O painel da sua página inicial é alimentado pelo Data Explorer e personalizado para a sua função. Sua função e permissões determinam como a página inicial funciona. Alguns usuários podem criar sua própria página inicial, enquanto outros podem exibir uma ou mais páginas indispituais que os supervisores e administradores criam e compartilham.

Pré-requisitos

- Você tem credenciais de login Webex válidas de WFO
- Um supervisor ou administrador criou um painel para a sua função
- Administrar permissão de Painéis (opcional)
- Exibir WFM permissão de Painel (necessária para que WFM usuários vejam um painel de página inicial)
- Exibir QM permissão do Painel (necessária para QM usuários verem um painel de página inicial)

Local da página

Página inicial

Procedimentos

Exibir outro painel

Se tiver acesso a vários painéis, você verá botões com nomes de painéis diferentes na parte superior esquerda da página inicial. Clique no botão do painel desejado. O painel selecionado se tornará aquele que será exibido quando você fizer login ou retornar à página inicial de qualquer outro lugar Webex WFO.

Criar seu próprio painel

Se a barra de ferramentas na parte superior da página incluir o Data Explorer, você terá permissão para usá-la para criar seu próprio painel e página inicial. A seção Tópicos relacionados lista tópicos que podem ajudar você a criar seu próprio painel.

Tópicos relacionados

- Gerencie a lista de painéis e relatórios do Data Explorer
- Criar um relatório
- Criar um painel
- Definir sua página inicial

Criar seus próprios relatórios com o Data Explorer

O Data Explorer permite criar seus próprios relatórios e painéis. A página Data Explorer inclui uma lista de relatórios e painéis padrão que você pode usar como está ou usar como modelos para começar a desenvolver os seus próprios painéis.

Um relatório é uma ferramenta usada para responder a uma pergunta comercial. Por exemplo, você pode criar um relatório que informa quais foram suas vendas totais no ano passado ou quantos contatos um agente transferiu entre junho e agosto. Com o Data Explorer, você pode definir a pergunta que seu relatório responderá.

Depois de ter dados de relatório que lhe fornece informações direcionadas e úteis, você pode configurar um gráfico ou uma tabela para apresentar essas informações em um formato visual que seja fácil de entender. Os gráficos podem exibir uma única informação, como uma manchete, ou mostrar tendências e relacionamentos entre várias métricas complexas.

Os relatórios podem ser agrupados por tema ou assunto em painéis. Os painéis fornecem uma riqueza de informações rapidamente e podem revelar relacionamentos novos ou ocultos entre diferentes tipos de dados.

> **IMPORTANTE** A quantidade e a complexidade dos relatórios nos painéis do Data Explorer podem afetar o desempenho. Para um desempenho ideal, limite o número de relatórios complexos incluídos em seus dados
> Painéis do Explorer.

Gerencie a lista de painéis e relatórios do Data Explorer

A página do navegador do ativo Data Explorer contém uma lista de painéis e relatórios. Nessa página, você pode exibir, compartilhar, criar e gerenciar painéis e relatórios. Exatamente o que você pode fazer no navegador do ativo depende das permissões atribuídas à sua função. As funções disponíveis na página do navegador do ativo são:

Exibir os painéis padrão do Data Explorer

Definir sua página inicial

Copiar um relatório ou painel

Compartilhar relatórios e painéis

Configurar entrega de e-mail de relatório

Marcar relatórios e painéis com funções

Pesquisar o navegador do ativo por marca

Exportar um relatório

Sobre a barra de ferramentas DX

A barra de ferramentas do Data Explorer permite selecionar um filtro predefinido para limitar quais itens aparecem no navegador do ativo. Por exemplo, você pode optar por listar apenas relatórios e painéis compartilhados ou apenas aqueles criados. Também é possível pesquisar relatórios específicos ou painéis por nome, descrição ou marca.

A página do navegador do ativo pode exibir relatórios e painéis como uma lista simples, uma lista categorizada ou ícones genéricos de miniatura. Para alterar a exibição, clique no ícone desejado na barra de ferramentas.

Campo/botão		Descrição
1	Lista suspensa Todos os itens	Selecione os itens a serem exibidos na página em a lista suspensa.

Campo	/Botão	Descrição
2	Botão Lista simples	Exibir itens na página em uma lista simples.
3	Botão Lista categorizada	Exibir itens na página agrupado como painéis e relatórios.
4	Tecla Miniaturas	Visualize os itens na página como miniaturas. As imagens nas miniaturas representam um painel ou um relatório, não o visual real do item.
5	Botão do painel Visualização Inferior	Exibe o painel de visualização do item na parte inferior da página.
6	Botão do painel Visualizar à direita	Exibe o painel de visualização do item no lado direito da página.
7	Botão Ocultar painel Visualizar	Nenhuma visualização do item é exibida.
8	Lista suspensa Configurações	Defina as configurações da página. Isso controla como os itens são classificados na página e quais propriedades são exibidas para cada item.

Exibir os painéis padrão do Data Explorer

O Data Explorer é fornecido com uma variedade de painéis pré-criados que você pode copiar e editar.

Pré-requisitos

- Você tem a permissão do Data Explorer.
- (Para copiar e editar painéis padrão) Você tem a permissão de criação de conteúdo.
- Os painéis disponíveis variam de acordo com as assinaturas da Cisco que sua organização tem. Consulte Painéis pré-construídos disponíveis para detalhes.

Local da página

Data Explorer

Procedimentos

Exibir os painéis padrão do Data Explorer

Os painéis padrão têm **Sistema** na **coluna Proprietário** .

1. Clique em um painel para abri-lo.
2. Clique **em Data Explorer** para retornar à lista de painéis. (Não clique no botão Voltar do navegador. Isso o leva de volta à sua página inicial.)

Painéis pré-construídos disponíveis

QM painéis

Esses painéis estarão disponíveis se a sua organização tiver o Cisco Quality Management.

Painel	Descrição
Painel de Perfil do Agente	Um instantâneo de desempenho para qualquer agente nos últimos 30 dias que vamos fazer com que os supervisores, gerentes e avaliadores analisem diretamente os contatos para uma revisão adicional. Você também pode acessar esse painel abrindo um contato e clicando no nome do agente.
Painel de Perfil do Agente - Exibição da Página Inicial do Agente	Uma visão geral abrangente do desempenho de um único agente nos últimos 30 dias que permite que um agente faça uma busca direta em contatos que tratou para revisão posterior. Você pode atribuir esse painel como uma página inicial para qualquer agente. Cada agente vê apenas seus dados. Consulte relatórios de Marcas e painéis com funções.
Perfil de Agente detalhado de detalhamento do CCR	Este é um painel filho que você pode detalhar no painel Perfil do agente.
QM Foco do CX - Painel de Detalhes do Contato (Últimos 7 Dias)	Contém o número de contatos e informações de duração de cada grupo dos sete dias anteriores. Você pode detalhar as pontuações de equipes e agentes.
CX Focus QM - Painel detalhes de avaliações (últimos 7 dias)	Contém pontuações de avaliação para cada grupo dos sete dias anteriores. Você pode detalhar as pontuações de equipes e agentes.
QM De Foco do CX - Painel de Detalhes de NPS (Últimos 7 dias)	Contém pontuações de promotores líquidos para cada grupo dos sete dias anteriores. Você pode detalhar as pontuações de equipes e agentes.

Painel	Descrição
QM Percentual de qualidade do agente (AQP)	Contém o número de avaliações concluídas e a pontuação média de avaliação. Você pode filtrar por data, hora de início do contato, grupo, equipe, agente, formulário de avaliação e avaliador.
QM medidas comuns	Contém pontuações médias, avaliações e tempos de contato do anterior Trinta dias.
QM visão geral de foco do CX	Contém duração do contato, espera, avaliações médias e promotor líquido Pontuação (NPS) dos trinta dias anteriores.
Widgets - somente QM	Os widgets são aplicativos pré-criados que você pode soltar em um painel para obter Informações sem ter que gravar consultas ou criar relatórios. Este painel contém todos os widgets para QM. Consulte widgets QM disponíveis para obter mais informações sobre cada widget. **PRÁTICA** RECOMENDADA A maioria dos widgets vem sem nenhum filtro de data definido, de modo que eles automaticamente extraem os dados do mais longe possível. Se Os widgets demoram muito para carregar, ajustar os filtros para um intervalo de datas mais curto.

WFM painéis

Esses painéis estarão disponíveis se a sua organização tiver o Cisco Workforce Management.

Painel	Descrição
Detalhes de Adesão do Agente	Contém informações de adesão e conformidade. Você pode filtrar por data, Grupo, equipe e pessoa.
CX Focus WFM - Painel Detalhes da Duração do Contato (Hoje)	Este é um painel filho que você pode detalhar a partir de um painel pai.
WFM Foco CX - Painel de Detalhes do Volume do Contato (Hoje)	Este é um painel filho que você pode detalhar a partir de um painel pai.
WFM Foco CX - NS, ASA, Abandonadas no Painel de Detalhes	Este é um painel filho que você pode detalhar a partir de um painel pai.

Painel	Descrição
(Hoje)	
Visão geral WFM do CX focus de hoje	Contém informações sobre os volumes de contato e os níveis de serviço para hoje.
WFM medidas comuns	Contém informações de pessoal e agendamento dos sete dias anteriores.
Previsão de WFM	Compara os volumes previstos e os níveis de serviço com os números reais. Você pode filtrar para habilidades, cenários, intervalos de datas e muito mais. Esse painel inclui links para painéis de previsão relacionados.
Detalhes da previsão de WFM	Compara as métricas de previsão detalhadas versus as métricas reais para várias Habilidades. Você pode filtrar para habilidades, cenários, intervalos de datas e muito mais.
Cenário de previsão de WFM	Compara os cenários de e-se para as previsões e agendamentos com o métricas reais. Você pode filtrar para habilidades, cenários, intervalos de datas e muito mais.
Supervisor de WFM	Contém um conjunto chave de métricas para entender o agente, equipe e site desempenho. Essas métricas incluem desempenho em torno de contatos, adesão, atividades agendadas e absenteísmo. Você pode visualizar as tendências ao longo do tempo para o grupo e, ao mesmo tempo, chegar ao nível de detalhe do agente.
Widgets - somente WFM	Os widgets são aplicativos pré-criados que você pode soltar em um painel para obter Insight sem ter que escrever consultas ou criar relatórios. Este painel contém todos os widgets para WFM. Consulte widgets WFM disponíveis para obter mais informações sobre cada widget. **PRÁTICA** RECOMENDADA A maioria dos widgets vem sem nenhum filtro de data definido, de modo que eles automaticamente extraem os dados do mais longe possível. Se Os widgets demoram muito para carregar, ajustar os filtros para um intervalo de datas mais curto.

Painéis do conjunto

Esses painéis estarão disponíveis se a sua organização tiver o Cisco Quality Management e o Cisco Workforce Management.

Painel	Descrição
QM WFM medidas comuns	Contém relatórios de agendamento, equipe e avaliação.
WFM QM visão geral de foco do CX	Contém relatórios sobre o volume de contato, a equipe e as pontuações de avaliação.
Widgets - Todos os widgets	Os widgets são aplicativos pré-criados que você pode soltar em um painel para obter insight sem ter que escrever consultas ou criar relatórios. Este painel contém todos os widgets. Consulte widgets QM disponíveis e Disponíveis WFM para obter mais informações sobre cada widget.

Painéis analíticos

Esses painéis estarão disponíveis se a sua organização tiver Cisco Analytics.

Painel	Descrição
Pesquisa avançada do discurso	Pesquise os acertos de frases por data, confiança, duração e categoria.
Benchmarking Inteligente de Agentes	Contém informações sobre o volume de contato, a duração e os eventos de chamadas. Você pode filtrar por data, grupo, equipe, agente, tipo de contato e acerto de frases.
Análise - Oportunidades de treinamento do agente	Contém acertos para as frases mais comuns que indicam a necessidade de treinamento, bem como informações sobre as pontuações da avaliação.
Análise - Esforço do cliente	Contém acertos das frases mais usadas com mais frequência relacionadas ao cliente esforço, como transferências e escaladas, além de informações sobre eventos de chamada, como espera e silêncio.
Análise - Experiência do cliente	Contém acertos para as categorias de frases superiores que influenciam uma experiência positiva ou negativa do cliente.
Análise - Resolução da primeira chamada	Segue a tendência relacionada aos maiores drivers de resolução de primeira chamada, como escaladas, transferências e barreiras de serviço. Contém acertos para as frases que levam a uma não resolução.
Análise - Visão geral principal	Contém informações sobre os tópicos e discussões de seu contato central, com base em categorias de frases e acertos. Ajuda a identificar tendências positivas e negativas ao longo do tempo dentro de categorias comuns, como esforço de repetição ou transferências.

Painel	Descrição
Análise - Detalhamento de frases	Contém informações sobre contatos que contêm um acerto de frases específico. Você Pode filtrar por data, grupo, equipe, agente, categoria de frases e frase.
Detalhes da Furadeira do CCR	Este é um painel filho que você pode detalhar a partir de um painel pai.
Sentimento detalhado de detalhamento do CCR que está dentro de outro	Esse painel é aberto quando você clica em um relatório Painel de análise. Ele contém informações sobre os contatos do relatório, como hora de início, agente e duração.
Benchmarking inteligente de detalhes da CCR	Esse painel é aberto quando você clica em um relatório que está em outro painel Análise. Contém informações sobre os contatos do relatório, como hora de início, agente e estado de avaliação.
Avaliações preditivas	Contém pontuações previstas e reais de avaliação para contatos. Você pode Filtrar por data, grupo, equipe, agente, formulário de avaliação e acerto de frases.
A Pontuação de Promotor Líquido Preditiva	Contém pontuações previstas e reais de promotores para contatos. Você pode Filtrar por data, grupo, equipe, agente, tipo de contato e acerto de frases.
Análise de Sentimento	Contém informações de sentimento por canal, agente e muito mais. Você pode Filtrar por data, grupo, equipe, agente, maior sentimento e acerto de frases.

CXI - Painéis do Contact Center

Esses painéis estarão disponíveis se a sua organização tiver o Cisco Data Management.

Painel	Descrição
CXI - Contact Center - Esforço do cliente	Fornece uma visão do esforço feito por um cliente ao interagir com sua central de contato. Ele compara métricas como o tempo de tratamento e a prevalência de escaladas em relação a métricas como NPS e sentimento para mostrar como o esforço aumentado afeta a satisfação dos clientes.
CXI - Central de Contatos - Engajamento e Satisfação do Funcionário	Fornece uma visão geral do engajamento dos agentes, medida por métricas como utilização, taxa de transferência e acertos de frases relacionados a escalada. Você pode filtrar por data, grupo, equipe e agente.
CXI - Central de Contatos - Melhoria do Processo	Inclui métricas que mostram oportunidades para melhorias de processos em toda a central de contato. Tempos de chamada, comportamento do agente, adesão ao script, oportunidades de treinamento e uso de aplicativo o ajudam a encontrar oportunidades de treinamento.

Painel	Descrição
	Ou processos que possam precisar de melhorias.
CXI - Central de Contatos - Chamadas de Repetição	Ajuda a determinar se seus clientes estão fazendo várias chamadas para a central de atendimento, potencialmente indicando a falta de resolução da primeira chamada. A métrica de contatos abandonados mostra quantos clientes desligam quando estão esperando na fila.
CXI - Central de Contatos - Melhorias de Sistemas	Ajuda a monitorar questões de sistemas e oportunidades de aprimoramento. Os dados de acerto de discurso mostram com que frequência os problemas de sistema aparecem durante as chamadas. Os dados NPS e de sentimento mostram como essas questões afetam a satisfação do cliente e os gráficos de duração mostram como eles afetam a duração geral das chamadas. Você também pode ver em quais aplicativos os agentes estão gastando mais tempo.
CXI - Contact Center - Otimização da força de trabalho	Fornece uma visão geral do desempenho da força de trabalho e das áreas para otimização. O painel tem duas seções principais: o lado esquerdo focaliza em avaliações de qualidade de chamadas de agente e o lado direito fornece uma visão geral de outras métricas de desempenho da força de trabalho.
CXI - Detalhes do tempo de tratamento	Você pode acessar este painel por conta própria ou detalhando-o a partir dele a partir de métrica de tempo da chamada em outro painel. Fornece mais detalhes granulares sobre os tempos de tratamento, incluindo o detalhamento entre o tempo de conversa, de espera e de trabalho pós-chamada, bem como os tempos por grupo. Você pode clicar em um grupo para detalhar ainda mais a equipe ou o agente.
CXI - Detalhes de NPS	Você pode acessar este painel por conta própria ou detalhando-o a partir dele a partir de uma métrica NPS em um painel diferente. Isso o ajuda a entender as tendências em suas pontuações de NPS reais e preditivas, bem como as variações em seu NPS e pontuações NPS preditivas.
CXI - Detalhes dos acertos de frases	Você pode acessar este painel por conta própria ou detalhando-o a partir dele a partir de uma métrica de acertos de frases em um painel diferente. Ele mostra o número absoluto e relativo de acertos de frases relativos às categorias de frases e frases selecionadas.
CXI - Detalhes do Sentimento	Você pode acessar este painel por conta própria ou detalhando-o a partir dele a partir de Uma métrica de sentimento em um painel diferente. Isso o ajuda a entender as tendências do sentimento de seus contatos.

Tópicos relacionados

- Copiar um relatório ou painel
- Gerenciar funções e permissões — Atribua permissões para permitir que os usuários visualizem informações do Data Explorer.
- Widgets QM disponíveis — Informações sobre os aplicativos QM pré-criados que aparecem em alguns painéis padrão.
- Widgets WFM disponíveis — Informações sobre os aplicativos WFM pré-criados que aparecem em alguns painéis padrão.

Definir sua página inicial

O Data Explorer inclui vários relatórios e painéis predefinidos que qualquer usuário pode definir como uma página inicial. Por exemplo, se você usar QM, poderá definir os Widgets - QM Somente painel como sua página inicial.

O Data Explorer marca relatórios e painéis padrão por produto, assim é possível procurar relatórios e painéis relevantes por marca do produto: WFM, CWFM, QM ou Análise.

> **OBSERVAÇÃO** Os painéis e relatórios mostram apenas dados que estão dentro do seu escopo. Por exemplo, se outro usuário compartilhar um relatório comparando as pontuações médias de avaliação da Equipe A e da Equipe B, mas você terá
> Escopo apenas da Equipe A, o relatório não mostra nenhum dado para a Equipe B.

Você pode definir apenas um painel ou relatório por vez como sua página inicial.

Pré-requisitos

- Permissão do Data Explorer—fornece acesso somente leitura à página do navegador de ativos do Data Explorer

Local da página

Relatórios de > Do Data Explorer ou Data Explorer

Procedimentos

Definir um painel ou relatório como sua página inicial

1. Navegue até a página do navegador de ativos do Data Explorer.
2. Clique com o botão direito do mouse em um painel ou relatório listado no navegador do ativo.

3. Clique **em Definir como página inicial**. O Data Explorer marca o painel ou relatório com um ícone de página inicial vermelha e o relatório ou painel selecionado se torna sua página inicial.

Copiar um relatório ou painel

A menos que um relatório ou painel seja compartilhado com você e o proprietário lhe dê permissão para fazer alterações nele, a melhor maneira de pegar um relatório ou painel existente e torná-lo seu próprio é copiá-lo. Você é então o proprietário da cópia.

Depois de ser o proprietário, você pode personalizá-lo e compartilhá-lo como desejar.

Pré-requisitos

- Permissão do Data Explorer—fornece acesso somente leitura à página do navegador de ativos do Data Explorer
- Permissão de criação de conteúdo — permite criar, atualizar e excluir painéis e relatórios

Local da página

Relatórios de > Do Data Explorer ou Data Explorer

Procedimentos

Copiar um relatório ou painel compartilhado com você

1. Clique com o botão direito do mouse no relatório ou painel compartilhado na página do navegador do ativo.
2. Clique **em Copiar**. O Data Explorer adiciona uma cópia do relatório ou painel e torna você seu proprietário.

Compartilhar relatórios e painéis

Depois de criar um relatório ou painel, você pode permitir que outros usuários o acessem. Ao compartilhar um relatório ou painel, você controla o que os outros usuários podem fazer com ele — exiba, copie ou edite-o.

> **OBSERVAÇÃO** Relatórios e painéis mostram apenas dados que estão dentro do seu escopo. Por exemplo, se outro usuário compartilhar um relatório comparando as pontuações médias de avaliação da Equipe A e da Equipe B, mas você terá
> Escopo apenas da Equipe A, o relatório não mostra nenhum dado para a Equipe B.

Você pode compartilhar apenas os relatórios e painéis que possui. Para compartilhar uma das opções que foi compartilhada com você, crie uma cópia dela.

Pré-requisitos

- Permissão do Data Explorer—fornece acesso somente leitura à página do navegador de ativos do Data Explorer
- Publicando conteúdo—permite que você compartilhe relatórios e painéis aos quais possui para compartilhar grupos aos quais pertence

Local da página

Relatórios de > Do Data Explorer ou Data Explorer

Procedimentos

Compartilhar um relatório ou painel

1. Clique com o botão direito do mouse no relatório ou painel que deseja compartilhar na página do navegador do ativo.
2. Clique **em Compartilhar**. A caixa de diálogo Compartilhamento é aberta.
3. Selecione o nível de permissão que deseja atribuir a outros usuários que pertencem a um dos grupos listados. A tabela a seguir descreve os níveis de permissão disponíveis.

Permissão	Descrição
Nenhuma	Outros usuários não podem exibir o item. Essa permissão é a escolha padrão para todos os grupos listados.
Visualizar	Outros usuários podem exibir o item.
Explorar	(Apenas relatórios) Outros usuários podem alterar filtros, grupos e outros elementos do relatório, mas não podem salvar alterações.
Salvar Como	Outros usuários podem fazer alterações e salvar uma cópia do item. Eles não podem substituir o item original.
Editar	Outros usuários têm permissão total para alterar e substituir o item original. Observe que não há trilha de auditoria que mostre quem editou o item ou o que foi alterado.

4. Clique em **OK**.

A **coluna Para** Compartilhada na página do navegador do ativo agora é exibida com quem o item é compartilhado.

Configurar entrega de e-mail de relatório

IMPORTANTE O Cisco Advanced Reporting foi declarado Fim de vendas a partir de 1º de novembro de 2023 e não está mais disponível para compra.

A função Entregar permite agendar um relatório que você possui para ser entregue aos destinatários em intervalos de um determinado período. É possível especificar o formato do arquivo do relatório, o intervalo, a duração da entrega e os destinatários.

EXEMPLO : quero que meu relatório de estatísticas de agentes em PDF formato seja enviado diariamente a James Smith e Angela Brown diariamente às 10 AM até 31 de março.

As entregas podem ser feitas a endereços de e-mail associados a Webex usuários do WFO e endereços de e-mail externos a Webex WFO.

Depois de configurado, você pode editar os detalhes da entrega e iniciar ou interromper as entregas pela função Entregar ou na página Entrega (consulte Gerenciar entrega de e-mail de relatório).

Pré-requisitos

- Sua organização tem uma licença de Gerenciamento de dados.

  IMPORTANTE Entrega de e-mail de relatório não está disponível sem uma licença de Gerenciamento de dados.

- Você tem a permissão de Entrega de Relatório—permite configurar e gerenciar quando e para quem um relatório próprio é enviado por e-mail

Local da página

Relatórios de > Do Data Explorer ou Data Explorer

Procedimentos

Configurar a entrega de um relatório

1. Na página do navegador de ativos Data Explorer, localize o relatório que você deseja entregar. Você deve ser o proprietário do relatório.
2. Clique com o botão direito do mouse no relatório e selecione **Entregar** na lista suspensa. A **janela Todas as entregas é** aberta.
3. Clique **em Clicar para adicionar um agendamento** de entrega para exibir a **caixa de diálogo Editar entrega** .

4. Preencha os campos para configurar o agendamento de entrega.
5. Clique **em Clique para adicionar um método** de entrega para exibir a **caixa de diálogo Editar envio** de e-mail.
6. Clique ⊞ no canto inferior esquerdo do **painel Destinatários** para exibir a **caixa de diálogo Escolher destinatários** .
7. Expanda o usuário do espaço no **painel Disponível** para mostrar todos os usuários disponíveis, selecione os destinatários e clique **em Adicionar as contas selecionadas** para movê-los para o **painel Selecionado** .

   > **OBSERVAÇÃO** Apenas os destinatários que estiverem Webex usuários de WFO podem ser adicionados na caixa de diálogo Escolher Destinatários. Você deve retornar à **caixa de diálogo Editar entrega** de e-mail para adicionar destinatários externos.

8. Clique no **botão Editar entrega** de e-mail na parte superior esquerda da barra de título para voltar à **caixa de diálogo Editar envio** de e-mail.

   > **OBSERVAÇÃO** Não clique em **Definir**. Caso isso se faça, a entrega será sálvia e você retornará à página do navegador do ativo. Se você não tiver terminado de configurar sua entrega, precisará editar a instalação da entrega.

9. Na parte inferior da caixa de diálogo, selecione formatos para o relatório.
   - Se você optar por entregar o relatório como uma imagem do relatório conforme ele for exibido no Data Explorer, o formato de dados deverá ser **Nenhum**.
   - Se você optar por entregar o relatório como dados (um arquivo com CSV ou Excel), o formato de imagem deverá ser **Nenhum**.
   - Você pode selecionar um tamanho de página personalizado para o relatório. Por padrão, os relatórios são entregues no tamanho de sua página padrão.
10. Se desejar adicionar um endereço de e-mail de destinatário externo, clique diretamente abaixo do **rótulo Destinatário** ou abaixo do nome de um destinatário existente para exibir um campo editável.

11. Digite o endereço de email externo e pressione **Enter**.
12. Clique **em Definir**. A configuração de entrega é sálvia e você retorna à página do navegador do ativo.

Gerenciar entrega de e-mails de relatório

A página Entrega permite controlar o envio e o recebimento de relatórios por e-mail. A página tem duas seções:

Entregas de outros painéis — Este painel superior lista os relatórios enviados a você por outros usuários. Você pode ser o único destinatário do relatório ou pode ser membro de um grupo compartilhamento e receber um relatório que também vá para os outros membros do grupo. Você pode optar por não receber esses relatórios.

Seu painel de entregas — Este painel inferior lista os relatórios que você configurou para serem entregues a outros usuários. Você pode iniciar ou parar (ligar ou desativar) a entrega de um relatório aqui. Isso permite configurar relatórios antecipadamente para que eles sejam necessários. Por exemplo, um relatório que mostra o andamento de uma campanha de vendas é ativado somente quando a campanha está em andamento e é desativada após a campanha ter sido concluída. O relatório pode então ser ativado novamente quando a próxima campanha de vendas começar.

Cada painel exibe o nome do relatório que está sendo entregue, quem são os destinatários e qual é o agendamento de entrega.

As entregas são configuradas na página do navegador do ativo Data Explorer.

Pré-requisitos

- Sua organização tem uma licença de Gerenciamento de dados.

  IMPORTANTE Entrega de e-mail de relatório não está disponível sem uma licença de Gerenciamento de dados.

- Você tem a permissão geranciamento de entrega — permite optar por não receber relatórios agendados por e-mail de outros usuários e iniciar e interromper as entregas do relatório para outros usuários que você configurou.
- Você tem a permissão de Entrega de Relatório—permite configurar e gerenciar quando e para quem um relatório próprio é enviado por e-mail

Local da página

Configurações de > do Data Explorer > Entrega

Procedimentos

Gerenciar entregas de outros

OBSERVAÇÃO Se um relatório for entregue a você em um endereço de e-mail fora do endereço de e-mail usado para você em Webex WFO, você não poderá optar por entrar ou sair da entrega para esse endereço. Este recurso está disponível somente para
Endereços de e-mail no Webex WFO.

- Para deixar de receber entregas de relatório configuradas por outros usuários, marque a **caixa de seleção Optar por sair** e clique **em Salvar**.
- Para reiniciar a entrega, desmarque a **caixa de seleção Optar por sair** e clique **em Salvar**.

Gerenciar suas próprias entregas

- Para ativar a entrega de um relatório, marque a **caixa de seleção Ativar/Desativar** e clique **em Salvar**.
- Para desativar a entrega de um relatório, desmarque a **caixa de seleção Ativar/Desativar** e clique **em Salvar**.

Excluir uma de suas próprias entregas

- Selecione a entrega que deseja excluir e clique − no canto inferior esquerdo das **entregas**

  E clique **em Salvar**.

Cancelar alterações feitas na página

- Clique no **botão Reverter** para cancelar todas as alterações feitas na página Entrega. É necessário fazer isso antes de salvar as alterações. Depois que as alterações forem salvas, você não poderá revertê-las.

Tópicos relacionados

- Configurar entrega de e-mail de relatório

Marcar relatórios e painéis com funções

Se desejar que apenas usuários com uma função específica acessem um relatório ou painel compartilhado, você pode marcá-lo com o nome da função desejada.

Você pode marcar apenas relatórios ou painéis que possui. Para se tornar o proprietário de um relatório ou painel compartilhado com você, copie-o (consulte Copiar relatório ou painel).

> **OBSERVAÇÃO** Se a função não incluir o acesso ao Data Explorer, um painel marcado se tornará a página inicial padrão para pessoas com essa função.

Pré-requisitos

- Permissão do Data Explorer—fornece acesso somente leitura à página do navegador de ativos do Data Explorer
- Publicando conteúdo—permite que você compartilhe relatórios e painéis aos quais possui para compartilhar grupos aos quais pertence

Local da página

Relatórios de > Do Data Explorer ou Data Explorer

Procedimentos

Marcar um relatório ou painel com uma função

> **PRÉ-REQUISITO**
>
> - (Para clientes que estão em transição da versão 10.4 para nuvem) A função é atribuída a painéis da página inicial do Data Explorer: No Gerenciamento de aplicativos > Configurações globais > global > Administração do Painel, mova a função para **o Data Explorer**.

1. Na página Data Explorer, clique com o botão direito do mouse no relatório ou no painel e selecione **Marca** na lista suspensa. A **janela Marcas é** aberta.
2. Insira **c1_role_** and depois o nome da função.

   IMPORTANTE O nome da função deve corresponder ao nome que a sua organização usa. Uma lista de funções está disponível no Gerenciamento de aplicativos > Funções > de configuração do usuário > globais.

   Para adicionar uma função cujo nome é uma palavra, insira o nome.

   EXEMPLO C1_ROLE_AGENT

Para adicionar uma função cujo nome seja várias palavras separadas por espaços, inclua a marca em aspas duplas.

EXEMPLO "c1_role_East Líder da Equipe Costeira"

Para adicionar várias funções ao mesmo tempo, insira-as uma após a outra separada por um espaço.

EXEMPLO c1_role_Evaluator "Agente da Costa c1_role_East"

3. Clique **em Adicionar marca**.
4. Clique em **OK**. A **janela "Marcas** " será fechada.

Pesquisar o navegador do ativo por marca

Você pode pesquisar o navegador do ativo por qualquer marca. Se estiver pesquisando por marca de produto, você verá apenas marcas de produtos que tem licença para usar. Por exemplo, se você tiver apenas uma licença de QM, verá apenas itens predefinidos que tenham uma marca QM, não itens que tenham um WFM ou uma marca Análise.

OBSERVAÇÃO Dependendo da licença de WFM que você possui, WFM campos são marcados com WFM (para novos WFM) ou CWFM (para um WFM clássico).

Pré-requisitos

- Permissão do Data Explorer—fornece acesso somente leitura à página do navegador de ativos do Data Explorer

Local da página

Relatórios de > Do Data Explorer ou Data Explorer

Procedimentos

Pesquisar relatórios e painéis por marca

1. Na página do navegador de ativo, clique no ícone de pesquisa e selecione Marcas de pesquisa .
2. No campo de pesquisa, digite a marca desejada. O Data Explorer mostra apenas relatórios e painéis marcados com esse valor.

> **OBSERVAÇÃO** Se o nome da marca for várias palavras separadas por espaços, inclua o nome com aspas duplas. Por exemplo, para **procurar o agente da Costa** Leste, digite **"Costa Leste do Agente"**.

Exportar um relatório

O Data Explorer permite exportar relatórios. Cada página de relatório tem um **botão Exportar como** . Isso permite exportar os dados de um relatório em formato CSV ou XLSX.

> **IMPORTANTE** Para exportar os resultados de um relatório, você deve salvar os critérios de filtragem e todas as outras edições antes de exportar.

Pré-requisitos

- Permissão do Data Explorer—fornece acesso somente leitura à página do navegador de ativos do Data Explorer

Procedimentos

Exportar um relatório

1. Clique no nome do relatório no navegador do ativo. A página de relatório é aberta.
2. Clique **em Exportar como**. A **caixa de diálogo Exportar Relatório** é aberta.
3. Selecione o formato desejado para exportação.
4. Clique **em Avançar**. Quando os dados estão prontos, um link de download é exibido.
5. Clique no link para baixar o arquivo.
6. Clique **em Fechar** depois que o download tiver sido concluído.

Criar um relatório

Os relatórios são os blocos de construção do Data Explorer que o ajudam a visualizar tendências nos seus dados. Você cria um relatório definindo a pergunta que deseja responder e configurando a saída para que a resposta seja apresentada de forma significativa.

Para iniciar o processo, você divide a questão em suas partes individuais:

- Medidas — As métricas que você deseja entender. Eles são campos numéricos que terão cálculos realizados neles, como a adição ou a média.
- Assuntos — Como você deseja agrupar as métricas. Esses são campos de texto usados como agrupamentos no estilo da categoria, como número de ID do agente ou nome da fila.
- Filtros — Os limites que você deseja que as métricas se encaixam, como um período ou valores máximos/mínimos.

EXEMPLO

Você deseja saber quantos contatos que duraram mais de dez minutos foram tratados por cada agente da equipe da Costa Leste durante o mês de março.

- A **medida** são contatos.
- Os **assuntos** são os agentes da equipe da Costa Leste.
- Os **filtros são contatos** com mais de dez minutos e o mês de março.

Esses três componentes compõem a estrutura de relatórios que podem ser incrivelmente complexos e úteis.

Depois de criar a questão do relatório, você pode determinar como as informações no relatório são exibidas. Há uma ampla variedade de gráficos e tabelas personalizáveis para escolher.

Criar uma pergunta

Os relatórios são os blocos de construção do Data Explorer que o ajudam a visualizar tendências nos seus dados. Você cria um relatório definindo a pergunta que deseja responder e configurando a saída para que a resposta seja apresentada de forma significativa. Há uma ampla variedade de gráficos e tabelas personalizáveis para escolher.

Você usa o painel Pergunta para criar uma pergunta. Para iniciar o processo, divida a questão em suas partes individuais:

- **O quê** — As medidas (métricas) que você deseja entender. Eles são campos numéricos que terão cálculos realizados neles, como a adição ou a média.
- **Como** — Como você deseja que as medidas se agrupem. Esses são campos de texto usados como agrupamentos no estilo da categoria, como número de ID do agente ou nome da fila.
- **Filtros** — Os limites que você deseja que as métricas se encaixam, como um período ou valores máximos/mínimos.

EXEMPLO

Você deseja saber quantos contatos que duraram mais de dez minutos foram tratados por cada agente da equipe da Costa Leste durante o mês de março.

- **Qual** é o número de contatos (a medida).
- **Como** estão os agentes da equipe da Costa Leste (o agrupamento).
- **Os filtros** limitam o relatório a contatos com mais de dez minutos e que foram a partir do mês de março.

OBSERVAÇÃO Conforme você cria sua pergunta, o painel na parte inferior do painel Pergunta coloca a questão em idioma simples com base em suas seleções nas seções O que, Como e Filtros.

Crie um novo relatório

Para criar uma pergunta, você precisa de um relatório para colocá-la.

Crie e nomeie seu novo relatório

1. Na página inicial do Data Explorer, clique **em Novo relatório** para exibir o designer de relatórios.
2. Clique **em Relatório** sem nome na barra de título e insira um nome para o novo relatório.

Escolha uma medida

Decida quais informações você deseja exibir no relatório. Esses valores numéricos são chamados de medidas.

Existe uma lista de medidas que podem ser escolhidas ou você pode criar suas próprias medidas personalizadas. Diversas medidas são frequentemente usadas em relatórios. Por exemplo, um relatório que mostra a duração do contato em horas também pode mostrar a duração média do contato.

NOTA

% de adesão – A medida diária é calculada após o fechamento do dia e, em seguida, é marcada apenas com uma data, e não uma hora. O mecanismo atribui um valor de tempo de UTC meia-noite a ele. Uma vez que os relatórios são executados no contexto de tempo do usuário que está executando o relatório, há um turno de tempo por padrão e os valores de adesão podem parecer incorretos no relatório.

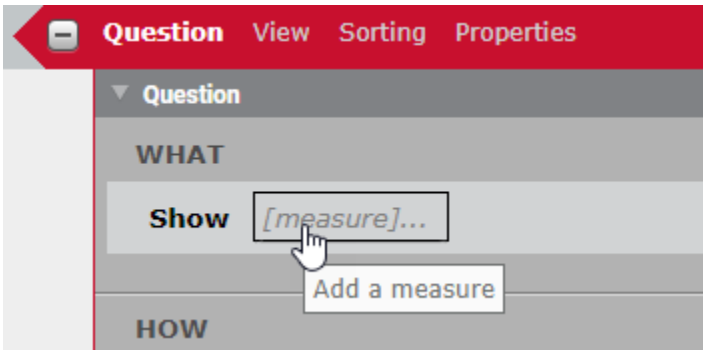
Para ajustar para isso, você tem várias opções:

1. Defina o fuso horário do relatório como UTC.
2. Defina o fuso horário para o usuário que está executando o relatório como UTC.
3. Aplique a seguinte fórmula personalizada ao relatório:

```
TimeShiftValue([Adherence PCT],[Data de adesão], 'Hora', -8)
```

Configurar medidas para um novo relatório

1. **Na seção Que** seção do **painel Pergunta** , clique em Mostrar **[medida]**. A **caixa de diálogo Selecionar medida** é aberta.



Por padrão, **todas as** medidas disponíveis são listadas, mas você pode pesquisar, classificar e filtrar a lista.

- Clique **por marcas** para exibir as medidas que se aplicam apenas a várias fontes de dados, como Análise ou QM. Algumas medidas têm várias marcas, portanto, aparecem em mais de uma lista de marcas.
- Clique **em Favoritos** (superior direito da lista) para exibir apenas as medidas marcadas como favoritas. Para marcar um favorito, clique na caixa à esquerda do nome da medida na lista para que uma estrela amarela seja exibida. Qualquer medida que você marcar como favorito permanecerá marcada de sessão para sessão.
- Clique **em Classificar** (superior direito da lista) para classificar a lista de medidas em ordem crescente/decrescente. Por padrão, a lista está na ordem crescente.
- Insira o nome da medida que deseja usar no **campo Pesquisar** para localizar esse campo rapidamente.

2. Selecione a medida que deseja incluir no relatório na lista de medidas disponíveis.

   Você também pode clicar **em Personalizar** no canto superior direito para criar uma medida personalizada. Para obter mais informações sobre medidas personalizadas, consulte Criar uma medida personalizada.

3. (Opcional) Personalize como a medida será exibida no relatório usando o **painel Configuração** de medidas na parte inferior da caixa de diálogo. Aqui você pode configurar o formato de número ou data da medida, como ela é agregada e aplicar atributos de conteúdo a ela. Para obter mais informações sobre como configurar uma medida, consulte Configurar a aparência da medida.

4. Clique **em Adicionar**.
   A medida adicionada é exibida no painel Pergunta e outro campo Mostrar é adicionado abaixo da que você concluiu. Use esse campo para adicionar mais medidas à sua pergunta.

