Webex Ghidul utilizatorului WFO

Pentru implementări cu WFM clasice

Prima publicare: 10 iulie 2020
Ultima actualizare: 28 februarie 2025

Sediu Americi
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 SUA
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-PLASE (6387)
Telefax: 408 527-0882

SPECIFICAȚIILE ȘI INFORMAȚIILE REFERITOARE LA PRODUSELE DIN ACEST MANUAL POT FI MODIFICATE FĂRĂ NOTIFICARE PREALABILĂ. TOATE DECLARAȚIILE, INFORMAȚIILE ȘI RECOMANDĂRILE DIN ACEST MANUAL SUNT CONSIDERATE A FI EXACTE, DAR SUNT PREZENTATE FĂRĂ GARANȚII DE ORICE FEL, EXPRES SAU IMPLICITE. UTILIZATORII TREBUIE SĂ-ȘI ASUME RESPONSABILITATEA DEPLINĂ PENTRU APLICAREA ORICĂROR PRODUSE. LICENȚA SOFTWARE ȘI GARANȚIA LIMITATĂ PENTRU PRODUSUL DE ÎNSOȚIRE SUNT PREZENTATE ÎN PACHETUL DE INFORMAȚII LIVRAT ÎMPREUNĂ CU PRODUSUL ȘI SUNT ÎNCORPORATE ÎN ACEST DOCUMENT PRIN ACEASTĂ REFERINȚĂ. DACĂ NU PUTEȚI LOCALIZA LICENȚA SOFTWARE SAU GARANȚIA LIMITATĂ, CONTACTAȚI REPREZENTANTUL CISCO PENTRU O COPIE.

Implementarea Cisco TCP comprimare antet este o adaptare a unui program dezvoltat de universitatea din California, Berkeley (UCB), ca parte a versiunii de domeniu public UCB a sistemului de operare UNIX. Toate drepturile rezervate. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

FĂRĂ A ADUCE ATINGERE ORICĂREI ALTE GARANȚII DE AICI, TOATE FIȘIERELE DOCUMENT ȘI SOFTWARE-UL ACESTOR FURNIZORI SUNT FURNIZATE "CA ATARE", CU TOATE DEFECTELE. CISCO ȘI FURNIZORII DENUMIȚI MAI SUS DECLINĂ TOATE GARANȚIILE, EXPRIMATE SAU IMPLICITE, INCLUSIV, FĂRĂ LIMITARE, CELE DE VANDABILITATE, ADECVARE LA UN ANUMIT SCOP ȘI NEÎNCĂLCARE SAU CARE DECURG DINTR-UN CURS DE A FACE, UTILIZARE, SAU PRACTICI COMERCIALE.

ÎN NICIUN CAZ, CISCO SAU FURNIZORII SĂI NU VOR FI RĂSPUNZĂTORI PENTRU DAUNE INDIRECTE, SPECIALE, CONSECUTIVE SAU INCIDENTALE, INCLUSIV, FĂRĂ LIMITARE, PIERDERI DE PROFIT SAU PIERDERE SAU DETERIORARE A DATELOR REZULTATE DIN UTILIZAREA SAU IMPOSIBILITATEA DE A UTILIZA ACEST MANUAL, CHIAR DACĂ CISCO SAU FURNIZORII SĂI AU FOST INFORMAȚI CU PRIVIRE LA POSIBILITATEA UNOR ASTFEL DE DAUNE.

Toate adresele de Protocol Internet (IP) și numerele de telefon utilizate în acest document nu sunt destinate să fie adrese și numere de telefon reale. Orice exemple, afișare comandă ieșire, diagrame topologie rețea și alte figuri incluse în document sunt afișate numai în scopuri ilustrative. Orice utilizare a adreselor IP reale sau a numerelor de telefon în conținutul ilustrativ este neintenționată și coincidență.

Toate copiile imprimate și exemplarele soft duplicat ale acestui document sunt considerate necontrolate. Consultați versiunea curentă online pentru cea mai recentă versiune.

Cisco are peste 200 de birouri în toată lumea. Adresele și numerele de telefon sunt listate pe site-ul web Cisco la www.cisco.com/go/offices.

Cisco și sigla Cisco sunt mărci comerciale sau mărci comerciale înregistrate ale Cisco și/sau ale afiliaților săi din S.U.A. și din alte țări. Pentru a vizualiza o listă a mărcilor comerciale Cisco, accesați acest URL: www.cisco.com/go/trademarks. Mărcile comerciale terțe menționate sunt proprietatea deținătorilor respectivi. Utilizarea cuvântului „partener” nu implică o relație de parteneriat între Cisco și orice altă firmă. (1721R)

© 2020, 2021, 2022, 2023, 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. Toate drepturile rezervate.

Cuprins

Cuprins 3

Configurați Webex WFO 33

Conectați-vă la Webex WFO 33

Schimbarea parolei 34

Deconectarea 36

Configurați entitatea găzduită 36

Configurarea unui ACD 37

Setări de conexiune pentru Cisco Unified Contact Center Enterprise 38

Setări de conexiune pentru Cisco Unified Contact Center Express 42

Setări de conexiune pentru Cisco Webex Contact Center 47

Integrarea datelor de configurare de bază 49

Setări de conexiune pentru Cisco Webex Contact Center 2.0 51

Setări de conexiune pentru Avaya CM cu Contact Center Elite 55

Setări de conexiune pentru Avaya IP Office cu ACCS 59

Setări de conexiune pentru Five9 60

Setări de conexiune pentru Genesys Cloud 65

Setări de conexiune pentru InContact 67

Setări de conexiune pentru ACD-urile generice 67

Setări de conexiune pentru Amazon Connect 68

Setări de conexiune pentru Serenova 70

Tabelul chiriașilor Serenova 71

Sincronizarea datelor de configurare de bază 73

Setări de conexiune pentru Eventide NexLog 77

Introducerea metadatelor 79
Setări de conexiune pentru Twilio Flex 80
Setări de conexiune pentru UJET 86
Configurarea setărilor globale 87
Descărcați programele de instalare Smart Desktop și Webex WFO Data Server 92
Asocierea telefoanelor cu agenți, grupuri de înregistrare și tipuri de înregistrare 93
Configurarea Extension Mobility pentru înregistrarea în rețea Cisco 96
Standard Extension Mobility 96
Configurarea asocierilor dispozitivelor 96
Cum funcționează 97
Extension Mobility intercluster 97
Configurarea asocierilor dispozitivelor 97
Cum funcționează 98
Aflați mai multe despre Webex WFO cu TIP 99
Cum se sincronizează datele între ACD și Webex WFO 100
Cum se sincronizează datele agenților între ACD și Webex WFO 101
Cum se sincronizează datele echipei între ACD și Webex WFO 101
Sincronizarea datelor din coada de așteptare a serviciului 102
Configurarea unei metode de autentificare 103
Activați autentificarea implicită 107
Configurarea autentificării SAML 108
Configurarea furnizorilor de identitate 108
Gestionarea certificatelor furnizorilor de servicii pentru Webex WFO 117
Reutilizarea unui ID ACD 118

Configurați politica pentru parole 119
Restricționarea accesului la anumite adrese IP 121
IP tabel Intervale de adrese 122
Implementări locale 123
Configurarea serverului de date 123
Configurarea serverului de date în medii cu entități găzduite multiple 123
Descrierea câmpurilor 124
Configurarea controalelor Cisco IP Phone Services 127
Setările serverului de date pentru un ACD Serenova 129
Conectarea la un server Active Directory 129
Despre configurația Active Directory 132
Autentificare 132
Sincronizare 132
Utilizatori potriviți 133
Sincronizarea utilizatorilor potriviți 136
Utilizatori sincronizați nepotriviți 136
Revizuirea rezultatelor sincronizării Active Directory 140
Configurați spațiul de stocare 141
Configurarea profilurilor de stocare 142
Prezentare generală a spațiului de stocare 142
Înțelegerea profilurilor de stocare 142
Înțelegerea politicilor privind spațiul de stocare 142
Adăugarea locațiilor de stocare externe 146
Configurarea setărilor de arhivare QM 151

Configurați managementul calității 153
Configurarea setărilor globale QM 153
Despre prioritatea de înregistrare a ecranului 154
Configurați QM pentru înregistrare 155
Gestionarea serverelor de telefonie 155
Gestionarea câmpurilor de metadate particularizate 157
Câmpurile de metadate Cisco 160
Cum funcționează apelurile de bază și reconcilierea 163
Configurarea grupurilor de telefonie 164
Configurarea Avaya Manager de comunicare 170
Setarea parolei Avaya DMCC a dispozitivului 170
Configurați Avaya SBCE pentru înregistrarea SIPREC 172
Configurarea Cisco Unified Communication Manager 177
Configurați Genesys 180
Adăugarea sondajelor după apel la contacte 181
Configurarea furnizorilor de sondaje online 181
Marcarea persoanelor de contact pentru distribuirea sondajelor online 185
Configurarea gestionării forței de muncă 185
Configurarea cozilor de așteptare pentru servicii 186
Gestionarea numerelor de director 186
Gestionarea numerelor de director 187
Gestionarea tipurilor de cozi de așteptare pentru servicii 188
Crearea, editarea și ștergerea tipurilor de cozi de servicii 188
Gestionarea cozilor de așteptare pentru servicii 189

Medii sincronizate/nesincronizate 189
Cozi de servicii virtuale 189
Cozi de precizie 190
Gestionarea grupurilor de coadă de așteptare pentru servicii 198
Gestionați mapările de abilități 198
Gestionați grupuri cu abilități multiple 199
Gestionarea datelor închise ale cozii de așteptare pentru servicii 201
Copierea datelor închise 201
Configurați contracția 203
Gestionați categoriile de contracție 204
Gestionați săptămânile de contracție 204
Gestionați scenariile de contracție 206
Gestionarea programărilor agenților 207
Integrarea cu un sistem de management al resurselor umane 207
Importul detaliilor fișierului 208
Detalii fișier export 210
Particularizarea lansării planificărilor 212
Limitați capacitatea unui supervizor de a edita planificări 214
Crearea unui flux de lucru 215
Gestionarea regulilor de editare a programului 216
Lucrul cu date istorice 216
Vizualizarea și editarea datelor istorice 217
Câmpurile tabelului de date istorice 219
Îmbinarea datelor istorice 220

Calculați acuratețea previziunilor anterioare 221
Capturați date istorice 222
Importul datelor istorice 223
Crearea descrierilor pentru codurile de motive 225
Particularizarea mapărilor stării de aderență 227
ID-uri ACD și coduri de motive 229
Maparea stării de aderență pentru cozile de servicii non-interactive 229
Configurarea setărilor WFM la nivel de sistem 230
Definiți perioada de păstrare WFM 233
Gestionați valorile metadatelor de activitate 234
Despre metadatele despre activitate 237
Atribuirea valorilor implicite ale metadatelor de activitate 237
Suprascrierea valorilor implicite ale metadatelor 237
Configurați Teleopti 238
Configurați Analytics 239
Administrarea și menținerea Webex WFO 240
Monitorizați starea serverului de date 241
Descărcați jurnalele serverului de date 242
Configurați gamificarea 243
Colectați date de performanță pentru gamificare 243
Configurați nivelurile de gamificare 245
Descrierea câmpurilor 245
Gestionați categoriile de performanță pentru gamificare 246
Descrierea câmpurilor 247

Configurați punctele de gamificare 247
Descrierea câmpurilor 249
Configurarea KPI-urilor 250
Auditați modificările utilizatorului și ale sistemului 252
Monitorizați conexiunile la serverul WFO Webex 256
Monitorizați exporturile programate de contacte în bloc 258
Configurarea notificărilor 261
Tipuri de notificări 263
Notificări administratori și utilizatori entități găzduite 263
Ștergerea sau actualizarea mai multor contacte simultan 277
Gestionarea utilizatorilor 281
Cum funcționează licențele 281
Model de licențiere 281
Licențiere, roluri și permisiuni 281
Licențe de date 282
Webex licențe de acces WFO 283
Licență Bot Analytics 283
Licențe Insights 283
Exemple de utilizatori cu roluri multiple 283
Exemplul 1: Un agent QM care este și evaluator 284
Exemplul 2: un agent QM care este, de asemenea, programat folosind WFM 284
Caracteristici disponibile cu licențele QM și Analytics 284
Crearea și editarea utilizatorilor 287
Crearea unui utilizator API 297

Importul și exportul utilizatorilor 298
Numele fusurilor orare 302
Gestionați mai mulți utilizatori 311
Gestionarea profilurilor de utilizator 311
ACD profiluri de utilizator 312
Înregistrarea profilurilor de utilizator 313
Înlocuirea profilurilor de utilizator 313
Exemplu de profiluri de utilizator 314
Îmbinarea utilizatorilor 317
Cum funcționează îmbinarea utilizatorilor 319
Informații utilizator 319
Datele utilizatorului 320
Înlocuirea profilurilor de utilizator 321
Gestionarea utilizatorilor de hoteluri 322
Gestionarea rolurilor și permisiunilor 322
Webex licențierea WFO 323
Permisiuni 325
Atribuiți pagini de destinație utilizatorilor 395
Oferiți utilizatorilor acces la Explorator de date 397
Dezactivarea instrumentului Explorator de date 399
Gestionarea echipelor 400
Echipe de import și export 403
Gestionarea grupurilor 404
Grupuri de import și export 405

Gestionarea vizualizărilor 406

Înregistrarea și evaluarea persoanelor de contact 411

Înregistrarea persoanelor de contact 411

Automatizați fluxurile de lucru QM 412

Configurarea regulilor 417

Configurarea condițiilor 417

Configurarea acțiunilor 419

Cum funcționează administrarea fluxului de lucru 420

Tipuri de evenimente 420

Evenimente zilnice 420

Evenimente de sfârșit al interacțiunii 420

QM conflictele fluxului de lucru 421

Declarații condiționale 421

Gestionați politicile de păstrare a datelor pentru QM și Analytics 422

Configurați încărcarea în etape 424

Configurarea serverului de date de încărcare pe etape 426

Crearea locației de stocare pentru încărcare pe etape 426

Activați componenta de încărcare pe etape 426

Utilizați adresele IP pentru a asocia agenți cu serverul de date de încărcare pe etape 427

Utilizarea echipelor pentru asocierea agenților cu serverul de date de încărcare pe etape 428

Utilizați atât adresele IP, cât și echipele pentru a asocia agenți cu serverul de date de încărcare pe etape 428 Crearea unei reguli pentru încărcarea pe etape 429

Gestionarea contactelor înregistrate 431

Exportul metadatelor persoanelor de contact 433

Înregistrare la cerere 434
Cum funcționează comenzile de înregistrare 437
Elemente de securitate pentru înregistrări 439
Vizualizarea rapoartelor de înregistrare 440
Găsirea persoanelor de contact 440
Descrierile filtrelor 443
Cum funcționează sintaxa Căutare text 452
Particularizarea coloanelor din pagina Interacțiuni 458
Descrierile coloanelor 459
Ștergerea sau restaurarea unui contact 468
Redarea persoanelor de contact 470
Ascultarea unui contact audio 473
Despre tăcere și discuții despre evenimente 476
Urmăriți captura de ecran a unui contact 478
Exemple de scenarii de contact 479
Înregistrări de apeluri între paranteze și intercalate 479
Transfer orb 479
Apeluri de conferință 480
Conferință supravegheată 480
Așteptare cu apel pe linia a doua 480
Salt înainte și înapoi într-o înregistrare 480
Vizualizarea acțiunilor agentului pentru o persoană de contact 481
Vizualizarea datelor asociate cu un contact 484
Editarea metadatelor particularizate asociate cu un contact 494

Citirea unei persoane de contact prin e-mail 494
Citirea unui contact text 495
Citirea unui contact de chat 495
Vizualizarea prezentării generale a unui contact de chat 497
Citiți rezumatul unei persoane de contact 498
Citirea transcrierii unei înregistrări audio 499
Vizualizarea analizei expresiilor pentru o persoană de contact 500
Vizualizarea sentimentului pentru o persoană de contact 503
Sentimentul pentru apeluri 503
Sentimentul pentru e-mailuri și contacte text 505
Descărcați contacte la cerere 505
Atribuirea și partajarea persoanelor de contact 506
Accesarea contactelor atribuite dvs. 506
Marcarea contactelor pentru instruire sau HR 508
Etichetarea unui contact 510
Crearea hyperlinkurilor către înregistrări 511
Exportul unei persoane de contact 512
Exportul în bloc al contactelor 513
Cerințe de licențiere pentru exportul de contacte în bloc 516
Datele incluse în fișierul CSV export contacte în bloc 516
Evaluarea persoanelor de contact 524
Gestionarea formularelor de evaluare 524
Avize pentru formularele de evaluare 533
Orientări pentru evaluări eficiente 533

Instrucțiuni pentru întrebările din formularul de evaluare 533
Întrebări despre indicatorul-cheie de performanță (KPI) 535
Cum sunt punctate întrebările KPI 536
Punctaj bazat pe procente 536
Despre secțiunile bazate pe procente 536
Despre întrebările bazate pe procente 537
Cum sunt punctate evaluările bazate pe procente 539
Puncte posibile 539
Puncte câștigate 539
Scor procentual 540
Punctaj bazat pe puncte 540
Atribuiți automat recenzii, evaluări și calibrări 542
Atribuiți manual recenzii, evaluări și calibrări 546
Marcarea unui contact pentru calibrare 547
548
Evaluarea unei persoane de contact 548
Calibrarea evaluatorilor 553
Raport de calibrare a evaluării 554
Analizați datele de evaluare 554
Vizualizarea rapoartelor de evaluare 554
Configurarea predicțiilor 555
Scorurile promotorului net predictiv 555
Scoruri de evaluare predictivă 556
Cele mai bune practici 557

General 557
Scorurile promotorului net predictiv 558
Evaluări predictive 558
Diferențele dintre scorurile predictive și scorurile manuale 559
Diferențele dintre evaluatorii umani 559
Diferențe între apelurile evaluate 559
Monitorizați agenții în timp real 560
Crearea unei persoane de contact 564
Programați persoane 566
Crearea planificărilor 566
Date închise și schimburi de lucru fixe 567
Ordinea de programare 567
Prioritate coadă serviciu 567
Despre procesul de planificare 568
Despre pagina Planificare 568
Manager de panou 570
Despre tipurile de planificare 571
Configurarea planificării dinamice 572
Gestionarea regulilor de lucru dinamice de planificare 573
Gestionarea asocierilor de planificare dinamică 575
Gestionarea evenimentelor de planificare dinamică 576
Crearea unui eveniment nou 576
Revizuirea stării unui eveniment 579
Generarea unui raport de stimulente de programare 579

Editați pagina de planificare dinamică a unui agent 580
Configurați disponibilitatea dinamică 580
Gestionarea regulilor de disponibilitate dinamică 580
Atribuirea regulilor agenților 581
Gestionarea regulilor atribuite 582
Despre disponibilitatea mea 583
Disponibilitatea mea pentru agenți 583
Disponibilitatea mea pentru administratori, programatori și supervizori 586
Crearea schimburilor de lucru 588
Schimburi de lucru și fusuri orare 588
Schimburi de lucru și planificare dinamică 589
Schimburi fixe de lucru 589
Schimburi de lucru de atribuire 590
Schimburi de lucru variabile 590
Înțelegerea graficului parametrilor schimbului de lucru 590
Vizualizarea schimburilor de lucru atribuite 592
Exemplu de rotație a turelor de lucru 595
Gestionați condițiile de muncă 596
Exemplul 1: Condiții de muncă fără activități neremunerate 599
Exemplul 2: Condiții de muncă cu activități neremunerate 600
Programarea și activitățile neremunerate 600
Gestionarea profilurilor de stare de lucru 605
Programarea cu profiluri ale stării de lucru 605
Gestionați condițiile min/max oră 606

Schimburi și programe de lucru 606
Definiții de timp 607
Luați în considerare configurarea programării 607
Excepţii 608
Schimburi de lucru suprapuse 608
Atribuiți condiții min/max oră agenților 610
Limitați numărul de agenți de planificat 611
Crearea unei distribuții 613
Linii directoare pentru generarea unei distribuții 614
Gestionarea distribuțiilor 615
Generarea unei distribuții de producție 615
Generarea unei distribuții denumite 616
Vizualizarea unei distribuții 616
Lucrul cu distribuțiile 617
Crearea unei prognoze 618
Despre procesul de prognoză 618
Generați o distribuție 618
Editați distribuția 618
Selectați o metodă de prognoză 619
Selectați o referință reriod 619
Generați prognoza 619
Examinați prognoza 620
Generați o prognoză 620
Vizualizarea unei prognoze 624

Lucrul cu prognozele 624
Importul unei prognoze 625
Importul unei prognoze când știți deja numărul de agenți prognozați 627
Importul unei prognoze atunci când doriți să calculați numărul de agenți prognozați 627
Utilizați tendințe în prognoză 629
Tendințe istorice 629
Metoda standard de prognoză 629
Metoda avansată de prognoză 629
Tendințe preconizate 630
Metoda standard de prognoză 630
Metoda avansată de prognoză 630
Efectul zilei săptămânii 630
Exemple: prognoza pe un an utilizând metoda standard de prognoză 631
Exemplul 1: Rată de creștere pozitivă 631
Exemplul 2: Rata de creștere zero 632
Exemplul 3: Rată de creștere negativă 632
Exemple: prognoza pe un an folosind metoda avansată de prognoză 633
Exemplul 1: Rată de creștere pozitivă 633
Exemplul 2: Rată de creștere negativă 634
Previziuni strategice 635
Exemple de prognoză strategică 635
Gestionați asocierile de date ale firmei 635
Copierea asocierilor de date ale firmei 635
Contabilizarea zilelor cu volume anormale de contacte 636

Impactul asupra cererilor de distribuție 637
Impactul asupra cererilor de previziuni 637
Limitările evenimentelor speciale 638
Datele din rezumatul prognozei 639
Editați distribuțiile și prognozele 641
Tragerea punctelor de date din grafic 642
Editarea datelor din tabel 642
Popularea unui tabel gol 642
Editarea totalurilor pe pagina de distribuire 642
Editarea totalurilor pe pagina de prognoză 643
Editarea totalurilor într-o prognoză strategică 644
Copierea și lipirea datelor în tabel 644
Aplicarea unui factor de ajustare la o coloană 645
Gestionați activitățile de planificare 646
Gestionarea excepțiilor 646
Pentru planificări, rulați cu excepții atribuite 646
Pentru excepții aprobate, mentorat și cereri de timp liber 647
Crearea, editarea și ștergerea excepțiilor 648
Atribuirea unei excepții 648
Exemple de configurare a frecvenței și apariției 650
O singură dată 650
O dată pe săptămână 650
O dată pe lună 651
O dată pe an 651

Gestionarea tipurilor de excepții 651
Gestionarea proiectelor 652
Crearea unui program 655
Adăugarea unui agent la o planificare existentă 657
Generarea unui program ad-hoc 658
Vizualizarea solicitărilor de server de la WFM utilizatori 659
Gestionați timpul liber 660
Mesagerie pentru agenți 660
Solicitări de căutare 661
Cum se filtrează câmpurile de dată 661
Criterii de căutare 662
Outbox 662
Lucrul cu outbox-ul dvs. 664
Mesaje primite 664
Lucrul cu inboxul 666
Cutie publică 666
Lucrul cu caseta publică 668
Cereri 668
Editarea sau ștergerea unei solicitări 668
Solicitați o excepție 669
Solicitați o tranzacție programată 671
Solicitați timp liber 674
Vizualizarea alocărilor de timp liber 679
Solicitați o ofertă de program 679

Solicitați mentorat 682
Despre modificările automate ale solicitărilor 684
Cazul 1: Agentul depune o cerere plătită care se suprapune peste o activitate neremunerată 684
Cazul 2: Agentul este programat să lucreze în timpul solicitat 684
Cazul 3: Agentul este programat să lucreze doar în timpul unei părți a cererii 685
Mesaje pentru aprobatorii de solicitări 685
Solicitări de căutare 686
Cum se configurează câmpurile de dată 687
Criterii de căutare 687
Aprobarea sau respingerea solicitărilor 688
Cereri de excepție 688
Cereri de concediu 689
Aprobați cererea de tranzacționare sau ofertă 691
Aprobați cererea de mentorat 693
Automatizați gestionarea solicitărilor agenților 694
Exemplu de flux de lucru 695
Aprobare regulă 695
Negați regula 696
Regulă implicită 696
Refuz automat și manipulare manuală 696
Refuz automat 696
Manipulare manuală automată 698
Condiții de construire a regulilor 700
Variabile 702

Vizualizarea și editarea programărilor 710
Vizualizați-vă programul 710
Particularizarea vizualizării programului 711
Imprimați-vă programul 713
Despre fusurile orare 713
Vizualizarea programului în altă aplicație de calendar 714
Abonarea la fluxul iCal 715
Planificare dinamică pentru agenți 716
Pictograme pentru personal 718
Crearea propriului program 719
Planificare dinamică intrazilnică pentru agenți 720
Gestionarea programărilor agenților 723
Particularizarea paginii Programări agenți 732
Selecție personalizată 733
Despre fusurile orare 735
Fus orar prestabilit 735
Afișați fusul orar 735
Programarea fusului orar 735
Fus orar coadă serviciu 735
Fusurile orare și programele agenților 736
Despre notele de activitate 736
Sortarea listei de agenți 737
Editarea programelor 738
Editările și lista de excepții atribuite 740

Inserarea unei activități 740
Avertismente privind conflictele din programul agentului 743
Alocări de timp liber și considerații privind planul de vacanță 745
Ștergerea unei activități 746
Editați programele cu drag and drop 746
Adăugarea și editarea notelor de activitate 747
Tranzacționați programele a doi agenți 747
Copierea activităților din program 750
Găsiți cel mai bun moment pentru o activitate 752
Anularea unei modificări de programare 756
Căutarea istoricului programului 757
Tabel cu rezultate 758
Restaurarea unei planificări 758
Exemplu: Restaurarea unei planificări 758
Exemplu: comportamentul la restaurarea peste un program existent 759
Despre istoricul programărilor și restaurare 759
Aprobarea sau respingerea modificărilor de program efectuate de supraveghetori 761
Gestionați programul de astăzi 762
Oferiți ore suplimentare voluntare sau timp liber 762
Navigare 763
Vizualizarea evenimentelor existente 763
Crearea unui nou eveniment de planificare dinamică intrazilnică 764
Aprobarea modificărilor de program 767
Despre sertare 769

Verificați acoperirea cu personal 770
Acoperire: Vizualizare programată 772
Interpretarea diagramei 773
Acoperire: Vizualizare contracție 774
Acoperire: vizualizare Reforecast 776
Intraday: Afișarea datelor 777
Harta de acoperire multiskill 778
Vizualizați respectarea și conformitatea agentului 780
Vizualizarea detaliată a aderenței pentru un agent 783
Optimizați pauzele și prânzurile 785
Limitări privind optimizarea 787
Exemple de optimizare 788
Vizualizarea rapoartelor de planificare 789
Faceți planuri pe termen lung 789
Estimați cerințele viitoare 790
Gestionați resursele strategice 790
Gestionați planurile de angajare 791
Gestionați pașii de angajare 791
Analizați costurile de schimb pentru o coadă de servicii 792
Gestionarea timpului liber al agentului 793
Gestionați profiluri echivalente cu normă întreagă 793
Gestionați tipurile de vacanță 794
Gestionați planurile de vacanță 796
Exemple de planuri de vacanță 797

Exemplul 1: Planuri de vacanță suprapuse fără agenți comuni 798

Exemplul 2: mutarea agenților între planurile de vacanță 799

Gestionați alocările de timp liber 800

Utilizarea alocărilor de timp liber cu cereri de timp liber 800

Calcularea alocărilor de timp liber cu cereri de timp liber 801

Cereri de concediu cu ENI sau ore 801

Solicitări de concediu pentru întreaga zi 802

Copierea timpului liber alocat 803

Exemplul 1: Ambele cozi de servicii au alocări de timp liber pentru un an întreg 803

Exemplul 2: Cozile de servicii au alocări de timp liber pentru diferite numere de luni 803

Alocări de timp liber și fusuri orare 804

Rapoarte privind timpul liber al agentului 805

Analizați contactele, persoanele și procesele 806

Crearea activităților Analytics 806

Despre activitățile Analytics 815

Organizarea datelor 817

Crearea și gestionarea expresiilor și categoriilor de expresii 817

Identificați site-urile și aplicațiile care vor fi urmărite de Analytics 824

Crearea și gestionarea elementelor desktop 825

Configurarea evenimentelor elementelor desktop 828

Evenimente suprapuse 836

Utilizarea instrumentului Marcator câmp aplicație 837

Identificați câmpurile site-ului care vor fi urmărite de Analytics 838

Activați extensia Analiză desktop în browser 841

Prezentare generală a tablourilor de bord Analytics 842
Crearea și gestionarea unui set de date 843
Surse de date 845
Filtre de date 848
Crearea și gestionarea unui tablou de bord Analytics 852
Crearea și gestionarea unui widget Analytics 854
Afișarea detaliilor widgetului 860
Notificarea utilizatorilor cu privire la utilizarea aplicațiilor neaprobate 860
Filtrarea datelor în tabloul de bord Analytics 861
Personalizați tabloul de bord Analytics 862
Bara de instrumente Google Analytics 862
Bara de instrumente Aliniere widget 864
Monitorizați concentrarea și activitatea agenților 866
Prezentare generală Agent Explorer 869
Analizați datele de business intelligence 872
Tabloul de bord al paginii dvs. de pornire 872
Creați-vă propriile rapoarte cu Data Explorer 873
Gestionarea listei de tablouri de bord și rapoarte Data Explorer 874
Despre bara de instrumente DX 874
Vizualizarea tablourilor de bord standard Data Explorer 875
Tablouri de bord pre-construite disponibile 876
QM tablourilor de bord 876
WFM tablourilor de bord 877
Tablouri de bord la nivel de suită 878

Tablouri de bord analitice 879
CXI - Tablouri de bord Contact Center 880
Setați pagina de pornire 882
Copierea unui raport sau a unui tablou de bord 883
Partajarea rapoartelor și a tablourilor de bord 883
Configurarea livrării e-mailurilor de raport 885
Gestionarea livrării e-mailurilor de raportare 887
Etichetarea rapoartelor și tablourilor de bord cu roluri 889
Căutați în browserul de active după etichetă 890
Exportul unui raport 891
Crearea unui raport 891
Creați o întrebare 892
Crearea unui raport nou 893
Alegeți o măsură 893
Alegerea unei grupări 895
Setarea unui filtru 895
Filtrarea înregistrărilor șterse de prognoză, aderare și planificare a agenților 903
Crearea unei măsuri particularizate 904
Exemplu de măsură personalizată 906
Configurarea aspectului unei măsuri 910
Despre atributele de conținut 913
Exemplul 1: Faceți numerele de la 20 la 200 aldine și albastre 914
Exemplul 2: Numerele codurilor de culori ca scăzute, medii sau ridicate 915
Exemplul 3: Păstrați formatarea câmpurilor de timp atunci când exportați un raport 916

Sintaxa atributului de conținut 917
Cuvinte cheie 918
Considerații suplimentare privind sintaxa 921
Atribute de conținut pentru toate tipurile de date 921
Atribute de conținut pentru tipurile de date text 922
Atribute de conținut pentru tipurile de date numerice 924
Atribute de conținut pentru tipurile de date dată/oră 930
Atribute de conținut pentru tipurile de date de tip boolean 930
Crearea unei vizualizări 931
Tipuri de vizualizări disponibile 931
Opțiuni de stil 940
Axa X 941
Axa Y (primară, secundară, 3 și 4) 942
Configurarea sortării implicite a raportului 954
Sortarea datelor 954
Comandarea unei categorii 955
Setarea unei excepții 955
Crearea unui tablou de bord 955
Despre controlul tabloului de bord 956
Adăugarea unui panou 957
Adăugarea unui panou widget 958
Particularizarea unui widget Explorator de date 958
Widgeturi QM disponibile 961
Contactați widgetul Progresul obiectivului 962

Widgetul Totaluri contacte 962
Widgetul Actuali Cei mai performanți 963
Widgetul Medii de evaluare 963
Widgetul Intervale de evaluare 963
Widget Scor gamification 963
Widget Evals efectuate recent 964
Widget Evaluări recente 965
Widget Înregistrare sondaje 965
Widgeturi WFM disponibile 965
Widget Volume apeluri agent 966
Widget Apeluri agent pe oră 967
Widget Procente agent 967
Widgetul Distribuție timp agent 967
Widgetul Totaluri timp agent 968
Widgetul Programul meu 969
Widget de aderență în timp real 970
Widget de performanță coadă de așteptare serviciu 970
Adăugarea unui parametru 971
Filtrarea înregistrărilor șterse 971
Configurarea KPI-urilor la nivel de întreprindere 972
Proprietăți KPI 973
Configurați setările 974
Implementarea rapoartelor 975
Măsuri KPI disponibile 975

Rapoarte standard 976

Rularea unui raport standard de QM sau WFM 976

QM rapoarte standard 978

Evaluarea scorului agentului 983

Grafic tendințe agent 986

Detalii de contact 988

Progresul obiectivului de contact 990

Graficul totalurilor contactelor 991

Calibrarea evaluării 991

Scoruri de evaluare 993

Graficul totalurilor evaluărilor 995

Performanța Clientului Verificator 997

Graficul mediilor de calitate 999

Scorurile întrebărilor 999

Acces la interacțiune prin contact 1001

Acces la interacțiune de către utilizator 1002

scoruri Toate datele 1004

Scoruri secțiuni 1006

Sondaje Toate datele

Scoruri

le formularului de sondaj 1007 Starea

sistemului 1008 Starea

înregistrării utilizatorului 1009

Rapoar

te standard 1010 WFM 1011

Agent Interval 1013
Ore suplimentare agent ..... Fișă de raport agent 1016
..... Program agent 1016 zilnic
..... Program agent 1021 săptămânal
..... Interval coadă serviciu agent 1022 1022
Procente de activitate agent 1024
Productivitatea agentului și a echipei 1026
Excepție atribuită 1032
Planificarea bugetară 1033
Planificarea facilităților (hardware) 1033
Plan de angajare
..... Coada de așteptare serviciu interval 1034 1035
Performanță zilnică
..... Interval de performanță 1039
..... Interval agent coadă serviciu 1042
..... Program coadă serviciu 1045 după agent
..... Program coadă serviciu 1046 după interval 1047
Analiza bugetului schimbului 1049
Planificarea personalului

Interval agent echipă 1050 1051
Intervalul echipei 1053
Echipa programează orele de activitate 1056
Starea vacanței 1057

Configurați Webex WFO

Utilizați aceste secțiuni în Webex WFO pentru a configura modul în care Webex WFO se conectează la ACD și spațiul de stocare și modul în care aplicațiile Webex WFO interacționează cu forța de muncă.

Conectați-vă la Webex WFO

Pagina de conectare vă permite să vă conectați utilizând acreditările Webex WFO. Există trei tipuri de acreditări care pot fi utilizate, în funcție de modul în care a fost configurată autentificarea pentru sistemul dvs.:

- Webex acreditările implicite WFO
- Acreditările Windows Active Directory
- Sign-on unic (acreditări Security Assertion Markup Language sau SAML)

NOTĂ : Administratorii se pot conecta utilizând acreditările Webex WFO, chiar dacă Webex autentificare WFO a fost dezactivată și este permisă numai autentificarea SAML. Acest lucru le permite Configurați autentificarea SAML, dacă este necesar.

Următorul tabel descrie câmpurile de pe pagina de conectare.

Câmp	Descriere
Limbă	Alegeți limba utilizată în interfața Webex WFO. Limba pe care o alegeți este utilizată pe tot site-ul și persistă de la sesiune la sesiune pentru numele dvs. de utilizator. Dacă modificați selecția limbii, trebuie să vă deconectați și să vă conectați din nou la Webex WFO pentru ca selecția limbii să fie modificată pe tot site-ul.
Nume de utilizator	Numele dvs. de utilizator. Acesta este numele de utilizator atribuit de administrator sau numele de utilizator Windows Active Directory. Utilizați adresa dvs. de e-mail dacă ați primit o notificare pentru a vă conecta cu un

Câmp	Descriere
	adresa de e-mail.
Domeniu	Domeniul Active Directory. Acest câmp se afișează numai pe sistemele care utilizează Active Directory. Selectați domeniul asociat cu numele de utilizator și parola Active Directory.
Parolă	Parola dvs. Aceasta este parola atribuită inițial de administrator sau parola Windows Active Directory. Acest câmp nu este obligatoriu dacă vă conectați prin sign-on unic.
Ai uitat parola?	Resetați parola.

Conectați-vă utilizând acreditările Webex WFO sau Windows (Active Directory)

1. Introduceți numele de utilizator și parola.
2. Faceți clic pe **Conectare**.

Conectați-vă utilizând conectarea unică

1. Introduceți numele de utilizator și faceți clic pe **Conectare** unică. Veți fi redirecționat către pagina de conectare a furnizorului dvs. de identitate.
2. Introduceți datele de conectare la furnizorul de identitate. Veți fi redirecționat înapoi la Webex WFO .

> **NOTĂ** : Contul dvs. devine blocat dacă depășiți numărul de încercări de conectare nereușite stabilit de administratorul dvs. În cazul în care contul este blocat, nu vă puteți conecta utilizând Webex
> Acreditări WFO sau conectare unică până când contul este deblocat de un administrator sau parola este resetată.

Dacă uitați parola sau contul este blocat, vă puteți reseta parola.

Resetarea parolei

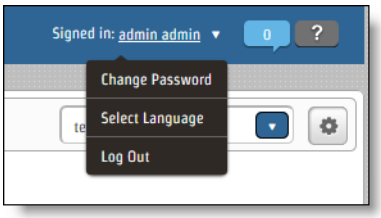
1. Faceți clic pe Ați uitat parola? pe pagina de conectare.
2. Introduceți adresa de e-mail, faceți clic pe Resetare parolă e-mail și urmați instrucțiunile. Un e-mail cu instrucțiuni despre cum să vă resetați parola va fi trimis în contul dvs.

Schimbarea parolei

Vă puteți schimba parola în orice moment.

Schimbarea parolei

1. În colțul din dreapta sus al paginii, faceți clic pe săgeata derulantă din dreapta numelui de utilizator și alegeți **Schimbați parola**.



2. În caseta de dialog Modificare parolă, tastați din nou parola curentă, o parolă nouă și noua parolă pentru a o confirma. Puterea parolei este afișată pe măsură ce introduceți parola.

Parola trebuie să îndeplinească cerințele minime pentru ca o parolă bună sau puternică să fie salvată.

3. Faceți clic pe **Schimbare parolă**.

Cerințe privind complexitatea parolei

Cerințele de complexitate a parolei se bazează pe politica Microsoft privind parolele: https://technet.microsoft.com/en-us/library/hh994562.aspx.

Următoarele reguli se aplică atunci când creați sau editați un utilizator sau când modificați sau resetați o parolă.

- Parolele nu pot conține spații albe (spații libere).
- Parolele trebuie să aibă cel puțin opt caractere. Lungimea minimă poate fi configurată de un administrator.
- Parolele trebuie să conțină caractere din trei din următoarele patru categorii:

Categorie	Descriere
Majuscule	De la A la Z Caractere unicode majuscule: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Litere mici	a–z Caractere unicode minuscule:

Categorie	Descriere
	http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Numere	0–9
Caractere speciale	Următoarele caractere sunt permise pentru parola bazei de date a entității găzduite: ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | Următoarele caractere sunt permise pentru toate celelalte parole: ! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ ` { | } ~

Aceste reguli se aplică numai în cazul în care configurați o parolă controlată de Webex WFO. Dacă un utilizator introduce o parolă pentru un sistem extern care nu este controlat de Webex WFO, Webex WFO nu va valida parola (de exemplu, ACD configurație).

NOTĂ : Un utilizator poate fi creat fără parolă (manual sau automat prin sincronizare ACD). Un utilizator fără parolă nu se poate conecta. Utilizatorul respectiv trebuie să utilizeze linkul "Am uitat parola" și să configurez un
parolă.

Deconectarea

Pentru a vă deconecta de la Webex WFO, treceți mouse-ul peste numele de utilizator din colțul din dreapta sus al paginii și faceți clic pe Deconectare. Acest lucru vă readuce la pagina de conectare.

Pentru a ieși complet din Webex WFO, închideți browserul.

Configurați entitatea găzduită

Configurarea entității găzduite implică următoarele:

- Configurați aspecte ale sistemului care se aplică tuturor utilizatorilor și aplicațiilor.
- Sincronizați datele despre agenți, echipe și coadă de servicii de pe ACD.
- Selectați și configurați o metodă de autentificare pentru a verifica identitatea oricărei persoane care dorește să se conecteze la Webex WFO.
- Configurați politica privind parola de utilizator pentru a îndeplini cerințele de securitate ale organizației dvs.
- Îmbunătățiți securitatea entității găzduite controlând (sau "lista albă") de la ce adrese IP au voie să acceseze utilizatorii Webex WFO.

- Configurați caracteristicile serverului de date pe baza locației geografice a centrului de contact.
- Conectați-vă la un server Active Directory (AD) din mediul dvs. pentru autentificarea utilizatorilor, sincronizare sau ambele.

Configurarea unui ACD

Pagina ACD Configurare vă permite să configurați o conexiune între Webex WFO și unul sau mai mulți ACD. Odată ce un ACD s-a sincronizat cu succes, acesta nu poate fi șters Webex WFO.

Condiţii prealabile

- Aveți permisiunea Administrare ACD configurare (consultați Gestionarea rolurilor și permisiunilor).
- Serviciul Data Server este instalat pe un server cu acces la sistemul WFO Webex înainte de a testa conexiunea ACD.

> **NOTĂ** : Fișierul de instalare pentru serviciul Data Server se află pe pagina Descărcări (consultați Descărcați Smart Desktop și Webex programele de instalare WFO Data Server). Dacă datele
> Server service nu este instalat Când testați conexiunea, primiți următorul mesaj de eroare: "Eroare: Verificați dacă se execută serviciul de colectare."

Locația paginii

Managementul aplicațiilor > configurarea > ACD configurarea sistemului > global

Procedurile

Adăugarea unui ACD

1. Selectați un client găzduit.
2. Faceți clic pe **Adăugare**. Se deschide caseta de dialog Detalii ACD.
3. Selectați tipul de ACD din lista verticală Selectare ACD .
4. Introduceți numele ACD în câmpul Nume .
5. Faceți clic pe **OK.** Caseta de dialog Detalii ACD se închide și opțiunile de configurare se afișează pe pagina ACD Configurare.
6. Configurați ACD completând câmpurile. Consultați linkurile de mai jos pentru instrucțiuni specifice ACD.

- Setări de conexiune pentru Cisco Unified Contact Center Enterprise
- Setări de conexiune pentru Cisco Unified Contact Center Express
- Setări de conexiune pentru Cisco Webex Contact Center
- Setări de conexiune pentru Cisco Webex Contact Center 2.0
- Setări de conexiune pentru Avaya CM cu Contact Center Elite
- Setări de conexiune pentru Avaya IP Office cu ACCS
- Setări de conexiune pentru Five9
- Setări de conexiune pentru InContact
- Setări de conexiune pentru ACD-urile generice
- Setări de conexiune pentru Amazon Connect
- Setări de conexiune pentru Serenova
- Setări de conexiune pentru Eventide NexLog
- Setări de conexiune pentru Twilio Flex
- Setări de conexiune pentru UJET

7. Faceți clic pe **Testare conexiune** pentru a vă asigura că intrările sunt corecte și Webex WFO este conectat la ACD.
8. Când conexiunea se testează cu succes, faceți clic pe **Salvare**.

Ștergerea sau modificarea unui ACD

- Pentru a șterge un ACD, selectați ACD, faceți clic pe **Ștergere** și faceți clic pe **Da**.
- Pentru a modifica un ACD, selectați ACD, editați câmpurile după cum doriți și faceți clic pe **Salvare**.
- Pentru a modifica numele unui ACD, selectați ACD, faceți clic pe **Editare**, modificați numele în câmpul Nume , faceți clic pe **OK** și faceți clic pe **Salvare**.

Setări de conexiune pentru Cisco Unified Contact Center Enterprise

Următoarele câmpuri apar dacă ACD pe care o selectați este Cisco Unified Contact Center Enterprise.

> **NOTĂ** : Dacă agenții din Unified CCE ACD nu sunt configurați să utilizeze un grup de abilități selectat ca grup de abilități implicit, atunci aceștia aparțin automat grupului de abilități implicit al ACD. Datele istorice sunt
> Nu este capturat pentru ACD grup de abilități implicit, dar este pentru anumite grupuri de abilități implicite. Ca urmare, timpul agenților nu este atribuit corect cozii de servicii pe care o acceptă în Webex WFO. Setați un

Selectat ACD grup de abilități pe care agentul îl acceptă în principal ca grup de abilități implicit, pentru a-și raporta corect productivitatea. Rețineți că, dacă gestionează apeluri pentru alte cozi de servicii, este posibil ca timpul lor să nu fie atribuit corect cozii de așteptare de serviciu corespunzătoare.

Secțiune	Descriere
Interval istoric de raportare	Intervalul istoric de raportare a datelor care este configurat în sistemul Unified CCE. Dacă ACD este configurat la un interval de 15 minute, trebuie să selectați opțiunea de 15 minute pentru a vă asigura că Webex WFO este compatibil cu ACD și că toate datele sunt importate într-Webex WFO. Dacă intervalele de raportare nu se potrivesc, atunci datele ACD istorice nu vor fi capturate corect.
Filtrarea ACD	Utilizați un filtru ACD pentru a limita numărul de utilizatori sincronizați din ACD. Pentru De exemplu, puteți configura un filtru Nume echipă care vă permite să sincronizați utilizatorii care aparțin unei echipe care se potrivește cu un anumit model de denumire. Puteți configura mai multe filtre ACD. **IMPORTANT** Dacă selectați **doar numele** serviciului în lista verticală Tip prefix, nu se sincronizează nicio echipă sau agent. Toate echipele sau agenții deja sincronizați sunt dezactivați. Dacă modificați un filtru care utilizează **numele** serviciului în lista verticală Tip prefix, toate cozile de așteptare de serviciu sincronizate anterior rămân active, chiar dacă nu sunt capturate de filtrul modificat. **NOTĂ:** Dacă selectați **numai numele** echipei în **Tip prefix** Lista verticală, cozile de servicii asociate se sincronizează în continuare. Dacă modificați un filtru care utilizează **Numele** echipei în lista verticală Tip **prefix,** toți agenții sau echipele care nu mai sunt capturate de filtru sunt dezactivate.
Configurația IP	Acest lucru este folosit pentru a obține date istorice. HDS Primary IP Address or Hostname — Adresa IP sau numele de gazdă al serverului de baze de date istorice (HDS) principal. Adresa IP secundară HDS sau numele gazdei — (opțional) IP

Secțiun	Descriere
	Adresa sau numele de gazdă al serverului de baze de date istorice secundare. AWDB Primary IP Address or Hostname — Adresa IP sau numele de gazdă al serverului de baze de date Admin Workstation (AWDB) principal. AWDB Secondary IP Address or Hostname— (Opțional) Adresa IP sau numele de gazdă al serverului de baze de date Admin Workstation secundar. Instanță CC unificată — Numele instanței Microsoft SQL Server pentru baza de date Unified CCE.
Autentificare	Acest lucru este folosit pentru a obține date istorice. Selectați metoda de autentificare Conectarea la baza de date utilizează: NT – Dacă selectați Autentificare NT, apar următoarele câmpuri: ▪ Nume de utilizator ▪ Parolă ▪ Domeniu ▪ ID periferic — ID-ul perifericului ICM pentru sistem. SQL – Dacă selectați SQL autentificare, apar următoarele câmpuri: ▪ SQL Utilizator — Numele de conectare al utilizatorului SQL WFO Webex. ▪ Parolă — Parola utilizatorului SQL WFO Webex. ▪ ID periferic — ID-ul perifericului ICM pentru sistem.
Servere CTI	Acest lucru este utilizat pentru a obține date agent în timp real. Adresă CTI IP principală sau Nume gazdă — Adresa IP sau numele de gazdă al serverului CTI principal asociat cu sistemul. Principal CTI Port — Portul serverului de CTI principal asociat

Secțiun	Descriere
	cu sistemul. Adresă CTI IP secundară sau Hostname (Adresă sau Hostname) — Adresa IP sau numele de gazdă al serverului CTI secundar asociat cu sistemul. Port CTI secundar — Portul serverului CTI secundar asociat sistemului.
Departamente	Nume întreprindere — Numele departamentului sau departamentelor după Numele întreprinderii. Un nume de întreprindere reprezintă o entitate găzduită într-o Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS).
Configurația de reconciliere CDR	(Numai în citire) CDR (call-detail record) Base — Folderul de pe serverul de date unde serverul de date importă fișiere CDR din Unified CCE ACD și le încarcă Webex WFO. Webex WFO creează un director cu un subdirector specific ACD care conține directoarele cdrBase și uploadDir atunci când caracteristica Setări regionale de reconciliere server de date este activată pe un server de date și Unified CCE ACD este atribuită acelei caracteristici. Calea directorului de bază pe care o introduceți, împreună cu ACD identificator unic se afișează sub câmp. Sunt create următoarele subdirectoare: ▪ Director specific ACD - Acest director este denumit cu un număr unic ACD ID server. Deoarece utilizatorii pot configura mai multe servere ACD pentru a utiliza același director, este necesar un folder cu un identificator unic pentru a vă asigura că fișierele CDR sunt încărcate pe ACD corectă. Directorul specific ACD conține următoarele directoare: ▪ cdrdir - Serverul de date plasează CDR-urile de intrare de la serverul de facturare Unified CM în acest folder. Când configurați serverul de aplicații de facturare Unified CM, trebuie să utilizați următorul nume pentru director

Secțiun	Descriere
	Parametru traseu: /cdr/ ▪ CdrFailures ▪ uploaddir - Serverul de date plasează datele CDR și Unified CCE reconciliate în acest folder până la încărcarea datelor. ▪ UploadFailures **NOTĂ:** Acest câmp este utilizat numai în scopul managementului calității.
Interval de sincronizare	Interval (minute) — Durata intervalului la care este ACD sincronizat cu serverul de date. Acesta este cât de des încearcă serverul de date să sincronizeze utilizatorul, echipa și coada de servicii cu Webex WFO.
Setări captură așteaptă	ACD Capture Delay (Întârziere captură) — Selectați perioada de timp în care WFM înainte de a trage statistici ACD după încheierea unui interval. Întârzierea implicită este de 15 minute. Activare recaptură de date — Bifați această casetă de selectare pentru a recupera întreaga zi anterioară. Dacă agentul gestionează în mod obișnuit apeluri care durează mai mult decât întârzierea maximă implicită, puteți opta să recuperați toate datele din ziua precedentă de la miezul nopții până la miezul nopții. Datele recapturate suprascriu ceea ce a fost capturat în timpul zilei. Acest lucru vă asigură că statisticile sunt corecte și că datele pentru apelurile foarte lungi sunt în intervalul corect. Ora recuperării— Selectați ora la care doriți să recuperați datele din ziua precedentă din ACD. Valoarea implicită este 03:00.

Setări de conexiune pentru Cisco Unified Contact Center Express

Următoarele câmpuri apar dacă selectați Cisco Unified Contact Center Express ca ACD.

Secțiune	Descriere
Filtrarea ACD	Utilizați un filtru ACD pentru a limita numărul de utilizatori sincronizați din ACD. Pentru

Secțiun	Descriere
	De exemplu, puteți configura un filtru Nume echipă care vă permite să sincronizați utilizatorii care aparțin unei echipe care se potrivește cu un anumit model de denumire. Puteți configura mai multe filtre ACD. **IMPORTANT** Dacă selectați **doar numele** serviciului în lista verticală Tip prefix, nu se sincronizează nicio echipă sau agent. Toate echipele sau agenții deja sincronizați sunt dezactivați. Dacă modificați un filtru care utilizează **numele** serviciului în lista verticală Tip prefix, toate cozile de așteptare de serviciu sincronizate anterior rămân active, chiar dacă nu sunt capturate de filtrul modificat. **NOTĂ:** Dacă selectați **numai numele** echipei în **Tip prefix** Lista verticală, cozile de servicii asociate se sincronizează în continuare. Dacă modificați un filtru care utilizează **Numele** echipei în lista verticală Tip **prefix,** toți agenții sau echipele care nu mai sunt capturate de filtru sunt dezactivate.
Configurația IP	Adresă IP principală sau Nume gazdă — Adresa IP sau numele de gazdă pentru serverul Unified CCX principal. Nume instanță principală — Numele bazei de date principale pentru instanța bazei de date Unified CCX. Adresă IP secundară sau Nume gazdă — Adresa IP sau numele de gazdă al serverului Unified CCX secundar. Nume instanță secundară— Numele bazei de date secundare pentru instanța bazei de date Unified CCX. Numele instanțelor primare și secundare sunt în următorul format: <nume gazdă>_uccx Unde numele gazdei este numele serverului bazei de date Unified CCX.