   > **OBSERVAÇÃO** Se desejar configurar uma medida que já tenha adicionado à **seção Que** , clique na medida para abrir a **caixa de diálogo Selecionar medida** novamente.

5. (Opcional) As medidas são exibidas como colunas por padrão. Clique **como colunas** para alternar para exibi-las como linhas.

Escolher um agrupamento

Após ter definido o tópico de sua pergunta com a medida, determine como agrupar as informações. O **termo "Como** a questão" é, muitas vezes, a organização de pessoas, lugares, coisas e prazos que fornecem súditos ou circunstâncias reais para o relatório. É comum ter vários assuntos de Como em um relatório.

Determinar como o relatório agrupará as informações

1. **Na seção Como** do painel Pergunta clique em Grupo **[agrupamento]**. A **caixa de diálogo Selecionar agrupamento** é aberta.

   Há duas opções de agrupamento,Assunto ou **Hora**. Por padrão, você vê a opção Assunto. Se desejar agrupar por hora ou data, clique **em Hora** no canto superior direito da caixa de diálogo. Você também é capaz de refinar ainda mais o agrupamento de tempo por período.

   > **OBSERVAÇÃO** Assim como é possível com medidas, você pode restringir os assuntos exibidos e as horas por marca ou favoritos, classificá-los em ordem crescente/decrescente ou procurar um determinado
   > Assunto ou hora por nome.

2. Escolha o agrupamento desejado e clique **em Adicionar**.

   O agrupamento adicionado é exibido no painel Pergunta e outro **campo [agrupamento]** é adicionado abaixo do que você concluiu. Use esse campo para adicionar grupos adicionais à sua pergunta.

   > **OBSERVAÇÃO** Se você selecionar **com os totais** na seção Grupo do painel Pergunta e selecionar **Preservar totais** ao criar uma visualização, o gráfico exibirá o valor total como uma coluna adicional.

Definir um filtro

A etapa final de definir uma questão é escolher um filtro. Só uma medida pode retornar uma grande quantidade de informações. O filtro serve para direcionar as informações específicas que você deseja incluir ou excluir no seu relatório. Você pode selecionar valores específicos para incluir ou excluir, ou pode definir filtros de comparação de texto ou intervalo

Filtros de comparação para determinar qual intervalo de valores será incluído no seu relatório.

OBSERVAÇÃO Os relatórios do Data Explorer sobre os últimos dois anos de dados. Se o sistema tiver muitos dados históricos, talvez seja útil configurar o filtro antes de configurar as medidas e os agrupamentos.
Isso ajuda a acelerar a exibição da visualização do relatório.

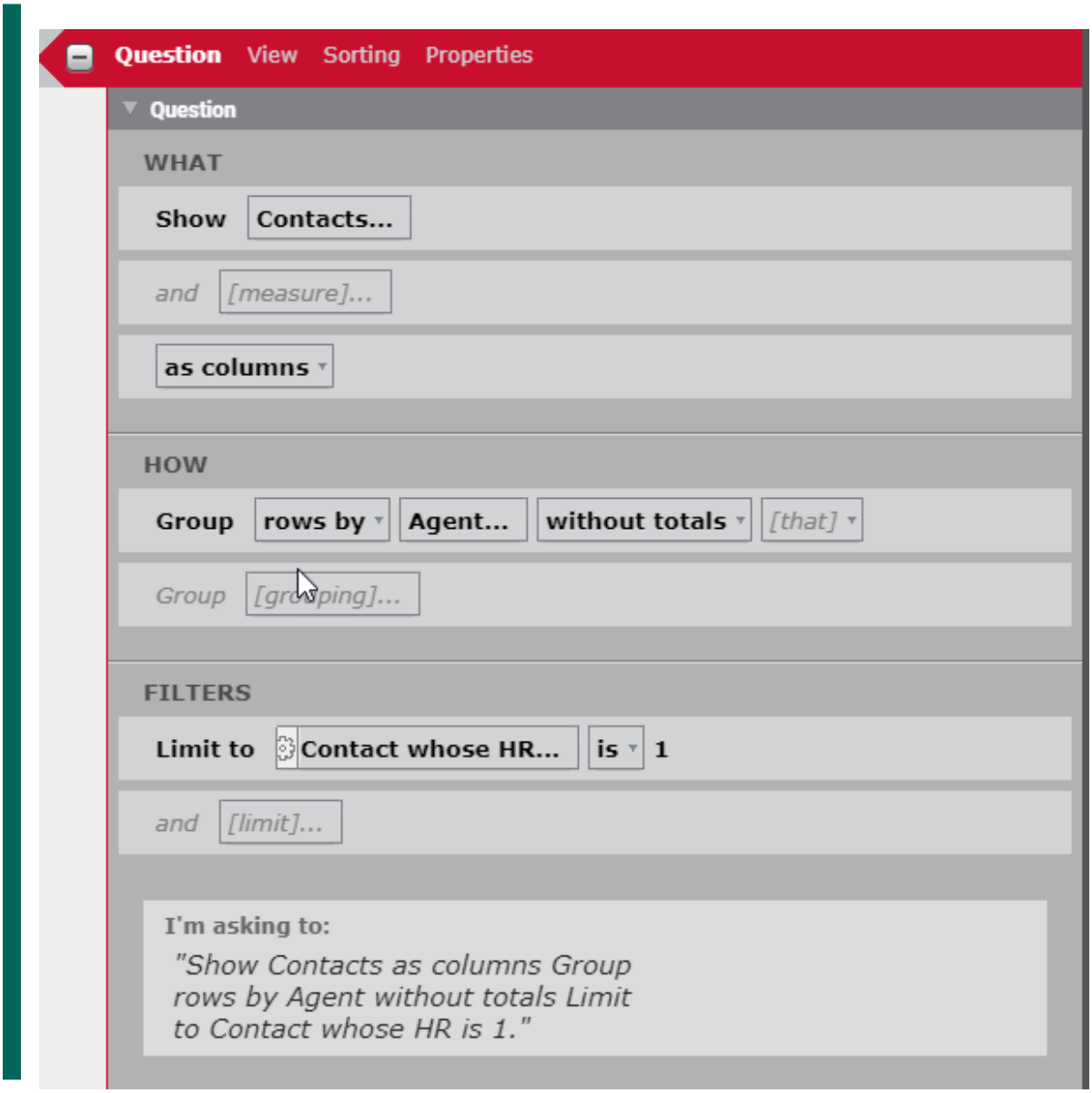
A seção de filtro também é usada para configurar quais assuntos são usados em conjunto com parâmetros no painel. Por exemplo, se o seu relatório listar todos os agentes da central de contatos, mas você quiser exibir dados apenas para um agente específico, o parâmetro permitirá que você selecione esse agente e veja apenas os dados exibidos no relatório.

Incluir apenas determinados valores de um assunto no relatório

1. **Na seção Filtros** do painel Pergunta, clique em Limite para **[limite]**. A **caixa de diálogo Selecionar filtro é** aberta.
2. Selecione um assunto e, em seguida, selecione um campo para filtrar o relatório.
3. Desmarque **a** caixa de seleção Todos os valores e marque a caixa de seleção dos valores que deseja incluir.
4. Clique **em Adicionar** para filtrar o relatório.

EXEMPLO
Você deseja incluir somente contatos que foram marcados para RH no seu relatório.
Preencha a **caixa de diálogo Selecionar filtro** da seguinte forma.

- Selecione **Contato** no painel esquerdo.
- No painel do meio, selecione **RH**.
- No painel direito, na **guia Selecionar** , desmarque **a** caixa de seleção Todos os valores e marque a **caixa de seleção 1** (que significa verdadeiro ou sim).



Excluir determinados valores do relatório

1. **Na seção Filtros** do painel Pergunta, clique em Limite para **[limite]**. A **caixa de diálogo Selecionar filtro é** aberta.
2. Selecione um assunto e, em seguida, selecione um campo para filtrar o relatório.
3. Desmarque **a** caixa de seleção Todos os valores e marque a caixa de seleção para um ou mais dos valores que você deseja excluir.
4. Clique **em Adicionar**.

5. **Na seção Filtros** do painel Pergunta, clique na lista suspensa no filtro criado e selecionado **não** é da lista suspensa.

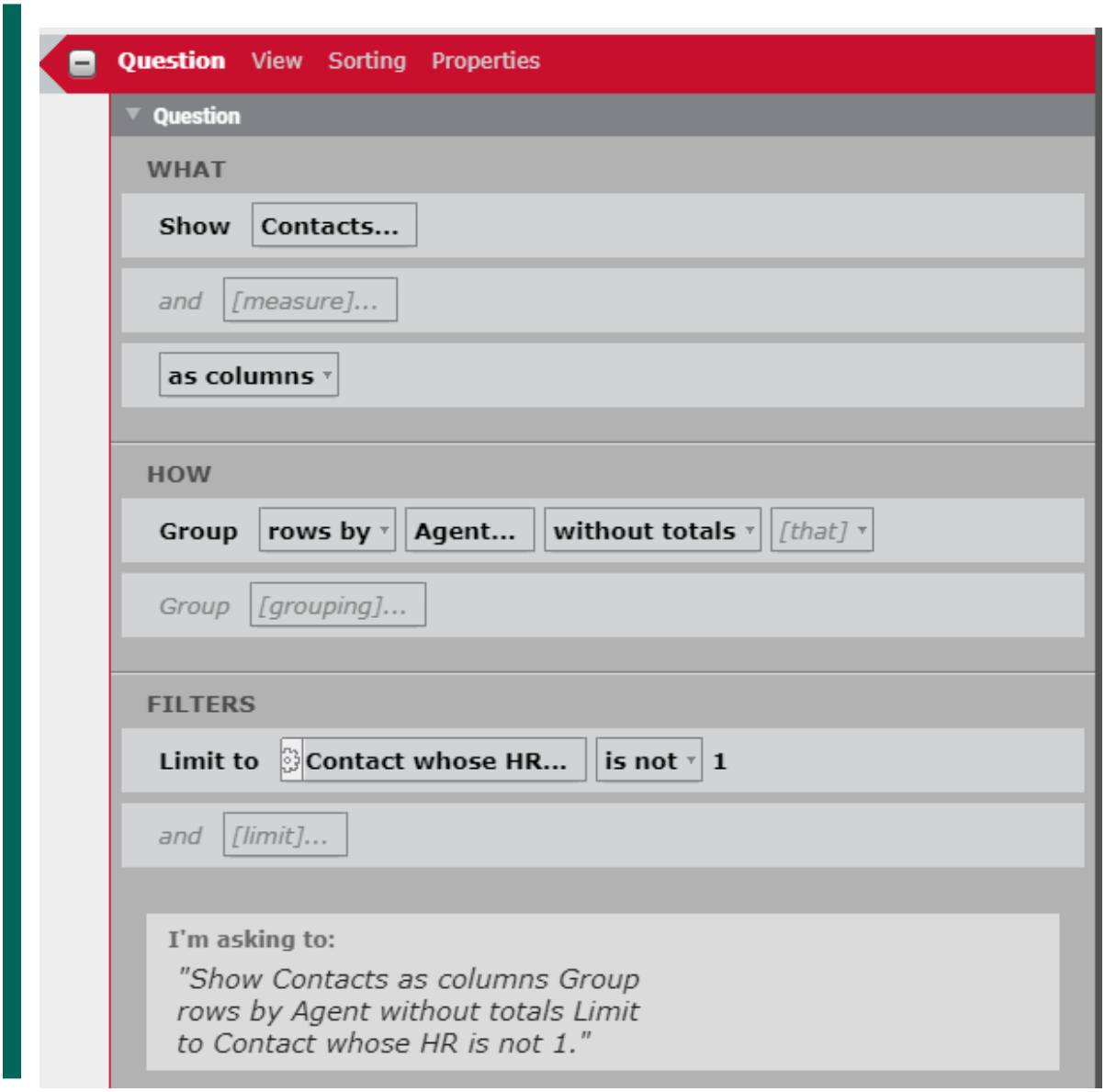
EXEMPLO

Você deseja excluir os contatos que foram marcados para RH no seu relatório. Você completa o **Selecione a caixa de diálogo Filtro** da seguinte maneira.

- Selecione **Contato** no painel esquerdo.
- No painel do meio, selecione **RH**.
- No painel direito, na **guia Selecionar** , desmarque **a** caixa de seleção Todos os valores e marque a **caixa de seleção 1** (que significa verdadeiro ou sim).

Na seção Filtros **do painel Pergunta, ao lado do filtro que você acabou de adicionar, a** alteração **será** necessária.

não está na lista suspensa.



Incluir ou excluir valores usando filtros de comparação

1. **Na seção Filtros** do painel Pergunta, clique em Limite para **[limite]**. A **caixa de diálogo Selecionar filtro é** aberta.
2. Selecione um assunto e, em seguida, selecione um campo para filtrar o relatório.
3. Desmarque a **caixa de seleção Todos os valores e execute uma das seguintes** ações:
   - Marque a caixa de seleção do valor para defini-lo como uma comparação.
   - **Na guia Especificar, insira** um valor entre aspas para definir como uma comparação.

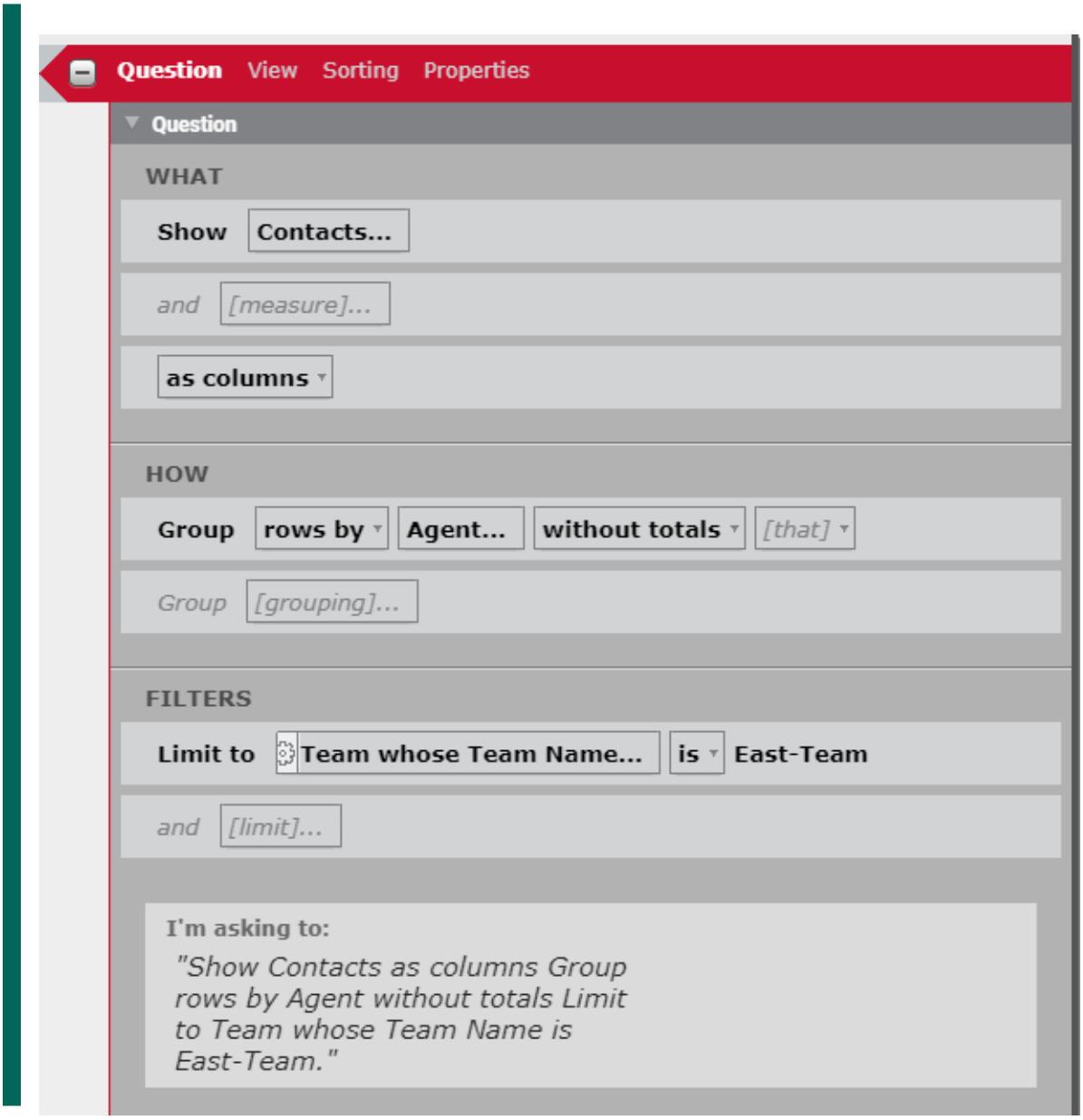
4. Clique **em Adicionar**.
5. Na seção Filtros do painel Pergunta, clique na lista suspensa no novo filtro e selecione o operador que você deseja aplicar ao valor.

EXEMPLO

Você deseja incluir somente agentes que pertencem à Equipe Leste no seu relatório.

Preencha a **caixa de diálogo Selecionar filtro** da seguinte forma.

- Selecione **Equipe** no painel esquerdo.
- No painel do meio, selecione **Nome** da equipe.
- No painel direito, na **guia Selecionar, desmarque a** caixa de seleção Todos os valores e marque a **caixa de seleção Equipe** leste. Como alternativa, clique na **guia Especificar** e digite **"Equipe oriental"** no painel de valores de filtro.



Adicionar um ou mais parâmetros de relatório

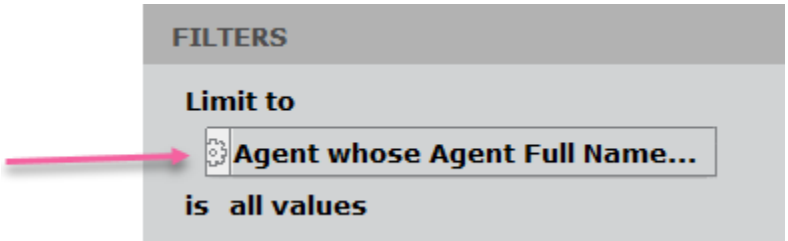
Se você pretende usar um controle de parâmetros, como um selecionador membro, para filtrar os dados exibidos em um relatório, você deve adicionar um ou mais parâmetros de relatório ao relatório. Para obter mais informações sobre o uso de parâmetros com um relatório, consulte Adicionar um parâmetro.

1. **Na seção Filtros** do **painel Pergunta** , clique em Limite para **[limite]**. A **caixa de diálogo Selecionar filtro é** aberta.
2. Selecione um assunto e, em seguida, selecione um campo para filtrar o relatório.

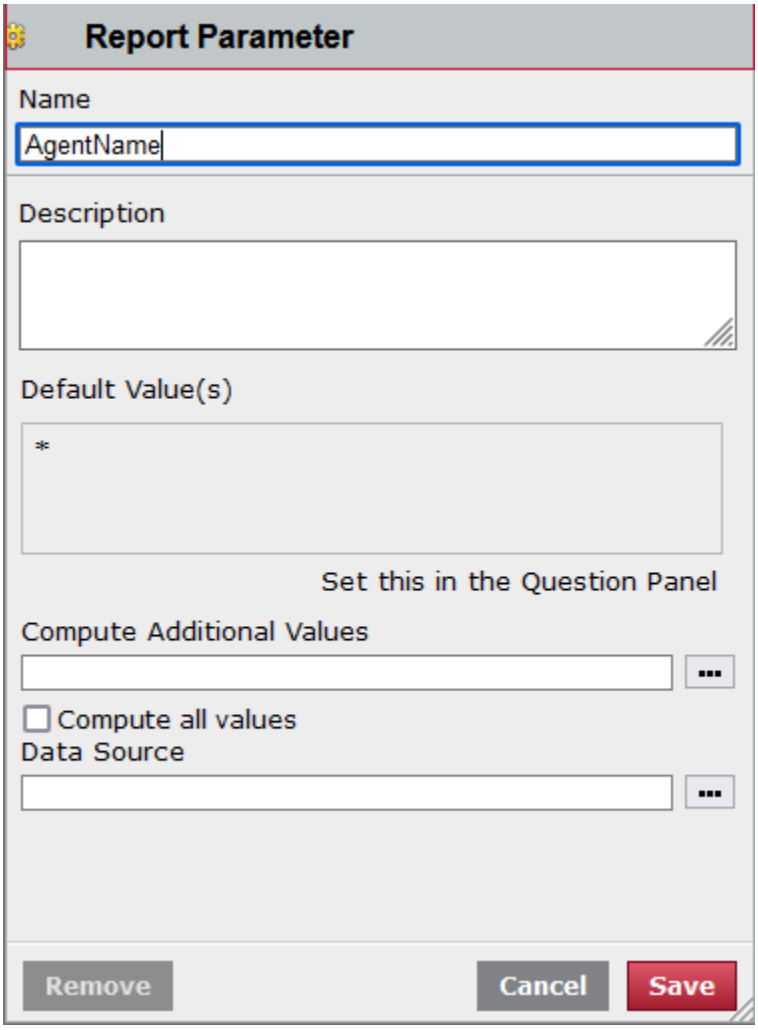
3. **Na guia Selecionar** , marque a **caixa de seleção Todos os valores** .

4. Clique **em Adicionar**. O assunto é exibido no **campo Limite para** .

5. À esquerda do **campo Limite para** , clique no ícone de engrenagem para abrir a **caixa de diálogo Parâmetro** de relatório.



6. **No campo Nome** , insira um nome para o parâmetro. O nome não pode conter espaço. Todos os outros campos são opcionais.



7. Clique **em Salvar**. Observe que o ícone de engrenagem ficou vermelho, indicando que o parâmetro foi configurado.
8. Repita este procedimento para todos os outros filtros que deseja usar no relatório.

Filtragem de registros de agendamento de agentes, adesão e exclusão

Por natureza, previsão, adesão e registros de agendamento do agente são freqüentemente alterados. Por exemplo, a agenda de um agente pode ser alterada várias vezes. Cada vez que isso ocorre, um registro de agenda é excluído e um novo é criado.

No banco de dados Data Explorer, esses registros não são excluídos fisicamente. Em vez disso, eles são sinalizados como excluídos, e o registro permanece no banco de dados. Isso resulta em muitos registros que não são mais relevantes e podem resultar em relatórios imprecisos se estiverem incluídos. Nesse caso, os registros sinalizados como excluídos devem ser filtrados para fora do seu relatório.

OBSERVAÇÃO Tenha em mente que pode haver momentos em que você deseja incluir esses registros sinalizados em um relatório. Por exemplo, pode ser necessário auditar quantas vezes a agenda de um agente específico foi
Mudou. Nesse caso, você não filtraria os registros excluídos do relatório, pois cada registro registra uma alteração na agenda.

Filtrar registros de agendamento de agentes excluídos

1. **Na seção Filtros** do **painel Pergunta** , clique em Limite para **[limite]**. A **caixa de diálogo Selecionar filtro é** aberta.
2. Selecione um assunto de previsão, adesão ou agendamento e veja se os campos associados ao assunto incluem qualquer um destes campos de sinalização:
   - Relatório de Adesão do Agente Não Gerenciado
   - Atividade da Agenda IsDeletada
   - Isdeleted previsão
3. Se você localizar um desses campos, selecione-o. Desmarque **a** caixa de seleção Todos os valores e selecione **1** (1 = verdadeiro ou sim).
4. Clique **em Adicionar**.
5. **Na seção Filtros** do **painel Pergunta** , clique na lista suspensa e a opção não é.

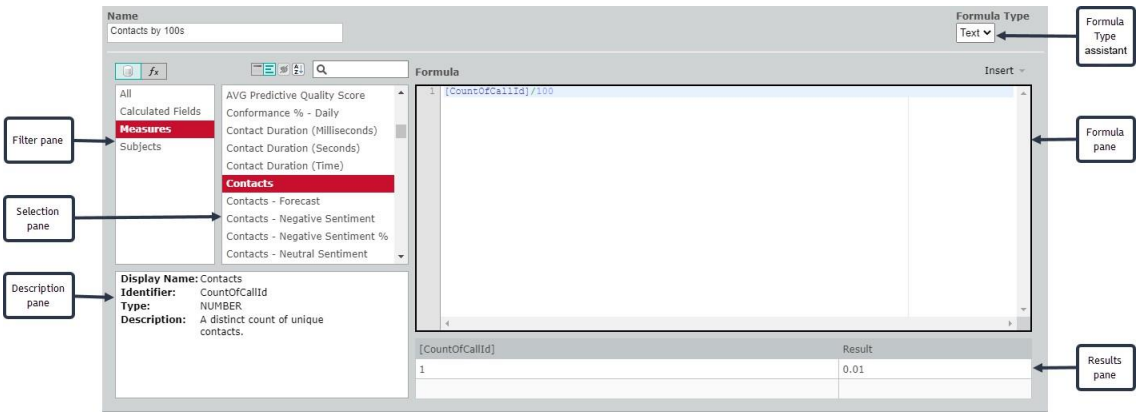
Criar uma medida personalizada

Se desejar adicionar uma medida a um relatório que não esteja na lista de medidas, você pode criar uma medida personalizada clicando em Personalizar no canto superior direito da **caixa de diálogo Selecionar medida** .

As medidas personalizadas usam fórmulas para alterar medidas e campos que já existem no modelo de dados. Você pode criar uma fórmula inserindo manualmente medidas e operadores no painel de Fórmula. A caixa de diálogo personalizada Criar medida inclui listas das medidas, operadores e referências disponíveis que você pode escolher para criar uma fórmula.

A caixa de diálogo Criar medida para medidas personalizadas é composta por duas seções: o painel Editor de fórmulas na parte superior e o painel Configuração de medidas na parte inferior. Para obter informações sobre o painel Configuração de medidas, consulte Configurar a aparência da medida.

O Editor de fórmulas é específico de contexto. Ela permite incluir somente os elementos de dados, funções e outras funções para a sua fórmula apropriada para a medida selecionada.



- O **painel** Filtro contém as opções que você pode usar para restringir o número de elementos de dados ou Funções exibidas no painel Seleções. Por exemplo, se você selecionar **Medidas** no painel Filtro, apenas as medidas serão listadas no painel Seleções. Use os botões acima do painel Filtro para

  Alternar entre elementos de dados e funções. Os elementos de dados são os campos na biblioteca de dados que estão disponíveis para uso na sua fórmula e as funções são definidas como tarefas operacionais.

- O **painel** Seleção exibe os elementos ou funções que você pode adicionar à sua fórmula. O que é exibido depende de sua seleção no painel Filtro? Use os botões acima da Seleção

  Para alternar entre nomes de exibição de medida ou função e identificadores. Você pode classificar os elementos ou funções de dados em ordem crescente ou decrescente com o botão Classificar e procurar um elemento de dados ou função específico com o campo de pesquisa.

  OBSERVAÇÃO Este botão não é usado no momento.

- O **painel** Descrição exibe informações sobre o elemento de dados ou a função que você selecionou no painel Seleção.

- O **painel** de fórmula exibe a fórmula conforme você a cria. Este painel inclui os elementos e as funções de dados que você seleciona e qualquer outro elemento de fórmula que você inserir manualmente.

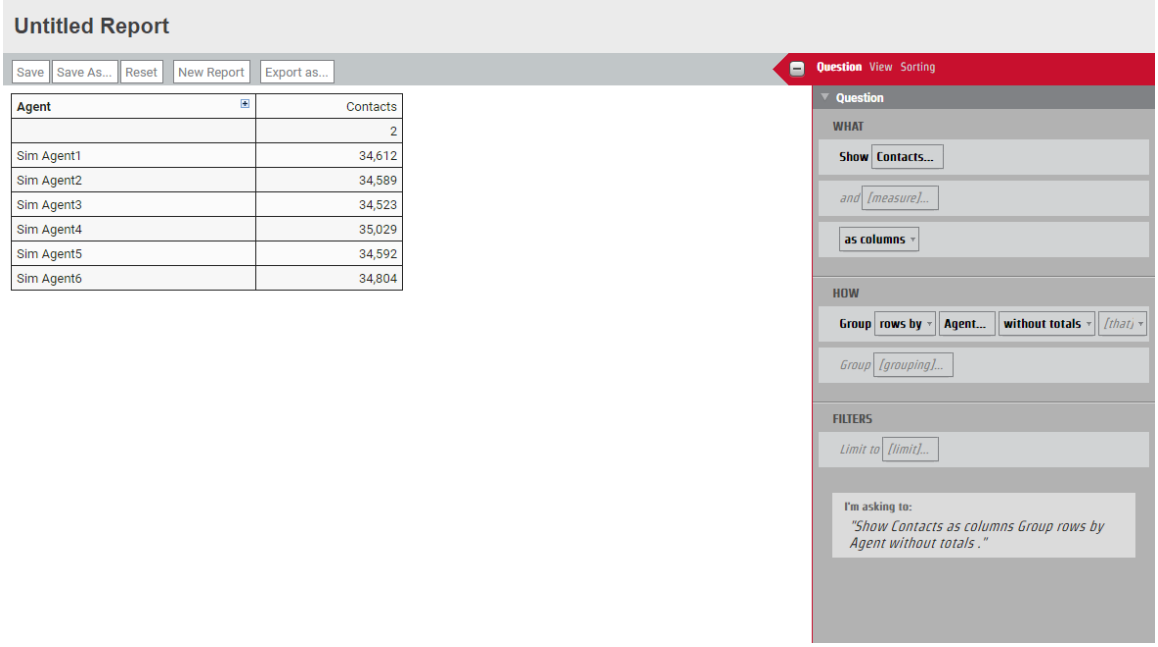
- O **painel** Resultados tenta compilar sua fórmula enquanto você trabalha e exibir o resultado. Ela exibirá uma mensagem de erro se a sua fórmula contiver erros.

- A **lista suspensa do assistente** de tipo de fórmula permite acessar assistentes que o ajudam a criar vários tipos de fórmulas. O padrão é uma fórmula de texto, mas além do texto você pode escolher entre tipos de diferença, taxa, escala, divisão e fórmula do turno de tempo. Consulte Criar uma medida personalizada com um assistente de Tipo de fórmula para obter mais informações.

Exemplo de medida personalizada

A função Medida personalizada é uma ferramenta que pode ser usada para criar vários tipos diferentes de fórmulas com diferentes níveis de complexidade. Há várias maneiras de criar uma fórmula. O exemplo a seguir explica uma maneira de criar uma medida personalizada.

Para este exemplo, vamos supor que você deseja ver um relatório que envolva o número de contatos tratados por seus agentes. Sua central de contato recebe um grande número de contatos, de modo que o relatório mostraria cada agente que lida com contatos que podem receber o número de milhares a cada ano. No entanto, você usa o relatório para localizar agentes que estão apresentando acima ou abaixo do restante do grupo, e visualizar o número exato de contatos para cada um torna difícil de absorver rapidamente, conforme visto neste gráfico:



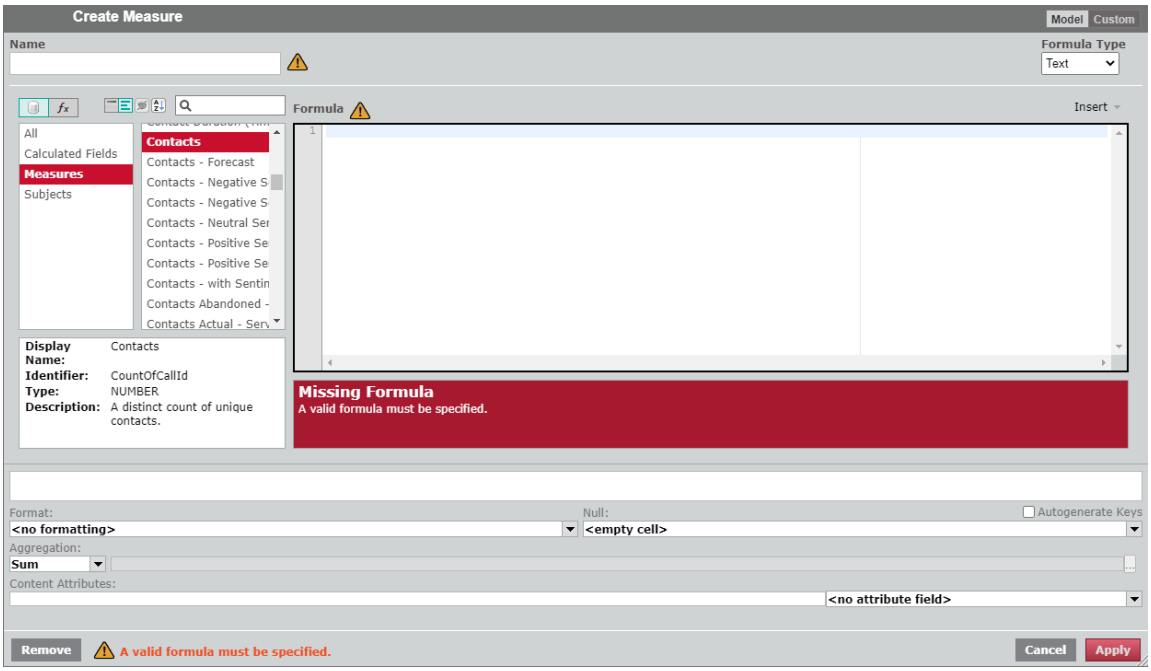
A maneira de resolver esse problema é apresentar o número de contatos como fatores de 1.000 para ver rapidamente a produtividade dos agentes. Neste exemplo, mostraremos como criar uma medida personalizada que divide o número de contatos por 1.000.

Criar uma medida personalizada para dividir os contatos por 1.000

1. Na guia Pergunta do painel Pergunta, clique em Mostrar **[medida]**. A **caixa de diálogo Selecionar medida** é aberta.
2. Clique **em Personalizar**. A caixa de diálogo Criar Medida é aberta. As caixas de texto ficarão vazias e vários avisos serão exibidos na caixa de diálogo.
3. Insira **contatos por 1K** na **caixa de texto Nome** .

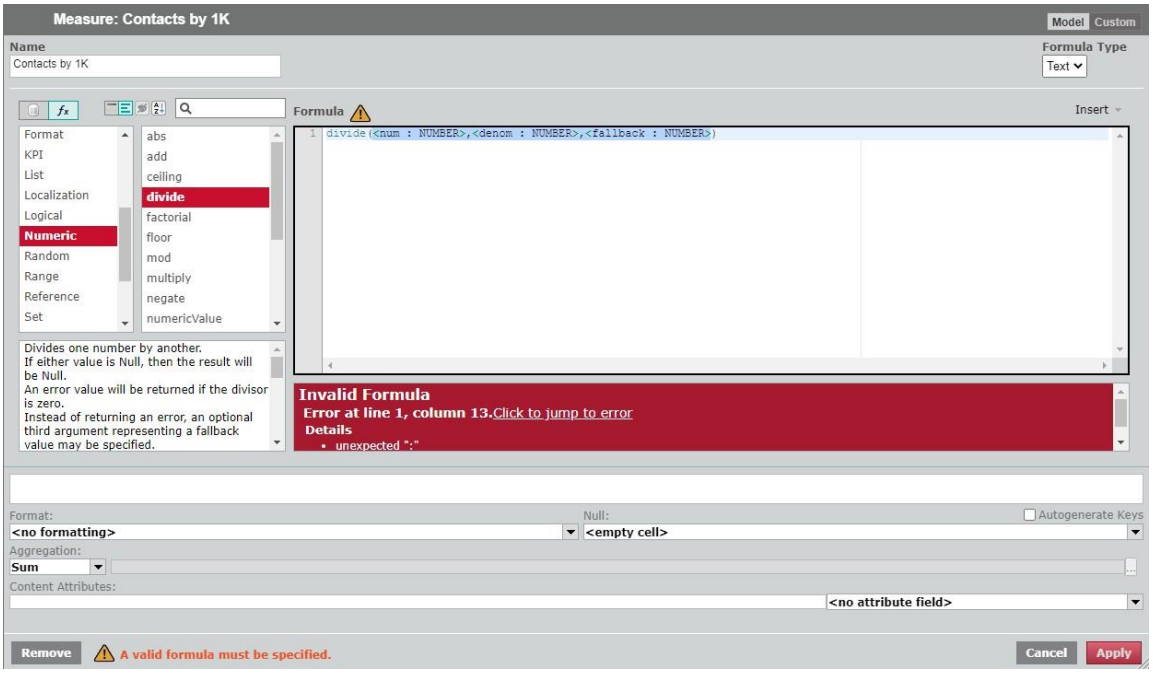
4. Localize e selecione a **medida Contatos** .

> **OBSERVAÇÃO** Talvez seja necessário limpar o campo de pesquisa de uma cadeia de pesquisa existente para ver todos os resultados do painel Seleção.



5. Para usar a função Dividir, clique na alternância **Elementos** de dados/Funções para que o filtro **e** a **seleção** Painéis exibem funções.

6. Clique **em Numérico** no **painel Filtro** de funções e clique **duas vezes na divisão** no **painel Seleção** . O texto da função Dividir é exibido no painel de fórmula.

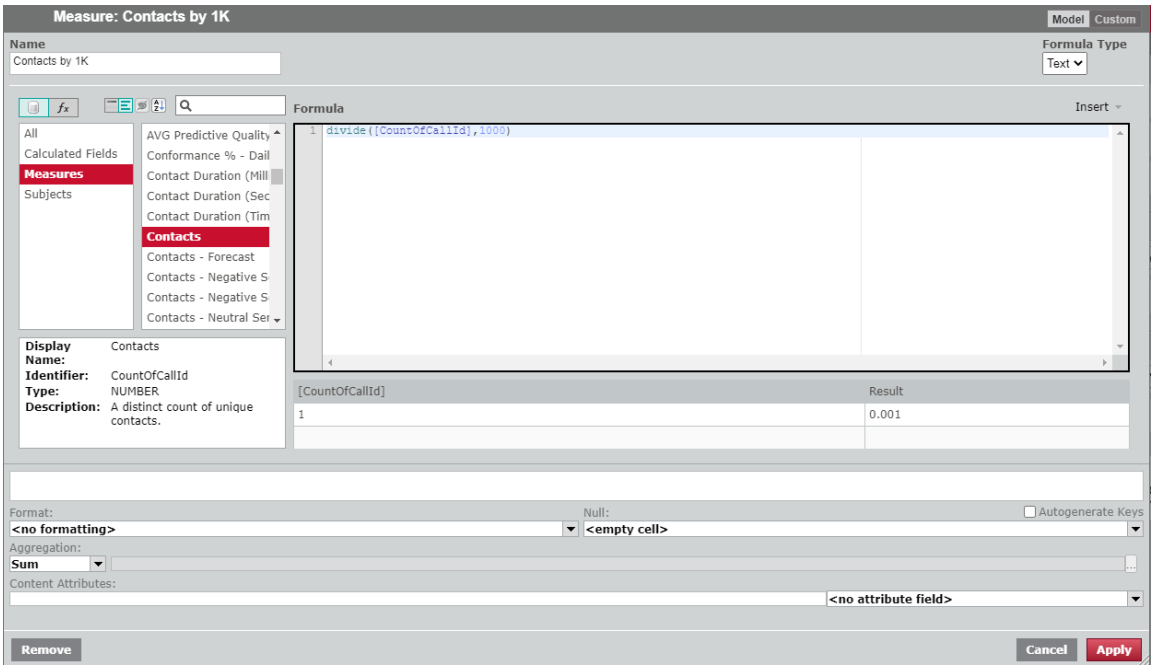


O texto da função Dividir é um destaque da fórmula. Você deve substituir o texto placeholder pelos valores que deseja dividir na ordem em que eles aparecerão em uma equação matemática.