Secțiun	Descriere
	IMPORTANT Trebuie să completați câmpurile IP Configurare pentru următoarele caracteristici: ▪ WFM - Captura și sincronizarea datelor istorice ▪ QM – Reconciliere și sincronizare
Autentificare	Nume utilizator — numele de utilizator al utilizatorului care raportează anterior în Unified CCX. ▪ Introduceți **uccxhruser**. Acesta este istoricul utilizatorului de raportare găsit în Unified CCX Administration > Tools > Password Management. Parolă — Parola setată în Unified CCX pentru utilizatorul care raportează istoricul. **IMPORTANT:** Înainte de a schimba această parolă, rețineți că și alte aplicații pot utiliza acest cont. Setări regionale client — Setările regionale ale clientului care sunt configurate în Unified CCX. Setările regionale pentru engleza americană apar implicit în acest câmp. Dacă setările regionale ale clientului sunt modificate în Unified CCX, atunci trebuie să le modificați manual și aici. Setări regionale server — setările regionale ale serverului configurate în Unified CCX. Setările regionale pentru engleza americană apar implicit în acest câmp. Dacă locația serverului este modificată în Unified CCX, atunci trebuie să o schimbați manual și aici. **IMPORTANT** Trebuie să completați câmpurile de autentificare pentru toate caracteristicile QM și WFM.
Servere CTI	Adresa CTI IP principală sau numele gazdei - adresa IP sau gazda Numele serverului CTI principal asociat cu sistemul. Principal CTI Port — Portul serverului de CTI principal asociat

Secțiun	Descriere
	cu sistemul. Adresă CTI IP secundară sau Hostname (Adresă sau Hostname) — Adresa IP sau numele de gazdă al serverului CTI secundar asociat cu sistemul. Port CTI secundar — Portul serverului CTI secundar asociat sistemului. **IMPORTANT** Trebuie să completați câmpurile CTI Servere pentru WFM aderență în timp real.
Configurația de reconciliere CDR	Webex WFO creează un director cu un subdirector specific ACD care conține directoarele cdrBase și uploadDir atunci când caracteristica Setări de reconciliere a serverului de date regionale este activată pe un server de date și ACD este atribuită acelei caracteristici. Calea directorului de bază pe care o introduceți împreună cu identificatorul unic ACD sunt afișate sub câmp. Directorul specific ACD este denumit cu un număr unic ACD ID server. Deoarece utilizatorii pot configura mai multe servere ACD pentru a utiliza același director, este necesar un folder cu un identificator unic pentru a vă asigura că fișierele CDR sunt încărcate pe ACD corectă. Directorul specific ACD conține directoarele cdrBase și uploadDir. (Numai în citire) Baza CDR – Calea către apelul Unified CCX Director Înregistrare detaliată (CDR). Calea specificată trebuie să fie locală pentru serverul de date. Căile UNC nu sunt acceptate. De exemplu: cdrBase Webex WFO creează un director cu un subdirector specific ACD care conține directoarele cdrBase și uploadDir atunci când caracteristica Setări de reconciliere a serverului de date regionale este

Secțiun	Descriere
	activată pe un server de date, iar Unified CCX ACD este atribuită caracteristicii respective. Acest lucru generează următoarea cale pentru directorul de bază: C:\cdr\<ACD_ID> Director CDR — Calea către directorul Înregistrare detalii apeluri (CDR). Aici se află CDR-urile primite de la serviciul de facturare Unified CM. Calea specificată trebuie să fie locală pentru serverul de date. Când configurați serverul de aplicații de facturare Unified CM, trebuie să utilizați următorul nume pentru parametrul Cale director: /cdr/. Căile UNC nu sunt acceptate. De exemplu: cdrDirectory Director de încărcare — Calea către directorul de încărcare. Aici se află CDR reconciliat și datele Unified CCE sau Unified CCX până la încărcare. Calea specificată trebuie să fie locală pentru serverul de date. Căile UNC nu sunt acceptate. De exemplu: uploadDir **IMPORTANT** Trebuie să completați câmpurile Configurare reconciliere CDR pentru QM reconciliere.
Interval de sincronizare	Interval (minute) — Durata intervalului la care ACD este sincronizat cu serverul de date.
Setări captură așteaptă	ACD Capture Delay (Întârziere captură) — Selectați perioada de timp în care WFM înainte de a trage statistici ACD după încheierea unui interval. Întârzierea implicită este de 15 minute. Activare recaptură date— bifați caseta de selectare pentru a recupera date din întreaga zi anterioară. Dacă gestionați în mod obișnuit apeluri care durează mai mult decât întârzierea maximă prestabilită, puteți opta pentru recuperarea

Secțiune	Descriere
	Datele întregii zile precedente de la miezul nopții până la miezul nopții. Datele recapturate suprascriu ceea ce a fost capturat în timpul zilei. Acest lucru vă asigură că statisticile sunt corecte și că datele pentru apelurile foarte lungi sunt în intervalul corect. Ora recuperării— Selectați ora la care doriți să recuperați datele din ziua precedentă din ACD. Valoarea implicită este setată la ora 03:00. **IMPORTANT** Trebuie să completați câmpurile Setări captură pentru WFM Captură date istorice.

Setări de conexiune pentru Cisco Webex Contact Center

NOTĂ Webex WFO se referă în prezent la Cisco Webex Contact Center (CWCC) ca Cisco Customer Journey Platform (CJP).

Următoarele câmpuri apar dacă selectați **Cisco Customer Journey Platform** ca ACD.

Secțiune	Descriere
Filtrarea ACD	**NOTĂ** : Această integrare nu acceptă caracteristica ACD Filtrare. Utilizați un filtru ACD pentru a limita numărul de utilizatori sincronizați din ACD. De exemplu, puteți configura un filtru Nume echipă care vă permite să sincronizați utilizatorii care aparțin unei echipe care se potrivește cu un anumit model de denumire. Puteți configura mai multe filtre ACD.
Platforma Cisco Customer Journey API	URL API Cisco Customer Journey Platform — Calea către API CWCC. Includeți adresa URL completă. **EXEMPLU** https://rest-sbxa.ccone.net/aws/api URL API media Cisco Customer Journey Platform – Calea către CWCC Media API. Includeți adresa URL completă. **EXEMPLU** https://rd-sbxa.ccone.net/cri/get-decrypted-recording

Secțiun	Descriere
	Nume utilizator — Numele de utilizator cu acces la CWCC API și CWCC Media API. Cheie API — Cheia API solicitantă pentru CWCC API și CWCC Media API. Cisco Webex Contact Center 1.0 — Bifați această casetă de selectare pentru a activa solicitările API specifice Webex Contact Center 1.0 sau mai noi. ID entitate găzduită Cisco — Introduceți identificatorul alfanumeric al contului de entitate găzduită Webex Contact Center.
Interval de sincronizare	Interval (minute) — Durata intervalului la care ACD este sincronizat cu serverul de date.
Setări captură	ACD Întârziere captură—Durata de timp în care WFM așteaptă înainte Tragerea statisticilor ACD după încheierea unui interval. Întârzierea implicită este de 120 de minute. Este posibil ca datele istorice din CWCC să nu fie disponibile timp de până la 120 de minute după încheierea unui interval. **NOTĂ** : Activare recaptură de date — Bifați această casetă de validare pentru a recupera date din întreaga zi anterioară. Dacă gestionați în mod obișnuit apeluri care durează mai mult decât întârzierea maximă prestabilită, puteți opta să recuperați toate datele din ziua precedentă de la miezul nopții până la miezul nopții. Datele recapturate suprascriu ceea ce a fost capturat în timpul zilei. Acest lucru vă asigură că statisticile sunt corecte și că datele pentru apelurile foarte lungi sunt în intervalul corect. Ora recuperării— Introduceți ora la care să recuperați datele din ziua precedentă din ACD.

Secțiune	Descriere
Activarea mesageriei RTE pentru înregistrarea ecranului	Permite desktopului inteligent să înregistreze ecrane pentru apelurile înregistrate de CWCC.

Integrarea datelor de configurare de bază

Webex WFO sincronizează următoarele date de configurare de bază cu echivalente de la CWCC prin trei solicitări API.

Utilizatori

Atunci când Webex WFO importă un utilizator nou din CWCC, creează un nou utilizator Webex WFO care are un profil de utilizator CWCC.

Când cineva modifică datele utilizatorului în CWCC, serviciul de sincronizare le detectează și face mai multe modificări în Webex WFO. Următorul tabel rezumă aceste modificări.

NOTĂ: Utilizatorii cu starea Inactiv în CWCC nu sunt importați decât dacă sunt restaurați.

Modificarea CWCC	Modificarea rezultată în Webex WFO
Se adaugă un utilizator nou	Se adaugă un utilizator nou. Mai exact, serviciul de sincronizare: ▪ Aplică numele și prenumele utilizatorului CWCC la numele și prenumele utilizatorului Webex WFO. ▪ Aplică codul TID al utilizatorului CWCC la ID-ul de ACD al utilizatorului Webex WFO. ▪ Setează datele de începere Webex WFO pentru companie și departament la data la care a avut loc sincronizarea. ▪ Atribuie utilizatorul Webex WFO echipei implicite. **NOTĂ** Webex WFO nu păstrează relația dintre utilizatorii CWCC și echipe. Vezi Echipe. ▪ Dacă utilizatorul CWCC este activat pentru centrul de contact, atribuie rolul de agent implicit utilizatorului Webex WFO. Niciun alt rol Webex WFO nu este sincronizat cu CWCC. **NOTĂ: Dacă** eliminați rolul de agent de la un utilizator Webex WFO care este sincronizat cu un utilizator CWCC care este persoană de contact-

Modificarea CWCC	Modificarea rezultată în Webex WFO
	centru activat, rolul de agent este reatribuit data viitoare Webex WFO se sincronizează cu CWCC.
Numele sau prenumele utilizatorului este prenumele utilizatorului este schimbat.	Numele sau modificat
Utilizatorul este șters	Utilizatorul este dezactivat.

Echipe

Webex WFO se sincronizează cu echipele CWCC de orice tip (bazate pe capacitate sau bazate pe agenți), atâta timp cât acestea sunt active. Nu păstrează relația dintre utilizatorii CWCC și echipele CWCC. Trebuie să reatribuiți manual utilizatorii echipelor din Webex WFO.

Când datele echipei sunt modificate în CWCC, serviciul de sincronizare le detectează și face mai multe modificări în Webex WFO. Următorul tabel rezumă aceste modificări.

Modificarea CWCC	Modificarea rezultată în Webex WFO
Se adaugă o nouă echipă	Noua echipă este adăugată cu același nume. Acest nume este
doar în citire. Numele echipei este schimbat	Numele echipei este schimbat.
Utilizatorul nou este adăugat la o echipă	Nici o schimbare. Webex WFO nu păstrează relația dintre utilizatorii CWCC și echipele CWCC.
Utilizatorul este eliminat dintr-o echipă	Nici o schimbare. Webex WFO nu păstrează relația dintre utilizatorii CWCC și echipele CWCC.
Echipa este ștearsă	Nici o schimbare.

Puteți crea echipe noi în Webex WFO și le puteți atribui utilizatori, dar aceste echipe noi nu sunt adăugate la CWCC.

Un utilizator Webex WFO poate aparține unei singure echipe.

Cozi de servicii

Webex WFO sincronizează următoarele puncte de intrare/cozi din CWCC cu cozile de servicii:

- Cozi
- Cozi de apelare

Atunci când datele unei cozi de așteptare sau ale unei cozi de apelare sunt modificate în CWCC, serviciul de sincronizare le detectează și efectuează mai multe modificări Webex WFO. Următorul tabel rezumă aceste modificări.

Modificarea CWCC	Modificarea rezultată în Webex WFO
Se adaugă o coadă nouă	Mai întâi, se adaugă o nouă coadă de servicii. Mai exact, serviciul de sincronizare Procedează în felul următor: ▪ Aplică numele cozii CWCC la numele cozii de așteptare serviciu Webex WFO ▪ Aplică TID coadă la ID-ul cozii de așteptare serviciu Webex WFO ▪ (Numai în citire) Oferă cozii de așteptare a serviciului Webex WFO un tip de coadă de servicii de voce [interactivă] ▪ (Numai în citire) Oferă cozii de așteptare a serviciului Webex WFO o ACD sursă a CWCC În al doilea rând, se adaugă o nouă cartografiere a competențelor. Mai exact, serviciul de sincronizare face următoarele: ▪ Aplică numele cozii CWCC la numele de mapare a abilităților ▪ Atribuie coada de așteptare a serviciului Webex WFO asociată cu coada CWCC la maparea abilităților și îi acordă prioritatea 1
Numele cozii este schimbat	Aplică noul nume al cozii CWCC la serviciul WFO Webex Numai numele cozii. Webex WFO nu aplică noul nume al cozii CWCC la maparea abilităților asociate Webex WFO.
Coada este ștearsă	Nici o schimbare. Nici coada de așteptare a serviciului, nici maparea abilităților nu este Șterse.

Setări de conexiune pentru Cisco Webex Contact Center 2.0

Următoarele câmpuri apar dacă selectați Cisco Webex Contact Center 2.0 ca ACD.

Câm	Descriere
Nume ACD	Un nume unic pentru ACD.
Nume de utilizator	Numele tău de utilizator Cisco Webex Contact Center. Aceasta este o adresă de e-mail a utilizatorului asociată cu acreditările administrative din Cisco Webex Contact Center.
Adresa URL API	URL-ul de bază complet al Cisco Webex Contact Center API, inclusiv identificatorul protocolului.
ID entitate găzduită	Identificatorul alfanumeric al contului de entitate găzduită Cisco Webex Contact Center.
Produse activate - Managementul calității	Managementul calității a fost achiziționat ca produs Webex WFO. Webex WFO oferă suport pentru sistemele omnicanal Webex Contact Center 2.0. Webex canale de voce, chat și SMS Contact Center 2.0 sunt acceptate. Aceasta înseamnă că înregistrările apelurilor, transcrierile SMS și transcrierile chatului pot fi ingerate în Webex WFO.
Voce	Activează Webex canale de voce Contact Center 2.0.
Digital (chat, SMS, e-mail, social)	Permite Webex canale digitale (chat, SMS) Contact Center 2.0.
Maparea metadatelor	(Opțional) Vă permite să mapați metadatele CWCC la etichete de metadate particularizate în Webex WFO. Consultați Sincronizarea metadatelor cu Webex WFO pentru mai multe detalii. Valorile metadatelor CWCC sunt sincronizate cu contactele CWCC în Webex WFO. Valorile metadatelor CWCC sunt mapate la etichetele de metadate create în Managerul de metadate (aflate la Application Management > QM > QM Configuration > Metadata Manager). După maparea cu succes, metadatele pot fi utilizate pentru a adăuga o varietate de informații care pot fi urmărite la o persoană de contact Webex WFO. Câmpurile de metadate pot fi găsite în panoul Detalii de pe pagina Media Player (Interacțiuni > deschiderea unui contact). Puteți vizualiza, edita sau șterge un câmp de metadate din sistemul dvs.

Câm	Descriere
Interval de sincronizare (minute)	Indică cât de des (în minute) doriți să sincronizați utilizatorii, echipele și cozile de servicii dintr-Webex WFO cu echivalentele lor din Cisco Webex Contact Center. Pentru mai multe informații despre sincronizarea cu Webex Contact Center, consultați Date de configurare de bază.
Întârziere captură (minute)	Setează perioada de timp pe care doriți să o așteptați WFM înainte de a importa statistici ACD după încheierea unui interval.
Activați recapturarea datelor	(Opțional) Bifați această casetă de selectare dacă doriți să recuperați date din întreaga zi precedentă
Activarea mesageriei RTE pentru înregistrarea ecranului	(Opțional) Vă permite să înregistrați ecranele agenților CWCC care sunt configurați pentru înregistrarea ecranului în Webex WFO. Pentru mai multe informații despre înregistrarea ecranului, consultați QM Date.
Maparea limbii metadatelor	**NOTĂ:** Această secțiune este disponibilă numai pentru implementările în cloud. Această secțiune apare atunci când selectați **Digital** în **secțiunea Produse activate** . Aici puteți seta metadatele personalizate care atribuie o limbă unui contact bazat pe text, cum ar fi un e-mail sau un mesaj de chat. Opțiunile de metadate disponibile provin din secțiunea Mapare **metadate** . Webex WFO utilizează limba unui contact text pentru a găsi rezultate atunci când utilizați filtrul Căutare text din pagina Interacțiuni. Webex WFO atribuie o limbă unui contact bazat pe text utilizând următoarele informații, în această ordine: A. O limbă care este deja atribuită contactului atunci când este importat într-Webex WFO. B. O limbă atribuită unui câmp de metadate particularizat pe care îl configurați aici (secțiunea Mapare limbă metadate). C. Limba de rezervă pe care o configurați în secțiunea Limba textului **de rezervă de** mai jos. D. Limba implicită (engleza).

Câm	Descriere
Limba textului de rezervă	**NOTĂ:** Această secțiune este disponibilă numai pentru implementările în cloud. Această secțiune apare atunci când selectați **Digital** în **secțiunea Produse activate** . Selectați limba de atribuit contactelor text dacă acestea nu au o limbă asociată atunci când sunt importate în Webex WFO și nu au o valoare a metadatelor, așa cum este definită în secțiunea Mapare **limbă metadate de** mai sus. Webex WFO utilizează limba unui contact text pentru a găsi rezultate atunci când utilizați filtrul Căutare text din pagina Interacțiuni. Webex WFO atribuie o limbă unui contact bazat pe text utilizând următoarele informații, în această ordine: A. O limbă care este deja atribuită contactului atunci când este importat într-Webex WFO. B. O limbă atribuită unui câmp de metadate particularizat pe care îl configurați în secțiunea Mapare **limbă metadate** de mai sus. C. Limba de rezervă pe care o configurați aici (secțiunea Limba textului de rezervă). D. Limba implicită (engleza).
URL de autorizare	**NOTĂ:** Această secțiune apare numai când editați un ACD existent. Nu apare atunci când creați un ACD nou. Serverele de date WFO Webex se conectează cu Webex Contact Center pentru un token de acces la fiecare douăsprezece ore. Dacă apare o eroare de reîmprospătare a simbolului, procesul OAuth se întrerupe. Configurarea acestei setări permite sistemului dvs. să restabilească autentificarea OAuth în cazul unei erori de reîmprospătare a tokenului timp de maximum șaizeci de zile. O eroare de reîmprospătare a tokenului poate apărea din mai multe motive, cum ar fi următoarele. ▪ Schimbarea adresei de e-mail a contului de administrator.

Câm	Descriere
	▪ Dezactivarea contului în Active Directory. ▪ Modificarea parolei în Active Directory. ▪ Trecerea de la sincronizarea Active Directory la conectarea unică în contul dvs. Cisco. ▪ Schimbarea domeniilor.

Setări de conexiune pentru Avaya CM cu Contact Center Elite

Condiţii prealabile

Următoarele configurații sunt necesare pentru Webex QM WFO pentru a reconcilia apelurile către sistemul Avaya.

- Activați aplicația specială: SA8702 - Îmbunătățiri CDR pentru rețea. Contactați un reprezentant autorizat al contului Avaya pentru a obține licența. Această caracteristică determină UCID să urmeze apelul.
- Activați aplicația specială: SA8201 - Ora de început și Câmpuri particularizate CDR din 4 cifre.
- Un Avaya CM conectați-vă cu acces CDR.
- CDR configurat pentru a salva CDR-uri pe disc.
- Trunchiuri configurate pentru a genera înregistrări CDR.
- Extensii individuale configurate pentru a genera înregistrări CDR, CDR intra-switch. Divizarea apelurilor trebuie să fie activată pentru a avea ore exacte pentru părțile care au renunțat la un apel cu mai mulți participanți. Dacă nu, orele de încheiere se înregistrează ca ora la care s-a încheiat apelul, adică atunci când toate părțile au renunțat la apel.
- Următorii parametri CDR trebuie configurați în sistemul Avaya.
    - UCID
    - Ora de începere
    - Timpul sfârșitului
    - Data de începere(4) sau Data de începere(4D)
    - Data de încheiere(4) sau data de încheiere(4d)
    - sec-dur
    - apelat-num

- apelare-num
- în-crt-id

  IMPORTANT Trebuie să setați acest parametru ca trei caractere. Dacă acest parametru este altul decât trei caractere, apelurile nu se vor împăca.

- out-crt-id

  IMPORTANT Trebuie să setați acest parametru ca trei caractere. Dacă acest parametru este altul decât trei caractere, apelurile nu se vor împăca.

- restitui
- alimentarea liniei

Locația paginii

Gestionarea aplicațiilor > configurarea > ACD configurarea sistemului > global > selectați Avaya CM cu Contact Center Elite ca ACD

Următoarele câmpuri apar dacă selectați Avaya CM cu Contact Center Elite ca ACD.

Câmp	Descriere
Filtrarea ACD	Utilizați un filtru ACD pentru a limita numărul de utilizatori sincronizați din ACD. De exemplu, puteți configura un filtru Nume echipă care vă permite să sincronizați utilizatorii care aparțin unei echipe care se potrivește cu un anumit model de denumire. Puteți configura mai multe filtre ACD.
Avaya CM cu configurația Contact Center Elite	SMS Server URL — URL pentru serverul SMS. **IMPORTANT** Trebuie să completați acest câmp pentru QM și sincronizarea WFM.
Avaya Informații despre managerul de comunicare	Adresă IP Manager comunicare — Avaya Manager de comunicare IP adresa sau numele gazdei. Conectare Manager de comunicații — numele de utilizator al unui utilizator cu acces la baza de date Avaya. Parola managerului de comunicare — parola unui utilizator cu

Câm	Descriere
	accesul la baza de date Avaya. Prefix extensie virtuală - Prefixul utilizat pentru identificarea stațiilor virtuale din Avaya CM. Webex WFO sincronizează fiecare stație al cărei nume începe cu acest prefix ca dispozitiv de extensie virtuală. **EXEMPLU** Numele tuturor stațiilor virtuale din Avaya CM dvs. încep cu "DMCC" și doriți să sincronizați aceste stații cu Webex WFO ca dispozitive de extensie virtuale. În câmpul Prefix extensie virtuală, introduceți **DMCC.** Dacă nu doriți să sincronizați niciun post ca dispozitiv de extensie virtuală, lăsați câmpul Prefix extensie virtuală necompletat. CMS ACD ID — ID-ul pentru CMS ACD. Format nume agent — Selectați metoda de analiză a numelor agenților în timpul sincronizării ACD. **IMPORTANT** Trebuie să completați câmpurile Avaya Communication Manager Information pentru următoarele caracteristici: ▪ WFM—Sincronizare ▪ QM - Sincronizarea și sincronizarea datelor Avaya
Port de aderență în timp real (RTA)	Numărul portului pentru portul Avaya RTA. **IMPORTANT** Trebuie să completați câmpul Port aderență în timp real (RTA) pentru WFM aderare în timp real.
Interval de sincronizare	Interval (minute) — Introduceți cât de des, în minute, este ACD sincronizat cu serverul de date.
Avaya Configurație GIS	Director — Introduceți calea directorului din care serverul de date caută să importe Avaya date GIS.

Câm	Descriere
	NOTĂ : Indiferent de calea pe care o introduceți aici, Webex WFO creează un subfolder denumit cu numele companiei dvs. Numărul portului pentru portul Avaya RTA. **IMPORTANT** Trebuie să completați câmpurile Avaya Configurare GIS pentru WFM captură de date istorice.
Configurarea conexiunii sistemului de gestionare a apelurilor Avaya (CMS)	CMS Server Address (Adresă server CMS) — Numele gazdei sau adresa IP pentru serverul CMS. Nume utilizator CMS — Numele de utilizator pentru contul utilizat pentru a accesa datele CMS. Parolă CMS — Parola pentru contul utilizat pentru a accesa datele CMS. Fus orar de funcționare CMS — fusul orar în care sunt raportate datele CMS. **IMPORTANT** Trebuie să completați câmpurile Avaya CMS Connection Configuration pentru QM ACD sincronizarea datelor.
Configurarea conexiunii CDR	Format dată CDR — Formatul datei CDR. Metoda de colectare CDR - Metoda utilizată pentru a aduna Avaya CDR-uri: ▪ FTP (implicit) ▪ Streaming (protocol de sesiune fiabil) Adresa serverului CDR — adresa IP a serverului CDR Avaya CM. Nume utilizator acces CDR — numele de utilizator pentru contul utilizat pentru a accesa datele de pe serverul Avaya CM CDR. Parola de acces CDR — parola pentru contul utilizat pentru accesare

Câmp	Descriere
	date de pe serverul Avaya CM CDR. CDR Streaming Port - portul pe care puteți asculta Avaya CDR. Fus orar de operare CDR — Fusul orar al serverului Avaya CM CDR. Păstrarea datelor (zile) – numărul de zile în care datele vor fi stocate pe serverul CDR Avaya CM. **IMPORTANT** Trebuie să completați câmpurile Configurare conexiune CDR pentru reconcilierea QM și înregistrarea gateway-ului.
Dispunerea parametrilor CDR	Structura de date pentru serverul Avaya CM CDR. **CEA MAI BUNĂ PRACTICĂ** Copiați a doua pagină a setărilor de configurare CDR în acest câmp.

Setări de conexiune pentru Avaya IP Office cu ACCS

Următoarele câmpuri apar dacă Avaya IP Office cu ACCS ca ACD.

Câmp	Descriere
Filtrarea ACD	Utilizați un filtru ACD pentru a limita numărul de utilizatori sincronizați din ACD. De exemplu, puteți configura un filtru Nume echipă care vă permite să sincronizați utilizatorii care aparțin unei echipe care se potrivește cu un anumit model de denumire. Puteți configura mai multe filtre ACD.
Avaya IP Office cu configurație ACCS	Server IP Address—Adresa IP pentru serverul ACCS. Server Port — Numărul portului pentru serverul ACCS. Login Username (Nume utilizator conectare) — numele de utilizator al unui utilizator cu acces la baza de date ACCS. Parolă — Parola unui utilizator cu acces la baza de date ACCS.

Câm	Descriere
Interval de sincronizare	Interval (minute) — Durata intervalului la care ACD este sincronizat cu serverul de date.
Setări captură așteaptă	ACD Capture Delay (Întârziere captură) — Selectați perioada de timp în care WFM înainte de a trage statistici ACD după încheierea unui interval. Întârzierea implicită este de 15 minute. Activare recaptură de date — Bifați această casetă de selectare pentru a recupera date din întreaga zi anterioară. Dacă gestionați în mod obișnuit apeluri care durează mai mult decât întârzierea maximă prestabilită, puteți opta să recuperați toate datele din ziua precedentă de la miezul nopții până la miezul nopții. Datele recapturate suprascriu ceea ce a fost capturat în timpul zilei. Acest lucru vă asigură că statisticile sunt corecte și că datele pentru apelurile foarte lungi sunt în intervalul corect. Ora recuperării— Introduceți ora la care să recuperați datele din ziua precedentă din ACD. Valoarea implicită este 03:00.

Setări de conexiune pentru Five9

Inainte de a configura setarile de conexiune pentru Five9, trebuie sa te conectezi la Five9 si sa creezi un folder nou in Rapoarte personalizate. Apoi, trebuie să configurați cinci rapoarte Five9 personalizate pentru captura de date istorice și să le salvați pe fiecare în acest folder.

Administratorii de sistem pot configura Webex WFO pentru a importa înregistrări de apeluri din Five9 VCC sau pentru a înregistra apeluri cu Smart Desktop. Dacă Webex WFO importă înregistrări de apeluri din Five9 VCC, importă fiecare segment al unui apel transferat ca persoană de contact separată, pe care o leagă de celelalte segmente cu un ID de contact asociat.

Descrierea câmpurilor

Următoarele câmpuri apar dacă selectați Five9 ca ACD.

Filtrarea ACD

Utilizați un filtru ACD pentru a limita numărul de utilizatori sincronizați din ACD. De exemplu, puteți configura un filtru Nume echipă care vă permite să sincronizați utilizatorii care aparțin unei echipe care se potrivește cu un anumit model de denumire. Puteți configura mai multe filtre ACD.

Five9 Servicii Web API

Câmp	Descriere
Serviciu de administrare	Calea către Admin Web Services API. Calea implicită este următor: https://api.five9.com/wsadmin/v9_ 5/AdminWebService
Nume calificat pentru serviciul de administrare	Numele calificat pentru Admin Web Services API. Numele implicit este următorul: https://service.admin.ws.five9.com
Serviciul de supraveghere	Calea către Supervisor Web Services API. Calea implicită este următoarele: https://api.five9.com/wssupervisor/v9_ 5/SupervisorWebService
Nume calificat pentru serviciul de supervizare	Numele calificat pentru Supervisor Web Services API. Numele implicit este următorul: http://service.supervisor.ws.five9.com/ Nume utilizator — Numele de conectare al API Admin Web Services. Utilizatorului trebuie să i se atribuie permisiuni depline de administrator în fila Roluri din Administratorul CCV al Five9 pentru ca solicitarea getUsersInfo API să returneze alți utilizatori cărora li s-a atribuit rolul de administrator. **NOTĂ** : Aveți nevoie de un nume de utilizator și o parolă dedicate pentru serverul de date. Dacă un utilizator încearcă să se conecteze la un softphone sau Utilizând aceste acreditări, utilizatorul va fi dat afară atunci când Admin Web Services API utilizează aceste acreditări pentru autentificarea pe serverul de date.
Nume de utilizator	Numele de utilizator al unui utilizator care poate accesa serviciile web de administrare API.

Câmp	Descriere
Parolă	Parola utilizatorului care poate accesa API Admin Web Services. **NOTĂ(** Numai pentru administratorii de sistem) Câmpul Parolă este necompletat chiar dacă administratorul entității găzduite a introdus o parolă pentru Serviciul web pentru administratori API. Dacă introduceți o parolă, suprascrieți orice parolă de entitate găzduită existentă.
ID domeniu	(Numai pentru mesageria RTE) (Numai pentru administratorii de sistem) Cei cinci9 ID-ul domeniului.
Detectare domeniu pentru	(Numai pentru mesageria RTE) (Numai pentru administratorii de sistem) Butonul preluarea automată a ID-ului de domeniu Five9. Pentru ca acest buton să funcționeze, trebuie să utilizați Five9 Web Services API versiunea 9.5.
ID variabilă apel Five9	(Numai pentru administratorii de sistem) Numărul variabil pentru Five9 CallId este necesar pentru Smart Desktop pentru înregistrarea apelurilor. ▪ Pentru entitățile găzduite din SUA și Canada, această valoare se găsește în mod implicit. Câmpul poate rămâne necompletat. ▪ Pentru entitățile găzduite din afara S.U.A. și Canadei, trebuie să introduceți o valoare.

Interval de sincronizare

Câmp	Descriere
Interval (minute)	Durata intervalului la care ACD este sincronizată cu serverul de date.

Captură de date istorice

Câmp	Descriere
Dosar raport	Numele folderului Five9 pe care l-ați creat pentru a stoca cele cinci rapoarte personalizate Five9 necesare pentru captarea datelor istorice.

Câmp	Descriere
ACD Raportul privind numărul de abilități din coada de așteptare	Numele raportului Five9 personalizat pe care l-ați creat pentru acest câmp.
ACD Raport durate abilități în coadă	Numele raportului Five9 personalizat pe care l-ați creat pentru acest câmp.
ACD Raportul privind duratele agenților din coada de așteptare	Numele raportului Five9 personalizat pe care l-ați creat pentru acest câmp.
ACD raportului privind numărul agenților din coadă	Numele raportului Five9 personalizat pe care l-ați creat pentru acest câmp.
Raport durate agenți	Numele raportului Five9 personalizat pe care l-ați creat pentru acest câmp.

Descărcare media (numai pentru administratorii de sistem)

Câmp	Descriere
Alegeți regiunea	Regiunea din cupa S3 unde Five9 vă salvează apelul Înregistrări. Dacă utilizați calea curentă de la Five9, această regiune este US West (N. California).
Cupă S3	URL-ul găleții S3 unde Five9 salvează înregistrările apelurilor. În prezent, această cale este următoarea: http://s3gwfive9.com
Cheie de acces IAM	ID-ul cheii de acces pentru contul AWS. Eu
sunt cheia secretă	Cheia de acces secretă pentru contul AWS.
Dosar media	Numele folderului în care Five9 salvează înregistrările apelurilor pentru Entitatea găzduită pe care ați selectat-o. Pentru a obține numele acestui folder, contactați Serviciul Clienți Five9.

Setări captură

Câmp	Descriere
Întârziere captură ACD	Selectați perioada de timp WFM așteaptă înainte de a trage ACD statistici după încheierea unui interval. Valoarea implicită este de 15 minute.
Perioada de raportare a datelor	Durata de timp (în minute) pentru care solicitați date de la Five9. Perioadele mai lungi de raportare a datelor au ca rezultat mai puține solicitări cu mai multe date. Intervalele prea lungi duc la returnarea unor cantități mari de date. Durata de timp pe care o introduceți trebuie să fie de 30-1.440 de minute. Five9 limitează numărul de cereri de înregistrare care pot fi făcute pe zi și limitează numărul de înregistrări pe raport la 10.000. Un agent reprezintă o înregistrare pentru fiecare perioadă de raportare a datelor. Trebuie să ajustați dimensiunea perioadei de raportare a datelor pentru a echilibra numărul de solicitări și dimensiunea fișierului raport rezultat. **EXEMPLU** Dacă entitatea găzduită are o perioadă de raportare a datelor de 60 de minute, poate colecta 416 perioade de câte o oră (10.000 ÷ 24). Dacă indicatorul Chiriașul are un singur grup de abilități cu 10 agenți, ar avea date timp de 41 de zile. Dacă ar avea 10 grupe de abilități, ar avea date timp de 4 zile.
Activați recapturarea datelor	Bifați această casetă de selectare pentru a recupera date din toate zi. Dacă gestionați în mod obișnuit apeluri care durează mai mult decât întârzierea maximă prestabilită, puteți opta să recuperați toate datele din ziua precedentă de la miezul nopții până la miezul nopții. Datele recapturate suprascriu ceea ce a fost capturat în timpul zilei. Acest lucru vă asigură că statisticile sunt corecte și că datele pentru apelurile foarte lungi sunt în intervalul corect.
Timp de recuperare	Introduceți ora la care să recuperați datele din ziua precedentă din ACD. Valoarea implicită este 03:00.

Setări pentru mesagerie (numai pentru administratorii de sistem)

Câmp	Descriere
Mesagerie RTE	Arhitectura de înregistrare a apelurilor este mesageria evenimentelor în timp real. Moștenire Arhitectura de înregistrare a apelurilor este bazată pe browser.

Setări de conexiune pentru Genesys Cloud

Pagina Genesys Cloud ACD Configuration permite unui administrator de entitate găzduită să creeze, să editeze sau să șteargă un ACD Genesys Cloud. Configurarea Genesys Cloud ca ACD în Webex WFO conectează cele două sisteme pe backend, permițând astfel fluxul de date de la Genesys Cloud la Webex WFO. Următoarele câmpuri apar dacă selectați Genesys Cloud ca ACD.

Câmp	Descriere
Editarea unui ACD Genesys	Editați un ACD Genesys Cloud existent.
Crearea unui ACD	Creați un nou ACD Genesys Cloud.
Ștergerea unui ACD	Ștergeți un ACD Genesys Cloud
ACD nume	
ACD nume	Numele ACD Genesys Cloud.
Configurarea unui ACD Genesys	
Genesys Client ID	ID-ul generat atunci când creați un client Genesys Cloud OAuth.
Secretul clientului	Secretul generat atunci când creați un Genesys Cloud OAuth client.
URL-ul gazdei	Numele de domeniu al clientului Genesys Cloud.
Configurația Calabrio	
Calabrio API Nume utilizator	Numele de utilizator al contului de serviciu Webex WFO. Acest cont de serviciu este, de asemenea, Denumit cont de administrator entitate găzduită sau cont de utilizator API. Acest lucru este necesar pentru încărcarea datelor către entitatea găzduită corectă. Acest cont trebuie să

Câmp	Descriere
	Să fie creat de un administrator de sistem, iar contul să se afle în sistemul entității găzduite. De asemenea, acestui cont de administrator de entitate găzduită trebuie să i se acorde permisiunile corecte pentru încărcarea datelor. Contactați asistența Cisco pentru asistență la crearea acestui cont de administrator de entitate găzduită. Consultați Crearea unui utilizator API și Gestionarea rolurilor și permisiunilor pentru mai multe informații.
Calabrio API Parolă utilizator	Parola contului de serviciu WFO Webex.
Cozi Genesys	
Adăugare	ID-ul cozii de așteptare Genesys Cloud din care doriți să importați apeluri. Trebuie să adăugați cel puțin o coadă.
Maparea metadatelor	
Adăugare mapare	Această secțiune vă permite să definiți ce valori de metadate Genesys Cloud Sunt sincronizate cu contactele Genesys Cloud în Webex WFO. Valorile de metadate Genesys Cloud sunt mapate la etichetele de metadate create în Managerul de metadate (aflat la Application Management > QM > QM Configuration > Manager de metadate). Câmpurile de metadate trebuie mai întâi create în Managerul de metadate Webex WFO (consultați Gestionarea câmpurilor de metadate pentru mai multe informații). Urmați procedura Sync Genesys Cloud Metadata to Webex WFO din *RingCentral Engage Integration Guide* pentru a mapa metadatele Genesys Cloud. După ce mapați metadatele Genesys Cloud, acesta poate adăuga o varietate de informații care pot fi urmărite la o persoană de contact Webex WFO. Câmpurile de metadate pot fi găsite în panoul Detalii din Media Player (Interacțiuni > deschiderea unui contact). Puteți vizualiza, edita sau șterge un câmp de metadate din sistemul dvs.

Câm	Descriere
Activarea mesageriei RTE pentru înregistrarea ecranului	
Activarea mesageriei RTE pentru înregistrarea ecranului	(Opțional) Vă permite să înregistrați ecranele utilizatorilor Genesys Cloud care sunt configurați pentru înregistrarea ecranului în Webex WFO. Consultați Înregistrare ecran pentru mai multe informații. **NOTĂ:** Activarea acestei casete de selectare este necesară pentru ca înregistrarea ecranului și înregistrarea ecranului să fie întrerupte și reluate pentru a funcționa.

Setări de conexiune pentru InContact

Webex WFO se sincronizează cu InContact pentru a aduce date despre utilizatori, echipe și abilități. Aceste date sunt păstrate în InContact. Dacă modificați oricare dintre acestea în Webex WFO, acele modificări nu sunt sincronizate înapoi la InContact.

Următoarele câmpuri apar dacă selectați InContact ca ACD.

IMPORTANT Trebuie să completați aceste câmpuri pentru toate caracteristicile QM și Classic WFM.

Câmp	Descriere
Nume furnizor	Numele furnizorului, furnizat de InContact.
Nume aplicație	Numele aplicației, furnizat de InContact. **NOTĂ** : Cererea trebuie să includă următoarele API domeniul de aplicare: AdminAPI, RealtimeDataAPI și API de raportare.
ID-ul aplicației	ID-ul aplicației, furnizat de InContact.
Nume de utilizator	Numele dvs. de utilizator, așa cum este configurat în InContact.
Parolă	Parola dvs., așa cum este configurată în InContact.

Setări de conexiune pentru ACD-urile generice

Puteți adăuga unul sau mai multe ACD generice. Adăugarea unui ACD generic creează automat un ID de server ACD, care este utilizat ca sursă de date istorice într-un fișier CSV care este importat (consultați *Webex Ghidul* de referință pentru importul datelor WFO pentru mai multe informații).

NOTĂ : ID-ul serverului ACD nu este vizibil până când nu părăsiți și apoi redeschideți pagina.

Setări de conexiune pentru Amazon Connect

Următoarele câmpuri apar dacă ACD pe care o selectați este Amazon Connect.

Secțiune	Descriere
Filtrarea ACD	(Opțional) Filtrul ACD limitează utilizatorii sincronizați din Amazon Connect. De exemplu, puteți configura un filtru Nume echipă care permite sincronizarea utilizatorilor care aparțin unei echipe care se potrivește cu un anumit model de denumire. Puteți configura mai multe filtre ACD. **NOTĂ** Echipele din Amazon Connect sunt structurate într-o ierarhie care poate avea până la cinci niveluri. În această ierarhie, echipele de nivel inferior sunt imbricate sub echipe de nivel superior: I. Echipa principală A. Prima subechipă B. A doua subechipă Agenții capturați de filtru depind de nivelul ierarhic la care filtrați. Dacă filtrați la o echipă de nivel superior, nu numai că capturați agenții din acea echipă de nivel superior. De asemenea, capturați fiecare agent din fiecare echipă care este imbricat sub el. De exemplu, dacă filtrați la nivelul primei subechipe, capturați numai agenții din acea echipă. Cu toate acestea, dacă filtrați la nivelul echipei principale, capturați atât agenții din echipa principală, cât și agenții din prima și a doua subechipă.
Interval de sincronizare	Interval (minute) — Durata intervalului la care Webex WFO verifică folderul Raport de conectare/deconectare din cupa S3 pentru raportul de conectare/deconectare. Dosarul raportului de deconectare - Calea către folderul din găleata S3 care conține raportul de conectare/deconectare, care este utilizat pentru a sincroniza Amazon Connect cu Webex WFO. Excludeți prefixul cupei S3 atunci când introduceți această cale. Consultați Integrarea datelor de configurare de bază Amazon Connect.
Amazon Conectare	Alegeți Regiune - regiunea instanței Amazon Connect. S3 Bucket - Adresa URL a găleții S3 pe care instanța Amazon Connect

Secțiune	Descriere
	utilizează pentru stocarea datelor și ca destinație pentru redarea în flux a datelor. Consultați Configurarea găleții S3 pentru instanța Amazon Connect. Eu sunt cheia de acces — ID-ul cheii de acces a utilizatorului Sunt atribuit unei politici care acordă acces de citire, scriere și ștergere la găleata S3 utilizată de Webex WFO. Cheie secretă IAM - Cheia de acces secretă a utilizatorului Eu sunt atribuit unei politici care acordă acces de citire, scriere și ștergere la găleata S3 utilizată de Webex WFO.
Captură de date istorice	Folderul Raport istoric serviciu S3 — Calea către folderul din găleata S3 care conține raportul istoric serviciu. Excludeți prefixul cupei S3 atunci când introduceți această cale. Consultați Configurarea rapoartelor Amazon Connect pentru captarea datelor istorice. **EXEMPLU** ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefix/ServiceQueueHistorical Folderul Raport de productivitate agent S3 — Calea către folderul din găleata S3 care conține Raportul de productivitate al agentului. Excludeți prefixul cupei S3 atunci când introduceți această cale. Consultați Configurarea rapoartelor Amazon Connect pentru captarea datelor istorice. **EXEMPLU** ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefix/AgentProductivity Productivitatea agentului după raportul de coadă Folderul S3 — calea către folderul S3 care conține raportul Productivitatea agentului după raportul din coadă. Excludeți prefixul cupei S3 atunci când introduceți această cale. Consultați Configurarea rapoartelor Amazon Connect pentru captarea datelor istorice . **EXEMPLU** ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefix/AgentProductivityByQue ue Folder Agent raport în timp real S3 — Introduceți calea către folderul care conține datele în timp real ale agentului. Excludeți prefixul cupei S3. Această cale este sensibilă la majuscule și minuscule. **EXEMPLU** conectare / AcmeCo / RealTime Prag nivel serviciu — Metrica secunde nivel serviciu pe care ați selectat-o

Secțiune	Descriere
	Când ați creat raportul pentru câmpul Folder Raport istoric serviciu S3.
Captură de date în timp real	Kinesis Real Time Stream Name — Numele fluxului de date pe care l-ați configurat în tabloul de bord Amazon Kinesis. Acesta este utilizat pentru a actualiza starea în timp real a agenților dvs. Nu includeți întregul ARN atunci când introduceți acest nume. Includeți numai numele pe care l-ați introdus atunci când ați creat fluxul.
Înregistrări	Folderul S3 pentru înregistrări — Calea către folderul din găleata S3 care conține înregistrările apelurilor. Excludeți prefixul cupei S3 atunci când introduceți această cale. **EXEMPLU** ServiceName/InstanceName/Recordings Folderul S3 pentru înregistrări persoane de contact — Calea către folderul din găleata S3 în care furtunul de foc Kinesis plasează înregistrările de urmărire a contactelor (CTR). Excludeți prefixul cupei S3 atunci când introduceți această cale. **EXEMPLU** ServiceName/InstanceName/CTR
Activarea mesageriei RTE pentru înregistrarea ecranului	Permite desktopului inteligent să înregistreze ecrane pentru apelurile înregistrate de Amazon Connect.

Setări de conexiune pentru Serenova

Următoarele câmpuri apar dacă selectați Serenova ca ACD.

Secțiune	Descriere
Filtrarea ACD	(Opțional) Utilizați un filtru ACD pentru a limita numărul de utilizatori sincronizați din ACD. De exemplu, puteți configura un filtru Nume echipă care vă permite să sincronizați utilizatorii care aparțin unei echipe care se potrivește cu un anumit model de denumire. Puteți configura mai multe filtre ACD.
Serenova API	URL de bază Serenova—URL-ul de bază API pentru Serenova chiriaș. **EXEMPLU** https://api.cxengage.net

Secțiune	Descriere
	Entități găzduite Serenova — Entitatea găzduită principală și subentitățile găzduite pe care le adăugați prin această ACD Configurație. Vezi tabelul chiriașilorSerenova.
Setări captură	ACD Capture Delay (Întârziere captură) – Durata de timp în care WFM clasic așteaptă înainte de a trage statistici ACD după încheierea unui interval. Valoarea implicită este de 15 minute.
Activarea mesageriei RTE pentru înregistrarea ecranului	Activare mesagerie RTE pentru înregistrarea ecranului — Permite desktopului inteligent să înregistreze ecrane.

Tabelul chiriașilor Serenova

Un sistem Serenova poate conține numai un chiriaș principal sau poate conține un chiriaș principal (un chiriaș "părinte") care are una sau mai multe subentități găzduite (entități găzduite "copil"). Tabelul Serenova Tenants vă permite să integrați ambele setări de sistem printr-o singură configurație ACD. Puteți adăuga numai entitatea găzduită principală sau puteți adăuga entitatea găzduită principală și orice număr de subentități găzduite ale acesteia, pe rând.

Adăugarea unui chiriaș Serenova

Înainte de a adăuga un client Serenova, colectați următoarele informații de identificare pentru fiecare entitate găzduită pe care intenționați să o adăugați și stocați-o într-o locație ușor de accesat:

- ID entitate găzduită
- Tasta API
- API Secretul cheie

Consultați Colectarea informațiilor de identificare pentru un chiriaș Serenova.

Pentru a adăuga o entitate găzduită la tabelul Chiriași Serenova:

1. Faceți clic pe **Adăugare**. Apare caseta de dialog Serenova Tenants.
2. Completați câmpurile descrise în tabelul următor.

Câmp	Descriere
Nume	Numele entității găzduite principale sau al subentității găzduite.

Câmp	Descriere
	CEA MAI BUNĂ PRACTICĂ Introduceți același nume pe care chiriașul îl are în sistemul Serenova.
ID	ID-ul de chiriaș al chiriașului Serenova. Copiați și lipiți acest ID de la clientul Serenova. Consultați Pentru a copia ID-ul de entitate găzduită al unui client Serenova:.
Tasta API	Cheia API care este creată pentru client atunci când configurați cheia API în Serenova. Copiați și lipiți această cheie de la clientul Serenova. Consultați Pentru a crea o cheie API și API secret cheie pentru chiriașul dvs.
API Secret	Secretul cheii API care este creat pentru client atunci când configurați tasta API în Serenova. Copiați și lipiți această cheie de la clientul Serenova. Consultați Pentru a crea o cheie API și un secret API cheie pentru chiriașul dvs. Serenova:.

3. Faceți clic pe **OK**.

   Dacă adăugați o entitate găzduită principală și subentitățile sale găzduite prin această configurație ACD, repetați pașii de mai sus pentru entitatea găzduită principală și fiecare dintre subentitățile sale găzduite.

Colectarea informațiilor de identificare pentru un chiriaș Serenova

Următoarele proceduri explică modul de colectare a ID-ului entității găzduite, API cheii și API secret cheie de care aveți nevoie pentru a adăuga fiecare entitate găzduită la tabelul Chiriași Serenova.

Pentru a copia ID-ul de entitate găzduită al unui client Serenova:

1. Conectați-vă la Serenova.
2. Navigați la Configurare > entități găzduite.
3. În tabelul Administrare entitate găzduită, faceți dublu clic pe numele entității găzduite. Apare panoul Entitate găzduită.
4. În panoul Entitate găzduită, navigați la Detalii > ID entitate găzduită.
5. Copiați ID-ul entității găzduite.
6. Când configurați entitatea găzduită Serenova într Webex WFO, lipiți ID-ul entității găzduite în câmpul ID.

Pentru a crea o cheie API și un API secret cheie pentru chiriașul dvs. Serenova:

1. Conectați-vă la Serenova.
2. Navigați la Configurare > API Gestionare chei.
3. Faceți clic pe **Creare**.
4. Configurați următoarele câmpuri pentru tasta API:
   - Nume — Un identificator unic pentru cheie.
   - Rol—Administrator.
5. Dați clic pe **Trimiteți**. Apare caseta de dialog API Credentials.
6. Copiați cheia API și cheia API secretă.

   NOTĂ : Când faceți clic pe OK, nu puteți vedea API cheie secretă din nou.

7. Când adăugați clientul Serenova într Webex WFO, procedați astfel:
   - Lipiți tasta API în câmpul Tasta API.
   - Lipiți API Key Secret în câmpul API Secret.

Sincronizarea datelor de configurare de bază

Webex WFO integrează următoarele date de configurare de bază cu echivalente de la Serenova:

- Utilizatori
- Echipe
- Cozi de serviciu și mapări de abilități

Utilizatori

În sistemele Serenova care conțin un chiriaș principal și sub-chiriași, utilizatorii Serenova pot aparține oricăreia sau tuturor entităților găzduite din sistem. Atâta timp cât integrați entitatea găzduită principală și subentitățile sale găzduite prin aceeași configurație ACD, Webex WFO va crea un singur utilizator Webex WFO pentru fiecare utilizator Serenova.

Dacă adăugați o entitate găzduită principală și subentitățile sale găzduite prin configurații ACD separate, Webex WFO va crea un nou utilizator Webex WFO pentru fiecare entitate găzduită principală și pentru fiecare subentitate găzduită în care apare un utilizator Serenova. Acest lucru poate duce la Webex WFO creând mai mulți utilizatori Webex WFO pentru un singur utilizator Serenova.

Atunci când Webex WFO importă un utilizator nou de la un client Serenova, creează un nou utilizator Webex WFO care are un profil de utilizator Serenova. Următorul tabel rezumă profilul de utilizator Serenova și modul în care valorile din acel profil de utilizator sunt mapate la noul utilizator Webex WFO.

Câmp	Definiție
Prenume	Prenumele utilizatorului din sistemul Serenova.
Nume de familie	Numele de familie al utilizatorului din sistemul Serenova.
Adresă de e-mail	Nu este cartografiat.
Nume echipă	Echipa implicită Webex WFO.
Activat	Data la care utilizatorul a fost adăugat la Webex WFO de la Serenova.
Dezactivat	Nu este cartografiat. Acest câmp este actualizat dacă utilizatorul Serenova este dezactivat după ce a fost adăugat Webex WFO.
ID utilizator extern	Identificatorul unic al utilizatorului în Serenova.
Sursă	Originea profilului de utilizator: ACD - <numele configurației ACD>.

Când cineva modifică datele utilizatorului în Serenova, serviciul de sincronizare le detectează și face mai multe modificări în Webex WFO. Următorul tabel rezumă aceste modificări.

Schimbare în Serenova	Modificarea rezultată în Webex WFO
Se adaugă un utilizator nou	Se adaugă un utilizator nou. Mai exact, serviciul de sincronizare: ▪ Aplică numele și prenumele utilizatorului Serenova la numele și prenumele utilizatorului Webex WFO. ▪ Aplică identificatorul unic al utilizatorului Serenova (ID-ul de utilizator extern din profilul de utilizator) la ID-ul ACD al utilizatorului Webex WFO. ▪ Setează datele de începere Webex WFO pentru companie și departament la data la care a avut loc sincronizarea. ▪ Atribuie utilizatorul Webex WFO echipei implicite. **NOTĂ** Webex WFO nu păstrează relația dintre utilizatorii Serenova și grupurile Serenova, care sunt Echivalentul Serenova al Webex echipe WFO. Consultați Echipe.

Schimbare în Serenova	Modificarea rezultată în Webex WFO
	▪ Dacă utilizatorul Serenova are rolul de agent, atribuie rolul implicit de agent utilizatorului Webex WFO. ▪ Dacă utilizatorul Serenova are rolul de supervizor, atribuie rolul implicit de supervizor utilizatorului Webex WFO. **NOTĂ** : Utilizatorilor Serenova care au rolul de administrator sau de raportare nu li se atribuie niciun rol în Webex WFO de către Serviciul de sincronizare.
Numele sau prenumele utilizatorului este schimbat,	Numele sau prenumele utilizatorului este schimbat
Utilizatorul este dezactivat	Utilizatorul este dezactivat

Echipe

Webex echipe WFO sunt sincronizate cu grupele Serenova. Webex echipe WFO nu păstrează relația dintre utilizatorii Serenova și grupurile Serenova.

Când datele de grup sunt modificate în Serenova, serviciul Sincronizare le detectează și face mai multe modificări în Webex WFO. Următorul tabel rezumă aceste modificări.

Schimbare în Serenova	Modificarea rezultată în Webex WFO
Se adaugă un grup nou	Se adaugă o nouă echipă cu același nume ca și grupul Serenova. Acest nume este doar în citire.
Numele grupului este schimbat	Numele echipei este schimbat.
Utilizatorul nou este adăugat la un grup	Nici o schimbare. Webex WFO nu pastreaza relatia dintre utilizatorii Serenova si grupurile Serenova.
Utilizatorul este eliminat dintr-un grup	Nici o schimbare. Webex WFO nu pastreaza relatia dintre utilizatorii Serenova si grupurile Serenova.
Grupul este dezactivat	Nici o schimbare.

Puteți crea echipe noi în Webex WFO și să le atribuiți utilizatori, dar aceste echipe noi nu sunt sincronizate înapoi la Serenova.

Cozi de serviciu și mapări de abilități

Webex cozi de servicii WFO sunt sincronizate cu cozile Serenova.

Când o coadă este modificată în Serenova, serviciul de sincronizare o detectează și face mai multe modificări Webex WFO. Următorul tabel rezumă aceste modificări.

Schimbare în Serenova	Modificarea rezultată în Webex WFO
Se adaugă o coadă nouă	Mai întâi, se adaugă o nouă coadă de servicii. Mai exact, serviciul de sincronizare Procedează în felul următor: ▪ Aplică numele cozii Serenova la numele cozii de așteptare serviciu Webex WFO ▪ Aplică identificatorul unic al cozii Serenova la ID-ul cozii de așteptare serviciu Webex WFO ▪ (Numai în citire) Oferă cozii de așteptare a serviciului Webex WFO un tip de coadă de servicii de voce [interactivă] ▪ (Numai în citire) Oferă cozii de servicii Webex WFO o sursă ACD Serenova În al doilea rând, se adaugă o nouă cartografiere a competențelor. Mai exact, serviciul de sincronizare face următoarele: ▪ Aplică numele cozii Serenova la numele Webex de mapare a abilităților WFO ▪ Atribuie coada de așteptare a serviciului Webex WFO asociată cu coada Serenova la maparea abilităților Webex WFO și îi acordă prioritatea 1
Numele cozii este schimbat	Aplică noul nume al cozii Serenova la serviciul WFO Webex numele cozii. **NOTĂ** Webex WFO nu aplică noul nume al cozii Serenova la maparea abilităților asociate Webex WFO.

Schimbare în Serenova	Modificarea rezultată în Webex WFO
Coada este dezactivată	Nici o schimbare. Nici coada de așteptare a serviciului, nici maparea abilităților nu este Șterse.

Setări de conexiune pentru Eventide NexLog

Următoarele câmpuri apar dacă selectați Eventide NexLog ca ACD.

Câmp	Descriere
Întârziere încărcare contact	Durata întârzierii care este plasată înaintea fiecărui interval de export. La fiecare Interval de export, Webex WFO încarcă toate contactele care termină înregistrarea înainte de această întârziere. Toate contactele care termină înregistrarea după această întârziere sunt încărcate la următorul interval de export. **EXEMPLU** Câmpul Interval export este setat la 00:30, iar câmpul Întârziere încărcare contact este setat la 5 minute. La ora 12:30, datele Serverul importă și încarcă toate contactele care au terminat înregistrarea la 12:25 sau o versiune anterioară. Acest lucru asigură faptul că Webex WFO încarcă înregistrări audio pentru toate contactele.
Adresa URL API	URL-ul de bază (inclusiv protocolul) Eventide NexLog API. **EXEMPLU** http://1.1.1.1 *În NexLog API Manual* v2.8, acest URL de bază este identificat cu următoarea variabilă: <PROTOCOL><ADRESA>
Nume de utilizator	Numele de conectare al utilizatorului Eventide. Acest nume de conectare este sensibil la litere mari și mici. **NOTĂ** : NexLog *API Manual* v2.8 spune că, pentru a fi autentificat, acest utilizator "trebuie să aibă permisiuni de canal/resursă pentru accesarea înregistrărilor solicitate. În mod implicit, un utilizator administrator va avea permisiuni pentru toate canalele / resursele.
Parolă	Parola utilizatorului Eventide.

Câmp	Descriere
Export Interval	Frecvența cu care Webex WFO preia înregistrările de apeluri finalizate din Eventide. Format = HH:MM. Minim = 00:15. Maxim = 23:45. **EXEMPLU** : Selectați 01:00. Aceasta înseamnă că Webex WFO importă toate înregistrările de apeluri finalizate în fiecare oră. Dacă selectați Grupat pentru Tip înregistrare în jurnal, setarea Interval export trebuie să fie mai mare decât setarea Lungime grup persoane de contact. Webex WFO taie setările Interval export care sunt mai scurte decât setarea Lungime grup persoane de contact.
Tip înregistrare în jurnal	Dacă Webex WFO atribuie ID-uri de contact asociate apelului înregistrările pe care le importă de la Eventide: ▪ Implicit - Webex WFO nu atribuie ID-uri de contacte asociate niciunei înregistrări de apeluri. ▪ Grup— Webex WFO atribuie același ID de contact asociat tuturor înregistrărilor de apeluri care respectă configurațiile Lungime grup de contacte și Metadate grup de contacte.
Lungimea grupului de contacte	Intervalul (1–30 minute) pe care doriți să îl utilizați pentru a-l asocia Înregistrări de apeluri eventide în Webex WFO. Webex WFO atribuie același ID de contact asociat tuturor înregistrărilor de apeluri care încep în același interval, chiar dacă Webex WFO importă înregistrările la sfârșitul unor intervale de export diferite. Setarea Lungime grup contacte trebuie să fie mai mică decât setarea Interval export. Acest câmp este disponibil numai dacă selectați Grupat pentru Tip înregistrare în jurnal, apoi este obligatoriu.
Metadate grup de contacte	Câmpul de metadate din API Eventide pe care doriți să îl utilizați pentru a asociați înregistrările apelurilor în Webex WFO.

Câmp	Descriere
	Când introduceți un câmp de metadate în Metadate grup de contacte, Webex WFO caută toate înregistrările de apeluri din fiecare interval de lungime grup de contacte pentru acel câmp de metadate. Dacă înregistrările de apeluri din același interval de lungime grup de contacte au aceeași valoare în acel câmp de metadate, Webex WFO atribuie același ID de contact asociat înregistrărilor de apeluri respective. **NOTĂ** : Când este configurată metadatele grupului de contacte, Webex WFO oferă ID-uri de contact asociate numai înregistrărilor de apeluri care ambele încep în același interval Lungime grup persoane de contact și au aceeași valoare în câmpul Metadate grup persoane de contact. Pentru informații suplimentare despre câmpurile de metadate pe care le puteți introduce, consultați Introducerea metadatelor. Acest câmp apare numai dacă selectați Grupat pentru Tip înregistrare în jurnal, apoi este opțional.

Introducerea metadatelor

Webex WFO poate grupa înregistrările apelurilor cu orice câmp de metadate standard sau particularizat din Eventide. Cu toate acestea, câmpul de metadate pe care îl introduceți în Webex WFO trebuie să fie formatat așa cum apare în răspunsul Eventide API.

În general, aceasta înseamnă că câmpul de metadate trebuie să fie scris cu litere mici și fără ghilimele. Consultați coloana Nume coloană din 4.5.1. V_RECORD secțiune a Manualului de API NexLog pentru o listă completă a câmpurilor standard de metadate Eventide.

Următorul tabel conține câteva exemple de câmpuri de metadate Eventide și modul în care aceste câmpuri trebuie formatate în Webex WFO.

Câmp	Descriere
Numele canalului	Numele canalului pe care a fost înregistrat apelul. ID-
ul canalului	Numărul canalului pe care a fost înregistrat apelul.
caller_id	Numărul de telefon al persoanei care a efectuat apelul.

Setări de conexiune pentru Twilio Flex

Următoarele câmpuri apar dacă selectați Twilio ca ACD.

Faceți clic pe **butonul Twilio Config** pentru a accesa pagina de configurare Twilio.

> **NOTĂ:** Câmpurile disponibile variază în funcție de selectarea Managementului calității (QM) și/sau a Managementului clasic al forței de muncă (WFM) ca produs activat.

Câmp	Descriere
Editarea unui ACD Twilio	Editați un ACD Twilio Flex existent.
Crearea unui ACD Twilio	Creează un nou ACD Twilio Flex.
Ștergerea unui ACD Twilio	Ștergeți un ACD Twilio Flex
existent. Nume ACD	O listă derulantă a ACD-urilor
disponibile.	

Informații de configurare Twilio Flex

Câmp	Descriere
Cont Twilio SID	ID-ul sistemului în care este configurat Twilio Flex. Aceasta este similar cu un ID de entitate găzduită WFO Webex. Valoarea șirului trebuie să înceapă cu "AC".
Twilio Auth Token	(Opțional) Tokenul de autentificare, generat în Twilio, care Webex utilizează WFO pentru autentificarea SID-ului contului Twilio.
Spațiu de lucru Twilio Flex SID	Spațiul de lucru specific Webex WFO trage. Nu poate exista decât o singură instanță Flex a spațiului de lucru. Subspațiile de lucru nu sunt acceptate.
Nume utilizator Twilio Flex Insights	(Numai WFM clasic) Numele de utilizator Twilio Flex Insights care este utilizat pentru a extrage date istorice pentru Classic WFM.
Parolă Twilio Flex Insights	(Opțional) (Numai WFM clasic) Parola pentru contul de utilizator Twilio Flex Inisights care este utilizată pentru a extrage date istorice pentru Classic WFM.

Câmp	Descriere
Ora locală	Fusul orar care corespunde fusului orar configurat în Flex Insights. În mod implicit, aceasta este setată la fusul orar al clientului.
Format nume agent	Formatul pentru numele și prenumele tuturor agenților.

Informații de configurare Calabrio

Câmp	Descriere
Calabrio API Nume utilizator	Numele de utilizator al contului de serviciu Webex WFO. Acest cont de serviciu este, de asemenea, Denumit cont de administrator entitate găzduită sau cont de utilizator API. Acest lucru este necesar pentru încărcarea datelor către entitatea găzduită corectă. Acest cont trebuie creat de un administrator de sistem, iar contul se află în sistemul entității găzduite. De asemenea, acestui cont de administrator de entitate găzduită trebuie să i se acorde permisiunile corecte pentru încărcarea datelor. Contactați asistența Cisco pentru asistență la crearea acestui cont de administrator de entitate găzduită. Consultați Crearea unui utilizator API și Gestionarea rolurilor și permisiunilor pentru mai multe informații. Acest lucru este necesar atât pentru QM, cât și pentru WFM clasic.
Calabrio API Parolă utilizator	Parola contului de serviciu WFO Webex.

Produse activate

Câmp	Descriere
Managementul calității	Managementul calității a fost achiziționat ca Webex WFO produs. Webex WFO oferă suport pentru sistemele omnicanal Twilio Flex. Canalele de voce și chat Twilio Flex sunt acceptate. Aceasta înseamnă că sunt ingerate atât înregistrările apelurilor, cât și transcrierile chatului

Câmp	Descriere
	Webex WFO.
Voce	Activează canalele vocale Twilio Flex.
Digital (chat, SMS, e-mail, social)	Activează canalele digitale (chat, SMS) Twilio Flex. Consultați Despre Webex Suport pentru canale digitale WFO pentru mai multe informații.
Managementul forței de muncă	Managementul clasic al forței de muncă a fost achiziționat ca Webex Produs WFO.

Maparea metadatelor

(numai pentru managementul calității) Această secțiune vă permite să definiți atributele de activitate Twilio, inclusiv atributele complexe bazate pe obiecte, care sunt sincronizate cu contactele Twilio dacă aveți managementul calității activat ca produs. Acest lucru este necesar pentru a mapa atributele de activitate Twilio Flex suplimentare ca metadate particularizate în Webex WFO. Introduceți numele atributului de activitate Twilio exact așa cum apare în atributele activităților Twilio. Pentru atributele bazate pe obiecte, introduceți-le în formatul <Nume obiect> și <Nume atribut> . Utilizând lista derulantă, puteți alege la ce câmp de metadate particularizat să fie mapat un anumit atribut de activitate Webex WFO.

Câmpurile de metadate personalizate trebuie mai întâi create în Managerul de metadate (aflat la Gestionare > QM > QM Configurare aplicații > Manager de metadate).

NOTĂ : maparea metadatelor nu este acceptată pentru atributele imbricate cu mai mult de un nivel sub un obiect.

Activarea mesageriei RTE pentru înregistrarea ecranului

(numai pentru managementul calității) Bifarea acestei casete de selectare permite înregistrarea ecranului pentru ACD configurat.

Maparea limbii metadatelor

(numai pentru managementul calității) Această secțiune apare atunci când selectați **Digital** în **secțiunea Produse activate** . Aici puteți seta metadatele personalizate care atribuie o limbă unui contact bazat pe text, cum ar fi un e-mail sau un mesaj de chat. Opțiunile de metadate disponibile provin din secțiunea Mapare **metadate** .

Webex WFO utilizează limba unui contact text pentru a găsi rezultate atunci când utilizați filtrul Căutare text din pagina Interacțiuni.

Webex WFO atribuie o limbă unui contact bazat pe text utilizând următoarele informații, în această ordine:

A. O limbă care este deja atribuită contactului atunci când este importat într-Webex WFO.

B. O limbă atribuită unui câmp de metadate particularizat pe care îl configurați aici (secțiunea Mapare limbă metadate).

C. Limba de rezervă pe care o configurați în secțiunea Limba textului **de rezervă de** mai jos.

D. Limba implicită (engleza).

Limba textului de rezervă

(numai pentru managementul calității) Această secțiune apare atunci când selectați **Digital** în **secțiunea Produse activate** . Selectați limba de atribuit contactelor text dacă acestea nu au o limbă asociată atunci când sunt importate în Webex WFO și nu au o valoare a metadatelor, așa cum este definită în secțiunea Mapare **limbă metadate de** mai sus.

Webex WFO utilizează limba unui contact text pentru a găsi rezultate atunci când utilizați filtrul Căutare text din pagina Interacțiuni.

Webex WFO atribuie o limbă unui contact bazat pe text utilizând următoarele informații, în această ordine:

A. O limbă care este deja atribuită contactului atunci când este importat într-Webex WFO.

B. O limbă atribuită unui câmp de metadate particularizat pe care îl configurați în secțiunea Mapare **limbă metadate** de mai sus.

C. Limba de rezervă pe care o configurați aici (secțiunea Limba textului de rezervă).

D. Limba implicită (engleza).

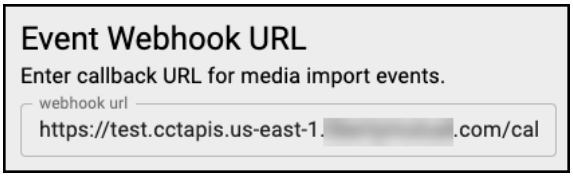
Criptare înregistrare vocală Twilio

Activarea criptării înregistrării vocale Twilio permite Webex WFO să importe înregistrări vocale criptate din Twilio. Trebuie să introduceți Twilio SID și cheia privată în Webex WFO pentru procesare. După procesare, Webex WFO recriptează toate înregistrările. În sistemul Twilio, puteți găsi SID-ul pe pagina Acreditări. Cisco păstrează informații cheie în Amazon Web Services Secrets Manager.

> **NOTĂ:** Această caracteristică nu este activată în mod implicit. Pentru a solicita această funcție, contactați reprezentantul contului.

URL Webhook eveniment

URL-ul webhook-ului evenimentului este URL-ul țintă la Webex WFO trimite mesaje de eveniment de stare a contactului. Adresa URL trebuie să fie un nume de domeniu absolut calificat. Configurarea acestui câmp permite entității găzduite să primească o notificare privind sarcina utilă atunci când un contact a fost încărcat și procesat cu succes în Webex WFO. Aceasta înseamnă că datele de contact și conținutul media au fost descărcate, evenimentele audio procesate și sarcinile de criptare și codificare au fost finalizate.



Corpul sarcinii utile a evenimentului webhook de stare a contactului este după cum urmează.

```
{
    "ccrId":0, // (int)
    "sessionId": "", // (șir)
    "legId": "", // (string) - Aceeași valoare ca callId
    "tenantId": 0, // (int)
    "status": "", // (șir) - De exemplu, 'TERMINAT' sau 'EȘUAT'
    "failureReason": "" // (șir opțional) - Un motiv lizibil pentru om,
nu este o eroare sau o excepție de API de transmitere
}
```

CELE MAI BUNE PRACTICI Dacă organizația dvs. are cerințe de conformitate cu securitatea înregistrărilor, puteți șterge înregistrările sursă din Twilio Flex imediat ce sunteți notificat că o înregistrare este criptată

și securizate în Webex WFO.

Captură de date istorice

(Numai gestionarea clasică a forței de muncă) Configurarea acestei secțiuni permite Webex WFO să caute raportul de date istorice Twilio Flex Insights Classic WFM pentru a adăuga cozi de activități și date de aderență în timp real la procesul de sincronizare. Informațiile contului dvs. Twilio Flex pe care le-ați colectat ca o condiție prealabilă pentru gestionarea forței de muncă sunt introduse în câmpurile din această secțiune.

Câmp	Descriere
ID proiect Twilio Flex Insights	(Numai WFM clasic) ID-ul proiectului Flex Insights pentru proiectul Twilio Flex Insights asociat cu SID cont Twilio.

Câmp	Descriere
ID raport date privind productivitatea agenților	(Numai versiunea clasică WFM) ID-ul unic pentru raportul Date privind productivitatea agentului.
ID raport date istorice coadă	(Numai versiunea clasică WFM) ID-ul unic pentru raportul Date istorice coadă.
Coadă de așteptare serviciu	(Numai WFM clasic) (Opțional) Coada de așteptare a serviciului WFO Webex, unde Datele de productivitate ale agentului care nu sunt asociate cu o coadă de activități Twilio sunt stocate.

Maparea stării agentului

(Numai gestionarea clasică a forței de muncă) Această secțiune vă permite să mapați anumite activități Twilio la anumite stări Webex WFO pentru aderare, dacă aveți WFM Classic activat ca produs. Starea "Hold" este preconfigurată și nu trebuie mapată. Mapările pot fi editate sau șterse selectând pictogramele Editare, mapare **sau** Ștergere **din dreapta glisoarelor** , Activare cod motiv **stare** . Comutați **glisorul Activare cod** motiv stare pentru a afișa numele activităților Twilio în sertarul Programare aderență.

> **NOTĂ** : Glisorul este disponibil numai pentru activitățile mapate la stările Nepregătit, Lucru nepregătit și Pregătit pentru lucru Webex WFO.

Câmp	Descriere
În aşteptare	Agentul a plasat contactul în aşteptare. Acest lucru este preconfigurat şi nu poate fi modificat.
Deconectare	Agentul s-a deconectat de la ACD. În multe ACD-uri, un cod numeric de motiv ar putea însoți această stare pentru a indica motivul schimbării stării.
Nepregătit	Agentul nu acceptă contacte de la ACD. În multe ACD, Un cod numeric de motiv ar putea însoți această stare pentru a indica motivul schimbării stării.
Pregătit	Agentul este gata să accepte contacte de la ACD.
În convorbire	Agentul se află pe un contact. Acest lucru este preconfigurat.

Câmp	Descriere
Lucrul nu este pregătit	Agentul efectuează lucrări după contact și va introduce un Nepregătit Precizați când ați terminat.
Pregătit pentru lucru	Agentul efectuează lucrări după contact și va intra într-o stare Pregătit când am terminat.

Setări de conexiune pentru UJET

Următoarele câmpuri apar dacă selectați UJET ca ACD.

Configurație Ujet

Câmp	Descriere
Nume de utilizator UJET	Cheia companiei se găsește în secțiunea Cheie și cod secret al companiei din Setările dezvoltatorului UJET ale sistemului UJET.
Parolă UJET	Codul secret găsit în secțiunea Cheie și cod secret al companiei din Setările dezvoltatorului UJET ale sistemului UJET.
Cupă S3	(Numai pentru citire) Cupa Amazon S3 în care sunt exportate
datele apelurilor. Rolul de securitate S3 Amazon S3.	(Numai pentru citire) Rolul de securitate al găleții
Domeniu	Informațiile de domeniu pentru sistemul UJET.

Webex Configurare WFO

Câmp	Descriere
Nume utilizator Cisco API asemenea,	Numele de utilizator al contului de serviciu Webex WFO. Acest cont de serviciu este, de denumit cont de administrator entitate găzduită sau cont de utilizator API. Acest lucru este necesar pentru încărcarea datelor către entitatea găzduită corectă. Acest cont trebuie creat de un administrator de sistem, iar contul se află în sistemul entității găzduite. De asemenea, acestui cont de administrator de entitate găzduită trebuie să i se acorde permisiunile corecte pentru încărcarea datelor.

Câmp	Descriere
	Contactați asistența Cisco pentru asistență la crearea acestui cont de administrator de entitate găzduită. Consultați Crearea unui utilizator API și Gestionarea rolurilor și permisiunilor pentru mai multe informații.
Parolă utilizator Cisco API	Parola contului de serviciu WFO Webex.

Activarea mesageriei RTE pentru înregistrarea ecranului

Câmp	Descriere
Activarea mesageriei RTE pentru înregistrarea ecranului	Selectați această casetă de validare pentru a activa Webex WFO Smart Desktop pentru înregistrarea ecranului. Consultați Înregistrare ecran pentru mai multe detalii de configurare.

Configurarea setărilor globale

Utilizați pagina Setări globale pentru a configura aspecte ale sistemului care se aplică tuturor utilizatorilor și aplicațiilor.

Condiţii prealabile

- Aveți permisiunea Administrare entitate găzduită

Locația paginii

Managementul aplicațiilor > administrarea globală a > > setările globale

Expirare sesiune (în minute)

Utilizatorii sunt deconectați automat după o perioadă de inactivitate. Câmpul Expirare sesiune vă permite să introduceți durata de timp, în minute, în care o sesiune ar trebui să fie inactivă înainte ca utilizatorul să fie deconectat automat. Valoarea implicită = 60 de minute. Valoarea maximă = 120 de minute, adică 2 ore. Numai caractere numerice. Literele și caracterele speciale nu sunt permise. Orice modificare a acestei setări are loc data viitoare când un utilizator se conectează sau reîmprospătează o pagină.

Crearea automată a utilizatorilor

Caseta de selectare Creare automată utilizator controlează dacă sunt creați utilizatori noi Webex WFO atunci când angajații din centrul dvs. de contact se conectează la un PC pe care este instalat Smart Desktop.

- Șters — (implicit) Nu sunt creați utilizatori noi
- Selectat — sunt creați utilizatori noi

CELE MAI BUNE PRACTICI Majoritatea organizațiilor ar trebui să mențină **dezactivată opțiunea Activare creare automată utilizatori** . Dacă activați această setare, riscați să dublați utilizatorii, apoi să trebuiască să îmbinați sau să ștergeți manual utilizatorii dublați. Recomandăm crearea automată a utilizatorilor numai pentru organizațiile care utilizează punctul final înregistrare.

Următorul tabel descrie ce se întâmplă atunci când un utilizator Windows se conectează la un PC pe care este instalat Smart Desktop, în funcție de bifarea sau debifarea casetei de selectare Creare automată utilizator.

Crearea automată a utilizatorilor Configurarea casetei de selectare	Login-ul este asociat cu un utilizator activ Webex WFO	Rezultatul este PC și Webex WFO
Eliminate	Da	Webex utilizator WFO este înregistrat de Smart Desktop așa cum a fost configurat.
Eliminate	Nu	Nu este adăugat niciun utilizator nou Webex WFO. Nimic nu este înregistrat de Smart Desktop.
Selectate	Da	Webex utilizator WFO este înregistrat de Smart Desktop așa cum a fost configurat.
Selectate	Nu	Este adăugat un utilizator Webex WFO nou, cu un profil de utilizator de înregistrare. Noul utilizator Webex WFO este înregistrat de Smart Desktop așa cum a fost configurat.

Actualizare automată client

Bifați caseta de selectare Client Auto Update pentru a activa actualizările automate ale Smart Desktop. Când această caracteristică este activată, la conectare și la momente aleatorii între miezul nopții și 1:00 AM, Smart Desktop compară versiunile cu versiunea de pe server și, dacă sunt diferite, descarcă versiunea mai nouă și o

instalează pentru a menține compatibilitatea. Această caracteristică nu este acceptată atunci când Smart Desktop Client (SDC) se execută pe un

Versiunea server de Windows. Aceasta include soluții VDI care utilizează un sistem de operare server pentru a emula un mediu de agent, cum ar fi Citrix, Amazon Workspace și așa mai departe.

Selectați formatul de înregistrare

Selectați formatul de înregistrare care va fi utilizat pentru înregistrarea contactelor audio.

Codare video VP8 Codec

Internet Explorer a fost perimat; prin urmare, puteți lăsa această casetă nebifată.

Generați cheia de criptare a înregistrării

Această opțiune apare numai atunci când rolul tău are activată permisiunea Administrare chei de criptare.

Toate înregistrările stocate sunt criptate. Puteți genera oricând o nouă cheie de criptare a înregistrării utilizând butonul Generare. Înregistrările existente nu sunt recriptate atunci când generați o cheie nouă. Noua cheie intră în vigoare data viitoare când clienții sunt actualizați sau reinstalați.

Noua cheie de criptare se afișează atunci când o generați. Această cheie poate cripta și decripta fișierele de înregistrare, deci asigurați-vă că păstrați această cheie într-un loc sigur.

În implementările cloud, metoda de criptare disponibilă este RSA-2048 (cu chei asimetrice) și AES-256 pentru media înregistrată de Webex WFO.

Ora locală

Selectați fusul orar care va fi utilizat ca fus orar implicit pentru client. Acest fus orar poate fi suprascris de un utilizator individual care selectează un fus orar personalizat pe pagina Programări agenți.

Limba implicită

Selectați limba care va fi utilizată ca limbă implicită pentru client. Această limbă poate fi înlocuită de un utilizator individual care selectează o limbă personalizată atunci când se conectează.

Prioritatea profilului de utilizator

Puteți modifica ordinea profilurilor de utilizator din surse externe (ACD și înregistrare) reordonându-le în tabelul Prioritate profil utilizator.

> **NOTĂ:** Profilurile de utilizator suprascrise au cea mai mare prioritate în mod implicit. Nu puteți micșora această prioritate. Dacă doriți să identificați un utilizator cu valorile stocate într-un profil de utilizator ACD sau Înregistrare
> în locul valorilor stocate într-un profil de utilizare Înlocuire, trebuie să ștergeți manual profilul de utilizator Înlocuire al utilizatorului respectiv.

Această reordonare face următoarele:

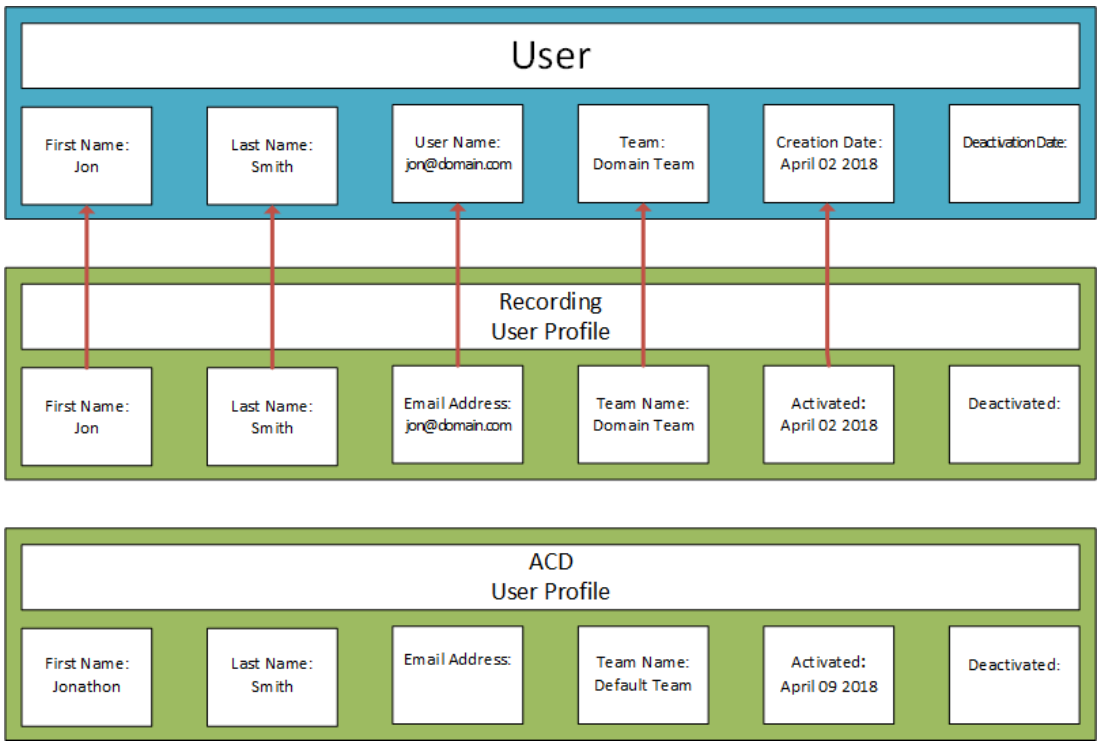
- Modifică ordinea profilurilor de utilizator din tabelul Profiluri de utilizator de pe pagina Utilizatori.
- Dacă un utilizator are două profiluri de utilizator cu valori diferite în orice câmp, se poate schimba, de asemenea, valoarea pe care Webex WFO o alege pentru a identifica acel utilizator.

CELE MAI BUNE PRACTICI Reordonarea priorității profilurilor de utilizator afectează fiecare utilizator care are acele profiluri de utilizator. Setați prioritatea profilurilor de utilizator o singură dată, atunci când configurați Webex prima dată WFO.

Exemplu de reordonare a ordinii profilului de utilizator

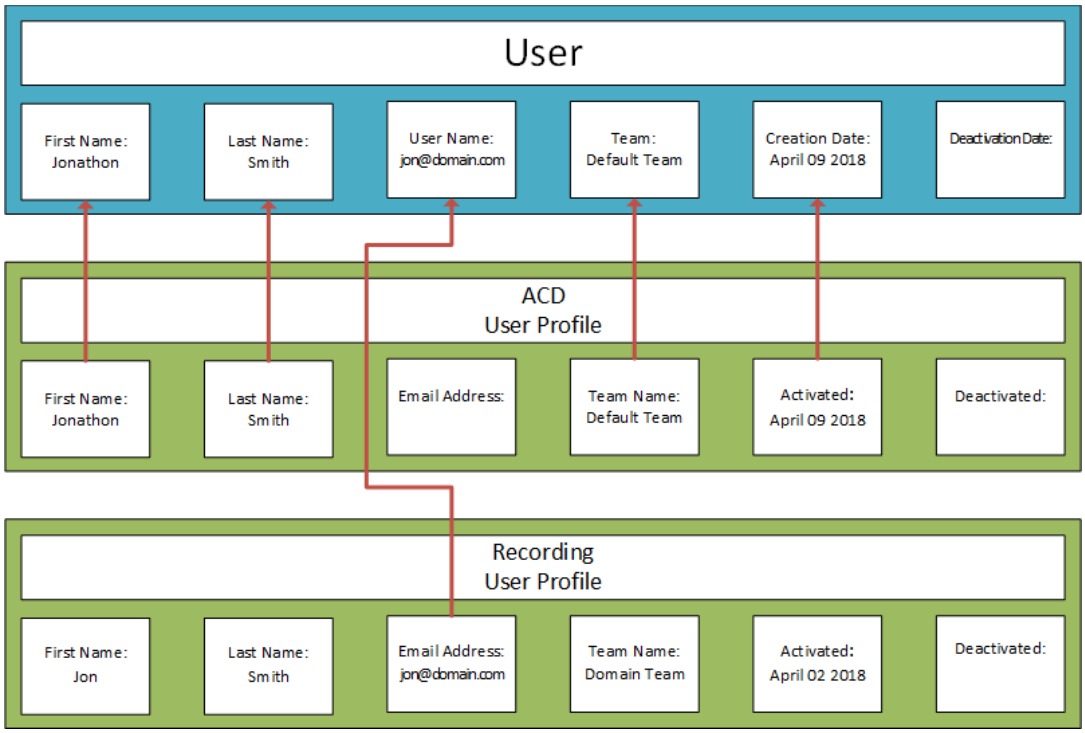
Următoarele imagini arată modul în care identitatea unui utilizator Webex WFO este modificată atunci când prioritatea profilurilor de utilizator ale acelui utilizator este reordonată.

În prima imagine, profilul de utilizator de înregistrare are o prioritate mai mare decât profilul de utilizator ACD, astfel încât Webex WFO selectează valori pentru majoritatea câmpurilor din profilul de utilizator de înregistrare.



În cea de-a doua imagine, profilurile de utilizator au fost reordonate astfel încât profilul de utilizator ACD să aibă o prioritate mai mare decât profilul de utilizator de înregistrare. Acum, Webex WFO selectează valori pentru majoritatea câmpurilor din profilul de utilizator ACD. Această reordonare modifică prenumele, echipa și data creării utilizatorului.

Prioritatea profilurilor de utilizator nu afectează valoarea selectată din câmpul ID utilizator extern, chiar dacă un utilizator are atât un profil de utilizator Înregistrare, cât și un profil de utilizator ACD. Webex WFO mapează ID-ul de utilizator extern din profilul de utilizator de înregistrare la autentificarea Windows a utilizatorului și mapează ID-ul de utilizator extern din profilul de utilizator ACD la ID-ul de ACD al utilizatorului.



Administrare dashboard

Caracteristica Administrare tablou de bord vă permite să controlați ce tablou de bord văd utilizatorii, pe baza rolurilor lor, pe măsură ce centrul de contact trece de la versiunea 10.4 la versiunea 11.0. În mod implicit, toți utilizatorii văd tabloul de bord clasic, care conține aceleași widget-uri pe care le-au văzut în versiunea 10.4. Atunci când mutați un rol din panoul Tablou de bord clasic în panoul Explorator de date, utilizatorii cu acel rol vor vedea un tablou de bord actualizat care conține noua versiune a widgeturilor lor sau un anumit tablou de bord partajat și etichetat pentru a fi vizibil pentru rolul respectiv.

Subiecte conexe

- Configurarea setărilor globale QM
- Actualizare de securitate: TLS 1.1 și cifrurile slabe SSL/TLS 1.2 vor fi perimate

Descărcați programele de instalare Smart Desktop și Webex WFO Data Server

Utilizați pagina Descărcări pentru a accesa Webex WFO Smart Desktop și Webex programele de instalare WFO Data Server disponibile pentru entitatea găzduită.

Pentru a descărca programul de instalare dorit, faceți clic pe linkul corespunzător.

Locația paginii

Gestionarea aplicațiilor > administrarea > descărcările > globale

Descărca	Descriere
Webex WFO Data Server, Webex WFO Smart Desktop	Serverul de date (CalabrioONEDataServerSetup_ <TenantName>.exe) și Smart Desktop (CalabrioONEDesktopSetup_<TenantName>.exe) pentru această entitate găzduită. Aceste programe de instalare sunt configurate să se conecteze numai la entitatea găzduită de la care sunt descărcate. În mediile cu entități găzduite multiple, acest lucru înseamnă că acestea nu pot fi descărcate și transferate către o altă entitate găzduită. Pentru mai multe informații despre instalarea Smart Desktop și Webex server de date WFO, consultați Ghidul de *instalare pentru implementările* în cloud.

Subiecte conexe

- Configurarea serverului de date
- Descărcați jurnalele serverului de date
- Monitorizați starea serverului de date
- Monitorizați agenții în timp real

Asocierea telefoanelor cu agenți, grupuri de înregistrare și tipuri de înregistrare

După ce sincronizați dispozitivele prin serverul de date (consultați Configurarea serverului de date), utilizați pagina Asocieri dispozitive pentru a asocia dispozitive din ACD cu Webex utilizatori WFO, grupuri de înregistrare și tipuri de înregistrare.

Nu puteți adăuga dispozitive noi pe această pagină. Pentru a adăuga dispozitive noi, trebuie să le sincronizați prin intermediul serverului de date.

Condiţii prealabile

- Dispozitivele au fost sincronizate prin intermediul serverului de date.
- Aveți permisiunea Configurare asocieri dispozitive.
- Aveți domeniu de aplicare asupra întregii organizații a centrului de contact.
- Pentru a asocia un agent cu mai multe dispozitive, trebuie să aveți Cisco UCCE versiunea 12 sau 12.5 ca ACD și dispozitivele trebuie să partajeze aceeași linie ACD (DN). Este necesară o configurare suplimentară în cadrul ACD Cisco.

Locația paginii

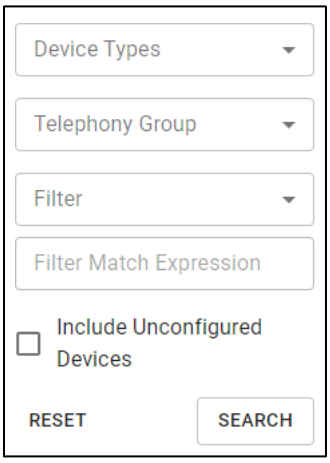
Gestionarea aplicațiilor > QM > QM configurarea > asocierile dispozitivelor

Procedurile

Căutați un dispozitiv

- Utilizați meniul de căutare pentru a găsi dispozitive ale căror asocieri doriți să le configurați sau să le editați. Puteți utiliza metacaracterele asterisc (*) din **câmpul Filtrare expresie** corespondentă pentru a reprezenta orice număr de

Caractere.



Asocierea unui agent cu mai multe dispozitive

1. După localizarea dispozitivelor (consultați Căutarea unui dispozitiv), selectați agentul din **meniul vertical Agent** pentru ambele dispozitive.
2. Dați clic pe **Salvați**.

Editați în bloc asocierile dispozitivelor

Puteți edita numai asocierile dispozitivelor existente. Nu puteți adăuga dispozitive noi prin CSV import.

1. Faceți clic pe pictograma de opțiuni (trei puncte) și selectați **Export dispozitive**. Un fișier CSV se descarcă pe dispozitiv.
2. Editați fișierul CSV pentru a asocia dispozitivele cu utilizatorii, grupurile de înregistrare și tipurile de înregistrare, după cum doriți.

   NOTĂ

   Pentru a asocia un dispozitiv cu un agent, trebuie completat cel puțin unul dintre aceste câmpuri:

   - Nume de utilizator
   - Nume domeniu
   - Nume de familie
   - Prenume

   Pentru a disocia un dispozitiv de un agent, ștergeți valorile din toate cele patru câmpuri.

3. Faceți clic pe pictograma de opțiuni și selectați **Import dispozitive**.

4. Importați fișierul CSV.
5. Dați clic pe **Salvați**.

Următorul tabel descrie câmpurile din fișierul CSV exportate pe care le puteți edita sau nu pentru a asocia dispozitive.

Câmp	Editabil?	Descriere
Nume dispozitiv	N	Numele dispozitivului din mediul de apelare.
Tipul dispozitivului	N	Tipul de dispozitiv din mediul de apelare.
Extensii	N	Extensia asociată dispozitivului în mediul de apelare.
VirtualDeviceName	N	Dispozitivul non-fizic asociat cu un dispozitiv fizic înregistrat în mediul de înregistrare.
Grup de telefonie	N	Grupul de telefonie asociat cu dispozitivul în mediul de apelare.
ID afișaj	N	ID-ul dispozitivului în mediul de apelare.
IsRecordingTones	D	Dacă este TRUE, dispozitivul utilizează tonuri de înregistrare (nu sunt frecvente).
Nume de utilizator	D	Numele de utilizator (adresa de e-mail) al utilizatorului Webex WFO care este asociat cu dispozitivul. Acest câmp este obligatoriu.
Nume domeniu	D	Conectarea Windows a utilizatorului asociat dispozitivului. Acest câmp este opțional.
Nume de familie	D	Numele de familie al utilizatorului asociat dispozitivului. Acest câmp este opțional.
Prenume	D	Prenumele utilizatorului asociat cu dispozitivul. Acest câmp este opțional.
MonitorServer	D	Nu se utilizează.

Câmp	Editabil?	Descriere
Cluster de înregistrări	D	Grupul de înregistrare asociat dispozitivului. Această valoare nu este sensibilă la litere mari și mici. Grupul de înregistrare trebuie să existe deja în Webex WFO.
RecordingType	D	Tipul de înregistrare asociat dispozitivului. Următoarele sunt valori permise pentru acest câmp: ▪ Notificare eveniment ▪ Înregistrarea înregistrărilor multiple ▪ Înregistrare în rețea ▪ Fără ▪ Reconciliere ▪ Conferință într-un singur pas

Subiecte conexe

- Configurați serverul de date - Sincronizați dispozitivele în Webex WFO.

Configurarea Extension Mobility pentru înregistrarea în rețea Cisco

Webex WFO acceptă două moduri de configurare a Extension Mobility (EM) pentru Cisco Network Recording. Termenii utilizați în acest subiect sunt cei utilizați în produsul curent. Termenii folosiți pot diferi în funcție de versiunea produsului. Când configurați agenți pentru Extension Mobility, rețineți că, dacă utilizatorul este într-un apel telefonic atunci când se deconectează de la un dispozitiv, înregistrarea se va opri.

Standard Extension Mobility

Acesta este modul original de configurare EM în Webex WFO. Funcționează pentru sisteme cu un singur cluster și este modul recomandat de a configura EM pentru aceste medii.

Configurarea asocierilor dispozitivelor

Configurarea profilului de utilizator

- Asocierea unui utilizator cu profilul de utilizator din Dispozitive de contact
- Nu configurați un grup de înregistrare pentru profilul de utilizator

- Profilul de utilizator nu trebuie să fie asociat cu utilizatorul JTAPI din Cisco Unified Communications Manager (Unified CM)

Configurarea dispozitivului

- Asociați dispozitivele cu un agent hotelier implicit sau lăsați-le să nu fie asociate cu niciun utilizator
- Configurarea unui grup de înregistrare și a unui tip de înregistrare (rețea) pentru dispozitiv
- Dispozitivul trebuie să fie asociat cu utilizatorul JTAPI din Unified CM

Cum funcționează

Detectarea EM conectare și deconectare depinde de setul de extensii care se modifică pe dispozitiv. Aceasta înseamnă că Webex WFO are două cerințe pentru configurațiile extensiei profilului de utilizator:

- Setul de extensii dintr-un profil de utilizator trebuie să identifice în mod unic acel profil de utilizator
- Setul de extensii dintr-un profil de utilizator trebuie să fie diferit de extensiile configurate pentru orice dispozitiv la care profilul de utilizator s-ar putea conecta

Atunci când un profil de mobilitate a extensiei se conectează sau se deconectează de la un dispozitiv, setul de extensii de pe dispozitivul respectiv se modifică. Acesta este modul în care sunt detectate conectările și deconectările și este, de asemenea, modul în care Webex WFO determină ce profil de utilizator (dacă există) este conectat la dispozitiv. De fiecare dată când setul de extensii se modifică pe un dispozitiv, Webex WFO verifică dacă setul de extensii se potrivește cu un profil de utilizator cunoscut de Webex WFO. Dacă da, Webex WFO asociază utilizatorul din profilul de utilizator cu dispozitivul. Dacă setul de extensii de pe dispozitiv nu se potrivește cu niciun profil de utilizator și există în prezent un profil de utilizator conectat la dispozitiv, atunci Webex WFO disociază profilul de utilizator de dispozitiv.

Extension Mobility intercluster

Acest stil de configurare a EM a fost introdus pentru a suporta caracteristica Cisco Extension Mobility Cross-Cluster (EMCC). Pentru a utiliza caracteristica EMCC, este necesară o configurație substanțială în fiecare dintre clusterele Unified CM. Acest aspect nu este abordat aici. Consultați Ghidul de configurare a caracteristicilor *pentru Cisco Unified CM* pentru versiunea dvs. pentru informații despre configurarea EMCC.

NOTĂ : Comenzile de înregistrare a serviciului IP Phone nu sunt acceptate în caracteristica EMCC de la Cisco.

Configurarea asocierilor dispozitivelor

Configurarea profilului de utilizator pentru profilurile de utilizator care fac Log on la telefoanele găzduite de alte clustere

- Asocierea unui utilizator cu profilul de utilizator din Dispozitive de contact
- Configurarea profilului de utilizator cu un grup de înregistrare și un tip de înregistrare (rețea)
- Profilul de utilizator trebuie să fie asociat cu utilizatorul JTAPI din Unified CM

Configurația dispozitivului pentru dispozitivele la care se vor conecta profilurile de utilizator din acest cluster

- Asociați dispozitivele cu un agent hotelier implicit sau lăsați-le să nu fie asociate cu niciun utilizator
- Configurarea unui grup de înregistrare și a unui tip de înregistrare (rețea) pentru dispozitiv
- Dispozitivul trebuie să fie asociat cu utilizatorul JTAPI din Unified CM

Cum funcționează

Similar cu configurația standard, detectarea corectă EM conectare și deconectare depinde de setul curent de extensii de pe dispozitiv. Se aplică aceleași cerințe de configurare:

- Setul de extensii dintr-un profil de utilizator trebuie să identifice în mod unic profilul de utilizator respectiv.
- Setul de extensii dintr-un profil de utilizator trebuie să fie diferit de extensiile configurate pentru orice dispozitiv la care este posibil să se conecteze profilul de utilizator.

Conectarea la un dispozitiv Home Cluster

- Atunci când un profil de utilizator se conectează la un dispozitiv din clusterul său de domiciliu (ca în același cluster de Unified CM pe care este configurat profilul de utilizator), EM funcționează la fel ca în configurația standard.
- Apelurile sunt înregistrate utilizând grupul de înregistrare configurat pe dispozitivul la care este conectat profilul.

Conectarea la un dispozitiv de cluster la distanță

> **NOTĂ** : Buildin Bridge (BIB) trebuie să fie activat pe clusterul de vizitare în parametrii serviciului callManager înainte de configurarea EMCC.

- Atunci când un profil de utilizator se conectează la un dispozitiv care se află pe un cluster la distanță (ca într-un cluster Unified CM diferit de cel pe care este configurat profilul de utilizator), clusterul Unified CM domiciliu creează un dispozitiv temporar de vizitator fantomă.
- Serviciul Cisco CTI detectează crearea acestui dispozitiv. Când dispozitivul fantomă intră în funcțiune, Webex WFO verifică setul de extensii pentru a vedea dacă se potrivește cu un profil de utilizator care are asociat un utilizator și un grup de înregistrare.
- Dacă da, CTI înregistrează dispozitivul fantomă pentru a înregistra cu utilizatorul și grupul de înregistrare configurat pe profilul de utilizator corespunzător.
- Atunci când profilul de utilizator se deconectează de la dispozitivul la distanță, clusterul Unified CM domiciliu elimină dispozitivul fantomă, iar Cisco CTI Service îl dispune.

Subiecte conexe

- Asocierea telefoanelor cu agenți, grupuri de înregistrare și tipuri de înregistrare – Aflați cum să asociați dispozitive de pe ACD cu Webex utilizatori WFO, grupuri de înregistrare și tipuri de înregistrare.

Aflați mai multe despre Webex WFO cu TIP

Cu TIP, utilizatorii primesc asistență contextuală în timp util, în funcție de nevoile lor. Acest conținut se află în cadrul aplicației, oferind utilizatorilor sfaturile de care au nevoie atunci când au nevoie. Utilizați TIP pentru a ușura integrarea.

Informațiile din TIP variază în funcție de permisiunile Webex WFO pe care le aveți. Agenții nu văd la fel de mult conținut ca administratorii.

TIP nu poate fi dezactivat pentru utilizatori sau roluri individuale.

Condiţii prealabile

- Organizația dvs. utilizează Webex WFO Cloud.

Locația paginii

Toate paginile > pictograma stea (colțul din dreapta jos al paginii)

Procedurile

Acces SFAT

- Faceți clic pe pictograma stea (colțul din dreapta jos al paginii). Se deschide TIP.

Pentru a face acest lucru	Accesați această secțiune în SFAT
Faceți un tur de orientare	Să începem Această secțiune este concepută pentru persoanele noi în Webex WFO. Tururile variază în funcție de pagină și sunt legate de permisiunile utilizatorilor. Tururile de orientare sunt disponibile în mai multe limbi, în funcție de setările browserului utilizatorului. Consultați "Localizarea și limbile acceptate" din *Webex Ghid de instalare WFO pentru implementări* în cloud pentru o listă de limbi disponibile.

Cum se sincronizează datele între ACD și Webex WFO

Webex WFO poate sincroniza datele cu unele ACD-uri. Pentru informații de sincronizare pe ACD-uri specifice, consultați ghidul de integrare pentru acel ACD. Serviciul de sincronizare extrage automat următoarele informații dintr-un ACD și le încarcă într-Webex WFO:

- Agenţi
- Echipe
- Relațiile dintre agenți și echipe
- Cozi de servicii

Odată ce aceste informații sunt încărcate într Webex WFO, puteți configura Webex WFO pentru a genera prognoze și planificări pentru cozile de servicii.

NOTĂ : Când ACD sincronizează date noi, cum ar fi agenți sau echipe noi, și sunteți deja conectat, nu le puteți vizualiza. Domeniul dvs. de aplicare este determinat atunci când vă conectați. Deoarece aceste echipe și utilizatori au fost
Create după ce v-ați conectat, nu veți avea domeniu de aplicare asupra lor până când nu vă deconectați și apoi vă conectați din nou.

NOTĂ : Toate echipele, agenții, relațiile sau cozile de servicii pe care le creați în Webex WFO nu sunt sincronizate înapoi la ACD. Acestea sunt menținute numai în Webex WFO.

Cum se sincronizează datele agenților între ACD și Webex WFO

Webex WFO presupune că fiecare utilizator importat din ACD în Webex WFO este un agent. Drept urmare, creează o înregistrare de utilizator și un profil de utilizator și atribuie rolul de agent utilizatorului. Unele ACD pot atribui rolul de supervizor utilizatorilor, iar acest rol este atribuit utilizatorului în Webex WFO.

Când cineva modifică datele utilizatorului în ACD, serviciul Sincronizare le detectează și efectuează mai multe modificări în Webex WFO. Următorul tabel rezumă aceste modificări.

Modificarea ACD	Modificarea rezultată în Webex WFO
Se adaugă un agent nou	Se adaugă un agent nou. Mai exact, serviciul de sincronizare: ▪ Aplică numele și prenumele agentului ACD la numele și prenumele agentului WFO Webex. ▪ Aplică ID-ul de conectare ACD la ID-ul de angajat WFO Webex și ID-ul ACD. Puteți modifica ID-ul angajatului, dar nu și ID-ul ACD. Modificarea ID-ului angajatului nu are niciun efect asupra ID-ului de conectare ACD. ▪ Setează datele de începere Webex WFO pentru companie și departament la data curentă. ▪ Atribuie agentului echipa corespunzătoare ca echipă a agentului. **NOTĂ: Dacă** ACD nu are o echipă atribuită agentului, puteți atribui manual o echipă agentului în Webex WFO.
Numele sau prenumele agentului este schimbat.	numele sau prenumele agentului este modificat
Agentul este șters	Starea agentului este setată la Inactiv.

Cum se sincronizează datele echipei între ACD și Webex WFO

Când datele echipei sunt modificate în ACD, serviciul Sincronizare le detectează și efectuează mai multe modificări Webex WFO. Următorul tabel rezumă aceste modificări.

Modificarea ACD	Modificarea rezultată în Webex WFO
Se adaugă o nouă echipă	Noua echipă este adăugată cu același nume.

Modificarea ACD	Modificarea rezultată în Webex WFO
	Face orice agent care este membru al echipei din ACD membru al echipei din Webex WFO.
Numele echipei este schimbat	Numele echipei este schimbat.
Un nou agent este adăugat echipei	Un nou agent este adăugat echipei.
Echipa este schimbată	Nici o schimbare.
Agentul este eliminat dintr-o echipă	Nici o schimbare.

Puteți crea echipe noi în Webex WFO și le puteți atribui agenți, dar aceste echipe noi nu sunt sincronizate înapoi la ACD.

Un agent poate aparține unei singure echipe. Dacă mutați un agent dintr-o echipă în alta Webex WFO, nu afectați atribuirea echipei agentului respectiv în ACD.

Sincronizarea datelor din coada de așteptare a serviciului

Când datele din coada de așteptare a serviciului sunt modificate în ACD, serviciul de sincronizare le detectează și efectuează mai multe modificări Webex WFO. Următorul tabel rezumă aceste modificări.

Modificarea ACD	Modificarea rezultată în Webex WFO
Se adaugă o nouă coadă de servicii	Se adaugă o nouă coadă de servicii. Mai exact, serviciul de sincronizare face următor: ▪ Aplică numele cozii de așteptare serviciu ACD la descrierea cozii de așteptare serviciu Webex WFO ▪ Aplică ID-ul cozii de așteptare serviciu ACD la ID-ul cozii de așteptare serviciu WFO Webex ▪ Oferă cozii de așteptare pentru noul serviciu un tip de coadă de serviciu interactiv/vocal Se adaugă o nouă cartografiere a competențelor. Mai exact, serviciul de sincronizare face următoarele:

Modificarea ACD	Modificarea rezultată în Webex WFO
	▪ Aplică numele cozii de așteptare serviciu ACD la numele Webex de mapare a abilităților WFO ▪ Aplică ID-ul cozii de așteptare serviciu ACD la numărul de mapare a abilităților WFO Webex Creează o mapare unu-la-unu între maparea ACD a abilităților și maparea abilităților Webex WFO.
Numele cozii de serviciu este modificat	▪ Aplică noul nume al cozii de așteptare serviciu ACD la Webex descriere coadă serviciu WFO (nume) ▪ Aplică noul nume al cozii de așteptare serviciu ACD la numele de mapare a abilităților WFO Webex
Coada de așteptare a serviciului este ștearsă	Nici o schimbare.

Configurarea unei metode de autentificare

Utilizați pagina de autentificare pentru a selecta și configura o metodă de autentificare pentru a verifica identitatea oricărei persoane care dorește să se conecteze la Webex WFO. Webex WFO acceptă trei metode de autentificare: autentificare implicită Webex WFO, autentificare SAML și autentificare Active Directory. Pe pagina Autentificare, puteți configura și activa metoda de autentificare implicită (consultați Activarea autentificării implicite și a metodei de autentificare SAML (consultați Configurarea autentificării SAML). Aveți posibilitatea să activați și să configurați metoda de autentificare Active Directory numai pentru implementările locale ale Webex WFO pe pagina Configurare Active Directory, aflată sub Application Management > Global
> Configurare sistem > Configurare Active Directory (consultați Conectarea la un server Active Directory).

> **NOTĂ** : Atât administratorul de sistem, cât și administratorul entității găzduite pot configura autentificarea SAML pentru o anumită entitate găzduită. Dacă ambii administratori configurează SAML la nivel de entitate găzduită
> Autentificare pentru o anumită entitate găzduită, Webex WFO utilizează cea mai recentă configurație. Dacă administratorul de sistem activează autentificarea SAML la nivel de sistem, setările de autentificare SAML la nivel de entitate găzduită sunt suprascrise.

Webex WFO permite autentificarea în mod mixt. Aceasta înseamnă că puteți activa simultan mai multe metode de autentificare a utilizatorilor.

Condiţii prealabile

Trebuie să aveți permisiuni de entitate găzduită pentru a configura și activa autentificarea.

Înainte de a configura autentificarea SAML, configurați un furnizor de identitate (IdP) care acceptă SAML 2.0 (consultați Configurarea furnizorilor de identitate. Când configurați IDP-ul, asigurați-vă că înregistrați ID-ul emitentului, URL-ul unic de conectare și certificatul furnizorului de identitate și apoi stocați aceste date într-o locație ușor de accesat. Utilizați aceste informații atunci când configurați autentificarea SAML.

> **NOTĂ** : Selectați și configurați Okta sau Active Directory Federation Services (ADFS) ca furnizor de identitate pentru a autentifica numele de utilizator și parolele pentru Webex WFO (furnizorul de servicii).

Locația paginii

Managementul aplicațiilor > administrarea > autentificării > globale

Procedurile

Puteți utiliza pagina de autentificare pentru a activa/dezactiva autentificarea Webex WFO sau pentru a activa/dezactiva și configura autentificarea SAML.

Activați autentificarea

Webex autentificarea WFO este activată în mod implicit.

1. Selectați metoda de autentificare pe care doriți să o activați.
   Cu Webex WFO puteți activa simultan mai multe metode de autentificare a utilizatorilor.
2. Dați clic pe **Salvați**.

Dezactivați autentificarea

1. Selectați metoda de autentificare pe care doriți să o dezactivați.
   Trebuie activată o metodă de autentificare înainte de a putea face clic pe **Salvare**. Pentru a dezactiva **Webex autentificarea** WFO, trebuie mai întâi să selectați **SAML autentificare**.
2. Dați clic pe **Salvați**.

Configurați autentificarea SAML utilizând Okta ca IdP

Înainte de a efectua această procedură, verificați dacă ați configurat Okta ca IDP. Consultați Configurarea Okta .

1. Selectați **Activare autentificare** SAML.
2. În secțiunea Furnizor **de** identitate, utilizați datele pe care le-ați colectat atunci când ați configurat Okta ca IdP pentru a configura următoarele câmpuri.
   a. Introduceți un nume unic pentru această configurație IdP în **câmpul NUME** .
   b. Introduceți ID-ul EMITENTULUI . Lipiți adresa URL din câmpul Emitent **furnizor de** identitate din Okta.

c. Introduceți ADRESA URL **DE**CONECTARE UNICĂ. Lipiți adresa URL din câmpul URL **de conectare unică furnizor de** identitate din Okta.