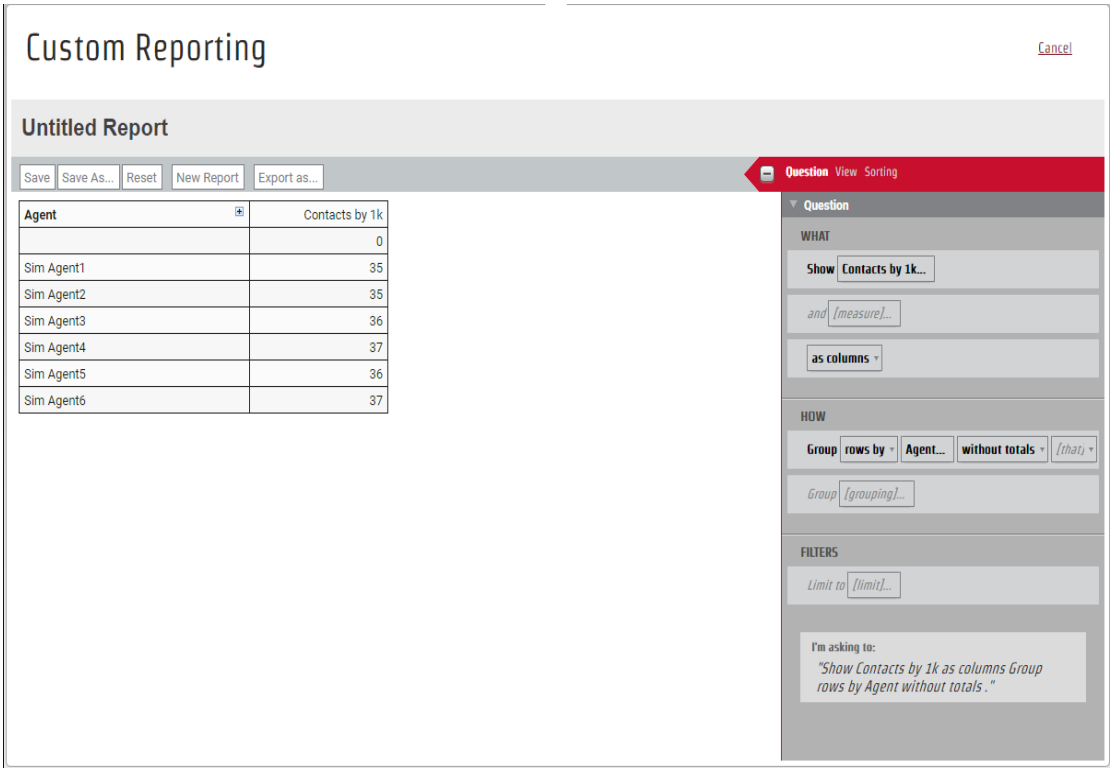
- < número: NÚMERO> é o numerador, o número que está sendo dividido. Substitua-o pelo nome do campo de contato.
- <denom: NÚMERO> é o denominador, o número pelo qual você está dividindo. Substitua-o por **1000**.
- <voluto: NÚMERO> é um valor opcional que é exibido se a fórmula resulta na divisão por zero em vez de retornar um erro.

7. Para substituir < número: NÚMERO> com a medida do número de contatos, realce **<num: NÚMERO>** no painel de fórmula.
8. Clique na alternância **Elementos** /Funções de dados para exibir listas de elementos de dados.
9. Clique **em Medidas no** painel Filtro **de elementos** de dados e clique **duas vezes em Contatos** no **Painel de seleção** . O texto Contatos é exibido no painel de Fórmula em vez de **<num: NÚMERO>**.
10. Excluir **<denom: NÚMERO>** e tipo **1.000** em seu lugar. O painel Resultados exibe uma amostra do cálculo.

> **OBSERVAÇÃO** Também fomos excluídos **<aparam: NÚMERO>** seleção da fórmula, uma vez que não estamos usando esse elemento opcional.



11. Para fazer com que os resultados sejam exibidos como um número inteiro, na seção Configuração de medida, selecione um formato na **lista suspensa Formato** que não inclui nenhuma casa decimal, como **#,###**.
12. Clique **em Adicionar**. A nova medida personalizada aparece no painel Pergunta e a nova coluna na tabela exibe o número de contatos dividido em 1.000.



OBSERVAÇÃO Como mencionado anteriormente, a caixa de diálogo Criar medida inclui várias opções para criar fórmulas. Como uma alternativa à seleção de uma Função e à edição do texto espaço reservado, você pode

Crie uma medida personalizada para dividir o número de contatos por 1.000 selecionando os elementos inserindo individualmente ou manualmente a seguinte fórmula no painel de fórmula.

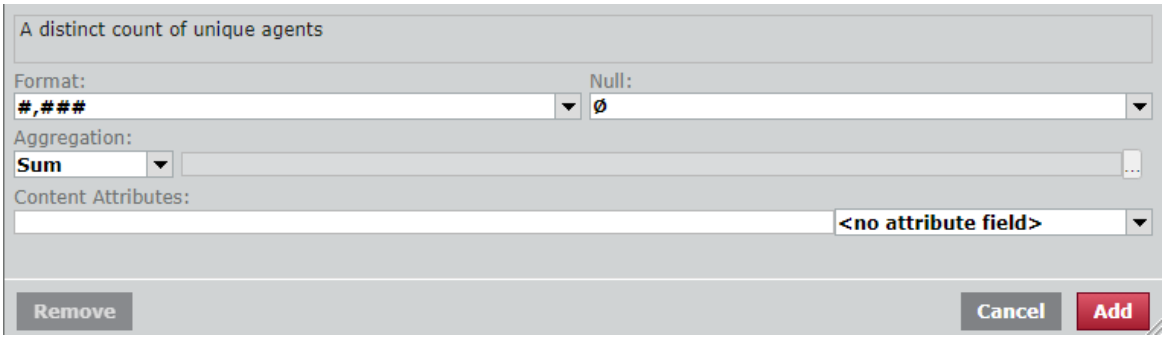
[CountOfCallId]/1000

Tópicos relacionados

- Configurar a aparência de uma medida

Configurar a aparência de uma medida

Use os campos na parte inferior da caixa de diálogo Medida para personalizar o modo como uma medida aparece no relatório. Esse painel está disponível para medidas de modelo (medidas que vêm pré-construídas no Data Explorer) e medidas personalizadas (medidas que você cria a si mesmo).



Pré-requisitos

- Você tem a permissão de criação de conteúdo.
- Você criou um relatório com pelo menos uma medida.

Local da página

O Data Explorer > abrir um relatório

Procedimentos

Formatar uma medida

1. No painel Pergunta, clique na medida. A **caixa de diálogo Medida** é aberta.
2. Configure a medida conforme necessário usando as listas suspensas e os campos na parte inferior da caixa de diálogo. A tabela abaixo define os diferentes campos.

Campos de formatação na caixa de diálogo Medida

Campo	Definição
Formatar	O formato no qual exibir números, datas e horas. Você pode selecionar um formato ou inserir a sintaxe de formato.
nulo	O que é exibido em um relatório quando o valor retornado é nulo (em branco).

Campo	Definição
Agregação	O método de consolidação de valores. Por exemplo, média, máximo ou mínimo.
Atributos de conteúdo	A cadeia de caracteres dos atributos de conteúdo que determina a medida aparência. Consulte Sobre atributos de conteúdo, para obter exemplos e mais informações.
Lista suspensa Atributos do conteúdo	Você pode usar a lista suspensa à direita do campo Atributos de conteúdo para aplicar atributos de conteúdo pré-configurado à medida sem ter que inserir nada no campo Atributos de conteúdo em si. **PRÁTICA RECOMENDADA** Use apenas um dos dois campos de atributo de conteúdo por vez. O uso de ambos os campos ao mesmo tempo pode levar A resultados inesperados. Suas opções variam por modelo de dados e podem incluir o seguinte: ▪ <no campo de atributo>— O valor padrão. Não são aplicados nenhum atributo pré-configurado. ▪ ATTR_CCRID_Link— Transforma a ID da gravação de contato em um link para a gravação e colore o texto em azul. ▪ ATTR_DURATION de duração — Aplica o formato de duração associado à medida. ▪ ATTR_DURATION_hhmmss—Aplica o formato HH:MM:SS à medida. ▪ ATTR_kpiScoreColor— Transforma o texto em branco em um fundo de vermelho (#A6192E) para KPIs de 0,7 e abaixo, amarelo (#FFC72C) para KPIs entre 0,7 e 1,0 e verde (#279989) para KPIs 1,0 ou superior. ▪ ATTR_NPS_ChartColors — Aplica vermelho (#A6192E) a NPS

Campo	Definição
	Pontuações de 0 a 6, amarelo (#FFC72C) a pontuações de NPS de 7 e 8, e verde (#279989) para pontuações NPS de 9 e 10. ▪ ATTR_NPSColours— Aplica vermelho (#A6192E) a pontuações NPS de –100 a 0, amarelo (#FFC72C) a pontuações NPS de 1 a 50, E verde (#279989) para NPS pontua 51 a 100. ▪ ATTR_PredictiveNPS_ChartColors— Aplica-se vermelho (#A6192E) a pontuações NPS de 0 a 6, amarelo (#FFC72C) a pontuações NPS de 7 e 8 e verde (#279989) a pontuações NPS de 9 e 10. ▪ ATTR_Quartile_Colors—Transforma o texto em branco em um fundo de teal (#279989) para o primeiro quartil, amarelo (#FFC72C) para o segundo quartil, amarelo escuro (#FF9D00) para o terceiro quartil e marrom (#A61923) para o quarto quartil. ▪ ATTR_SentimentChartColors — Aplica vermelho (#A6192E) a sentimentos negativos, amarelo (#FFC72C) a sentimentos neutros e verde (#279989) a sentimentos positivos.

3. Clique **em Aplicar**. A **janela Medida** será fechada.

Tópicos relacionados

- Sobre atributos de conteúdo — Uma lista completa de todos os atributos de conteúdo e a sintaxe para usá-los

Sobre atributos de conteúdo

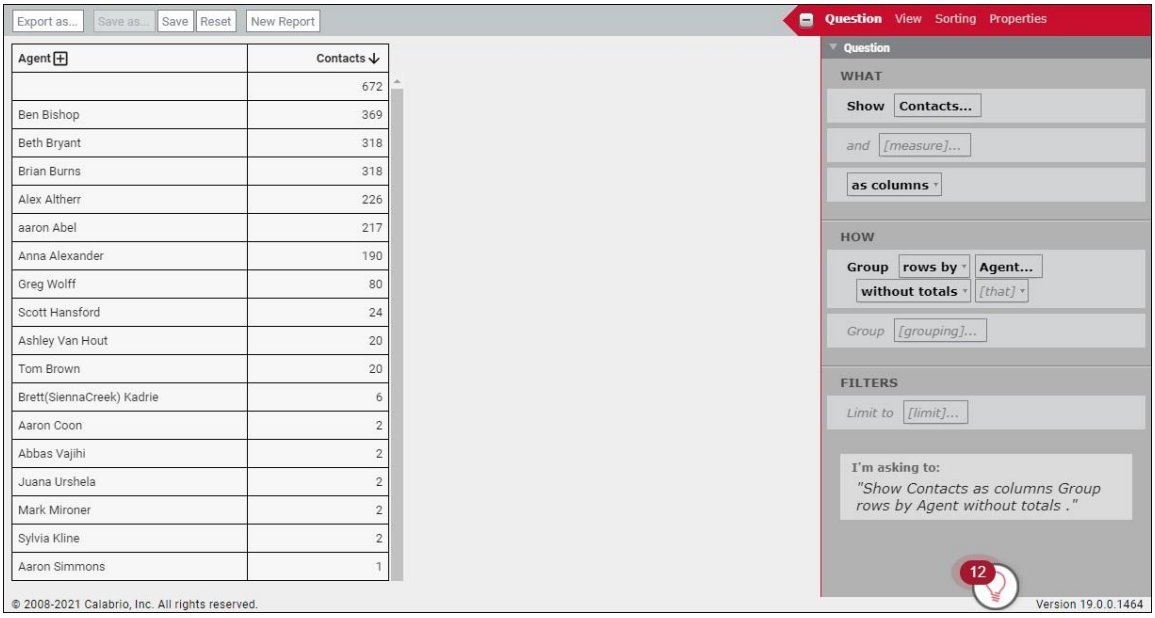
Os atributos de conteúdo aplicam alterações estáticas ou condicionais a medidas específicas em um relatório.

Uma **mudança** estática sempre afeta a forma como uma medida é exibida. Por exemplo, você pode aplicar atributos a uma medida para que ela sempre seja exibida em negrito.

Uma **alteração** condicional se aplica somente quando o valor da medida atende a determinados critérios. Por exemplo, você pode definir uma condição de modo que uma medida apareça em vermelho sempre que for um número negativo.

Exemplo 1: Fazer números de 20 a 200 negrito e azul

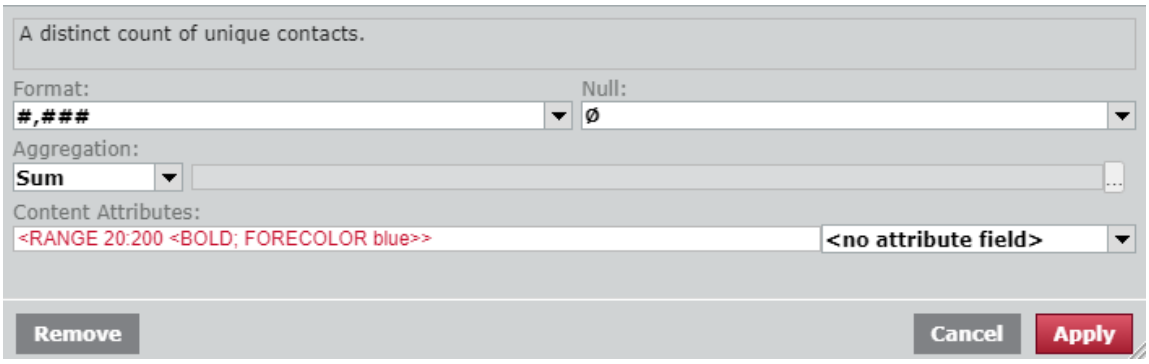
Você cria um relatório que mostra quantos contatos cada agente já tratou. Você deseja identificar facilmente os agentes que trataram entre 20 e 200 contatos. Sem aplicar nenhum atributo de conteúdo, o relatório se parece com este:



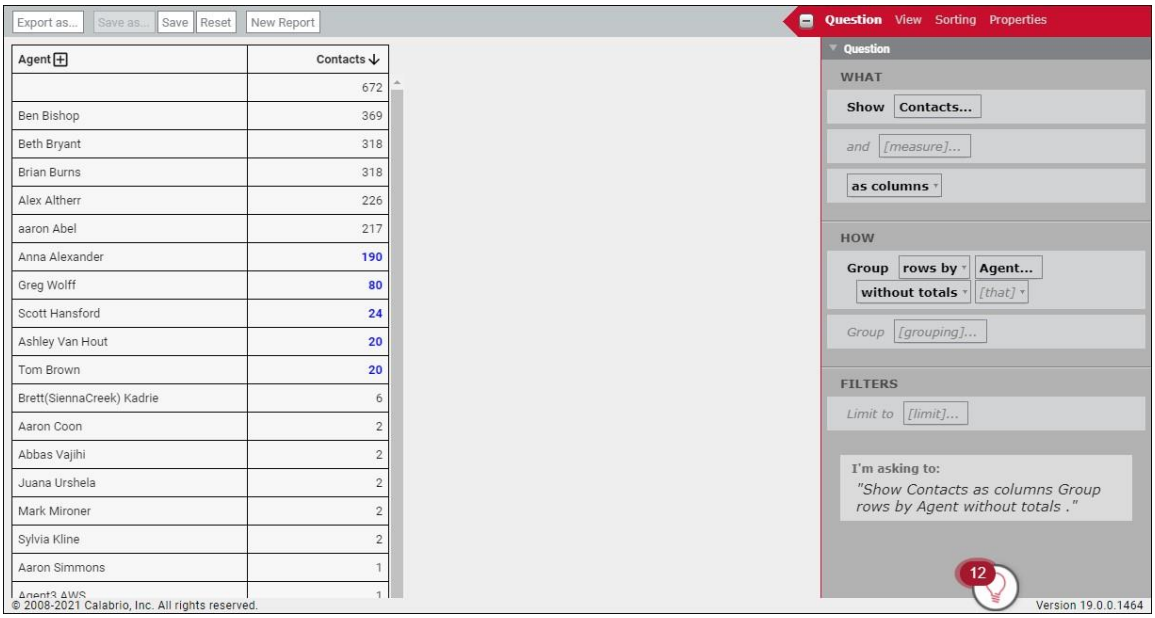
Você deseja que os totais de contato de 20 a 200 sejam em azul e negrito. Para isso, use a palavra-chave INTERVALO e os atributos FORECOLOR e BOLD.

1. **No painel Pergunta** , clique **em Contatos**. A **caixa de diálogo Medida: contatos** é aberta.
2. No campo Atributos **de** conteúdo, insira o seguinte texto:

   <ORGANIZAR 20:200 <BOLD; COR DO PRIMEIRO PLANO azul>>



3. Clique **em Aplicar**. Números de 20 a 200 na coluna Contatos do relatório aparecem em texto azul-negrito.



Exemplo 2: Números com código de cor como baixo, médio ou alto

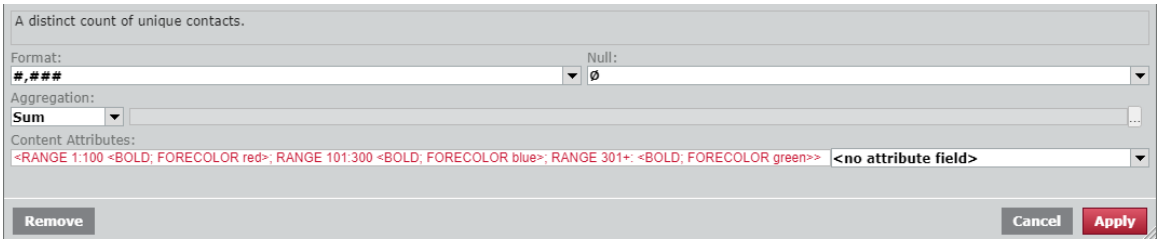
Você revise o relatório criado no Exemplo 1 para usar mais intervalos e cores que indicam como os agentes estão executando. Você deseja ver agentes em três intervalos:

- Baixo desempenho (vermelho): agentes que trataram entre 1 e 100 contatos
- Média de desempenho (azul): agentes que trataram entre 101 e 300 contatos
- Alto desempenho (verde): agentes que trataram 301 contatos ou mais

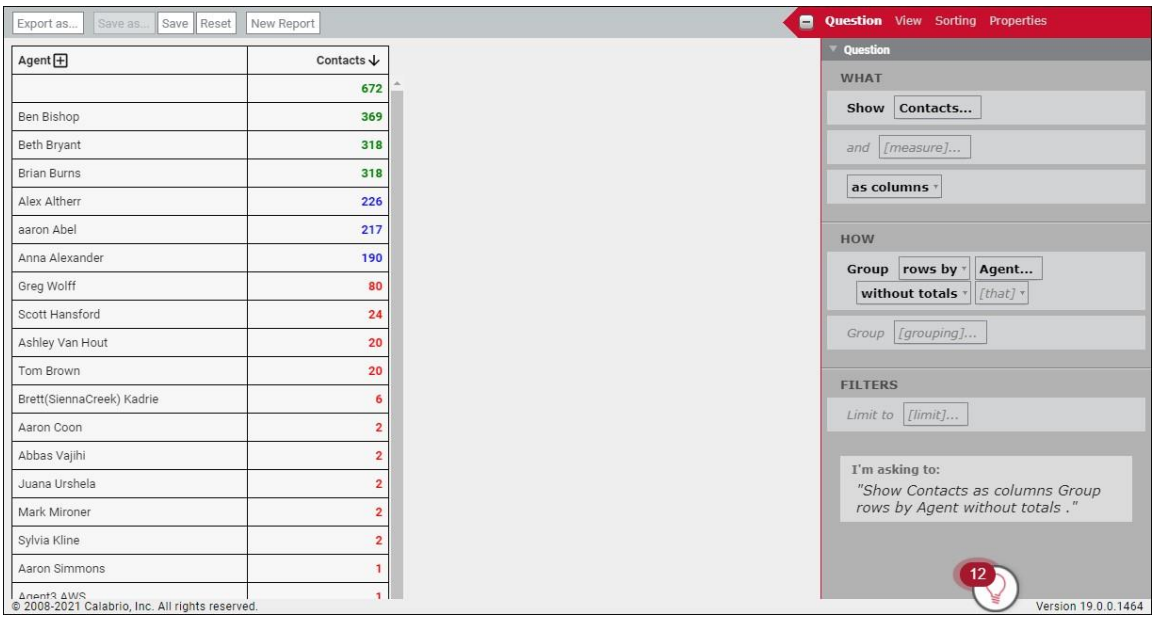
Para isso, desinha várias condições de alcance. As cores que você especificar para cada intervalo aparecerão se alguma das condições for atendida.

1. **No painel Pergunta** , clique **em Contatos**. A **caixa de diálogo Medida: contatos** é aberta.
2. No campo Atributos **de** conteúdo, insira o seguinte texto:

```
OUSADO; <ORGANIZE 1:100 <ANTE COR vermelha>; INTERVALO 101:300
    <FORECOLOR azul>; INTERVALO 301+: <ANTE COR verde>>
```



3. Clique **em Aplicar**. Os números na coluna Contatos do relatório aparecem em vermelho, azul ou verde, dependendo de onde eles caem nos três intervalos.

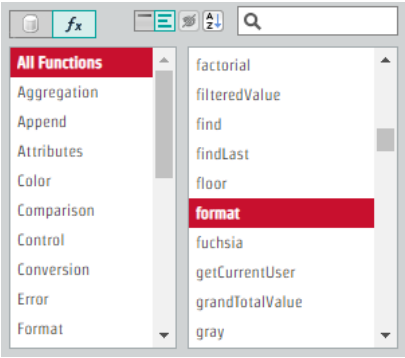


Exemplo 3: Preservar a formatação dos campos de hora ao exportar um relatório

Você cria um relatório que mostra a duração dos contatos em segundos, e seleciona ATTR_DURATION_ hhmmss na lista suspensa Atributo de conteúdo para formatar esses segundos em horas e minutos. No entanto, quando você exporta o relatório, os valores de duração na exportação aparecem como segundos. Webex o WFO faz isso para que você possa importar facilmente relatórios para outros bancos de dados ou planilhas. Se desejar preservar as horas-
E minutos formatação na exportação, crie uma medida personalizada e use os atributos de conteúdo DURAÇÃO e PADRÃO.

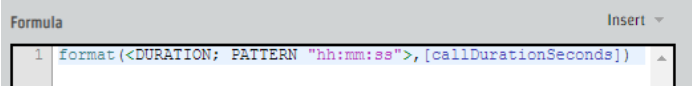
1. (Opcional) Remova a medida de duração original do relatório. Se você precisar dos dados formatados e não formatados em sua exportação, ignore esta etapa.
2. **No painel Pergunta** , clique ***em [medida]***. A **caixa de diálogo Selecionar medida** é aberta.
3. Clique **em Personalizar**.

4. Insira um nome para a medida personalizada no **campo Nome** .
5. Clique ***em fx***.
6. Selecione **Todas as funções**.
7. Selecionar **formato**.



8. **No campo Fórmula** , insira o seguinte texto:

   formato(<DURATION; PADRÃO "hh:mm:ss">,[callDurationSeconds])



9. Clique **em Adicionar**. As durações das chamadas no relatório exportado agora preservam sua formatação de tempo.

Sintaxe de atributo de conteúdo

Esta seção define o texto a ser inserido no campo Atributo de conteúdo no painel Medida.

PRÁTICA RECOMENDADA Nem todos os atributos de conteúdo são apropriados para todos os tipos de dados. Por exemplo, o atributo Máximo de Casas Decimais, que especifica o número máximo de casas decimais para

Exibir em um valor, não tem efeito em um relatório que retorna apenas números inteiros.

OBSERVAÇÃO Todos os dados de tempo disponíveis para relatórios no Data Explorer estão no formato UTC. Para usar outro formato de hora, adicione um assunto de hora como uma medida personalizada e aplique o atributo de conteúdo de Fuso horário.

Elemento de sintaxe	Objetivo	Exemplo
colchetes angulares	Use colchetes angulares para colocar o conteúdo do atributo.	<BOLD>
Texto em maiúsculo	Use o texto em maiúsculo para especificar o nome do atributo.	<ITALIC>

Elemento de	Objetiv	Exemplo
verdadeiro/falso	Para atributos Booleanos, especifique **verdadeiro** para habilitá-los e **falso** para desabilitar. Por padrão, é verdadeiro um atributo Booleano que não especifica verdadeiro ou falso.	<Bold verdadeiro> or <BOLD> <BOLD falso> Aplica ou remove a formatação em negrito.
Semicolons	Separe declarações de vários atributos com um ponto e vírgula.	<ITALIC; NEGRITO> Aplica itálico e formatação em negrito.
declaração de valor estático, com espaço ou sinal de igual	Para atributos que requerem uma atribuição de valor, insira a declaração de valor estático após o atributo e dentro das colchetes angulares. O valor estático pode ser separado do atributo por um espaço ou sinal de igual.	<ANTECOLOR azul> <FORECOLOR=azul> Aplica a cor azul ao texto.
aspas duplas dobro	Colocar valores de texto em aspas.	<FONT_FACE > "Arial". Aplica a fonte Arial ao texto.
não	Prefixo de um atributo **sem para** desmarcar seu valor e forçar o uso do padrão. Isso pode ser usado para substituir qualquer atributo.	<não FONT_FACE> Substitui todos os estilos de fonte personalizados que podem ter sido especificados em outro lugar.

Keywords

O Data Explorer usa as três palavras-chave a seguir para corrigir atributos de conteúdo.

- **ERRO** — Identifica se ocorre um problema com a medida. (Por exemplo, quando uma fórmula resulta em um número sendo dividido por zero.)
- **NULL** — Identifica uma medida que não retorna nenhum valor.
- **INTERVALO** — Identifica as medidas entre dois limites especificados.

Use essas palavras-chave para definir condições para atributos de conteúdo. As regras de sintaxe a seguir se aplicam ao trabalhar com palavras-chave.

Elemento de sintaxe	Objetivo	Exemplo
INTERVALO n:n	Use o INTERVALO de condição de palavra-chave seguido pelos limites inferior e superior do intervalo, separado por dois pontos.	<ORGANIZAR 0:100 <BOLD>> Exibe os valores no intervalo de 0 a 100, inclusive no texto em negrito.
INTERVALO n: INTERVALO:n	Use o INTERVALO de condição de palavra-chave seguido somente pelos limites inferior ou somente superior para indicar que o limite não é inclusivo. Você pode aplicar vários atributos ao intervalo.	<ORGANIZAR 0: <UNDERLINE>> Sublinha valores maiores que 0. <ORGANIZAR 0: <BOLD; ITÁLICO>> Aplica formatação em negrito e itálico a valores superiores a 0.
INTERVALO n+:	Use o INTERVALO de condição de palavra-chave seguido pelo limite inferior e um sinal de mais para indicar que o limite inferior não é inclusivo.	<ORGANIZAR 0+: <UNDERLINE>> Aplica um sublinhado a valores maiores que, mas não incluindo 0.
INTERVALO:n-	Use o INTERVALO de condição de palavra-chave seguido pelo limite superior e um sinal de menos para	<RANGE :0- <BOLD>> Aplica-se em negrito a valores menos

Elemento de	Objetiv	Exemplo

	indique que o limite superior não está inclusivo.	do que, mas não incluindo 0.
ERRO DE NULO NULO, ERRO	Use as condições da palavra-chave NULL, ERROR ou ambas para testar se um valor é nulo ou um valor de erro. Ao usar ambas, separe as palavras-chave com vírgulas.	<NULL, COR DO <RETOM. vermelho>> Exibe uma cor de plano de fundo de vermelho se houver uma condição nula ou de erro.
Várias condições de palavra-chave com um único atributo	Ao atribuir um único atributo a várias condições de palavra-chave (INTERVALO, NULO, ERRO), separe as condições com vírgula.	<NULL, INTERVALO 1:100<ITALIC>> Italiciza nulos e valores entre 1 e 100 inclusivos.
Várias condições de palavra-chave com vários atributos	Ao atribuir atributos diferentes para várias condições de palavra-chave (INTERVALO, NULO, ERRO), separe as condições com um ponto e vírgula.	<NULL <UNDERLINE>; INTERVALO 1:100<ITALIC>> Sublinha nulos e itálico aumenta os valores entre 1 e 100 inclusivos.
Condições múltiplas de palavras-chave aninhadas	Ao agrupar várias condições de palavra-chave, os atributos especificados se aplicam se alguma das condições for atendida.	<NULL <UNDERLINE>; INTERVALO 0+: <ITALIC>, INTERVALO 0:100 <ANTESCOLOR vermelho>; INTERVALO 101:200 <ANTESCOLOR amarelo>; INTERVALO 201+: <FORECOLOR verde>; INTERVALO 201+: <BOLD>>

Elemento de sintaxe	Objetivo	Exemplo
		Exibe todos os valores maiores que zero em itálico. Exibe todos os valores em vermelho, amarelo ou verde, com base nos intervalos definidos. Se o valor for superior a 200, aplica a cor verde e a negrito.

Considerações adicionais de sintaxe

- A maioria dos nomes de atributos diferencia maiúsculas de minúsculas. É melhor usar maiúsculos para todos os nomes de atributos.
- Três palavras-chave, INTERVALO, NULO e ERRO, ajudam a testar valores e aplicar formatação condicional com base nos resultados.
- Ao usar valores de atributo em uma fórmula, os valores literal são considerados constantes.

Atributos de conteúdo para todos os tipos de dados

Os atributos de conteúdo nesta tabela podem ser usados para todos os tipos de dados.

Atributo	Descrição	Exemplo
LOCALIDADE	Configura o nome de uma localização conforme definido nos códigos de idioma do ISO-639 e dos códigos de país ISO-3166. As configurações de formato padrão derivam da localidade.	<LOCALE "en"> > "<LOCALE " fr_CA"
NULL_TEXTo	Especifica o texto a ser exibido para Valores nulos.	<NULL_TEXT "Nenhum dado disponível". >
PREFIXO	Fixa o texto especificado a um valor. O texto do prefixo é adicionado após outra formatação ter sido aplicada. Um prefixo pode ser adicionado a valores formatados de qualquer tipo. Os prefixos não são adicionados a	

Atributo	Descrição	Exemplo
	Valores nulos ou de erros ou valores atribuídos usando o SUBSTITUIR atributo.	
SUBSTITUIR	Substitui o valor pelo texto especificado, mesmo que o valor seja nulo ou erro. Nenhum outro atributo de formatação de texto, incluindo PREFIXO e SUFIXO, será aplicado se um valor SUBSTITUIR for especificado.	<SUBSTITUTÓRIO "INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS", >
SUFIXO	Anexa o texto especificado a um valor. O texto sufixo é adicionado depois que outra formatação é aplicada. Um sufixo pode ser adicionado a valores formatados de qualquer tipo. Sufixos não são adicionados a valores nulos ou de erro, nem a valores atribuídos usando o atributo REPLACE.	

Atributos de conteúdo para tipos de dados de texto

Os atributos de conteúdo nesta tabela podem ser usados para tipos de dados de texto.

Atributo	Descrição	Exemplo
COR DO BACKCOLOR	Usa a cor especificada para preencher o plano de fundo.	<COLOR DE RETORNO "branco">
OUSADO	Exibe o texto especificado em negrito.	<BOLD>

Atributo	Descrição	Exemplo
DISPLAY_NAME	Usa o texto especificado para substituir o nome da medida por títulos. Isso é semelhante ao atributo HEADING. No entanto, DISPLAY_NAME podem incluir texto do filtro e outros conteúdos variáveis. Esse atributo	<DISPLAY_NAME > "Valor máximo de venda".

Atributo	Descrição	Exemplo
	Não pode ser usado em medidas personalizadas.	
DROP_HEADING_ PREFIXO	Apara a exibição dos caracteres especificados do lado esquerdo do valor. Esse atributo pode ser especificado como um valor ou como um caractere de controle, como o sinal de subtração (-). Isso especifica que tudo à esquerda e incluindo o sinal de menos deve ser despojado para exibição. Esse atributo é útil para evitar a exibição de prefixos que podem ter sido adicionados para controlar ordens de classificação de valores de texto em coortes.	<DROP_HEADING_PREFIX 4> <DROP_HEADING_PREFIX "->
FONT_FACE	Controla a fonte a ser usada no texto. O Data Explorer suporta faces de fonte comuns, usando pilhas de fonte CSS seguras à Web comuns. Se uma fonte não reconhecida for especificada, o conteúdo será exibido seguindo as regras de pilha de fontes CSS, muitas vezes usando uma cara de fonte serif básica.	<FONT_FACE > "Arial".
COR DO PRIMEIRO PLANO	Usa a cor especificada para exibir o texto. O Data Explorer suporta os seguintes valores de cor comuns: aqua, preto, azul, cor, fuchsia, cinza, verde, cal, marrom, marinha, oliveira, laranja, roxo, vermelho, prata, teal, branco e amarelo. **OBSERVAÇÃO** Você também pode especificar qualquer valor de RGBa usando a COR ( ) funcionam em uma fórmula.	<ANTECOLOR>

Atributo	Descrição	Exemplo
RUBRICA	Usa o texto especificado para substituir o nome da medida por títulos. Ele é semelhante ao atributo DISPLAY_NAME. No entanto, HEADING não pode incluir texto do filtro e outro conteúdo variável. Esse atributo pode ser usado em todas as medidas, incluindo medidas personalizadas.	> "Valor máximo de venda" <HEADING
ITÁLICO	Exibe o texto especificado em itálico.	<ITALIC>
LINK especificada.	Adiciona um hiperlink à URL **OBSERVAÇÃO** Quando esse atributo é especificado em uma medida, ele adiciona um Link para o título da medida.	<LINK "https://www.calabrio.com">
NOTA	Anexa uma observação ao texto especificado à medida atual. A observação aparece na dica de ferramenta que é mostrada quando você passa o mouse sobre o título de medida ou qualquer valor para essa medida.	<NOTAR "Peça contas a pagar por mais detalhes." >
TACHADO um	Exibe o texto especificado com strikethrough.	<TRIKETHROUGH>
SUBLINHAR	Exibe o texto especificado com um sublinhado.	<A LINHA>

Atributos de conteúdo para tipos de dados numéricos

Os atributos de conteúdo nesta tabela podem ser usados para tipos de dados numéricos.

An

Atributo	Descrição	Exemplo
BYTE_SCALE	Especifica a escala da saída de byte desejada	<BYTE_SCALE "kB", >

| Atributo | Descrição | Exemplo |

Atributo	Descrição	Exemplo
	deve ser usado, em incrementos de 1024. O intervalo é de bytes (B) a yottabytes (YB). Também tem uma opção automática para escolher automaticamente a melhor escala.	▪ Se o valor "3287040" deve ser formatado, "3.210 kB" será exibido porque 287040 ÷ 1024 = 3210 <BYTE_SCALE > "automático" ▪ Se o valor "9876543210" for formatado com <BYTE_ SCALE "auto">, "9.198 GB" é exibido porque não pode ser reduzido ainda mais.
CÓDIGO DE CURRENCY_	Especifica o código de moeda conforme definido no ISO-4217 . Se um CURRENCY_SYMBOL também for especificado, esse atributo terá precedência.	<CURRENCY_CODE > "EUR"
SÍMBOLO DE CURRENCY_	Especifica o símbolo a ser usado durante a formatação. **OBSERVAÇÃO** Para que o símbolo seja exibido, você também deve selecionar <não formatação> na Formate a lista de seleção da caixa de diálogo selecionar medida.	<CURRENCY_SYMBOL "$", >
DURAÇÃO um	Especifica que o valor deve ser exibido como Duração do tempo. Esse atributo usa o padrão mm:ss por padrão. Ela pode ser combinada com o atributo PADRão para especificar formatos alternativos.	<DURAÇÃO> <DURAÇÃO; PADRÃO "h:mm:ss"> <DURAÇÃO; PADRÃO "mm.##"> ▪ Exibe um número de minutos com até duas decimais para uma fração de um minuto. <DURAÇÃO; PADRÃO

Atributo	Descrição	Exemplo
		"mm:ss.00"> ▪ Exibe minutos, segundos e exatamente duas decimais para uma fração de segundo.
FIXO	Especifica o número de casas decimais a serem exibidas para um valor. Se necessário, o valor é arredondado para o número de casas decimais especificadas.	<FIXADO 4>
ESCALA INPUT_BYTE_	Especifica qual escala de byte é o número de entrada. Se não for especificado, presume-se que o valor de entrada seja bytes.	> "MB" de <INPUT_BYTE_SCALE ▪ Se o valor "2" deve ser formatado com <BYTE_ SCALE "MB">, "2.048 kB" é exibido porque existem 1024 kB em 1 MB.
INPUT_ METRIC_ ESCALA	Especifica qual métrica escala o número de entrada.	<INPUT_METRIC_SCALE "k"> ▪ Se o valor "123456.789" for acompanhado de <METRIC_SCALE "M", > e <METRIC_UNIT "J"> deve ser formatado, "123.457 MJ" é exibido porque há 1000 kJ em 1 MJ.
INTEIRO	Formata o valor como um inteiro, arredondando-o para o número inteiro mais próximo.	<Gerger>
MAX_DP	Especifica o número máximo de decimais	<MAX_DP 2>

Atributo	Descrição	Exemplo
	lugares a serem incluídos na parte fração de um número formatado. Se o número de dígitos especificados exceder o número de dígitos no valor da fração, todos os dígitos disponíveis serão exibidos. **OBSERVAÇÃO** Esse valor é ignorado se o atributo FIXO for especificado.	▪ Se o valor "1.23" for formatado com <MAX_DP 1>, "1,2" será exibido. ▪ Se o valor "1.23" for formatado com <MAX_DP 2>, "1,23" será exibido. ▪ Se o valor "1.23" for formatado com <MAX_DP 3>, "1,23" será exibido.
METRIC_ ESCALA	Especifica a escala que a saída de métrica desejada deve usar. Usa incrementos de 1000. O intervalo é de pico (p) a yotta (Y). Também tem uma opção automática para escolher automaticamente a melhor escala. METRIC_SCALE deve ser sempre acompanhado por METRIC_UNIT. Escalas disponíveis: ▪ p — pico ▪ n — nano ▪ u — micro ▪ m — miliss ▪ k — quilo ▪ M — mega ▪ G — giga ▪ T — tera ▪ P — peta ▪ E — exa	<METRIC_SCALE "k"> ▪ Se o valor "123456789" for acompanhado de um <METRIC_UNIT é que o "J">> Para serem formatados, "123,456.789 kJ" é Exibido. <METRIC_SCALE > "automático" ▪ Se o valor "0,0008" for acompanhado de um <METRIC_UNIT é que o > "S" Para formatado, "800 uW" é exibido.

Atributo	Descrição	Exemplo
	▪ Z - zetta ▪ Y — yotta ▪ automático — escolhe automaticamente a melhor escala. ▪ ' ' — aspas vazias para a unidade de métrica básica. Por exemplo, medidores em vez de quilômetros. **OBSERVAÇÃO** Em vez de especificar a letra do prefixo, você também pode usar a letra explicitada escala.	
METRIC_UNIT	Especifica qual unidade é exibida na saída. METRIC_UNIT deve ser sempre acompanhada por METRIC_SCALE.	Consulte os exemplos de METRIC_SCALE.
MIN_DP	Especifica o número mínimo de decimais lugares a serem incluídos na parte fração de um número formatado. Se o número de dígitos especificados exceder o número de dígitos no valor de fração, todos os dígitos disponíveis serão exibidos seguidos por zeros para atingir o número especificado de dígitos. **OBSERVAÇÃO** Esse valor é ignorado se o atributo FIXO for especificado.	<MIN_DP 3> ▪ Se o valor "1.2" for formatado com <MIN_DP 1>, "1,2" será exibido. ▪ Se o valor "1.2" for formatado com <MIN_DP 2>, "1,20" será exibido. ▪ Se o valor "1.2" for formatado com <MIN_DP 3>, "1.200" será exibido.
DÍGITOS DE MIN_INT_	Especifica o número mínimo de dígitos inteiros a serem incluídos na parte total de um número formatado. Se o número de dígitos especificados exceder	<MIN_INT_DIGITS 3> ▪ Se o valor ".123" for formatado com <MIN_INT_DIGITS 0>, ".123" será

Atributo	Descrição	Exemplo
	número de dígitos no valor inteiro, todos os dígitos disponíveis são precedidos por zeros para atingir o número especificado de dígitos.	Exibido. ▪ Se o valor ".123" for formatado com <MIN_ INT_DIGITS 1>, "0.123" é exibido. ▪ Se o valor ".123" for formatado com <MIN_ INT_DIGITS 3>, "000.123" é exibido.
PADRÃO usado.	Especifica o padrão de formatação a ser **OBSERVAÇÃO** Para que o atributo seja exibido corretamente, você também deve selecionar **<noformações>** a partir da **lista suspensa Formato** - na **caixa de diálogo Selecionar medida** .	<PATTERN "#,###.00">
POR CENTO	Formata o valor como uma porcentagem, exibindo um símbolo % e escalando-o por 100. Esse atributo é mais útil para exibir valores fracionados.	<CENTRO>
RADIX_CHAR	Especifica o caractere a ser usado para o separador decimal em números. Deve ser um valor de cadeia de caracteres de caractere único.	<RADIX_CHAR ",">
TRIPLE_CHAR	Especifica o caractere a ser usado para o separador de agrupamento (normalmente milhares) em números. Deve ser um valor de cadeia de caracteres de caractere único.	<TRIPLE_CHAR ". >

Atributo	Descrição	Exemplo
	OBSERVAÇÃO Para evitar que qualquer caractere apareça, especifique uma string vazia para suprimê-lo.	

Atributos de conteúdo para tipos de dados de data/hora

Os atributos de conteúdo nesta tabela podem ser usados para tipos de dados de data/hora.

Atributo	Descrição	Exemplo
DATE_STYLE	Especifica o estilo de formatação de datas a ser aplicado. As opções incluem o seguinte: curto, médio, longo, completo, padrão e nenhum.	<DATE_STYLE > "completo".
PADRÃO	Especifica o padrão de formatação a ser usado. O atributo pode ser combinado com outros atributos, como DURAÇÃO, para controlar a exibição de durações de tempo numéricamente armazenadas. **OBSERVAÇÃO** Para que o atributo seja exibido corretamente, você também deve selecionar <no formatação> na lista de seleção Formato da caixa de diálogo selecionar medida.	<PATTERN "#,###.00">
TIME_STYLE	Especifica o estilo de formatação a ser aplicado ao parte da hora de um valor de data/hora. As opções incluem o seguinte: curto, médio, longo, completo, padrão e nenhum.	<TIME_STYLE > "curto".
TIME_ZONE	Especifica o fuso horário a ser usado para interpretar Valores de data e hora.	<TIME_ZONE "América/Vancouver" >

Atributos de conteúdo para tipos de dados semelhantes a Booleanos

O Data Explorer não usa "Booleano" como tipo de dados. No entanto, suporta tratar valores numéricos de dados de 0 e 1 como valores falso/não e verdadeiro/sim. Os atributos de conteúdo nesta tabela podem ser usados para tipos de dados numéricos que contêm valores de 0 ou 1.

Atributo	Descrição	Exemplo
FALSE_TEXT	Especifica a cadeia de caracteres a ser exibida para valores falsos.	<FALSE_TEXT "Sem estoque". >
TRUE_TEXT	Especifica a cadeia de caracteres a ser exibida para valores verdadeiros.	TRUE_TEXT "Em estoque". >

Criar uma exibição

Após criar a pergunta para o relatório, você estará pronto para personalizar a forma como os dados são visualizados. Isso pode ser efetuar isso na **guia Exibição** no painel Pergunta.

Por padrão, o relatório é apresentado como uma tabela com as medidas escolhidas como as colunas e os dados como as linhas. Isto é o que é exibido à medida que você desenvolve sua pergunta. Na guia Exibição, é possível personalizar a tabela ou selecionar outro tipo de exibição.

Quando você seleciona um tipo de exibição, você pode selecionar a partir de uma série de opções de exibição e opções de estilo. As opções dependem do tipo de exibição selecionado. À medida que você seleciona opções e personaliza sua exibição, suas opções são visualizadas no painel de relatório à medida que você vai.

Nem todos os tipos de exibição são apropriados para o seu relatório. Será necessário considerar que tipo de gráfico funcionará melhor com seus dados. Alguns gráficos são melhores em mostrar a relação entre várias informações, enquanto outros podem exibir tendências ao longo do tempo. Alguns tipos de exibição podem lidar com várias medidas, enquanto outros podem exibir apenas uma única medida.

Tipos de exibição disponíveis

A seguir estão os tipos de exibição atualmente disponíveis. Cada tipo de exibição tem opções de estilo para controlar rótulos, texto, cores e assim por diante.

- Gráfico de área
- Gráfico de barras
- Gráfico de colunas
- Gráfico Composto
- Gráfico de Medidor
- Gráfico de manchete
- Gráfico Manchete do KPI
- Gráfico Classificação do KPI
- Gráfico de linhas

- Gráfico de pizza
- Gráfico de dispersão
- Exibição de Tabela
- Exibição de nuvem de palavras

Gráfico de área

Os gráficos de área mostram dados similares a um gráfico de linhas, mas com a área abaixo da linha preenchida. Gráficos de área são frequentemente usados para exibição:

- A composição de um total e quais partes se somam ao todo
- A magnitude da mudança
- A diferença entre dois ou mais gráficos de

área de tendências pode tratar várias medidas.

Você pode escolher uma das seguintes opções de gráfico para sua visualização.

Opção	Descrição
Sobreposição	(Padrão) Exibe a área em várias linhas para mostrar a relação entre as categorias.
Sobreposição com marcadores	Sobrepõe o gráfico com pontos que representam pontos de dados individuais no as linhas.
Empilhado	Exibe a área em várias linhas, uma na parte superior da outra para mostrar uma comparação entre as categorias.
Empilhado com marcadores	Sobrepõe o gráfico com pontos que representam pontos de dados individuais no as linhas empilhadas.

Depois de selecionar a opção de gráfico desejada, você poderá personalizar ainda mais seu gráfico usando estes controles:

- Legenda
- Estilização
- Títulos

- Opções de grade
- Exibição do eixo
- Formato de série de dados
- Exibição de Exceção

Gráfico de barras

Os gráficos de barra exibem informações como barras horizontais ao longo do eixo Y, individualmente ou empilhadas. Esse tipo de visualização pode ser usado para exibir efetivamente:

- A distribuição de dados como tendências e intervalos
- Uma comparação dos conjuntos de valores
- Uma tendência que se desenvolve

ao longo dos gráficos de barras de tempo

pode lidar com várias medidas.

Você pode escolher uma das seguintes opções de gráfico para sua visualização.

Opção	Descrição
2D	(Padrão) As barras são apresentadas em duas dimensões, uma barra por medida.
2D empilhado	As barras são apresentadas em duas dimensões, com diversas medidas empilhado para mostrar a relação de itens individuais para o todo.
Alternância Preservar Totais	Exibe o valor total no gráfico como uma barra adicional identificada "Total".

OBSERVAÇÃO Para exibir o valor total como uma coluna adicional, você deve primeiro selecionar **com totais** na seção Grupo da Pergunta
painel.

Depois de selecionar a opção de gráfico desejada, você poderá personalizar ainda mais seu gráfico usando estes controles:

- Legenda
- Estilização

- Títulos
- Opções de grade
- Exibição do eixo
- Formato de série de dados
- Exibição de Exceção

Gráfico de colunas

Os gráficos de coluna exibem informações como barras verticais ao longo do eixo horizontal X, individualmente ou empilhados. Esse tipo de visualização pode ser usado para exibir efetivamente:

- A distribuição de dados como tendências e intervalos
- Uma comparação dos conjuntos de valores
- Uma tendência que se desenvolve ao

longo do tempo gráficos de coluna podem

lidar com várias medidas.

Você pode escolher uma das seguintes opções de gráfico para sua visualização.

Opção	Descrição
2D	(Padrão) As colunas são apresentadas em duas dimensões, uma coluna por medida.
2D empilhado	As colunas são apresentadas em duas dimensões, com várias medidas empilhadas para mostrar a relação de itens individuais com o conjunto.
Alternância Preservar Totais	Exibe o valor total no gráfico como uma coluna adicional rotulada como "Total". **OBSERVAÇÃO** Para exibir o valor total como uma coluna adicional, você deve primeiro selecionar **com totais** na seção Grupo da Pergunta painel.

Depois de selecionar a opção de gráfico desejada, você poderá personalizar ainda mais seu gráfico usando estes controles:

- Legenda
- Estilização
- Títulos
- Opções de grade
- Exibição do eixo
- Formato de série de dados
- Exibição de Exceção

Gráfico Composto

Os gráficos compostos incluem colunas e linhas. Eles são úteis ao comparar dois conjuntos de valores, como previsões e valores reais. Eles podem lidar com várias medidas.

Você pode personalizar o gráfico usando estes controles:

- Legenda
- Estilização
- Títulos
- Opções de grade
- Exibição do eixo
- Formato de série de dados
- Exibição de Exceção

Gráfico de Medidor

Os gráficos de medidor exibem o valor de uma única medida como um ponteiro em uma discagem, como um velocímetro. Eles são frequentemente usados para exibir uma única medida importante ou uma tendência que se desenvolve ao longo do tempo.

Você pode personalizar o gráfico usando estes controles:

- Estilização
- Títulos
- Opções de medidor
- Intervalos

Gráfico de manchete

Os gráficos de manchete podem ser usados para exibir uma medida importante como um único número, sem nenhum detalhe ou outras distrações. Elas são frequentemente agrupadas com outros relatórios desse tipo em um painel para fornecer um instantâneo instantâneo do status atual de sua organização.

Você pode personalizar o gráfico usando estes controles:

- Estilização
- Títulos
- Opções de manchete
- Intervalos

Gráfico Manchete do KPI

Os gráficos Título do KPI exibem um único valor que representa um KPI (indicador chave de desempenho) que os usuários achariam útil para conhecer. Um título de KPI usa os KPIs configurados na página Configuração do KPI (Application Management > Administration > Key Performance Indicators (KPIs)).

Este gráfico permite obter insights de:

- Uma métrica, como o tempo médio de tratamento, a resposta da primeira chamada e assim por diante
- Um KPI que é um conjunto agregado de valores criados a partir de uma fórmula personalizada
- Limites sugeridos que impulsionam uma

ação Você pode personalizar seu gráfico usando:

- Estilização
- Títulos
- Opções de manchete de KPI

Gráfico Classificação do KPI

Os gráficos de classificação KPI visualizam dados com vários subgrupos incluídos, como membros de uma equipe ou de um departamento. Por exemplo, esse gráfico pode ilustrar como os agentes estão atendendo a suas metas, usando cores e setas para indicar a mudança.

Este gráfico permite obter insights de:

- Uma métrica, como o tempo médio de tratamento, resolução da primeira chamada, e assim por diante
- Um KPI que é um conjunto agregado de valores criados a partir de uma fórmula personalizada

- Variáveis múltiplas em um grupo
- Limites sugeridos que impulsionam uma

ação Você pode personalizar este gráfico

usando:

- Estilização
- Títulos
- Opções de classificação de KPI

Gráfico de linhas

Os gráficos de linha exibem os dados de uma série. Esse é o único tipo de gráfico que pode incluir uma linha de tendência. Os gráficos de linha são frequentemente usados para mostrar as seguintes informações:

- A distribuição de dados como tendências, intervalos, destaques e tendências
- Uma comparação dos conjuntos de valores
- Uma tendência ao longo do tempo ao usar vários machados
- A relação entre uma medida e outra

Você pode escolher uma das seguintes opções de gráfico para sua visualização.

Opção	Descrição
Reto	(Padrão) Linha reta de um ponto de dados para o próximo.
Direto com marcadores	Linha reta de um ponto de dados para o próximo, com pontos representando cada ponto de dados.
Marcadores	Os pontos são exibidos em cada ponto de dados sem que uma linha os conecte.
Curvo	Uma linha curva suave conecta cada ponto de dados ao próximo.
Curva com marcadores	Uma linha curva suave conecta cada ponto de dados ao próximo com pontos representando os pontos de dados.

Depois de selecionar a opção de gráfico desejada, você poderá personalizar ainda mais seu gráfico usando estes controles:

- Legenda
- Estilização
- Títulos
- Opções de grade
- Exibição do eixo
- Formato de série de dados
- Exibição de Exceção

Gráfico de pizza

Os gráficos de pizza exibem a soma de uma única medida como um círculo completo e mostram o tamanho dos componentes que compõem esse círculo. Os gráficos de pizza são mais eficazes quando você tem um número limitado de categorias de dados que fazem parte de um único grupo.

Você pode personalizar o gráfico usando estes controles:

- Legenda
- Estilização
- Títulos
- Opções do gráfico de pizza
- Exibição de Exceção

Gráfico de dispersão

Os gráficos de dispersão mostram as correlações entre conjuntos de valores que não podem ser representados em série ou intervalo. Elas são úteis para exibir:

- Uma comparação dos conjuntos de valores
- A distribuição de tendências, tendências, intervalos de informações e outliers
- A relação entre duas medidas

Gráficos de dispersão podem tratar várias medidas. Se você tiver três medidas, o gráfico de dispersão se tornará um gráfico de bolhas. Um gráfico de bolhas é uma extensão de um gráfico de dispersão usado para analisar relacionamentos entre três medidas. Cada ponto em um gráfico de bolhas corresponde a um único ponto de dados, e os valores das medidas para cada ponto são indicados pela posição horizontal, posição vertical e tamanho de ponto.

Você pode personalizar o gráfico usando estes controles:

- Estilização
- Títulos
- Opções de grade
- Exibição do eixo
- Formato de série de dados

Exibição de Tabela

A exibição de tabela é o tipo de exibição padrão e a visualização mais básica. As tabelas exibem informações numéricas e podem ser usadas com várias medidas. Elas podem ser classificadas em ordem crescente ou decrescente por qualquer coluna clicando no cabeçalho da coluna.

Você pode escolher uma das seguintes opções de tabela para sua visualização de tabela.

Opção	Descrição
Capacidade	(Padrão) Exibe a tabela com cabeçalhos de coluna e linha.
Somente Cabeçalho da Coluna	Exibe a tabela com apenas cabeçalhos de coluna.
Somente Cabeçalho da Linha	Exibe a tabela com apenas cabeçalhos de linha.
Compacto	Exibe a tabela com cabeçalhos de coluna e linha na menor área possível.
Compacto (Somente cabeçalho da coluna)	Exibe a tabela com apenas cabeçalhos de coluna na menor área possível.
Somente Células	Exibe os dados do relatório sem cabeçalhos de coluna ou linha.

Depois de selecionar a opção de tabela desejada, você poderá personalizar ainda mais sua tabela usando estes controles:

- Estilização
- Títulos
- Estilo da Tabela
- Exibição de Exceção

Exibição de nuvem de palavras

As visualizações de nuvem de palavras mostram a frequência de certas palavras tornando o tamanho da palavra proporcional à sua frequência de uso. Esse tipo de visualização é simples e facilmente compreendida, e fornece informações específicas rapidamente. No entanto, nuvens de palavras não devem ser usadas para análise que exija precisão e precisão. Muitas vezes, a forma das letras na palavra (se elas tiverem crescentes ou descendentes) e o comprimento da palavra pode fazer com que algumas palavras atraem mais atenção do que outras.

OBSERVAÇÃO O comprimento de palavras e frases exibidas na visualização da palavra nuvem pode ser configurada com base em suas necessidades e casos de uso comercial. Se desejar fazer isso, entre em contato com a equipe de suporte da Cisco.

Você pode personalizar sua nuvem de palavras usando estes controles:

- Estilização
- Títulos
- Exibição de Exceção

Opções de estilo

Depois de selecionar sua opção de tipo de exibição e exibição, você poderá personalizar ainda mais seu gráfico com opções de estilo. Esta seção descreve cada opção de estilo disponível.

OBSERVAÇÃO Nem todas as opções de estilo estão disponíveis para cada tipo de gráfico.

- Exibição do eixo
- Formato de série de dados
- Exibição de Exceção
- Opções de medidor
- Opções de grade
- Opções de manchete
- Opções de manchete de KPI
- Opções de classificação de KPI
- Legenda
- Opções do gráfico de pizza
- Intervalos

- Estilização
- Estilo da Tabela
- Títulos

Exibição do eixo

O controle de exibição do eixo inclui ferramentas para configurar os machados X e Y. Você pode configurar vários machados.

Eixo X

Campo	Descrição
Eixo X	Mostra ou oculta o eixo X no gráfico. Os controles serão exibidos apenas se você selecionar mostrar o eixo. **Cor** — Selecione a cor na qual o eixo X e suas etiquetas são exibidos. **Marcar marcas**—Marque essa caixa de seleção para exibir marcas de seleção ao lado das etiquetas do eixo. **Linhas** de grade – Marque esta caixa de seleção para exibir as linhas verticais da grade do eixo X no gráfico.
Título	Mostra ou oculta um título dos dados do eixo X. Os controles serão exibidos apenas se você selecionar mostrar o título. **Caixa** de texto —Introduza o título do eixo X. **Fonte**—Selecione a fonte e o tamanho da fonte para o título do eixo X. Se você escolher **Herdado**, a fonte selecionada na seção Estilo será usada. **Orientação** – Escolha o ângulo no qual o título do eixo X é orientado. A configuração padrão é **0** (nenhum ângulo).
Rótulos	**Rótulos** — Selecione se e como as etiquetas do eixo X são exibidas. O padrão é **Automático**, define os rótulos verticalmente. Se você selecionar Ativar , os rótulos

Campo	Descrição
	são definidos horizontalmente. Se você selecionar **Desativado**, não haverá rótulos exibidos. **Fonte**—Selecione a fonte e o tamanho da fonte para as etiquetas do eixo X. Se você escolher **Herdado**, a fonte selecionada na seção Estilo será usada.

Eixo Y (Principal, Secundário, 3 e 4)

Alguns gráficos podem ter vários machados Y. Nesse caso, haverá vários eixos Y mostrar/ocultar alternâncias. Os campos para configurar esses machados são os mesmos para cada um.

Campo	Descrição
Eixo Y (principal, secundário, 3 e 4)	Mostra ou oculta o eixo Y no gráfico. Os controles serão exibidos apenas se você selecionar mostrar o eixo. **Cor** — Selecione a cor na qual o eixo Y e seus rótulos são exibidos. **Cor** da série —Selecione a cor na qual a série de eixos Y é exibida. **Marcar marcas**—Marque essa caixa de seleção para exibir marcas de seleção ao lado das etiquetas do eixo. **Linhas** de grade – Marque esta caixa de seleção para exibir as linhas da grade do eixo Y horizontal no gráfico. **Mín**—Define o valor mínimo para o eixo. **Máx**. — Define o valor máximo para o eixo. **Intervalo** de marcação — Define o valor para os incrementos a serem usados no eixo. **Pequenas graduações** — Determina quantas graduações são exibidas entre cada intervalo de graduação numerado no eixo.
Título	Mostra ou oculta um título para os dados do eixo Y. Os controles serão exibidos apenas se você selecionar mostrar o título.

Campo	Descrição
	Caixa de texto—Introduza o título do eixo Y. **Fonte**—Selecione a fonte e o tamanho da fonte para o título do eixo X. Se você escolher **Herdado**, a fonte selecionada na seção Estilo será usada. **Orientação – Escolha o ângulo no qual o título do eixo Y tem orientação**. A configuração padrão é **270** (laterais).
Rótulos	**Rótulos** – Selecione se e como as etiquetas dos eixos Y são exibidas. O padrão é **Automático**, define os rótulos horizontalmente. Se você selecionar Ativar , os rótulos serão definidos de modo horizontal. Se você selecionar **Desativado**, não haverá rótulos exibidos. **Fonte**—Selecione a fonte e o tamanho da fonte para as etiquetas do eixo Y. Se você escolher **Herdado**, a fonte selecionada na seção Estilo será usada. **Formato** —Selecione o formato para as etiquetas dos eixos Y. Por padrão, ele é definido como **Automático**, onde o formato do texto do rótulo é detectado automaticamente . Caso contrário, escolha um símbolo de moeda ou porcentagem.

Formato de série de dados

O controle formato de série de dados permite personalizar a cor e o espaçamento de categorias e séries.

OBSERVAÇÃO Nem todo controle está disponível para todas as opções de gráfico.

Campo	Descrição
Todas as séries	**Espaçamento** de barras — Determina a quantidade de espaço entre categorias e série no gráfico.
medida <espera>	**Eixo** – Selecione o eixo que deseja formatar. **Cor** — Escolha a cor dos marcadores de gráfico de barra/coluna/linha/dispersão no eixo especificado. Para gráficos de área, isso também determina

Campo	Descrição
	a cor da área abaixo da linha. **Largura** de linha — Escolha a largura da linha que aparece no gráfico. **Marcadores** – Escolha o tipo de marcador para representar cada ponto de dados individual. **Tamanho do** marcador — Escolha o tamanho do marcador selecionado. **Tipo** – Escolha como exibir os dados, como uma coluna, linha ou linha curva.
Etiquetas de dados	Mostra ou oculta os rótulos dos dados no gráfico. Esses rótulos são exibidos no fim de barras ou colunas ou próximo aos marcadores de dados. Os controles serão exibidos apenas se você selecionar mostrar os rótulos. **Rótulos** — Escolha ativar ou desativar os rótulos dos dados. **Fonte**—Selecione a fonte, o tamanho da fonte e a cor da fonte na qual exibir o texto da etiqueta. Se você escolher **Herdado**, a fonte selecionada na seção Estilo será usada. **Formato** — Escolha o formato dos rótulos. Se você selecionar **Auto**, o formato será determinado pela medida. **Layout**—Escolha como os rótulos são exibidos: reto, embrulhado , truncado ou em ângulo.

Exibição de Exceção

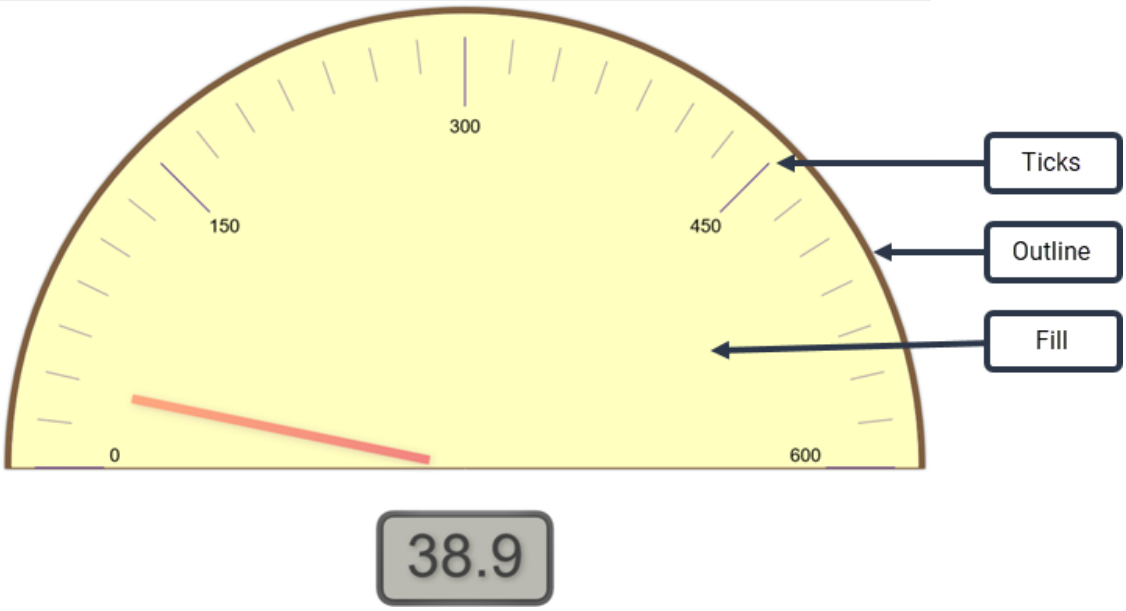
O controle Exibição de Exceção configura como um resultado sem dados é exibido no seu relatório.

Campo	Descrição
Exibir	**Selecione Ícone > Texto** (o padrão) ou **Texto** na lista suspensa. Se você escolher Ícone e Texto, um gráfico de barras azul será exibido com o

Cam	Descrição
	Mensagem de texto desejada, assim: Se você escolher Texto, apenas a mensagem de texto que você configurar será exibida.
Texto	Insira a sequência de texto que deseja exibir se não houver dados.
Fonte	Selecione a fonte, o estilo da fonte, o tamanho da fonte e a cor da fonte na qual exibir o texto. Se você escolher **Herdado**, a fonte selecionada na seção Estilo será usada.

Opções de medidor

A seção Opções do medidor permite personalizar o gráfico do medidor.



OBSERVAÇÃO Um medidor também pode incluir indicadores de intervalo. Ele é configurado usando o controle Intervalos .

Campo	Descrição
Cores	Clique na caixa para abrir a paleta de cores. **Delinear** - escolha a cor para o contorno do medidor. **Fill** — Escolha a cor para o rosto do medidor. **Graduações** — Escolha a cor para as marcas de marca do medidor.
Tamanhos	**Delinear** - Configure a largura do arco que destaca o medidor. **Agulha** — Configure a largura do ponteiro.

Opções de grade

O controle Opções de grade permite personalizar a cor aplicada ao plano de fundo da grade e às linhas da grade.

Campo	Descrição
Cor em Segundo Plano	Clique na caixa para escolher uma cor para o fundo da grade no paleta de cores.
Cor da linha	Clique na caixa para escolher uma cor para as linhas de grade da paleta de cores .

Opções de manchete

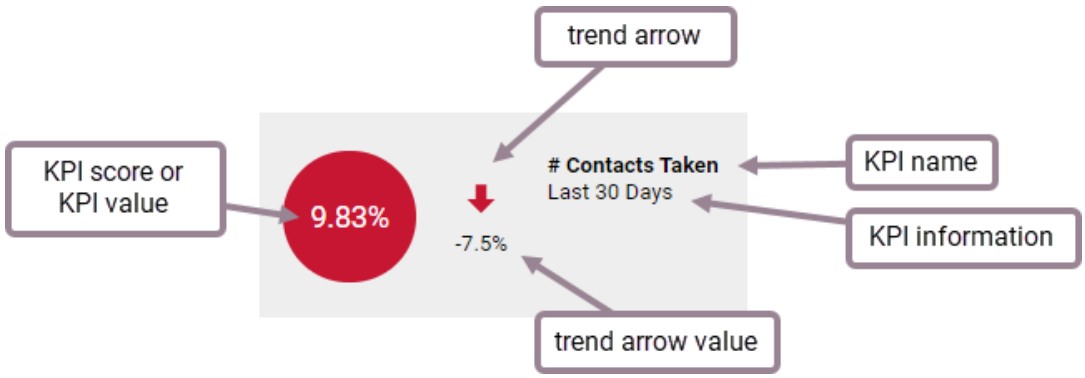
O controle Opções de título permite personalizar o modo como o título fica e incluir os limites superior e inferior do valor, se desejado.

Campo	Descrição
Fonte de Manchete	Selecione a fonte, o estilo da fonte, o tamanho da fonte e a cor na qual exibir a manchete. Se você escolher **Herdado**, a fonte e o estilo de fonte selecionados na seção Estilo serão usados. Se você selecionar **Automático** para o tamanho da fonte, a fonte será escalonada para caber no espaço disponível.

Cam	Descrição
	Clique na caixa de cores para selecionar uma cor para o texto de manchete. Por padrão, **a opção Usar cor** herdada está selecionada. Você deve desmarcar essa caixa de seleção para selecionar uma cor personalizada.
Tamanho Máximo	Permite especificar um tamanho máximo para a fonte de título. Se você Selecione um tamanho de fonte de título específico, este campo é padronizado para **Nenhum**. Se você selecionar **Automático** para o tamanho de fonte do título, poderá especificar o tamanho máximo.
Mostrar Limites	Mostra ou oculta os limites de intervalo mínimo e máximo para o valor de manchete. Esses valores são definidos no controle Intervalos . Se você optar por mostrar os limites, poderá especificar a fonte, estilo da fonte, tamanho de fonte e cor da fonte para o texto dos limites. Por padrão, a fonte e o estilo de fonte selecionados na seção Estilo são usados. Se você selecionar **Automático** para o tamanho da fonte, a fonte será escalonada para caber no espaço disponível. Clique na caixa de cores para selecionar uma cor para o texto dos limites. Por padrão, **a opção Usar cor** herdada está selecionada. Você deve desmarcar essa caixa de seleção para selecionar uma cor personalizada.

Opções de manchete de KPI

O controle Opções do título do KPI permite exibir ou ocultar informações sobre um KPI.



Cam	Descrição
Exibição de Manchete	Escolha exibir a pontuação de KPI ou o valor do KPI no círculo colorido. Mais detalhes sobre a pontuação ou valor do KPI podem ser exibidos passando-se o cursor sobre o número. A cor do círculo está configurada no modelo de dados e não é algo que você possa personalizar para seus próprios relatórios. O círculo pode ser vermelho, amarelo ou verde, dependendo do valor do KPI.
Mostrar nome do KPI	Mostrar ou ocultar o nome do KPI.
Mostrar informações de KPI	Mostrar ou ocultar informações sobre o KPI.
Mostrar seta de tendência	Mostrar ou ocultar uma seta indicando a tendência do KPI.
Mostrar valor de seta de tendência	Mostre ou oculte o valor de tendência do KPI.

Opções de classificação de KPI

O controle Opções de classificação de KPI permite exibir ou ocultar informações sobre vários KPIs.

Campo	Descrição
Exibição de Manchete	Escolha exibir a pontuação de KPI ou o valor do KPI no círculo colorido. Mais detalhes sobre a pontuação ou valor do KPI podem ser exibidos por

Campo	Descrição
	passando o cursor sobre o número. A cor do círculo está configurada no modelo de dados e não é algo que você possa personalizar para seus próprios relatórios. O círculo pode ser vermelho, amarelo ou verde, dependendo do valor do KPI.
Mostrar nome do KPI	Mostrar ou ocultar o nome do KPI.
Mostrar informações de KPI	Mostrar ou ocultar informações sobre o KPI.
Mostrar seta de tendência	Mostrar ou ocultar uma seta indicando a tendência do KPI.
Mostrar valor de seta de tendência	Mostre ou oculte o valor de tendência do KPI.

Legenda

O controle legenda permite configurar onde a legenda do gráfico (a explicação da métrica que uma cor representa) está localizada e o tamanho da fonte da legenda.

Campo	Descrição
LOCAL	Selecione onde a legenda será exibida, na parte superior, inferior ou à direita do gráfico. Se você optar por localizá-lo na parte superior ou inferior do gráfico, a legenda será organizada horizontalmente; se você escolher localizá-lo no lado direito, ele será matriz verticalmente. Também é possível selecionar **Nenhum** para que nenhuma legenda seja exibida.
Tamanho	Escolha o tamanho dos pontos da fonte da legenda.

Opções do gráfico de pizza

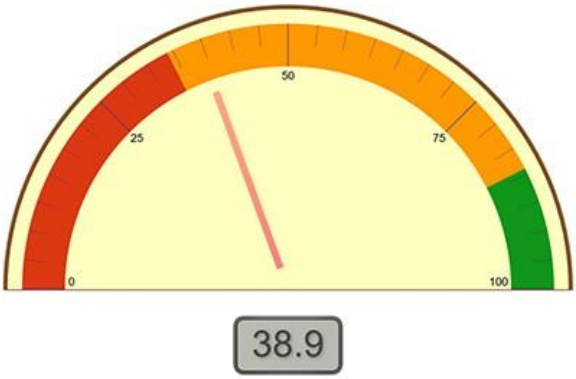
O controle Opções do gráfico de pizza permite configurar os rótulos aplicados ao gráfico de pizza.

Campo	Descrição
Mostrar rótulos	Escolha mostrar ou ocultar rótulos. Se você selecionar **Automático**, o rótulo a posição não pode ser alterada. Se você selecionar Ativar , todas as opções poderão

Cam	Descrição
	ser configurado.
Conteúdo	Escolha quais informações o rótulo será exibido.
Colorida	Selecione a cor do texto da etiqueta.
Tamanho	Configure o tamanho dos pontos do texto do rótulo.
Posição	Selecione a posição do texto da etiqueta em relação à borda do gráfico de pizza. ▪ Se a posição selecionada for 1.1 ou maior, a etiqueta aparecerá fora da borda do gráfico de pizza. ▪ Se a posição selecionada for 1, a etiqueta aparecerá fora, mas quase tocando na borda do gráfico de pizza. ▪ Se a posição selecionada for menor do que 1, a etiqueta aparecerá dentro da borda do gráfico de pizza.

Intervalos

O controle Intervalos permite personalizar os valores e as cores usados para indicar intervalos. Esse controle se aplica ao medidor e aos gráficos-título, conforme mostrado neste gráfico:



Gauge chart

Headline chart

Nos gráficos de medidores, o intervalo é indicado como uma faixa colorida no medidor. Em gráficos de manchete, o intervalo é indicado pela cor aplicada à manchete.

Campo	Descrição
Mínimo	Defina o valor mais baixo a ser incluído no gráfico. Esse valor será exibido nas Opções título se esse controle estiver ativado.
Baixo	Defina o valor que separa o intervalo baixo do intervalo médio.
Alta	Defina o valor que separa o intervalo médio do intervalo alto.
Máximo	Defina o valor mais alto a ser incluído no gráfico. Esse valor será exibido nas Opções título se esse controle estiver ativado.
Caixa de seleção Cores	Marque essa caixa de seleção para ativar os intervalos no gráfico. Se você definir valores de intervalo e essa caixa de seleção é desmarcada. Os intervalos não entrarão em vigor no gráfico.
Caixas de seleção de cores	Escolha as cores que deseja para representar os intervalos que você tem configurado. Observe a posição das caixas de cores; eles estão posicionados entre os dois valores que atuam como o valor de intervalo inferior e superior que a cor deve representar. Por padrão, as cores são vermelhas para valores baixos, amarelos para médio e verde para valores altos. Você pode personalizar as cores para as de sua escolha.

Estilização

O controle Estilo permite configurar a fonte padrão e a cor de plano de fundo usadas no gráfico.

Campo	Descrição
Texto	Selecione a fonte, o estilo da fonte e a cor na qual exibir o texto no gráfico. Clique na caixa de cores para selecionar uma cor para o texto.
Cor em Segundo Plano	Clique na caixa de cores para escolher a cor de plano de fundo a ser usada em o gráfico.

Estilo da Tabela

O controle Estilo da tabela permite personalizar cabeçalhos e linhas de tabelas.

Cam	Descrição
Fontes	**Tamanho** de fonte da tabela — Escolha o tamanho de ponto de todo o texto da tabela. **Cabeçalhos** de linha — Escolha um estilo de fonte e uma cor para os cabeçalhos de linha. Se você escolher **Herdado**, o estilo selecionado na seção Estilo será usado. **Cabeçalhos** de coluna — Escolha um estilo de fonte e uma cor para os cabeçalhos de coluna. Se você escolher **Herdado**, o estilo selecionado na seção Estilo será usado. **Células** — Escolha um estilo de fonte e uma cor para as células da tabela individuais. Se você escolher **Herdado**, o estilo selecionado na seção Estilo será usado. **Agrupamentos** — Escolha um estilo de fonte e uma cor para agrupamentos. Se você escolher **Herdado**, o estilo selecionado na seção Estilo será usado.
Cores	**Títulos** de linha — Altere a cor do plano de fundo para cabeçalhos de linha. **Cabeçalhos** de coluna—Altere a cor de plano de fundo para cabeçalhos de coluna. **Células** — Altere a cor do plano de fundo para as células da tabela.
Larguras de colunas	**Cabeçalhos** de linha — Define a largura em pixels de cabeçalhos de linha. **Cabeçalhos** de coluna — Define a largura em pixels de cabeçalhos de coluna. **OBSERVAÇÃO** Não é possível definir títulos individuais de linha ou coluna para larguras específicas. Todos os cabeçalhos de coluna e linha são definidos para os mesmos Largura com esse controle.
Altura do Cabeçalho da Coluna	**Número de linhas** — Define a altura da linha do título da coluna em termos de altura da linha. Por exemplo, se você definir isso como 2, a linha de título da coluna terá duas linhas altas.

Campo	Descrição
Posição	**Horizontal** — Defina a posição horizontal da tabela na janela visualizador de relatórios. **Vertical** — Defina a posição vertical da tabela na janela visualizador de relatórios.

Títulos

O controle de Títulos permite personalizar o título do relatório, o subtítulo do relatório e o texto total.

Campo	Descrição
Mostrar Título	Liga e desliga o título do gráfico. O título está posicionado acima do gráfico. Quando ativada, as opções de configuração são exibidas: **Fonte** de título— Selecione a fonte, estilo da fonte, tamanho de fonte e cor na qual exibir o título do gráfico. Se você escolher **Herdado**, a fonte e o estilo de fonte selecionados na seção Estilo serão usados. **Alinhamento** — Escolha um alinhamento para o título do gráfico. **Agir como zoom/editar hiperlink em painéis**—Marque essa caixa de seleção para tornar o título do gráfico um hiperlink que abre o gráfico para uma exibição detalhada.
Mostrar subtítulo	Liga e desliga o subtítulo do gráfico. O subtítulo está posicionado abaixo do gráfico. Quando ativada, as opções de configuração são exibidas: **Fonte** de legenda—Selecione a fonte, o estilo da fonte, o tamanho de fonte e a cor na qual exibir o subtítulo do gráfico. Se você escolher **Herdado**, a fonte e o estilo de fonte selecionados na seção Estilo serão usados. **Alinhamento**—Escolha um alinhamento para o subtítulo do gráfico.
Substituir texto total padrão	Permite substituir o texto Total padrão com uma cadeia de caracteres de texto personalizada. Insira a sequência de texto

personalizada na caixa de texto.

Cam	Descrição

Configurar a classificação padrão do relatório

Você pode configurar como as **informações no relatório são classificadas por padrão na guia Classificação** no painel Pergunta. Você pode classificar por dados ou categorias, mas não por ambas.

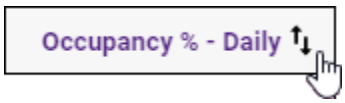
Classificação de dados

O controle de Classificação de dados permite configurar a forma como uma coluna é classificada na tabela por padrão. É possível configurar somente uma coluna.