> **NOTĂ** : Acest URL este furnizat de IdP și nu este același cu URL-ul de conectare unică furnizat de Webex WFO sub **Furnizor** de servicii.

d. Importați CERTIFICATUL FURNIZORULUI DE **IDENTITATE.**

- Faceți clic pe **Import** certificat pe care l-ați descărcat din **câmpul Certificat X.509 din** Okta.
- (Opțional) Faceți clic pe **Export** pentru a exporta un certificat existent.
- (Opțional) Faceți clic pe **Vizualizare detalii** pentru a vizualiza detaliile certificatului.

3. (Opțional) În secțiunea Furnizor **de** servicii, următorii pași sunt opționali. Okta nu necesită un certificat de furnizor de servicii sau o cheie privată.

> **NOTĂ** Webex WFO este furnizorul de servicii, iar URL-ul de autentificare, ID-ul entității și URL-ul de conectare unic sunt câmpuri doar în citire.

a. Selectați **Utilizare nume entitate găzduită în ID-ul** entității pentru a adăuga numele entității găzduite la numele de gazdă publică al entității găzduite în ID-ul entității.

b. **Selectați SAML Algoritm** de semnătură.

c. Selectați algoritmul **SAML Digest**.

d. (Opțional) Pentru a renunța la semnarea simbolului SAML, debifați caseta de **selectare Sign SAML Response** .

e. Importați CERTIFICATUL DE FURNIZOR DE **SERVICII.** Puteți să utilizați certificatul global implicit furnizat de Webex WFO (numai implementări în cloud) sau să încărcați un certificat autogestionat și o cheie privată. Consultați Gestionarea certificatelor furnizorilor de servicii pentru Webex WFO.

f.
- Import — Navigați la certificatul furnizorului de servicii autogestionat pe care doriți să îl importați într-Webex WFO.
- Export — exportă certificatul actual de furnizor de servicii.
- Vizualizare detalii — Afișează detaliile certificatului actual al furnizorului de servicii: emitent, subiect, data de începere și data de încheiere.
- Export metadate — Exportă metadatele pentru serviciul curent.

g. Importați **CHEIA PRIVATĂ.** Cheia privată pentru un certificat de furnizor de servicii autogestionat. Consultați Gestionarea certificatelor furnizorilor de servicii pentru Webex WFO.

4. Dați clic pe **Salvați**.

Configurați autentificarea SAML utilizând ADFS ca IdP

Înainte de a efectua această procedură, verificați dacă ați configurat ADFS ca IdP. Consultați Configurarea ADFS.

1. Selectați **Activare autentificare** SAML.
2. **În secțiunea Furnizor** de identitate, utilizați datele pe care le-ați colectat atunci când ați configurat ADFS ca IdP pentru a configura următoarele câmpuri.
   a. Introduceți un nume unic pentru această configurație IdP în **câmpul NUME** .
   b. Introduceți ID-ul EMITENTULUI . Aceasta este în mod normal structurată în felul următor: https://<Active Nume domeniu director>/adfs/services/trust
   c. Introduceți ADRESA URL **DE**CONECTARE UNICĂ. Aceasta este în mod normal structurată în felul următor: https://<Active Nume domeniu director>/adfs/ls

      NOTĂ : Acest URL este furnizat de IdP și nu este același cu URL-ul de conectare unică furnizat de Webex WFO sub **Furnizor de servicii**.

   d. Importați CERTIFICATUL FURNIZORULUI DE **IDENTITATE**.
      - Sub Certificat furnizor de identitate, faceți clic pe **Import**.
      - Navigați la certificatul furnizorului de identitate pe care l-ați exportat atunci când ați configurat ADFS, apoi selectați-l.
      - Faceți clic pe **Deschidere**.
      - (Opțional) Faceți clic pe **Export** pentru a exporta un certificat existent.
      - (Opțional) Faceți clic pe **Vizualizare detalii** pentru a vizualiza detaliile certificatului.
3. În secțiunea Furnizor **de** servicii, efectuați următorii pași:

   NOTĂ Webex WFO este furnizorul de servicii, iar URL-ul de autentificare, ID-ul entității și URL-ul de conectare unic sunt câmpuri doar în citire.

a. (Opțional) Selectați **Utilizare nume entitate găzduită în ID-ul** entității pentru a adăuga numele entității găzduite la numele de gazdă publică al entității găzduite în ID-ul entității.

b. **Selectați SAML Algoritm** de semnătură.

c. Selectați algoritmul **SAML Digest**.

d. (Opțional) Pentru a renunța la semnarea simbolului SAML, debifați caseta de **selectare Sign SAML Response** .

e. Importați CERTIFICATUL DE FURNIZOR DE **SERVICII.** Puteți să utilizați certificatul global implicit furnizat de Webex WFO (numai implementări în cloud) sau să încărcați un certificat autogestionat și o cheie privată. Consultați Gestionarea certificatelor furnizorilor de servicii pentru Webex WFO.

   - Import — Navigați la certificatul furnizorului de servicii autogestionat pe care doriți să îl importați în Webex WFO.
   - Export — exportă certificatul actual de furnizor de servicii.
   - Vizualizare detalii — Afișează detaliile certificatului actual al furnizorului de servicii: emitent, subiect, data de începere și data de încheiere.
   - Export metadate — Exportă metadatele pentru serviciul curent.

f. Importați **CHEIA PRIVATĂ.** Cheia privată pentru un certificat de furnizor de servicii autogestionat. Consultați Gestionarea certificatelor furnizorilor de servicii pentru Webex WFO.

1. Dați clic pe **Salvați**.

Activați autentificarea implicită

În mod implicit, autentificarea utilizatorilor și parolele sunt gestionate utilizând Webex WFO. În sistemele care se sincronizează cu un ACD, utilizatorii sunt creați și gestionați în ACD, deși puteți crea în continuare utilizatori în Webex WFO (consultați Gestionarea utilizatorilor).

> **NOTĂ** : Administratorii de entitate găzduită care au fost adăugați de un administrator de sistem se pot conecta oricând utilizând acreditările lor Webex WFO. Acest lucru este valabil chiar dacă autentificarea Webex WFO este dezactivată și
> Este activată o altă formă de autentificare (SAML sau Active Directory).

Pentru administratorii de sistem, această selecție este doar în citire.

Activați autentificarea Webex WFO

1. Selectați **Activare autentificare** Webex WFO.
2. Dați clic pe **Salvați**.

Configurarea autentificării SAML

Autentificarea Security Assertion Markup Language (SAML) vă permite să utilizați furnizori comuni de identitate externă (IdP) pentru a autentifica numele de utilizator și parolele pentru Webex WFO (furnizorul de servicii sau SP). Această metodă de autentificare a utilizatorului și de gestionare a parolelor este denumită în mod obișnuit sign-on unic (SSO).

Dacă utilizați SAML și doriți să permiteți agenților să își acceseze programele în afara locului de muncă printr-un calendar terț, cum ar fi Microsoft Outlook, Google Calendar sau Apple Calendar, bifați caseta de selectare "iCal Sync with SSO" din pagina Setări globale pentru WFM (consultați Configurarea setărilor WFM la nivel de sistem). Pentru mai multe informații despre cum se configurează Webex WFO, astfel încât agenții să își poată accesa planificările în afara locului de muncă atunci când este activată SAML, consultați Vizualizarea planificării în altă aplicație de calendar.

> **NOTĂ** : Administratorii de entitate găzduită care au fost adăugați de un administrator de sistem se pot conecta oricând utilizând acreditările lor Webex WFO. Acest lucru este valabil chiar dacă autentificarea Webex WFO este dezactivată și
> Este activată o altă formă de autentificare (SAML sau Active Directory).

Configurarea furnizorilor de identitate

Webex WFO se integrează cu toți IDP-urile care acceptă autentificarea SAML 2.0. Următorii parametri generali se aplică la configurarea afirmației SAML într-un IDP.

Pentru mai multe informații despre configurarea IDP-urilor specifice, consultați Configurarea Okta și configurarea ADFS

Componenta de afirmare	Configurare
Atribut	IDP-ul trebuie să trimită o afirmație care să conțină adresa de e-mail a utilizatorilor ca atribut. Această adresă de e-mail trebuie să corespundă adresei utilizate pentru autentificarea Webex WFO. **EXEMPLU** Numele specific al atributului de e-mail depinde de IDP-ul pe care îl utilizați. Următoarele sunt exemple: ▪ Adresa de e-mail ▪ E-mail ▪ poștă ▪ User.email
Semnături	Afirmația SAML trebuie semnată. Afirmațiile pot fi semnate cu Următorii algoritmi:

Componenta de afirmare	Configurare
	▪ RSA-SHA1 ▪ RSA-SHA256
Dimensiuni cheie	Afirmațiile criptate sunt acceptate numai cu o dimensiune maximă a cheii de 128 de biți.

Webex WFO se poate integra atât cu SAML inițiat de SP, cât și cu cel inițiat de IdP, în funcție de IDP-ul pe care îl utilizați.

Idp	Acceptă SAML inițiată de SP	Suportă SAML inițiată de IDP
Okta	Da	Da
ADFS	Da	Da
Azuriu	Nu	Da
Alte IDP-uri	Variază	Variază

NOTĂ: Pentru SAML inițiată de IDP utilizând Azure AD, câmpul URL de conectare din aplicație în Azure AD trebuie să fie necompletat.

Configurarea Okta

CELE MAI BUNE PRACTICI

Înainte de a configura Okta, adunați următoarele informații din secțiunea Furnizor de servicii de pe pagina de autentificare în Webex WFO și stocați-le într-o locație ușor de accesat:

- URL conectare unică
- ID-ul entității

Următoarea este o prezentare generală a modului de configurare a Okta ca IDP:

1. Creați o aplicație Okta.
2. Configurați aplicația Okta.
3. Adunați informații despre aplicația Okta.
4. Configurați Okta ca IdP în Webex WFO.

Creați o aplicație în Okta

1. Conectați-vă la Okta.

   NOTĂ: Trebuie să fiți superadministrator în Okta pentru a crea și configura o aplicație.

2. Navigați la Aplicații > aplicații.
3. Faceți clic pe **Adăugare aplicație**.
4. Dați clic pe **Creați o aplicație** nouă.
5. În caseta de dialog Creare integrare aplicație nouă, configurați câmpurile după cum urmează.

Câmp	Configurare
Platformă	Selectați **Web**.
Metoda de conectare	Selectați **SAML 2.0**.

Configurați aplicația Okta

1. În fila Setări generale, configurați câmpurile după cum urmează.

Câmp	Configurare
Numele aplicației	Introduceți un nume unic pentru Webex WFO.
Sigla aplicației	(Opțional) Încărcați o imagine pentru a identifica Webex WFO în Okta.
Vizibilitatea aplicației	(Opțional) Limitați cine poate vedea imaginea în Okta.

2. Faceți clic pe **Următorul**.
3. În fila Configurare SAML, configurați câmpurile după cum urmează.

   NOTĂ : Dacă setările avansate sunt ascunse, faceți clic pe **Afișare setări** complexe.

Câmp	Configurare
General	
URL de conectare unică	Copiați și lipiți acest URL din pagina Autentificare în

Câmp	Configurare
	Webex WFO. URL-ul se află în câmpul URL de conectare unică din secțiunea Furnizor de servicii. Lăsați butonul Utilizați **această opțiune pentru adresa URL a destinatarului și adresa URL destinație** Casetă de selectare bifată (implicit).
Audiență URI (ID entitate SP)	Copiați și lipiți acest ID din pagina Autentificare din Webex WFO. URL-ul se află în câmpul ID entitate din secțiunea Furnizor de servicii.
Formatul ID-ului numelui	Selectați **EmailAddress**.
Numele utilizator al aplicației	Selectați **E-**
mail. Răspuns	Selectați
Semnat. Semnătură de afirmație	
	Selectați
Semnat.	
Algoritm de semnătură	Selectați RSA-SHA1 sau **RSA-SHA256**.
Algoritmul de digerare	Selectați RSA-SHA1 sau **RSA-SHA256**.
Criptarea asertiunii	Selectați **Necriptat**.
Activare deconectare unică	Părăsiți **aplicația Permiteți inițierea verificării Single Logout** Casetă ștearsă (implicit).
Clasa contextuală de autentificare	Selectați **PasswordProtectedTransport**.
Autentificarea forței de onoare	Selectați **Da**.
SAML ID emitent	Lăsați necompletat.
Declarații de atribute	

Câmp	Configurare
Nume	Introduceți un nume unic.
Formatul numelui	Selectați **Nespecificat**.
Valoare	Selectați **user.email**.

> **NOTĂ** : Nu este necesar să configurați niciun atribut în secțiunea Group Attribute Statements (Instrucțiuni atribute grup).

4. Faceți clic pe **Următorul**.
5. În fila Feedback, selectați opțiunea Feedback adecvată utilizării Okta de către compania dvs.

> **NOTĂ** : Alegerea dvs. nu afectează capacitatea Webex WFO de a utiliza Okta ca IDP.

6. Faceți clic pe **Terminare**.

Adunați informații pentru Webex WFO din aplicația Okta

1. Navigați la Aplicații > aplicații, apoi faceți clic pe aplicația Okta pentru Webex WFO.
2. Selectați fila **Conectare** .
3. Faceți clic pe **Vizualizare instrucțiuni** de configurare.
4. Adunați informații despre aplicația Okta din următoarele câmpuri:

Câmp	Instrucțiuni
URL de conectare unică furnizor de identitate	Copiați adresa URL și stocați-o într-o locație ușor de accesat.
Furnizor de identitate Emitent	Copiați adresa URL și stocați-o într-o locație ușor de accesat.
Certificat X.509	Descărcați certificatul și stocați-l într-un mod ușor de accesat loc.

5. Consultați Configurarea unei metode de autentificare pentru a configura un furnizor de identitate Okta cu Webex WFO și pentru a activa autentificarea SAML.

Configurarea ADFS

Următoarea este o prezentare generală a modului de configurare a sign-on-ului unic pentru Active Directory Federation Services (AD FS):

1. Configurați Încredere terț de încredere pentru furnizorul dvs. de identitate.
2. Configurați regula de revendicare prin e-mail LDAP pentru Webex WFO de încredere.
3. Configurați regula de transformare a creanțelor primite pentru Webex încredere WFO.
4. Configurați algoritmul hash securizat și importați certificatul furnizorului de servicii.
5. Exportați certificatul furnizorului de identitate.
6. Configurați un furnizor de identitate ADFS cu Webex WFO și activați autentificarea SAML.

Configurarea Încredere de încredere pentru furnizorul dvs. de identitate

Configurarea Încredere de încredere pentru furnizorul dvs. de identitate este o

procedură în mai multe etape. Mai întâi, începeți expertul Adăugare încredere parte

de încredere.

1. Deschideți consola de gestionare Windows Server AD FS.
2. Extindeți folderul Relații **de** încredere.
3. Faceți clic cu butonul din dreapta pe **folderul Încredere** parte de încredere, apoi faceți clic pe **Adăugare încredere** parte de încredere pentru a începe expertul Adăugare încredere parte de încredere.
4. Faceți clic pe **Start**.

Apoi, configurați Încredere parte de încredere cu expertul Adăugare încredere parte de încredere.

1. Alegeți Introducere **manuală** date despre terțul de încredere, apoi faceți clic pe **Următorul**.
2. Introduceți "Webex WFO" în **câmpul Nume** afișat, apoi faceți clic pe **Următorul**.
3. Alegeți **Profil** AD FS, apoi faceți clic pe **Următorul**.
4. Faceți clic pe **Next (Următorul**) la **pasul Configure Certificate (Configurare certificat).** Nu este necesar să specificați un certificat opțional de criptare a tokenului.
5. Bifați caseta de **selectare Activare suport pentru protocolul** SAML 2.0 WebSSO, introduceți URL-ul de conectare unic (găsit sub **Furnizor** de servicii pe pagina de autentificare), apoi faceți clic pe **Următorul**.
6. Introduceți ID-ul entității (găsit sub **Furnizor de** servicii pe pagina Autentificare) în **câmpul Identificator** de încredere al părții de încredere, faceți clic pe **Adăugare**, apoi faceți clic pe **Următorul**.
7. Alegeți **Se permite tuturor utilizatorilor să acceseze această parte** de încredere, apoi faceți clic pe **Următorul**.
8. Faceți clic pe **Următorul** la pasul Gata de **adăugare a încrederii** pentru a finaliza configurarea

și a adăuga încrederea părții de încredere.

9. Bifați caseta de **selectare Deschideți caseta de dialog Editare reguli revendicare pentru această încredere a părților de încredere atunci când expertul se închide** , apoi faceți clic pe **Închidere**. Fereastra Editare reguli revendicare se deschide automat.

Configurați regula de revendicare a e-mailului LDAP pentru Webex WFO de încredere

1. Faceți clic pe **Adăugare regulă... din fila Reguli** de transformare a emiterii din fereastra Editare reguli revendicare.
2. Selectați **Trimitere atribute LDAP ca revendicări** din lista verticală Șablon **regulă** revendicare, apoi faceți clic pe **Următorul**.
3. Introduceți "LDAP Email Address" (Adresă de e-mail LDAP) în câmpul Claim rule name (Nume **regulă revendicare**).
4. Selectați **Active Directory** din **lista verticală Depozit** atribute.
5. Selectați **Adrese** de poștă electronică din **lista verticală Atribut** LDAP.
6. **Selectați Adresă** de e-mail din **lista verticală Tip** revendicare de ieșire.
7. Faceți clic pe **Terminare** pentru a finaliza configurarea acestei reguli de revendicare și a adăuga regula de transformare a revendicării primite.

Configurarea regulii de transformare a creanțelor de intrare pentru Webex WFO de încredere

1. Faceți clic pe **Adăugare regulă... din fila Reguli** de transformare a emiterii din fereastra Editare reguli revendicare.
2. Selectați **Transformare revendicare primită** din lista verticală șablon **regulă** revendicare, apoi faceți clic pe **Următorul**.
3. Introduceți "Transformare adresă de e-mail" în câmpul Nume **regulă revendicare** .
4. Selectați **Adresă** de e-mail din **lista verticală Tip** de revendicare primită.
5. Selectați **ID** nume din **lista verticală Tip revendicare** trimisă.
6. Selectați **Identificator** tranzitoriu **din lista verticală Format** ID nume de ieșire.
7. Alegeți **Transmiteți toate valorile revendicărilor**.
8. Dați clic pe **Terminați** pentru a finaliza configurarea acestei reguli de revendicare.
9. Faceți clic pe **OK** pentru a finaliza editarea regulilor de revendicare și pentru a închide fereastra Editare reguli revendicare.

Configurați algoritmul hash securizat și importați certificatul furnizorului de servicii

1. Deschideți consola de gestionare Windows Server AD FS.
2. Faceți dublu clic pe Webex încredere WFO pe care ați creat-o în pasul de mai sus pentru a deschide fereastra Proprietăți Webex WFO.
3. Faceți clic pe **fila Complex** , apoi selectați **SHA-1** din **lista verticală Algoritm** hash securizat.
4. Faceți clic pe **fila Semnătură** , apoi faceți clic pe **Adăugare...** și selectați certificatul furnizorului de servicii.

> **NOTĂ** : Dacă nu vedeți certificatul furnizorului de servicii, poate fi necesar să selectați Toate fișierele (*.*) în filtrul de tip de fișier din colțul din stânga jos al ferestrei.

5. Faceți clic pe **OK** pentru a termina editarea proprietăților de încredere și a închide fereastra Webex Proprietăți WFO.

Exportul certificatului furnizorului de identitate

1. Deschideți consola de gestionare Windows Server AD FS.
2. Extindeți **folderul Certificate** .
3. Faceți dublu clic pe certificatul de semnare a tokenului pentru a deschide fereastra Certificatului.
4. Faceți clic pe **fila Detalii** , apoi faceți clic pe **Copiere în fișier...** pentru a porni Expertul export certificate.
5. Faceți clic pe **Următorul** pentru a continua.
6. Alegeți **X.509 codificat în Base-64 (. CER),** apoi faceți clic pe **Următorul**.
7. Specificați un nume de fișier și o locație unice pentru a salva fișierul, apoi faceți clic pe **Terminare**. Ar trebui să apară o casetă de dialog care să raporteze că exportul a avut succes. Utilizați conținutul fișierului exportat pentru a configura IDP-ul cu Webex WFO.
8. Consultați Configurarea unei metode de autentificare pentru a configura un furnizor de identitate ADFS cu Webex WFO și pentru a activa autentificarea SAML.

Descrierea câmpurilor

Următoarele câmpuri apar atunci când selectați Activare autentificare SAML.

Furnizor servicii

Câmp	Descriere
URL de autentificare	(Numai pentru citire) URL-ul pentru Webex WFO care vă direcționează către URL de conectare unică.
ID-ul entității	(Numai pentru citire) ID-ul entității furnizat de Webex WFO. Utilizați aceste informații pentru a configura IDP-ul.
Utilizarea numelui entității găzduite în ID-ul entității	Bifați această casetă de selectare pentru a adăuga numele entității găzduite la numele de gazdă publică al entității client în ID-ul entității.
URL conectare unică	(Numai pentru citire) Adresa URL la care SAML trimiteți răspunsuri de la IDP. Utilizați aceste informații pentru a configura Assertion Consumer Service

Câmp	Descriere
	Adresa URL de pe IDP-ul dvs. Acest URL furnizat de Webex WFO nu este același cu URL-ul de conectare unică furnizat de IDP-ul dvs., care trebuie introdus în câmpul de sub **Activare autentificare** SAML.
SAML algoritm de semnătură	Algoritmul implicit este configurat de organizația dvs. Alți algoritmi acceptați sunt SHA1, SHA256 și SHA512.
Algoritmul SAML Digest	Algoritmul implicit este configurat de organizația dvs. Altele algoritmii acceptați sunt SHA1, SHA256 și SHA512.
Răspuns SAML conectare	Această casetă este selectată în mod implicit. Ștergeți acest lucru dacă nu doriți Semnează răspunsul SAML.
Certificat de furnizor de servicii (numai în citire)	Certificatul pentru configurarea IDP-ului cu Webex WFO. Puteți să utilizați certificatul global implicit furnizat de Webex WFO (numai implementări în cloud) sau să încărcați un certificat autogestionat și o cheie privată. Consultați Gestionarea certificatelor furnizorilor de servicii pentru Webex WFO. ▪ Import — importă un certificat de furnizor de servicii autogestionat într-Webex WFO. ▪ Export— exportă certificatul actual de furnizor de servicii. ▪ Vizualizare detalii — Afișează detaliile certificatului actual al furnizorului de servicii: emitentul, subiectul și data de început și de sfârșit. ▪ Export metadate — exportă metadatele pentru certificatul curent al furnizorului de servicii.
Cheie privată	Cheia privată pentru un certificat de furnizor de servicii autogestionat. Consultați Gestionarea certificatelor furnizorilor de servicii pentru Webex WFO. ▪ Import — importă o cheie privată nouă pentru un certificat de furnizor de servicii autogestionat. Sintaxa acestei chei private trebuie să fie PKCS 8.

Câmp	Descriere
	▪ Ștergere — șterge cheia privată existentă.

Gestionarea certificatelor furnizorilor de servicii pentru Webex WFO

Nu toate configurațiile IdP sau IdP necesită certificate de furnizor de servicii.

Idp	Este necesar un certificat
ADFS	Da
Okta	Nu
Alte IDP-uri	Variază în funcție de configurație.

În cazul în care configurația IdP sau IdP necesită un certificat de furnizor de servicii pentru integrarea cu Webex WFO, aveți mai multe opțiuni, în funcție de implementarea WFO Webex este în cloud sau locală.

Implementare	Opțiune
Cloud, on-premise	Utilizați certificatul global implicit furnizat de Webex
WFO. Cloud, on-premise	Importați un certificat autogestionat și o cheie privată. Certificatul poate fi autosemnat sau poate proveni de la o terță parte (de exemplu, Verisign sau DigiCert). Sintaxa cheii private trebuie să fie PKCS 8.
La sediu	Pe serverul pe care ați instalat Webex WFO, salvați un Certificat gestionat și cheie privată în directorul de configurare partajat. Acest director este calea UNC care a fost introdusă în timpul instalării Webex WFO. Consultați secțiunea "Instalarea Webex WFO" din Webex Ghid de *instalare WFO pentru implementări locale*. Certificatul și cheia privată trebuie să aibă următoarele nume: ▪ Certificat—serviceProvider.crt

Implementa	Opțiun
	▪ Key—serviceProvider.key privată Certificatul poate fi autosemnat sau poate proveni de la o terță parte (de exemplu, Verisign sau DigiCert). Sintaxa cheii private trebuie să fie PKCS 8.

Reutilizarea unui ID ACD

Caracteristica Reutilizare ID ACD vă permite să reutilizați ID-urile ACD din sistemul Avaya în Webex WFO. Păstrând toate datele istorice, elimină asocierea ID-ului ACD de la un utilizator inactiv (de exemplu, unul care a părăsit centrul dvs. de contact) și vă permite să o atribuiți unui utilizator nou. Această caracteristică este disponibilă numai pentru sistemele Avaya.

Când reutilizați un ID ACD, următoarele asocieri sunt eliminate din utilizatorul inactiv:

- ID ACD
- Profilul utilizatorului din Avaya ACD

După ce ID-ul este reutilizat, utilizatorul inactiv nu mai este sincronizat cu ACD și nu sunt extrase alte date pentru utilizatorul inactiv din ACD.

Toate datele viitoare care sunt extrase din ACD pentru ID-ul reutilizat vor fi asociate cu noul utilizator.

Reutilizarea unui ID Avaya ACD

1. În Webex WFO, navigați la pagina Utilizatori, apoi selectați utilizatorul inactiv.
2. (Opțional) Debifați caseta de **selectare Activare utilizator** .

   CELE MAI BUNE PRACTICI Reutilizarea ID-urilor ACD ale utilizatorilor nu afectează starea lor de activare. Dacă utilizatorii nu mai sunt activi în Webex WFO, dezactivați-i înainte de a-i reutiliza
   ACD ID-uri.

3. Faceți clic pe **Reutilizare ACD ID.**
4. Dați clic pe **Salvați**.
5. Configurați noul utilizator în ACD. Data viitoare când Webex WFO se sincronizează cu ACD, un nou utilizator cu ID-ul reutilizat va fi adăugat Webex WFO.

Configurați politica pentru parole

Utilizați pagina Politica pentru parole pentru a configura politica privind parolele de utilizator astfel încât să îndeplinească cerințele de securitate ale organizației dvs.

Descrierea câmpurilor

NOTĂ: Aceste setări se aplică numai parolelor gestionate de Webex WFO. Parolele gestionate de un furnizor extern de identitate (IdP) prin sign-on unic respectă politica de parolă unică a acelui IDP (consultați Configurați o metodă de autentificare).

Câmp	Descriere
Lungimea minimă a parolei	Numărul minim de caractere al parolei unui utilizator trebuie să fie pentru organizația dvs. Lungimea minimă a parolei Webex WFO este de opt caractere. Valoare implicită = 8.
Împiedicați reutilizarea ultimului _____ _Parolele	Bifați această casetă de selectare pentru a împiedica utilizatorii să seteze o parolă care se potrivește cu oricare dintre un număr specificat de parole anterioare. Valoare implicită = 5
Solicitați o parolă nouă după ____Zile	Bifați această casetă de selectare pentru a solicita utilizatorilor să seteze o parolă nouă după un număr specificat de zile. Sunteți notificat la conectare dacă parola dvs. este setată să expire în termen de șapte zile. Dacă parola expiră, trebuie să setați o parolă nouă data viitoare când vă conectați. Valoare implicită = 90. **NOTĂ** : Dacă scurtați perioada de expirare, puteți determina expirarea parolelor existente. De exemplu, dacă scurtați butonul Perioada de expirare de la 90 de zile la 60 de zile, parolele care sunt mai vechi decât noua limită de 60 de zile vor expira.
Blocare cont utilizator după _ Încercări de conectare nereușite	Bifați această casetă de selectare pentru a bloca contul unui utilizator după un număr specificat de încercări de conectare nereușite. În cazul în care contul unui utilizator devine blocat, acel utilizator nu se va putea conecta până când nu își resetează parola sau până când un administrator deblochează contul sau resetează parola. Valoare implicită = 5.

Câmp	Descriere
	Un utilizator cu permisiunea Administrare politică parolă poate debloca un cont din pagina Utilizatori (consultați Gestionarea utilizatorilor). **NOTĂ** : În cazul în care contul unui utilizator este blocat, autentificarea va fi dezactivată atât prin Webex WFO, cât și prin conectare unică. Cu toate acestea, un Contul devine blocat numai în urma încercărilor eșuate de conectare Webex WFO. Încercările eșuate de conectare la sign-on unic sunt gestionate de IDP. **NOTĂ:** Această opțiune este activată în mod implicit pentru clienții noi începând cu versiunea 10.0 Update 2017.9. Clienţii și-au configurat politica de parolă înainte de lansarea versiunii 10.0 Update 2017.9 va menține aceste setări.

Unele cerințe suplimentare de complexitate a parolei nu sunt configurabile. Aceste cerințe sunt descrise mai jos.

Cerințele de complexitate a parolei se bazează pe politica Microsoft privind parolele: https://technet.microsoft.com/en-us/library/hh994562.aspx.

Următoarele reguli se aplică atunci când creați sau editați un utilizator sau când modificați sau resetați o parolă.

- Parolele nu pot conține spații albe (spații libere).
- Parolele trebuie să aibă cel puțin opt caractere. Lungimea minimă poate fi configurată de un administrator.
- Parolele trebuie să conțină caractere din trei din următoarele patru categorii:

Categorie	Descriere
Majuscule	De la A la Z Caractere unicode majuscule: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Litere mici	a–z Caractere unicode minuscule: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm

Categorie	Descriere
Numere	0–9
Caractere speciale	Următoarele caractere sunt permise pentru parola bazei de date a entității găzduite: ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | Următoarele caractere sunt permise pentru toate celelalte parole: ! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ ` { | } ~

Aceste reguli se aplică numai în cazul în care configurați o parolă controlată de Webex WFO. Dacă un utilizator introduce o parolă pentru un sistem extern care nu este controlat de Webex WFO, Webex WFO nu va valida parola (de exemplu, ACD configurație).

NOTĂ : Un utilizator poate fi creat fără parolă (manual sau automat prin sincronizare ACD). Un utilizator fără parolă nu se poate conecta. Utilizatorul respectiv trebuie să utilizeze linkul "Am uitat parola" și să configurez un
parolă.

Restricționarea accesului la anumite adrese IP

Pe pagina Acces la rețea, administratorii entității găzduite pot îmbunătăți securitatea entității găzduite controlând (sau "lista albă") de la ce adrese IP au permisiunea utilizatorilor să acceseze Webex WFO.

Administratorii entităților găzduite pot adăuga unul sau mai multe intervale de adrese IP, iar utilizatorii pot accesa caracteristicile Webex WFO numai dacă se conectează la Webex WFO de la o adresă IP din intervalele configurate. Dacă utilizatorii se conectează la Webex WFO de la o adresă IP care nu se află în intervalele configurate, primesc un mesaj de eroare și nu se pot conecta.

IP intervalele de adrese incluse în lista albă de către un administrator de entitate găzduită se aplică numai entității găzduite respective. Administratorii de sistem pot trece pe lista albă intervalele de IP suplimentare, iar intervalele IP incluse pe lista albă de către un administrator de sistem se aplică tuturor entităților găzduite din sistem. Dacă atât un administrator de entitate găzduită, cât și un administrator de sistem IP intervale, utilizatorii pot accesa Webex WFO atât din lista albă a entității găzduite, cât și din lista albă a sistemului.

Webex WFO acceptă în prezent lista albă numai pentru adresele IPv4.

NOTĂ : Administratorii entității găzduite care au fost adăugați de un administrator de sistem își pot accesa entitatea găzduită de la orice adresă IP, chiar și de la o adresă IP care nu se află pe lista albă. Acest lucru asigură faptul că entitatea găzduită
Administratorii își pot accesa entitatea găzduită chiar dacă există o configurație incorectă a listei albe.

Activați lista albă

1. Selectați **Activare restricție** de acces pe lista albă.
2. Faceți clic pe **Adăugare IP interval**. Apare caseta de dialog Adăugare IP interval.
3. În câmpul Nume, introduceți un nume unic pentru intervalul de adrese IP.
4. În câmpul Începere interval IP, introduceți prima adresă IPv4 validă pe care doriți să o includeți în zonă.
5. În câmpul Sfârșit interval IP, introduceți ultima adresă IPv4 validă pe care doriți să o includeți în interval.

   NOTĂ : Trebuie să introduceți o adresă IP în câmpul IP Range End (Sfârșit interval de). Dacă introduceți aceeași adresă de IP pe care ați introdus-o în câmpul Start IP Range, utilizatorii pot accesa Webex WFO numai din
   Această adresă IP.

6. Faceți clic pe **Adăugare**.
7. Dați clic pe **Salvați**.

IP tabel Intervale de adrese

Tabelul Intervale de adrese IP vă permite să monitorizați, să editați și să ștergeți intervalele de adrese IP pe care administratorii entităților găzduite le-au inclus pe lista albă.

NOTĂ: Administratorii de sistem pot, de asemenea, să includă pe lista albă IP intervale de adrese. IP intervalelor de adrese din lista albă de către un administrator de sistem se aplică tuturor entităților găzduite din sistem, dar intervalele pe care aceștia nu le includ în lista albă
Apar în tabelul IP Intervale de adrese al entității găzduite. Pentru o listă completă a intervalelor de adrese IP din lista albă, contactați administratorul de sistem.

Câmp	Descriere
Nume	Numele intervalului de adrese IP.
Pornire IP gamă	Prima adresă IP care este inclusă în interval.
Sfârșitul intervalului IP	Ultima adresă IP inclusă în interval.
Acțiuni	▪ Editare pictogramă — Vă permite să modificați numele, începutul sau sfârșitul unui interval de IP existent. ▪ Pictograma Ștergere — elimină un interval de IP existent din lista albă. Toți utilizatorii care se conectează în prezent la Webex WFO din IP adresele incluse în acest interval nu vor putea accesa caracteristicile Webex WFO de la acele adrese IP.

Implementări locale

În cazul în care compania dvs. nu utilizează configurația de echilibrare a încărcării Apache care este ambalată cu instalarea Webex WFO, trebuie să setați antetul X-Forwarded-For (XFF) al echilibratorului de încărcare la adresa IP a clientului original.

Subiecte conexe

- Actualizare de securitate: TLS 1.1 și cifrurile slabe SSL/TLS 1.2 vor fi perimate

Configurarea serverului de date

Pagina Configurare server de date vă permite să configurați caracteristicile serverului de date pe baza locației geografice a centrului de contact. De exemplu, aveți posibilitatea să configurați un centru de contact în New York diferit de un centru de contact din California. Acest lucru permite fiecărui site să funcționeze cu trafic WAN minim.

> **NOTĂ** WFM interpretează toate marcajele temporale din fișierele Avaya de date istorice ca fiind în fusul orar al entității găzduite.

Navigați la Application Management > Global > Administration > Downloads pentru a descărca serverul de date WFO Webex. Informații despre modul de instalare a serverului de date Webex WFO pot fi găsite în "Instalarea serverului de date Webex WFO" din *Webex Ghid* de instalare WFO.

Condiţii prealabile

- Aveți permisiunea Administrare entitate găzduită sau Actualizare entitate găzduită.

Locația paginii

Managementul aplicațiilor > configurația globală a sistemului > > configurația serverului de date

Configurarea serverului de date în medii cu entități găzduite multiple

Unele caracteristici ale serverului de date nu sunt disponibile în mediile cu entități găzduite multiple. Într-un astfel de mediu, următoarele opțiuni de configurare nu apar pe pagina de configurare a serverului de date:

- Setări de reconciliere a serverelor de date regionale
- Setări sincronizare dispozitiv server de date
- Înregistrarea setărilor serverului de semnalizare SIPREC
- Înregistrarea CTI setările serverului de semnalizare
- Setări server captură înregistrare

Descrierea câmpurilor

Utilizați pagina Configurare server de date pentru a configura și întreține caracteristicile serverului de date. Pentru mai multe informații despre cum se configurează serverul de date pentru un anumit ACD, consultați paginile următoare sau ghidul de integrare a ACD sau nota tehnică, dacă sunt disponibile:

Dacă organizația dvs. are oricare dintre următoarele integrări, consultați ghidul de integrare al ACD respective pentru configurații suplimentare de server de date specifice ACD.

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

Câmpurile din pagina Configurare server de date sunt descrise mai jos.

Selectați Configurare server de date

Selectați URL-ul pentru serverul de date al centrului de contact ale cărui caracteristici regionale doriți să le configurați.

Nume afișat

Introduceți numele afișat al serverului de date selectat.

Setări regionale de sincronizare ACD server de date

Bifați caseta de selectare Activare sincronizare pentru a activa sincronizarea ACD pe serverul regional de date, apoi utilizați panourile Disponibile și Atribuite pentru a atribui servere la ACD sincronizare.

Setări regionale de captură ACD server de date

Bifați caseta de selectare Activare captură pentru a activa captura de ACD pe serverul de date regional, apoi utilizați panourile Disponibile și Atribuite pentru a atribui servere ACD captură.

Setări evenimente în timp real server de date regional

Bifați caseta de selectare Activare evenimente în timp real pentru a activa evenimente în timp real pe serverul de date regional, apoi utilizați panourile Disponibile și Atribuite pentru a atribui servere la captura de evenimente în timp real.

Setări de încărcare etapizate ale serverului de date regional

Bifați caseta de selectare Activare încărcare etapizată pentru a activa încărcările în etape pe serverul regional de date, apoi configurați setările de încărcare pe etape ale entității găzduite. Pentru mai multe informații despre încărcarea etapelor, consultați Configurarea încărcării pe etape.

> **NOTĂ:** Doar activarea acestei componente nu determină PC-urile agent să utilizeze Stage Upload. Agenții trebuie, de asemenea, să fie asociați cu serverul de date de încărcare pe etape prin Teams sau cu filtrul de adrese IP și
> Una sau mai multe reguli configurate corect în evenimentul zilnic QM flux de lucru.

Câmp	Descriere
Locaţie	Calea UNC către locația de stocare. O cale UNC necesită următorul format: \\NumeComputer\FolderPartajat\Resursă **NOTĂ** : Dacă se modifică calea UNC, înregistrările din locația de încărcare anterioară trebuie mutate manual. Calea UNC și numele de utilizator trebuie să fie accesibile atât Webex WFO Desktop instalat pe desktopurile agentului, cât și pe serverul de date.
Nume de utilizator	Numele de utilizator al utilizatorului care administrează serverul de încărcare pe etape.
Parolă	Parola utilizatorului care administrează serverul de încărcare pe etape.

Configurare etapizată a filtrului de adrese de încărcare IP

Această secțiune este vizibilă numai dacă încărcarea pe etape este activată. Introduceți intervale de adrese de IP în notația CIDR care includ adresele IP ale PC-urilor agent cu Smart Desktop pe care doriți să le utilizați Încărcare etapizată. Orice agent al cărui PC are o adresă IP inclusă în filtrul de adrese IP este asociat cu serverul de date de încărcare a etapei.

> **NOTĂ** : Agenții care sunt asociați cu serverul de date de încărcare etapizată după adresa IP vor utiliza încărcarea etapizată numai dacă sunt asociați și cu un flux de lucru zilnic QM configurat corect
> Eveniment. Pentru mai multe informații despre încărcarea în două etape, consultați "Configurarea componentei de încărcare etapizată" din Ghidul de *proiectare pentru implementările* locale *sau*în cloud.

Introduceți un interval de adrese IP și faceți clic pe Salvare. Aveți posibilitatea să adăugați mai multe zone, care sunt listate în panoul de deasupra câmpului de introducere. Odată adăugat la panou, puteți, de asemenea, să editați sau să ștergeți un interval. Faceți clic pe pictograma creion pentru a edita intervalul și faceți clic pe pictograma X pentru a șterge intervalul.

Setări de reconciliere a serverelor de date regionale

Bifați caseta de selectare Activare reconciliere pentru a permite reconcilierea serverului de date. Mutați serverele care urmează să fie reconciliate din panoul Disponibile în panoul Atribuit.

Sincronizare Active Directory

Bifați caseta de selectare Activare sincronizare pentru a permite Webex WFO să potrivească și să sincronizeze utilizatorii Webex WFO cu utilizatorii Active Directory. Consultați Conectarea la un server Active Directory.

Setări sincronizare dispozitiv server de date

Selectați Activare sincronizare dispozitiv pentru a activa sincronizarea ACD-urilor selectate prin intermediul serverului de date selectat. Mutați serverele care urmează să fie sincronizate din panoul Disponibile în panoul Atribuit.

Înregistrarea setărilor serverului de semnalizare SIPREC

Bifați caseta de selectare Activare semnalizare SIPREC pentru a activa serviciile de semnalizare SIPREC. Introduceți numele gazdei sau adresa IP a serverului de date pe care este instalat serviciul de semnalizare SIPREC.

NOTĂ: Această locație trebuie să fie accesibilă prin instanțele Smart Desktop instalate.

Înregistrarea CTI setările serverului de semnalizare

Bifați caseta de selectare Activare CTI semnalizare pentru a activa CTI servicii de semnalizare. Introduceți numele gazdei sau adresa IP a serverului de date pe care este instalat serviciul CTI Signaling.

NOTĂ: Această locație trebuie să fie accesibilă prin instanțele Smart Desktop instalate.

Setări server captură înregistrare

Bifați caseta de selectare Activare înregistrare audio pentru a activa înregistrarea în rețea în locul sau în plus față de înregistrarea punctelor finale (prin Smart Desktop). Apoi introduceți următoarele informații:

- Numele gazdei sau adresa IP a serverului de date pe care este instalat serverul de captură. Această adresă trebuie să fie accesibilă prin instanțele instalate ale Smart Desktop.
- Introduceți calea fișierului folderului în care fișierele de înregistrare urmează să fie stocate temporar înainte de încărcare. Acest folder trebuie să fie accesibil unui utilizator cu acreditări de sistem local.

Setări server de import media

Bifați caseta de selectare Activare import media pentru a activa importul fișierelor de înregistrare dintr-o locație externă. Mutați ACD-urile care sunt sursele înregistrărilor din panoul Disponibil în panoul Atribuit.

Server de date regional Locația fișierului GIS

Introduceți calea către directorul din care serverul de date importă fișiere. Dacă utilizați locația implicită (.. \reports) în directorul de instalare Data Server, câmpul poate rămâne necompletat.

Setări serviciu web local

Bifați caseta de selectare Activare serviciu web local pentru a activa integrarea API pe acest server de date. Dacă este activată, aveți opțiunea de a activa următoarele:

- Cisco IP Phone Services Controls — Bifați această casetă de selectare pentru a permite controalele de înregistrare activate pentru Cisco de la dispozitivele Cisco acceptate.

  NOTĂ : Consultați Configurarea controalelor Cisco IP Phone Services pentru procedura de configurare.

- Controale simplificate de înregistrare API—Bifați această casetă de selectare pentru a utiliza autentificarea nativă a serverului de date pentru controalele de înregistrare Cisco.

Configurarea SFTP

Introduceți datele necesare pentru configurarea serverului de FTP securizat.

Câmp	Descriere
Nume gazdă	Numele de gazdă securizat FTP server.
Nume de utilizator	Numele de utilizator al utilizatorului care administrează serverul SFTP.
Parolă	Parola utilizatorului care administrează serverul SFTP.

Configurarea HRMS

Selectați Activare export HRMS pentru a permite acestui server de date să exporte date. Dacă aveți mai multe servere de date, numai unul ar trebui să fie activat pentru a exporta date.

Configurarea controalelor Cisco IP Phone Services

Componenta Cisco IP phone services controls permite controalele de înregistrare Cisco de la dispozitivele Cisco acceptate. Urmați pașii detaliați mai jos pentru a configura serviciile de telefonie Cisco IP în Webex WFO și Cisco Unified Communications Manager.

Condiţii prealabile

- Trebuie să aveți accesul web prin HTTP activat pe dispozitivele pe care intenționați să utilizați comenzile de înregistrare Cisco IP Phone Service.
- Aveți nevoie de un server de date WFO Webex.

Locația paginii

Managementul aplicațiilor > configurația globală a sistemului > > configurația serverului de date

Procedurile

Configurarea comenzilor de înregistrare IP Phone Service în Webex WFO

1. Sub **Setări** serviciu web local, bifați caseta de **selectare Activare serviciu** web local pentru a activa integrarea API pe acest server de date.
2. Bifați caseta de **selectare Activare Cisco IP Phone Service controale** .
3. Configurați toate celelalte câmpuri după cum doriți. Consultați Configurarea serverului de date pentru mai multe informații.
4. Dați clic pe **Salvați**.

Activarea și pornirea serviciului Webex WFO Data Server Web Services

Serviciul Webex WFO Data Server Web Services este dezactivat în mod implicit.

1. Navigați la **Servicii** în aplicația Server Manager. Faceți clic dreapta pe **serviciul Calabrio ONE Data Server Web Services** și apoi selectați **Proprietăți**. Se **afișează fereastra pop-up Proprietăți** .
2. **În fila General** , selectați **Automat** din **lista verticală Tip** pornire.
3. Faceți clic pe **OK.** Se afișează pagina Servicii .
4. Faceți clic dreapta pe **Calabrio ONE Data Server Web Services**.
5. Faceți clic pe **Start**.

Adăugarea unui serviciu telefonic în Cisco Unified Communications Manager

Această procedură se desfășoară în Cisco Unified Communications Manager Administration. Consultați "Adăugarea serviciului telefonic" din *Cisco Unified IP Phone Note de dezvoltare a aplicațiilor pentru telefoane Cisco Unified Communications Manager și multiplatformă pentru mai multe platforme pentru mai* multe informații despre configurarea serviciilor Cisco IP Phone.

1. Navigați la **Setări dispozitiv** > **dispozitiv** > **Servicii telefonice**.
2. Introduceți valorile parametrilor detaliați mai jos pentru a configura pentru Cisco Recording Controls IP Phone Service.

Parametru	Valoare
URL serviciu	http://<Data Adresa IP server>:8080/recordingcontrolsservlet
Categorie serviciu	Serviciul XML
Tip serviciu	Serviciul telefonic IP standard

Abonarea unui dispozitiv la serviciul telefonic

Pentru a utiliza un Cisco IP Phone Service un dispozitiv trebuie mai întâi să fie abonat la acesta.

1. Navigați la ecranul Configurare telefon. Selectați **Dezabonare/Dezabonare servicii** din **Lista verticală Linkuri** corelate.
2. Selectați serviciul, apoi faceți clic pe **Următorul**.
3. Faceți clic pe **Abonare**.

Subiecte conexe

- Configurarea serverului de date

Setările serverului de date pentru un ACD Serenova

Configurarea unui server de date pentru un ACD Serenova

1. Selectați serverul de date pe care doriți să îl utilizați pentru Serenova ACD.
2. Configurați următoarele setări.

Setare	Configurare
Setări regionale de sincronizare ACD server de date	Bifați caseta de **selectare Activare sincronizare** , apoi mutați ACD Serenova de la **Disponibil** la **Atribuit**.

3. Dați clic pe **Salvați**.

Conectarea la un server Active Directory

Puteți utiliza o conexiune la un server Active Directory (AD) din mediul dvs. pentru autentificarea utilizatorilor, sincronizare sau ambele. Autentificarea este disponibilă numai pentru implementările locale ale Webex WFO.

Pentru a anula asocierea utilizatorilor sincronizați, accesați Deconectați utilizatorii sincronizați.

> **NOTĂ** : Importul mai multor certificate Active Directory nu este acceptat. Când importați un certificat nou, orice certificat existent este suprascris de noul certificat.

Locația paginii

Gestionarea aplicațiilor > configurația globală a sistemului > > configurația Active Directory

Condiţii prealabile

- Există cel puțin un domeniu AD configurat.
- Fiecare domeniu AD are cel puțin o cale de utilizator configurată.
- Serverul WFO Webex este în același domeniu cu utilizatorul.

Procedurile

Configurarea Active Directory

> **NOTĂ** : Pentru mai multe informații despre oricare dintre câmpurile de pe această pagină, accesați Despre configurația Active Directory din Webex *Ghidul* utilizatorului WFO.

1. Selectați **Creare configurație Active Directory** nouă.
2. Introduceți numele domeniului, numele gazdei, portul, numele de utilizator și parola în secțiunea Autentificare Active Directory.
3. (Opțional) Bifați caseta de **selectare Utilizare SSL** , apoi importați certificatul.
4. (Numai sincronizare) Introduceți DN-ul rădăcină, unitățile organizaționale și intervalul de sincronizare (minute) în secțiunea Active Directory Sync.
5. (Numai sincronizare) Selectați proprietatea pentru a potrivi utilizatorul AD cu utilizatorul Webex WFO din **lista verticală User Profile Matching Property** .

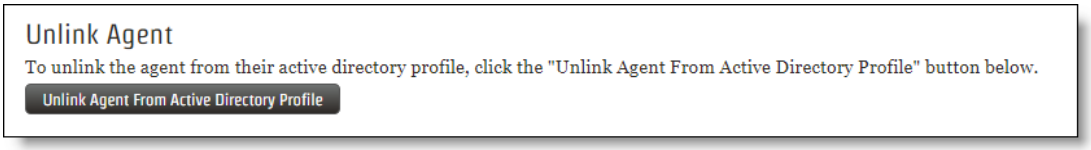
   > **NOTĂ** : După configurarea sincronizării AD, proprietatea corespunzătoare vă permite să verificați dacă sincronizarea funcționează și să anulați asocierea utilizatorilor. Selectați **Implicit** pentru a lega utilizatorii prin autentificare Windows.

6. Faceți clic pe **Testare conexiune** pentru a vă asigura că este configurată corect conexiunea AD.
7. Dați clic pe **Salvați**.
8. (Numai sincronizare) Navigați la Gestionarea aplicațiilor > la Configurare globală > sistem > Configurare server de date.
9. (Numai sincronizare) Selectați serverul de date pentru sincronizarea AD din lista verticală Selectați configurația **serverului** de date.
10. (Numai sincronizare) **În secțiunea Active Directory Sync** , bifați caseta de **selectare Activare Active Directory Sync** , apoi mutați serverul AD de la **Disponibil** la **Atribuit**.
11. (Numai sincronizare) Dați clic pe **Salvați**.

Verificați dacă funcționează sincronizarea AD

Puteți verifica sincronizarea AD după ce a trecut intervalul de sincronizare.

1. Navigați la Gestionarea aplicațiilor > la Configurare utilizator > globală > utilizatori.
2. Selectați un utilizator care are aceeași identitate ca un utilizator AD, pe baza proprietății corespunzătoare pe care ați selectat-o la pasul 6 de mai sus. Dacă pe ecran apare secțiunea Anulare conectare agent (mai jos), sincronizarea AD funcționează.



Deconectați utilizatorii sincronizați

Atunci când un utilizator Webex WFO și un utilizator AD nu sunt conectate, se întâmplă următoarele:

- Modificările proprietăților din AD nu se transferă Webex WFO.
- Autentificarea Windows a utilizatorului poate fi editată.
- Webex WFO păstrează profilul de utilizator al înregistrării și toate valorile stocate în acesta.

1. În Webex WFO, navigați la Application Management > Global > User Configuration > Users.
2. Dacă este necesar, selectați **butonul radio Editare utilizator existent** .
3. Selectați utilizatorul pentru deconectare din **lista verticală Selectare utilizator** .
4. Faceți clic pe **Deconectare agent de la profilul Active Directory** (în secțiunea Deconectare agent). Apare un mesaj de avertizare.
5. Faceți clic pe **Da**.
6. Modificați câmpul proprietății corespunzătoare, astfel încât utilizatorul Webex WFO să nu mai aibă aceeași identitate ca utilizatorul AD.

   Următorul tabel descrie modul de modificare a Webex utilizator WFO, în funcție de proprietatea corespunzătoare pe care ați selectat-o atunci când ați legat utilizatorii.

Proprietate potrivită	Modificarea
Prenume / Nume	Modificați valoarea din câmpul Prenume sau Nume.

Proprietate potrivită	Modificarea
ID-ul angajatului	Modificați sau ștergeți valoarea din câmpul ID angajat.
Default Windows.	Modificați sau ștergeți valoarea din câmpul Login
Nume de utilizator	Modificați valoarea din câmpul Nume utilizator.

7. Dați clic pe **Salvați**.
8. (Opțional) Pentru a deconecta definitiv utilizatorii, modificați proprietățile echivalente din anunț. Dacă nu modificați informațiile AD, utilizatorul Webex WFO poate fi asociat din nou cu utilizatorul AD data viitoare când se execută sincronizarea.

Subiecte conexe

- Despre configurația Active Directory în *Webex Ghidul utilizatorului WFO—Aflați mai multe despre cum funcționează configurația Active Directory*.

Despre configurația Active Directory

Pagina de configurare Active Directory vă permite să creați sau să editați o conexiune între Webex WFO și un server Active Directory (AD) din mediul dvs. Puteți utiliza această conexiune pentru autentificarea utilizatorului, sincronizare sau ambele.

Rețineți următorii parametri atunci când configurați conexiunea cu serverul AD, fie pentru autentificare, sincronizare sau ambele:

- Trebuie să existe cel puțin un AD configurat.
- Fiecare domeniu AD trebuie să aibă cel puțin o cale de utilizator configurată.
- Serverul WFO Webex trebuie să fie în același domeniu cu utilizatorul.

Autentificare

Autentificarea AD vă permite să utilizați utilizatori AD și parole pentru autentificare în Webex WFO. Este disponibil numai pentru implementările locale ale Webex WFO.

Sincronizare

Sincronizarea AD permite Webex WFO să sincronizeze utilizatorii Webex WFO cu utilizatorii AD. Când este configurată sincronizarea AD, Webex WFO asociază utilizatorii Webex WFO existenți cu utilizatorii AD existenți. Apoi, ori de câte ori se modifică prenumele, numele, ID-ul angajatului sau adresa de e-mail a unui utilizator AD, Webex WFO modifică și

Valorile corespunzătoare ale utilizatorului Webex WFO potrivit.

- Sincronizarea AD nu adaugă și nu dezactivează Webex utilizatorii WFO.
- Dacă Webex WFO nu poate asocia un utilizator AD cu niciun utilizator Webex WFO existent, nu adaugă un nou utilizator Webex WFO.
- Dacă un utilizator AD care este sincronizat cu un utilizator Webex WFO este șters în AD, Webex WFO nu dezactivează utilizatorul Webex WFO.

Aveți posibilitatea să revizuiți ce utilizatori AD se potrivesc cu Webex utilizatori WFO și care nu se află pe pagina Active Directory Sync (consultați Revizuirea rezultatelor sincronizării Active Directory).

Utilizatori potriviți

Următoarea listă oferă o prezentare generală a modului în care Webex WFO se potrivește utilizatorilor.