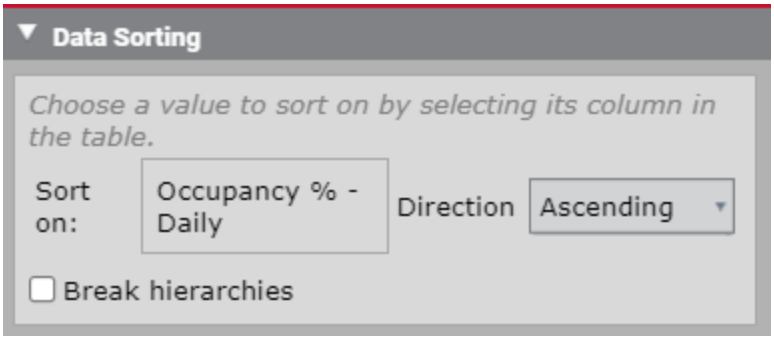
Mesmo que você configure uma direção de classificação padrão, qualquer pessoa que veja a tabela pode reverter a classificação clicando na seta de classificação no cabeçalho da coluna. Esse controle define apenas a direção de classificação padrão.

Configurar a direção de classificação padrão de uma coluna

1. Em um relatório com um tipo de exibição de tabela, selecione a **guia Classificação** no painel Pergunta.
2. No painel de visualização do relatório, passe o mouse sobre o cabeçalho da coluna pela qual deseja classificar a tabela até que as setas de classificação apareçam.



3. Clique nas setas de classificação. O primeiro clique e resulta em uma classificação crescente (uma seta para cima). Clique novamente para alterar a classificação para decrescente (uma seta para baixo). Sua escolha de classificação é refletida nos campos de controle de classificação de dados.



4. Você pode alterar a direção da classificação usando o **campo suspenso Direção** ou clicando na seta de classificação no cabeçalho da coluna novamente.

5. (Opcional) Marque a caixa de seleção Quebrar hierarquias para aplicar essa ordem de classificação à tabela inteira, sem considerar os outros agrupamentos.

Excluir a direção de classificação padrão de uma coluna

- **No controle de Classificação de** dados, selecione **Nenhum** no **campo Direção** para remover uma direção de classificação padrão a partir de uma coluna.

Classificação de uma categoria

O controle de ordem de categoria permite que você classifique os membros em um grupo e designe determinados membros como exceções à ordem de classificação para que eles sejam exibidos no topo da lista.

> **OBSERVAÇÃO** O controle de classificação de dados deve ser definido como Nenhum **para** configurar qualquer coisa no controle de ordenação de categoria.

Configurar a ordem de classificação padrão de uma categoria

1. Em um relatório com um tipo de exibição de tabela, selecione a **guia Classificação** no painel Pergunta.
2. No controle de ordem de categoria, todas as categorias disponíveis (agrupamentos) são listadas. Localize a categoria cuja direção de classificação deseja configurar.
3. Selecione a direção da classificação na lista suspensa do **campo Classificação** .

Definição de uma exceção

O **botão Exceções** permite remover um ou mais membros de uma categoria da ordem de classificação crescente ou decrescente configurada no campo Classificação. Qualquer membro designado como exceção permanecerá no topo da lista.

Definir exceções à ordem de classificação da categoria

1. Clique **em Escolher Exceções**. A **caixa de diálogo Escolher Exceções** de Classificação é aberta.
2. Desmarque **a** caixa de seleção Todos os valores e, em seguida, marque um ou mais membros da categoria que deseja fazer exceções.
3. Clique **em Aplicar**.

Criar um painel

Um painel é um conjunto de painéis — relatórios, listas, imagens, widgets e páginas da Web — que compartilham um tema ou foco em comum e podem gerar uma imagem de alto nível de uma situação comercial. Os painéis geralmente são criados para controlar alterações comerciais, observar sinais de alerta ou monitorar o progresso.

PRÁTICA RECOMENDADA Antes de criar um painel, você deve saber qual conteúdo deseja colocar nele e como esse conteúdo será organizado. Os relatórios a serem incluídos já devem ter Foi criado. Talvez você queira esboçar o design do painel antes de começar, assim você tem um plano a seguir.

Crie um novo painel

1. Na página do navegador **de ativos Data Explorer** , clique no **botão Novo painel** . O designer de painéis é aberto com o Controle de painéis visível. O designer de painéis é onde você adiciona todos os elementos que formam seu novo painel. Ele possui uma grade que ajuda a alinhar-se e organizar os painéis.
2. No Controle de **painéis, clique**em Configurações **de** página. Insira um nome para o novo painel no **Título** E clique **em Salvar**.

   A exibição do designer de painéis será fechada e o novo painel será exibido com o título no canto superior esquerdo. Agora, ele também está listado na lista de painéis do navegador de ativos.

Editar seu novo painel

1. Se você acabou de salvar o novo painel com um nome, ele já será exibido na tela. Se não tiver trabalhado nele recentemente, localize-o na lista de relatórios na página do navegador de ativos.
2. Clique **em Editar painel** no canto superior direito do painel para abrir o designer de painéis.

   Você agora está pronto para adicionar conteúdo ao painel usando o Controle de painéis.

Sobre o controle do painel

O Controle de Painéis permite adicionar vários tipos de conteúdo a um painel e configurar a aparência do painel. Inclui 4 controles.

Adicionar controle de painéis

O controle Adicionar painéis é a principal forma de adicionar conteúdo ao seu painel. Um painel é um contêiner de tipos específicos de conteúdo:

- Painéis de conteúdo — listas, relatórios e páginas da Web
- Painéis de estilo — imagens e texto
- Controles de parâmetros — picker de membro compacto, picker de membro, entrada de número, entrada de texto e picker do período de tempo
- widgets WFM e QM

Controle de Parâmetros

Os links de controle de parâmetros ("binds") são um painel de controle de parâmetros com o relatório que afeta o controle de parâmetros. Por exemplo, se você tiver um relatório que contenha dados para vários agentes, um controle de parâmetros do Selecionador de Membro pode ser vinculado a esse relatório para que você possa selecionar quais dados de agente exibir no painel.

Controle de Configurações de Grade

O controle de Definições da grade permite alterar a grade no designer de painéis. Você pode adicionar ou remover linhas e colunas e alterar o espaçamento entre as linhas da grade.

Controle de Configurações da Página

O controle de Definições da página permite configurar a aparência do painel. Você pode configurar o cabeçalho, o rodapé, bordas, fundo e uma barra de navegação na parte superior do painel.

Adicionar um painel

Os painéis são contêineres colocados na grade de um painel. Há vários tipos de painéis. Os painéis Página da Web, Lista, Texto e Imagem exibem informações de fora do recurso Data Explorer, enquanto os painéis Relatório, Parâmetro e Widget configuram e exibem informações geradas pelo Data Explorer.

Um painel de relatório exibe o gráfico ou a tabela configurado no designer do relatório. Um painel de parâmetros exibe filtros específicos para relatórios. Você pode vincular um painel de parâmetros a um painel de relatórios e usar o painel de parâmetros para filtrar as informações exibidas no painel de relatórios. Por exemplo, um relatório que exibe informações sobre um grupo pode ser vinculado a um painel de parâmetros do Membro Escolhidor. No painel Escolhidor de membro, você pode filtrar as informações no gráfico para exibir as informações de cada membro da equipe.

> **PRÁTICA** RECOMENDADA Para criar um parâmetro para um painel de relatório, crie o painel de relatório e o painel de parâmetros antes de definir o parâmetro.

Adicionar um painel de relatórios ao painel

1. Clique **em Adicionar painéis** na caixa de diálogo Controle do Painel.
2. Clique no **botão Adicionar relatório** , clique na grade e arraste para desenhar uma caixa e definir a posição e o tamanho do painel.
3. Clique **em Editar** e selecione **Propriedades** na lista suspensa no painel para configurar as propriedades do painel. É aberta a caixa de diálogo Propriedades do Relatório.
4. **Na guia Seleção** , escolha um relatório a ser exibido no painel.

Adicionar um painel de parâmetros ao painel

1. Clique **em Adicionar painéis** na caixa de diálogo Controle do Painel.
2. Selecione o tipo de parâmetro na seção Controles de parâmetros.

3. Clique dentro da grade e arraste para desenhar o contorno do painel de parâmetros.

Adicionar um painel de widgets

Os painéis widgets fornecem uma exibição resumida e detalhada das estatísticas de desempenho do centro de contato nos últimos doze meses por agente, equipe e grupo. Os resumos são exibidos na forma de gráficos de barras e gráficos.

Personalizar um widget Data Explorer

Quando você move o ponteiro sobre uma barra de ferramentas de widgets, o botão de configuração do widget fica disponível. Se você clicar nesse botão, um painel de implantação que contém configurações de widget configuráveis será aberto. Depois que você aplica as alterações às configurações, elas permanecem toda vez que você faz login. Para ocultar as configurações do widget, clique no ícone novamente.

Pré-requisitos

Você precisa das permissões corretas para exibir e editar widgets. As permissões obrigatórias variam de acordo com os widgets. Consultar

Gerencie funções e permissões .

Local da página

Página inicial > Editar > Adicionar painéis > WFM widgets ou widgets QM

> **OBSERVAÇÃO** É necessário a permissão do Data Explorer para acessar a guia Data Explorer. Com essa permissão, o seguinte caminho alternativo está disponível:
> Novo Painel ou Painel do Data Explorer > (na lista Painel) > Adicionar painéis > WFM widgets ou widgets QM

Procedimentos

Adicionar um widget ao painel

1. Navegue até o painel.
2. Clique **em Adicionar painéis**.
3. Selecione o widget desejado.
4. Clique dentro da grade e arraste para desenhar o contorno do painel de parâmetros.
5. Clique **em Salvar**. A **página Painel** de visualização é exibida.
6. Clique no **ícone Configurações** (a engrenagem no canto superior direito do widget).
7. Configure os campos disponíveis conforme desejado.

> **OS campos OBSERVAÇÃO** variam de acordo com o widget. Consulte as descrições dos campos abaixo para obter mais informações sobre todos os campos potenciais.

8. Clique **em Aplicar**.

Editar um widget

1. Clique no **ícone Configurações** (a engrenagem no canto superior direito do widget) enquanto estiver na página Painel **de visualização** .
2. Edite os campos disponíveis conforme desejado.
3. Clique **em Aplicar**.

Descrições dos campos

Os campos que podem aparecer no painel estão listados abaixo. Somente os campos que se aplicam a um widget específico aparecem no painel do widget.

Campo	Descrição
Agente	O nome do agente. A configuração padrão para esse campo depende de sua função: ▪ Se você for um agente e sua função estiver limitada no escopo, seu nome aparecerá nesse campo e o campo estará desabilitado ▪ Se a sua função tiver um escopo mais amplo, esse campo será habilitado, e você poderá escolher um agente na lista suspensa. ▪ Se você for um agente e sua função tiver um escopo mais amplo, seu nome aparecerá nesse campo, e você poderá escolher um agente na lista suspensa.
Intervalo	O intervalo de datas para as informações de histórico. O intervalo padrão é: ▪ Oito dias para desempenho da fila de serviço ▪ Um mês para Percentuais do agente, Tempo médio por chamada, Chamadas do agente por hora, Volume de chamada, Tempo do agente, Distribuições de tempo do agente, Totais de tempo do agente e Estatísticas do discurso ▪ Os últimos seis meses para Totais do Contato, Médias de Avaliação e Intervalos de Avaliação

Campo	Descrição
Gráfico	O tipo de gráfico que você deseja que apareça neste widget.
Formulário de avaliação	O tipo de formulário de avaliação ou o nome de um formulário de avaliação específico.
Grupo	O nome do grupo. O padrão é determinado pela sua função.
Equipe	O nome da equipe. O padrão é determinado pela sua função.
Agrupar por	Como as datas são agrupadas. A configuração padrão é Dia.
Série 1 a 8	Os elementos de dados que você quer que apareçam neste widget. Cada widget contém um conjunto exclusivo de elementos de dados e o número de elementos de dados varia de acordo com o widget.
Fila de serviço	O nome da fila de serviço. Esse campo aparece somente para Supervisores.
Objetivo	O objetivo para a fila de serviço selecionada. Marque a caixa de seleção para exibir o objetivo.
Faixas de 1 a 4	As bandas determinam o número de estrelas que aparecem no campo Pontuação. Para pontuação baseada em percentual, as bandas usam inteiros de 0 a 2 100. O valor padrão de cada banda é o seguinte: ▪ Banda 1 = 20 ▪ Banda 2 = 40 ▪ Banda 3 = 60 ▪ Banda 4 = 80 **EXEMPLO** Se a pontuação do agente for 61 ou mais alta, quatro estrelas aparecerão no campo Pontuação. Se o agente pontuar entre 41 e 60, três estrelas Aparecem no campo Pontuação. Para pontuação baseada em pontos, as bandas usam inteiros. O mínimo

Campo	Descrição
	o valor desse intervalo é determinado pelo total de todos os valores mínimos que são atribuídos às perguntas. O valor máximo para esse intervalo é determinado pelo total de todos os valores máximos que são atribuídos às perguntas.
Chave de metadados	Os metadados associados à pontuação. A lista suspensa exibe todas as chaves de metadados definidas. Os metadados que aparecem nessa lista suspensa são definidos pelo administrador. O valor padrão = Todos. Selecione uma chave de metadados e o valor para filtrar pontuações com base em valores de metadados específicos.
Valor de metadados	O valor associado à chave de metadados. Curingas são Suportado. O curinga asterisco (*) representa qualquer número de caracteres e o curinga do ponto de interrogação (?) representa um caractere.

Tópicos relacionados

- Gerenciar funções e permissões
- Criar um painel
- Adicionar um painel

Widgets QM disponíveis

Os widgets a seguir contêm estatísticas para QM.

- widget Progresso da meta do contato
- widget Totais do contato
- Widget Melhores atuadores no momento
- widget Médias de Avaliação
- widget Faixas de Avaliação

- Widget Pontuação de ludificação
- Widget Últimas avaliações efetuadas
- Widget Avaliações recentes
- widget Pesquisas de gravação

Pré-requisitos

- Você precisa da permissão Exibir QM Painel para exibir seus próprios dados.
- Você precisa da permissão Administrar Painéis para editar painéis. Consulte Funções e permissões para Gerenciar.

Local da página

Novo Painel ou Painel do Data Explorer > (na lista Painel) > Adicionar painéis > QM página inicial dos Widgets > Editar painel > Adicionar painéis > QM Widgets

widget Progresso da meta do contato

O widget Progresso do objetivo do contato exibe o status de conclusão atual das avaliações de objetivos de contato, calibrações e avaliações. Você pode optar por exibir dados para todas as metas ativas de um único avaliador ou por exibir dados de todos os avaliadores para uma única meta.

Elemento de dados	Descrição
Nome	O nome do avaliador para a meta atual.
Andamento	Exibe o progresso como uma das seguintes métricas: ▪ Concluído — O número de tarefas do objetivo de contato que o avaliador concluiu do total necessário. ▪ Restante — o número de tarefas de objetivo de contato que restam para o avaliador concluir.

widget Totais do contato

O widget Totais de contato exibe os totais de contato atuais para o grupo, a equipe ou os agentes selecionados. Os dados exibidos se baseiam nos resultados de um formulário de avaliação específico ou tipo de formulário de avaliação. Para obter mais informações sobre esse relatório, consulte o Gráfico de totais do contato.

Widget Melhores atuadores no momento

O widget Melhores atuantes no momento exibe a lista atual dos seus agentes de melhor atuação.

Elemento de dados	Descrição
Agente	O nome e o sobrenome do agente.
Pontuação	A pontuação com base em chamadas avaliadas que contêm o valor dos metadados especificado para o intervalo de datas especificado. Uma estrela aparece para cada banda de pontuação. **EXEMPLO** Para pontuação baseada em percentual, quatro estrelas aparecerão no campo Pontuação se a pontuação do agente estiver entre 61 e 80.
Status do ACD	O status dos ACD agentes. Este é o Status da ACD atual em Gerenciamento da força de trabalho. **OBSERVAÇÃO** Esse campo aparecerá somente se você tiver QM e WFM.

widget Médias de Avaliação

O widget Médias de Avaliação exibe as médias de avaliação atuais para o grupo, a equipe ou os agentes selecionados.

widget Faixas de Avaliação

O widget Faixas de Avaliação exibe os intervalos atuais de avaliação para o grupo, a equipe ou os agentes selecionados. Ele exibe os seguintes elementos de dados.

Elemento de dados	Descrição
Abaixo	O número de contatos avaliados que estão abaixo das expectativas.
Encontra	O número de contatos avaliados que correspondem às expectativas.
Excede	O número de contatos avaliados que superam as expectativas.

Widget Pontuação de ludificação

O widget Pontuação de ludificação exibe métricas com base nas seguintes categorias de desempenho:

- pontuação de qualidade QM
- WFM pontuação de adesão

OBSERVAÇÃO O WFM Pontuação de adesão é disponibilizado apenas quando WFM é ativado.

No widget Pontuação de ludificação, os agentes podem ver seu nível atual e seu progresso para o próximo nível. Eles podem escolher qual categoria de desempenho exibir: QM Pontuação de qualidade ou WFM Pontuação de adesão.

Quando os agentes configuram o widget Pontuação de ludificação, ele exibe uma notificação e uma barra de progresso. A notificação tem um número ao seu lado: a notificação simboliza o nível que os agentes alcançaram e o número próximo a ela indica o nível que ele alcançou para a categoria de desempenho selecionada. A barra de progresso indica quão próximos os agentes estão do próximo nível.

Os supervisores e administradores podem configurar o widget Pontuação de ludificação para exibir um único agente (que seria idêntico ao widget de Pontuação de ludificação do agente) ou exibir todos os agentes para uma categoria de desempenho específica.

O widget Pontuação de ludificação exibe os elementos de dados a seguir.

Elemento de dados	Descrição
Grupo	O nome do grupo.
Equipe	O nome da equipe.
Agente	O nome e o sobrenome do agente.
Distintivo	A notificação obtida pelo agente, que se baseia no número de pontos acumulados pelo agente no momento.

Widget Últimas avaliações efetuadas

O widget Últimas avaliações efetuadas exibe os resultados das avaliações executadas mais recentemente para o grupo, a equipe ou os agentes selecionados. Você pode selecionar um formulário de avaliação baseado em pontos ou baseado em percentuais na lista suspensa Formulário de avaliação.

Elemento de dados	Descrição
Último	A pontuação de ponto ou percentual para a última avaliação realizada. O widget determina a última avaliação pela data e hora da avaliação.
Últimos 5	A pontuação média de ponto ou percentual para as últimas cinco avaliações efetuadas. O widget determina as últimas cinco avaliações pela data e hora das avaliações.

Widget Avaliações recentes

O widget Avaliações Recentes exibe os resultados para as avaliações mais recentes realizadas por todos os avaliadores para o grupo, equipe ou agentes selecionados. Você pode selecionar um formulário de avaliação baseado em pontos ou baseado em percentuais na lista suspensa Formulário de avaliação.

> **OBSERVAÇÃO** Quando um agente passa de uma equipe para outra, os contatos do agente da equipe original e as avaliações associadas a esses contatos, permanecem com a equipe original. Contatos e seus Avaliações da segunda equipe do agente permanecem com a segunda equipe.

Elemento de dados	Descrição
Último	A pontuação de ponto ou percentual para a última avaliação. O widget determina a última avaliação pela data e hora da avaliação.
Últimos 5	A pontuação média de ponto ou percentual para as últimas cinco avaliações. O widget determina as últimas cinco avaliações pela data e hora das avaliações.

widget Pesquisas de gravação

O widget Pesquisas de gravação exibe os resultados das pesquisas pós-chamada mais recentes que os clientes enviaram para o grupo, equipe ou agentes selecionados. É possível selecionar um ou todos os formulários de pesquisa na lista suspensa Formulário de pesquisa.

Elemento de dados	Descrição
Último	A pontuação da última pesquisa enviada. O widget determina o último levantamento pela data e hora da resposta da pesquisa.
Últimos 5	A pontuação média de pesquisa para as últimas cinco pesquisas enviadas. O widget determina as últimas cinco pesquisas pela data e hora das respostas da pesquisa.

Widgets WFM disponíveis

Os widgets a seguir contêm estatísticas para WFM.

- Widget Volumes de chamadas do agente
- Widget Chamadas por hora do agente

- Widget Porcentagens do Agente
- Widget Distribuições de tempo do agente
- Widget Totais de tempo do agente
- Widget Minha agenda
- Widget Adesão em tempo real
- Widget Desempenho da fila de serviço

Pré-requisitos

- Você precisa da permissão Exibir WFM Painel para exibir seus próprios dados.
- Você precisa das permissões Exibir WFM Painel, Editar Agendas e Exibir Agendas para exibir os dados dos agentes em seu escopo.
- Você precisa da permissão Administrar Painéis para editar painéis. Consulte Funções e permissões para Gerenciar.

Local da página

Novo Painel ou Painel do Data Explorer > (na lista Painel) > Adicionar painéis > WFM página inicial dos Widgets > Editar > Adicionar painéis > WFM Widgets

Widget Volumes de chamadas do agente

O widget Volumes de chamadas do agente exibe os volumes de chamadas para o intervalo de datas selecionado. Os dados podem ser agrupados por dia ou mês. Se você agrupar dados por dia, o intervalo será de um mês. Se você agrupar dados por mês, poderá selecionar um intervalo de dois, três, seis ou doze meses. Passe o ponteiro sobre um ponto de dados no gráfico para exibir uma dica que contém o valor exato dele. Os agentes podem exibir suas próprias chamadas tratadas e transferidas. Os supervisores, agendadores ou administradores podem exibir chamadas tratadas e transferidas de agentes dentro de seu escopo. Consulte Personalizar um widget Do Data Explorer para obter mais informações sobre os campos para este widget.

Você pode optar por exibir os seguintes elementos de dados da lista suspensa Série:

Chamadas tratadas — O número de contatos tratados pela fila de serviço ou pelo agente durante o intervalo.

Chamadas transferidas — O número de chamadas ACD transferidas pelo agente durante o intervalo.

OBSERVAÇÃO Um zero no gráfico indica que o agente fez login durante o dia, mas não recebeu chamadas. Nenhum dado no gráfico indica que o agente não fez login naquele dia.

Widget Chamadas por hora do agente

O widget Chamadas por hora do agente exibe o número médio de chamadas ACD por hora que um agente trata através da faixa de data selecionada. Os dados podem ser agrupados por dia ou mês. Se você agrupar dados por dia, o intervalo será de um mês. Se você agrupar dados por mês, poderá selecionar um intervalo de dois, três, seis ou doze meses. Passe o ponteiro sobre um ponto de dados no gráfico para exibir uma dica que contém o valor exato dele.

Uma chamada é contada no intervalo da agenda em que o agente a atende. Você pode optar por exibir o **elemento de dados Chamadas por hora** na **lista suspensa Série** . **Chamadas por Hora** é o número médio de chamadas ACD por hora tratadas por agente. Consulte Personalizar um widget Do Data Explorer para obter mais informações sobre os campos para este widget.

EXEMPLO Se um agente atender uma chamada às 10:58 e finalizar a chamada às 11:03, ela será contabilizada no intervalo da agenda de 10:00 às 10:59, e não no intervalo de 11:00 às 11:59 da agenda.

Widget Porcentagens do Agente

O widget Porcentagens do Agente exibe sua taxa de ocupação, o percentual de chamadas atendidas ou ambas para o intervalo de datas selecionado. Os dados podem ser agrupados por dia ou mês. Se você agrupar dados por dia, o intervalo será de um mês. Se você agrupar dados por mês, poderá selecionar um intervalo de dois, três, seis ou doze meses. Passe o ponteiro sobre um ponto de dados no gráfico para exibir uma dica que contém o valor exato dele.

Você pode optar por exibir um ou os elementos % de ocupação e % de utilização de dados em qualquer ordem no painel Configuração do Widget. **%** de ocupação é o percentual de tempo em sessão que o agente gasta em estados de tratamento ativo de contatos (por exemplo, em chamadas de entrada, atividade de finalização ou chamadas de saída). **%** de utilização é o percentual de chamadas oferecidas atendidas pelo agente. Consulte Personalizar um widget Do Data Explorer para obter mais informações sobre os campos para este widget.

Widget Distribuições de tempo do agente

O widget Distribuições de tempo do agente exibe o tempo médio que você gasta em um estado ACD específico para a faixa de data selecionada. Os dados podem ser agrupados por dia ou mês e expressos em segundos. Se você agrupar dados por mês, poderá selecionar um intervalo de um, dois, três, seis ou doze meses. Passe o ponteiro sobre um ponto de dados no gráfico para exibir uma dica que contém o valor exato dele.

Você pode optar por exibir até três dos seguintes elementos de dados em qualquer ordem.

Elemento de dados	Descrição
Tempo médio de processamento	Tempo médio que um agente esteve em ACD estados relacionados a

Elemento de dados	Descrição
	Processar uma chamada. Os estados dos ACD incluídos nessa média dependem do seguinte ACDs que o sistema usa: ▪ Unified CCE ou Unified CCX — tempo médio que o agente esteve nos estados Em conversa, Em espera, Pronto para trabalho e Não pronto para trabalho. ▪ Avaya AACC — tempo médio que o agente esteve nos estados Em conversa, Em espera e Pausa (Trabalho). ▪ Avaya CMS — tempo médio que o agente esteve nos estados Em conversa, Em espera e Trabalho após chamada.
Tempo médio de conversa	Tempo médio que um agente esteve em chamadas recebidas ACD, Começando quando a chamada for atendida e terminando quando a chamada for desconectada, incluindo o tempo de espera.
Tempo médio em espera	O tempo médio que um agente colocou as chamadas em espera, incluindo em espera Tempo para transferências e conferências.
Tempo médio de trabalho	Tempo médio que um agente passou no estado Trabalho imediatamente. Seguindo uma chamada ACD.
Tempo médio, pronto	Tempo médio que um agente se manteve conectado e disponível para Aceitar chamadas ACD.
Tempo médio, não pronto	Tempo médio que um agente se manteve conectado, mas não disponível para Atender ACD chamadas.

Widget Totais de tempo do agente

O widget Totais de tempo do agente exibe o tempo total que um agente gasta em estados ACD específicos para a faixa de data selecionada. Os dados podem ser agrupados por dia ou mês em um intervalo de 1 a 12 meses e apresentados no formato HH:MM:SS. Passe o ponteiro sobre um ponto de dados no gráfico para exibir uma dica que contém o valor exato dele.

Você pode optar por exibir até oito dos seguintes elementos de dados em qualquer ordem.

Elemento de dados	Descrição
Tempo total de processamento	Tempo total que um agente esteve em ACD estados relacionados ao processamento

Elemento de dados	Descrição
	Uma chamada. Os estados dos ACD incluídos nessa média dependem do seguinte ACDs que o sistema usa: ▪ Unified CCE ou Unified CCX — tempo total que o agente esteve nos estados Em conversa, Em espera, Pronto para trabalho e Não pronto para trabalho. ▪ Avaya AACC — tempo total que o agente esteve nos estados Em conversa, Em espera e Pausa (Trabalho). ▪ Avaya CMS — tempo total que o agente esteve nos estados Em conversa, Em espera e Trabalho após chamada.
Tempo total de conversa	Tempo total que um agente esteve em chamadas de entrada ACD, começando quando a chamada é atendida e termina quando a chamada é desconectada, incluindo o tempo de espera.
Tempo total em espera	O tempo total que um agente colocou as chamadas em espera, incluindo em espera Tempo para transferências e conferências.
Tempo de trabalho total	Tempo total que um agente gastou no estado Trabalho imediatamente. Seguindo uma chamada ACD.
Tempo total, pronto	Tempo total que um agente se manteve conectado e disponível para aceitar ACD chamadas.
Tempo total, não pronto	Tempo total que um agente se manteve conectado, mas não disponível para aceitar ACD chamadas.
Tempo total em serviço	Tempo total que o agente esteve nos campos Pronto, Conversa, Espera e Estado de trabalho. Opção padrão para a Série 1 no painel Configuração de widgets.
Tempo total de logon	O tempo total durante o período que o agente esteve conectado no ACD. Opção padrão para a Série 2 no painel Configuração de widgets.

Widget Minha agenda

O widget Minha agenda exibe um resumo da agenda de um agente para um dia, sendo o padrão o dia de hoje.

OBSERVAÇÃO Se uma atividade de projeto ou exceção tiver uma observação associada a ela, um triângulo sombreado aparecerá no canto superior direito. Passe o cursor sobre a atividade para exibir a observação.

O widget também mostra os percentuais atuais de adesão (A) e de conformidade (C) do agente para o dia em questão. Para obter informações sobre como os percentuais de adesão e conformidade são calculados, consulte Widget Adesão em tempo real.

Se o agente não estiver agendado para nenhuma atividade, Minha agenda exibirá a mensagem "Nada agendado para esse dia".

Você pode ver as agendas passadas e futuras, um dia por vez, clicando para voltar e avançar nas páginas do calendário.

As horas de início e término da atividade se baseiam no Fuso horário da exibição configurado para o agente pelo administrador, enquanto a data se baseia no WFM fuso horário do servidor. Se a agenda passar da meia-noite, as horas de início das atividades antes dessa meia-noite serão destacadas. Para obter mais informações sobre fusos horários, consulte Sobre fusos horários.

Os agentes não podem modificar o widget Minha agenda. Os supervisores podem modificar o widget selecionando o agente cuja agenda é exibida no widget e renomeando o widget conforme a desejar.

Widget Adesão em tempo real

O widget Adesão em tempo real exibe dados de adesão em tempo real para agentes selecionados. O widget atualiza os dados a cada 30 segundos. Clique na **caixa de seleção Resumo** de exibição para mostrar um resumo dos resultados na parte superior da tabela. Clique no ícone de seta para a direita no canto superior direito do widget para ir para a página Agendamentos do agente. Consulte Personalizar um widget Do Data Explorer para obter mais informações sobre os campos para este widget.

Você pode exibir agentes e séries selecionados em qualquer ordem. Clique, arraste e solte um agente ou série individuais no local desejado na lista.

Classifique as linhas da tabela em ordem crescente ou decrescente clicando no cabeçalho da coluna.

> **OBSERVAÇÃO** O Widget Adesão em tempo real não é atualizado ao mesmo tempo que a gaveta WFM Adesão na página Agent Explorer. Consulte Exibir adesão e conformidade do agente.

Widget Desempenho da fila de serviço

Apenas supervisores, agendadores e administradores podem acessar o widget Desempenho da fila de serviço. Ele exibe o desempenho do nível de serviço em tempo real (% de nível de serviço) para a fila de serviço selecionada e, como opção, o desempenho do nível de serviço do objetivo (previsto) também. O widget atualiza os dados duas vezes por hora: na hora e aos 30 minutos após a hora cheia. Você pode agrupar dados por dia ou intervalo para intervalos de 8 a 180 dias.

O percentual de nível de serviço é o percentual de chamadas reais atendidas para cada intervalo dentro do limite de tempo de serviço.

Para comparar o desempenho do nível de serviço real (%SVL-A) com o de nível de serviço do objetivo (previsto) (%SVL-G), selecione Intervalo na lista suspensa Agrupar por e marque a caixa de seleção Objetivo no painel Configuração do Widget.

Adicionar um parâmetro

Um link de parâmetros (vinculações) de valores entre um painel de parâmetros e um painel de relatório em um painel. Quando esses dois elementos estiverem vinculados, você poderá selecionar ou inserir valores que filtrarão dinamicamente as informações exibidas no painel do relatório. Você pode usar um parâmetro para controlar um ou vários relatórios.

Vincular um painel de parâmetros a um painel de relatórios

1. Clique **em Parâmetros** na caixa de diálogo Controle do Painel. A caixa de diálogo Vinculações de parâmetros é aberta.
2. Clique no **botão Adicionar um novo parâmetro** no canto inferior esquerdo da caixa de diálogo Vinculações do parâmetro. Um novo parâmetro é adicionado à lista.
3. Clique no **campo Ligações** e selecione a categoria de dados para vincular o painel de relatório ao parâmetro.
4. Clique **em Adicionar** para adicionar um campo vinculante.
5. No novo campo Vinculando, selecione o painel de parâmetros pelo qual filtrar o relatório.
6. Clique **em Aplicar** para criar a vinculação de parâmetros.

Quando o painel de parâmetros é vinculado ao painel Relatório, é possível controlar quais informações o painel de relatórios exibe. Por exemplo, para exibir informações sobre um único membro do grupo, desmarque a caixa de seleção Todos os valores no painel de parâmetros e marque a caixa de seleção do membro que deseja ver.

Filtrar registros excluídos

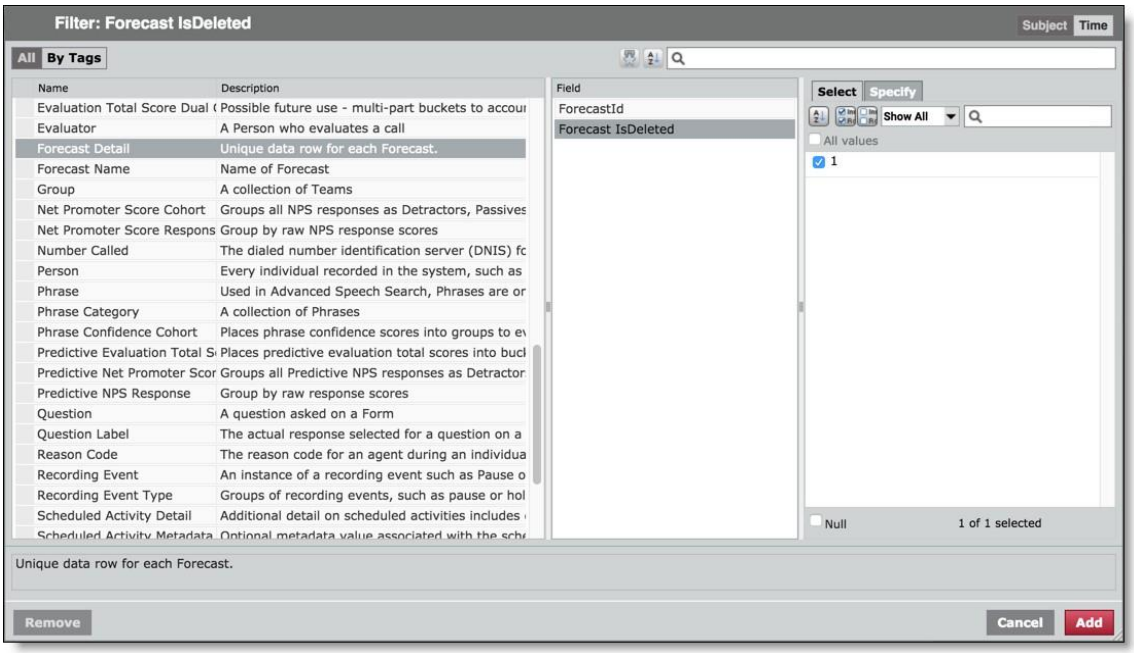
O banco de dados de relatório do Data Explorer acumula dados ao longo do tempo para permitir a análise histórica desses dados. Registros que normalmente seriam excluídos de um banco de dados não são, na verdade, removidos do Data Explorer.

Em vez disso, esses arquivos são sinalizados para indicar o status excluído. Para garantir resultados precisos nos relatórios, você deve aplicar um filtro para remover os registros excluídos de suas perguntas. A tabela a seguir exibe três tipos de dados que exigem estes filtros e os assuntos e campos correspondentes que você deve usar para filtrar os registros excluídos:

Nome do Assunto	Campo
Relatório Adesão do agente	Agenda do Agente para Adesão do
Agente	Atividade da Agenda IsDeletada
Previsão	Isdeleted previsão

Filtrar registros excluídos

1. Na seção Filtros da guia Pergunta, clique **em[limite]**. A caixa de diálogo Selecionar filtro é aberta.



2. Selecione o nome do assunto apropriado de acordo com a tabela anterior.
3. Selecione o campo apropriado para esse nome de assunto de acordo com a tabela anterior.
4. Desmarque **a** caixa de seleção Todos os valores.
5. Marque a **caixa de seleção 1** . Neste filtro, 1 significa "verdadeiro".
6. Clique **em Adicionar**. Isso primeiro define o relatório para incluir apenas valores excluídos.
7. Na seção Filtros da guia Pergunta, clique no menu suspenso no filtro e a seleção **não** é. Os registros excluídos são removidos do relatório.

Configurar KPIs corporativos

Um KPI (Enterprise Key Performance Indicator, indicador chave de desempenho da empresa) é mais do que apenas uma única métrica ou medida, como Tempo médio de tratamento, Adesão ou Chamadas realizadas. Para ser um KPI, esses números devem ser dados mais configurações a fim de contar sua história e causar um impacto no geranciamento de desempenho da empresa. Os KPIs exigem que o seguinte seja significativo:

- Um **objetivo** para que você compreenda o que a organização está tentando alcançar.
- Um **placar**, para que você entenda se o objetivo foi atingido. Muitas vezes, as pontuações são derivadas do uso de uma taxa simples de métrica dividida por objetivo, mas em outros casos uma fórmula mais complexa é necessária para avaliar a realização. Por exemplo, às vezes uma escala curva ao invés de linear se alinha melhor com a realidade de desempenho e o que é considerado uma pontuação "boa" ou "ruim".
- Um **período** anterior, no qual avaliar o desempenho ao longo do tempo. Estamos fazendo melhor ou pior do que no mês passado?
- Um **contexto dimensional no qual ser avaliado**. Isso é para um grupo? Uma equipe? Uma fila de serviço? Um agente?

Cada uma dessas coisas, quando devidamente configurada, pode responder rapidamente perguntas como: "A Equipe oriental cumpriu as metas de adesão da empresa no mês passado? Eles melhoraram em relação ao mês anterior?" ou "O mês passado foi difícil na qualidade da fila de serviço do Banco de Dados devido a tempestades no Nordeste. Agora que o tempo se acalmou, como eles melhoraram?"

Propriedades de KPI

Existem nove propriedades configuradas que contribuem para um KPI corporativo.

Propriedade	Descrição
KPI real	O valor de medida real. Esse é o mesmo valor retornado se a medida é usada sem as visualizações de KPI.
Meta do KPI	O objetivo do KPI, conforme definido na página KPIs (Key Performance Indicators, indicadores chave de desempenho), (consulte Configurar KPIs).
Pontuação KPI	A pontuação do KPI, com base nos valores reais e objetivos. A fórmula específica que determina isso é construída diretamente no modelo de dados e não pode ser alterada.
% real do KPI Delta	O percentual de mudança entre o valor real da medida especificado no relatório e o valor real da medida desde o período anterior.
Delta real do KPI	A diferença de valor entre o valor real da medida especificado no relatório e o valor real da medida a partir da

Propriedade	Descrição
	período anterior.
KPI Anterior Real	O valor anterior da medida ou métrica no momento especificado por A propriedade Exibição do período de tempo do KPI.
Pontuação Anterior do KPI	A pontuação atingida pelo valor real anterior em comparação com a objetivo.
Delta da Pontuação do KPI	A variação real entre a pontuação anterior e a pontuação atual.
Exibição de período de tempo de KPI	O período de tempo configurado na página KPIs (Key Performance Indicators, indicadores chave de desempenho) (consulte Configurar KPIs).

Definir as configurações

Os KPIs são configurados no nível da empresa na **página KPIs (Key Performance Indicators, indicadores chave de desempenho)** em Gerenciamento de aplicativos por um administrador (consulte Configurar KPIs). Isso é feito para que todos os KPIs possam ser comparados em uma escala uniforme — as definidas pela empresa para metas, dimensões e tempo. Dessa forma, todos os resultados podem ser comparados uns com os outros com alguma certeza.

A página Indicadores chave de desempenho está conectada à biblioteca de dados do Data Explorer, a partir da qual ela recebe sua lista de KPIs disponíveis, seus valores padrão e os grupos, equipes e filas de serviço associados a eles. Depois de configuradas, essas configurações serão lidas por qualquer relatório do Data Explorer que use KPIs. Se as configurações de KPI forem alteradas, todos os relatórios KPI e painéis serão automaticamente atualizados para refletir essas alterações.