1. Administratorul configurează conexiunea AD, inclusiv unitățile organizaționale care conțin utilizatorii de sincronizat.
2. Administratorul selectează una dintre cele patru proprietăți potrivite: Implicită, ID angajat, Prenume/Nume sau Nume utilizator. Dacă administratorul selectează Implicit, Webex WFO utilizează numai proprietatea de potrivire implicită. Dacă administratorul selectează Prenume/Nume, ID angajat sau E-mail, Webex WFO utilizează mai întâi proprietatea de potrivire implicită, apoi utilizează proprietatea de potrivire selectată.
3. Fiecare proprietate corespondentă desemnează un câmp din pagina Utilizatori și o proprietate echivalentă din AD. Webex WFO compară Webex utilizatorii WFO și utilizatorii AD pe baza valorilor pe care le conțin câmpul și proprietatea. Când exact un utilizator dintr Webex WFO și un utilizator din AD au aceeași valoare, Webex WFO se potrivește cu utilizatorii.

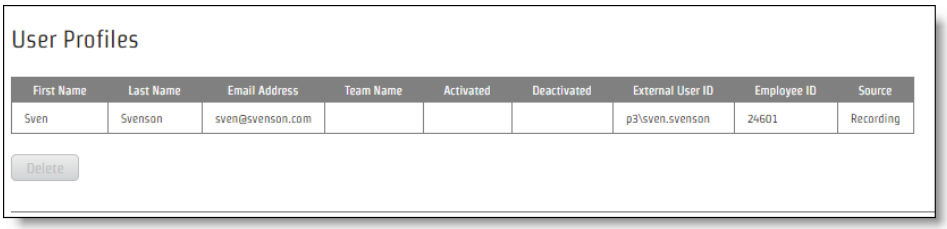
   Următorul tabel descrie ce câmp și ce proprietate echivalentă trebuie să aibă aceeași valoare pentru ca Webex WFO să corespundă utilizatorilor.

Potrivire Proprieta	Pagina utilizatorilor		
Implicit	A utentificare Windows	Nume conectare utilizator (pre-Windows 2000)	Dacă este selectată, Webex WFO potrivește utilizatorii numai cu proprietatea de potrivire implicită. AD are două proprietăți de nume de conectare utilizator: proprietatea "Nume de conectare utilizator" (<utilizator>@<domeniu>) și proprietatea "Nume de conectare utilizator (pre-Windows 2000)" (<domeniu>\<utilizator>). Webex WFO potrivește utilizatorii din proprietatea "Nume de conectare utilizator (pre-Windows 2000)" numai. Dacă editați proprietatea "User Logon name (pre- Windows 2000)" în AD după ce utilizatorii sunt potriviți, Webex WFO depotrivește utilizatorul AD de utilizatorul Webex WFO, indiferent de proprietatea corespunzătoare pe care Webex WFO a folosit-o pentru a le potrivi inițial.
Prenume / Nume de familie	Prenume	Prenume	Dacă este selectată, Webex WFO potrivește mai întâi utilizatorii cu proprietatea Potrivire implicită, apoi cu proprietatea de potrivire Prenume/Prenume.
	Nume de familie	Nume de familie	Prenume / Prenume nu este sensibil la litere mari și mici. Dacă mai mulți utilizatori Webex WFO au același prenume și nume ca un singur utilizator AD, Webex WFO nu potrivește utilizatorul AD cu niciun utilizator Webex WFO.

Potrivire Proprieta	**Pagina utilizatorilor**		
ID-ul angajatului	ID-ul angajatului	ID-ul angajatului	Dacă este selectată, Webex WFO potrivește mai întâi utilizatorii cu proprietatea de potrivire implicită, apoi cu proprietatea de potrivire ID angajat. Dacă mai mulți utilizatori Webex WFO au același ID de angajat ca un singur utilizator AD, Webex WFO nu potrivește utilizatorul AD cu niciun utilizator Webex WFO.
Nume de utilizator	Nume de utilizator	Adresa de e-mail	Dacă este selectată, Webex WFO potrivește mai întâi utilizatorii cu proprietatea Potrivire implicită, apoi cu proprietatea de potrivire a numelui de utilizator.

4. Pentru fiecare utilizator Webex WFO pe care Webex WFO îl potrivește cu un utilizator AD, Webex WFO face următoarele:

   - Adaugă un profil de utilizator de înregistrare, dacă utilizatorul nu are deja unul.



   - Populează oricare dintre următoarele câmpuri din profilul de utilizator care înregistrează, ale căror proprietăți echivalente sunt configurate în AD: Prenume, Nume, Adresă de e-mail, ID utilizator extern și ID angajat.
   - Dezactivează editarea câmpului Conectare Windows din pagina utilizatorului.

5. Dacă profilul de utilizator de înregistrare are prioritatea corectă, Webex WFO transferă valorile din profilul de utilizator de înregistrare la utilizatorul Webex WFO.

NOTĂ : Dacă nu există deja un profil de utilizator Suprascriere, Webex WFO nu creează unul. Aceasta înseamnă că valorile din profilul de utilizator Înregistrare pot suprascrie trăsăturile de identitate ale unui
utilizatorul care a fost creat manual în Webex WFO, inclusiv numele, prenumele, numele de utilizator și ID-ul angajatului. Pentru mai multe informații despre profilurile de utilizator, consultați Gestionarea profilurilor de utilizator și Configurarea setărilor globale, "Prioritatea profilului de utilizator".

Sincronizarea utilizatorilor potriviți

Când cineva schimbă un utilizator potrivit în AD, Webex WFO îl detectează și face mai multe modificări. Următorul tabel rezumă aceste modificări.

Modificarea AD	Modificarea rezultată în Webex WFO
Proprietatea "Prenume" este modificată	Prenumele din profilul de utilizator al înregistrării este modificat. Dacă profilul de utilizator care înregistrează are prioritatea corectă, prenumele utilizatorului este, de asemenea, modificat pe pagina utilizatorului.
Proprietatea "Nume de familie" este modificată	Numele de familie din profilul de utilizator al înregistrării este modificat. Dacă profilul de utilizator de înregistrare are prioritatea corectă, numele de familie al utilizatorului este, de asemenea, modificat pe pagina utilizatorului.
Proprietatea "employeeID" este modificată	ID-ul angajatului din profilul de utilizator Înregistrare este modificat. Dacă profilul de utilizator care înregistrează are prioritatea corectă, ID-ul de angajat al utilizatorului este, de asemenea, modificat pe pagina utilizatorului.
Proprietatea "E-mail" este modificată	Adresa de e-mail din profilul de utilizator Înregistrare este modificată. Dacă profilul de utilizator de înregistrare are prioritatea corectă, numele de utilizator al utilizatorului este, de asemenea, modificat pe pagina utilizatorului.
Proprietatea "User Logon name (pre- Windows 2000)" se modifică	Utilizatorul este de neegalat.

Utilizatori sincronizați nepotriviți

Dacă nu mai doriți ca un utilizator WFO Webex să fie asociat cu un utilizator AD, puteți anula asocierea

acestuia. Atunci când un utilizator Webex WFO este deconectat de la un utilizator AD, Webex WFO oprește actualizarea utilizatorului și a profilului de utilizator de înregistrare al utilizatorului atunci când proprietățile sunt modificate în AD și permite conectarea utilizatorului la Windows pentru

Editare.

Nepotrivirea unui utilizator Webex WFO nu șterge profilul de utilizator care înregistrează sau nu șterge niciuna dintre valorile stocate în acesta și nici nu împiedică utilizatorul Webex WFO să fie asociat din nou cu utilizatorul AD data viitoare când rulează sincronizarea. Pentru a împiedica definitiv Webex WFO să potrivească utilizatorii, trebuie să modificați, de asemenea, utilizatorul Webex WFO înainte ca sincronizarea să ruleze din nou, astfel încât utilizatorul Webex WFO să nu mai aibă aceeași identitate (determinată de proprietatea corespunzătoare selectată în prezent) ca utilizatorul AD.

Descrierea câmpurilor

Câmpurile din pagina Configurare Active Directory sunt descrise mai jos.

Autentificare Active Directory

Câmp	Descriere
Nume domeniu	Domeniul AD. Acest domeniu trebuie să fie unic printre oricare altul Domenii AD. Acest domeniu trebuie, de asemenea, să corespundă domeniului conectării Windows a unui utilizator, așa cum este configurat în câmpul Conectare Windows din pagina Gestionare utilizatori .
Nume gazdă	Numele gazdei sau adresa IP a serverului AD.
Port	Portul utilizat pentru a accesa serverul AD. Valoarea implicită este portul 389 sau 636 dacă utilizați SSL. Serverul WFO Webex trebuie să permită comunicarea socket pe acest port pentru a putea accesa serverul AD pentru autentificarea utilizatorului.
Nume de utilizator	Conectarea Windows a unui utilizator cu acces de citire la baza de date AD. Acest nume de utilizator este utilizat pentru a verifica informațiile de configurare și pentru a valida căile utilizatorului.
Parolă	Parola pentru utilizatorul cu acces de citire la baza de date AD.
Autentificare activată	Bifați această casetă de selectare pentru a activa autentificarea AD. Lasă asta caseta de selectare a fost debifată dacă utilizați numai sincronizarea AD.
Utilizați SSL	Bifați această casetă de selectare pentru a utiliza Secure Socket Layer (SSL) pentru conexiunea la serverul AD. Selectarea

acestei opțiuni modifică

Câmp	Descriere
	numărul implicit al portului în câmpul Port.
Certificat	(Apare când selectați **Utilizare SSL**) Certificatul care furnizează identitatea AD și cheia publică pentru SSL comunicare. Contactați administratorul AD pentru locația certificatului pentru AD. În multe cazuri, acest certificat este emis de Certificate Authority de pe aparatul AD.

Sincronizare Active Directory

Câmp	Descriere
Rădăcină DN	Componenta de domeniu a numelui distinct al unității organizaționale care stochează utilizatorii AD cu care doriți să sincronizați Webex utilizatori WFO. **EXEMPLU** Doriți să sincronizați utilizatorii AD care sunt stocați într-o unitate organizațională care are următorul nume distinct: ou=Agenți,ou=Utilizatori după rol, ou=Conturi de utilizator, dc=exemplu,dc=com Introduceți dc = exemplu, dc = com în câmpul DN rădăcină.
Unități organizaționale	Numele distins al unității organizaționale care stochează Utilizatorii AD, minus componenta domeniu. Pentru a specifica mai multe unități organizaționale din același domeniu, separați numele lor distincte (minus componenta domeniului) prin punct și virgulă. **EXEMPLU** Doriți să sincronizați utilizatorii AD care sunt stocați într-o unitate organizațională (agenți) care are următorul nume distinct: ou=Agenți,ou=Utilizator

Câmp	Descriere
	Conturi, dc = exemplu, dc = com Introduceți următorul text în câmpul Unități organizaționale: ou=Agenți,ou=Conturi utilizator Apoi, decideți că doriți să sincronizați și utilizatorii AD care sunt stocați într-o altă unitate organizațională, supervizori. Această unitate organizațională este în același domeniu și are următorul nume distinct: ou=Supervizori,ou=Conturi utilizator, dc=exemplu,dc=com Editați textul în unitățile organizaționale astfel încât să se citească după cum urmează: ou=Agenți,ou=Conturi utilizator; ou=Supervizori,ou=Conturi utilizator Tabelul din pagina Active Directory Sync conține toți utilizatorii AD care se află în unitățile organizaționale pe care le desemnați, atât cei care se potrivesc cu utilizatorii Webex WFO, cât și cei care nu sunt. Consultați Revizuirea rezultatelor sincronizării Active Directory.
Interval de sincronizare (minute)	Frecvența în minute care Webex WFO se sincronizează cu AD. Webex WFO actualizează, de asemenea, tabelul de pe pagina Active Directory Sync în conformitate cu acest interval. Minimul este de 10 minute.
Proprietate de potrivire a profilului de utilizator	Proprietatea sau proprietățile corespunzătoare pe care Webex WFO le utilizează pentru a determina dacă un utilizator Webex WFO și un utilizator AD au aceeași identitate. Dacă selectați Implicit, Webex WFO potrivește utilizatorii numai cu proprietatea de potrivire implicită. Dacă selectați Prenume/Nume, ID angajat sau E-mail, Webex WFO potrivește mai întâi utilizatorii cu proprietatea de potrivire implicită, apoi potrivește utilizatorii cu proprietatea de potrivire selectată.

Câmp	Descriere
	Modificarea proprietății de potrivire nu anulează potrivirea utilizatorilor care sunt deja potriviți.

Revizuirea rezultatelor sincronizării Active Directory

Utilizați pagina Sincronizare Active Directory pentru a verifica ce utilizatori din Active Directory (AD) sunt sau nu potriviți cu Webex utilizatori WFO sau pentru a exporta lista de utilizatori AD ca fișier CSV. O **stare Matched** indică faptul că utilizatorul AD este asociat cu un utilizator WFO Webex. Starea **Not Matched (Necorelat**) indică faptul că utilizatorul AD nu este asociat cu niciun utilizator Webex WFO.

Verificând rezultatele sincronizării Active Directory, puteți verifica:

- Totul s-a sincronizat conform intenției.
- Utilizatorii care ar trebui să fie nepotriviți au fost potriviți:

  Dacă nu mai doriți ca un utilizator WFO Webex să fie asociat cu un utilizator AD, puteți anula asocierea acestuia. Atunci când un utilizator Webex WFO este deconectat de la un utilizator AD, Webex WFO oprește actualizarea utilizatorului și a profilului de utilizator de înregistrare al utilizatorului atunci când proprietățile sunt modificate în AD și permite conectarea utilizatorului la Windows pentru editare. Consultați Conectarea la un server Active Directory pentru mai multe informații despre anularea legării utilizatorilor.
- Utilizatorii au fost nepotriviți, dar ar trebui să fie potriviți. În acest caz, asigurați-vă că Active Directory a fost configurat corect. Consultați Conectarea la un server Active Directory

Condiţii prealabile

- Un Active Directory configurat
- Permisiunea Administrare autentificare Active Directory
- Permisiunea Administrare entitate găzduită

Locația paginii

Gestionarea > monitorizarea aplicațiilor > Active Directory Sync

Procedurile

Filtrarea rezultatelor

Pentru a restrânge rezultatele sincronizării Active Directory, selectați filtrul dorit din meniul **Filtre** Lista derulantă.

NOTĂ : Filtrul nu afectează utilizatorii care sunt incluși în fișierul CSV.

Exportați rezultatele

Pentru a exporta rezultatele sincronizării într-un format de fișier CSV, faceți clic pe **CSV Export**.

Se creează un fișier CSV care conține toți utilizatorii AD, atât cei potriviți, cât și cei nepotriviți, unde:

- Conectarea Active Directory este proprietatea "Nume log on utilizator (pre-Windows 2000)" a utilizatorului AD.
- Adresa SMTP este proprietatea "E-mail" a utilizatorului AD.
- Stare

NOTĂ : Configurația anunțului determină utilizatorii care apar în tabel, frecvența cu care Webex WFO actualizează tabelul și proprietățile pe care Webex WFO le utilizează pentru a corespunde utilizatorilor.

Subiecte conexe

- Conectarea la un server Active Directory
- Crearea și editarea utilizatorilor
- Gestionarea rolurilor și permisiunilor

Configurați spațiul de stocare

Configurarea stocării implică următoarele:

- Alegeți ce locație de stocare Webex folosește WFO pentru a stoca înregistrările audio și de ecran ale unei echipe și datele Analytics, pe baza vârstei fișierelor de înregistrare și de date.
- Adăugați una sau mai multe locații de stocare în afara Webex WFO.
- Definiți cât timp sunt păstrate anumite tipuri de date WFM.
- Salvați sau ștergeți preferințele de stocare.

Configurarea profilurilor de stocare

Pe pagina Profiluri de stocare, puteți alege ce locație de stocare Webex utilizează WFO pentru a stoca înregistrările audio și de ecran ale unei echipe și datele Analytics, pe baza vârstei fișierelor de înregistrare și de date. Astfel, puteți să păstrați înregistrările mai vechi și datele Analytics pe care nu trebuie să le accesați imediat în locații de stocare pe termen lung, cu costuri mai mici, păstrând înregistrările și datele mai noi în locații de stocare care costă mai mult, dar permit accesul imediat sau instantaneu.

De asemenea, puteți asocia o rată de compresie pentru înregistrările audio cu fiecare locație de stocare. Acest lucru vă permite să reduceți costurile de stocare prin conversia înregistrărilor audio în tipuri de fișiere cu compresie mai mare atunci când sunt mutate în locații de stocare pe termen lung.

Locația paginii

Managementul aplicațiilor > configurația globală a sistemului > > profilurile de stocare

Prezentare generală a spațiului de stocare

Webex WFO Cloud utilizează niveluri inteligente pentru stocare, cu un singur preț pe GB pe lună pentru utilizarea totală. Fișierele noi și fișierele care au fost accesate recent sunt disponibile imediat. Fișierele mai vechi care nu au fost accesate recent sunt preluate de la un nivel de stocare ușor mai lent la care este posibil să fi fost mutate. Fișierele mai vechi durează de obicei doar câteva secunde pentru a fi preluate.

Înțelegerea profilurilor de stocare

Un profil de stocare este atribuit unei echipe fie în mod implicit, fie manual, iar politicile din acel profil de stocare determină unde sunt stocate înregistrările și datele Analytics asociate cu utilizatorii echipei respective.

Webex WFO poate avea până la două profiluri de stocare preconfigurate: Profil de stocare implicit și Profil de stocare WAV.

Puteți selecta un profil de stocare ca implicit. Profilul de stocare implicit este atribuit automat tuturor echipelor care nu au avut un profil de stocare atribuit manual. Dacă modificați profilul de stocare implicit, se modifică și profilul de stocare al tuturor echipelor cărora li s-a atribuit un profil de stocare implicit. Echipele care au fost atribuite manual la un profil de stocare nu sunt afectate de modificarea profilului de stocare implicit.

Înregistrările rădăcină utilizează numai profilul de stocare implicit. (Vezi Cum funcționează apelurile rădăcină și reconcilierea.) Pentru mai multe informații despre cum să atribuiți manual un profil de stocare unei echipe, consultați Gestionarea echipelor .

Înțelegerea politicilor privind spațiul de stocare

Un profil de stocare este alcătuit din cel puțin o politică de stocare. O politică controlează următoarele:

- Locul de stocare în care sunt păstrate înregistrările audio, înregistrările ecranului și datele Analytics asociate unui profil de stocare
- Cât timp sunt păstrate înregistrările și datele în locația de stocare
- Rata de compresie a înregistrărilor audio asociate cu un profil de stocare

Dacă selectați rate de compresie diferite de calitate media pentru politicile unui profil de stocare, înregistrările audio sunt convertite atunci când se schimbă locațiile de stocare.

Puteți modifica calitatea media a politicii prestabilite, dar nu o puteți elimina și nu îi puteți edita câmpurile Audio, Ecran sau Statistici.

Fiecare politică conține următoarele câmpuri.

Locație de stocare

După intrarea în vigoare a unei politici, Webex WFO plasează înregistrările și datele Analytics asociate profilului de stocare în locația de stocare a politicii.

Locațiile de stocare au următoarele tipuri.

NOTĂ : Administratorul de sistem configurează locațiile și tipurile disponibile.

- ($$) - Spațiul de stocare se află într-o locație cu cost mediu. Înregistrările și datele Analytics stocate în locații de acest tip pot fi accesate imediat.
- ($$$) — Locația de stocare este stocarea în rețea cu costuri ridicate. Înregistrările și datele Analytics stocate în locații de acest tip pot fi accesate instantaneu.

Ordinea politicilor unui profil de stocare determină ordinea în care Webex WFO stochează înregistrările și datele Analytics în fiecare locație de stocare:

- Sus—Webex WFO începe prin stocarea înregistrărilor și a datelor Analytics în locația de stocare a acestei politici.
- Intermediar - Webex WFO stochează înregistrările și datele Analytics într-o locație de stocare a unei politici de mijloc după ce le stochează în locația de stocare a politicii de mai sus, dar înainte de a le stoca în locația de stocare a politicii de mai jos.
- Partea de jos (prestabilită) - Webex WFO se finalizează prin stocarea înregistrărilor și a datelor Analytics în locația de stocare a acestei politici.

Audio

Câmpul Audio controlează cât timp (în zile, luni sau ani) Webex WFO stochează înregistrările audio în locația de stocare a unei politici. Durata maximă de timp în care Webex WFO poate stoca înregistrări audio pentru toate politicile dintr-un profil apare în câmpul Stocare totală disponibilă.

Calitatea mass-media

Câmpul Calitate media controlează rata de compresie a înregistrărilor audio din locația de stocare a unei politici:

- Compresie redusă (WAV)
- Compresia Med (Opus - Stereo)
- Compresie înaltă (Opus - Mono)

> **NOTĂ** : Începând Webex WFO versiunea 10.3.1, compresia scăzută (WAV pe 16 biți) este implicită. Înregistrările audio create înainte de lansarea versiunii 10.3.1 sunt stocate în Med Compresie (opus - stereo).

Dacă selectați rate de compresie diferite de calitate media pentru politicile dintr-un profil de stocare, înregistrările audio sunt convertite atunci când se schimbă locațiile de stocare. Ordonați politicile într-un profil de stocare astfel încât înregistrările audio să fie convertite de la o rată de compresie mai mică la una mai mare. Webex WFO poate converti înregistrările audio de la o rată de compresie mai mare la una mai mică, dar acest lucru nu îmbunătățește calitatea înregistrărilor audio.

Ecran

Câmpul Ecran controlează cât timp (în zile, luni sau ani) Webex WFO stochează înregistrările ecranului în locația de stocare a unei politici. Durata maximă de timp în care Webex WFO poate stoca înregistrările ecranului pentru toate politicile dintr-un profil apare în câmpul Stocare totală disponibilă.

Statistici

Câmpul Analytics controlează cât timp Webex WFO stochează datele Analytics în locația de stocare a unei politici. Durata maximă de timp în care Webex WFO poate stoca date Analytics pentru toate politicile dintr-un profil apare în câmpul Spațiu total de stocare disponibil.

Procedurile

Crearea unui profil de stocare nou

Ordinea în care adăugați politici la un profil de stocare determină ordinea acestora pe pagină. Politica implicită este întotdeauna sub toate celelalte politici. Când adăugați o politică nouă, Webex WFO o inserează deasupra politicii implicite și sub orice politici pe care le-ați adăugat deja. Nu puteți reordona politicile după ce le adăugați.

> **NOTĂ:** Înregistrările rădăcină utilizează numai profilul de stocare implicit. (Vezi Cum funcționează apelurile rădăcină și reconcilierea.)

1. Selectați **Creați un profil de stocare nou**.
2. În **Nume**, introduceți un nume unic pentru acest profil de stocare.
3. (Opțional) Dacă doriți ca acest profil de stocare să fie atribuit automat tuturor echipelor care nu au un profil de stocare atribuit manual, selectați **Implicit**.

   > **NOTĂ** : Un singur profil de stocare poate fi implicit. Atunci când setați un profil de stocare ca implicit, acesta înlocuiește profilul de stocare implicit curent.

4. Configurați politica implicită.
5. (Opțional) Faceți clic pe **Adăugare politică** de stocare pentru fiecare politică pe care doriți să o adăugați, apoi configurați politicile.

   > **NOTĂ** Pentru a crea o politică care mută fișierele fără a modifica formatul fișierului, selectați **No change (move only) (numai mutare)** din **lista verticală Media Quality** . Dacă lucrați cu profilul de stocare implicit, această opțiune nu este disponibilă pentru politica de sus a paginii. (Aceasta este
   > Deoarece politica principală este cea implicită, iar politica implicită trebuie să controleze stocarea, nu mișcarea.) Pentru mai multe informații despre cum se configurează politicile pe baza comenzii lor, consultați Înțelegerea politicilor de stocare.

6. Dați clic pe **Salvați**.

Editarea unui profil de stocare existent

Puteți edita politicile de stocare dintr-un profil de stocare existent, dar nu le puteți reordona.

1. Selectați **Editați un profil** de stocare existent.
2. Selectați profilul de stocare pe care doriți să îl editați.
3. (Opțional) Pentru a schimba numele profilului de stocare, editați câmpul Nume .
4. (Opțional) Dacă doriți ca acest profil de stocare să fie atribuit automat tuturor echipelor care nu au un profil de stocare atribuit manual, selectați **Implicit**.

   > **NOTĂ** : Nu puteți debifa manual caseta de selectare Implicit din profilul de stocare implicit curent. Pentru a modifica profilul de stocare implicit, bifați caseta de selectare Implicit din spațiul de stocare
   > Profilul pe care doriți să îl faceți implicit.

   > **NOTĂ:** Înregistrările rădăcină utilizează numai profilul de stocare implicit. (Vezi Cum funcționează apelurile rădăcină și reconcilierea.)

5. (Opțional) Editați politicile pe care doriți să le modificați.

> **NOTĂ** : Editarea unei politici de stocare existente poate determina Webex WFO să mute sau să convertească un număr mare de înregistrări audio, înregistrări de ecran și fișiere de date Analytics. Pentru mai multe informații despre modul în care editarea unei politici de stocare existente poate afecta fișierele asociate cu un profil de stocare, consultați Înțelegerea politicilor de stocare.

6. Dați clic pe **Salvați**.

Mutați fișiere fără a modifica formatul de fișier

1. Selectați **Editați un profil** de stocare existent.
2. Selectați profilul de stocare din lista verticală Alegeți profilul .
3. Selectați destinația fișierelor din **lista derulantă Locație** stocare.
4. Selectați **Nicio modificare (numai mutare)** din lista verticală Calitate media.

> **NOTĂ** : Dacă lucrați cu profilul de stocare implicit, această opțiune nu este disponibilă pentru politica de sus a paginii. Dacă este necesar, faceți clic pe **+ Adăugați o politică** de stocare pentru a adăuga un spațiu de stocare suplimentar Politică care vă permite să mutați fișiere.

5. Dați clic pe **Salvați**.

Adăugarea locațiilor de stocare externe

Pagina Stocare externă vă permite să adăugați locații de stocare în afara Webex WFO. Stocarea externă este disponibilă ca găleți Amazon S3. Puteți utiliza aceste locații externe de stocare în mai multe scopuri:

- Setați stocarea extinsă pe termen lung a înregistrărilor audio și a ecranului după ce au ajuns la sfârșitul perioadei de păstrare (consultați Configurarea setărilor de arhivare QM)
- Exportați înregistrările audio și de ecran în bloc (consultați Exportul contactelor în bloc)

Spre deosebire de cele Webex locații de stocare găzduite de WFO, unde stocați înregistrări audio, înregistrări de ecran și date Analytics în timpul perioadei lor de păstrare (consultați Configurarea profilurilor de stocare), organizația dvs. trebuie să creeze și să gestioneze independent aceste locații de stocare externe. Nu puteți asocia locații de stocare externe cu un profil de stocare.

Condiţii prealabile

- Aveți permisiunea Administrare entitate găzduită.
- Aveți numele găleții Amazon S3 a organizației dvs. Aici Webex exportă WFO fișierele.

- Dacă utilizați presupunerea rolului pentru a acorda acces la cupa Amazon S3, aveți ARN pentru un rol căruia i se atribuie următoarele:
  - O politică cu aceste permisiuni pentru găleata S3: ListBucket, GetBucketlocation și PutObject
  - O politică de încredere care permite unui cont AWS de producție Cisco să-și asume un rol. Contactați asistența Cisco pentru informații despre contul Cisco AWS care să fie utilizate în politica de încredere.
- Dacă nu utilizați asumarea rolului pentru a acorda acces la găleata Amazon S3, aveți cheia de acces și o cheie secretă a unui utilizator Eu sunt atribuit unei politici care are aceste permisiuni pentru găleata S3: ListBucket, GetBucketLocation și PutObject. Webex WFO accesează găleata S3 cu cheile acestui utilizator.

EXEMPLU

Următoarea politică acordă permisiunile necesare. Puteți atribui acest lucru Sunt utilizator unei politici similare.

```
{
"Version": "<versiunea actuală a limbii politicii>", "Statement": [
{
"Sid": "Găleată",
"Efect": "Permite", "Acțiune": [
"s3:ListBucket",
"s3:GetBucketLocation"
],
"Resursă": [
"arn:aws:s3:::<numele găleții S3>"
]
},
{
"Sid": "BucketContents",
"Effect": "Allow", "Action": [
"s3:PutObject"
],
"Resursă": [
"arn:aws:s3:::<denumiți găleata S3>/*"
]
}
]
}
```

Locația paginii

Managementul aplicațiilor > configurația globală > a sistemului > stocarea externă

Procedurile

Adăugați o găleată Amazon S3 ca locație de stocare externă utilizând presupunerea rolului

1. Selectați **Creare locație** de stocare externă.
2. **În câmpul Nume** , introduceți un nume unic pentru cupa S3.

   > **NOTĂ** : Acest nume identifică locația de stocare externă în Webex WFO. Acesta poate fi diferit de numele găleții S3.

3. Din **lista derulantă Tip** , selectați **Amazon S3 (Acces imediat).**
4. Configurați **secțiunea AWS Storage Configuration** după cum urmează. Valorile pentru câmpurile listate mai jos provin din instanța AWS a organizației dvs. Găsiți valorile și introduceți-le în fiecare dintre câmpurile listate mai jos în Webex WFO.

   > **NOTĂ:** Consultați documentația AWS pentru mai multe informații despre crearea unui rol "Eu sunt" sau despre gestionarea cheilor de acces pentru utilizatorii respectivi.

Câmp	Descriere
Utilizați AWS I am Role Assumption	Păstrați bifată această casetă de selectare.
Numele găleții	Introduceți numele găleții S3. Acest nume este sensibil la litere mari și mici.
Alegeți regiunea	Selectați regiunea Amazon în care se află găleata S3.
Rol ARN	Numele resursei Amazon (ARN) pentru rolul din contul AWS care acordă acces la găleata S3 (sau, mai general, la serviciile AWS) Webex accesează WFO. Acest rol ARN ar trebui să fie în formatul AWS standard: arn:aws:iam::<CUSTOMER_AWS_ACCOUNT_NUMĂR:rol/<ROLE_NAME>

5. Dați clic pe **Salvați**. Pagina se reîmprospătează.
6. Selectați locația de stocare pe care tocmai ați creat-o din **lista verticală Alegeți o locație de stocare de editat** .
7. **În secțiunea AWS Storage Configuration** , selectați **Show external ID.**

8. În AWS, configurați Politica de încredere a rolului dvs. pentru a utiliza șirul de numere și litere din **câmpul ID extern** .

> **IMPORTANT** Conexiunea nu va funcționa până când nu finalizați acest pas.

EXEMPLU

Acesta este un exemplu de politică de încredere pe care o puteți adăuga la rol:

```
{
        "Versiune": "2012-10-17",
        «Declarație»: [
                {
                        "Effect": "Permite", "Principal": {
                                "AWS": "<Cont de optimizare a forței de muncă ARN>"
                        },
                        "Action": "sts:AssumeRole",
                        "Condition": {
                                "StringEquals": {
                                        "sts:ExternalId": "ID extern generat de <Workforce
Optimization>"
                                }
                        }
                }
        ]
}
```

9. (Opțional) Pentru a verifica setările, faceți clic pe **Testare conexiune**.

Adăugați o găleată Amazon S3 ca locație de stocare externă fără a utiliza presupunerea rolului

1. Selectați **Creare locație** de stocare externă.
2. **În câmpul Nume** , introduceți un nume unic pentru cupa S3.

> **NOTĂ** : Acest nume identifică locația de stocare externă în Webex WFO. Acesta poate fi diferit de numele găleții S3.

3. Din **lista derulantă Tip** , selectați **Amazon S3 (Acces imediat)**.
4. Configurați **secțiunea AWS Storage Configuration** după cum urmează. Valorile pentru câmpurile listate mai jos provin din instanța AWS a organizației dvs. Găsiți valorile și introduceți-le în fiecare dintre câmpurile listate mai jos în Webex WFO.

> **NOTĂ:** Consultați documentația AWS pentru mai multe informații despre crearea unui rol "Eu sunt" sau despre gestionarea cheilor de acces pentru utilizatorii respectivi.

Câmp	Descriere
Utilizați AWS I am Role Assumption	Debifați această casetă de selectare.
Numele găleții	Introduceți numele găleții S3. Acest nume este sensibil la litere mari și mici.
Alegeți regiunea	Selectați regiunea Amazon în care se află găleata S3.
Eu sunt cheia de acces	Introduceți ID-ul cheii de acces a utilizatorului I am atribuit unei politici Care acordă permisiunile necesare pentru a accesa găleata S3.
Eu sunt cheia secretă	Introduceți cheia de acces secretă a utilizatorului I am care este atribuit unui Politică care acordă permisiunile necesare pentru accesarea găleții S3.

5. Dați clic pe **Salvați**.
6. (Opțional) Pentru a verifica setările, faceți clic pe **Testare conexiune**.

Generați un nou ID extern pentru o găleată de stocare Amazon S3 existentă

Dacă ID-ul extern utilizat de Webex WFO este compromis, puteți genera unul nou. Un ID extern este ca o parolă pentru rolul de cont AWS al organizației dvs. Este un identificator unic în AWS pe care Webex WFO îl folosește atunci când își asumă rolul în contul AWS pentru accesul la roluri între conturi.

1. Selectați **Editați locația** de stocare externă.
2. Selectați locația de stocare din **lista verticală Alegeți o locație de stocare de editat** .
3. **În secțiunea AWS Storage Configuration** , faceți clic pe **Generate new external ID.** Apare un mesaj de confirmare.
4. Faceți clic pe **Da**.
5. În AWS, configurați Politica de încredere a rolului dvs. pentru a utiliza noul ID extern în elementul condiție.

IMPORTANT Conexiunea nu va funcționa până când nu finalizați acest pas.

EXEMPLU

Acesta este un exemplu de politică de încredere pe care o puteți adăuga la rol:

```
{
        "Versiune": "2012-10-17",
        «Declarație»: [
                {
```

```
                "Effect": "Permite", "Principal": {
                    "AWS": "<Cont de optimizare a forței de muncă ARN>"
                },
                "Action": "sts:AssumeRole",
                "Condition": {
                    "StringEquals": {
                        "sts:ExternalId": "ID extern generat de <Workforce
Optimization>"
                    }
                }
            }
        ]
}
```

6. (Opțional) Pentru a verifica setările, faceți clic pe **Testare conexiune**.

Subiecte conexe

- Configurarea setărilor de arhivare QM
- Exportul în bloc al contactelor
- Configurarea profilurilor de stocare

Configurarea setărilor de arhivare QM

Pagina Configurare arhivă vă permite să salvați sau să ștergeți preferințele pentru arhiva QM. Utilizați această pagină dacă doriți să păstrați înregistrările audio și de ecran după ce au ajuns la sfârșitul perioadei de păstrare. Fișierele exportate pe serverul de arhivă vor conține un fișier CSV și toate înregistrările audio și de ecran aferente. Ecranul și fișierele audio sunt decriptate.

IMPORTANT : Pagina Configurare arhivă este perimată. Acesta este disponibil numai pentru clienții Cisco existenți care îl utilizează deja. Dacă trebuie să păstrați contactele dincolo de perioada lor de păstrare, noi

vă încurajează să utilizați caracteristica Export contacte în bloc. Consultați Exportul în bloc al contactelor.

Condiţii prealabile

- Stocare externă
- Permisiunea Administrare QM

Locația paginii

Gestionarea aplicațiilor > QM > QM fluxurile de contacte > configurarea arhivei

Procedurile

Configurarea preferințelor de arhivare QM

1. Selectați o locație de stocare externă configurată din **lista verticală Stocare** externă.

   > **NOTĂ:** Stocarea externă este configurată la Application Management > Global > System Configuration > External Storage.

2. Selectați un format din **lista verticală Format** video.

   Listate sunt m4v și webM, opțiunile de format numai pentru fișierele video. *M4v* este un format de container video similar cu MP4. Fișierele M4v au opțiunea de protecție la copiere DRM. *Fluxurile video WebM* sunt comprimate cu codecuri video VP8 sau VP9.

3. Selectați un format pentru fișiere audio numai din **lista verticală Format** audio.

   Fișierele audio WAV sunt fără pierderi și necomprimate. *Fluxurile audio WebMA* sunt comprimate folosind codecurile audio Vorbis sau Opus.

4. Selectați o **oră de arhivare**. Ora din zi în care se execută procesul de arhivare. Formatul este HH:MM.

   > **NOTĂ:** Procesul de arhivare se execută numai o dată pe zi. Dacă modificați această setare la o dată ulterioară după executarea procesului, aceasta nu se va executa la noua oră până a doua zi.

5. Selectați un **mod de** arhivare din lista derulantă.

   Opțiunile pentru modul Arhivă sunt Audio și Complet. *Audio* exportă numai înregistrările audio. *Exportă complet* înregistrările audio și pe ecran.

6. Introduceți un model **de nume de**fișier.
7. Dați clic pe **Salvați**.
8. (Opțional) Dați clic pe **Ștergeți** pentru a elimina preferințele pentru arhivă.

Subiecte conexe

- Exportul în bloc al contactelor
- Adăugarea locațiilor de stocare externe
- Configurarea profilurilor de stocare

Configurați managementul calității

Meniurile QM din Managementul aplicațiilor vă permit să configurați parametrii de bază ai Managementului Calității în centrul dvs. de contact. Configurarea managementului calității implică următoarele:

- Configurați setările pentru Managementul calității care se aplică tuturor utilizatorilor.
- Configurați QM pentru înregistrare.
- Integrați Webex WFO cu unul sau mai mulți furnizori externi de sondaje pentru a distribui sondaje post-apel ale clienților după încheierea unui contact și pentru a colecta răspunsurile.

Configurarea setărilor globale QM

Utilizați pagina Setări globale QM pentru a configura setările pentru Managementul calității care se aplică tuturor utilizatorilor. Setările modificate nu intră în vigoare până când utilizatorii nu se conectează din nou.

Condiţii prealabile

Aveți permisiunea Administrare QM.

Locația paginii

Gestionarea > QM > QM configurarea aplicațiilor > setările globale

Rețineți următoarele informații despre mai multe câmpuri de pe această

pagină:

- Extensie înregistrare ecran — Când introduceți o valoare în acest câmp, înregistrarea ecranului după apel continuă atunci când pornește un nou apel, cu excepția cazului în care selectați **Oprire înregistrare ecran extinsă la un apel** nou. Această înregistrare suplimentară a ecranului poate consuma resurse de stocare.

  > **IMPORTANT** Setarea **Oprire înregistrare ecran extins la apelurile** noi nu funcționează cu integrările CCaaS ACD.

- Calitate înregistrare ecran - Nivelul de calitate pe care îl selectați are ca rezultat fișiere de înregistrări care au aproximativ dimensiunile de mai jos. Mediul de înregistrare al organizației și conținutul înregistrărilor de pe ecran pot afecta semnificativ aceste dimensiuni.
  - Bine: 2,1 MB pe minut pe monitor
  - Mai bine: 2,8 MB pe minut pe monitor
  - Cel mai bun: 3,3 MB pe minut pe monitor
- Discuție peste evenimente – Perioada de timp, în secunde, în care trebuie să aibă loc acea discuție pentru a fi înregistrată ca un eveniment de discuție. Introduceți 0 pentru a ignora discuțiile despre evenimente.

- Evenimente de tăcere – Perioada de timp, în secunde, în care tăcerea trebuie să treacă pentru a fi înregistrată ca eveniment de tăcere. Introduceți 0 pentru a ignora tăcerea.
- Timp de păstrare a înregistrărilor audio rădăcină — Pentru a vedea înregistrările rădăcină audio pe pagina Interacțiuni, utilizați filtrul Domeniu de căutare și selectați Apeluri rădăcină.
- Timp de păstrare a înregistrării pe ecranul rădăcină – Înregistrările rădăcină ale ecranului nu apar niciodată pe pagina Interacțiuni.
- Timp de păstrare a contactelor non-apel – Contactele care nu sunt conectate în timpul apelului nu au asociate înregistrări audio sau de ecran. Aceste persoane de contact sunt create de obicei manual, făcând clic pe Creare persoană de contact pe pagina Interacțiuni.
- Prima apelare/Prima apelare—Primul număr apelat și primul număr apelat sunt ambele capturate la începutul unui apel. Un număr nu este capturat dacă este debifată caseta sa de selectare. În schimb, este capturat al doilea număr apelant sau al doilea număr apelat.
- Afișare contacte în fusul orar al utilizatorului—Această casetă de selectare controlează câmpurile Dată și Fus orar din paginile Interacțiuni și Coadă persoane de contact. Toate filtrele de timp (de exemplu, Interval de timp) caută întotdeauna contacte în fusul orar al sursei de captură, chiar dacă această casetă de selectare este bifată.
- Client desktop inteligent - Prioritate înregistrare ecran — După salvarea oricărei modificări a acestei setări, trebuie să vă conectați la serverul pe care rulează serviciul CTI și să reporniți serviciul CTI pentru ca modificarea să aibă efect.
- STUN/TURN Server — După ce efectuați modificări pe acest server, reporniți clienții de înregistrare (Smart Desktop Capture și Virtual Record Server).

Despre prioritatea de înregistrare a ecranului

Client desktop inteligent - Prioritatea înregistrării ecranului vă permite să selectați o prioritate preferată a ecranului care este înregistrat pentru monitorizarea ecranului atunci când același utilizator este conectat simultan atât la un thin client, cât și la un punct final (PC). Adică, autentificarea AD a aceluiași utilizator este utilizată pentru a vă conecta atât la un punct final, cât și la un client subțire în același timp. Webex registre **WFOThin Client Users** ca conexiuni Smart Desktop Client (SDC) la sisteme de operare server, cum ar fi Windows Server 2016. Webex Registrele OMA **End-Points Users (PC)** ca conexiuni SDC la sisteme de operare desktop, cum ar fi Windows 10. Cu monitorizarea ecranului, puteți vizualiza activitatea de ecran a unui agent, indiferent dacă agentul respectiv este sau nu într-un apel. Consultați Monitorizarea agenților în timp real pentru mai multe informații despre monitorizarea live a ecranului.

Dacă se pierde conexiunea la o prioritate selectată, Webex WFO nu va începe înregistrarea pe o altă setare de prioritate până la următorul apel activ.

EXEMPLU Dacă **opțiunea Thin Client Users** este selectată ca prioritate de înregistrare a ecranului și conexiunea la thin client se pierde în timpul unui apel, Webex WFO nu va începe înregistrarea pe prioritatea inferioară **End-Points Users (PC)** până când nu începe un nou apel.

NOTĂ : Dacă prioritatea înregistrării ecranului este modificată în timp ce un agent se află într-un apel, modificarea nu afectează apelul respectiv, ci va avea loc cu apelurile ulterioare după terminarea apelului.

Subiecte conexe

- Configurare setări globale — Configurare setări la nivel de sistem

Configurați QM pentru înregistrare

Configurarea QM pentru înregistrare implică următoarele:

- Configurați o conexiune între Webex WFO și unul sau mai multe ACD.
- Accesați Webex WFO Smart Desktop și Webex programele de instalare WFO Data Server disponibile pentru entitatea găzduită.
- Configurați cel puțin o sursă de semnalizare, un grup de semnalizare, un server de semnalizare, un grup de înregistrare și dispozitivele centrului de contact.
- Monitorizați starea serverelor de semnalizare și înregistrare active și standby din grupurile de telefonie.
- Configurați și gestionați câmpurile de metadate din sistemul dvs.

Gestionarea serverelor de telefonie

Utilizați pagina Monitorizare telefonie pentru a monitoriza starea serverelor de semnalizare și înregistrare active și standby din grupurile de telefonie.

Dacă aveți un server de semnalizare principal și unul de rezervă, puteți utiliza această pagină pentru a comuta procesarea apelurilor la serverul de backup înainte de a efectua întreținerea pe serverul principal. La începutul acestui flux de lucru, serverul principal este în starea Activ, iar serverul de backup este în starea În așteptare.

NOTĂ: Numai serverele în perechi Active/Standby pot fi plasate în modul de întreținere.

Plasarea unui server în modul de întreținere

1. Selectați un grup de telefonie.
2. Selectați serverul pe care doriți să îl puneți în modul de întreținere.

NOTĂ: Serverul care urmează să fie plasat în modul de întreținere trebuie să fie în starea Activ.

3. Faceți clic pe **Întreținere**.

   Când faceți clic pe întreținere, serverul de copiere de rezervă se modifică din modul standby în modul activ și serverul activ se modifică din modul activ în modul de scurgere. Apelurile care erau deja pe acest server continuă să fie procesate până când sunt efectuate ("golirea" serverului), moment în care serverul intră în modul de întreținere. Apelurile noi sunt direcționate către noul server activ, care începe să le proceseze.

   Odată ce serverul este în modul de întreținere, întreținerea poate fi efectuată și serverul repornit, dacă este necesar. Când întreținerea este finalizată, serverul intră în modul standby.

Activarea unui server în modul standby

1. Selectați serverul în modul standby pe care doriți să îl activați.
2. Faceți clic pe **Activ**.

   Când faceți clic pe Activ, serverul se modifică din modul standby în modul activ și serverul activ se modifică din modul activ în modul de scurgere. Apelurile care erau deja pe acest server continuă să fie procesate până la finalizare, moment în care serverul intră în modul standby. Apelurile noi sunt direcționate către noul server activ, care începe să le proceseze.

Descrierea câmpurilor

Pagina Monitorizare telefonie afișează starea atât pentru serverele de semnalizare, cât și pentru serverele de înregistrare. Câmpurile din aceste secțiuni sunt definite în tabelele de mai jos:

Câmp	Descriere
Filtre	Selectați un grup de telefonie din lista derulantă.
Componentă	Tipul de server: semnalizare sau înregistrare.
Prioritate	Prioritatea serverului: Primar, Secundar sau Backup.
Numele serverului	IP adresa sau numele serverului de semnalizare sau înregistrare.
Grup	Numele grupului de semnalizare sau de înregistrare. **NOTĂ** : Numele grupului trebuie să indice dacă grupul este un grup de semnalizare sau de înregistrare.
Stare	Indică dacă serverul este conectat sau nu.
Stare	Starea curentă pentru server:

Câm	Descriere
	▪ Activ = Serverul este activ și procesează apelurile. ▪ Inactiv = Serverul nu este activ. ▪ Standby = Serverul rulează și este gata de activare. ▪ Draining = Serverul procesează date în coadă și nu acceptă date noi. ▪ Întreținere = Serverul este oprit pentru întreținere.
Apeluri	Numărul de apeluri procesate de fiecare server.
Ultima actualizare	Data și ora la care informațiile serverului au fost actualizate în tabel Afișat în GMT.
Starea întreținerii	Starea curentă de întreținere pentru serverul de semnalizare sau înregistrare: ▪ Activ = Serverul este activ și procesează apelurile. ▪ În întreținere = Serverul este în întreținere.

Gestionarea câmpurilor de metadate particularizate

Pagina Manager metadate este utilizată pentru configurarea și gestionarea câmpurilor de metadate particularizate din sistemul dvs.

Metadatele vă permit să adăugați informații la o conversație cu clienții. Metadatele pot fi capturate din ACD dvs. și din alte aplicații pentru a transmite datele către următoarele API-uri:

- Programarea detaliilor în funcție de agenți și data API
- Ture după agent API

Webex WFO afișează, de asemenea, aceste câmpuri de metadate în panoul Detalii din Media Player.

Condiţii prealabile

- Aveți permisiunea Administrare câmpuri metadate și permisiunea Trimitere comandă metadate.
- Pentru a vizualiza metadatele particularizate, aveți nevoie de permisiunea Vizualizare metadate personalizate.
- Pentru a edita metadatele personalizate, aveți nevoie de permisiunea Editați metadatele personalizate.

Locația paginii

Gestionarea aplicațiilor > QM configurarea > manager de metadate

Procedurile

Câmpurile de metadate pe care le configurați sunt afișate într-un tabel. Utilizați tabelul pentru a vizualiza, edita sau șterge un câmp de metadate din sistem.

NOTĂ Webex WFO acceptă până la 100 de câmpuri de metadate particularizate per entitate găzduită.

Adăugarea unui nou câmp de metadate

1. Completați câmpurile descrise mai jos
2. Dați clic pe **Salvați**. Noul câmp de metadate apare în tabel.

Editarea unui câmp de metadate

1. Faceți dublu clic pe câmpul de metadate din tabel.
2. Editați câmpurile din pagină după cum este necesar.
3. Dați clic pe **Salvați**.

Ștergerea unui câmp de metadate

1. Faceți dublu clic pe câmpul de metadate din tabel.
2. Faceți clic pe **Ștergere**.

Câmpurile din pagina Manager metadate sunt descrise mai jos.

Câmp	Descriere
Cheie metadate	(Generat automat) Un identificator unic pentru metadate câmp, utilizat de API-uri. Cheia de metadate este generată pe baza textului pe care îl introduceți în câmpul Etichetă metadate. Spațiile sunt înlocuite cu cratime, iar "-key" este adăugat la sfârșit. De exemplu, dacă introduceți **text** exemplu în câmpul Etichetă metadate, câmpul Cheie metadate afișează **exemplu-text-cheie**. Câmpul Cheie metadate nu permite ampersanzi (&) sau semne egale (=). Dacă aceste simboluri apar în câmpul Etichetă metadate, ele sunt eliminate automat din câmpul Cheie metadate. Nr. maxim de caractere = 39.

Câm	Descriere
Etichetă metadate	Numele asociat câmpului de metadate care apare în căutare rezultate și informații de contact.
Tip metadate	Tipul de informații conținute în câmpul de metadate: data, hyperlink, număr sau text.
ACD datelor	Acest câmp se aplică numai implementărilor locale ale Webex WFO. Identifică metadatele importate din ACD. Webex WFO reconciliază datele ACD prin potrivirea informațiilor de contact din Webex WFO cu informațiile despre apeluri stocate în ACD și modifică informațiile de contact Webex WFO. Datele sunt actualizate periodic. Când mapați metadatele la ACD date, trebuie să selectați Text în câmpul Tip.
Cheie explorator de date	(Opțional) Un identificator unic pentru maparea metadatelor cu Exploratorul de date. Puteți mapa până la 20 de câmpuri de metadate cu Explorator de date.
Casetă de selectare criptată	(Opțional) Selectați această opțiune dacă doriți să raportați persoanele de contact pe baza câmpurilor de metadate personalizate. Dacă selectați această casetă, Webex WFO criptează metadatele atunci când sunt stocate. Caseta de selectare Criptat este activată numai dacă este debifată caseta de selectare Exportabil. **NOTĂ** : Nu puteți căuta metadate criptate.
Caseta de selectare exportabil	Dacă este selectată, puteți exporta metadatele prin Webex WFO sau printr-un API. Această casetă de selectare este bifată în mod implicit.
Numai citire	Dacă este selectată, metatdata este doar în citire. Nu puteți adăuga sau edita metadate unui contact prin Webex WFO. **NOTĂ** : Dacă metadatele sunt date ACD, această casetă de selectare este bifată în mod implicit și este dezactivată.

Subiecte conexe

- Exportul metadatelor persoanelor de contact
- Editarea metadatelor particularizate asociate cu un contact
- Vizualizarea datelor asociate cu un contact
- Adăugarea etichetelor de metadate la seturile și colecțiile de date
- Ștergerea sau actualizarea mai multor contacte simultan

Câmpurile de metadate Cisco

Următoarele câmpuri de metadate sunt disponibile cu Cisco ACD.

Câmp	Descriere
AgentPeripheralNumber	Numărul periferic al agentului care a gestionat apelul. **NOTĂ** : Poate fi nul când partea sursă sau destinație este nemonitorizată sau dacă agentul nu este conectat.
AgentSkillTargetID	Identifică agentul care a gestionat apelul. Această valoare este unică printre toate ținte de calificare în întreprindere. Acesta este preluat din tabelul Agent din baza de date centrală Unified ICM. ID-urile AgentSkillTargetID-urile sunt generate automat atunci când agentul este configurat pentru prima dată în fereastra Configurare agent din Unified ICM Configuration Manager. **EXEMPLUL** 5001
ID referințăapel	Identificator unic al apelului într-un cluster Unified
CM. CallGUID	Identificator unic global de apel.
Dată/oră	Data și ora la care înregistrarea tabelului Termination_Call_Detail este generată de Peripheral Gateway (PG). Înregistrarea tabelului Detalii Termination_Call_ este generată de PG atunci când apelul a părăsit fizic PG (de exemplu, IVR direcționează apelul către un agent) sau când încheierea este finalizată pentru apel după ce apelul a părăsit dispozitivul agent (fie prin deconectare, fie prin finalizarea transferului).

Câm	Descriere
DigitsDialed	Cifre formate pentru un apel de ieșire inițiat pe ACD. Acești cifrele nu sunt furnizate de toate ACD-urile. În prezent, numai IVR-urile, Aspect CallCenter și DEFINITY ECS furnizează valori în câmpul DigitsDialed. Dacă un apel este direcționat prin traducere, PG-ul receptor raportează și acest câmp, chiar dacă apelul este de intrare.
Durată	Durata apelului în secunde. Acesta este momentul în care comutatorul procesează apelul. Câmpul Durată cuprinde mai multe câmpuri ale tabelului Termination_ Call_Detail: **LocalQTime** + **RingTime** + **TalkTime** + **WorkTime** + **HoldTime** + **DelayTime** + **NetQTime**
TasteApelPeriferice	Identificator atribuit apelului de către periferic (ACD, IVR). Unitatea Intervalul și tipul de valoare utilizate în acest câmp variază în funcție de tipul de periferic. Aceasta poate fi una dintre următoarele: ▪ Un apel original, un transfer și un apel consultativ ca trei apeluri separate (de exemplu, ID-uri de apel 1001, 1002, 1003) ▪ Toate cele trei apeluri ca o continuare a aceluiași apel (de exemplu, ID-urile de apel 1001, 1001, 1001) ▪ Originalul și transferul ca același apel, dar apelul consultativ ca al doilea apel (de exemplu, ID-urile de apel 1001, 1002, 1001) ▪ Apelul original ca un apel și originalul și transferul ca alt apel (de exemplu, ID-urile de apel 1001, 1002, 1002) Este posibil ca aceste valori utilizate să nu fie unice, în funcție de implementarea perifericului. De exemplu, Aspect CallCenter și DEFINITY ECS ACD reutilizează identificatorii din acest câmp.

Câmp	Descriere
RecoveryKey	ID unic atribuit fiecărei înregistrări și utilizat intern de Unified ICM/Unified CCE pentru a urmări înregistrarea.
Timp de apel	Numărul de secunde pe care apelul le-a petrecut sunând la telesetul agentului înainte de a fi răspuns. Timpul de sonerie apare după orice DelayTime și LocalQTime. Pentru apelurile deviate (adică apelurile care au sunat la telesetul unui agent înainte de a fi redirecționate în caz de eșec al răspunsului), Timp de apel este suma timpului pe care apelul l-a petrecut sunând la fiecare teleset.
Timp de convorbire	Timpul cumulat, în secunde, în care apelul a fost într-o stare de vorbire pe dispozitivul de destinație. TalkTime este o durată de apel finalizată, nu o oră de stare a agentului. Timpul cumulat, în secunde, în care apelul a fost într-o stare de vorbire pe dispozitivul de destinație. TalkTime este o durată de apel finalizată, nu o oră de stare a agentului. **NOTĂ** : În tabelele Termination_Call_Detail, Skill_Group și Agent_Skill_Group, TalkTime nu include Timp de așteptare; cu toate acestea, în tabelele Servicii și Rute, TalkTime include Timp de așteptare.
Variabilă1	Variabilă utilizată pentru segmentarea apelurilor. Poate conține, de asemenea, date introduse în timpul încheierii apelurilor. Acest câmp este mapat la variabila de aspect A.
Variabilă2	Variabilă utilizată pentru segmentarea apelurilor. Acest câmp este mapat la variabila de aspect B.
Variabilă3	Variabilă utilizată pentru segmentarea apelurilor. Acest câmp este mapat la variabila de aspect C.
Variabilă4	Variabilă utilizată pentru segmentarea apelurilor. Acest câmp este mapat la variabila de aspect D.

Câm	Descriere
Variabilă5	Variabilă utilizată pentru segmentarea apelurilor. Acest câmp este mapat la variabila de aspect E.
Variabilă6	Variabilă utilizată pentru segmentarea apelurilor.
Variabilă7	Variabilă utilizată pentru segmentarea apelurilor.
Variabilă8	Variabilă utilizată pentru segmentarea apelurilor.
Variabilă9	Variabilă utilizată pentru segmentarea apelurilor.
Variabilă10	Variabilă utilizată pentru segmentarea apelurilor.
WrapupData	Datele introduse de agent în timpul încheierii apelului. **NOTĂ** : WorkTime este utilizat pentru a calcula Durata în tabelul Termination_Call_Detail și HandleTime în Unified Tabelele ICM Service, Route și Call_Type.

Cum funcționează apelurile de bază și reconcilierea

Un apel rădăcină este o înregistrare efectuată prin Gateway Recording. Această înregistrare nu este asociată cu niciun utilizator și trebuie reconciliată pentru a asocia înregistrarea rădăcină cu un agent. Înregistrările reconciliate pot fi utilizate cu managementul calității și analizele.

Un apel rădăcină este o înregistrare a întregului apel din momentul în care intră în gateway până în momentul în care părăsește gateway-ul, inclusiv transferuri și consultări care pot implica mai multe persoane.

NOTĂ : Nu puteți utiliza Gateway Recording cu utilizatorii hotelului. (Vezi Gestionați utilizatorii hotelului.)

Reconcilierea este procesul de asociere a apelurilor rădăcină cu agenți și înregistrări de ecran prin examinarea înregistrărilor PBX/ACD Call Detail Records (CDR), Webex asocierilor agent-dispozitiv WFO și a evenimentelor de conectare a utilizatorilor finali. Procesul de reconciliere se desfășoară la fiecare 10 minute împotriva apelurilor vechi de cel puțin 20 de minute. Reconcilierea creează apeluri atribuite care sunt copii ale segmentelor de apeluri rădăcină care aparțin anumitor agenți. Webex WFO rulează automat reconcilierea.

Puteți vizualiza apelurile rădăcină în fereastra Înregistrare contacte (consultați Găsirea contactelor).

Webex WFO gestionează apelurile rădăcină numai în funcție de profilul de stocare implicit. În cazul în care creați profiluri de stocare suplimentare, acestea nu se aplică apelurilor root. (Vezi Configurați profilurile de stocare.)

Configurarea grupurilor de telefonie

Grupurile de telefonie sunt coloana vertebrală a infrastructurii de înregistrare a unei organizații. Utilizați pagina Grupuri de telefonie pentru a crea, edita și șterge grupuri de telefonie, grupuri de semnalizare și grupuri de înregistrare.

Un grup de telefonie este format din cel puțin o sursă de semnalizare, un grup de semnalizare, un server de semnalizare, un grup de înregistrare și dispozitivele centrului de contact. Puteți adăuga copii de rezervă pentru oricare dintre aceste elemente. Adăugarea backupurilor este opțională, dar o recomandăm din motive de reziliență.

NOTĂ: Unele tipuri de grupuri de telefonie nu acceptă o sursă de semnalizare de rezervă.

Sunt acceptate diferite configurații de grupuri de telefonie, grupuri de semnalizare și grupuri de înregistrare pe baza tipului de grup de telefonie. Tabelele de mai jos descriu configurația grupului de telefonie și detaliile serviciului CTI pe baza tipului de grup de telefonie.

Avaya Aura CM

Grupuri de telefonie	1 sau mai multe
Grupuri de semnalizare pentru fiecare grup de telefonie	1 sau mai multe grupuri de înregistrare per grup de semnalizare1 sau mai multe
Note de serviciu CTI	Fiecărui serviciu CTI din grupul de semnalizare i se poate atribui un singur server DMCC AES.

Avaya SBC

Grupuri de telefonie	1 sau mai multe
Grupuri de semnalizare per grup de telefonie	1 sau mai multe Grupuri de înregistrare per grup de semnalizare
1 sau mai multe Note de serviciu CTI	N/A

Cisco Unified Communications Manager

Grupuri de telefonie	1 sau mai multe
Grupuri de semnalizare pentru fiecare grup de	

telefonie 1 sau mai

Câm	Descriere	
multe grupuri de înregistrare per grup de semnalizare	1 sau mai multe	

Cisco Unified Communications Manager (continuare)

Note de serviciu CTI	Fiecare serviciu CTI dintr-un grup de semnalizare poate avea o listă administrată separat de manageri de Unified CM CTI la care să se conecteze pentru JTAPI.

Altele

Grupuri de telefonie	1 sau mai multe
Grupuri de semnalizare pentru fiecare grup de telefonie	1
Grupuri de înregistrare per grup de semnalizare	1
Note de serviciu CTI	N/A

Condiţii prealabile

Aveți permisiunea Configurare grupuri de telefonie

Locația paginii

Gestionarea > QM > QM configurarea aplicațiilor > grupurile de telefonie

Procedurile

Configurarea unui grup de telefonie

1. Introduceți un nume unic pentru grupul de telefonie.
2. Selectați tipul de platformă pentru grupul de telefonie.
3. Faceți clic pe **Adăugare**. Pe pagină apar câmpuri suplimentare.
4. Configurație completă în **fila Telefonie** în funcție de tipul de grup de telefonie specificat.
   - Avaya Aura CM - Consultați Configurarea Avaya Manager de comunicare.
   - Avaya SBC SIPREC – Vezi Configurați Avaya SBCE pentru înregistrarea SIPREC.
   - Cisco Unified Communications Manager (Unified CM) – Consultați Configurarea Cisco Unified Communication Manager .
   - Genesys—Consultați Configurarea genesys .

5. Faceți clic pe **Următorul** pentru a continua configurarea grupului de semnalizare.

Configurarea unui grup de semnalizare

1. Introduceți un nume unic pentru grupul de semnalizare.
2. Faceți clic pe **Adăugare**.
3. Introduceți detaliile de configurare pentru grupul de semnalizare conform tabelului de mai jos.
4. Faceți clic pe **Următorul** pentru a continua înregistrarea configurației grupului.

Configurarea grupului de semnalizare

Câmp	Descriere
Server de date de semnalizare QM principal	
Server de date de semnalizare QM principal	Serverul de date al serviciului principal de semnalizare. Lista derulantă este populată cu servere de date configurate cu semnalizarea CTI sau SIPREC (în funcție de tipul grupului de telefonie). Acest serviciu de semnalizare poate aparține numai unui singur grup de semnalizare.
Primar JTAPI Server de semnalizare principal CTI Manager	(numai Unified CM) Serverul de date al managerului de CTI principal pentru serverul de date de semnalizare QM principal. CTI Manager este un serviciu care rulează pe Unified CM și gestionează evenimente JTAPI pentru fiecare Unified CM din cluster. Lista verticală este populată cu serverele Unified CM configurate în fila Telefonie.
Backup JTAPI Server de semnalizare principal CTI Manager	(numai Unified CM) Serverul de date al Managerului de CTI de rezervă pentru serverul de date de semnalizare QM principal. Lista verticală este populată cu serverele Unified CM configurate în fila Telefonie.
Server de backup QM semnalizare	
Server de date de backup QM semnalizare	(Opțional) Serverul de date al serviciului de semnalizare de rezervă. Lista verticală este populată cu servere de date configurate cu

Câmp	Descriere
	CTI sau semnalizare SIPREC (în funcție de tipul grupului de telefonie). Acest serviciu de semnalizare poate aparține numai unui singur grup de semnalizare. Serviciul de semnalizare rămâne pe serverul de backup până când inițiați manual comutarea în caz de nereușită la serverul principal.
Primar JTAPI Server de semnalizare de rezervă CTI Manager	(numai Unified CM) (când se configurează numai un server de semnalizare de rezervă) Serverul de date al serverului pentru managerul de CTI principal pentru serverul de date de backup QM semnalizare. CTI Manager este un serviciu care rulează pe Unified CM și gestionează evenimente JTAPI pentru fiecare Unified CM din cluster. Lista verticală este populată cu serverele Unified CM configurate în fila Telefonie.
Backup Server de semnalizare de rezervă JTAPI CTI Manager	(Unified CM numai) Disponibil numai la configurarea unui server de semnalizare de rezervă. Numele managerului de CTI pentru serverul de date de backup QM de semnalizare. Lista verticală este populată cu serverele Unified CM configurate în fila Telefonie.

Configurarea unui grup de înregistrare și a atribuirilor

1. Introduceți un nume unic pentru grupul de înregistrare.
2. Faceți clic pe **Adăugare**.
3. Selectați grupul de înregistrare și prioritatea pentru fiecare nume de gazdă și adresă IP serverului de înregistrări.
4. Dați clic pe **Salvați**.

NOTĂ

Când configurați grupuri de înregistrare, amintiți-vă următoarele puncte:

- Dacă aveți utilizatori într-un mediu de înregistrare Gateway sau CUBE care necesită înregistrarea ecranului, trebuie să creați un grup de înregistrare care se conectează la un server CTI și nu are atribuite servere de înregistrare.

- Puteți atribui unul sau mai multe servere de înregistrări unui grup de înregistrări. Un grup de înregistrare necesită cel puțin un server de înregistrări principal.

  Serviciile de semnalizare epuizează capacitatea serverelor principale de înregistrări înainte de a trimite apeluri către serverele secundare de înregistrare. Dacă serverul principal de semnalizare este dezactivat (din cauza opririi manuale sau a unei erori de sistem), serverul secundar de semnalizare trimite în continuare apeluri către serverele principale de înregistrări, cu excepția cazului în care serverele principale de înregistrări nu sunt, de asemenea, disponibile.

- Un server de înregistrări poate aparține unui singur grup de înregistrări.
- Puteți muta serverele de înregistrări între grupurile de înregistrare.

Modificarea setărilor pentru un grup de telefonie

- Selectați grupul de telefonie, editați după cum este necesar, apoi faceți clic pe **Salvare**. Tabelul de mai jos arată când intră în vigoare modificările.

Grupul de telefonie		
Tip	**Serviciu**	**Pentru a aplica setările de configurare**
Avaya SBC	Avaya SBC SIPREC	Reporniți serviciul.
	Serviciul de înregistrare a rețelei	Nu este necesară repornirea. Următoarea perioadă de sondare aplică setările de configurare.
Avaya Aura CM	Serviciul CTI	Reporniți serviciul.
	Webex WFO (dispozitive VoIP)	Reîncărcați fereastra VoIP Dispozitiv.
	Serviciul de înregistrare a rețelei	Nu este necesară repornirea. Următoarea perioadă de sondare aplică setările de configurare.
	Serviciu de sincronizare	Nu este necesară repornirea. Următoarea sincronizare aplică setările de configurare.
CM unificat	Înregistrarea CTI	Reporniți serviciul.

Grupul de telefonie Tip		Pentru a aplica setările de
	Serviciu	
	Webex WFO (dispozitive VoIP)	Reîncărcați fereastra VoIP Dispozitiv.
	Serviciul de înregistrare desktop	Reporniți serviciul.
	Serviciul de înregistrare în rețea	Reporniți serviciul. Dacă adăugați un serviciu de înregistrare CTI de rezervă din postinstall.exe în timp ce vă aflați în modul actualizare, trebuie să reporniți serviciul de înregistrare în rețea.

Activarea unei conexiuni AES securizate

Pentru a utiliza criptarea AES, trebuie să vă asigurați că conexiunea AES este sigură.

1. Conectați-vă la serverul AES (de exemplu, http://10.192.252.186).
2. Navigați la Security > Certificate Management > CA Trusted Certificate și exportați Avaya HDTG Product Root.
3. Copiați certificatul rădăcină al produsului HDTG Avaya și lipiți-l într-un fișier. Denumiți aes.cer .
4. Mutați fișierul aes.cer în directorul <data server> \bin\resources .
5. Reporniți serviciul CTI.
6. CTI serviciu va verifica dacă există aes.cer, apoi va crea un Avaya.JKS în același folder, pe care îl va folosi apoi pentru a se conecta securizat la AES.

   După ce sistemul creează fișierul Avaya.JKS, conectați-vă la Webex WFO și accesați Application Management > QM Configuration > Telephony Groups.

7. Deschideți Avaya Telephony Group, selectați Use Secure Connection și schimbați portul la 4722.
8. Reporniți CTI serviciu din nou.

Subiecte conexe

- Configurarea Avaya Manager de comunicare
- Configurați Avaya SBCE pentru înregistrarea SIPREC
- Configurarea Cisco Unified Communication Manager
- Configurați Genesys

Configurarea Avaya Manager de comunicare

Într-un mediu Avaya Communication Manager (CM), aveți posibilitatea să configurați informațiile de conexiune pentru Avaya Application Enablement (AE) Services și DMCC asociate cu grupul de telefonie.

Setarea parolei Avaya DMCC a dispozitivului

Utilizați câmpurile din această secțiune pentru a configura parolele pentru Avaya dispozitive DMCC. Avaya parole pot avea o lungime cuprinsă între trei și șapte cifre. Dacă utilizați mai mult de șapte cifre în extensii, va trebui să configurați parolele pentru a fi compatibile cu standardele Avaya.

- Faceți clic pe **Utilizare extensie** dispozitiv pentru a seta parolele dacă extensia are între trei și șapte cifre.
- Faceți clic pe **Utilizare parolă** statică dacă doriți să utilizați o singură parolă pentru toate dispozitivele dvs. Când faceți clic pe acest buton, QM afișează o casetă text pentru a vă permite să adăugați parola din trei până la șapte cifre.
- Faceți clic pe **Utilizare model** personalizat pentru a selecta un model personalizat de parole de dispozitiv pentru setarea parolelor dispozitivelor Avaya pe baza extensiilor. Parola trebuie să aibă între trei și șapte cifre. Dacă extensiile au mai mult de șapte cifre, această funcționalitate vă permite să convertiți numerele dispozitivelor în parole Avaya acceptabile. Introduceți tiparul în câmpul Model particularizat.

Funcționalitatea tipar de parolă DMCC personalizată Avaya utilizează două metacaractere pentru a reprezenta extensiile:

- F – primele cifre (sau primele cifre inițiale)
- L – ultimele cifre (sau la sfârșit)

De asemenea, puteți introduce cifre statice de la 0 la 9 în modelul de parolă.

Faceți clic pe semnul întrebării pentru exemple de utilizare a modelelor de parole particularizate.

Câmp	Descriere
Parola dispozitivului	Parola implicită pentru toate dispozitivele.

Câmp	Descriere
	NOTĂ : Dacă modificați o parolă, trebuie să reporniți toate serviciile de semnalizare asociate.
Avaya ACD asociate	ACD cu care este asociat acest grup de telefonie.
Activați locurile libere ID-ul agentului	Bifați această casetă de selectare pentru a înregistra agenți după numele de utilizator sau în loc de un număr de canal fizic.
Înregistrarea grupului de vânătoare de abilități	Extensia asociată cu Hunt Group. Un grup de hunt este o colecție de utilizatori care gestionează tipuri similare de apeluri. **NOTĂ** : Dacă utilizați locuri libere, grupul de vânătoare trebuie să conțină toate extensiile pe care doriți să le înregistrați.
Server de date de sincronizare a dispozitivelor	Serverul de date utilizat pentru sincronizarea dispozitivelor Avaya CM.
Comutare nume conexiune	Numele comutatorului sau adresa IP a conexiunii la switch. **NOTĂ** : Acest câmp este sensibil la litere mari și mici.
NUME GAZDĂ / ADRESĂ IP	Numele gazdei sau adresa IP a dispozitivului de servicii AE, a suportului media și a controlului apelurilor (DMCC). DMCC controlează mass-media (adică se ocupă de RTP). Serviciul de monitorizare și înregistrare CTI se conectează la acesta. **CELE MAI BUNE PRACTICI** Utilizați un nume de gazdă în toate cazurile în care vi se cere să specificați un nume de gazdă sau o adresă de IP, dacă este posibil.
Port	Portul pentru serverul Application Enablement Services. Numărul de port implicit este 4721.
Nume de utilizator	Numele unui utilizator creat în AES Management Console care are atributul CT User setat la Yes. **NOTĂ** : Dacă modificați un nume de utilizator sau o parolă, trebuie să reporniți toate serviciile de semnalizare asociate.

Câmp	Descriere
Parolă	Parola pentru contul utilizat pentru a accesa serverul. **NOTĂ** : Dacă modificați un nume de utilizator sau o parolă, trebuie să reporniți toate serviciile de semnalizare asociate.
Utilizați extensia dispozitivului parolă	Bifați această casetă de selectare pentru a utiliza extensia unui dispozitiv ca pentru configurațiile DMCC. Dacă nu bifați caseta de selectare, DMCC utilizează parola implicită pentru toate dispozitivele introduse în câmpul Parolă dispozitiv. Parola dispozitivului este, de asemenea, cunoscută sub numele de Cod de securitate în configurația stației Avaya CM.
Generați CDR-uri din evenimentele de semnalizare	Bifați această casetă de selectare pentru a începe generarea înregistrărilor de detalii de contact (CDR) pentru o integrare ACD existentă cu serverul CTI. Webex WFO nu utilizează aceste CDR pentru reconciliere decât dacă bifați și caseta de selectare Utilizare CDR pentru reconciliere.
Utilizarea CDR-urilor pentru reconciliere	Bifați această casetă de selectare pentru a utiliza CDR-urile generate de serverul CTI pentru reconciliere în locul CDR-urilor importate din ACD. Această casetă de selectare se afișează după ce bifați caseta de selectare Generare CDR-uri din evenimente de semnalizare.

Configurați Avaya SBCE pentru înregistrarea SIPREC

Pentru a configura Avaya SBCE pentru înregistrarea SIPREC într Webex WFO, trebuie să configurați un server de date și un grup de telefonie. Un grup de telefonie este format din cel puțin o sursă de semnalizare, un grup de semnalizare, un server de semnalizare, un grup de înregistrare și dispozitivele centrului de contact. Puteți adăuga copii de rezervă pentru oricare dintre aceste elemente. Adăugarea backupurilor este opțională, dar o recomandăm din motive de reziliență.

Sunt acceptate diferite configurații de grupuri de telefonie, grupuri de semnalizare și grupuri de înregistrare pe baza tipului de grup de telefonie. Pentru Avaya SBCE, următorul tabel detaliază numărul minim de grupuri care pot fi configurate. Serviciul SIPREC utilizează portul 5060.

Grupuri de telefonie	1 sau mai multe

Grupuri de semnalizare pentru fiecare grup de telefonie	1 sau mai multe
Grupuri de înregistrare per grup de semnalizare	1 sau mai multe
Note de serviciu CTI	N/A

NOTĂ

Când configurați grupuri de înregistrare, amintiți-vă următoarele puncte:

- Dacă aveți utilizatori într-un mediu de înregistrare gateway care necesită înregistrarea ecranului, trebuie să creați un grup de înregistrare care se conectează la un server CTI și nu are atribuite servere de înregistrare (captură audio).
- Puteți atribui unul sau mai multe servere de înregistrări unui grup de înregistrări. Un grup de înregistrare necesită cel puțin un server de înregistrări principal.

  Serviciile de semnalizare epuizează capacitatea serverelor principale de înregistrări înainte de a trimite apeluri către serverele secundare de înregistrare. Dacă serverul principal de semnalizare este dezactivat (din cauza opririi manuale sau a unei erori de sistem), serverul secundar de semnalizare trimite în continuare apeluri către serverele principale de înregistrări, cu excepția cazului în care serverele principale de înregistrări nu sunt, de asemenea, disponibile.
- Un server de înregistrări poate aparține unui singur grup de înregistrări.
- Puteți muta serverele de înregistrări între grupurile de înregistrare.

Condiţii prealabile

- Aveți permisiunile Administrare entitate găzduită și Configurare grupuri de telefonie.
  Pentru mai multe informații despre permisiunile Webex WFO, consultați Gestionarea rolurilor și permisiunilor .
- Ați creat cel puțin două servere de date WFO Webex:
  - Unul pe care îl veți folosi pentru sincronizarea utilizatorilor și dispozitivelor și pentru reconciliere.
  - Unul pe care îl veți folosi pentru SIPREC și înregistrarea vocală. Puteți utiliza două servere separate pentru SIPREC și înregistrarea vocală, dacă este necesar.
- (Numai înregistrare ecran) Ați creat un server de date CTI dedicat înregistrării ecranului. Acest server este în plus față de cele două servere enumerate mai sus, pentru un total de cel puțin trei servere de date. Dacă organizația dvs. nu înregistrează ecrane, acest server nu este necesar.
- Ați configurat un Avaya ACD.

- Ați configurat Avaya Manager de comunicare (CM). Consultați Avaya Note ale aplicației DevConnect pentru instrucțiuni de configurare.
- Ați configurat Avaya Application Enablement Services (AES). Consultați Avaya Note ale aplicației DevConnect pentru instrucțiuni de configurare.
- Ați activat parametrul UCID în Avaya SBCE. Pentru mai multe informații, consultați capitolul 19 din *Administrarea controlorului de frontieră Avaya sesiune pentru întreprinderi* .

Locațiile Paginii

- Managementul aplicațiilor > configurația globală a sistemului > > configurația serverului de date
- Gestionarea > QM > QM configurarea aplicațiilor > grupurile de telefonie

Procedurile

Configurați serverul de date pentru sincronizarea utilizatorilor și a dispozitivelor și pentru reconciliere

1. Pe pagina Configurare server de date, selectați serverul de date dedicat sincronizării utilizatorilor și dispozitivelor și reconcilierii din lista verticală Selectați configurația **serverului** de date.
2. **În secțiunea Regional Data Server ACD Sync Settings** , selectați **Enable Sync (Activare sincronizare**) și mutați Avaya ACD configurat de la **Disponibil** la **Atribuit**.
3. **În secțiunea Setări** reconciliere server de date regionale, selectați **Activare reconciliere** și mutați Avaya ACD configurat de la **Disponibil** la **Atribuit**.
4. În secțiunea Setări **sincronizare dispozitiv server de** date, selectați **Activare sincronizare** dispozitiv.
5. Dați clic pe **Salvați**.

Configurați serverul de date pentru SIPREC și înregistrare vocală

Dacă este necesar, puteți utiliza două servere separate aici: unul pentru SIPREC și celălalt pentru înregistrarea vocală.

1. Pe pagina Configurare server de date, selectați serverul de date dedicat SIPREC și înregistrării vocale din **lista verticală Selectare configurație** server de date.
2. **În secțiunea Setări server** de semnalizare SIPREC de înregistrare, selectați **Activare semnalizare SIPREC**. Apare un câmp de text gol.
3. Introduceți adresa de IP a serverului de date în câmpul de text.
4. **În secțiunea Setări server** captură înregistrare, selectați **Activare înregistrare** audio. Apar două câmpuri de text goale.

5. Introduceți adresa IP sau numele gazdei serverului de date în primul câmp text.
6. În al doilea câmp de text, introduceți locația directorului în care fișierele de înregistrare sunt stocate temporar înainte de a fi încărcate.
7. Dați clic pe **Salvați**.

Configurați serverul de date CTI pentru înregistrarea ecranului

Urmați acești pași dacă organizația înregistrează ecranele agenților. Dacă nu înregistrați ecrane, omiteți acest pas.

1. Pe pagina Configurare server de date, selectați serverul de date CTI dedicat înregistrării ecranului din lista verticală Selectare configurație **server de** date.
2. În secțiunea Setări server **de** înregistrare CTI semnalizare, selectați **Activare semnalizare** CTI. Apare un câmp de text gol.
3. Introduceți adresa IP sau numele de gazdă pentru serverul dedicat reconcilierii în câmpul de text.
4. **Dați clic pe Salvați.**

Crearea grupului de telefonie pentru SIPREC și înregistrarea vocală

1. Pe pagina Grupuri de telefonie, introduceți un nume pentru grup în **câmpul Nume** grup de telefonie.
2. Selectați **Avaya SBC SIPREC** din lista verticală Tip **platformă grup telefonic.**
3. Faceți clic pe **Adăugare**. Apar câmpuri suplimentare.
4. Introduceți un nume pentru grupul de semnalizare în **câmpul Grupuri** de semnalizare.
5. Faceți clic pe **Adăugare**.
6. Selectați serverul dedicat SIPREC și înregistrării vocale din **lista verticală Server de date** de semnalizare QM principală.
7. Faceți clic pe **Următorul**.
8. Introduceți un nume pentru grupul de înregistrare în câmpul Nume **grup de** înregistrare.
9. Selectați grupul pe care tocmai l-ați creat.
10. **În tabelul Recording Groups Assignment** , găsiți serverul dedicat SIPREC și înregistrării vocale și selectați grupul de înregistrare pe care tocmai l-ați creat din **lista verticală Recording Group** de lângă acel server.
11. **Selectați Principal** din **lista verticală Prioritate** .

12. Dați clic pe **Salvați**.
13. Reporniți serverul dedicat SIPREC și înregistrării vocale.

Crearea grupului de telefonie pentru înregistrarea ecranului

Dacă organizația dvs. înregistrează ecranele agenților, trebuie să configurați un grup de telefonie suplimentar. Dacă nu înregistrați ecrane, omiteți această procedură.

1. Pe pagina Grupuri de telefonie, introduceți un nume pentru grup în **câmpul Nume** grup de telefonie.
2. Selectați **Avaya Manager** de comunicații din lista verticală Tip **platformă grup telefonic** .
3. Faceți clic pe **Adăugare**. Apar câmpuri suplimentare.
4. În secțiunea Device Password (**Parolă** dispozitiv), selectați **Use Static Password (Utilizare parolă statică**).
5. Introduceți parola dispozitivului în **câmpul Parolă** .
6. Selectați Avaya ACD pe care l-ați configurat din lista Avaya ACD **verticală asociată** .
7. Selectați serverul de date dedicat sincronizării utilizatorilor și dispozitivelor din lista verticală Server de date **pentru sincronizarea dispozitivelor** .
8. În secțiunea Informații despre **serviciile de activare a** aplicațiilor, introduceți numele comutatorului AES în **Comutați câmpul Nume** conexiune.
9. Introduceți numele de gazdă AES sau adresa IP în câmpul Nume gazdă **/ Adresă** IP.
10. Introduceți numărul portului utilizat de AES în **câmpul Port** .
11. (Opțional) Dacă ați activat criptarea la portul de conexiune AES, selectați **Utilizare conexiune securizată**.
12. În secțiunea Acreditări utilizator **, introduceți numele** de **utilizator și** parola **pentru un cont de utilizator** AES.
13. Faceți clic pe **Adăugare**.
14. Faceți clic pe **Următorul**.
15. Introduceți un nume pentru grupul de semnalizare în **câmpul Nume** grupuri de semnalizare.
16. Faceți clic pe **Adăugare**. Apar câmpuri suplimentare.
17. Selectați serverul de date CTI din **lista verticală Server principal QM de semnalizare** .
18. Selectați serverul Avaya AES din **lista verticală AES Server** .
19. Dați clic pe **Salvați**.

Subiecte corelate

- Asocierea telefoanelor cu agenți, grupuri de înregistrare și tipuri de înregistrare — După sincronizarea dispozitivelor, puteți utiliza această pagină pentru a asocia dispozitive din ACD cu grupuri de înregistrare, tipuri de înregistrare și utilizatori WFO Webex.
- Gestionați rolurile și permisiunile — aflați mai multe despre permisiunile necesare.
- Configurarea grupurilor de telefonie
- Configurarea serverului de date

Configurarea Cisco Unified Communication Manager

Opțiunile de configurare a platformei de telefonie CUCM apar atunci când adăugați sau editați un grup de telefonie cu un tip de telefonie Cisco Unified Communications Manager (Unified CM). Vă permite să configurați un cluster Cisco Unified CM.

Fereastra Cisco Unified CM vă permite, de asemenea, să configurați următorii utilizatori:

- Utilizator Simple Object Access Protocol (SOAP) Administrative XML Layer (AXL)
- Unified CM Java utilizator al interfeței de programare a aplicațiilor de telefonie (JTAPI)

Acești utilizatori sunt utilizați de serviciul Computer Telephony Integration (CTI) pentru a face Log in la Unified CM.

Un cluster Unified CM este alcătuit dintr-un set de servere Unified CM care partajează aceeași bază de date și aceleași resurse și au unul sau mai mulți manageri CTI. CTI Manager este un serviciu care rulează pe Unified CM și gestionează JTAPI evenimente pentru fiecare Unified CM din cluster (consultați Configurarea grupurilor de telefonie).

Puteți specifica unul sau mai multe grupuri Unified CM de telefonie. Un grup de telefonie Unified CM necesită cel puțin un CTI Manager.

Instalarea JTAPI

În timpul procesului de instalare, Webex WFO instalează JTAPI. JAR din clientul JTAPI în C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Server\CtiSignalling\lib. Faceți clic pe **Descărcare/Instalare JTAPI** pe fiecare dintre serverele de semnalizare pentru grupul de telefonie Unified CM.
Opțional, puteți instala manual JTAPI. JAR copiindu-l și lipindu-l în directorul corect.

Descrierea câmpurilor

Câmp	Descriere
Activați înregistrarea în rețea	Bifați această casetă de selectare pentru a activa înregistrarea în rețea pentru Unified CM grup de telefonie. Când este bifată caseta de selectare, serviciul Recording CTI va asculta mesajele SIP. **NOTĂ** : Serviciul de CTI de înregistrare și serviciul CUBE SIP CTI, Sonus SIPREC sau Acme SIPREC vor interfera între ele în timp ce ascultați mesaje SIP, dacă este bifată caseta de selectare Activare înregistrare în rețea. **EXEMPLU** : Înregistrați voce prin Gateway Recording (utilizând serviciul CUBE SIP CTI sau Acme SIPREC) și Ecran de înregistrare de pe un singur server. **Înregistrarea NOTE** : CUB nu capturează direcția apelurilor. Direcția de contact pentru înregistrările CUBE va fi afișată ca "De ieșire."
Nume utilizator SOAP AXL Access	Numele de utilizator de autentificare AXL (Administrative XML Layer) de pe editorul pentru acest cluster utilizat pentru sincronizarea dispozitivelor Unified CM. Acest nume de utilizator este creat atunci când configurați Unified CM. **NOTĂ** : Dacă modificați un nume de utilizator sau o parolă, trebuie să reporniți serverul de date asociat.
Parolă de acces SOAP AXL	Parola AXL de autentificare a editorului. Această parolă este creată atunci când configurați Unified CM.
Versiune	Versiunea Unified CM a editorului. **NOTĂ** : Nu puteți configura noile grupuri de telefonie pentru versiunile neacceptate de Unified CM. Dacă organizația utilizează Unified CM versiunea 14, selectați **12.5** din lista verticală **Versiune** listă.

Câm	Descriere
Nume utilizator JTAPI Access pentru	Numele de utilizator JTAPI pentru CTI. Toate dispozitivele telefonice, utilizate inregistrare sau monitorizare, sunt asociate cu acest utilizator al aplicatiei (utilizatorul final). Serviciul Recording CTI se conectează la Unified CM cu acest utilizator. Numele de utilizator trebuie să aibă între unu și 32 de caractere alfanumerice. **NOTĂ** : Dacă modificați un nume de utilizator sau o parolă, trebuie să reporniți toate serviciile de semnalizare asociate.
Parolă de acces JTAPI	Parola utilizatorului JTAPI pentru CTI. Aceasta trebuie să fie între una și 32 de caractere alfanumerice.
Server de date de sincronizare a dispozitivelor	Serverul de date utilizat pentru sincronizarea dispozitivelor.
Configurare securizată SIP	Generați un certificat și un depozit de chei dacă utilizați o sesiune securizată Protocol de inițiere (SIP). Consultați Generarea unui certificat pentru SIP securizat.
Servere de grup de telefonie	
Editor și abonați	O listă de nume de gazdă/adrese IP de server disponibile. Puteți intra un editor Unified CM și unul sau mai mulți abonați Unified CM. Alegeți numele gazdei/adresa de IP asociată serviciului publisher CTI Manager. Toate celelalte Unified CM sunt asociate cu un serviciu Manager CTI abonat.
Nume gazdă	Numele gazdei sau adresa IP a editorului sau abonatului (dacă există) Unified CM. Când utilizați nume de gazdă, verificați dacă serverul poate rezolva numele abonaților. Dacă numele gazdei nu poate fi rezolvat, serviciul de CTI a înregistrărilor nu se poate conecta.

Generarea unui certificat pentru SIP securizat

1. Faceți clic pe **Generare certificat** trunchi SIP. Apare caseta de dialog Generare certificat pentru SIP securizat.
2. În **Nume** subiect, introduceți un nume unic și stocați-l într-o locație ușor de accesat. Când configurați profilul de securitate SIP trunchi în CUCM, trebuie să introduceți acest nume în câmpul X.509 Nume subiect.
3. Faceți clic pe **Generare certificat**. Un fișier ZIP care conține două fișiere descarcă:
   - sip.keystore - Acest fișier conține depozitul de chei. Copiați depozitul de chei, apoi lipiți-l în următoarea locație de pe serverul de semnalizare:

     C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Server \ configurare
   - sip_certificate.pem - Acest fișier conține certificatul public. Încărcați certificatul în CUCM.

Configurați Genesys

Utilizați această pagină pentru a configura informațiile de conexiune pentru un mediu de apel Genesys.

NOTĂ: Va trebui să copiați fișierele JAR ale bibliotecii Genesys în următorul folder:

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

Descrierea câmpurilor

Câmp	Descriere
Nume gazdă/adresă IP	Numele gazdei/adresa IP serverului de telefonie.
Port	Numărul portului pentru serverul de telefonie.
Nume client	(Opțional) Numele clientului pentru mediul de apel.
Parolă client	(Opțional) Parola clientului pentru mediul de apel. Cheie
de date utilizator Genesys.	Cheia de date a utilizatorului definită în sistemul
Nume metadate	Câmpul de metadate cu care se asociază datele utilizatorului Genesys cheie. Trebuie să creați un câmp de metadate particularizat pentru această funcție. Pentru

Câm	Descriere
	pentru mai multe informații despre crearea de noi câmpuri de metadate, consultați Gestionarea câmpurilor de metadate particularizate.
Generați CDR-uri din evenimentele de semnalizare	Bifați această casetă de selectare pentru a începe generarea înregistrărilor de detalii de contact (CDR) pentru o integrare ACD existentă cu serverul CTI. Webex WFO nu utilizează aceste CDR pentru reconciliere decât dacă bifați și caseta de selectare Utilizare CDR pentru reconciliere.
Utilizarea CDR-urilor pentru reconciliere	Bifați această casetă de selectare pentru a utiliza CDR-urile generate de serverul CTI pentru reconciliere în locul CDR-urilor importate din ACD. Această casetă de selectare se afișează după ce bifați caseta de selectare Generare CDR-uri din evenimente de semnalizare.

Adăugarea sondajelor după apel la contacte

Puteți integra Webex WFO cu unul sau mai mulți furnizori externi de sondaje pentru a distribui sondaje după apel după încheierea unui contact și pentru a colecta răspunsurile. Răspunsurile la sondaj pot furniza informații valoroase despre experiențele de contact ale clienților și percepțiile generale despre organizația dvs. și vă pot ajuta să vizați persoanele de contact pentru evaluare. Răspunsurile pot fi revizuite în fila Sondaj după apel din playerul media și în widgetul Sondaje recente. Scorul chestionarului și alte câmpuri legate de chestionar apar, de asemenea, în Interacțiuni și în coada de așteptare a persoanelor de contact. Consultați "Importul datelor IVR sondajului după apel" din Webex *Ghid* de referință pentru importul/exportul datelor WFO pentru mai multe informații despre importul utilizând fișiere CSV.

Sondajele și întrebările de chestionar sunt create utilizând un furnizor extern de sondaje. Puteți integra Webex WFO cu următorii furnizori de sondaje:

- Qualtrics (online)
- SurveyMonkey (online)

Configurarea furnizorilor de sondaje online

Furnizorii de sondaje online Qualtrics și SurveyMonkey livrează sondaje clienților prin e-mail. Solicitările de distribuire a chestionarului și recuperarea răspunsurilor sunt executate după un program definit de utilizator. De asemenea, puteți importa un IVR utilizând Serviciul de import generic (GIS).

> **NOTĂ**
> Trebuie să configurați locația fișierului GIS al serverului de date regional pe pagina Configurare server de date înainte de a importa IVR generic (consultați Configurarea serverului de date). Utilizați această locație de fișier pentru importul fișierelor:
>
> C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Server \ GIS \ NewImport
> După ce fișierele sunt importate cu succes, acestea vor fi mutate în acest folder:
>
> ...\GIS\NewImport\archives\<data arhivei>\<nume fișier>

Trebuie să configurați furnizorul de sondaje online înainte de a-l configura cu Webex WFO. Pentru a configura Webex WFO cu un cont Qualtrics, trebuie să aveți următoarele:

- Fiecare chestionar trebuie să aibă configurată o întrebare "Date încorporate" care are tipul cid.
- Un cont Qualtrics configurat și un nume de utilizator
- Un token API personalizat
- ID-ul de bibliotecă pentru cont
- ID-ul mesajului pentru mesajul de livrare a chestionarului

Pentru a configura Webex WFO cu un cont Survey Monkey, trebuie să aveți următoarele:

- Un cont de dezvoltator SurveyMonkey configurat și un nume de utilizator
- Un dezvoltator API token
- Cheia de API a dezvoltatorului
- Dezvoltatorul API partajat codul secret

Conexiunile generice ale furnizorului de IVR sunt create automat la importul IVR. Administratorul sondajului după apel poate specifica identificatorul de chestionar utilizat de formular. Următorul tabel listează câmpurile identificatorului chestionarului:

Câmp	Descriere
ID-ul contactului	Numărul de identificare al contactului.
associatedCallId	Numărul de identificare al apelului asociat. Aceasta este setarea implicită.

De asemenea, trebuie să creați un câmp particularizat de metadate de e-mail în Managerul de metadate (consultați Gestionarea câmpurilor de metadateparticularizate) cu care să marcați apelurile pentru distribuirea chestionarului (consultați Marcarea contactelor pentru distribuirea sondajului online de mai jos).

Crearea unui câmp de metadate de e-mail particularizat

1. Navigați la Application Management > QM Configuration > Metadata Manager.
2. Introduceți o valoare unică pentru cheie în câmpul Cheie metadate (de exemplu, "SurveyEmail").
3. Introduceți o valoare unică pentru etichetă în câmpul Etichetă metadate. Aceasta poate fi, dar nu trebuie să fie, aceeași cu cheia de metadate.
4. Selectați **Text** din lista verticală Tip metadate.
5. **Selectați Fără din lista verticală Date** ACD.
6. Dați clic pe **Salvați**.

Pentru mai multe informații despre crearea unui câmp de metadate particularizat, consultați Gestionarea câmpurilor de metadate particularizate.

Configurați-vă furnizorul de sondaje online cu Webex WFO

1. Alegeți **Creați un nou formular** de chestionar din secțiunea Ce doriți să faceți?.
2. Selectați furnizorul de sondaje online (Qualtrics sau SurveyMonkey) din lista derulantă.
3. Setați programul de preluare a solicitării/răspunsului de distribuție a chestionarului, în câteva minute. Această valoare determină cât de frecvent verifică Webex WFO contactele care necesită un chestionar și dacă există date noi de răspuns la chestionar. Dacă sunt găsite persoane de contact care așteaptă un chestionar, o solicitare de distribuire a chestionarului este trimisă furnizorului chestionarului în funcție de fluxul de lucru al solicitării de distribuire a chestionarului.
4. Selectați câmpul particularizat de metadate de e-mail pe care l-ați creat în secțiunea de mai sus cu care să marcați apelurile pentru distribuirea chestionarului.
5. Introduceți un nume unic pentru această conexiune cu furnizorul de sondaje.
6. Introduceți informațiile despre contul furnizorului sondajului. Aceste informații trebuie colectate de la furnizorul sondajului.
    a. Introduceți numele de utilizator și simbolul pentru contul configurat de furnizor de sondaj.
    b. (Numai Qualtrics) Introduceți ID-ul bibliotecii și ID-ul mesajului.
    c. (Numai SurveyMonkey) Introduceți cheia de API și secretul partajat.
7. Dați clic pe **Salvați**.

Testați conexiunea furnizorului de sondaje și vizualizați sondajele

1. Alegeți **Editați un formular** de chestionar existent din secțiunea Ce doriți să faceți?.
2. Faceți clic pe **Testare conexiune și vizualizare sondaje**. După conectarea cu succes, chestionarele configurate cu furnizorul sondajului apar în partea de jos a paginii. Puteți face clic pe fiecare sondaj pentru a vizualiza întrebările individuale.

După ce configurați și testați conexiunea cu furnizorul de chestionare, trebuie să creați un flux de lucru pentru a determina ce chestionar trebuie solicitat pentru diferite persoane de contact care au fost marcate pentru distribuirea chestionarului. Acest lucru este util în special atunci când aveți furnizori de sondaje și / sau sondaje diferite pentru contacte.

De asemenea, trebuie să utilizați fluxul de lucru pentru a identifica o întrebare de chestionar drept întrebare Vocea clientului (VoC). Răspunsul clientului la această întrebare determină dacă contactul asociat trebuie marcat pentru evaluare.

Configurarea unui flux de lucru pentru solicitarea de distribuire a chestionarului

1. Navigați la pagina Administrare flux de lucru.
2. Alegeți dacă doriți să creați un sfârșit de interacțiune sau un eveniment zilnic. Un eveniment de sfârșit de interacțiune pregătește solicitarea de chestionar imediat după ce o persoană de contact este marcată pentru distribuirea chestionarului. Un eveniment zilnic pregătește solicitările de sondaj pentru toate contactele marcate pentru distribuirea sondajului în fiecare zi.
3. Selectați regula fluxului de lucru la care doriți să aplicați acțiunea formularului de chestionar. Selectați regula implicită pentru a utiliza un singur formular de chestionar pentru toate persoanele de contact care sunt marcate pentru distribuirea chestionarului sau creați și selectați o regulă nouă pentru a defini condițiile de contact pentru un anumit formular de chestionar.
4. Dacă ați creat o regulă nouă pentru fluxul de lucru, definiți condițiile de contact pentru formularul de chestionar pe care doriți să îl distribuiți.
5. Bifați caseta de selectare "Setați formularul de chestionar la <formular de chestionar>" din secțiunea Acțiuni.
    a. Selectați chestionarul din lista derulantă.
    b. Selectați întrebarea Vocea clientului (VoC). Puteți selecta numai întrebări care sunt într-un format de răspuns numeric.
    c. Setați pragul de marcat pentru evaluare. Dacă răspunsul clientului la întrebarea VoC atinge acest prag, contactul asociat este marcat pentru evaluare.
6. Introduceți informațiile de e-mail pentru livrarea sondajului.
    a. Introduceți adresa de e-mail Trimitere de la. Aceasta este adresa de e-mail de la care este livrat sondajul.

b. Introduceți adresa de e-mail Răspuns la. Aceasta este adresa de e-mail la care răspunde destinatarul sondajului. Aceasta este, în general, aceeași cu adresa Trimitere de la, dar nu trebuie să fie.

c. Introduceți numele expeditorului. Acesta este numele de la care e-mailul pare să fie către destinatar.

d. Introduceți linia de subiect pentru e-mail.

7. Dați clic pe **Salvați**.

Pentru mai multe informații despre configurarea fluxurilor de lucru, consultați Automatizarea fluxurilor QM lucru.

Marcarea persoanelor de contact pentru distribuirea sondajelor online

După ce ați creat câmpul particularizat de metadate de e-mail, ați configurat unul sau mai mulți furnizori de sondaje cu Webex WFO și ați configurat un flux de lucru de distribuire a chestionarului, puteți marca un contact pentru distribuirea sondajului online introducând adresa de e-mail a clientului în câmpul personalizat de metadate de e-mail. Acest lucru poate fi făcut de agent utilizând comanda Metadate din aplicația Recording Controls sau de orice utilizator cu acces la câmpurile de metadate particularizate din fila Detalii din Media Player.

Când introduceți adresa de e-mail a clientului în acest câmp, acel contact este marcat pentru distribuirea chestionarului. În conformitate cu programul de solicitări de distribuție definit de utilizator, Webex WFO trimite apoi o solicitare furnizorului sondajului pentru ca chestionarul corespunzător să fie trimis la acea adresă, determinată de fluxurile de lucru configurate.

> **NOTĂ** : Cu SurveyMonkey, este posibil să existe o întârziere între momentul primirii unei solicitări de distribuire a sondajului și momentul distribuirii sondajului.

Subiecte conexe

- Configurare predicții — Utilizați datele sondajului pentru a prezice scorul net al promotorului persoanelor de contact.

Configurarea gestionării forței de muncă

Meniurile WFM din Application Management sunt utilizate pentru a configura aplicația WFM Webex WFO. Aveți acces la aplicația WFM dacă sunteți licențiat pentru aceasta.

> **NOTĂ** : Rolul dvs. de administrator poate accesa numai caracteristicile și permisiunile activate de furnizorul dvs. de servicii. Această secțiune poate enumera caracteristici și permisiuni care nu sunt disponibile pentru dvs. în Webex
> WFO.

Configurarea cozilor de așteptare pentru servicii 186
Configurați contracția 203
Gestionarea programărilor agenților 207

Lucrul cu date istorice _____ 216

Crearea descrierilor pentru codurile de motive 225
Particularizarea mapărilor stării de aderență 227
Configurarea setărilor WFM la nivel de sistem 230
Definiți perioada de păstrare WFM 233
Gestionați valorile metadatelor de activitate 234
Configurați Teleopti 238

Configurarea cozilor de așteptare pentru servicii

Paginile din secțiunea Cozi serviciu din Gestionare aplicații vă permit să configurați cozile de așteptare pentru servicii din centrul de contact.

Gestionarea numerelor de director

NOTĂ : Numerele de director sunt utilizate numai în Avaya ACD. Dacă nu aveți o Avaya ACD configurată, nu veți vedea nimic legat de numerele de director Webex WFO.

Un număr de director (DN) este un număr de telefon utilizat de clienți pentru a se conecta la o anumită coadă de servicii. ACD direcționează de fapt apelurile primite pe un anumit DN către o anumită coadă de servicii.

Puteți crea un DN în WFM pentru a obține următoarele rezultate:

- Duplicați DN-urile utilizate în ACD și colectați date istorice pentru acestea.
- Direcționați un DN pentru a merge la cozi de servicii specifice în momente diferite ale zilei. Dacă faceți acest lucru, datele istorice pentru acele cozi de așteptare de servicii vor include apelurile primite prin DN.
- Direcționați un DN pentru a merge la anumite cozi de servicii atunci când toți agenții din prima coadă de servicii sunt ocupați.

WFM capturează următoarele date dintr-un DN și le compilează cu coada de așteptare de serviciu asociată:

- Contacte oferite
- Contacte acceptate
- Contacte abandonate
- Contacte blocate
- Viteză medie de răspuns
- Quality of Service (Nivelul serviciului)

> **NOTĂ:** Utilizarea datelor DN în locul datelor din coada de așteptare a serviciului poate furniza informații mai precise pentru prognozarea în condițiile de depășire a cozii de așteptare a serviciului. Cu depășirea cozii de așteptare a serviciului, fiecare
> Persoana de contact este asociată cu coada de așteptare a serviciului în care a ajuns, spre deosebire de coada de servicii pentru care a fost destinată inițial. Acest lucru poate avea un impact negativ asupra prognozei. Puteți evita această situație utilizând DN-uri.

Condiţii prealabile

Sistemul utilizează un Avaya ACD configurat.

Locația paginii

Gestionarea aplicațiilor > WFM > cozi de servicii > numere de director

Procedurile

Gestionarea numerelor de director

Utilizați pagina Numere director pentru a crea, edita și șterge DN-uri.

> **CEA MAI BUNĂ PRACTICĂ** Nu ștergeți DN-urile. Dacă ștergeți un DN, toate datele istorice asociate cu acesta se pierd.

Câmpurile din pagină sunt descrise mai jos.

Câmp	Descriere
ACD Server	ACD care este sursa datelor numărului de director. Într-un sistem sincronizat, acest câmp este completat automat. Într-un sistem nesincronizat, ACD trebuie selectată manual. Valoarea implicită într-un sistem nesincronizat este Generic.
Număr director	The DN. Trebuie să fie identic cu DN-ul din ACD.
Descriere	O descriere a DN.
Cozi de servicii	Una sau mai multe cozi de servicii asociate cu acest DN. Odată ce ați Atribuite unei cozi de așteptare de servicii, introduceți ora de început și ora de sfârșit și zilele săptămânii în care coada de așteptare a serviciului gestionează apelurile de pe DN. Trebuie selectată cel puțin o zi.

Gestionarea tipurilor de cozi de așteptare pentru servicii

Un tip de coadă de serviciu descrie tipul de contact gestionat de o coadă de servicii.

- Contacte interactive—Contacte agent/client care au loc în timp real, cum ar fi apeluri și chaturi.
- Contacte non-interactive — Contacte agent/client care nu apar în timp real, cum ar fi e-mail, tweeturi, rețele sociale și faxuri.

Tipurile de cozi de așteptare pentru servicii vă permit să grupați cozi de așteptare pentru servicii similare în grupuri de cozi pentru servicii și cozi pentru servicii virtuale și să generați prognoze pentru cozi de așteptare de servicii similare.

WFM vine cu două tipuri de coadă de servicii de sistem: voce și e-mail. Dacă faceți upgrade de la o versiune anterioară de WFM care vă permitea să configurați cozi de așteptare pentru apeluri sau e-mail, cozilor de așteptare pentru servicii respective li se atribuie automat tipul de coadă pentru servicii de voce sau e-mail.

Există limitări cu privire la ceea ce puteți face cu un tip de coadă de serviciu după ce a fost creat.

- Nu puteți modifica tipul său de contact.
- Dacă un tip de coadă de servicii este atribuit unei cozi de așteptare serviciu, nu îl puteți șterge.
- Nu puteți edita sau șterge tipurile de coadă de servicii de sistem (voce și e-mail).

Crearea, editarea și ștergerea tipurilor de cozi de servicii

Utilizați pagina Tipuri coadă serviciu pentru a configura și întreține tipurile de coadă de servicii.

Crearea unui nou tip de coadă

1. Alegeți **Creați un nou tip de coadă de** servicii.
2. Introduceți un nume unic pentru tipul de coadă de servicii, care descrie tipul de contact utilizat de o coadă de servicii. Nr. maxim de caractere = 50.
3. Alegeți tipul de contact: interactiv sau non-interactiv.
4. Dați clic pe **Salvați**.

Editarea unui tip de coadă de serviciu existent

1. Alegeți **Editare sau ștergere tip** de coadă de serviciu existent.
2. Selectați tipul dorit de coadă de servicii din lista derulantă.
3. Editați numele tipului de coadă de serviciu după cum doriți. Dacă tipul de coadă serviciu a fost atribuit cozilor de așteptare pentru servicii, modificarea numelui tipului de coadă de serviciu va fi aplicată cozilor de așteptare pentru serviciu respective. Nu puteți modifica tipul de contact.
4. Dați clic pe **Salvați**.

Ștergerea unui tip existent de coadă de așteptare serviciu

1. Alegeți **Editare sau ștergere tip** de coadă de serviciu existent.
2. Selectați tipul dorit de coadă de servicii din lista derulantă.
3. Faceți clic pe **Ștergere**.

Gestionarea cozilor de așteptare pentru servicii

O coadă de așteptare serviciu este un grup de agenți către care sunt direcționate persoanele de contact. În general, este asociată cu o abilitate specifică. În WFM, programați agenți pentru a accepta cerințele de coadă de servicii. Din acest motiv, WFM face din cozile de servicii punctul focal pentru planificări și prognoze.

Medii sincronizate/nesincronizate

Cozile de servicii pot fi create în WFM sau sincronizate din ACD.

- În medii cu ACD-uri sincronizate, WFM importă date din coada de așteptare a serviciului din ACD prin intermediul serviciului Sync. Datele din cozile de așteptare a serviciilor importate care nu pot fi modificate în WFM (numele și ID-ul cozii de servicii) sunt doar în citire pe pagina Cozi servicii. Aceste date pot fi modificate numai în ACD. Cozile de așteptare pentru servicii pe care le creați în WFM există numai în WFM și nu sunt adăugate la ACD (consultați Sincronizarea datelor din coada de așteptare a serviciului).
- În mediile cu ACD-uri nesincronizate, cozile de așteptare de serviciu pe care le creați în WFM trebuie să aibă aceleași nume și ID-uri ca și cele configurate pentru acestea în ACD. Acest lucru WFM permite să asociați datele istorice importate din ACD în WFM cu coada de așteptare de serviciu corectă.

Cozi de servicii virtuale

O coadă de servicii virtuale este o colecție de cozi de servicii cu același tip de coadă de servicii. Cozile de servicii virtuale există numai în WFM.

> **NOTĂ** : Nu transformați o coadă de servicii sincronizate într-o coadă de servicii virtuale. Bifați această casetă de selectare numai dacă ați creat coada de așteptare serviciu în WFM.

O coadă de servicii virtuale începe să adune date istorice din cozile de servicii componente după ce o creați. Dacă există deja date istorice pentru cozile de așteptare ale serviciului component și doriți să asociați datele istorice cumulate ale acestora cu coada de așteptare serviciu virtual, puteți remite o solicitare de îmbinare a datelor istorice (consultați Îmbinarea datelor istorice).