Um KPI é hierárquico por natureza. Isto é, quando você estabelece uma meta e não especifica um grupo, uma equipe ou uma fila de serviço, o objetivo se aplica a todos os grupos, equipes e filas de serviço em toda a sua central de contato. Se você especificar um grupo, o objetivo se aplicará somente a esse grupo e às equipes que pertencem a ele. Se você especificar um grupo, uma equipe e uma fila de serviço, o objetivo se aplicará à equipe pertencente ao grupo e à fila de serviço, pois eles não terão uma relação direta. Um objetivo mais específico substitui um objetivo menos específico.

OBSERVAÇÃO Nem todos os KPIs podem ser configurados para as três dimensões disponíveis.

Todos os KPIs vêm com metas padrão e períodos de tempo para que eles trabalhem sem erros. Essas metas devem ser alteradas para atender às exigências e metas de negócios exclusivas da sua empresa.

Implementar os relatórios

Qualquer relatório pode ser um relatório de KPI, desde que use uma ou mais medidas que tenham sido configuradas para serem KPIs. Ao configurar o relatório, você pode optar por agrupar por Valores de KPI (disponíveis na exibição Assunto) para mostrar todas as propriedades configuradas para cada KPI. As propriedades podem ser filtradas para que somente propriedades selecionadas sejam mostradas no relatório.

Os relatórios KPI podem ser filtrados como qualquer outro relatório e podem ser agrupados por qualquer uma das dimensões configuradas na página Indicadores-chave de desempenho.

Medidas KPI disponíveis

As medidas KPI a seguir estão disponíveis para serem usadas em relatórios do Data Explorer. É possível filtrar a lista de medidas pela marca KPI para localizá-las facilmente ao adicionar um novo relatório no Data Explorer.

KPI	Descrição
# Contatos Obtidos	Uma contagem do número de contatos que foram respondidos.
% de adesão — Diariamente	Percentual de tempo que os agentes cumprem com suas tarefas planejadas Horários.
Tempo médio de contato	A soma de segundos de contato dividido pelo número de contatos.
Tempo médio de tratamento — Agente por intervalo e fila de serviço	O tempo médio de tratamento (contato, espera e trabalho) dos contatos atendidos nesse intervalo para o agente/fila.
Velocidade média de resposta — Fila de serviço por intervalo	Velocidade média de chamadas atendidas em segundos por fila de serviço por intervalo.
% de conformidade — Diariamente	O percentual de conformidade que indica quão de perto o agente está corresponde à quantidade de tempo agendada do dia.
Contatos — % de sentimento negativo	Porcentagem de IDs de contato com uma pontuação de sentimento negativo entre os contatos com uma pontuação de sentimento.
Contatos — % de sentimento positivo	Porcentagem de IDs de contato com uma pontuação de sentimento positivo entre aqueles contatos com uma pontuação de sentimento.

KPI	Descrição
Contatos abandonados — Fila de serviço por intervalo	O número total de contatos abandonados pela fila de serviço.
Pontuação de avaliação —	Média da média da pontuação por avaliação como um desempenho chave indicador.
NPS	A pontuação de promotor líquido calculada, onde os resultados podem variar de - 100 a 100. A pontuação vem da questão NPS: "Em uma escala de 1 a 10, quão provável é que você recomendaria nossa organização a um amigo ou colega?" Intervalo 0-6 = detratores 7-8 intervalo = passivos 9-10 intervalo = promotores NPS = (número de promotores – número de detratores) ÷ (número de pesquisados) × 100
% de utilização — Diariamente	O percentual médio do tempo de processamento por dia para o agente.

Relatórios padrão

Webex WFO é acompanhado de vários relatórios padrão.

- QM relatórios padrão fornecem informações sobre avaliação, pesquisa e sistema.
- WFM relatórios padrão fornecem dados relacionados a agendas, desempenho e planejamento do agente.

Executar um relatório de QM ou WFM padrão

Os relatórios permitem executar, exibir e exportar relatórios informativos sobre Webex dados do WFO. O administrador determina quais relatórios estão disponíveis para você por produto, tipo de relatório e função. A barra de ferramentas Relatório fornece acesso a relatórios QM padrão, WFM relatórios e relatórios salvos para fins de reutilização.

> **PRÁTICA** RECOMENDADA Antes de executar um relatório padrão, saiba quais dados você precisa acessar e a melhor forma para filtrar o relatório. Use o menor intervalo de datas possível e use muitas pesquisas direcionadas, ao contrário de uma

pesquisa simples e grande. Você também pode usar filtros de grupo, equipe e agente para obter dados específicos sem executar um relatório para todos os grupos ou equipes em seu sistema. Deixe que o relatório termine a execução antes de solicitar um novo relatório.

Pré-requisitos

As permissões adequadas para o relatório que você deseja executar. As permissões que você precisa podem variar de acordo com o relatório. Consulte funções e permissões de Gerenciar para a lista completa de permissões de Relatórios.

Local da página

Relatórios

Procedimentos

Executar um relatório

1. Clique **QM,WFM** ou **Salvo** na barra de ferramentas Relatório.
2. Clique no nome do relatório para exibir a página de configuração do relatório.
3. Preencha as informações de configuração do relatório. Escolha a data, os critérios, o formato e os campos a serem incluídos no relatório.

   OBSERVAÇÃO Para todos os relatórios de QM padrão, as pesquisas de filtro de datas com base na data em que o contato foi gravado, e não na data em que o contato foi avaliado.

   OBSERVAÇÃO Se o relatório permitir escolher os campos que aparecem no relatório e sua ordem, ao clicar **em Executar Relatório** ou **Em Salvar como**, os campos selecionados se tornarão os campos padrão para os
   Relatório para você. Outros usuários não vêem suas opções quando executam o relatório.

4. (Opcional) Escolha se ativa a recorrência do relatório.

   (Opcional) Escolha se enviará relatórios recorrentes por e-mail para endereços inseridos na **seção Destino** . É necessário inserir pelo menos um endereço. Os endereços de e-mail são separados por ponto-e-vírgula. Se Webex WFO estiver configurado para enviar relatórios por e-mail, você poderá definir um relatório para ser executado automaticamente em intervalos especificados por período especificado ou indefinidamente.

   EXEMPLO john.smith@example.com;mary.jones@example.com

> **OBSERVAÇÃO** Existe um limite de tamanho de anexo de 10 MB para relatórios que são enviados por e-mail. O tamanho do relatório gerado depende da quantidade de dados incluída (número de agentes ou serviço
> Filas, por exemplo). Para verificar o tamanho do relatório, gere-o manualmente como uma PDF ou CSV primeiro. Se o relatório for grande, divida-o em relatórios menores para garantir que ele atenda à limitação de tamanho.

O e-mail inclui seu endereço de e-mail no campo De (como o usuário que agendou o relatório). Se o endereço de e-mail não estiver disponível, o endereço de e-mail será <o seu nome>.<utodo seu sobrenome>@automated.relatório.

> **OBSERVAÇÃO** Para usar a Recorrência, você deve salvar o relatório para uso futuro.

5. Clique **em Executar relatório** para executar o relatório imediatamente.

Salvar um relatório

1. Clique **QM** or **WFM** fão da barra de ferramentas de Relatórios.
2. Clique no nome do relatório para exibir a página de configuração do relatório.
3. Preencha as informações de configuração do relatório. Escolha a data, os critérios, o formato e configure os campos a serem incluídos no relatório.
4. (Opcional) Escolha se ativa a recorrência do relatório.
5. Clique **em Salvar como** para salvar o relatório para uso futuro.
6. Insira um nome para o relatório no campo de texto Salvar como e clique **em Salvar**.
7. Ao salvar a configuração de um relatório, você pode acessá-lo clicando **em Salvo** na barra de ferramentas De relatório e clicando no nome do relatório.

Tópicos relacionados

- Gerenciar funções e permissões — Saiba mais sobre as permissões necessárias para executar e acessar relatórios

QM relatórios padrão

O Quality Management fornece relatórios de avaliação, sistema e pesquisa.

> **OBSERVAÇÃO** As pontuações são arredondadas para seções individuais nos formulários de avaliação e pesquisa. No entanto, em relatórios que mostram médias de seção para agentes, equipes e grupos, as pontuações das seções são primeiro adicionadas
> E média antes de ser arredondado. Como resultado, a média exibida nos relatórios variará ligeiramente do número calculado adicionando as pontuações da seção, conforme exibido em um formulário de avaliação ou pesquisa, e a média deles.

O Gerenciamento de qualidade exibe a hora de duas formas diferentes, dependendo de onde ela aparece. Em todos os relatórios do Quality Management, exceto para status do sistema e status de gravação do usuário, a hora associada a um contato é a hora em que o contato ocorreu no local do agente. A hora aparece em um formato apropriado para a localidade com abreviação de fuso horário local. . Por exemplo, se o agente estiver em Chicago, nos EUA, a hora associada a qualquer contato feito por esse agente será exibida na hora padrão central (CST). Se Webex O WFO não souber o fuso horário associado ao contato, a hora será exibida no Horário de Greenwich (GMT).

Nos relatórios de status do sistema e status de gravação do usuário, o tempo associado a um contato está em um formato apropriado para o local mais a compensação GMT. Por exemplo, a hora de um contato feito por um agente de Chicago às 3:42 PM (hora de Chicago) é exibida como 9:42 PM GMT <06:00.

PRÁTICA RECOMENDADA Antes de executar um relatório padrão, saiba quais dados você precisa acessar e a melhor forma para filtrar o relatório. Use o menor intervalo de datas possível e use muitas pesquisas direcionadas, ao contrário de uma
Pesquisa simples e grande. Você também pode usar filtros de grupo, equipe e agente para obter dados específicos sem executar um relatório para todos os grupos ou equipes em seu sistema.
Deixe que o relatório termine a execução antes de solicitar um novo relatório.

Pré-requisitos

As permissões adequadas para o relatório que você deseja executar. As permissões que você precisa podem variar de acordo com o relatório. Consulte funções e permissões de Gerenciar para a lista completa de permissões de Relatórios.

Local da página

Relatórios

Procedimentos

Executar um relatório

1. Clique **QM** or **Salvo** na barra de ferramentas de Relatórios.
2. Clique no nome do relatório para exibir a página de configuração do relatório.
3. Preencha as informações de configuração do relatório. Escolha a data, os critérios, o formato e os campos a serem incluídos no relatório.

   OBSERVAÇÃO Para todos os relatórios de QM padrão, as pesquisas de filtro de datas com base na data em que o contato foi gravado, e não na data em que o contato foi avaliado.

> **OBSERVAÇÃO** Se o relatório permitir escolher os campos que aparecem no relatório e sua ordem, ao clicar **em Executar Relatório** ou **Em Salvar como**, os campos selecionados se tornarão os campos padrão para os
> Relatório para você. Outros usuários não vêem suas opções quando executam o relatório.

4. (Opcional) Escolha se ativa a recorrência do relatório.

   (Opcional) Escolha se enviará relatórios recorrentes por e-mail para endereços inseridos na **seção Destino** . É necessário inserir pelo menos um endereço. Os endereços de e-mail são separados por ponto-e-vírgula. Se Webex WFO estiver configurado para enviar relatórios por e-mail, você poderá definir um relatório para ser executado automaticamente em intervalos especificados por período especificado ou indefinidamente.

   > **EXEMPLO** john.smith@example.com;mary.jones@example.com

   > **OBSERVAÇÃO** Existe um limite de tamanho de anexo de 10 MB para relatórios que são enviados por e-mail. O tamanho do relatório gerado depende da quantidade de dados incluída (número de agentes ou serviço
   > Filas, por exemplo). Para verificar o tamanho do relatório, gere-o manualmente como uma PDF ou CSV primeiro. Se o relatório for grande, divida-o em relatórios menores para garantir que ele atenda à limitação de tamanho.

   O e-mail inclui seu endereço de e-mail no campo De (como o usuário que agendou o relatório). Se o endereço de e-mail não estiver disponível, o endereço de e-mail será <o seu nome>.<utodo seu sobrenome>@automated.relatório.

   > **OBSERVAÇÃO** Para usar a Recorrência, você deve salvar o relatório para uso futuro.

5. Clique **em Executar relatório** para executar o relatório imediatamente.

Salvar um relatório

1. Configure o relatório conforme desejado (consulte o procedimento "Executar um relatório").
2. Clique **em Salvar como** para salvar o relatório para uso futuro.
3. Insira um nome para o relatório no campo de texto Salvar como e clique **em Salvar**.
4. Ao salvar a configuração de um relatório, você pode acessá-lo clicando **em Salvo** na barra de ferramentas De relatório e clicando no nome do relatório.

Relatórios disponíveis

Relatórios de avaliação	
Pontuar todos os dados	Exibe as pontuações médias de avaliação por grupo, equipe ou agente por

Relatórios de avaliação	
	forma. Isso pode incluir um formulário de avaliação ou todos os formulários baseados em pontos ou baseados em percentuais.
Pontuações de avaliação	Exibe as pontuações detalhadas médias de avaliação por agente, equipe e/ou grupo, com base no formulário.
Pontuações da seção	Exibe a pontuação média de cada seção de um formulário de avaliação. durante um período especificado. Ele pode ser executado por agente, equipe e/ou grupo.
Pontuações da pergunta	Exibe as pontuações de cada pergunta em um formulário de avaliação. Este Pode incluir um formulário de avaliação ou todos os formulários baseados em pontos ou baseados em percentuais para um agente, grupo ou equipe individual.
Desempenho do avaliador	Fornece um resumo de quantas avaliações um avaliador possui concluídas e a pontuação média de avaliação com base em um período de tempo. Isso pode incluir um formulário de avaliação ou todos os formulários baseados em pontos ou baseados em percentuais.
Gráfico de médias de qualidade	Exibe médias de qualidade ao longo do tempo para um agente, equipe e/ou grupo. Isso pode incluir um formulário de avaliação ou todos os formulários baseados em pontos ou baseados em percentuais.
Gráfico de totais de avaliação	Exibe os totais de avaliação por mês para um agente individual, grupo ou equipe.
Gráfico de totais do contato	Exibe o número total de gravações e avaliações por mês para um grupo especificado.
Gráfico de tendências do agente	Exibe a pontuação média de um usuário específico para cada avaliação feita durante um período de tempo especificado, juntamente com a linha de tendência e as informações detalhadas abaixo que compõem o gráfico.
Avaliação Pontuada do Agente	Exibe os detalhes de todas as avaliações pontuadas para um usuário específico

Relatórios de avaliação	
	Durante um período de tempo definido, incluindo as pontuações dadas em cada pergunta da avaliação, a pontuação de cada seção, a pontuação geral e quaisquer comentários adicionados. O relatório pode ser executado por um formulário ou por todos os formulários baseados em percentuais ou baseados em pontos.
Detalhes do Contato	Exibe as pontuações médias de avaliação, os intervalos e as datas totais do contato para um agente específico e se a pontuação excedeu, atingiu ou estava abaixo da expectativa com base no que foi definido no formulário. Para obter detalhes no nível do agente, você vê uma linha por formulário. Nos detalhes da equipe e do nível de grupo, você vê algumas informações adicionais para o número total de avaliações, equipes e médias de agentes.
Calibragem da Avaliação	Mostra os resultados de uma sessão de calibração com base na ID do contato.
Progresso da meta de contato	Se você estiver usando o recurso Objetivo de contato, este relatório mostrará o ícone progresso de avaliações concluídas em comparação com suas metas. As metas são do avaliador.

Relatórios do sistema	
Acesso de interação pelo usuário	Exibe os usuários que acessaram as gravações durante um período de tempo específico.
Acesso de interação pelo contato	Exibe uma lista das gravações arquivadas para um agente específico que foram acessadas durante um período especificado. Ele permite determinar se um número significativo de gravações relacionadas a um contato, número chamado ou número originador específico foi analisado.
Status da gravação do usuário	Exibe eventos de usuário e gravação associados aos agentes configurado para gravação. Você pode optar por exibir as mensagens geradas pelo serviço nos níveis de INFORMAÇÕES, AVISO ou ERRO ou ainda em todos os níveis. As informações estão disponíveis para os últimos sete dias, incluindo a data atual.

Relatórios do sistema	
Status do sistema	Exibe eventos de sistema e administrativos associados aos agentes configurado para gravação. Você pode optar por exibir as mensagens geradas pelo serviço nos níveis de INFORMAÇÕES, AVISO ou ERRO ou ainda em todos os níveis. As informações estão disponíveis para os últimos sete dias, incluindo a data atual.

Relatórios de pesquisa	
Todos os dados de pesquisas	Exibe pontuações coletivas de pesquisa pós-chamada.
Pontuações do formulário de pesquisa	Exibe as pontuações médias para pesquisas pós-chamada.

Avaliação Pontuada do Agente

O relatório Avaliação Pontuada do Agente exibe os detalhes de todas as avaliações pontuadas para um usuário específico durante um período de tempo definido, incluindo as pontuações dadas em cada pergunta da avaliação, a pontuação de cada seção, a pontuação geral e quaisquer comentários adicionados. O relatório pode ser executado por um formulário ou por todos os formulários baseados em percentuais ou baseados em pontos.

Você pode usar esse relatório para imprimir uma cópia impressa de um resultado de avaliação individual.

CALABRIO Agent Scored Evaluation

Start:7/08/2019
End:5/08/2020

Eval Form	Contact ID	Called Number	Calling Number	Call Duration	Contact Date	Contact Time	Contact Time Zone	Eval Date	Eval Time	Eval Time Zone	Eval Last Name	Eval First Name	Score:
% Form with KPI Questions	13676			0:00:03	7/08/2019	12:00 PM	America/Chicago	9/03/2019	4:21 PM	America/India...	Moilanen	Mary	70.00

Section:	Greetings	Weight(%):25.00			
	Score:	Possible Score	KPI	Weight(%)	Question
	0.00	50.00	N	50.00	1.1 Agent identifies company and themselves?
	50.00	50.00	N	50.00	1.3 Agent verifies customer via PIN or security questions?
Section Total:	50.00	Possible:	100.00	Score:	50.00

Section:	Applications	Weight(%):25.00			
	Score:	Possible Score	KPI	Weight(%)	Question
	100.00	100.00	N	100.00	2.3 Stays within appropriate applications?
Section Total:	100.00	Possible:	100.00	Score:	100.00

Section:	Handling Call	Weight(%):25.00			
	Score:	Possible Score	KPI	Weight(%)	Question
	80.00	100.00	N	100.00	3.4 Suggests customer upgrade membership or add users
Section Total:	80.00	Possible:	100.00	Score:	80.00

Section:	Closing	Weight(%):25.00			
	Score:	Possible Score	KPI	Weight(%)	Question
	50.00	50.00	N	50.00	4.1 Reads and gains approval of disclosures
	0.00	50.00	N	50.00	4.4 Thanks the customer on the company's behalf
Section Total:	50.00	Possible:	100.00	Score:	50.00

Eval Form	Contact ID	Called Number	Calling Number	Call Duration	Contact Date	Contact Time	Contact Time Zone	Eval Date	Eval Time	Eval Time Zone	Eval Last Name	Eval First Name	Score:
% Form with KPI Questions	13677			0:00:02	7/08/2019	12:00 PM	America/Chicago	8/09/2019	2:53 PM	America/India...	Moilanen	Mary	75.00

Section:	Greetings	Weight(%):25.00			
	Score:	Possible Score	KPI	Weight(%)	Question
	50.00	50.00	N	50.00	1.1 Agent identifies company and themselves?
	50.00	50.00	N	50.00	1.3 Agent verifies customer via PIN or security questions?
Section Total:	100.00	Possible:	100.00	Score:	100.00

Section:	Applications	Weight(%):25.00			
	Score:	Possible Score	KPI	Weight(%)	Question
	0.00	100.00	N	100.00	2.3 Stays within appropriate applications?
Section Total:	0.00	Possible:	100.00	Score:	0.00

Section:	Handling Call	Weight(%):25.00			
	Score:	Possible Score	KPI	Weight(%)	Question
	100.00	100.00	N	100.00	3.4 Suggests customer upgrade membership or add users
Section Total:	100.00	Possible:	100.00	Score:	100.00

Section:	Closing	Weight(%):25.00			
	Score:	Possible Score	KPI	Weight(%)	Question
	50.00	50.00	N	50.00	4.1 Reads and gains approval of disclosures
	50.00	50.00	N	50.00	4.4 Thanks the customer on the company's behalf
Section Total:	100.00	Possible:	100.00	Score:	100.00

Form Comments

First Name	Last Name	Comment Date	Comment Time	Comment Time Zone	Comment
Michael	Kouri	2/11/2020	4:51 AM	UTC	SECTN
Michael	Kouri	2/11/2020	4:51 AM	UTC	QSTN
Michael	Kouri	2/11/2020	4:51 AM	UTC	Good - Test Comment
Michael	Kouri	2/11/2020	4:52 AM	UTC	QSTN
Michael	Kouri	2/11/2020	4:52 AM	UTC	Section Comment - Test

Total Evaluations: 2
[Agent]:Alan Duff [Form]:% Form with KPI Questions

NOTA

Se uma pontuação de avaliação tiver uma decimal repetitiva, Webex WFO arredondará o valor para o número de dígitos significativos especificados para os relatórios. Em 14 casas decimais e abaixo, a última decimal é arredondada. Em 15 decimais, as duas últimas decimais são arredondadas.

Por exemplo, para 14 decimais, um valor repetido é exibido como 66.66666666666667. Para 15 decimais, um valor repetido é exibido como 66.666666666666671.

Pré-requisito

- Você tem a permissão "Ver detalhes da avaliação". Consulte Funções e permissões para Gerenciar .

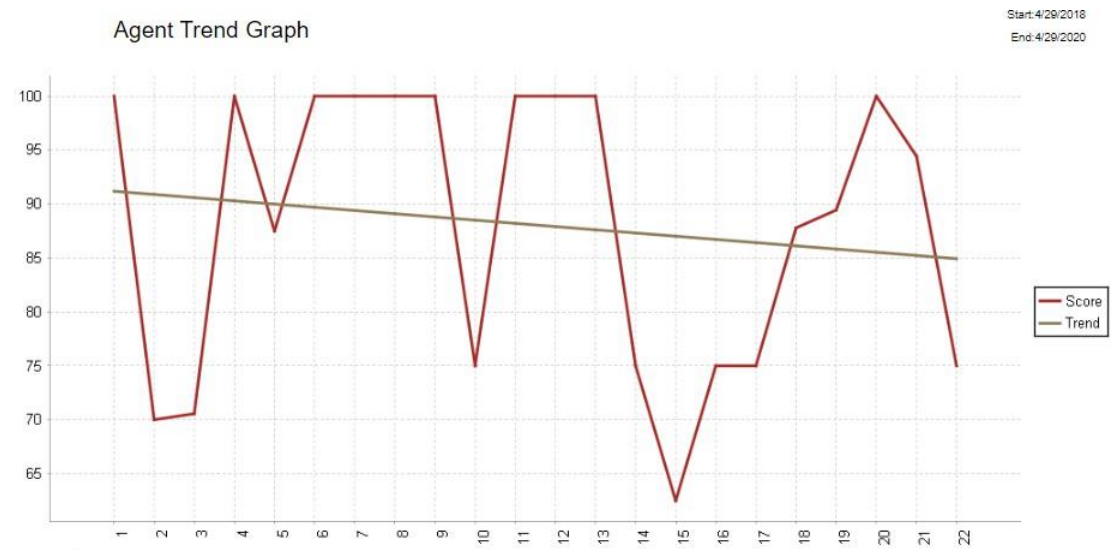
Campos do relatório

Campo	Definição
Duração da chamada	O tempo de conversa do contato (tempo entre a chamada atendida e a chamada caiu).
Número chamado	O DID (Discagem direta interna) ou DNIS (identificação de número discado) Serviço) o número do telefone que recebeu a chamada. "Desconhecido" é exibido quando o número chamado não é listado ou está bloqueado.
Número originador da chamada	O ID do chamador ou ANI (Identificação automática de número) da chamada partido. "Desconhecido" é exibido quando o número que faz a chamada não é listado ou está bloqueado.
Comentário	O comentário relacionado a um formulário ou seção. Qualquer pessoa que possa ver a avaliação pode adicionar um comentário.
Data do Comentário	A data em que o comentário foi inserido na avaliação.
Hora do comentário	A hora em que o comentário foi inserido na avaliação.
Fuso horário do comentário	O fuso horário em que o comentário foi inserido.
ID do Contato	A ID exclusiva da conversa.
Hora do contato	A hora em que o contato ocorreu.
Terminar	O fim do dia ou intervalo ou o fim do período coberto pelo relatório.
Data de avaliação	A data em que o contato foi avaliado. Esse valor será exibido em relatórios solicitados se a permissão Exibir detalhes do avaliador estiver selecionada. Se não for selecionado, o valor 12/31/2999 será exibido. Em relatórios agendados, esse valor é sempre exibido.
Formulário de avaliação	O formulário usado para atribuir pontos ao contato.
Hora de avaliação	A hora em que o contato foi avaliado. Disponível em relatórios solicitados se a permissão Exibir detalhes do avaliador estiver selecionada. Se a permissão Exibir detalhes do avaliador não estiver selecionada, o valor 12:00 AM será exibido. Esse valor está sempre disponível em relatórios programados.

Campo	Definição
Fuso horário de avaliação	O fuso horário no qual o contato foi avaliado. Disponível apenas em relatórios solicitados se a permissão Exibir detalhes do avaliador estiver habilitada. Se a permissão não for habilitada, o valor ##### será exibido. Esse valor sempre é exibido em relatórios programados.
Nome	O nome do avaliador. Você poderá ver o nome do avaliador se você Tem a permissão Exibir Detalhes do Avaliador.
Comentários do Formulário um	Os comentários para um formulário. Qualquer pessoa que possa ver a avaliação pode adicionar comentário.
KPI	Indicador chave de desempenho.
Sobrenome	O sobrenome do avaliador. Você poderá ver o sobrenome do avaliador se tiver a permissão Exibir Detalhes do Avaliador.
Possível	A pontuação total possível.
Pontuação possível	A pergunta real exibida no formulário de avaliação.
Pergunta	O texto da pergunta exibida no formulário de avaliação.
Pontuação	A pontuação de avaliação dada ao contato.
Secção	O nome da seção no formulário de avaliação.
Total da seção	A pontuação total da seção.
Total de Avaliações	O número total de avaliações feitas com o formulário de avaliação especificado no período de tempo especificado.
Peso (%)	Uma porcentagem aplicada a uma seção ou pergunta em um formulário de avaliação. O A soma dos pesos das questões em uma seção do formulário de avaliação é 100 por cento.

Gráfico de tendências do agente

Este relatório exibe a pontuação média de um usuário específico para cada avaliação feita em um período de tempo especificado, juntamente com a linha de tendência e as informações detalhadas abaixo que compõem o gráfico.



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

Campos do relatório

Campo	Descrição
Duração da chamada	O tempo de conversa do contato (tempo entre a chamada atendida e a chamada abandonada).
Data do contato	A data em que o contato ocorreu.
ID do Contato	A ID exclusiva da conversa.
Hora do contato	A hora em que o contato ocorreu.

Campo	Descrição
Fuso horário do contato	O fuso horário em que o contato ocorreu.
Terminar	O fim do dia ou intervalo, ou o fim do O período coberto pelo relatório.
Forma	O nome do formulário de avaliação.
ID	A ID do contato.
Pontuação	A pontuação de avaliação dada ao contato.
Início	A hora de início do dia ou intervalo ou o início Do período coberto pelo relatório.
Tendência	A pontuação de avaliação média com o tempo.

Detalhes do Contato

Este relatório exibe as pontuações médias de avaliação, os intervalos e as datas totais de contato de um agente específico e se a pontuação excedeu, correspondeu ou estava abaixo da expectativa com base no que foi definido no formulário. Para obter detalhes no nível do agente, você vê uma linha por formulário. Nos detalhes de nível de equipe e grupo, você vê algumas informações adicionais para o número total de avaliações, equipes e médias de agentes.

> **OBSERVAÇÃO As** estatísticas para contatos pontuados não incluem as avaliações em andamento, nem as avaliações aguardando aprovação.

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

Campos do relatório

Campo	Definição
Abaixo	O número de contatos avaliados que estão abaixo das expectativas.
Data	A data das informações reportadas.
Terminar	O fim do dia ou intervalo ou o fim do período coberto pelo relatório.
Excede	O número de contatos avaliados que superam as expectativas.
Encontra	O número de contatos avaliados que correspondem às expectativas.
Pontuação	A pontuação de avaliação dada ao contato.

Campo	Definição
Início	A hora de início do dia ou intervalo ou o início do período coberto pelo relatório.

Progresso da meta de contato

Se você estiver usando o recurso Objetivo de contato, este relatório mostrará o progresso das avaliações concluídas em comparação com suas metas. As metas são do avaliador.

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

Campos do relatório

Campo	Definição
Nome	O nome do avaliador. Você poderá ver o nome do avaliador se você Tem a permissão Exibir Detalhes do Avaliador.
Sobrenome	O sobrenome do avaliador. Você poderá ver o sobrenome do avaliador se tiver a permissão Exibir Detalhes do Avaliador.
Objetivo de Contato	A descrição do objetivo de contato, conforme configurado no Objetivo de Contato Página de administração.
Concluído	O número de metas de contato concluídas pelo avaliador.
Total Para Conclusão	O número total de metas de contato que o avaliador tem que cumprir. **OBSERVAÇÃO** Se um agente for desativado antes de um objetivo estar ativo (ou, para objetivos recorrentes, antes de Webex WFO atribuir a próxima recorrência), Webex WFO não inclui contatos desse agente no número total de contatos que o avaliador deve tratar para atingir esse objetivo. Se um agente for desativado após um objetivo estar ativo, seus contatos serão incluídos no objetivo e nas métricas para isso.

Campo	Definição
	relatório. **EXEMPLO** A cada semana, os avaliadores têm uma meta para avaliar dez chamadas. A semana é executada de segunda a sexta. Um agente deixa o campo central de contatos em uma quarta-feira. Seus contatos são incluídos nas métricas de objetivo e relatório para aquela semana, mas não nas métricas de objetivo e relatório para a semana seguinte.
Percentual concluído	O percentual de metas de contato que o avaliador concluiu.

Gráfico de totais do contato

Este relatório exibe o número total de gravações e avaliações por mês para um grupo especificado.

Campos do relatório

Campo	Definição
Terminar	O fim do dia ou intervalo ou o fim do período coberto pelo relatório.
Início	A hora de início do dia ou intervalo ou o início do período coberto pelo relatório.
Total de Avaliações	O número total de avaliações feitas com o formulário de avaliação especificado no período de tempo especificado.
Total de Gravações de QM	O número total de gravações do Quality Management.

Calibragem da Avaliação

Esse relatório mostra os resultados de uma sessão de calibração com base na ID do contato. Ele não exibe as pontuações padrão da avaliação

Pré-requisito

- Você tem a permissão Exibir Detalhes do Avaliador. Consulte Funções e permissões para Gerenciar.

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

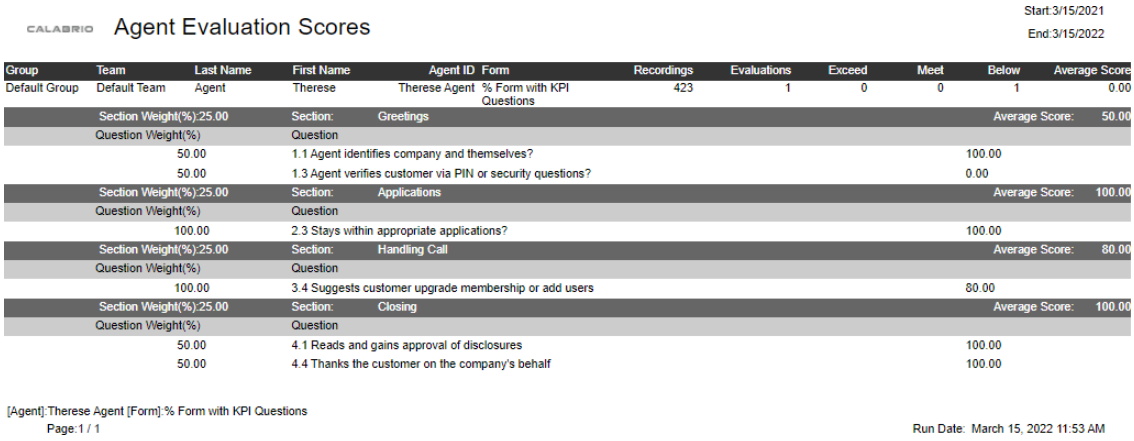
Campos do relatório

Campo	Definição
Duração da chamada	O tempo de conversa do contato (tempo entre a chamada atendida e a chamada caiu).
Número chamado	O DID (Discagem direta interna) ou DNIS (identificação de número discado) Serviço) o número do telefone que recebeu a chamada. "Desconhecido" é exibido quando o número chamado não é listado ou está bloqueado.
Número originador da chamada	O ID do chamador ou ANI (Identificação automática de número) da chamada partido. "Desconhecido" é exibido quando o número que faz a chamada não é listado ou está bloqueado.
Data do contato	A data em que o contato ocorreu.
ID do Contato	A ID exclusiva da conversa.
Hora do contato	A hora em que o contato ocorreu.
Formulário de avaliação	O formulário usado para atribuir pontos ao contato.
Nome do avaliador	O nome e o sobrenome da pessoa que avaliou ou calibraram o contato. Disponível apenas em relatórios solicitados se a permissão Exibir Detalhes do avaliador estiver habilitada. Esse valor sempre é exibido em relatórios programados.

Campo	Definição
Comentários do Formulário um	Os comentários para um formulário. Qualquer pessoa que possa ver a avaliação pode adicionar comentário.
KPI	Indicador chave de desempenho.
Pontuação possível	A pergunta real exibida no formulário de avaliação.
Pergunta	O texto da pergunta exibida no formulário de avaliação. Tipo de
Pergunta	O tipo de pergunta com base na resposta possível: Sim/Não ou 0-5.
Pontuação	A pontuação de avaliação dada ao contato.
Secção	O nome da seção no formulário de avaliação.
Pontuação da seção (%)	A pontuação da seção fornecida ao contato.
Peso (%)	Uma porcentagem aplicada a uma seção ou pergunta em um formulário de avaliação. O A soma dos pesos das questões em uma seção do formulário de avaliação é 100 por cento.

Pontuações de avaliação

Este relatório exibe as pontuações de avaliação detalhadas médias por agente, equipe e/ou grupo, com base no formulário.



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	

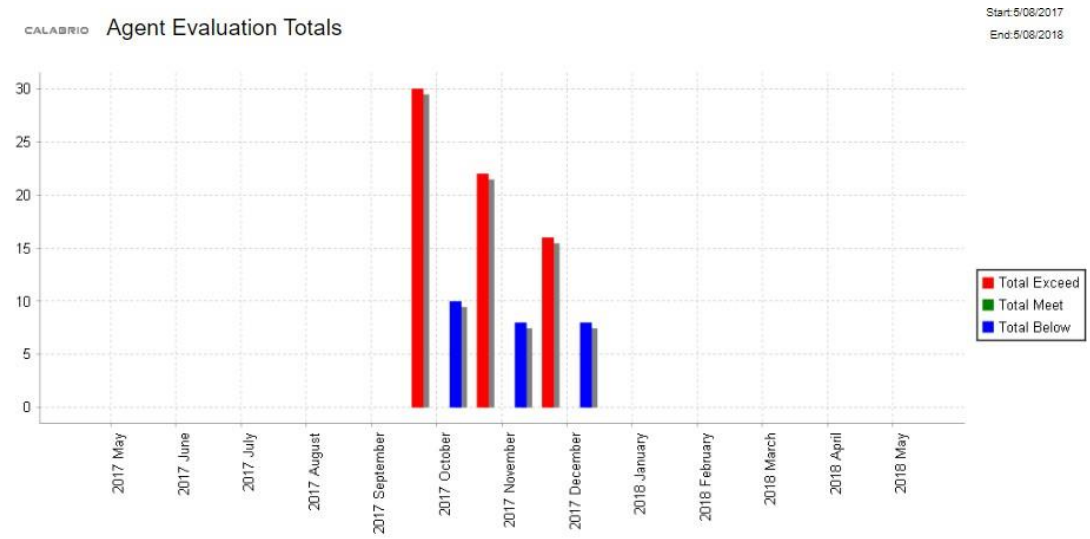
Campos do relatório

Campo	Descrição
ID do agente	O número da ID do sistema do agente.
Abaixo	O número de contatos avaliados que estão abaixo das expectativas.
Terminar	O fim do dia ou intervalo ou o fim do período coberto pelo relatório.
Avaliações	O número total de avaliações.
Excede	O número de contatos avaliados que superam as expectativas.
Nome	O nome do avaliador. Você poderá ver o nome do avaliador se você Tem a permissão Exibir Detalhes do Avaliador.
Forma	O nome do formulário de avaliação.
Grupo	O nome do grupo.

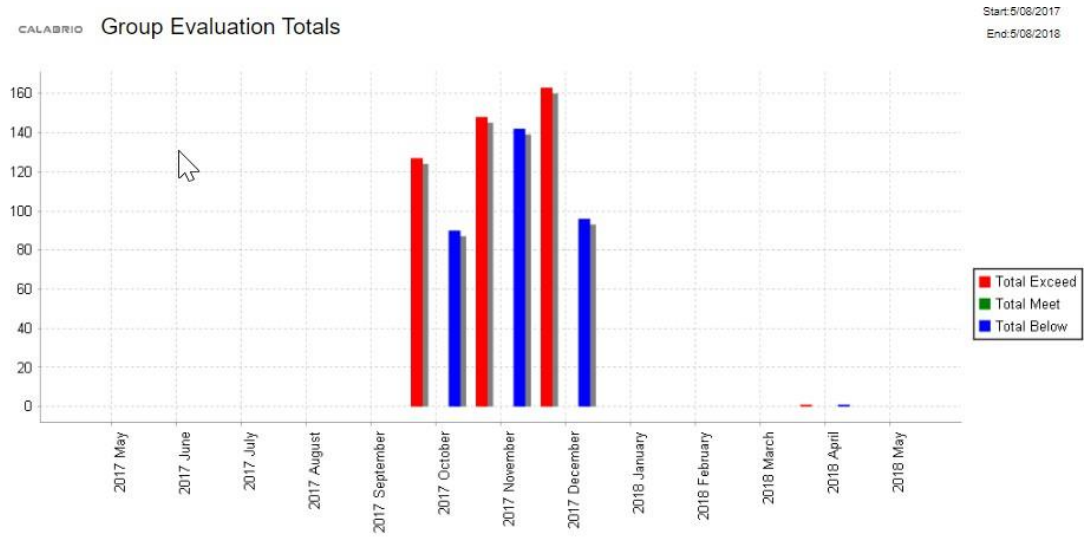
Campo	Descrição
Sobrenome	O sobrenome do avaliador. Você poderá ver o sobrenome do avaliador se tiver a permissão Exibir Detalhes do Avaliador.
Encontra	O número de contatos avaliados que correspondem às expectativas.
Pergunta	O texto da pergunta exibida no formulário de avaliação.
Peso da Questão	Uma porcentagem aplicada a uma pergunta em um formulário de avaliação. A soma do Os pesos da questão em cada seção do formulário são 100%.
Gravações	O número de gravações.
Secção	O nome da seção no formulário de avaliação.
Peso da seção	Uma porcentagem aplicada a uma seção em um formulário de avaliação. A soma do Pesos da seção no formulário é de 100 por cento.
Início	A hora de início do dia ou intervalo ou o início do período coberto pelo relatório.
Equipe	O nome da equipe. Quando associada a um agente, a equipe é a equipe atual do agente.

Gráfico de totais de avaliação

Este relatório exibe os totais de avaliação por mês para um agente, grupo ou equipe individual.