> **NOTĂ**
> De asemenea, puteți remite o solicitare de îmbinare a datelor istorice dacă doriți să recalculați datele istorice pentru o coadă de așteptare serviciu virtual, deoarece ați efectuat oricare dintre următoarele acțiuni în coada de așteptare serviciu virtual:

- S-au adăugat cozi de servicii cu date istorice
- Cozi de așteptare de servicii șterse cu date istorice

Creați o coadă de așteptare de servicii virtuale atunci când doriți să generați o singură prognoză, distribuție sau program pentru un grup de cozi de așteptare de servicii similare. Următoarele sunt exemple de situații în care este utilă o coadă de servicii virtuale.

EXEMPLU: Un centru de contact are o coadă de servicii pentru clienții premium și alta pentru clienții obișnuiți. Clienții premium ajung mai repede la un agent și primesc servicii de valoare mai mare. Agenții Cei care gestionează apelurile clienților sunt membri ai ambelor cozi de servicii. Crearea unei cozi de servicii virtuale care este compusă din cozile premium și obișnuite de servicii pentru clienți simplifică programarea.

EXEMPLU : O organizație are birouri de asistență IT în mai multe locații? Centrul de contact utilizează o coadă de așteptare de servicii pentru fiecare locație pentru a ține cont de mai multe fusuri orare și pentru a permite raportarea după locație.
Rutarea centrului de contact consolidează agenții din fiecare locație într-un singur rezervor și distribuie apelurile către următorul agent disponibil, indiferent de locație. Prin gruparea cozilor de așteptare pentru servicii într-o coadă de așteptare pentru servicii virtuale, WFM puteți programa agenții ca un singur grup, într-un model care este în concordanță cu rutarea și fusurile orare.

Cozi de precizie

O coadă de precizie Unified CCE este o metodă mai detaliată de dirijare a contactelor decât cea utilizată de o coadă de servicii. Acesta se bazează pe mai multe atribute și competențe ale agentului, care sunt configurate în Cisco Unified Intelligent Contact Management (Unified ICM). Cozile de precizie ajută la direcționarea apelurilor către cel mai calificat agent disponibil.

Pentru informații despre configurarea cozilor de precizie, consultați documentația Cisco Unified ICM.

WFM tratează cozile de precizie ca pe niște cozi de servicii ("grupuri de abilități", în terminologia Unified CCE). Când WFM este sincronizat cu Unified CCE, WFM creează o coadă de așteptare de serviciu și o mapare a abilităților pentru fiecare grup de abilități Unified ICM și coadă de precizie. O excepție de la această regulă este dacă există mai multe gateway-uri periferice Unified Communications Manager (Unified CM) configurate în Unified ICM. În această situație, pentru fiecare coadă de precizie și gateway periferic, WFM creează o coadă de servicii. Adică:

Numărul de gateway-uri periferice Unified CM × numărul de PQ-uri = numărul de cozi de așteptare de servicii create în WFM

În sistemele cu mai multe gateway-uri periferice, cozile de așteptare de servicii create în WFM sunt denumite după cum urmează:

<ID PG>.<nume coadă de precizie>

WFM captează date istorice de precizie din coada de așteptare în același mod în care captează date istorice din coada de așteptare a serviciului.

NOTĂ : În acest moment, WFM ignoră oricare dintre atributele și competențele detaliate ale agentului care sunt utilizate de Unified CCE pentru a ruta apeluri.

Descrierea câmpurilor

Utilizați pagina Cozi serviciu pentru a crea, edita și șterge cozi de așteptare pentru servicii.

Sunteți împiedicat să ștergeți o coadă de așteptare serviciu care are orice activitate programată (cu excepția celor disponibile și indisponibile) sau dacă oricare dintre următoarele sunt adevărate:

- Se află într-o coadă de servicii virtuale
- Este într-un flux de lucru
- Este menționat în Programările agenților
- Este o coadă principală de servicii
- Se face referire la aceasta printr-o solicitare de program

CEA MAI BUNĂ PRACTICĂ Nu ștergeți cozile de servicii. Dacă ștergeți o coadă de așteptare de servicii, toate datele istorice și programările agenților asociate cu aceasta se pierd.

Câmpurile din pagina Cozi serviciu atunci când editați sau ștergeți o coadă de așteptare serviciu existentă sau când creați o coadă de așteptare serviciu nouă sunt descrise mai jos.

Informații despre coada de așteptare a serviciului

Câmp	Descriere
Nume coadă serviciu	Numele cozii de servicii. În sistemele sincronizate, numele este creat și Menținute în ACD.
Sursa ACD	ACD care este sursa datelor din coada de așteptare a serviciului. Într-un sistem sincronizat, Acest câmp este completat automat. Într-un sistem nesincronizat, ACD trebuie selectată manual. Valoarea implicită într-un sistem nesincronizat este Generic.
ID coadă serviciu	ID-ul unic care identifică coada de așteptare a serviciului. În sistemele sincronizate, indicatorul ID-ul este creat în ACD. Odată ce un ID este atribuit unei cozi de așteptare de servicii, acesta nu poate fi modificat.
Nu generați prognoze sau planificări pentru această coadă de așteptare serviciu	Bifați această casetă de selectare pentru a dezactiva coada de așteptare a serviciului. Acesta nu va mai fi disponibil atunci când generați distribuții, prognoze, prognoze strategice și programe. Cu toate acestea, puteți vizualiza în continuare datele sale istorice.

Câmp	Descriere
	NOTĂ : Dacă bifați această casetă de selectare, asigurați-vă că eliminați coada de servicii din toate grupurile multiskill cu care este asociată. Dacă da Nu, o cerere de programare pentru acele grupuri multiskill nu va reuși.

Tip coadă serviciu

Tipul de coadă de serviciu descrie tipul de contacte pe care le gestionează această coadă de servicii. Consultați Gestionarea tipurilor de cozi de așteptare pentru servicii.

Ora locală

Selectați fusul orar de utilizat la programarea cozii de așteptare a serviciului. Orele de deschidere și închidere a cozii de serviciu sunt interpretate de acest fus orar. În mod implicit, acesta este fusul orar prestabilit configurat pentru firma dvs. în pagina Setări globale (consultați Configurarea setărilor globale).

Tip de redistribuire

(Numai cozi de servicii non-interactive) Tipul de redistribuire care determină modul în care contactele non-interactive care sosesc în timpul orelor închise ale cozii de așteptare a serviciului sunt redistribuite între intervalele țintă, în scopuri de prognoză. Intervalele țintă sunt determinate de pragul de manipulare. Opțiunile dvs. sunt următoarele:

- Fără - Contactele care sosesc în timpul orelor închise sunt ignorate și nu sunt redistribuite (implicit).
- Proporțional — Contactele sunt redistribuite proporțional între intervalele țintă pe baza rapoartelor de distribuție ale intervalelor țintă.
- Par - contactele sunt redistribuite uniform între intervalele țintă.

În câmpul Prag de manipulare, introduceți durata de timp în care trebuie tratate contactele, în minute. Valorile valide sunt de la 0 la 4.320 de minute (72 de ore).

Parametri

Câmp	Descriere
Prioritate coadă serviciu	Prioritatea cozii de așteptare a serviciului: orice număr de la 0 la 999, 0 fiind Prioritatea. Prioritatea cozii de așteptare serviciu WFM permite să rezolvați conflictele de planificare atunci când agenților li se atribuie mai multe cozi de așteptare pentru servicii. **EXEMPLU** : Desemnați unii dintre agenții dvs. pentru a accepta două cozi de servicii. Dacă WFM generează planificările pentru cele două Serviciul stă la coadă și descoperă că nu există suficienți agenți pentru

Câmp	Descriere
	Acceptă toate cerințele de prognoză pentru ambele, compară valoarea priorității fiecărei cozi de așteptare a serviciului și programează mai întâi agenții pentru coada de așteptare a serviciului cu cea mai mare prioritate.
Durată medie convorbire	Durata medie, în secunde, în care durează un contact Coada serviciului. WFM utilizează aceste informații pentru a determina numărul de agenți necesari pentru a îndeplini cerințele atunci când generează o distribuție pentru această coadă de așteptare serviciu. Puteți opta pentru a permite calcularea automată WFM acestei valori atunci când generează o distribuție, bifând caseta de selectare din secțiunea Ore standard ale cozii de serviciu din pagina Solicitare distribuire.
Timpul mediu de lucru după contact	Durata medie, în secunde, pe care un agent o petrece după ce persoana de contact a lucrat pentru această coadă de servicii. WFM utilizează aceste informații pentru a determina numărul de agenți necesari pentru a îndeplini cerințele atunci când generează o distribuție pentru această coadă de așteptare serviciu. Puteți opta pentru a permite calcularea automată WFM acestei valori atunci când generează o distribuție, bifând caseta de selectare din secțiunea Ore standard ale cozii de serviciu din pagina Solicitare distribuire.
Obiectivul Nivel serviciu	(Numai cozile de servicii interactive) Procentul de contacte care trebuie să fie răspuns într-un număr specificat de secunde. Numărul de secunde trebuie să fie mai mare decât zero. WFM utilizează acest obiectiv pentru a determina numărul de agenți necesari pentru a îndeplini cerințele atunci când generează o distribuție și o prognoză pentru coada de așteptare a serviciului.
Procentul nivelului de precizie prognozat	(Numai pentru citire) Valoarea calculată atunci când executați o solicitare de calcul cu acuratețe a prognozei pentru coada de așteptare serviciu. Dacă nu ați făcut acest lucru, atunci valoarea afișată este zero la sută. Nivelul de precizie al prognozei este o măsură a preciziei unei prognoze. Această valoare este calculată prin compararea volumului prognozat al contactelor cu volumul real al contactelor. **EXEMPLU** Dacă nivelul de precizie prognozat este de 105%, volumul estimat al contactelor a fost cu 5% mai mare decât cel real

Volumul contactului.

Program de deschidere și închidere

Zilele și orele de funcționare a cozii de servicii. O bifă indică faptul că coada de așteptare a serviciului este activă (sau "deschisă") într-o anumită zi a săptămânii. Orele de funcționare sunt în format de 24 de ore și trebuie să fie în multipli de cinci minute. Dacă se mai introduce ceva, valoarea se rotunjește la cel mai apropiat cinci minute. Excepția este valoarea 23:59, adică miezul nopții.

Durata minimă a blocului de planificare

Bifați caseta de selectare "Impuneți o durată minimă a blocului de planificare" pentru a seta intervalul minim de timp pentru care poate fi programată această coadă de servicii. Valorile valide variază de la cinci minute (00:05) la 16 ore (16:00), în trepte de câte cinci minute.

Această setare este opțională. Luați în considerare utilizarea acestuia dacă aveți agenți care acceptă mai multe cozi de așteptare pentru servicii și nu doriți ca aceștia să comute prea frecvent între cozile de servicii. Nu este necesar să utilizați această setare dacă agenții acceptă o singură coadă de așteptare serviciu sau dacă pot comuta cu ușurință înainte și înapoi între cozile de așteptare pentru servicii pe care le acceptă.

Durata minimă a blocului de planificare se aplică numai planificărilor rulate utilizând metoda planificării echilibrate. Dacă rulați o planificare utilizând metoda de planificare prioritară, această setare nu este luată în considerare. Alte cazuri în care durata minimă a blocului de planificare este ignorată la modificarea planificărilor includ:

- Editări programate de agenți
- Optimizarea programărilor
- Modificări ca urmare a solicitărilor de mesagerie
- Copierea activităților din program

Durata minimă este urmată atunci când rulează un program al metodei echilibrate, chiar dacă aceasta înseamnă că un agent nu poate fi programat pentru cea mai bună acoperire, pentru toate cozile de servicii ale agentului sau deloc dacă minimul nu poate fi atins. Acoperirea poate fi afectată negativ, mai ales dacă durata minimă este setată mai mare sau aproape de durata duratei minime a schimbului de lucru.

NOTĂ : Utilizarea acestei setări va prelungi timpul necesar pentru rularea programelor, mai ales dacă acestea sunt complexe (de exemplu, acestea includ mulți agenți, cozi de servicii și condiții de lucru, și să utilizeze schimburi de lucru variabile).

NOTĂ : Dacă această coadă de așteptare serviciu face parte dintr-un grup multiskill și cozile de servicii din acel grup au durate minime diferite ale blocului de planificare, atunci cea mai lungă durată configurată este utilizată pentru
Grup multiskill.

Procentaj maxim de planificare în funcție de shift

Bifați caseta de selectare "Impuneți un procent maxim de planificare" pentru a seta procentul maxim de timp din schimbul unui agent care poate fi alocat pentru a accepta această coadă de servicii. Valorile valide variază între 1 și 99 la sută.

Această setare este opțională. Luați în considerare utilizarea acesteia dacă aveți agenți care acceptă mai multe cozi de așteptare pentru servicii și doriți să specificați cât din schimbul lor de lucru poate fi programat pentru a accepta această coadă de servicii. Nu este necesar să utilizați această setare dacă agenții dvs. acceptă o singură coadă de servicii sau un grup multiskill sau dacă nu există niciun motiv pentru a limita timpul petrecut asistând la această coadă de servicii.

> **NOTĂ** : Un agent nu va fi programat pentru săptămână dacă singurele opțiuni disponibile încalcă procentul maxim de planificare configurat.

Procentajul maxim de planificare se aplică numai planificărilor rulate utilizând metoda planificării echilibrate. Dacă rulați o planificare utilizând metoda de planificare prioritară, această setare nu este luată în considerare. Alte cazuri în care procentul maxim de planificare este ignorat la modificarea planificărilor includ:

- Editări programate de agenți
- Copierea activităților din program
- Modificări ca urmare a tranzacțiilor și ofertelor programate aprobate
- Actualizarea planificărilor utilizând Istoricul programărilor și Restaurare
- Optimizarea programărilor

Grupuri multiskill

Această secțiune afișează numele fiecărui grup multiskill din care face parte această coadă de servicii. Atribuiți o prioritate (de la 0 la 999, 0 fiind cea mai mare) fiecărui grup multiskill. Prioritatea pe care o atribuiți aici vă ajută să determinați modul în care agenții sunt programați să accepte cozile de așteptare pentru servicii care alcătuiesc grupurile multiskills.

Cartografierea abilităților

Atribuie una sau mai multe mapări de abilități cozii de așteptare a serviciului și le stabilește prioritățile (0–999, 0 fiind cea mai mare). Puteți atribui una, mai multe sau toate mapările de abilități la coada de așteptare a serviciului.

Mapările de abilități leagă agenții de cozile de servicii. Pentru ca agenții să fie programați să accepte această coadă de servicii, atât agenții, cât și coada de așteptare de servicii trebuie să fie alocați aceleiași mapări de abilități. Atribuirea unei priorități fiecărei mapări a abilităților WFM permite să rezolvați conflictele de planificare atunci când agenții cu abilități multiple aparțin mai multor cozi de servicii.

Coadă de așteptare serviciu virtual

Bifați caseta de selectare dacă această coadă de servicii este o coadă de servicii virtuale (consultați Cozi de servicii virtuale). După ce faceți acest lucru, se deschide un panou de selectare a cozii de servicii, astfel încât să puteți atribui cozi de așteptare pentru servicii ca membri ai cozii de așteptare pentru servicii virtuale. Listele de așteptare pentru servicii disponibile au toate același tip de coadă de servicii.

> **NOTĂ** : Nu transformați o coadă de servicii sincronizate într-o coadă de servicii virtuale. Bifați această casetă de selectare numai dacă ați creat coada de așteptare serviciu în WFM.

> **NOTĂ** : Pentru a efectua modificări la o coadă de servicii virtuale, toate cozile de servicii sursă din coada de așteptare a serviciului virtual trebuie să se încadreze în vizualizarea și domeniul dvs. În caz contrar, acestea nu apar în
> Lista cozilor de așteptare ale serviciului sursă și sunteți blocat de la efectuarea oricăror modificări în coada de așteptare a serviciului virtual.

Coada principală de așteptare a serviciului

Face din această coadă de așteptare serviciu coada principală de așteptare pentru unul sau mai mulți agenți. Puteți căuta agenți cu filtrul de bază sau avansat și puteți atribui unul, mai mulți sau toți agenții la coada principală de așteptare a serviciului.

> **NOTĂ:** Atribuirea unui agent unei cozi de așteptare serviciu principale elimină automat toate atribuirile anterioare din coada de așteptare a serviciului principal pentru agentul respectiv.

Ordine de programare

Ordinea în care agenții sunt programați pentru coada de așteptare a serviciului. WFM compară agenții pe baza acestei comenzi și programează mai întâi agenții cu cea mai mare prioritate. Dacă doriți să resetați comanda la valoarea implicită a sistemului, faceți clic pe butonul Restore Default.

Criteriile utilizate sunt următoarele:

- Numărul maxim de ore disponibile — Suma numărului maxim de ore în care poate fi programat un agent în fiecare zi a săptămânii
- Numărul minim de ore disponibile — Suma numărului minim de ore pe care un agent le poate programa în fiecare zi a săptămânii
- Număr maxim de ore pe săptămână — Numărul maxim de ore pe săptămână configurat pentru schimbul de lucru al agentului (din pagina Ture)
- Număr minim de ore pe săptămână — Numărul minim de ore pe săptămână configurat pentru schimbul de lucru al agentului (din pagina Tururi de lucru)
- Rang— Clasificarea agentului în centrul de contact pe baza expertizei (din pagina Agenți)
- Data de începere a companiei - data la care agentul a început să lucreze pentru companie (din pagina Agenți)
- Data de începere a departamentului — Data la care agentul a început să lucreze pentru departament (din pagina Agenți)

Scenariu implicit de contracție

Selectați scenariul implicit de contracție, care aplică prognozei factorul de ajustare a contracției. O coadă de așteptare serviciu poate fi atribuită unui singur scenariu de contracție.

Factorul de ajustare a agenților

Introduceți o valoare pentru a ajusta modul în care sistemul prognozează numărul de agenți de planificat. Acest factor este destinat să reprezinte eficiența agenților care lucrează într-o anumită coadă de servicii. (Rețineți că acest lucru este diferit de eficiențele datorate multi-competențelor.)

- Exemplu de situație care necesită un factor de ajustare mai mic de 1 - o coadă de servicii de chat care permite agenților să răspundă la chaturi simultane. Agenții din această coadă de așteptare pentru servicii sunt mai eficienți. Dacă pot răspunde la de două ori mai multe chat-uri decât la apelurile telefonice, atunci un factor de ajustare adecvat ar putea fi 0,5.
- Exemplu de situație care necesită un factor de ajustare mai mare decât 1 - o coadă de așteptare pentru serviciul de apeluri de intrare care generează activități de urmărire (cum ar fi apeluri de ieșire, cercetări și e-mailuri) de la caz la caz. Agenții care lucrează la această coadă de așteptare serviciu sunt disponibili doar parțial pentru apelurile telefonice primite. În acest caz, un planificator ar trebui să introducă o valoare care să reflecte numărul de agenți necesari pentru a finaliza o oră de apeluri telefonice primite.

Metadate activitate

(Opțional) Atribuie valori implicite ale metadatelor sau elimină valori implicite ale metadatelor din oricare sau din toate activitățile următoare:

- Funcțional
- Orele suplimentare
- Serviciu închis

Pentru informații suplimentare despre configurarea valorilor metadatelor pentru activități, consultați Gestionarea valorilor metadatelorde activitate.

Color

Culoarea care reprezintă această coadă de servicii în planificare. Această culoare este utilizată numai pentru activitățile planificate în timpul desfășurării. Activitățile programate pentru coada de așteptare închisă și orele suplimentare pentru coada de așteptare serviciu utilizează culori standard, needitabile.

Gestionarea grupurilor de coadă de așteptare pentru servicii

Un grup de coadă de servicii este o colecție de cozi de așteptare individuale de serviciu de același tip de coadă de servicii. Atunci când cozile de așteptare pentru servicii sunt combinate într-un singur grup de cozi de așteptare pentru servicii, toate datele pentru cozile individuale de așteptare pentru servicii sunt cumulate într-un număr total pentru fiecare măsurătoare.

Descrierea câmpurilor

Utilizați pagina Grupuri coadă serviciu pentru a crea, edita și șterge grupuri coadă serviciu.

Câmpurile din pagina Grupuri coadă serviciu atunci când editați sau ștergeți un grup existent de coadă de servicii sau când creați un nou grup de coadă serviciu sunt descrise mai jos.

Câmp	Descriere
Color	Culoarea care reprezintă acest grup de coadă serviciu în
planificare. Selectare tip coadă serviciu	Tipul cozii de serviciu pentru grupul de coadă de servicii.
Nume grup coadă serviciu	Numele grupului de coadă de servicii.
Cozi de servicii	Cozile de așteptare pentru servicii pe care le puteți atribui grupului de coadă de servicii. Tu Poate atribui una, mai multe sau toate cozile de așteptare serviciu grupului de coadă de servicii. Cozile de așteptare serviciu listate aparțin aceluiași tip de coadă de serviciu ca tipul selectat.

Gestionați mapările de abilități

Mapările de abilități oferă legături între cozile de așteptare pentru servicii și agenți. Agenții desemnați pentru o cartografiere a abilităților au, în general, aceleași abilități.

Pentru a programa un agent să accepte o coadă de așteptare pentru servicii, trebuie să atribuiți agentul la grupul de mapare a abilităților sau la grupul de abilități multiple asociat cu coada de așteptare serviciu. Puteți atribui un agent la mai multe mapări de abilități.

IMPORTANT Agenții care nu sunt atribuiți unei mapări a abilităților sau unui grup cu mai multe abilități nu pot fi programați.

NOTĂ : Când WFM importă informații despre coada de așteptare a serviciului de la ACD-uri sincronizate, creează automat o mapare a abilităților pentru fiecare coadă de așteptare de serviciu, în mod unu-la-unu. Maparea abilităților are același nume
Ca coadă de așteptare serviciu și coada de așteptare serviciu îi este atribuită automat. Sincronizarea are loc o singură dată. Dacă ștergeți maparea abilităților, aceasta nu va fi recreată data viitoare când are loc sincronizarea.

Listele de așteptare pentru servicii atribuite mapării abilităților sunt prioritizate. Acest lucru WFM permite să rezolvați conflictele de planificare atunci când agenții sunt atribuiți mai multor cozi de servicii. Agenții

vor fi programați mai întâi pentru coada de așteptare a serviciilor cu cea mai mare prioritate.

EXEMPLU : Desemnați unii dintre agenții dvs. pentru a accepta două cozi de așteptare de servicii și atribuiți o prioritate fiecărei cozi de așteptare de servicii. Când WFM generează planificările pentru cele două cozi de serviciu și descoperă
Nu există suficienți agenți pentru a accepta toate cerințele de prognoză pentru fiecare coadă de servicii, compară valoarea de prioritate atribuită cozilor de servicii. WFM programează mai întâi agenții pentru coada de așteptare a serviciului cu cea mai mare prioritate. Dacă o coadă de așteptare pentru servicii are mai multe mapări de abilități sau grupuri de mai multe abilități, agenții asociați cu maparea mai mare a abilităților sau cu prioritatea grupului de mai multe abilități vor fi programați înaintea agenților asociați cu maparea mai mică a abilităților sau cu prioritatea grupului de abilități multiple.

Descrierea câmpurilor

Utilizați pagina Mapări abilități pentru a crea, edita și șterge mapări de abilități.

NOTĂ : În mediile care se sincronizează cu ACD, noile mapări de abilități pe care le creați în WFM nu sunt adăugate înapoi în ACD.

CELE MAI BUNE PRACTICI Când configurați maparea de abilități sincronizată, schimbați-i numele pentru a o distinge de coada de așteptare de servicii. Nu ștergeți mapările de abilități. Dacă ștergeți o mapare de abilități, toate istoricele
Datele asociate cu acesta se pierd.

Câmpurile din pagina Mapări abilități sunt descrise mai jos.

Câmp	Descriere
Nume mapare abilități	Numele unic al mapării abilităților.
Cozi de servicii	Cozile de serviciu atribuite mapării abilităților.
Prioritate	Prioritatea cozii de așteptare a serviciului selectat, de la 0 la 999, 0 fiind cea mai mare prioritate. Această prioritate WFM permite să rezolvați conflictele de planificare atunci când agenților li se atribuie mai multe cozi de așteptare pentru servicii.
Agenţi	Agenții alocați cartografierii abilităților. Agenții atribuiți pot fi programați pentru cozile de așteptare ale serviciilor atribuite.

Gestionați grupuri cu abilități multiple

Grupurile multiskill sunt utilizate pentru a programa agenții să accepte mai multe cozi de servicii în aceeași perioadă de timp. Un grup multiskill este alcătuit dintr-un număr de cozi de servicii. Fiecare coadă de servicii este ponderată procentual pentru a indica cât de mult din timpul unui agent este petrecut sprijinind acea coadă de servicii în cadrul grupului multiskills.

Programarea agenților pentru grupuri cu mai multe abilități se reflectă în calcule precum Agenți programați și Nivel serviciu programat. Deoarece agenții își împart timpul între mai multe cozi de servicii, contribuția lor la fiecare coadă de servicii în procente se reflectă în aceste calcule.

Descrierea câmpurilor

Utilizați pagina Grupuri multiskill pentru a crea, edita și șterge grupuri multiskill.

> **CELE MAI BUNE PRACTICI** Nu ștergeți grupurile cu abilități multiple. Dacă ștergeți un grup multiskill, toate programările agenților asociate cu acesta sunt, de asemenea, șterse.

Câmpurile de pe pagina Grupuri multiskill atunci când editați sau ștergeți un grup multiskill existent sau când creați un nou grup multiskill sunt descrise mai jos.

Câmp	Descriere
Metadate activitate	(Opțional) Atribuie valori implicite ale metadatelor sau elimină valorile prestabilite Valorile metadatelor din oricare sau din toate activitățile următoare: ▪ Funcțional ▪ Orele suplimentare ▪ Serviciu închis Pentru informații suplimentare despre configurarea valorilor metadatelor, consultați Gestionarea valorilor metadatelor de activitate.
Agenţi	Agenții pe care îi puteți atribui grupului multiskills. Puteți căuta agenți cu filtrul de bază sau avansat și puteți atribui unul, mai mulți sau toți agenții grupului multiskills. **NOTĂ:** Un agent poate aparține unui singur grup de abilități multiple. Atribuirea unui agent unui grup de abilități multiple elimină automat orice atribuiri anterioare ale unui grup de abilități multiple pentru agentul respectiv. Nu sunteți avertizat dacă un agent aparține altui grup multiskill sau dacă este eliminat dintr-un grup multiskill în care a fost atribuit anterior.
Color	Culoarea care reprezintă acest grup multiskill în program.
Numele grupului Multiskill	Numele grupului multiskills.

Câm	Descriere
Cozi de servicii	Cozile de serviciu pe care le puteți atribui grupului multiskills. Poţi Atribuiți una, mai multe sau toate cozile de așteptare pentru servicii grupului MultiSkills. Fiecărei cozi de service trebuie să i se atribuie o greutate (procent). Ponderea este procentul de timp pe care un agent atribuit acestui grup multiskill îl petrece sprijinind acea coadă de servicii. Ponderile trebuie să se adauge până la 100%. **NOTĂ** : Dacă o coadă de așteptare serviciu este ștearsă sau are bifată caseta de selectare "Nu se generează prognoze sau planificări pentru această coadă de servicii", Ponderarea sa nu este redistribuită automat celorlalte cozi de servicii din grupul MultiSkills.

Gestionarea datelor închise ale cozii de așteptare pentru servicii

Utilizați pagina Date închise coadă serviciu pentru a desemna datele la care o coadă de așteptare serviciu este închisă și, prin urmare, nu poate gestiona contactele clienților. Datele închise tipice sunt sărbătorile naționale.

Datele închise nu trebuie utilizate pentru zilele în care coada de așteptare pentru servicii este închisă în mod obișnuit. De exemplu, o coadă de servicii poate fi deschisă de luni până vineri și închisă sâmbăta și duminica. Acest lucru este configurat mai adecvat pe pagina Cozi de așteptare serviciu din secțiunea Ore de deschidere și închidere (consultați Gestionarea cozilor de servicii).

În WFM, se presupune că toate cozile de servicii sunt deschise în fiecare zi a anului, cu excepția cazului în care se configurează altfel.

Dacă datele închise sunt aceleași de la an la an pentru o coadă de așteptare de servicii sau aceleași pentru mai multe cozi de servicii, aveți posibilitatea să le configurați pentru o coadă de serviciu și apoi să le copiați în alți ani și în alte cozi de servicii.

NOTĂ : Desemnarea unei zile ca închisă modifică prognoza pentru ziua respectivă la zero contacte. Cu toate acestea, nu afectează niciun program care este deja generat pentru ziua respectivă. Dacă agenții sunt programați să lucreze la
O zi care este desemnată ca fiind închisă, acestea rămân programate pentru ziua respectivă. O soluție pentru această situație este să creați o excepție și să o atribuiți cozii de așteptare a serviciului pentru ziua respectivă. Dacă o dată este desemnată ca închisă după generarea prognozei, serviciul Planificare tratează în continuare prognoza pentru acea dată ca zero, chiar dacă prognoza arată valori pozitive.

CELE MAI BUNE PRACTICI Actualizați datele închise ale unei cozi de așteptare serviciu cel puțin o dată pe an.

Copierea datelor închise

După ce ați configurat datele închise pentru o coadă de așteptare serviciu și ați salvat înregistrarea, puteți

copia acele date închise în alt an pentru aceeași coadă de așteptare serviciu sau în orice an pentru altă coadă de așteptare serviciu.

Copiați datele închise ale unei cozi de servicii în alt an

Câm	Descriere

1. Selectați **Copiați datele închise într-o coadă de** servicii.
2. Selectați coada de așteptare și anul serviciului cu datele închise pe care doriți să le copiați. Datele care vor fi copiate apar în **panoul Date închise** atribuite.
3. În secțiunea Copiere în , selectați aceeași coadă de servicii pe care ați selectat-o la pasul unu, apoi selectați anul țintă.
4. Dați clic pe **Salvați**.

Copierea datelor închise ale unei cozi de așteptare serviciu în altă coadă de serviciu

1. Selectați **Copiați datele închise într-o coadă de** servicii.
2. Selectați coada de așteptare și anul serviciului cu datele închise pe care doriți să le copiați.
3. Selectați coada de așteptare a serviciului țintă și anul țintă.
4. Dați clic pe **Salvați**.

Descrierea câmpurilor

Utilizați pagina Date închise coadă serviciu pentru a crea, edita, elimina și copia datele

închise. Câmpurile din pagină când atribuiți date închise unei cozi de așteptare serviciu sunt

Câmp	Descriere
Date de închidere atribuite	Calendarul pe care îl puteți utiliza pentru a atribui date
închise. Coadă de așteptare serviciu	Coada de așteptare serviciu căreia doriți să îi
atribuiți date închise.	
An	Anul căruia doriți să îi atribuiți date închise.

Câmpurile din pagină când copiați datele închise într-o coadă de așteptare serviciu sunt descrise mai jos.

Câmp	Descriere
Date de închidere atribuite	(Numai în citire) Datele închise care vor fi copiate.
Copiere în coadă	Coada de așteptare a serviciului în care doriți să copiați
datele închise. Copiere la an	Anul în care doriți să copiați datele închise.

Coadă de așteptare serviciu	Coada de așteptare a serviciului ale cărei date închise doriți să le copiați.
An	Anul ale cărui date închise doriți să le copiați.

Configurați contracția

Contracția centrului de contact este cât timp se pierde în centrul de contact din cauza activităților neprogramate. Motivele pentru contracție includ o gamă largă de evenimente care au ca rezultat faptul că agenții nu sunt disponibili pentru a ajuta clienții în timpul programului lor normal. În funcție de intervalul de timp evaluat și de ceea ce este programat în prezent, evenimentele de contracție pot include (dar nu se limitează la) vacanțe, întâlniri, proiecte, timp de boală și instruire.

Procentul de contracție este utilizat pentru a lua în considerare acest lucru atunci când rulează un program. Atunci când se aplică procente de contracție, programul suprasolicită coada de așteptare serviciu cu procentele de contracție pe care le configurați pentru fiecare interval.

Numărul de agenți disponibili pentru a lucra atunci când se execută un program nu este de obicei același cu numărul real de agenți disponibili odată cu sosirea acelei date viitoare. Acest lucru se datorează activităților previzibile și imprevizibile care fac ca acești agenți să nu mai fie disponibili pentru a lucra. Diferența procentuală dintre cele două numere este procentul de contracție.

> **EXEMPLU** Pe 1 septembrie, se execută un program pentru săptămâna 21 septembrie. Pe 31 august, agenții A, B și C au depus cereri de concediu pentru 23 septembrie. Numai cererea agentului A a fost aprobată la
> 1 septembrie înainte ca programul să fie rulat, astfel încât agentul A nu este considerat disponibil pentru a lucra în acea zi. Cererile de concediu ale agentului B și ale agentului C nu au fost aprobate până pe 3 septembrie și, prin urmare, au fost programate să lucreze pe 23 septembrie, în ciuda cererilor lor de concediu în așteptare atunci când programul a fost rulat. Când aceste cereri sunt aprobate pe 3 septembrie, numărul agenților programați să lucreze pe 23 septembrie scade cu doi agenți.

Funcția de contracție vă permite să configurați procentele de contracție pe intervale pentru săptămâna curentă și pentru până la 11 săptămâni în viitor (pentru un total de 12 săptămâni). În fiecare săptămână, procentul de contracție scade pe măsură ce o săptămână programată se apropie de ziua curentă. Acest lucru se datorează faptului că activitățile (cum ar fi timpul liber) care elimină agenți din grupul de agenți disponibili sunt adăugate la planificare și nu trebuie să permiteți același volum de contracție în fiecare săptămână. Devii mai sigur de numărul de agenți disponibili pentru a fi programați pe măsură ce te apropii de săptămâna programată.

Câm	Descriere

Puteți crea un număr nelimitat de categorii de contracție adecvate centrului dvs. de contact, deși există o limită de 10 categorii de contracție pe săptămână de contracție. O săptămână de contracție detaliază procentele de contracție pe interval și pe zi a săptămânii. Puteți crea un număr nelimitat de săptămâni de contracție. Apoi puteți continua să creați scenarii de contracție. Scenariile de contracție aplică săptămâni de contracție succesive din săptămâna curentă până la 11 săptămâni în viitor pentru cozi de servicii specifice.

Gestionați categoriile de contracție

Categoriile de contracție definesc motivele pentru care agenții nu sunt disponibili pentru a gestiona contactele în timpul turei. Utilizați pagina Categorii de contracție pentru a crea, edita și șterge un număr nelimitat de categorii de contracție.

Până la 10 categorii de contracție pot fi apoi asociate cu o săptămână de contracție (consultați Gestionarea săptămânilor decontracție) și până la 12 săptămâni de contracție pot fi atribuite unui scenariu de contracție (consultați Gestionarea scenariilor de contracție).

Crearea unei noi categorii de contracție

1. Selectați opțiunea **Creați o nouă categorie** de contracție.
2. Introduceți un nume unic pentru noua categorie.
3. Dați clic pe **Salvați**.

Editarea sau ștergerea unei categorii de contracție existente

1. Selectați opțiunea **Editați sau ștergeți o categorie de contracție existentă**.
2. Alegeți categoria de contracție pe care doriți să o editați sau să o ștergeți din **categoria Selectare contracție** Lista derulantă.
3. Editați categoria de contracție după cum este necesar, apoi faceți clic pe **Salvare** sau faceți clic pe **Ștergere** pentru a o șterge.

Gestionați săptămânile de contracție

Săptămânile de contracție specifică ce categorii de contracție și procente de contracție se aplică intervalelor de 30 de minute pentru fiecare zi a săptămânii. Puteți atribui până la 10 categorii de contracție pe zi și pe săptămână.

Utilizați pagina Săptămâni de contracție pentru a crea, edita și șterge un număr nelimitat de săptămâni de contracție. De asemenea, puteți să copiați o săptămână de contracție existentă și să o salvați cu alt nume. Un motiv pentru a utiliza funcția de copiere este dacă o nouă săptămână de contracție este aproape identică cu o săptămână de contracție existentă și ar necesita doar mici modificări ale acelei săptămâni existente pentru a o configura corect.

Creați o nouă săptămână de contracție

1. Selectați opțiunea **Creați o nouă săptămână** de contracție.
2. Introduceți un nume unic pentru săptămâna de contracție.
3. Selectați o zi a săptămânii în secțiunea Selecție zile lucrătoare.

> **NOTĂ** : Dacă contracția în mai multe zile ale săptămânii este identică, puteți utiliza Ctrl+clic pentru a selecta acele zile. Categoriile de contracție și procentele de contracție pe care le configurați sunt
> Aplicat simultan fiecărei zile.

4. Selectați până la 10 categorii de contracție din panoul Categorii de contracție disponibile și utilizați săgeata la dreapta pentru a le muta în panoul Atribuit.

   Fiecare categorie de contracție selectată este adăugată ca o coloană în tabelul Intervale.

5. Pentru fiecare interval de 30 de minute la care doriți să aplicați contracția, faceți dublu clic pe celula din coloana corespunzătoare categoriei de contracție și introduceți o valoare procentuală de la 1 la 99.

> **NOTĂ** : Nicio celulă de tabel individuală nu poate avea o valoare mai mare de 99% și niciun rând de interval nu poate depăși 99%.

6. Selectați o altă zi a săptămânii și configurați categoriile și procentele de contracție pentru acea zi până când ați configurat fiecare zi dorită a săptămânii. Nu este necesar să configurați contracția pentru fiecare zi a săptămânii.
7. Dați clic pe **Salvați**.

Editați sau ștergeți o săptămână de contracție existentă

1. Selectați opțiunea **Editați sau ștergeți o săptămână** de contracție existentă.
2. Alegeți săptămâna de contracție pe care doriți să o editați sau să o ștergeți din lista verticală Nume .
3. Editați săptămâna de contracție după cum este necesar, apoi faceți clic pe **Salvare** sau faceți clic pe **Ștergere** pentru a o șterge.

Copiați o săptămână de contracție existentă

1. Selectați opțiunea **Copiați o săptămână de contracție**.
2. Alegeți săptămâna de contracție existentă pe care doriți să o copiați din lista verticală Săptămână **de** contracție.
3. Introduceți un nume unic pentru noua săptămână de contracție în câmpul Nume .
4. Dați clic pe **Salvați**.

Gestionați scenariile de contracție

Scenariile de contracție sunt aplicate atunci când sunt rulate prognozele. Un scenariu de contracție constă în până la 12 săptămâni de contracție într-o ordine specificată (de la săptămâna curentă sau săptămâna numărul 0 la douăsprezece săptămâni sau săptămâna numărul 11) care se aplică cozilor de așteptare de serviciu selectate atunci când se execută prognoza.

Utilizați pagina Scenarii de contracție pentru a crea, edita sau șterge scenarii de contracție.

Crearea unui nou scenariu de contracție

1. Selectați opțiunea **Creați un nou scenariu** de contracție.
2. Introduceți un nume unic pentru scenariu în câmpul Nume .
3. Selectați săptămânile de contracție pentru acest scenariu, mutându-le din panoul Disponibile în panoul Atribuit. Puteți atribui maximum 12 săptămâni (numerotate de la 0 la 11), săptămâna 0 fiind săptămâna curentă. Puteți atribui aceeași săptămână de contracție de mai multe ori, săptămâna ocupând poziții diferite în lista numerotată. Dacă o săptămână nu are contracție așteptată, atribuiți **săptămâna Fără contracție** .

NOTĂ : Dacă prognoza dvs. este pentru o perioadă mai lungă de 12 săptămâni, contracția săptămânii numărul 11 se aplică soldului perioadei de prognoză.

EXEMPLU

Ceea ce urmează este o ilustrare a modului în care ar putea fi atribuite săptămânile de contracție. Rețineți că unele săptămâni de contracție se repetă și că nu se așteaptă nicio contracție în săptămâna 0.

Atribuit	Numărul săptămânii
Fără contracție	0
Săptămâna de contracție B	1
Săptămâna de contracție F	2
Săptămâna de contracție G	3
Săptămâna de contracție A	4
Săptămâna de contracție C	5
Săptămâna de contracție N	6
Săptămâna de contracție M	7

Atribuit	Numărul săptămânii
Săptămâna de contracție Z	8
Săptămâna de contracție K	9
Săptămâna de contracție A	10

4. Selectați cozile de servicii care vor utiliza acest scenariu de contracție atunci când sunt prognozate.

> **NOTĂ** : Acest scenariu de contracție este scenariul implicit pentru cozile de așteptare de serviciu pe care le selectați, deși scenariul implicit poate fi suprascris cu un alt scenariu atunci când solicitați o prognoză. A
> Coada de așteptare serviciu poate fi atribuită unui singur scenariu de contracție. Dacă atribuiți o coadă de așteptare serviciu unui al doilea scenariu de contracție, coada de așteptare serviciu este anulată automat din primul scenariu de contracție.

5. Dați clic pe **Salvați**.

Editarea sau ștergerea unui scenariu de contracție existent

1. Selectați opțiunea **Editați sau ștergeți un scenariu** de contracție existent.
2. Alegeți scenariul de contracție pe care doriți să îl editați sau să îl ștergeți din **lista verticală Scenariu** de contracție.
3. Editați scenariul de contracție după cum este necesar, apoi faceți clic pe **Salvare** sau faceți clic pe **Ștergere** pentru a-l șterge.

Gestionarea programărilor agenților

Paginile din secțiunea Gestionare planificare din Gestionare aplicații vă permit să gestionați planificările agenților.

Integrarea cu un sistem de management al resurselor umane

Utilizați pagina Integrare HRMS pentru a activa integrarea între sistemul de management al resurselor umane (HRMS) și WFM și pentru a selecta ora din zi în care doriți ca datele despre vacanțele utilizatorilor să fie exportate din WFM în HRMS.

> **CEA MAI BUNĂ PRACTICĂ** Consultați Ghidul *de referință pentru importarea datelor înainte de a* integra un HRMS cu WFM.

Când integrați HRMS cu WFM, datele sunt schimbate după cum urmează. În acest fel, informațiile despre vacanță conțin informații actuale pentru fiecare tip de vacanță.

- Planurile de vacanță sunt importate din HRMS în WFM pe tot parcursul zilei, ori de câte ori un fișier GIS este pus la dispoziția Webex WFO. Pentru mai multe informații despre momentul în care datele HRMS sunt importate în Webex WFO, consultați *Webex Ghidul* de referință pentru importul/exportul datelor WFO.
- Numărul de ore de concediu utilizate de agenți este exportat din WFM în HRMS o dată pe zi, la ora configurată pe această pagină. Exporturile multiple în aceeași zi nu sunt acceptate.

NOTĂ: Tuturor agenților trebuie să li se atribuie un profil echivalent normă întreagă (FTE) pentru ca planurile lor de vacanță să fie importate din HRMS. Consultați Gestionarea profilurilor echivalente cu normă întreagă pentru mai multe informații.

NOTĂ: Dacă un fișier de import include agenți și tipuri de vacanțe care nu există în Webex WFO, acele înregistrări vor fi omise în timpul importului. Înregistrările ignorate sunt listate în jurnalul de import.

Pentru sistemele care utilizează integrarea HRMS, informațiile despre planurile de vacanță sunt configurate cu HRMS. Sistemele care nu au integrare HRMS utilizează planuri de vacanță create pe pagina Planuri de vacanță (consultați Gestionarea planurilor de vacanță).

Procedurile

Activați integrarea HRMS

- Bifați caseta de **selectare Activare integrare HRMS cu WFM** .

Configurați când WFM datele despre vacanță sunt exportate în HRMS

- În câmpul Timp **export,** introduceți ora la care datele despre vacanțele utilizatorilor vor fi exportate din WFM în HRMS.

  NOTĂ : Dacă acest timp este modificat după configurarea inițială, acesta nu intră în vigoare timp de 24 de ore.

Importul detaliilor fișierului

Următorul tabel afișează detaliile fișierului de import trimis din HRMS către WFM.

IMPORTANT Fiecare antet de coloană trebuie să fie prezent în fișierul de import, chiar dacă nu este necesară prezența datelor pentru coloana respectivă. Dacă lipsește un antet de coloană, importul va eșua.

Element	**Descriere**
Locație fișier	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data

Element	Descriere
	Server\gis\vacationreports\<tenant>
Nume fișier	VacationHours_From_HRMS
Antet fișier	VACANTA DE LA HRMS DATA: <data>
Anteturi de coloană	Login Date opționale. Aceasta este adresa de e-mail pe care utilizatorii o introduc atunci când se conectează la Webex WFO. Deși datele de conectare și ID-ul angajatului sunt opționale individual, vi se cere să includeți date în cel puțin una dintre aceste două coloane. În caz contrar, fișierul de importare a datelor nu va fi procesat.
	vacationTypeLabel Date necesare. Valoarea de date introdusă pentru vacationTypeLabel în toate rândurile trebuie să se potrivească exact cu numele tipului de vacanță, așa cum este configurat în Webex WFO (Application Management > Vacation Planning > Vacation Types). Această valoare nu poate conține virgule.
	disponibilOre Date necesare. Acesta este numărul de ore de vacanță disponibile agentului.
	totalEarnedHours Date opționale. Acesta este numărul total de ore de concediu câștigate de agent pentru anul respectiv. În cazul în care câmpul opțional totalEarnedHours nu este inclus în fișier, Webex WFO își setează implicit valorile la zero și suprascrie valorile existente. Acest lucru poate duce la o valoare negativă atunci când se calculează orele utilizate pentru un agent. În cazul în care câmpul este inclus în fișier, valoarea introdusă nu poate depăși 9999.
	ID-ul angajatului Date opționale. Deși datele de conectare și ID-ul angajatului sunt opționale individual, vi se cere să includeți date în cel puțin una dintre aceste două coloane. În caz contrar, fișierul de importare a datelor nu va fi procesat.

Următorul este un exemplu de fișier de import.

VACANȚĂ DE LA 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
```

NOTĂ : Elementele de date sunt limitate la 2 cifre în dreapta virgulei zecimale. Dacă există mai mult de 2 cifre, valoarea va fi rotunjită la 2 cifre înainte de import. Erorile din înregistrări sunt înregistrate în jurnal
fișier.
Virgulele care fac parte din datele de import HRMS trebuie eliminate cu o bară oblică inversă (de exemplu, "3\.000") pentru a fi tratate ca literale și nu ca delimitatoare de fișiere.

Detalii fișier export

Următorul tabel afișează detaliile fișierului de export trimis de la WFM la HRMS.

Element	**Descriere**
Locație fișier	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\vacationreports\<nume chiriaș>
Nume fișier	vacation_<data>_WFM
Antet fișier	VACANTA DE LA WFM DATA: <data>
Anteturi de coloană	Data cone ctării vacationTypeLabel usedHours requiredHours approvedHours approvedHours employeeID acdId

- Toți agenții care au un plan de vacanță prin intermediul fișierului de import (consultați Detaliile fișierului de import) sunt incluși în fișierul de export.
- Doar datele cu oreFolositeDin ultimele 7 zile sunt incluse în export pentru fiecare agent.

- Dacă o dată a utilizatOre de lucru pentru un agent pentru cel puțin un tip de vacanță, atunci toate tipurile de vacanță sunt afișate în fișier, chiar dacă nu au fost utilizate ore la acea dată. În acest caz, câmpul usedHours afișează o liniuță (
  —).
- Câmpurile requestHours și approvedHours apar numai la ultima dată raportată pentru fiecare agent. Aceste valori nu sunt legate de o anumită dată, deoarece sunt totaluri pentru toate datele viitoare.
- Dacă un agent nu are niciun număr de ore utilizate pentru orice tip de vacanță perioada de 7 zile, atunci se introduce un rând de dată pentru ieri pentru fiecare tip de vacanță, iar orele solicitate și orele aprobate sunt raportate acolo.

Fișierul de export de ieșire conține următoarele pentru fiecare tip de vacanță:

- Ore utilizate: orele utilizate pentru data de pe rând. Această valoare se bazează pe durata excepțiilor de tip vacanță din programul agentului pentru data respectivă. Excepțiile de tip vacanță sunt configurate pe pagina Tipuri de vacanță Webex WFO (Managementul aplicațiilor > Planificarea vacanțelor > Tipuri de vacanță).
- Ore solicitate: numărul total de ore care sunt în așteptare și nu au fost încă aprobate la ora curentă.
- Ore aprobate: Numărul total de ore aprobate. Pentru solicitările de o zi parțială, se utilizează durata solicitării. Pentru solicitările care durează toată ziua, durata este calculată ca număr minim de ore pe săptămână ÷ 5, așa cum este definit în profilul echivalent normă întreagă al agentului, configurat pe pagina Webex profiluri echivalente cu normă întreagă WFO (profiluri de gestionare a aplicațiilor > planificare a vacanțelor > profiluri echivalente cu normă întreagă).

Următorul este un exemplu de fișier de export.

VACANȚĂ DE LA WFM DATĂ: 2018-04-20