[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

Campos do relatório

Campo	Descrição
Terminar	O fim do dia ou intervalo ou o fim do período coberto pelo relatório.
Início	A hora de início do dia ou intervalo ou o início do período coberto pelo relatório.
Total Abaixo	O número total de contatos avaliados cujas pontuações estão abaixo Expectativas. O intervalo de pontuação padrão vai de 0 a 74 por cento. O intervalo pode ser modificado pelo administrador.
Total Superado	O número total de contatos avaliados cujas pontuações superam as expectativas. O intervalo de pontuação padrão vai de 90 a 100 por cento. Esse intervalo pode ser modificado pelo administrador.

Desempenho do avaliador

Este relatório fornece um resumo de quantas avaliações um avaliador concluiu e a pontuação média de avaliação com base em um período de tempo. Isso pode incluir um formulário de avaliação ou todos os formulários baseados em pontos ou baseados em percentuais.

Pré-requisito

- Você tem a permissão Exibir Detalhes do Avaliador. Consulte Funções e permissões para Gerenciar.

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

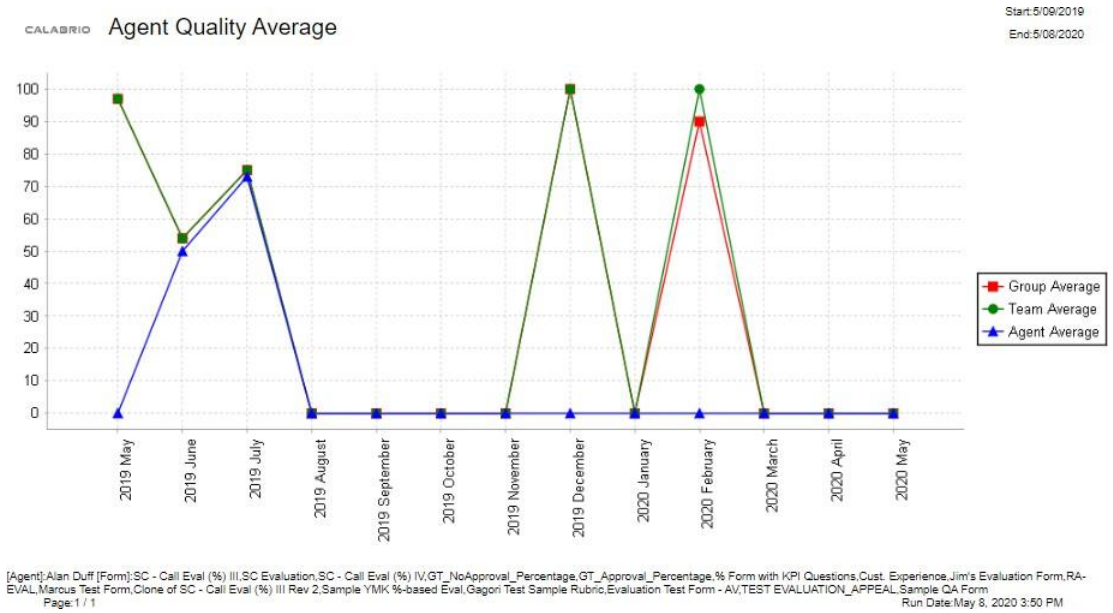
Run Date:May 8, 2020 3:41 PM

Campos do relatório

Campo	Descrição
Pontuação Média (%)	A pontuação média para o formulário, seção ou pergunta.
Terminar	O fim do dia ou intervalo ou o fim do período coberto pelo relatório.
Formulário de avaliação	O formulário usado para atribuir pontos ao contato.
Nome	O nome do avaliador. Você poderá ver o nome do avaliador se você Tem a permissão Exibir Detalhes do Avaliador.
Sobrenome	O sobrenome do avaliador. Você poderá ver o sobrenome do avaliador se tiver a permissão Exibir Detalhes do Avaliador.
Início	A hora de início do dia ou intervalo ou o início do período coberto pelo relatório.
Total de Avaliações	O número total de avaliações feitas com o formulário de avaliação especificado no período de tempo especificado.
ID de usuário	O logon do Windows da pessoa que acessou os arquivos.

Gráfico de médias de qualidade

Este gráfico exibe as médias de qualidade ao longo do tempo para um agente, equipe e/ou grupo. Isso pode incluir um formulário de avaliação ou todos os formulários baseados em pontos ou baseados em percentuais.



Campos do relatório

Campo	Descrição
Terminar	O fim do dia ou intervalo ou o fim do período coberto pelo relatório.
Média do Grupo	A pontuação média de todos os contatos avaliados para os agentes do grupo.
Início	A hora de início do dia ou intervalo ou o início do período coberto pelo relatório.
Média da Equipe	A pontuação média de todas as avaliações da equipe.

Pontuações da pergunta

O relatório Pontuações da pergunta exibe as pontuações para cada pergunta em um formulário de avaliação. Isso pode incluir um formulário de avaliação ou todos os formulários baseados em pontos ou baseados em percentuais para um agente, grupo ou equipe individual.

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	

Campos do relatório

Campo	Descrição
ID do agente	O número da ID do sistema do agente.
Pontuação Média (%)	A pontuação média para o formulário, seção ou pergunta.
Abaixo	O número de contatos avaliados que estão abaixo das expectativas.
Terminar	O fim do dia ou intervalo ou o fim do período coberto pelo relatório.

Campo	Descrição
Avaliações	O número total de avaliações.
Excede	O número de contatos avaliados que superam as expectativas.
Nome	O nome do avaliador. Você poderá ver o nome do avaliador se você Tem a permissão Exibir Detalhes do Avaliador.
Forma	O nome do formulário de avaliação.
Grupo	O nome do grupo.
Sobrenome	O sobrenome do avaliador. Você poderá ver o sobrenome do avaliador se tiver a permissão Exibir Detalhes do Avaliador.
Encontra	O número de contatos avaliados que correspondem às expectativas.
Pergunta	O texto da pergunta exibida no formulário de avaliação.
Peso da Questão	Uma porcentagem aplicada a uma pergunta em um formulário de avaliação. A soma do Os pesos da questão em cada seção do formulário são 100%.
Gravações	O número de gravações.
Secção	O nome da seção no formulário de avaliação.
Peso da seção	Uma porcentagem aplicada a uma seção em um formulário de avaliação. A soma do Pesos da seção no formulário é de 100 por cento.
Início	A hora de início do dia ou intervalo ou o início do período coberto pelo relatório.
Equipe	O nome da equipe. Quando associada a um agente, a equipe é a equipe atual do agente.

Acesso de interação pelo contato

Este relatório exibe uma lista de gravações arquivadas para um agente específico que foram acessadas durante um período especificado. Ele permite determinar se um número significativo de gravações relacionadas a um contato, número chamado ou número originador específico foi analisado.

Campos do relatório

Campo	Descrição
Data de acesso	A data em que o contato foi acessado.
Tempo acessado	A hora em que o contato foi acessado. Fuso
horário acessado	O fuso horário em que o contato foi acessado.
Nome do agente	O nome do agente.
ID do agente	O número da ID do sistema do agente.
Sobrenome do agente	O sobrenome do agente.
Número chamado	O DID (Discagem direta interna) ou DNIS (identificação de número discado) Serviço) o número do telefone que recebeu a chamada. "Desconhecido" é exibido quando o número chamado não é listado ou está bloqueado.
Número originador da chamada	O ID do chamador ou ANI (Identificação automática de número) da chamada partido. "Desconhecido" é exibido quando o número que faz a chamada não é listado ou está bloqueado.
Data do contato	A data em que o contato ocorreu.
ID do Contato	A ID exclusiva da conversa.
Terminar	O fim do dia ou intervalo ou o fim do período coberto pelo relatório.
Início	A hora de início do dia ou intervalo ou o início do período coberto pelo relatório.
Nome do usuário	O nome do usuário.
ID de usuário	O logon do Windows da pessoa que acessou os arquivos.
Sobrenome do usuário	O sobrenome do usuário.

Acesso de interação pelo usuário

Este relatório exibe os usuários que acessaram as gravações durante um período específico.

Campos do relatório

Campo	Descrição
Data de acesso	A data em que o contato foi acessado.
Tempo acessado	A hora em que o contato foi acessado. Fuso
horário acessado	O fuso horário em que o contato foi acessado.
Nome do agente	O nome do agente.
ID do agente	O número da ID do sistema do agente.
Sobrenome do agente	O sobrenome do agente.
Número chamado	O DID (Discagem direta interna) ou DNIS (identificação de número discado) Serviço) o número do telefone que recebeu a chamada. "Desconhecido" é exibido quando o número chamado não é listado ou está bloqueado.
Número originador da chamada	O ID do chamador ou ANI (Identificação automática de número) da chamada partido. "Desconhecido" é exibido quando o número que faz a chamada não é listado ou está bloqueado.
Data do contato	A data em que o contato ocorreu.
ID do Contato	A ID exclusiva da conversa.
Terminar	O fim do dia ou intervalo ou o fim do período coberto pelo relatório.
Início	A hora de início do dia ou intervalo ou o início do período coberto pelo relatório.
Nome do usuário	O nome do usuário.
ID de usuário	O logon do Windows da pessoa que acessou os arquivos.
Sobrenome do usuário	O sobrenome do usuário.

Pontuar todos os dados

Este relatório exibe as pontuações médias de avaliação por grupo, equipe ou agente por formulário. Isso pode incluir um formulário de avaliação ou todos os formulários baseados em pontos ou baseados em percentuais.

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

Campos do relatório

Campo	Descrição
ID do agente	O número da ID do sistema do agente.
Pontuação Média (%)	A pontuação média para o formulário, seção ou pergunta.

Campo	Descrição
Abaixo	O número de contatos avaliados que estão abaixo das expectativas.
Terminar	O fim do dia ou intervalo ou o fim do período coberto pelo relatório.
Avaliações	O número total de avaliações.
Excede	O número de contatos avaliados que superam as expectativas.
Nome	O nome do avaliador. Você poderá ver o nome do avaliador se você Tem a permissão Exibir Detalhes do Avaliador.
Forma	O nome do formulário de avaliação.
Grupo	O nome do grupo.
Sobrenome	O sobrenome do avaliador. Você poderá ver o sobrenome do avaliador se tiver a permissão Exibir Detalhes do Avaliador.
Encontra	O número de contatos avaliados que correspondem às expectativas.
Pergunta	O texto da pergunta exibida no formulário de avaliação.
Peso da Questão	Uma porcentagem aplicada a uma pergunta em um formulário de avaliação. A soma do Os pesos da questão em cada seção do formulário são 100%.
Gravações	O número de gravações.
Secção	O nome da seção no formulário de avaliação.
Peso da seção	Uma porcentagem aplicada a uma seção em um formulário de avaliação. A soma do Pesos da seção no formulário é de 100 por cento.
Início	A hora de início do dia ou intervalo ou o início do período coberto pelo relatório.
Equipe	O nome da equipe. Quando associada a um agente, a equipe é a equipe atual do agente.

Pontuações da seção

Este relatório exibe a pontuação média de cada seção de um formulário de avaliação durante um período especificado. Ele pode ser executado por agente, equipe e/ou grupo.

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

Campos do relatório

Campo	Descrição
ID do agente	O número da ID do sistema do agente.
Pontuação Média (%)	A pontuação média para o formulário, seção ou pergunta.
Abaixo	O número de contatos avaliados que estão abaixo das expectativas.
Terminar	O fim do dia ou intervalo ou o fim do período coberto pelo relatório.

Campo	Descrição
Avaliação	O número total de avaliações.
Excede	O número de contatos avaliados que superam as expectativas.
Nome	O nome do avaliador. Você poderá ver o nome do avaliador se você Tem a permissão Exibir Detalhes do Avaliador.
Forma	O nome do formulário de avaliação.
Grupo	O nome do grupo.
Sobrenome	O sobrenome do avaliador. Você poderá ver o sobrenome do avaliador se tiver a permissão Exibir Detalhes do Avaliador.
Encontra	O número de contatos avaliados que correspondem às expectativas.
Pergunta	O texto da pergunta exibida no formulário de avaliação.
Peso da Questão	Uma porcentagem aplicada a uma pergunta em um formulário de avaliação. A soma do Os pesos da questão em cada seção do formulário são 100%.
Gravações	O número de gravações.
Secção	O nome da seção no formulário de avaliação.
Peso da seção	Uma porcentagem aplicada a uma seção em um formulário de avaliação. A soma do Pesos da seção no formulário é de 100 por cento.
Início	A hora de início do dia ou intervalo ou o início do período coberto pelo relatório.
Equipe	O nome da equipe. Quando associada a um agente, a equipe é a equipe atual do agente.

Todos os dados de pesquisas

O relatório Pesquisa todos os dados exibe pontuações coletivas de pesquisas pós-chamada.

Campos do relatório

Campo	Descrição
ID do agente	O número da ID do sistema do agente.
Pontuação Média (%)	A pontuação média para o formulário, seção ou pergunta.
Nome	O nome do avaliador. Você poderá ver o nome do avaliador se você Tem a permissão Exibir Detalhes do Avaliador.
Forma	O nome do formulário de avaliação.
Grupo	O nome do grupo.
Sobrenome	O sobrenome do avaliador. Você poderá ver o sobrenome do avaliador se tiver a permissão Exibir Detalhes do Avaliador.
Pergunta	O texto da pergunta exibida no formulário de avaliação.
Peso da Questão	Uma porcentagem aplicada a uma pergunta em um formulário de avaliação. A soma do Os pesos da questão em cada seção do formulário são 100%.
Pesquisas	O número de pesquisas.
Equipe	O nome da equipe. Quando associada a um agente, a equipe é a equipe atual do agente.

Pontuações do formulário de pesquisa

O relatório Pontuações do formulário de pesquisa exibe as pontuações médias para pesquisas pós-chamada.

Campos do relatório

Campo	Descrição
ID do agente	O número da ID do sistema do agente.
Pontuação Média (%)	A pontuação média para o formulário, seção ou pergunta.
Nome	O nome do avaliador. Você poderá ver o nome do avaliador se você

Campo	Descrição
	Tem a permissão Exibir Detalhes do Avaliador.
Forma	O nome do formulário de avaliação.
Grupo	O nome do grupo.
Sobrenome	O sobrenome do avaliador. Você poderá ver o sobrenome do avaliador se tiver a permissão Exibir Detalhes do Avaliador.
Pergunta	O texto da pergunta exibida no formulário de avaliação.
Peso da Questão	Uma porcentagem aplicada a uma pergunta em um formulário de avaliação. A soma do Os pesos da questão em cada seção do formulário são 100%.
Gravações	O número de gravações.
Pesquisas	O número de pesquisas.
Equipe	O nome da equipe. Quando associada a um agente, a equipe é a equipe atual do agente.

Status do sistema

O relatório Status do sistema exibe eventos de sistema e administrativos associados aos agentes configurados para gravação. Você pode optar por exibir as mensagens geradas pelo serviço nos níveis de INFORMAÇÕES, AVISO ou ERRO ou ainda em todos os níveis. As informações estão disponíveis para os últimos sete dias, incluindo a data atual.

O aplicativo Web Mídia grava eventos que avisam quando o espaço livre está baixo no servidor Carregamento de site ou quando os carregamentos param porque o espaço livre é muito baixo.

Campos do relatório

Campo	Descrição
Categoria	O aplicativo associado ao evento.
Data	A data das informações reportadas.
Terminar	O fim do dia ou intervalo, ou o fim do período coberto pelo

Campo	Descrição
	relatório.
Endereço IP	O IP endereço do computador em que o evento ocorreu.
Nível	O nível das mensagens do evento que são exibidas: ▪ TODOS — Todas as mensagens no nível de evento ▪ INFORMAÇÕES — Mensagens informativas para eventos que não são erros, mas podem ser úteis na solução de problemas ▪ AVISO — Mensagens de aviso para eventos que são mau funcionamento, mas não interfiram no funcionamento do programa ▪ ERRO — Mensagens de erro para eventos que impedem o programa de continuar trabalhando.
Máquina	O UUID (identificador universalmente exclusivo) do computador em que o evento ocorreu.
Mensagem	A mensagem do evento.
Início	A hora de início do dia ou intervalo ou o início do período coberto pelo relatório.
Hora	A hora do contato ou evento.

Status da gravação do usuário

Este relatório exibe eventos de usuário e gravação associados aos agentes configurados para gravação. Você pode optar por exibir as mensagens geradas pelo serviço nos níveis de INFORMAÇÕES, AVISO ou ERRO ou ainda em todos os níveis. As informações estão disponíveis para os últimos sete dias, incluindo a data atual.

Campos do relatório

Campo	Descrição
Categoria	O aplicativo associado ao evento.
Data	A data das informações reportadas.

Campo	Descrição
Terminar	O fim do dia ou intervalo ou o fim do período coberto pelo relatório.
Nome	O nome do avaliador. Você poderá ver o nome do avaliador se você Tem a permissão Exibir Detalhes do Avaliador.
Endereço IP	O IP endereço do computador em que o evento ocorreu.
Sobrenome	O sobrenome do avaliador. Você poderá ver o sobrenome do avaliador se tiver a permissão Exibir Detalhes do Avaliador.
Nível	O nível das mensagens do evento que são exibidas: ▪ TODOS — Todas as mensagens no nível de evento ▪ INFORMAÇÕES — Mensagens informativas para eventos que não são erros, mas podem ser úteis na solução de problemas ▪ AVISO — Mensagens de aviso para eventos que são mau funcionamento, mas não interfiram no funcionamento do programa ▪ ERRO — Mensagens de erro para eventos que impedem o programa de continuar trabalhando.
Máquina	O UUID (identificador universalmente exclusivo) do computador em que o evento ocorreu.
Mensagem	A mensagem do evento.
Início	A hora de início do dia ou intervalo ou o início do período coberto pelo relatório.
Equipe	O nome da equipe. Quando associada a um agente, a equipe é a equipe atual do agente.
Hora	A hora do contato ou evento.
ID de usuário	O logon do Windows da pessoa que acessou os arquivos.

WFM relatórios padrão

Os relatórios padrão disponíveis em WFM estão listados abaixo.

OBSERVAÇÃO WFM relatórios padrão refletem dados conforme aparecem no fuso horário do espaço configurado pelo administrador do sistema. Se você solicitar um relatório de WFM e seu fuso horário de exibição estiver à frente do espaço.

Fuso horário, o relatório pode não conter nenhum dado.

OBSERVAÇÃO Alguns valores em relatórios são valores calculados e sujeitos a arredondamento para cima ou para baixo. Devido a esse arredondamento, eles podem diferir ligeiramente dos valores de dados históricos.

Relatórios de desempenho do agente e da equipe

- Produtividade do agente e da equipe

Relatórios de desempenho da fila de serviço

- Intervalo do agente
- Intervalo da fila de serviço do agente
- Fila de Intervalo de Serviço
- Intervalo de agentes da fila de serviço
- Intervalo de agentes da equipe
- Intervalo de equipe

Relatórios de exibição do agendamento

- Exceção atribuída
- Horas extras do agente
- Agenda diária do agente
- Agenda semanal do agente
- Percentuais de tarefas do agente
- Agenda de fila de serviço por agente
- Agenda de fila de serviço por intervalo
- Horas de tarefas agendadas da equipe

Relatórios de análise de desempenho

- Cartão de relatórios do agente
- Desempenho Diário
- Intervalo de desempenho

Relatórios de planejamento

- Status das férias
- Análise de orçamento de turno

Relatórios de planejamento estratégico

- Planejamento de instalações (hardware)
- Planejamento de equipe
- Plano de contratação
- Planejamento orçamentário

Intervalo do agente

O relatório Intervalo de agentes exibe a atividade dos agentes selecionados por intervalos de meia hora em uma data selecionada. Você pode selecionar quais campos exibir, exceto Agente e Intervalo, que são obrigatórios. Por padrão, todos os campos são selecionados.

Campos do relatório

Campo	Definição
Tempo médio de tratamento	O tempo médio ACD de processamento do contato (intervalo cruzado) para o agente Para o intervalo. A média será zero se as chamadas tratadas forem zero para o intervalo. Tempo médio de tratamento = (A + B + C) ÷ D Em que:

Campo	Definição
	A = Tempo total de conversa de ACD contatos tratados durante o intervalo B = Tempo total de espera para ACD contatos tratados durante o intervalo C = Tempo total de trabalho após contato de ACD contatos tratados durante o intervalo D = Número total de contatos de ACD tratados durante o intervalo
Tempo médio de conversa	O tempo médio de conversa em contato (entre intervalos) para os ACD Contatos do agente para o intervalo. A média será zero se as Chamadas tratadas forem zero para o intervalo. Tempo médio de conversa = (A + B) ÷ C Em que: A = Tempo total de conversa de ACD contatos tratados durante o intervalo B = Tempo total de espera para ACD contatos tratados durante o intervalo C = Número total de contatos de ACD tratados durante o intervalo
Tempo médio de trabalho	O tempo médio de trabalho após contato (intervalo cruzado) em segundos para o ACD contatos tratados para o agente durante o intervalo. A média será zero se as Chamadas tratadas forem zero para o intervalo. Tempo médio de trabalho = Um ÷ B Em que: A = Tempo de trabalho após contato para contatos concluídos durante o intervalo B = Número de contatos concluídos durante o intervalo

Campo	Definição
Tempo no Estado Ocupado Outra	A quantidade de tempo que o agente fica conectado, mas não está em serviço durante o intervalo.
Chamadas Tratadas	O número de contatos ACD que a fila de serviço ou o agente concluíram durante o intervalo. Se um contato abrange vários intervalos, ele será contado somente no intervalo quando o trabalho após contato do contato for concluído.
Data	A data das informações reportadas.
Tempo em serviço	Tempo que o agente esteve em um estado pronto para fazer uma ACD contato ou estava tratando um contato ACD durante o intervalo. Isso inclui o tempo Pronto, Conversa, Em Espera e Trabalho.
% de ocupação	O percentual de tempo no intervalo que o agente gasta no tratamento ACD Contatos em relação à quantidade total de tempo que o agente fica conectado e pronto para lidar com os contatos durante o intervalo. % de ocupação = A ÷ B Em que: A = Tempo total de tratamento dos contatos tratados B = Total de tempo em serviço
Tempo de Estado Pronto	A quantidade de tempo que o agente fica conectado e aguardando para assumir uma ACD chamada durante o intervalo.
% de utilização	O percentual de utilização é o percentual de tempo gasto pelo agente no tratamento. ACD contatos em relação à quantidade total de tempo que o agente fica conectado durante o intervalo. % de utilização = A ÷ B Em que: A = Tempo total de tratamento para contatos tratados (total relatado pelo ACD) B = Tempo total em sessão (logon) (total reportado pelo ACD)

Horas extras do agente

O relatório Horas extras do agente exibe o número de horas extras trabalhadas pelos agentes selecionados nas equipes ou filas de serviço selecionadas por um intervalo de datas selecionado.

Você também pode selecionar quais campos exibir, exceto Nome do agente e Data, que são obrigatórios. Por padrão, todos os campos são selecionados.

Campos do relatório

Campo	Definição
Duração	Quanto tempo uma atividade dura.
Hora de término	A hora de término do dia.
Hora Inicial	A hora de início do turno de trabalho.
Nome de usuário	O nome de usuário do agente.

Cartão de relatórios do agente

O relatório Cartão de relatórios do agente exibe informações de desempenho.

Se QM instaladas e se WFM estiver configurada para importar informações do formulário de avaliação, a lista suspensa Formulário de avaliação exibirá uma lista dos formulários de avaliação usados em QM para avaliar o desempenho do agente. Se um formulário de avaliação for selecionado, os dados no Cartão de relatórios do agente refletirão apenas dados das avaliações do agente que usam o formulário de avaliação selecionado e atendem a todos os outros critérios de seleção de relatório.

A seção de métricas dos objetivos exibe os valores de campo padrão definidos para as estatísticas a seguir.

Estatística	Valor padrão
Pontuação média de qualidade	75
Média de chamadas por hora	10
% de adesão	75
% de conformidade	0
% de ocupação	0

Estatística	Valor padrão
% de utilização	0
Tempo médio de tratamento	0
Tempo médio de conversa	0
Tempo médio de trabalho	0
Tempo médio em espera	0
Tempo médio, pronto	0

Você pode modificar esses objetivos conforme desejado. Quando o Cartão de relatórios do agente é gerado, o desempenho do agente ou da equipe em relação a esses objetivos é indicado. Os valores exibidos são médias ponderadas.

Campos do relatório

Campo	Definição
% de adesão	O percentual que descreve como os agentes cumprem o trabalho planejado Agenda dentro do intervalo. Essas informações estão disponíveis para agentes que possuem dados de produtividade. % de adesão = (A ÷ B) × 100 Em que: A = Total de minutos em adesão B = Total de minutos fora da adesão C = Total de minutos configurados de adesão à agenda
Média de chamadas por hora	O cálculo do número médio de chamadas por hora. Média de chamadas por hora = 3600 ÷ (A + B) Em que: A = Tempo de conversa, em segundos, de ACD chamadas concluídas durante o intervalo B = Tempo de trabalho após chamada em segundos para chamadas ACD

Cam	Definição
	Concluídas durante o intervalo
Tempo médio de tratamento	O tempo médio ACD de processamento do contato (intervalo cruzado) para o agente Para o intervalo. A média será zero se as chamadas tratadas forem zero para o intervalo. Tempo médio de tratamento = (A + B + C) ÷ D Em que: A = Tempo total de conversa de ACD contatos tratados durante o intervalo B = Tempo total de espera para ACD contatos tratados durante o intervalo C = Tempo total de trabalho após contato de ACD contatos tratados durante o intervalo D = Número total de contatos de ACD tratados durante o intervalo
Tempo médio em espera	Tempo médio real em espera (intervalo cruzado) para o agente para ACD contatos tratados no intervalo. Isso inclui o tempo de espera para transferências e conferências. A média será zero se as Chamadas tratadas forem zero para o intervalo. Tempo médio em espera = A ÷ B Em que: A = A quantidade média de tempo que os agentes colocaram os contatos em espera durante o intervalo, incluindo tempo de espera para transferências e conferências B = Número de contatos colocados em espera durante o período. Uma chamada pode ter sido colocada em espera várias vezes.
Pontuação média de qualidade	A pontuação média de qualidade de chamadas que o agente concluiu durante o intervalo. As pontuações de qualidade são provenientes de chamadas que são avaliadas usando a Gravação

Campo	Definição
	E Quality Management. Pontuação média de qualidade = Um ÷ B Em que: A = Soma das pontuações da qualidade geral para chamadas avaliadas que o agente concluiu durante o intervalo B = Total de chamadas avaliadas que o agente concluiu durante o intervalo
Tempo médio, pronto	A quantidade média real de tempo em segundos que o agente está no Estado Pronto. Estado do agente. A média será zero se as Chamadas tratadas forem zero para o intervalo. Os dados de intervalo cruzado e dentro do intervalo são usados no cálculo. Tempo médio, pronto = A ÷ B Em que: A = A quantidade de tempo que o agente está no estado Pronto durante o intervalo B = Número de contatos concluídos durante o intervalo
Tempo médio de conversa	O tempo médio de conversa em contato (entre intervalos) para os ACD Contatos do agente para o intervalo. A média será zero se as Chamadas tratadas forem zero para o intervalo. Tempo médio de conversa = (A + B) ÷ C Em que: A = Tempo total de conversa de ACD contatos tratados durante o intervalo B = Tempo total de espera para ACD contatos tratados durante o intervalo C = Número total de contatos de ACD tratados durante o intervalo

Cam	Definição
Tempo médio de trabalho	O tempo médio de trabalho após contato (intervalo cruzado) em segundos para o ACD contatos tratados para o agente durante o intervalo. A média será zero se as Chamadas tratadas forem zero para o intervalo. Tempo médio de trabalho = Um ÷ B Em que: A = Tempo de trabalho após contato para contatos concluídos durante o intervalo B = Número de contatos concluídos durante o intervalo
% de conformidade	Conformidade é o percentual de tempo no intervalo em que um agente trabalha. Quantidade correta de tempo, independentemente da hora do dia em que o agente trabalha. A conformidade com a agenda não leva em conta as horas de chegada e partida. Por exemplo, um agente que está programado para trabalhar das 8:00 AM às 16:00, mas que em vez disso trabalha das 22:00 AM às 18:00, estaria em conformidade, mas não estaria aderindo à agenda. Essas informações estão disponíveis para agentes que possuem dados de produtividade. A conformidade é calculada pela seguinte fórmula: % de conformidade = (A ÷ B) × 100 Em que: A = Tempo total durante o intervalo que o agente está em serviço, agendado ou não para estar em serviço B = Tempo total durante o intervalo que o agente está agendado para estar em serviço, o agente estando ou não de terno em serviço
% de ocupação	O percentual de tempo no intervalo que o agente gasta no tratamento ACD Contatos em relação à quantidade total de tempo que o agente fica conectado e pronto para lidar com os contatos durante o intervalo. % de ocupação = A ÷ B Em que:

Campo	Definição
	A = Tempo total de tratamento dos contatos tratados B = Total de tempo em serviço
% de utilização	O percentual de utilização é o percentual de tempo gasto pelo agente no tratamento. ACD contatos em relação à quantidade total de tempo que o agente fica conectado durante o intervalo. % de utilização = A ÷ B Em que: A = Tempo total de tratamento para contatos tratados (total relatado pelo ACD) B = Tempo total em sessão (logon) (total reportado pelo ACD)

Agenda diária do agente

O relatório Agenda diária do agente detalha as atividades agendadas dos agentes selecionados por dia para um intervalo de datas selecionado.

Campos do relatório

Campo	Definição
Duração da atividade	A duração de uma atividade agendada, em minutos.
Hora de término da atividade	A hora de término de uma atividade agendada.
Hora de Início da Atividade	A hora de início de uma atividade agendada.
Tipo de atividade	O tipo da atividade: atribuição, pausa, serviço fechado, exceção, almoço, Ou projeto.
Fila de serviço	O nome da fila de serviço à qual o agente oferece suporte.

Agenda semanal do agente

O relatório Agenda semanal do agente detalha as atividades agendadas dos agentes selecionados por semana, começando em uma data selecionada.

Você também pode selecionar quais campos exibir, exceto Nome do agente, Número do agente,Rr (hora de chegada) e Discar (hora de partida), que são obrigatórios. Por padrão, todos os campos são selecionados.

Campos do relatório

Campo	Definição
Horas em serviço	O número de horas que o agente é agendado para estar em serviço.
Horas remuneradas, atribuição	A quantidade de tempo de atribuição paga agendada para o agente intervalo.
Horas pagas, pausa	A quantidade de tempo de pausa remunerada agendada para o agente durante o intervalo.
Horas pagas, serviço encerrado	A quantidade de tempo da fila de serviço fechada paga agendada para o agente para O intervalo.
Horas pagas, exceção	A quantidade de tempo de exceção paga agendada para o agente intervalo.
Horas pagas, almoço	A quantidade de tempo de almoço pago agendada para o agente durante
o intervalo. Projeto de Horas pagas	A quantidade de tempo de projeto pago agendada para o agente
durante o intervalo. Total de Horas Pagas	O total de horas pagas para o intervalo. Horas pagas, total = Horas em serviço + Horas pagas, pausa + Horas pagas, almoço + Horas pagas, exceção + Horas pagas, projeto + Horas pagas, atribuição + Horas pagas, serviço encerrado

Intervalo da fila de serviço do agente

O relatório Intervalo de filas de serviço do agente exibe a atividade de agentes selecionados nas filas de serviço selecionadas por intervalos de meia hora em uma data selecionada.

Você também pode selecionar quais campos exibir, exceto Agente, Intervalo e Fila de serviço, que são obrigatórios. Por padrão, todos os campos são selecionados.

Campos do relatório

Campo	Definição
Tempo médio de tratamento	O tempo médio ACD de processamento do contato (intervalo cruzado) para o agente Para o intervalo. A média será zero se as chamadas tratadas forem zero para o intervalo. Tempo médio de tratamento = (A + B + C) ÷ D Em que: A = Tempo total de conversa de ACD contatos tratados durante o intervalo B = Tempo total de espera para ACD contatos tratados durante o intervalo C = Tempo total de trabalho após contato de ACD contatos tratados durante o intervalo D = Número total de contatos de ACD tratados durante o intervalo
Tempo médio de conversa	O tempo médio de conversa em contato (entre intervalos) para os ACD Contatos do agente para o intervalo. A média será zero se as Chamadas tratadas forem zero para o intervalo. Tempo médio de conversa = (A + B) ÷ C Em que: A = Tempo total de conversa de ACD contatos tratados durante o intervalo B = Tempo total de espera para ACD contatos tratados durante o intervalo C = Número total de contatos de ACD tratados durante o intervalo
Tempo médio de trabalho	O tempo médio de trabalho após contato (intervalo cruzado) em segundos para o ACD contatos tratados para o agente durante o intervalo. A média será

Campo	Definição
	Zero se As chamadas tratadas forem zero para o intervalo. Tempo médio de trabalho = Um ÷ B Em que: A = Tempo de trabalho após contato para contatos concluídos durante o intervalo B = Número de contatos concluídos durante o intervalo
Chamadas Tratadas	O número de contatos ACD que a fila de serviço ou o agente concluíram durante o intervalo. Se um contato abrange vários intervalos, ele será contado somente no intervalo quando o trabalho após contato do contato for concluído.
Terminar	O fim do dia ou intervalo ou o fim do período coberto pelo relatório.

Percentuais de tarefas do agente

O relatório Percentuais de tarefas do agente exibe atividades de agentes selecionados em termos de percentuais do tempo total de trabalho para agentes selecionados em um intervalo de datas selecionado por dia, semana ou mês.

Você também pode selecionar quais campos exibir, exceto Nome do agente e Data, que são obrigatórios. Por padrão, todos os campos são selecionados.

Campos do relatório

Campo	Definição
Percentual, Atribuição	O percentual do tempo de atribuição agendado para o intervalo. Percentual, atribuição = (A ÷ B) × 100 Em que: A = Tempo de trabalho de atribuição agendado para o intervalo B = Tempo total agendado para o intervalo
Percentual, pausa	O percentual do tempo de pausa agendado para o intervalo.

Cam	Definição
	Percentual, pausa = (A ÷ B) × 100 Em que: A = Tempo de pausa agendado para o intervalo B = Tempo total agendado para o intervalo
Percentual fechado	O percentual do tempo fechado para o intervalo. Percentual fechado = (A ÷ B) × 100 Em que: A = Tempo fechado agendado para o intervalo B = Tempo total agendado para o intervalo
Percentual, Exceção	O percentual do tempo de exceção para o intervalo. Percentual, exceção = (A ÷ B) × 100 Em que: A = Tempo de exceção agendado para o intervalo B = Tempo total agendado para o intervalo
Percentual em serviço	O percentual do tempo em serviço para o intervalo. Percentual em serviço = (A ÷ B) × 100 Em que: A = Tempo em serviço agendado para o intervalo B = Tempo total agendado para o intervalo
Percentual, almoço	O percentual do tempo de almoço para o intervalo. Percentual, almoço = (A ÷ B) × 100 Em que: A = Tempo de almoço agendado para o intervalo B = Tempo total agendado para o intervalo

Cam	Definição
Percentual, Horas Extras	O percentual de tempo de horas extras para o intervalo. Percentual, horas extras = (A ÷ B) × 100 Em que: A = Tempo de horas extras agendado para o intervalo B = Tempo total agendado para o intervalo
Percentual, Projeto	O percentual do tempo de projeto para o intervalo. Percentual, projeto = (A ÷ B) × 100 Em que: A = Tempo de projeto agendado para o intervalo B = Tempo total agendado para o intervalo
Nome de usuário	O nome de usuário do agente.

Produtividade do agente e da equipe

O relatório Produtividade do agente e da equipe exibe as estatísticas de produtividade do agente ou da equipe em um intervalo de datas selecionado por dia, semana ou mês. As estatísticas são reportadas apenas pelos períodos durante os quais o agente está conectado ou para quando o ACD relatórios dados.

OBSERVAÇÃO Se você selecionar apenas uma ou mais equipes, um relatório Produtividade da equipe será gerado. Se você selecionar uma ou mais equipes e um ou mais agentes, um relatório Produtividade do agente será gerado.

OBSERVAÇÃO Os valores para % de adesão e % de conformidade nesse relatório são baseados nos dados calculados antes das melhorias que foram feitas no cálculo de adesão ou conformidade. Consequentemente, os valores são
Médias simples e não médias ponderadas.

Campos do relatório

Campo	Definição
ID ACD	A identificação do agente no ACD.
% de adesão	O percentual que descreve como os agentes cumprem o trabalho planejado

Cam	Definição
	Agenda dentro do intervalo. Essas informações estão disponíveis para agentes que possuem dados de produtividade. % de adesão = (A ÷ B) × 100 Em que: A = Total de minutos em adesão B = Total de minutos fora da adesão C = Total de minutos configurados de adesão à agenda
Nome do agente	O nome completo do agente.
Tempo médio de tratamento	O tempo médio ACD de processamento do contato (intervalo cruzado) para o agente Para o intervalo. A média será zero se as chamadas tratadas forem zero para o intervalo. Tempo médio de tratamento = (A + B + C) ÷ D Em que: A = Tempo total de conversa de ACD contatos tratados durante o intervalo B = Tempo total de espera para ACD contatos tratados durante o intervalo C = Tempo total de trabalho após contato de ACD contatos tratados durante o intervalo D = Número total de contatos de ACD tratados durante o intervalo
Tempo médio em espera	Tempo médio real em espera (intervalo cruzado) para o agente para ACD contatos tratados no intervalo. Isso inclui o tempo de espera para transferências e conferências. A média será zero se as Chamadas tratadas forem zero para o intervalo. Tempo médio em espera = A ÷ B

Cam	Definição
	Em que: A = A quantidade média de tempo que os agentes colocaram os contatos em espera durante o intervalo, incluindo tempo de espera para transferências e conferências B = Número de contatos colocados em espera durante o período. Uma chamada pode ter sido colocada em espera várias vezes.
Tempo médio, não pronto	A quantidade média de tempo que o agente está no estado Não pronto. O ícone A média será zero se as Chamadas tratadas forem zero para o intervalo. Os dados de intervalo cruzado e dentro do intervalo são usados no cálculo. Tempo médio, não pronto = A ÷ B Em que: A = A quantidade de tempo que o agente está no estado Não pronto durante o intervalo B = Número de contatos concluídos durante o intervalo
Tempo médio, pronto	A quantidade média real de tempo em segundos que o agente está no Estado Pronto. Estado do agente. A média será zero se as Chamadas tratadas forem zero para o intervalo. Os dados de intervalo cruzado e dentro do intervalo são usados no cálculo. Tempo médio, pronto = A ÷ B Em que: A = A quantidade de tempo que o agente está no estado Pronto durante o intervalo B = Número de contatos concluídos durante o intervalo
Tempo médio de conversa	O tempo médio de conversa em contato (entre intervalos) para os ACD Contatos do agente para o intervalo. A média será zero se as Chamadas tratadas forem zero para o intervalo. Tempo médio de conversa = (A + B) ÷ C

Cam	Definição
	Em que: A = Tempo total de conversa de ACD contatos tratados durante o intervalo B = Tempo total de espera para ACD contatos tratados durante o intervalo C = Número total de contatos de ACD tratados durante o intervalo
Tempo médio de trabalho	O tempo médio de trabalho após contato (intervalo cruzado) em segundos para o ACD contatos tratados para o agente durante o intervalo. A média será zero se as Chamadas tratadas forem zero para o intervalo. Tempo médio de trabalho = Um ÷ B Em que: A = Tempo de trabalho após contato para contatos concluídos durante o intervalo B = Número de contatos concluídos durante o intervalo
Chamadas Tratadas	O número de contatos ACD que a fila de serviço ou o agente concluíram durante o intervalo. Se um contato abrange vários intervalos, ele será contado somente no intervalo quando o trabalho após contato do contato for concluído.
Chamadas de saída	**Chamadas de saída** O número de chamadas de saída externas ACD que o agente concluiu durante o intervalo.
Chamadas por Hora	O número de chamadas ACD tratadas por hora. Intervalo de intervalo e Dentro de um intervalo de dados é usado no cálculo. Chamadas por hora = (A × 3600) ÷ B Em que: A = Número de chamadas tratadas durante a hora

Cam	Definição
	B = Total de tempo em serviço, em segundos, durante a hora
Chamadas Transferidas	O número de chamadas ACD transferidas e iniciadas em conferência pelo assistente Agente durante o intervalo.
% de conformidade	Conformidade é o percentual de tempo no intervalo em que um agente trabalha. Quantidade correta de tempo, independentemente da hora do dia em que o agente trabalha. A conformidade com a agenda não leva em conta as horas de chegada e partida. Por exemplo, um agente que está programado para trabalhar das 8:00 AM às 16:00, mas que em vez disso trabalha das 22:00 AM às 18:00, estaria em conformidade, mas não estaria aderindo à agenda. Essas informações estão disponíveis para agentes que possuem dados de produtividade. A conformidade é calculada pela seguinte fórmula: % de conformidade = (A ÷ B) × 100 Em que: A = Tempo total durante o intervalo que o agente está em serviço, agendado ou não para estar em serviço B = Tempo total durante o intervalo que o agente está agendado para estar em serviço, o agente estando ou não de terno em serviço
Data	A data das informações reportadas.
ID do funcionário	O número da ID do funcionário do agente.
% de ocupação	O percentual de tempo no intervalo que o agente gasta no tratamento ACD Contatos em relação à quantidade total de tempo que o agente fica conectado e pronto para lidar com os contatos durante o intervalo. % de ocupação = A ÷ B Em que: A = Tempo total de tratamento dos contatos tratados B = Total de tempo em serviço

Cam	Definição
Tempo total de tratamento	O tempo total real ACD de tratamento de contatos (intervalos cruzados) em segundos Para o agente ou a fila de serviço no intervalo. Isso inclui o tempo de conversa, de espera e de trabalho. Tempo total de tratamento = Tempo de conversa + Tempo em espera + Tempo de trabalho
Tempo total em espera	Tempo de espera total real (em intervalos) em segundos para o agente, Incluindo tempo de espera para transferências e conferências durante o intervalo.
Tempo total em serviço	O tempo total em serviço (dentro do intervalo) é o tempo total, em segundos, em que O agente estava em um estado pronto para assumir uma ACD contato ou estava tratando um contato ACD durante o intervalo. Tempo em serviço = Tempo de conversa + Tempo em espera + Tempo de trabalho + Tempo reservado + Tempo pronto
Tempo total de logon	O tempo total de logon (dentro do intervalo) em segundos para o agente durante O intervalo. Tempo em sessão = Tempo de conversa + Tempo em espera + Tempo de trabalho + Tempo reservado + Tempo pronto + Tempo não pronto + Outra hora
Tempo total, não pronto	O tempo total, não pronto (dentro do intervalo) é o tempo total em segundos. O agente estava no estado Não pronto durante o intervalo.
Tempo total, pronto	O tempo total, pronto (dentro do intervalo) é o tempo total em segundos do agente. Estava no estado Pronto durante o intervalo.
Tempo total de conversa	O tempo total de conversa real (entre intervalos) em que o agente esteve em ACD contatos. O tempo é executado de quando o agente responde a uma ACD contato até quando o agente desconecta o contato, e não inclui o tempo em espera.
Tempo de trabalho total	Tempo de trabalho total real (intervalo cruzado) em segundos para o agente.
% de utilização	O percentual de utilização é o percentual de tempo gasto pelo agente no tratamento. ACD contatos em relação à quantidade total de tempo que o agente fica conectado durante o intervalo. % de utilização = A ÷ B

Campo	Definição
	Em que: A = Tempo total de tratamento para contatos tratados (total relatado pelo ACD) B = Tempo total em sessão (logon) (total reportado pelo ACD)

Exceção atribuída

O relatório Exceção atribuída exibe todas as ocorrências de um tipo de exceção selecionado atribuído a agentes selecionados por um intervalo de datas selecionado. Os tipos de exceção são criados e mantidos na página Gerenciar tipos de exceção (Gerenciamento de aplicativos > atividades > tipos de exceção).

OBSERVAÇÃO É possível ter exceções de dia todo em datas para as quais as agendas ainda não foram executadas. Se for esse o caso, os campos Início, Término e Duração dessas exceções estarão vazios. Uma Vez por
A agenda foi executada para essas datas, o relatório exibirá valores nesses campos.

Campos do relatório

Campo	Definição
ID do agente	O número da ID do sistema do agente.
Data	A data das informações reportadas.
Duração	Quanto tempo uma atividade dura.
Terminar	O fim do dia ou intervalo ou o fim do período coberto pelo relatório.
Dia todo	Uma exceção que dura o turno de trabalho todo.
Exceção	O nome da exceção.
Início	A hora de início do dia ou intervalo ou o início do período coberto pelo relatório.

Planejamento orçamentário

O relatório Planejamento orçamentário exibe o custo salarial estimado por função para o período identificado. Para executar esse relatório, você já deve ter uma previsão estratégica gerada para a fila de serviço.

Os recursos humanos exibidos nesse relatório são configurados na página Gerenciar recursos estratégicos. Não importa como o custo do recurso é configurado (mensal, anual como uma despesa ocasional) na página Recursos estratégicos, o valor é convertido em um custo mensal. Esse valor é usado para calcular esse relatório.

Como o relatório é calculado

O número de cada tipo de recurso humano a ser planejado para qualquer mês determinado é igual (contagem prevista de agente para o mês) × (taxa de recurso do recurso base para o recurso do agente) × (taxa de recurso para esse recurso) × (custo do recurso).

EXEMPLO

Se houver um supervisor para cada 10 agentes, e um gerente para cada dois supervisores, e o custo por gerente for $5,000, a fórmula para calcular o custo dos gerentes necessários em um mês, onde o número previsto de agentes é 100, será:

Custo dos gerentes por mês = (100) × (1 ÷ 10) × (1 ÷ 2) × (5.000) = $25,000 para 5 gerentes

Os campos que aparecem no relatório dependem dos recursos humanos que são configurados na página Recursos estratégicos. Não é possível personalizar a ordem em que os campos aparecem.

Planejamento de instalações (hardware)

O relatório Planejamento de instalações (hardware) exibe os itens de capital (equipamento, móveis e utensílios) que são projetados para serem usados pela fila de serviço selecionada durante o intervalo de datas selecionado.

Os itens de capital exibidos nesse relatório são configurados na página Gerenciar recursos estratégicos. Para executar esse relatório, você já deve ter uma previsão estratégica gerada para a fila de serviço.

Como o relatório é calculado

O número de um item de capital a ser planejado para qualquer mês determinado é igual (contagem prevista de agente para o mês) × (taxa de recurso do recurso base para o recurso do agente) × (taxa de recurso para esse recurso).

EXEMPLO

Se houver um supervisor para cada 10 agentes e um telefone para cada dois supervisores, a

fórmula para calcular o número de telefones necessários em um mês, onde o número previsto de agentes é 100, é:

100 × (1/10) × (1/2) = 5 telefones

Os campos que aparecem no relatório dependem dos itens de capital que são configurados na página Recursos estratégicos. O campo Mês é obrigatório. Não é possível personalizar a ordem em que os campos aparecem.

Plano de contratação

O relatório Plano de contratação exibe o número projetado de funcionários necessários em cada fase de contratação, de acordo com os níveis de pessoal exigidos durante o período identificado.

- Os recursos humanos exibidos nesse relatório são configurados no campo Gerenciar recursos estratégicos página.
- Para executar esse relatório, você já deve ter uma previsão estratégica gerada para a fila de serviço.
- O número atual de recursos na página Recursos estratégicos é usado como o ponto de partida do relatório.
- O valor de atrito que você insere como parte da solicitação de relatório é aplicado ao número atual de recursos. A diferença entre esse valor calculado e o requisito de recurso previsto para o mês no plano de contratação é o intervalo de recursos que precisa ser preenchido pelo plano de contratação.
- É aplicada a taxa de atrito de cada uma das etapas de contratação. Retrocedendo a partir desse cálculo, o número de recursos exigido no início de cada etapa é calculado.

Campos do relatório

Campo	Definição
Taxa de atrito	A taxa de perda de funcionários por promoção, transferência ou demissão.
Duração	Quanto tempo uma atividade dura.
Data de término	A data de término das informações reportadas.
FTE	O número de funcionários equivalentes a tempo integral (FTE).
Data de início	A data de início das informações reportadas.

O relatório também contém as seguintes informações de resumo no cabeçalho:

- FTE de destino — O FTE calculado para o período selecionado pelo seu plano estratégico.
- Disponível FTE — O FTE disponível (após o atrito com base na contagem atual) calculado para o período selecionado por seu plano estratégico.
- FTE Intervalo — A diferença entre o FTE De destino e o FTE Disponível.

Fila de Intervalo de Serviço

O relatório Intervalo da fila de serviço exibe estatísticas abrangentes de filas de serviço selecionadas por intervalos de meia hora em uma data selecionada.

Você também pode selecionar quais campos exibir. Por padrão, todos os campos são selecionados.

Campos do relatório

Campo	Definição
Agentes reais	A contagem de agentes com equivalente de tempo integral (FTE) que oferece suporte ao serviço Fila durante o intervalo. O tempo do agente é incluído apenas quando o agente está em serviço. Agentes reais = Um ÷ 1800 Em que: A = Tempo em serviço, em segundos, de agentes agendados para atender à fila de serviço durante o intervalo
Previsão de agentes	O número de agentes previstos exigidos para a fila de serviço durante o intervalo. Previsão de agentes = Soma dos agentes previstos ÷ Número de intervalos com pelo menos um agente previsto
Agentes Projetados	O número projetado de agentes exigidos para a fila de serviço durante o intervalo. Esse é um cálculo de tendência com base na tendência atual de agentes reais e previstos. Agentes projetados = soma de agentes projetados ÷ número de intervalos com pelo menos um agente projetado

Campo	Definição
Agentes programados	O número de agentes agendados para a fila de serviço durante o intervalo.
Redução de agentes	O número de agentes esperados após a aplicação da redução. Redução de agentes = Agentes agendados – (Agentes agendados × percentual de redução) ÷ 100
Tempo médio real de trabalho após contato	O tempo real de trabalho após contato durante o intervalo.
Previsão de tempo médio de trabalho após contato	O tempo médio previsto de trabalho após contato durante o intervalo.
Tempo médio de conversa real	O tempo médio de conversa real durante o intervalo.
Previsão do tempo médio de conversa	**Previsão do tempo médio de conversa** O tempo médio de conversa previsto para o intervalo.
Chamadas Abandonadas	**Chamadas Abandonadas** O número de chamadas ACD roteadas para a fila de serviço durante o intervalo em que a pessoa que fez a ligação desligou enquanto estava na fila ou enquanto o telefone do agente tocava. As chamadas são contadas para o intervalo no qual a pessoa que fez a ligação desligou.
Chamadas Tratadas	O número de contatos ACD que a fila de serviço ou o agente concluíram durante o intervalo. Se um contato abrange vários intervalos, ele será contado somente no intervalo quando o trabalho após contato do contato for concluído.
Nova previsão de chamadas	O nova previsão de número de chamadas roteadas para a fila de serviço durante o intervalo.
Chamadas Oferecidas Reais	O número real de chamadas roteadas para a fila de serviço durante o intervalo que são atendidas ou terminam na fila de serviço. Na maioria dos casos, a chamada é contada no intervalo durante o qual ela é roteada para a fila de serviço.
Previsão de Chamadas Oferecidas	O número previsto de chamadas roteadas para a fila de serviço durante o intervalo.

Campo	Definição
% Tratadas	O percentual de chamadas tratadas pelo agente fora do número total de Chamadas oferecidas ao agente. % tratadas = (A ÷ B) × 100 Em que: A = O número de chamadas ACD tratadas pelo agente enquanto conectado durante o intervalo B = O número total de chamadas ACD oferecidas ao agente enquanto conectados durante o intervalo
Intervalo	A hora de início do intervalo de agenda de meia hora.
% de ocupação real	A porcentagem real de tempo que o agente gasta lidando ACD contatos no Relação com a quantidade total de tempo que o agente fica conectado e pronto para lidar com os contatos durante o intervalo. % de ocupação = A ÷ B Em que: A = Tempo total de tratamento dos contatos tratados B = Total de tempo em serviço
% de ocupação prevista	O percentual previsto do tempo que o agente gasta tratando ACD Contatos em relação à quantidade total de tempo que o agente fica conectado e pronto para lidar com os contatos durante o intervalo. % de ocupação prevista = Soma(ocupação prevista) ÷ Soma (contatos oferecidos previstos)
% de precisão	O intervalo entre as chamadas previstas e as chamadas oferecidas reais, expresso como um porcentagem. % de precisão = (A ÷ B) × 100 Em que:

Campo	Definição
	A = Chamadas previstas B = Chamadas reais oferecidas
% de redução	O valor não é suportado. Retorna nulo/em branco.

Esses campos aparecem apenas em filas de serviço interativas

Campo	Definição
Velocidade Média Real de Tempo de Atendimento	A quantidade média real de tempo que as pessoas que fez a ligação ficaram na fila aguardando para serem atendidas.
Previsão de Velocidade Média de Tempo de Atendimento	A quantidade média prevista de tempo que as chamadas ficaram na fila aguardando para serem atendidas.
Nível de serviço agendado em segundos	O número agendado de segundos nos quais uma chamada deve ser atendida para atender ao objetivo de nível de serviço.
% de nível de serviço real freqüentemente	O percentual de nível de serviço real, um objetivo de velocidade de resposta que é Expresso como uma porcentagem para atender chamadas dentro de um número de segundos especificado. As reversões desse valor (por exemplo, o valor exibido na gaveta cobertura, a linha de resumo da página Previsão e os relatórios) se baseiam em um cálculo ponderado usando o % de nível de serviço de intervalo e os contatos oferecidos.
% de nível de serviço prevista	O percentual previsto de chamadas atendidas dentro do nível de serviço-Tempo limite, por intervalo.
Meta de % de nível de serviço	A meta de percentual de chamadas a serem atendidas no nível de serviço Tempo limite, por intervalo.
% de nível de serviço agendado	O percentual antecipado de chamadas respondidas dentro do nível de serviço tempo limite, por intervalo. Esse é um cálculo em tempo real feito quando o relatório é gerado.

Campo	Definição
% de redução no nível de serviço	O percentual de nível de serviço antecipado com base nos agentes antecipados Após redução. Por exemplo, se você tiver um % agendado no nível de serviço de 80% e 10 agentes agendados com um % de redução de 10%, a redução de agentes estará mais perto de nove agentes e a % de redução no nível de serviço será inferior a 80%.

Esse campo aparece apenas em filas de serviço não interativas

Campo	Definição
Máximo de contatos na fila	O número máximo de contatos não interativos na fila durante o intervalo. Para filas de serviço interativas, os relatórios exibem um traço para esse campo.

Desempenho Diário

O relatório Desempenho diário exibe estatísticas de filas de serviço selecionadas por um intervalo de datas selecionado que descrevem o desempenho real e previsto das filas de serviço, bem como a precisão da previsão.

Você também pode selecionar quais campos exibir, exceto Serviço e Data, que são obrigatórios. Por padrão, todos os campos são selecionados.

Campos do relatório

Campo	Definição
% de Abandono	O percentual de chamadas abandonadas durante o intervalo. % abandonada = (A ÷ B) × 100 Em que: A = Número de chamadas abandonadas enquanto a chamada estava na fila ou enquanto tocava o telefone do agente na fila de serviço durante o intervalo, tenha a ligação durado ou não por menos tempo do que segundos no nível de serviço

Campo	Definição
	B = Número de chamadas oferecidas à fila de serviço durante o intervalo
Tempo médio real de conversa	O tempo médio real de tratamento durante o intervalo. Tempo médio real de conversa = tempo total real de conversa ÷ chamadas tratadas
Previsão média do tempo de tratamento	O tempo médio previsto de tratamento durante o intervalo. Tempo médio previsto de tempo de tratamento = tempo total previsto de tempo de conversa ÷ chamadas oferecidas previstas
Velocidade média de atendimento	A quantidade média de tempo que os chamadores passam na fila aguardando por seus Chamadas a serem atendidas. Velocidade média de resposta = A ÷ B Em que: A = Tempo na fila das chamadas que foram atendidas durante o intervalo. O tempo na fila inclui o tempo desde quando o ACD enfileira a chamada na fila de serviço até o momento em que o agente a atende. B = Número de chamadas para a fila de serviço que foram atendidas durante o intervalo.
Chamadas Oferecidas Reais	O número real de chamadas roteadas para a fila de serviço durante o intervalo que são atendidas ou terminam na fila de serviço. Na maioria dos casos, a chamada é contada no intervalo durante o qual ela é roteada para a fila de serviço.
Previsão de Chamadas Oferecidas	O número previsto de chamadas roteadas para a fila de serviço durante o intervalo.
Precisão da previsão	O percentual de chamadas previstas para chamadas reais oferecidas para o serviço Fila durante o intervalo. Precisão da previsão = (A ÷ B) × 100

Campo	Definição
	Em que: A = Chamadas previstas para a fila de serviço durante o intervalo B = Chamadas reais oferecidas para a fila de serviço durante o intervalo
Exatidão do Tempo de Tratamento	Uma medida de quão preciso é o tempo de tratamento previsto. Exatidão do tempo de tratamento = (A ÷ B) × 100 Em que: A = Tempo médio de tratamento previsto B = Tempo médio real de tratamento

Esse campo aparece apenas em filas de serviço não interativas

Campo	Definição
Máximo de contatos na fila	O número máximo de contatos não interativos na fila durante o intervalo. Para filas de serviço interativas, os relatórios exibem um traço para esse campo.

Esse campo aparece somente em filas de serviço interativas

Campo	Definição
% de nível de serviço real freqüentemente	O percentual de nível de serviço real, um objetivo de velocidade de resposta que é Expresso como uma porcentagem para atender chamadas dentro de um número de segundos especificado. As reversões desse valor (por exemplo, o valor exibido na gaveta cobertura, a linha de resumo da página Previsão e os relatórios) se baseiam em um cálculo ponderado usando o % de nível de serviço de intervalo e os contatos oferecidos.

Intervalo de desempenho

O relatório Intervalo de desempenho exibe estatísticas de filas de serviço selecionadas para uma data específica que descrevem o desempenho real e previsto da fila de serviço, bem como a precisão da previsão de cada intervalo de meia hora.

Você também pode selecionar quais campos exibir, exceto Serviço, Data e Intervalo, que são obrigatórios. Por padrão, todos os campos são selecionados.

Campos do relatório

Campo	Definição
% de Abandono	O percentual de chamadas abandonadas durante o intervalo. % abandonada = (A ÷ B) × 100 Em que: A = Número de chamadas abandonadas enquanto a chamada estava na fila ou enquanto tocava o telefone do agente na fila de serviço durante o intervalo, tenha a ligação durado ou não por menos tempo do que segundos no nível de serviço B = Número de chamadas oferecidas à fila de serviço durante o intervalo
Agentes reais	A contagem de agentes com equivalente de tempo integral (FTE) que oferece suporte ao serviço Fila durante o intervalo. O tempo do agente é incluído apenas quando o agente está em serviço. Agentes reais = Um ÷ 1800 Em que: A = Tempo em serviço, em segundos, de agentes agendados para atender à fila de serviço durante o intervalo
Agentes reais — Previsão de agentes	O número de Agentes reais menos o número de Previsão de agentes.
Agentes reais – Agentes	O número de Agentes reais menos o número de Agentes agendados.

Campo	Definição
Programado	
Previsão de agentes	O número de agentes previstos exigidos para a fila de serviço durante o intervalo. Previsão de agentes = Soma dos agentes previstos ÷ Número de intervalos com pelo menos um agente previsto
Agentes programados	O número de agentes agendados para a fila de serviço durante o intervalo.
Agentes agendados — Agentes previstos	O número de Agentes agendados menos o número de Previsão de agentes.
Tempo médio real de conversa	O tempo médio real de tratamento durante o intervalo. Tempo médio real de conversa = tempo total real de conversa ÷ chamadas tratadas
Previsão média do tempo de tratamento	O tempo médio previsto de tratamento durante o intervalo. Tempo médio previsto de tempo de tratamento = tempo total previsto de tempo de conversa ÷ chamadas oferecidas previstas
Velocidade média de atendimento	A quantidade média de tempo que os chamadores passam na fila aguardando por seus Chamadas a serem atendidas. Velocidade média de resposta = A ÷ B Em que: A = Tempo na fila das chamadas que foram atendidas durante o intervalo. O tempo na fila inclui o tempo desde quando o ACD enfileira a chamada na fila de serviço até o momento em que o agente a atende. B = Número de chamadas para a fila de serviço que foram atendidas durante o intervalo.
Chamadas Oferecidas Reais	O número real de chamadas roteadas para a fila de serviço durante o intervalo Que são atendidas ou terminam na fila de serviço. Na maioria dos casos, a chamada é

Campo	Definição
	Contado no intervalo durante o qual ele é roteado para a fila de serviço.
Previsão de Chamadas Oferecidas	O número previsto de chamadas roteadas para a fila de serviço durante o intervalo.
Precisão da previsão	O percentual de chamadas previstas para chamadas reais oferecidas para o serviço Fila durante o intervalo. Precisão da previsão = (A ÷ B) × 100 Em que: A = Chamadas previstas para a fila de serviço durante o intervalo B = Chamadas reais oferecidas para a fila de serviço durante o intervalo
Exatidão do Tempo de Tratamento	Uma medida de quão preciso é o tempo de tratamento previsto. Exatidão do tempo de tratamento = (A ÷ B) × 100 Em que: A = Tempo médio de tratamento previsto B = Tempo médio real de tratamento

Esse campo aparece apenas em filas de serviço não interativas

Campo	Definição
Máximo de contatos na fila	O número máximo de contatos não interativos na fila durante o intervalo. Para filas de serviço interativas, os relatórios exibem um traço para esse campo.

Esse campo aparece somente em filas de serviço interativas

Campo	Definição
% de nível de serviço real	O percentual de nível de serviço real, um objetivo de velocidade de resposta que é freqüentemente

Campo	Definição
	Expresso como uma porcentagem para atender chamadas dentro de um número de segundos especificado. As reversões desse valor (por exemplo, o valor exibido na gaveta cobertura, a linha de resumo da página Previsão e os relatórios) se baseiam em um cálculo ponderado usando o % de nível de serviço de intervalo e os contatos oferecidos.

Intervalo de agentes da fila de serviço

O relatório Intervalo de agentes da fila de serviço exibe estatísticas de agentes selecionados nas filas de serviço selecionadas por intervalos de meia hora em uma data selecionada.

Você também pode selecionar quais campos exibir, exceto Agente, Intervalo e Serviço, que são obrigatórios. Por padrão, todos os campos são selecionados.

Campos do relatório

Campo	Definição
Tempo médio de tratamento	O tempo médio ACD de processamento do contato (intervalo cruzado) para o agente Para o intervalo. A média será zero se as chamadas tratadas forem zero para o intervalo. Tempo médio de tratamento = (A + B + C) ÷ D Em que: A = Tempo total de conversa de ACD contatos tratados durante o intervalo B = Tempo total de espera para ACD contatos tratados durante o intervalo C = Tempo total de trabalho após contato de ACD contatos tratados durante o intervalo D = Número total de contatos de ACD tratados durante o intervalo

Campo	Definição
Tempo médio de conversa	O tempo médio de conversa em contato (entre intervalos) para os ACD Contatos do agente para o intervalo. A média será zero se as Chamadas tratadas forem zero para o intervalo. Tempo médio de conversa = (A + B) ÷ C Em que: A = Tempo total de conversa de ACD contatos tratados durante o intervalo B = Tempo total de espera para ACD contatos tratados durante o intervalo C = Número total de contatos de ACD tratados durante o intervalo
Tempo médio de trabalho	O tempo médio de trabalho após contato (intervalo cruzado) em segundos para o ACD contatos tratados para o agente durante o intervalo. A média será zero se as Chamadas tratadas forem zero para o intervalo. Tempo médio de trabalho = Um ÷ B Em que: A = Tempo de trabalho após contato para contatos concluídos durante o intervalo B = Número de contatos concluídos durante o intervalo
Chamadas Tratadas	O número de contatos ACD que a fila de serviço ou o agente concluíram Durante o intervalo. Se um contato abrange vários intervalos, ele será contado somente no intervalo quando o trabalho após contato do contato for concluído.

Agenda de fila de serviço por agente

O relatório Agenda de fila de serviço por agente exibe agendamentos do agente para uma data selecionada, uma categoria de agente e uma fila de serviço.

Esse relatório mostra o agendamento por hora do dia selecionado. A agenda de cada agente é codificada para mostrar a atividade agendada para cada hora. A cobertura de cada fila de serviço também é mostrada.

Os códigos de atividade do agente são os seguintes:

Código	Descrição
X	Em serviço
B	Quebrar
L	Almoço
Um evento de	Designação
C	Serviço encerrado
P	Projeto
E	Exceção
–	Não disponível
<blank>	Disponível, mas não agendado

Os códigos de cobertura da fila de serviço são os seguintes.

Código	Descrição
–	Menos agentes agendados em serviço do que a previsão exige
*	Agentes agendados em serviço correspondem aos requisitos
+	Mais agentes agendados em serviço do que o exigido pela previsão.

Agenda de fila de serviço por intervalo

O relatório Agenda da fila de serviço por intervalo exibe o agendamento das filas de serviço selecionadas de uma data selecionada por intervalos de meia hora.

Você também pode selecionar quais campos exibir, exceto Serviço e Data, que são obrigatórios. Por padrão, todos os campos são selecionados.

Campos do relatório

Campo	Definição
Previsão de agentes	O número de agentes previstos exigidos para a fila de serviço durante o intervalo. Previsão de agentes = Soma dos agentes previstos ÷ Número de intervalos com pelo menos um agente previsto
Agentes programados	O número de agentes agendados para a fila de serviço durante o intervalo.
Agentes agendados — Agentes previstos	O número de Agentes agendados menos o número de Previsão de agentes.
Designação	O tempo agendado para o agente e classificado como trabalho de tipo de atribuição.
Quebrar	A quantidade de tempo de pausa agendada para o agente durante o intervalo.
Fechado	A quantidade de tempo fechado agendado para o agente durante o intervalo. O tempo fechado é o tempo agendado para o agente durante as horas fechadas da central de contato, quando a central de contato não está aceitando chamadas para a fila de serviço.
Exceção	O nome da exceção.
Em Serviço	A quantidade de tempo em serviço do agente agendada durante o intervalo para a fila de serviço.
Intervalo	A hora de início do intervalo de agenda de meia hora.
Almoço	A quantidade de tempo de almoço agendada para o agente durante o intervalo.
Projeto	A quantidade de tempo do projeto agendada para o agente durante o intervalo.
Total	O tempo total agendado dos agentes que fazem suporte à fila de serviço para o intervalo. Total = em serviço + pausa + almoço + exceção + projeto + atribuição + fechado

Análise de orçamento de turno

O relatório Análise de orçamento de turno exibe o custo por turno para uma fila de serviço. Você pode exibir esse relatório apenas para filas de serviço para as quais você enviou anteriormente uma Solicitação de análise de orçamento de turno (consulte o Guia do administrador do *sistema*).

Campos do relatório

Campo	Definição
Chamadas por Hora	O número de chamadas ACD tratadas por hora. Intervalo de intervalo e Dentro de um intervalo de dados é usado no cálculo. Chamadas por hora = (A × 3600) ÷ B Em que: A = Número de chamadas tratadas durante a hora B = Total de tempo em serviço, em segundos, durante a hora
Chamadas por hora remunerada	O número do total de chamadas tratadas dividido pelo número de horas remuneradas.
Custo por chamada	O custo médio por chamada para o dia.
Orçamento Diário	O custo total calculado para o dia.
Taxa horária	A taxa salarial usada nos cálculos do relatório.
Horas em serviço	O número total de horas em serviço para o dia.
Horas pagas	O número total de horas remuneradas por dia.
Número de dias	O número total de dias da semana incluído no relatório. Por exemplo: Se o relatório for dividido por dias da semana e cobrir três semanas, haverá três segundas-feiras, três terças-feiras e assim por diante. Portanto, o número de dias para segunda-feira é de três.
Fila de serviço	O nome da fila de serviço à qual o agente oferece suporte.
Duração do turno	A duração de um turno de trabalho para uma fila de serviço.

Cam	Definição
Total de chamadas	O número total de chamadas para o dia.
% de utilização	O percentual de utilização é o percentual de tempo gasto pelo agente no tratamento. ACD contatos em relação à quantidade total de tempo que o agente fica conectado durante o intervalo. % de utilização = A ÷ B Em que: A = Tempo total de tratamento para contatos tratados (total relatado pelo ACD) B = Tempo total em sessão (logon) (total reportado pelo ACD)

Planejamento de equipe

O relatório Planejamento de equipe exibe o número de funcionários projetados necessários para atender aos níveis exigidos de pessoal para o período identificado.

Os recursos humanos exibidos nesse relatório são configurados na página Gerenciar recursos estratégicos. Para executar esse relatório, você já deve ter uma previsão estratégica gerada para a fila de serviço.

Como o relatório é calculado

O número de cada tipo de recurso humano a ser planejado para qualquer mês determinado é igual (contagem prevista de agente para o mês) × (taxa de recurso do recurso base para o recurso do agente) × (taxa de recurso para esse recurso).

> **EXEMPLO**
> Se houver um supervisor para cada 10 agentes e um gerente para cada dois supervisores, a fórmula para calcular o número de gerentes necessários em um mês, onde o número previsto de agentes é 100, é:
>
> 100 × (1/10) × (1/2) = 5 gerentes

Os campos que aparecem no relatório dependem dos recursos humanos que são configurados na página Recursos estratégicos. Não é possível personalizar a ordem em que os campos aparecem.

Intervalo de agentes da equipe

O relatório Intervalo de agente de equipe exibe estatísticas de cada agente de uma equipe selecionada em uma data selecionada que tem atividade durante cada intervalo de meia hora.

Você também pode selecionar quais campos exibir, exceto Agente e Intervalo, que são obrigatórios. Por padrão, todos os campos são selecionados.

Campos do relatório

Campo	Definição
Tempo médio de tratamento	O tempo médio ACD de processamento do contato (intervalo cruzado) para o agente Para o intervalo. A média será zero se as chamadas tratadas forem zero para o intervalo. Tempo médio de tratamento = (A + B + C) ÷ D Em que: A = Tempo total de conversa de ACD contatos tratados durante o intervalo B = Tempo total de espera para ACD contatos tratados durante o intervalo C = Tempo total de trabalho após contato de ACD contatos tratados durante o intervalo D = Número total de contatos de ACD tratados durante o intervalo
Tempo médio de conversa	O tempo médio de conversa em contato (entre intervalos) para os ACD Contatos do agente para o intervalo. A média será zero se as Chamadas tratadas forem zero para o intervalo. Tempo médio de conversa = (A + B) ÷ C Em que: A = Tempo total de conversa de ACD contatos tratados durante o intervalo

Cam	Definição
	B = Tempo total de espera para ACD contatos tratados durante o intervalo C = Número total de contatos de ACD tratados durante o intervalo
Tempo médio de trabalho	O tempo médio de trabalho após contato (intervalo cruzado) em segundos para o ACD contatos tratados para o agente durante o intervalo. A média será zero se as Chamadas tratadas forem zero para o intervalo. Tempo médio de trabalho = Um ÷ B Em que: A = Tempo de trabalho após contato para contatos concluídos durante o intervalo B = Número de contatos concluídos durante o intervalo
Tempo no Estado Ocupado Outra	A quantidade de tempo que o agente fica conectado, mas não está em serviço durante o intervalo.
Chamadas Tratadas	O número de contatos ACD que a fila de serviço ou o agente concluíram durante o intervalo. Se um contato abrange vários intervalos, ele será contado somente no intervalo quando o trabalho após contato do contato for concluído.
Data	A data das informações reportadas.
Tempo em serviço	Tempo que o agente esteve em um estado pronto para fazer uma ACD contato ou estava tratando um contato ACD durante o intervalo. Isso inclui o tempo Pronto, Conversa, Em Espera e Trabalho.
% de ocupação	O percentual de tempo no intervalo que o agente gasta no tratamento ACD Contatos em relação à quantidade total de tempo que o agente fica conectado e pronto para lidar com os contatos durante o intervalo. % de ocupação = A ÷ B Em que:

Cam	Definição
	A = Tempo total de tratamento dos contatos tratados B = Total de tempo em serviço
Tempo de Estado Pronto	A quantidade de tempo que o agente fica conectado e aguardando para assumir uma ACD chamada durante o intervalo.
Equipe	O nome da equipe. Quando associada a um agente, a equipe é a equipe atual do agente.
% de utilização	O percentual de utilização é o percentual de tempo gasto pelo agente no tratamento. ACD contatos em relação à quantidade total de tempo que o agente fica conectado durante o intervalo. % de utilização = A ÷ B Em que: A = Tempo total de tratamento para contatos tratados (total relatado pelo ACD) B = Tempo total em sessão (logon) (total reportado pelo ACD)

Intervalo de equipe

O relatório Intervalo de equipe exibe estatísticas sobre a atividade das equipes selecionadas na data selecionada durante cada intervalo em que houve atividade da equipe.

> **OBSERVAÇÃO** Os totais das colunas Tempo médio de conversa, Tempo médio de trabalho e Tempo médio de tratamento são calculados da seguinte forma:
> A soma do tempo médio de <Conversa, Trabalho ou Tratamento> para cada intervalo durante o dia é dividida pelo total de chamadas tratadas durante o dia, arredondada para o segundo mais próximo.

Campos do relatório

Campo	Definição
Tempo médio de tratamento	O tempo médio ACD de processamento do contato (intervalo cruzado) para o agente

Cam	Definição
	Para o intervalo. A média será zero se as chamadas tratadas forem zero para o intervalo. Tempo médio de tratamento = (A + B + C) ÷ D Em que: A = Tempo total de conversa de ACD contatos tratados durante o intervalo B = Tempo total de espera para ACD contatos tratados durante o intervalo C = Tempo total de trabalho após contato de ACD contatos tratados durante o intervalo D = Número total de contatos de ACD tratados durante o intervalo
Tempo médio de conversa	O tempo médio de conversa em contato (entre intervalos) para os ACD Contatos do agente para o intervalo. A média será zero se as Chamadas tratadas forem zero para o intervalo. Tempo médio de conversa = (A + B) ÷ C Em que: A = Tempo total de conversa de ACD contatos tratados durante o intervalo B = Tempo total de espera para ACD contatos tratados durante o intervalo C = Número total de contatos de ACD tratados durante o intervalo
Tempo médio de trabalho	O tempo médio de trabalho após contato (intervalo cruzado) em segundos para o ACD contatos tratados para o agente durante o intervalo. A média será zero se as Chamadas tratadas forem zero para o intervalo. Tempo médio de trabalho = Um ÷ B

Cam	Definição
	Em que: A = Tempo de trabalho após contato para contatos concluídos durante o intervalo B = Número de contatos concluídos durante o intervalo
Tempo no Estado Ocupado Outra	A quantidade de tempo que o agente fica conectado, mas não está em serviço durante o intervalo.
Chamadas Tratadas	O número de contatos ACD que a fila de serviço ou o agente concluíram durante o intervalo. Se um contato abrange vários intervalos, ele será contado somente no intervalo quando o trabalho após contato do contato for concluído.
Data	A data das informações reportadas.
Tempo em serviço	Tempo que o agente esteve em um estado pronto para fazer uma ACD contato ou estava tratando um contato ACD durante o intervalo. Isso inclui o tempo Pronto, Conversa, Em Espera e Trabalho.
% de ocupação	O percentual de tempo no intervalo que o agente gasta no tratamento ACD Contatos em relação à quantidade total de tempo que o agente fica conectado e pronto para lidar com os contatos durante o intervalo. % de ocupação = A ÷ B Em que: A = Tempo total de tratamento dos contatos tratados B = Total de tempo em serviço
Tempo de Estado Pronto	A quantidade de tempo que o agente fica conectado e aguardando para assumir uma ACD chamada durante o intervalo.
% de utilização	O percentual de utilização é o percentual de tempo gasto pelo agente no tratamento. ACD contatos em relação à quantidade total de tempo que o agente fica conectado durante o intervalo. % de utilização = A ÷ B

Campo	Definição
	Em que: A = Tempo total de tratamento para contatos tratados (total relatado pelo ACD) B = Tempo total em sessão (logon) (total reportado pelo ACD)

Horas de tarefas agendadas da equipe

O relatório Horas de tarefas agendadas da equipe exibe uma ruptura do tempo diário alocado a várias atividades para a equipe selecionada por um intervalo de datas selecionado.

Campos do relatório

Campo	Definição
Atribuição remunerada	A quantidade de tempo remunerado classificado como trabalho de tipo de atribuição.
Atribuição Não Remunerada	A quantidade de tempo não remunerado classificado como trabalho de tipo de atribuição.
Pausa remunerada	A quantidade de tempo de pausa remunerada agendada para o agente durante o intervalo.
Pausa não remunerada	A quantidade de tempo de pausa não remunerada agendada para o agente durante o intervalo.
Fechados pagos	A quantidade de tempo fechado pago agendado para o agente durante o intervalo.
Fechados não pagos	A quantidade de tempo fechado não pago agendado para o agente durante o intervalo.
Exceção paga	A quantidade de tempo de exceção paga agendada para o agente durante o intervalo.
Exceção Não Paga	A quantidade de tempo de exceção não paga agendada para o agente durante o intervalo.

Campo	Definição
Em Serviço	A quantidade de tempo em serviço do agente agendada durante o intervalo para a fila de serviço.
Almoço pago	A quantidade de tempo de almoço pago agendada para o agente durante o intervalo.
Almoço não pago	A quantidade de tempo de almoço não pago agendada para o agente durante o intervalo.
Projeto pago	A quantidade de tempo de projeto pago agendada para o agente durante o intervalo.
Projeto Não Pago	A quantidade de tempo de projeto não pago agendada para o agente intervalo.
Total de remunerados	O total de horas de tempo remunerado agendado para o intervalo. Total de remunerados + pausa remunerada + almoço pago + exceção paga + projeto pago + atribuição paga + fechados pagos
Total de Não Pagos	O total de horas de tempo não pago agendado para o intervalo.

Status das férias

O relatório Status das férias exibe um resumo do status de folga dos agentes selecionados para a data selecionada.

Você pode selecionar o tipo de folga a ser exibido. Ao selecionar um tipo de folga a ser incluído no relatório, você verá o total de horas, as horas usadas, as horas aprovadas e as horas restantes para esse tipo de folga.

Campos do relatório

Campo	Definição
Nome do agente	O nome completo do agente.
Horas Aprovadas	O número de horas de folga que foram solicitadas e aprovadas.
Data de término	A data de término das informações reportadas.
Horas Restantes	O número de horas de folga que permanecem para o agente para as férias tipo.

Campo	Definição
Data de início	A data de início das informações reportadas.
Horas Totais	O número total de horas de folga para o tipo de férias.
Horas Usadas	O número de horas de folga que foram usadas para o tipo de férias.
Nome do plano de férias	O nome do plano de férias atribuído ao agente.
Tipo de férias	O tipo de horas de folga no plano de férias.