```
login,date,vacationTypeLabel,usedHours,requestHours,approvedHours, employeeId, acdId
smithj@example.com,2018-04-13,Vacanță plutitoare, 8.0,-,-,john.smith,2
smithj@example.com,2018-04-13,Vacation,-,-,-,john.smith,2
smithj@example.com,2018-04-15,Vacanță plutitoare,-,-,-,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,Vacanță,4.0,-,-,teri.jones,1
jonest@example.com,2018-04-15,Vacation,8.0,-,-,teri.jones,1
adamsb@example.com,2018-04-19,Vacanță,-,-,-,teri.jones,1
```

În acest exemplu, orele de vacanță sunt raportate după cum urmează.

Angajat	Utilizarea orelor de vacanță
Anonim	▪ Folosit 8 ore de vacanță plutitoare pe 13 aprilie. ▪ Folosit 8 ore de vacanță pe 15 aprilie. ▪ Are 16 ore de cereri pentru vacanță care sunt în așteptarea aprobării pe sau după 20 aprilie. ▪ Are 8 ore de cereri pentru vacanță care sunt aprobate pe sau după 20 aprilie. ▪ Nu are cereri aprobate sau în așteptare pentru o vacanță plutitoare pe sau după 20 aprilie.
Ionest	▪ Folosit 4 ore de vacanță pe 14 aprilie. ▪ Folosit 8 ore de vacanță pe 15 aprilie. ▪ Nu are cereri aprobate sau în așteptare pentru o vacanță plutitoare pe sau după 20 aprilie.
adamsb	▪ Nu are ore de utilizare în perioada de 7 zile începând cu 13 aprilie. ▪ Nu are cereri aprobate sau în așteptare pentru o vacanță plutitoare pe sau după 20 aprilie.

Particularizarea lansării planificărilor

În mod implicit, programarea unui agent devine vizibilă pe baza setării globale: numărul de săptămâni vizibile în programările agenților. Utilizați pagina Programare profiluri de lansare pentru a ajusta ciclul de lansare a planificării pentru intervale de date și agenți individuali.

Profilurile de planificare a versiunilor suprascriu versiunea implicită a planificării și pot fi utilizate pentru a întârzia și/sau a oferi vizibilitate în avans pentru unul sau mai multe intervale de date. Programele pentru datele care nu sunt specificate într-un profil de lansare a programului continuă să devină vizibile în conformitate cu setarea globală implicită: Numărul de săptămâni vizibile în programările agenților.

Crearea și atribuirea unui profil de versiune programată

1. Introduceți un nume unic pentru profilul versiunii programate.
2. Sub Gestionare date de lansare programate, faceți clic pe **Adăugare dată**.
    a. Introduceți data de început și data de sfârșit a intervalului de date pentru care doriți să ajustați vizibilitatea programului.

b. Introduceți data lansării la care doriți să eliberați programul pentru intervalul de date specificat.

> **NOTĂ** : un profil de lansare programată poate include mai multe intervale de date cu date de lansare separate.

3. Sub Atribuire agenți, selectați unul sau mai mulți agenți pe care să îi atribuiți acestui profil de lansare a programării.
4. Dați clic pe **Salvați**.

> **EXEMPLU** Dacă astăzi este 1 noiembrie și setarea globală: numărul de săptămâni vizibile în programările agenților este setată la șase săptămâni, programul unui agent pentru perioada 1 noiembrie – 12 decembrie este
> Vizibil în mod implicit. Dacă doriți să oferiți agenților vizibilitate în avans a programului pentru perioada 18-31 decembrie, creați un profil de lansare a programului cu o dată de începere de 2016-12-18 și o dată de încheiere de
> 2016-12-31. Setați data lansării la care doriți să eliberați programul pentru aceste date. Programele pentru toate celelalte date continuă să devină vizibile în conformitate cu setarea implicită de șase săptămâni.

Unui agent i se poate atribui un singur profil de lansare a programului, care poate include mai multe intervale de date cu date de lansare individuale. Puteți vedea ce profil de lansare a programului este atribuit unui agent (dacă există) sau puteți atribui un nou profil de lansare a programului pe pagina Utilizatori (consultați Gestionarea utilizatorilor).

Dacă doriți să atribuiți automat un anumit profil de lansare planificată agenților noi, îl puteți selecta în WFM Setări globale: Programare profil de lansare (consultați Configurarea setărilor WFM la nivel de sistem).

> **NOTĂ** : Ajustarea vizibilității programului poate afecta capacitatea unui agent de a solicita o tranzacție programată, o ofertă de program sau o cerere de mentorat. Pentru ca un agent să facă o solicitare de aceste tipuri, data programării
> (sau datele, dacă programele de tranzacționare pentru zile diferite) trebuie să fie vizibile atât agentului solicitant, cât și agentului care răspunde.

Descrierea câmpurilor

Câmp	Descriere
Programarea profilurilor de lansare	
Selectați Programare profil de lansare	("Editați sau ștergeți un profil existent de lansare a programului") Numele profilului de lansare a programării pe care doriți să îl editați.
Editare nume	Un nume unic pentru acest profil de lansare a programării.

Câmp	Descriere
Gestionarea datelor de lansare a programului	
Data de începere	Prima zi dintr-un interval de date pentru care doriți să specificați lansarea programată.
Data de finalizare	Ultima zi dintr-un interval de date pentru care doriți să specificați lansarea programată.
Data lansării	Data la care doriți să eliberați planificări pentru intervalul indicat De date. Această dată poate fi diferită pentru fiecare interval din tabel.
Adăugare dată	Creați un interval suplimentar de date pentru acest profil al versiunii de programare.
Ștergere selectate	Eliminați intervalele de date selectate din tabel. Pentru a selecta toate rândurile, selectați Caseta de selectare din partea de sus a tabelului.
Atribuirea agenților	
Disponibil/Atribuit	O listă a agenților disponibili și atribuiți pentru această versiune de planificare profil. Un agent poate fi atribuit unui singur profil de lansare programată la un moment dat.

Limitați capacitatea unui supervizor de a edita planificări

Un administrator poate dori să limiteze capacitatea unui supervizor de a edita programările agenților din diverse motive. De exemplu, un supervizor ar putea fi în formare și nu are încă suficientă experiență pentru a avea acces complet la editarea programului. Pagina Programare reguli de editare vă permite să atribuiți o regulă de editare programată anumitor supervizori care le gestionează capacitățile de editare.

Puteți configura o regulă pentru a împiedica supraveghetorii să efectueze următoarele acțiuni:

- Inserarea oricăror activități sau introducerea numai a anumitor tipuri de activități
- Programe de tranzacționare
- Modificarea planificărilor utilizând caracteristica Găsire oră optimă
- Mutarea diferitelor tipuri de activități (de exemplu, prânzuri sau pauze) cu mai mult de un număr specificat de minute
- Modificarea planificărilor utilizând caracteristica Optimizare programări

- Restaurarea unei planificări anterioare utilizând caracteristica Istoric și restaurare programări
- Adăugarea, editarea sau ștergerea notelor de activitate privind excepțiile sau proiectele din Programarea agenților

NOTĂ : O regulă de editare a planificării suprascrie permisiunile Administrare, WFM și administrare programări. De exemplu, aceste permisiuni acordă acces la caracteristica Istoric programări și restaurare, dar dacă
Aplicați o regulă care limitează accesul, supervizorul nu poate accesa acea caracteristică nici din Gestionarea aplicațiilor, nici din Programările agenților, în ciuda faptului că are permisiunile respective.

Dacă atribuiți doar o regulă de editare a programului unui supraveghetor, atunci acel supraveghetor este împiedicat să efectueze orice activitate pe care ați stabilit-o limite sau să mute activitățile cu mai mult de o anumită perioadă de timp. Cu toate acestea, aveți posibilitatea să creați un flux de lucru care va permite unui supraveghetor să efectueze o activitate, dar va amâna efectuarea modificărilor de planificare rezultate până când acestea sunt aprobate manual. Acest lucru se face prin utilizarea unui flux de lucru.

NOTĂ: Un supervizor supus unui flux de lucru de aprobare manuală nu poate salva modificările unei planificări dacă supervizorul utilizează filtrarea particularizată (opțiunea Particularizat din partea de jos a listei de filtrare, care vă permite să:
Selectați o combinație de echipe, cozi de așteptare servicii, grupuri de coadă de servicii și mapări de abilități pentru a filtra pagina Programare agenți). Acțiunea de salvare va funcționa dacă supervizorul filtrează pagina după o singură echipă, coadă de servicii sau maparea abilităților.

NOTĂ : Dacă un supervizor care este supus unei reguli de editare a planificării editează o excepție sau un proiect și, în același timp, editează sau adaugă o notă de activitate, nota de activitate nu se va afișa atunci când pictograma
Supervizorul de aprobare vizualizează editarea pentru aprobare. Când editarea este aprobată, notița nu va fi salvată.

Configurarea unui flux de lucru este opțională. Nu aveți nevoie de un flux de lucru pentru ca o modificare care îndeplinește cerințele regulii să aibă efect (de exemplu, unui supraveghetor care se limitează la mutarea unei pauze de cel mult 30 de minute i se permite să mute o pauză de 15 minute), Cu toate acestea, configurarea unui flux de lucru WFM permite să verificați acoperirea și personalul. Dacă acest lucru este important în centrul de contact, configurați fluxurile de lucru împreună cu regulile de editare a programului.

Crearea unui flux de lucru

Aveți posibilitatea să configurați un flux de lucru de editare a planificării pe pagina Fluxuri de lucru (Gestionare aplicații > Activități > fluxuri de lucru) care poate aproba, refuza sau forța manipularea manuală pentru modificările de planificare. Pentru mai multe informații despre cum se configurează un flux de lucru, consultați Automatizarea gestionării solicitărilor agentului.

Când creați un flux de lucru de editare a planificării, utilizați următoarele opțiuni:

- Alegeți un eveniment de editare a programului.
- Atribuiți supraveghetorii corespunzători în secțiunea Atribuire utilizatori.

- Alegeți acțiunea Manipulare manuală, Aprobare sau Refuz.

Fluxul de lucru rulează atunci când supervizorul face clic pe **Salvare** după efectuarea editărilor pe pagina Programări agenți. Dacă acțiunea aleasă pentru fluxul de lucru este Tratare manuală, modificările nu vor intra în vigoare până când nu sunt aprobate manual de un administrator sau planificator pe pagina Gestionare editare planificare (consultați Aprobarea sau refuzarea modificărilor de planificare efectuate de supervizori).

Gestionarea regulilor de editare a programului

Utilizați pagina Programare reguli de editare pentru a crea, edita și șterge reguli de editare programate.

Crearea unei noi reguli de editare a planificării

1. Alegeți opțiunea Creare regulă **nouă de editare a** programului.
2. Introduceți un nume unic pentru regulă.
3. Selectați activitățile pe care doriți să împiedicați efectuarea supraveghetorilor în panoul "Împiedicare utilizator să efectueze". Puteți împiedica supraveghetorii să introducă toate sau unele tipuri de activități noi, programe de tranzacționare și să găsească momente optime.
4. Selectați activitățile existente pentru a împiedica sau a limita mutarea supraveghetorilor în planificare mai mult decât un număr specificat de minute. De exemplu, selectați "Pauze cu mai mult de" și introduceți **15** în câmpul minute pentru a limita mutarea unei pauze cu mai mult de 15 minute mai devreme sau mai târziu în program. Pentru a împiedica supervizorul să mute pauzele, introduceți **0** în câmpul minute.
5. Atribuiți supervizori regulii, selectându-i în panoul Disponibile și mutându-i în panoul Atribuit. Numai supervizorii sunt listați în panoul Disponibil.
6. Dați clic pe **Salvați**.

Editarea sau ștergerea unei reguli existente de editare a planificării

1. Alegeți opțiunea Editați sau ștergeți regula **de editare a** planificării existente.
2. Selectați regula dorită din lista verticală Programare regulă de editare și efectuați una din următoarele acțiuni:
    a. Editați regula după cum doriți, apoi faceți clic pe **Salvare**.
    b. Pentru a șterge regula, faceți clic pe **Ștergere, apoi faceți clic pe**Da pentru a confirma ștergerea.

Lucrul cu date istorice

Paginile din secțiunea Date istorice din Gestionare aplicații vă permit să capturați, să îmbinați și să editați date istorice.

Vizualizarea și editarea datelor istorice

Utilizați pagina Vizualizare și editare date istorice pentru a afișa, a introduce și a edita datele istorice pentru o anumită coadă de așteptare și o anumită dată de serviciu.

> **NOTĂ**
> Toate datele istorice sunt afișate în fusul orar implicit al organizației dvs., care este afișat în partea de sus a tabelului de date istorice. Datele istorice nu sunt afișate în fusul orar configurat pentru coada de așteptare serviciu selectată.
>
> Webex WFOconvertește datele istorice la fusul orar corespunzător atunci când generează distribuții.

WFM necesită date istorice pentru a genera distribuții, prognoze și programe și pentru a calcula statistici. Cu cât datele istorice sunt mai exacte, cu atât prognozele și programele vor fi mai precise. Cu toate acestea, uneori, datele istorice pentru o coadă de așteptare serviciu sunt incomplete, inexacte sau lipsesc complet. În acest caz, puteți să introduceți manual datele lipsă sau să editați datele existente inexacte.

Printre motivele pentru care ați putea dori să editați sau să introduceți date istorice se numără următoarele:

- Pentru a corecta datele care sunt inexacte din cauza problemelor de sistem sau de rețea
- Pentru a ajusta datele neobișnuite din cauza unui eveniment rar, cum ar fi o campanie de marketing
- Pentru a introduce date lipsă atunci când volumul contactelor este normal, dar nu a fost capturat niciun fel de date, deoarece sistemul sau rețeaua nu a funcționat
- Pentru a crea date atunci când datele istorice fie nu sunt disponibile, fie lipsesc, cum ar fi atunci când instalați prima dată WFM
- Pentru a sprijini prognozarea și programarea cozilor de așteptare pentru servicii non-interactive (cum ar fi cele care gestionează e-mailul și rețelele sociale)

> **NOTĂ**
> Generic Interface Services (GIS) API poate fi, de asemenea, utilizat pentru a adăuga date istorice de la orice ACD la baza de date WFM. GIS API face parte din WFM și nu necesită instalare separată sau executabil pentru a funcționa. Pentru informații suplimentare, consultați Ghidul *de referință pentru importul datelor* .
>
> Dacă aveți un Avaya ACD, aveți, de asemenea, opțiunea de a vizualiza datele istorice pentru numerele de director (DN). Cu toate acestea, nu puteți edita datele DN în WFM.

După ce ați completat parametrii datelor istorice, este afișat un tabel cu datele solicitate, dacă există. Dacă nu există niciuna pentru o coadă de așteptare serviciu, puteți introduce date pentru coada de așteptare serviciu respectivă și pentru o anumită zi la nivelul de zoom Interval.

Aveți posibilitatea să copiați și să lipiți date din tabel utilizând tastele de comenzi rapide Windows standard.

- Faceți clic și glisați cu mouse-ul pentru a selecta anumite rânduri și coloane din tabel sau dintr-o foaie de calcul sau apăsați Ctrl+A pentru a selecta întregul tabel sau întreaga foaie de calcul.
- Utilizați Ctrl+C pentru a copia celulele selectate în clipboard în format valoare separată prin tabulatori (TSV) sau valoare separată prin virgulă (CSV). Această acțiune copiază atât coloanele editabile, cât și pe cele doar în citire dacă copiați date din tabel.
- Utilizați Ctrl+V pentru a lipi conținutul clipboardului în celulele tabelului. Puteți lipi într-un grup de celule ales în mod specific sau puteți selecta celula care devine colțul din stânga sus al datelor lipite. Datele sunt lipite în celulele selectate, cu excepția cazului în care coloana selectată este doar în citire. Nu puteți lipi datele copiate în coloane doar în citire. Dacă datele copiate sunt prea mari pentru a încăpea în zona de lipire selectată, lipirea extinde selecția la dimensiunea datelor din clipboard. De exemplu, dacă selectați o zonă de 2 × 2, dar datele din clipboard sunt 3 × 3, atunci se vor lipi 3 × 3. Datele lipite sunt evidențiate în tabel.

Descrierea câmpurilor

Câmp	Descriere
Coadă de așteptare serviciu	Coada de așteptare serviciu pentru care doriți să vizualizați și/sau să editați date istorice.
Număr director	(numai Avaya ACD) Numărul de director pe care doriți să îl vizualizați date.
Nivel zoom	Nivelul de detaliu pe care doriți să îl utilizați pentru a vizualiza datele. Opțiunile dvs. sunt: ▪ I – După interval ▪ D – Pe zi ▪ W – Pe săptămână ▪ M – Pe lună ▪ Y – După an **NOTĂ** : Datele pot fi editate numai la nivelul de zoom Interval.
Data	Ziua pentru care doriți să vizualizați și/sau să editați date istorice. Apare numai când este selectat nivelul de zoom Interval.
Data de începere/data de încheiere	Data de început/sfârșit a perioadei pentru care doriți să vizualizați și/sau să editați Date istorice.

Câmp	Descriere
	Apare numai când este selectat nivelul de zoom Zi, Săptămână, Lună sau An. **NOTĂ** : Când vizualizați date cumulate la nivel săptămânal sau lunar, datele afișate se bazează pe ziua de începere configurată a Săptămâna în care se încadrează data selectată. Deci, dacă ziua de începere configurată a săptămânii este luni și selectați un interval de date de miercuri până miercuri, datele afișate sunt totaluri de luni până luni.

Câmpurile tabelului de date istorice

Câmpurile din tabelul de date istorice sunt descrise mai jos. Tabelul afișează definiția câmpului atât pentru cozile de servicii interactive, cât și pentru cozile de servicii non-interactive.

Pentru mai multe informații despre cozile de așteptare pentru servicii interactive și non-interactive, consultați Gestionarea tipurilor de cozi de aşteptarepentru servicii.

Câmp	Descriere
Contacte oferite	Numărul de apeluri/contacte ACD direcționate către coada de așteptare a serviciului în timpul interval.
Contacte tratate	Numărul de apeluri/contacte ACD efectuate de agenți în timpul interval.
Contacte abandonate	Numărul de apeluri ACD direcționate către coada de așteptare a serviciului în acest interval care au fost abandonate (apelantul a închis telefonul în timp ce se afla la coadă sau în timp ce suna la telefonul agentului). Apelurile sunt contorizate pentru intervalul în care apelantul închide.
Persoane de contact care au răspuns în timpul	Numărul de apeluri/contacte ACD la care s-a răspuns în coada de așteptare a serviciului intervalul. Apelurile sunt contorizate în intervalul în care agentul le-a răspuns.
Timp total de răspuns	Perioada de timp în care toate apelurile/contactele s-au aflat în coadă și au răspuns între timp.
Durată medie convorbire	▪ Cozi de servicii interactive – Durata medie de timp petrecută

Câmp	Descriere
	Vorbind și în așteptare pentru toate apelurile gestionate în interval. ▪ Cozi de servicii non-interactive — Durata medie petrecută lucrând la fiecare persoană de contact pentru toate contactele tratate în interval.
Durată medie de lucru	Volumul mediu de lucru după contact pentru fiecare contact pentru toate contactele Manipulate în interval.
Procentaj nivel serviciu	Procentul de contacte care au îndeplinit obiectivul nivel de serviciu pentru interval.
Număr maxim de contacte în coadă	Numărul maxim de contacte din coada de așteptare a serviciului pentru ziua respectivă.

Îmbinarea datelor istorice

Utilizați pagina Solicitare îmbinare date istorice pentru a îmbina datele istorice pe care cozile de servicii dintr-o coadă de servicii virtuale le-au colectat individual înainte de a fi adăugate la o coadă de servicii virtuale.

O coadă de servicii virtuale începe să colecteze date istorice din cozile de servicii componente după ce o creați, deci trebuie să trimiteți o solicitare de date istorice numai în următoarele situații:

- Cozile de servicii componente au colectat individual date istorice înainte de a le adăuga la o coadă de servicii virtuale și doriți să asociați datele istorice cumulate cu coada lor de servicii virtuale.
- Adăugați cozi de servicii cu date istorice sau ștergeți cozi de serviciu cu date istorice dintr-o coadă de servicii virtuale și doriți să recalculați datele istorice pentru coada de așteptare serviciu virtual afectată.

Datele istorice pentru cozile individuale de servicii sunt păstrate după îmbinare, astfel încât, dacă ștergeți o coadă de servicii din coada de așteptare pentru servicii virtuale, aceasta este încă disponibilă pentru utilizare.

Descrierea câmpurilor

Câmp	Descriere
Data de începere	Data de începere pentru solicitarea de îmbinare a datelor istorice.
Data de finalizare	Data de încheiere pentru solicitarea de îmbinare a datelor istorice.

Câmp	Descriere
Coadă de așteptare serviciu virtual	O listă a cozilor de servicii componente disponibile și atribuite din care pentru a îmbina datele istorice. Cozile de așteptare pentru servicii atribuite trebuie să aibă date istorice pentru intervalul de date selectat.
Data rulării	Data la care doriți să executați solicitarea.
Durată rulare	Ora la care doriți să rulați solicitarea.

Calculați acuratețea previziunilor anterioare

Precizia prognozată este raportul dintre volumul prognozat al contactelor și volumul real al contactelor. O solicitare de compilare a preciziei prognozei calculează acest raport pentru una sau mai multe cozi de așteptare pe baza datelor istorice. Nu vă poate spune cât de exactă va fi o prognoză în viitor. Poate evalua doar acuratețea previziunilor din trecut.

EXEMPLU Dacă procentul nivelului de precizie prognozat pentru o coadă de servicii este de 105%, înseamnă că volumul estimat al contactelor a fost cu 5% mai mare decât volumul real al contactelor.

Valoarea calculată prin această solicitare este afișată pe pagina Cozi de așteptare serviciu din secțiunea Procent nivel precizie prognoză.

Utilizați pagina Solicitare compilare acuratețe prognoză pentru a genera o solicitare de compilare a preciziei prognozei.

Descrierea câmpurilor

Câmp	Descriere
Data de începere	Data de începere a solicitării de compilare a preciziei prognozei.
Data de finalizare	Data de încheiere a solicitării de compilare a preciziei prognozei.
Cozi de servicii	Cozile de așteptare pentru servicii pentru care doriți să generați o acuratețe a prognozei compilație. Cozile de așteptare pentru servicii atribuite trebuie să aibă prognoze generate pentru intervalul de date selectat.
Data rulării	Data la care doriți să executați solicitarea.
Durată rulare	Ora la care doriți să rulați solicitarea.

Capturați date istorice

Utilizați pagina Captură date istorice pentru a rula o solicitare de captare a datelor istorice de la ACD și a le importa în WFM. Acest lucru poate deveni necesar în anumite circumstanțe, cum ar fi să doriți să importați date istorice din ACD pentru perioada anterioară instalării WFM sau să completați lacunele din datele istorice care au apărut din cauza întreruperilor conexiunii la ACD după instalarea WFM.

NOTĂ: Această caracteristică nu este disponibilă pentru Avaya ACD sau ACD care sunt clasificate ca "generice" în timpul unei instalări WFM.

NOTĂ : La captarea datelor istorice, datele anterioare privind aderența și conformitatea (ACC) sunt recalculate numai dacă planificările sau datele în timp real s-au modificat de la ultima calculare a datelor ACC.

CELE MAI BUNE PRACTICI Captarea datelor din ACD poate pune o sarcină grea asupra sistemului. Dacă solicitați un volum mare de date, executați această solicitare atunci când centrul de contact este închis sau în timpul unei perioade de liniște
perioadă.

Condiţii prealabile

- O licență WFM
- Permisiunea de administrare WFM
- Permisiunea Administrare programe
- Accesul administratorilor de sistem
- Un ACD configurat

Locația paginii

Gestionarea aplicațiilor > date istorice > captarea datelor istorice

Procedurile

Rularea unei solicitări de captare a datelor istorice

1. Selectați și configurați câmpurile după cum doriți.
2. Faceți clic pe **Executare**.

Subiecte conexe

- Configurarea unui ACD
- Importul datelor istorice

Importul datelor istorice

Utilizați pagina Import date istorice pentru a importa date istorice sub forma unui fișier CSV într-o ACD selectată. Această pagină este o alternativă la utilizarea executabilului WFM Historical Import Template (WHIT) pentru a importa datele istorice (consultați *Webex WFO Data Import Reference* Guide pentru mai multe informații).

NOTĂ : Dacă găzduiți propriul server de date, puteți utiliza WHIT pentru a importa date istorice în Cloud. Dacă utilizați un server de date găzduit de Webex WFO în cloud, trebuie să utilizați această pagină pentru a importa
Date istorice.

Importul datelor istorice

1. Faceți clic pe **Alegere fișier**, apoi navigați la locația unde este stocat fișierul CSV. Faceți clic pe **Deschidere** pentru a încărca fișierul în pagină.
2. Din lista verticală **Selectare destinație ACD** câmp, selectați ACD în care doriți să importați datele istorice.
3. Din **lista verticală Fus** orar, selectați fusul orar pe care doriți să îl aplicați datelor istorice. Valoarea implicită este UTC. Opțiunea Entitate găzduită este fusul orar al entității găzduite setat pentru client de către administratorul de sistem pe pagina Entități găzduite.
4. Mapați câmpurile din fișierul CSV la câmpurile de import listate în pagină. Setați tipul de date pentru câmpurile dată și perioadă.
5. Faceți clic pe **Import**.

Descrierea câmpurilor

Câmpurile din fișierul CSV trebuie să conțină următoarele date. Câmpul poate fi denumit orice, deoarece va fi mapat la câmpul de import înainte de import. Câmpurile pot fi în orice ordine în fișierul CSV.

IMPORTANT Fișierul trebuie să includă serviceName sau serviceNumber, dar nu ambele.

Import nume câmp	Descriere
Apeluri abandonate	(Obligatoriu) Numărul total de apeluri abandonate din coada de așteptare a serviciului în timpul perioadei.

Import nume câmp	Descriere
ASA	(Opțional) Viteza medie de răspuns în secunde în coada de așteptare a serviciului în timpul perioadei.
avgACWTime	(Obligatoriu) Durata medie de lucru după apel, exprimată în secunde, pentru toate apelurile gestionate în coada de așteptare a serviciului în timpul perioadei. Acesta include tot timpul petrecut cu apelurile gestionate în această perioadă, inclusiv timpul petrecut în alte perioade.
avgTalkTime	(Obligatoriu) Durata medie de convorbire, în secunde, pentru toate apelurile tratate în coada de așteptare a serviciului în perioada respectivă. Această valoare include tot timpul petrecut cu apelurile gestionate în această perioadă, inclusiv timpul petrecut în alte perioade. De exemplu, dacă ați primit un singur apel în această perioadă și a durat 45 de minute, atunci timpul mediu de convorbire este de 45 ÷ 1 minut = 45 de minute = 2700 de secunde.
contacteCoadă de așteptare	(Opțional) Numărul maxim de contacte din coada de așteptare din serviciu coadă în timpul perioadei. Acest lucru se aplică numai cozilor de așteptare pentru servicii non-interactive.
dată	(Obligatoriu) Data datelor.
Apeluri gestionate	(Obligatoriu) Numărul total de apeluri procesate în coada de așteptare a serviciului în timpul perioadei.
Rata de ocupare	(Opțional) Rata de ocupare pentru coada de așteptare a serviciului în perioada respectivă. Această valoare este exprimată ca un număr întreg de la 1 la 100.
perioadă	(Obligatoriu) Intervalul de 30 de minute din zi pentru date, în format HH:MM.
qtyOfAgents	(Opțional) Numărul de agenți în serviciu în coada de așteptare a serviciului în timpul perioada.
receivedCalls	(Obligatoriu) Numărul total de apeluri primite în coada de așteptare a serviciului în timpul perioada.
serviceLevel	(Opțional) Procentul nivelului serviciului pentru coada de așteptare serviciu în timpul perioadă. Această valoare este exprimată ca un număr întreg de la 1 la 100.
serviceName	Numele cozii de servicii. Acest câmp este obligatoriu dacă serviceNumber este

Import nume câmp	Descriere
	Nu sunt incluse în fișier.
serviceNumber	ID-ul cozii de serviciu din ACD. Acest câmp este obligatoriu dacă indicatorul serviceName nu este inclus în fișier. **NOTĂ** : Dacă acest ID conține zerouri la început (de exemplu, 00005), importul poate eșua. Aceste ID-uri nu trebuie să conțină Zerouri la început pentru a preveni apariția problemei.
transferatCalls	(Opțional) Numărul total de apeluri transferate în coada de așteptare a serviciului în timpul perioadei.

Crearea descrierilor pentru codurile de motive

Utilizați pagina Descrieri cod motiv pentru a crea seturi de descrieri ale codului de motiv, apoi asociați seturile respective cu una sau mai multe cozi de servicii. Codurile de motive (cunoscute și sub numele de "coduri auxiliare" sau "coduri NR") provin din ACD dvs. Dacă aveți mai multe ACD-uri, trebuie să configurați diferite seturi de descriere a codurilor de motiv pentru cozile de așteptare ale serviciilor din fiecare dintre aceste ACD-uri.

După ce ați configurat textul descriptiv pentru codurile de motive, aceste descrieri vor apărea în sertarul Aderența Programări agent și în widgetul tabloului de bord Aderență în timp real în locul codurilor numerice de motive.

NOTĂ: Descrierile codurilor de motiv afișate pentru un agent sunt cele din coada de servicii care este coada principală de servicii a agentului respectiv. Dacă agentul nu are o coadă principală de servicii, atunci nici un cod de motiv
Sunt afișate descrieri.

NOTĂ : Dacă se modifică un set de descriere a codului de motiv, modificările se reflectă atât în datele curente, cât și în cele istorice. Versiunile mai vechi ale setului nu sunt arhivate.

Rolul dvs. necesită permisiunea Administrare WFM pentru a crea și gestiona seturi de coduri de motive și permisiunea Editare programe pentru a vizualiza codurile de motive în sertarul Aderență.

Crearea unui set de descriere a codului de motiv

1. **Selectați opțiunea Creare set** de descriere a codului de motiv nou.
2. Introduceți un nume unic pentru noul set de descriere a codului de motiv.

3. Faceți clic pe **Adăugare rând**. În rândul nou din tabel, introduceți ID-ul codului motivului și o descriere text. Descrierea poate avea maximum 20 de caractere și poate conține caractere speciale, cu excepția virgulei (,) sau a semnului diez (#).

   NOTĂ : Nu este necesară o descriere - puteți adăuga un rând doar cu ID-ul codului de motiv.

4. Continuați să adăugați rânduri cu ID-uri de coduri de motive și descrieri până la finalizarea setului.
5. Dați clic pe **Salvați**.

Editați un set existent de descriere a codului de motiv

1. Selectați opțiunea Editare sau ștergere set **descriere cod motiv.**
2. Selectați setul pe care doriți să îl editați din lista verticală Nume set descriere cod motiv.
3. Puteți efectua următoarele editări:
   - Editați rândul de tabel pentru a modifica motivul, codul numeric sau descrierea.
   - Ștergeți un rând selectând rândul și făcând clic pe **Ștergere rând**.
   - Redenumiți setul de descriere a codului de motiv.
4. Dați clic pe **Salvați**.

Ștergeți un set existent de descriere a codului de motiv

1. Selectați opțiunea Editare sau ștergere set **descriere cod motiv.**
2. Selectați setul pe care doriți să îl editați din lista verticală Nume set descriere cod motiv.
3. Faceți clic pe **Ștergere**.

   NOTĂ : Când un set de descriere a codului de motiv este șters, codurile de motive istorice, actuale și viitoare vor afișa ID-ul codului de motiv și nu descrierea codului de motiv pentru niciun serviciu
   Cozi care au fost atribuite setului șters.

Atribuirea unei descrieri a codului de motiv setată uneia sau mai multor cozi de așteptare serviciu

1. **Selectați opțiunea Atribuiți o descriere a codului de motiv setată uneia sau mai multor cozi de** servicii.
2. Selectați un set de descriere a codului de motiv din lista derulantă.
3. Selectați un ACD din lista derulantă ACD.
4. Cozile de servicii afișate în panoul Disponibile sunt cele din vizualizarea principală și sunt asociate cu ACD pe care le-ați selectat. Mutați cozile de așteptare serviciu cărora doriți să le atribuiți acest set din panoul Disponibile în panoul Atribuite. Cozi de serviciu care au fost deja atribuite setului

Sunt afișate în panoul Atribuite.

> **NOTĂ** : Un set de descriere a codului de motiv poate fi atribuit mai multor cozi de servicii, dar o coadă de servicii poate avea un singur set de descriere a codului de motiv atribuit.

5. Dați clic pe **Salvați**.

Particularizarea mapărilor stării de aderență

Utilizați pagina Mapare stare aderență pentru a specifica ce stări ale agentului și coduri de motive determină dacă un agent respectă o activitate programată și ce activități de planificare sunt utilizate pentru a calcula procentele de aderență ale agentului.

Setările implicite sunt cea mai comună metodă de calculare a aderenței și nu este necesar să le modificați. Cu toate acestea, setările pot fi personalizate pentru centrul dvs. de contact, dacă doriți.

Agenții sunt afișați ca fiind în conformitate dacă se află într-una dintre stările agentului mapate la o anumită activitate programată. Dacă se află într-o stare agent care nu este mapată la activitatea programată, acestea sunt afișate ca fiind în afara aderenței.

Condiţii prealabile

Asigurați-vă că conexiunea ACD este configurată și că furnizează date în timp real cu codurile de motive pentru a WFM.

Locația paginii

Gestionarea > WFM > WFM configurarea aplicațiilor > maparea stării de aderență

Procedură

Efectuați următoarea procedură pentru a gestiona mapările stării de aderență.

Gestionarea mapărilor stării de aderență

1. Pentru fiecare activitate planificată, configurați cel puțin o stare agent care doriți să fie considerată ca fiind în conformitate. Starea agentului este utilizată pentru a calcula aderența la activitatea planificată. Dacă trebuie să adăugați un câmp de stare agent, faceți clic pe **Adăugare**. Dacă trebuie să ștergeți un câmp de stare a agentului, selectați câmpul, apoi faceți clic pe **Ștergere**.
2. Configurați codurile de motive pe care doriți să le considerați ca fiind în conformitate cu activitățile de planificare care utilizează coduri de motive. Valorile valide sunt toate caracterele alfabetice, numerele 1–65535 și simbolurile, cu excepția virgulei.

- Un câmp necompletat indică faptul că sunt luate în considerare toate codurile de motive.
- O cratimă între numere indică un interval. "1–3" înseamnă codurile de motiv 1, 2 și 3.
- O virgulă între numere sau șiruri alfa indică numere și șiruri specifice. "1,3,5,e-mail,@chat" înseamnă codurile de motiv 1, 3, 5, e-mail și @chat sunt luate în considerare.
- Puteți utiliza o combinație a unui interval de numere și numere specifice și șiruri de caractere (de exemplu, "1–5,7,9,12,e-mail,lucru de urmărire").
- (Opțional) Puneți codul de motiv cu ID-ul ACD și semnul diez pentru a distinge codurile de motive care provin din diferite ACD-uri (consultați mai jos pentru mai multe informații).

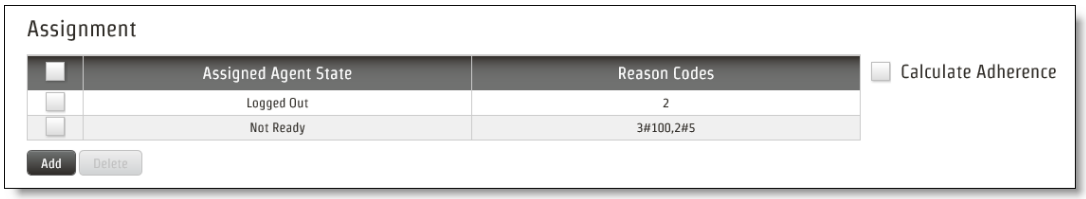
3. Bifați caseta de selectare Calculare aderență de lângă activitate pentru a include date de aderență la timp pentru acea activitate planificată atunci când se calculează procentele de aderență la agent.
4. Dați clic pe **Salvați** pentru a salva modificările.

NOTĂ : Pentru a readuce setările de mapare a stării de aderență la configurația implicită, faceți clic pe **Resetare**.

Exemplul xxx

CELE MAI BUNE PRACTICI

În figura următoare, un administrator a mapat două stări ACD ale agentului, Deconectat (cu codul de motiv 2) și Nepregătit (cu codurile de motiv 3#100 și 2#5), la activitatea din programarea atribuirilor. Aceasta înseamnă că, atunci când un agent este programat cu o activitate de atribuire, agentul respectiv trebuie să fie în starea agent deconectat cu codul de motiv 2 sau în starea agent nepregătit cu codul de motiv 100 (în ACD 3) sau 5 (în ACD 2) pentru a adera. Orice alt cod de stare sau motiv al agentului în timpul programat va duce la afișarea agentului în așteptare.



Administratorul nu a bifat caseta de selectare Calculare aderență. Aceasta înseamnă că, indiferent dacă utilizatorii respectă sau nu activitatea din programul de atribuire, acest lucru nu va avea nicio influență asupra scorului procentual de aderență al agentului respectiv.

ID-uri ACD și coduri de motive

Dacă sistemul are mai multe ACD-uri, poate fi necesar să indicați cărei ACD aparține un cod de motiv. De exemplu, dacă Codul motivului 6 este prezent atât în ACD 1, cât și în ACD 2, dar înseamnă ceva diferit în fiecare, trebuie să faceți distincția între ele.

Pentru aceasta, când introduceți un cod de motiv pentru stările agentului Nepregătit sau Deconectat, utilizați acest format:

<ACD codul ID>#<motiv>

ID-ul ACD utilizat este ID-ul configurat pe pagina Configurare ACD (consultați Configurarea unui ACD).

EXEMPLU Atât ACD 2, cât și ACD 3 folosesc codul motivului 23, dar nu înseamnă același lucru. Pentru a atribui codul de motiv 23 care este configurat în ACD 2 stării agentului deconectat, introduceți **2#23** în câmpul Coduri de motiv.

Dacă un cod de motiv înseamnă același lucru în mai multe ACD sau este unic pentru un singur ACD, nu este necesar să adăugați ID-ul ACD la codul de motiv. Dacă doriți să indicați un interval de coduri de motive într-un anumit ACD, adăugați ID-ul ACD și semnul diez înainte de primul cod de motiv din intervalul: **3#1–5**.

NOTĂ : Codurile de motive apar în altă parte în Cisco, cum ar fi în sertarul Detalii aderență de pe pagina Programări agenți, dar ID-ul ACD pe care îl adăugați aici nu. ID-ul ACD este necesar Numai atunci când se configurează maparea stării de aderență în mai multe medii ACD.

Maparea stării de aderență pentru cozile de servicii non-interactive

Puteți calcula Aderența pentru cozile de așteptare pentru servicii non-interactive (de exemplu, cele care gestionează e-mailurile clienților). Deoarece setările implicite sunt destinate cozilor de așteptare de serviciu care acceptă contacte interactive ale clienților, trebuie să configurați mapări particularizate ale tuturor stărilor ACD în care agenții au permisiunea să se afle atunci când gestionează contacte non-interactive.

EXEMPLU

Centrul dvs. de contact poate dori să mapeze următoarele stări ale agentului la activitatea În serviciu pentru o coadă de așteptare serviciu care acceptă contacte non-interactive ale clienților:

- Gata disponibil
- Vorbi
- După ce contactați locul de muncă
- În așteptare
- Nefuncțional (codul motivului 10)
- Nepregătit (codul motivului 20)

Configurarea setărilor WFM la nivel de sistem

Utilizați pagina Setări globale pentru a configura parametrii la nivel de sistem pentru WFM. Acești parametri sunt descriși mai jos.

> **NOTĂ:** Utilizatorii trebuie să-și reîmprospăteze sau să-și repornească browserele pentru ca modificările setărilor globale să aibă efect.

Prima zi a săptămânii

Prima zi a săptămânii pentru program. Valoarea implicită este duminică.

> **NOTĂ:** Dacă modificați această setare după ce ați configurat și atribuit deja rotațiile turelor de lucru, va trebui să creați rotații noi ale turelor de lucru pentru a încorpora modificarea.

Dacă agenții au finalizat planificarea dinamică, va trebui să reprogramați toate planificările dinamice.

Numărul de săptămâni programate vizibile pentru agenți

Numărul de săptămâni viitoare afișate atunci când agenții își accesează programele.

Luna de început a vacanței

(Numai sisteme fără integrare HRMS) Luna care este începutul anului de vacanță. În prima zi a acestei luni, orele de concediu disponibile sunt resetate la orele configurate în planurile de vacanță atribuite agenților.

Plătit FTE pe zi

Numărul implicit de ore plătite pe zi lucrate cu un echivalent cu normă întreagă. Această valoare este utilizată numai pentru planificarea vacanțelor, planificarea strategică și prognoza strategică.

Plătit FTE pe săptămână

Numărul implicit de ore plătite pe săptămână lucrate de un echivalent cu normă întreagă. Această valoare este utilizată numai în scopuri de planificare strategică și prognoză strategică.

În serviciu FTE pe zi

Numărul implicit de ore în serviciu pe zi lucrate cu un echivalent normă întreagă. Această valoare este utilizată pentru rezumatul agentului, totalurile în producție și prognozele denumite.

FTE zile pe săptămână

Numărul implicit de ore în serviciu pe săptămână lucrate cu un echivalent normă întreagă. Această valoare este utilizată pentru rezumatul agentului, totalurile în producție și prognozele denumite.

Avertisment de conflict în programul agentului

Când este bifată caseta de selectare "Activare avertismente pentru conflictele de editare a paginilor din Programarea agenților", editările planificate propuse pe pagina Programări agenți, care pot suprascrie integral sau parțial o activitate existentă, declanșează un mesaj de avertizare. Persoana care editează programarea agentului are opțiunea de a continua editarea în ciuda conflictelor posibile, de a muta activitatea existentă sau de a anula editarea programului.

Atunci când caseta de selectare este debifată (implicit), programarea agentului este editată fără niciun avertisment privind conflictele de planificare.

Alocări de timp liber

Câmpul Unitate de afișare setează formatul în care utilizatorii văd alocările de timp liber: fie ENI (echivalent normă întreagă), fie ore.

Bifați caseta de selectare "Permiteți agenților să vizualizeze alocările de timp liber" dacă doriți să permiteți agenților să vadă alocările de timp liber care sunt disponibile atunci când solicită timp liber. Dacă este bifată această casetă de selectare, în caseta de dialog Solicitare concediu apare un buton denumit "Alocări timp liber".

> **NOTĂ** : Alocările de timp liber dintr-o solicitare de timp liber sunt întotdeauna afișate ca ENI, chiar dacă unitatea de afișare este setată la ore.

Timp de reevaluare a listei de așteptare pentru fluxul de lucru

Aceasta setează ora zilnică la care lista de așteptare a fluxului de lucru este reevaluată pentru o posibilă acțiune.

Contactele prognozate afișate ca zecimale

Bifați caseta de selectare "Activare contacte prognozate ca zecimale" pentru a permite ca valoarea utilizată la importul, afișarea și editarea contactelor prognozate să conțină până la două zecimale. Atunci când caseta de selectare este debifată (implicit), contactele prognozate sunt afișate ca numere întregi.

> **NOTĂ** : Dacă această caracteristică este dezactivată după ce datele cu două zecimale au fost introduse într-o distribuție sau prognoză, acele valori sunt rotunjite la cel mai apropiat număr întreg. În cazul în care caracteristica este reactivată,
> Zecimalele introduse sunt afișate din nou, cu excepția cazului în care o valoare a fost editată manual, caz în care zecimalele se pierd. Calculele sunt efectuate utilizând zecimale, chiar dacă aceste zecimale nu sunt afișate.

Rata de reîmprospătare a aderenței în timp real

Utilizați această setare pentru a selecta frecvența cu care sunt actualizate datele de aderență în timp real în widgeturile tabloului de bord și în sertarele de acoperire a programului agenților. Valoarea prestabilită este 30 de secunde. Intervalul pe care îl alegeți nu afectează captarea în timp real a datelor istorice.

> **NOTĂ** : Acest lucru poate fluctua cu câteva secunde peste sau sub rata de reîmprospătare configurată din cauza factorilor de mediu, cum ar fi rețeaua și procesarea solicitărilor, deoarece mai multe solicitări pot fi trimise la

Timpi diferiți, rezultând rate de reîmprospătare diferite în sertarul Aderență.

Setări de calcul al aderenței și conformității

Calculul aderenței și conformității (ACC) în mod implicit se face noaptea la ora 4:00 AM (ora clientului) și implicit la recalcularea ultimelor cinci zile. Aceasta oferă scoruri actualizate de aderență și conformitate a agenților, pe baza modificărilor recente ale programărilor care au fost editate după ce au fost generate. Această setare vă permite să modificați aceste valori implicite la valori care funcționează mai bine pentru centrul dvs. de contact.

În câmpul Fereastră de calcul istoric, introduceți numărul de zile din trecut pentru care WFM calculează procentele istorice de aderență și conformitate. Recalcularea acestor procente în fiecare zi permite ca corecțiile din programele agenților să fie luate în calcul pentru a se asigura că procentele agenților sunt corecte.
Valoarea maximă = 45 de zile.

> **NOTĂ:** Dacă perioada de păstrare a detaliilor de aderare a agentului este mai mică decât numărul de zile pe care îl configurați pentru calculul istoric (consultați Definirea perioadei de păstrare WFM), zilele din afara perioadei de păstrare nu sunt recalculate.

În câmpul Timp de calcul, selectați ora din zi în care se calculează procentele de aderență și conformitate. Implicit = 4:00 AM.

Alte detalii despre programul agentului

Când este bifată caseta de selectare "Restricționați vizualizarea programului pentru a schimba doar ora de pornire/oprire", orele de început și de oprire pentru activitatea programată a agentului sunt ascunse agenților atunci când aceștia vizualizează planificările altor agenți.
Vor fi vizibile doar orele de începere și oprire a turei agentului.

Activarea comentariilor de la agent la agent

Bifați caseta de selectare "Permiteți comentarii de la agent la agent" pentru a permite agenților să introducă comentarii în mentorat, să programeze tranzacții și să programeze cereri de oferte care pot fi citite de alți agenți. Comentariile sunt activate în mod implicit.

Atunci când caseta de selectare este debifată, agenții nu mai pot introduce comentarii în acele tipuri de solicitări sau o descriere într-o solicitare de mentorat. Ei pot vedea în continuare comentarii de la utilizatori de nivel superior, cum ar fi supraveghetorii, și pot scrie comentarii supraveghetorilor în timp liber și cereri de excepție. În cazul în care caseta de selectare este debifată după introducerea comentariilor, comentariile respective vor fi în continuare vizibile, dar nu pot fi editate.

Divizare coadă de precizie apeluri abandonate

(Aplicabil numai dacă utilizați un Cisco Unified Contact Center Enterprise ACD) Bifați caseta de validare "Divizare apeluri abandonate în coada de precizie" pentru a împărți numărul total de apeluri abandonate între cozile de servicii pe care WFM le creează atunci când utilizați Unified CCE cozi de precizie. Numărul de apeluri este împărțit cât mai uniform posibil între cozile de servicii și se vor adăuga întotdeauna la numărul total de apeluri abandonate pentru coada de precizie. În cazul în care caseta de selectare nu este bifată și aveți

cozi de Unified CCE ACD și precizie,

WFM alocă numărul total de apeluri abandonate fiecărei cozi de așteptare a serviciului, ceea ce duce la previziuni și rapoarte inexacte.

iCal Sync cu SSO

Dacă mediul utilizează autentificarea SAML, bifați caseta de selectare "iCal Sync with SSO" pentru a permite agenților să își acceseze planificările în afara muncii printr-o aplicație de calendar terță, cum ar fi Microsoft Outlook, Google Calendar sau Apple Calendar. Webex WFO pune la dispoziția agenților opțiunea Calendar mobil pe bara de instrumente Programul meu, care le oferă un URL unic pe care îl pot utiliza pentru a crea un abonament la programul lor de lucru în aplicația lor de calendar.

Când debifați această casetă de selectare, Webex WFO elimină opțiunea Calendar mobil din pagina Calendarul meu și dezactivează toate adresele URL pe care agenții le utilizează în prezent. Agenții nu mai pot crea abonamente noi, iar Webex WFO nu își mai actualizează calendarele terțe.

Pentru mai multe informații despre cum se configurează Webex WFO, astfel încât agenții să își poată accesa planificările în afara locului de muncă atunci când este activată autentificarea SAML, consultați Vizualizarea planificării în altă aplicație de calendar.

Programare profil de lansare

(Opțional) Profilul de lansare a programului care se aplică în mod implicit agenților noi. Dacă această setare este lăsată necompletată, toate programările sunt afișate agenților noi în conformitate cu setarea globală WFM Numărul de săptămâni vizibil în Schemele agenților. Consultați Particularizarea momentului lansării programărilor.

Încercări maxime de optimizare a programului

Introduceți numărul maxim de încercări pe WFM le face (1–30) pentru a muta activitățile în vederea optimizării planificărilor. Optimizarea planificării este declanșată de acțiunea Optimizare programări din pagina Programări agenți.

Definiți perioada de păstrare WFM

Utilizați pagina Păstrare pentru a defini cât timp sunt păstrate anumite tipuri de date WFM. Rețineți că timpii lungi de retenție, în special pentru centrele de contact mari, necesită mai mult spațiu de stocare al sistemului. *Consultați Webex Ghidul* de proiectare WFO pentru orientări privind dimensionarea.

> **NOTĂ** : O perioadă de păstrare de 0 indică faptul că nu sunt păstrate date. Setarea unei perioade de păstrare activează retenția. Perioadele maxime de păstrare sunt configurate de administratorul de sistem. Poţi
> Configurați perioadele de păstrare de la 0 până la, dar nu mai mult decât aceste maxime.

Datele pentru care puteți seta perioade de păstrare sunt descrise mai jos.

Detalii aderență agent

Datele de stare a agentului necesare pentru calcularea aderenței. Aceste date includ fiecare stare a telefonului introdusă de fiecare agent pentru fiecare zi. Perioada de păstrare implicită = 0.

WFM Prognoza, programul, cererea și datele istorice

Aceste date includ:

- Previziunile
- Programări
- Solicitările utilizatorilor (de exemplu, solicitările de mesagerie de la agenți)
- Excepții atribuite
- Date istorice privind serviciile
- Date privind

productivitatea agenților

Perioada de păstrare implicită =

0.

WFM Depanarea datelor

Aceste date includ:

- Fișierele de date istorice privind productivitatea și serviciile agenților GIS importate în WFM de instrumentul GIS Connector
- Fișiere raport de vacanță importate din HRMS

Perioada de păstrare implicită = 0.

Programarea istoricului revizuirilor

Istoricul modificărilor aduse tuturor programărilor agenților, astfel încât programările să poată fi readuse la versiunile anterioare, dacă este necesar. Perioada de păstrare implicită = 7 zile.

Gestionați valorile metadatelor de activitate

Valorile metadatelor de activitate sunt informații suplimentare pe care le puteți utiliza pentru a clasifica diversele activități care alcătuiesc planificările agenților. Aceste activități includ prânzuri, pauze, excepții, proiecte, schimburi de lucru de tip atribuire, ore suplimentare, timp în serviciu și timp de serviciu închis.

Metadatele activității apar sub formă de câmpuri preconfigurate pe care analiștii le selectează ulterior dintr-o listă derulantă. Puteți raporta metadatele de activitate în Explorer, dar acestea nu apar în.

Condiţii prealabile

Aveți permisiunile Administrare programe și Administrare WFM.

Locația paginii

Gestionarea aplicațiilor > WFM > activități > metadate activitate

Procedurile

Crearea unei noi valori a metadatelor de activitate

1. Selectați **Creați o nouă valoare a metadatelor activității**.
2. Introduceți numele metadatelor în câmpul Valoare .
3. Dați clic pe **Salvați**. Se afișează un mesaj de confirmare.

Editarea unei valori existente a metadatelor de activitate

1. Selectați **Editați sau ștergeți o valoare existentă a metadatelor activității**.
2. Selectați valoarea pe care doriți să o editați, apoi editați-o după cum doriți.
3. Dați clic pe **Salvați**. Se afișează un mesaj de confirmare.

> **NOTĂ**
> Editarea valorilor metadatelor nu modifică valorile metadatelor pentru activitățile care au fost deja adăugate la programarea unui agent. Pentru a modifica valoarea metadatelor pentru o activitate din programarea unui agent, editați valoarea metadatelor, apoi efectuați una dintre următoarele acțiuni:
>
> - Remiteți o nouă solicitare de programare
> - Inserarea unei activități noi în programarea agentului

Ștergeți o valoare existentă a metadatelor de activitate

> **NOTĂ** : Nu puteți șterge valorile metadatelor atribuite activităților din planificările agenților.

1. Selectați **Editați sau ștergeți o valoare existentă a metadatelor activității**.
2. Selectați valoarea metadatelor pe care doriți să o ștergeți.
3. Faceți clic pe **Ștergere**. Se afișează caseta de dialog Metadate activitate.
4. Faceți clic pe **Da**. Caseta de dialog Metadate activitate se închide și se afișează un mesaj de confirmare.

Atribuiți o valoare implicită a metadatelor activității prânzurilor și pauzelor

1. Selectați **Atribuiți o valoare implicită a metadatelor activității prânzurilor și pauzelor**.
2. Selectați valoarea implicită a metadatelor pe care doriți să o atribuiți prânzurilor și/sau pauzelor.
3. Dați clic pe **Salvați**. Se afișează un mesaj de confirmare.

Eliminarea unei valori implicite a metadatelor dintr-o activitate

Eliminați o valoare implicită a metadatelor dintr-o activitate din aceeași pagină unde ați atribuit-o.

1. Navigați la pagina unde ați atribuit valoarea implicită a metadatelor.
2. Debifați **câmpul Metadate** activitate.
3. Dați clic pe **Salvați**.

> **NOTĂ**
> Eliminarea unei valori implicite a metadatelor de activitate nu elimină valoarea metadatelor din activitățile care au fost deja inserate în programarea unui agent. Pentru a elimina o valoare implicită a metadatelor dintr-o activitate care se află în programarea unui agent, eliminați valoarea metadatelor activității din pagina unde ați atribuit-o, apoi efectuați una dintre următoarele acțiuni:
>
> - Remiteți o nouă solicitare de programare
> - Inserarea unei activități noi în programarea agentului

Subiecte conexe

Pentru informații mai detaliate despre metadatele de activitate, consultați Despre metadatele de activitate. Puteți atribui o valoare implicită a metadatelor fiecărei activități individuale pe care o creați:

- Gestionare excepții — Atribuiți o valoare implicită a metadatelor unei excepții.
- Gestionare grupuri de abilități multiple — Atribuiți o valoare implicită de metadate activităților În serviciu, În ore suplimentare sau Serviciu închis pentru fiecare grup de abilități multiple.
- Gestionare proiecte — Atribuiți o valoare implicită a metadatelor unui proiect.
- Gestionare cozi de așteptare serviciu — Atribuiți o valoare implicită de metadate activităților În serviciu, Ore suplimentare sau Serviciu închis pentru fiecare coadă de așteptare serviciu.
- Creare schimburi de lucru — Atribuiți o valoare implicită de metadate unui schimb de lucru.

Despre metadatele despre activitate

Printre multe alte utilizări, valorile metadatelor de activitate sunt utile pentru integrarea Webex WFO cu sistemul dvs. de management al resurselor umane (HRMS).

> **EXEMPLU** Creați valori de metadate identice cu codurile de plată pe care le utilizați în HRMS și atribuiți aceste valori de metadate activităților din planificările agenților. Apoi, folosind Ture Prin Agent API, exportați aceste date din Webex WFO și le importați în HRMS, astfel încât să plătiți corect agenții pentru munca pe care o finalizează.

Atribuirea valorilor implicite ale metadatelor de activitate

După ce creați valori de metadate, puteți atribui valori implicite de metadate pauzelor și prânzurilor din pagina Metadate activitate. De asemenea, puteți atribui o valoare implicită a metadatelor fiecărei activități individuale pe care o creați:

- Gestionare excepții - Fiecare activitate de excepție
- Gestionarea grupurilor de abilități multiple – în activitate, ore suplimentare și activități de serviciu închis pentru fiecare grup de abilități multiple
- Gestionarea proiectelor - Fiecare activitate de proiect
- Gestionarea cozilor de așteptare serviciu – în activitățile Serviciu, Ore suplimentare și Serviciu închis pentru fiecare coadă de așteptare serviciu
- Crearea schimburilor de lucru - Fiecare schimb de lucru de tip atribuire

Spre deosebire de pauze și prânzuri, fiecare activitate individuală pe care o creați în paginile listate mai sus poate avea o valoare implicită diferită a metadatelor.

> **EXEMPLU** Ați creat deja două valori de metadate pe pagina Metadate activitate, Meet123 și Time456. Pe pagina excepții, creați două excepții diferite, întâlniri și timp liber.
> Puteți atribui o valoare diferită a metadatelor fiecăreia: Meet123 la Întâlniri și Time456 la Time Off.

Suprascrierea valorilor implicite ale metadatelor

Aveți posibilitatea să suprascrieți valorile implicite ale metadatelor modificându-le sau eliminându-le atunci când procedați astfel:

- Când inserați orice activitate pe pagina Programări agenți (consultați Inserarea unei activități).
- Când adăugați o activitate de tip pauză sau prânz pe pagina Condiții de lucru (consultați Gestionarea condițiilor de muncă).

O valoare de metadate atribuită unei activități atunci când inserați o activitate în pagina Programări agent sau când adăugați o activitate pe pagina Condiții de lucru nu devine valoarea implicită a metadatelor pentru acea activitate. Puteți modifica valoarea implicită a metadatelor pentru o activitate numai în pagina corespunzătoare din Gestionare aplicații.

Dacă nu atribuiți o valoare implicită a metadatelor unei activități, câmpul cu valoarea metadatelor este necompletat dacă inserați acea activitate în pagina Programări agenți sau dacă adăugați acea activitate pe pagina Condiții de lucru. Puteți atribui în continuare o valoare a metadatelor unei activități care nu are o valoare implicită a metadatelor, dar acea valoare a metadatelor se aplică numai activității pe care o adăugați în prezent, nu și altor activități pe care le adăugați în viitor.

Descrierea câmpurilor

Tabelul de mai jos descrie câmpurile din pagina Metadate activitate atunci când editați, ștergeți sau creați o valoare a metadatelor activității sau când atribuiți o valoare implicită a metadatelor activității prânzurilor și pauzelor. Toate câmpurile sunt opționale.

Câmp	Descriere
Sparge	Valoarea implicită a metadatelor pentru întreruperi.
Prânz	Valoarea implicită a metadatelor pentru prânzuri.
Valoare	Numele valorii metadatelor. Nr. maxim de caractere = 50.

Configurați Teleopti

Utilizați pagina Configurare Teleopti pentru a adăuga un **WFM** link Teleopti în meniul de sus Webex WFO. Când agenții sau supraveghetorii fac clic pe acest link, ei merg la site-ul Teleopti.

Condiţii prealabile

- Organizația dvs. are o implementare în cloud.
- Organizația dumneavoastră utilizează Teleopti pentru agenți sau supervizori.
- Aveți permisiunea Actualizare entitate găzduită în Webex WFO.

Locația paginii

Managementul aplicațiilor > administrarea sistemului > global > configurarea Teleopti

Procedurile

Permiteți agenților și supraveghetorilor să se conecteze la Teleopti prin Webex WFO

1. Selectați entitatea găzduită Webex WFO din **lista verticală Alegeți un chiriaș** .
2. Bifați caseta de **selectare Activare navigare** Teleopti.
3. Introduceți adresa URL Teleopti a entității găzduite în **câmpul URL** Teleopti.
4. Dați clic pe **Testați adresa URL.** Site-ul web se deschide într-o filă nouă.
5. Dați clic pe **Salvați**.

Eliminați linkul Teleopti WFM

1. Selectați entitatea găzduită Webex WFO din **lista verticală Alegeți un chiriaș** .
2. Debifați caseta de **selectare Activare navigare** teleopti. Câmpul **URL** Teleopti dispare.
3. Dați clic pe **Salvați**.

Configurați Analytics

Folosiți pagina Configurare Google Analytics pentru a configura parametrii Google Analytics la nivel de cont.

Condiţii prealabile

- Organizația dvs. are una dintre următoarele licențe:
  - Informații esențiale despre analiză
  - Analize la nivel de întreprindere
  - Analiza desktopului
- Aveți cel puțin una dintre aceste permisiuni:
  - Administrarea analizei vorbirii
  - Administrarea analizei vorbirii în text
  - Administrarea analizelor desktop
  - Administrarea analizelor de text
- Aveți nevoie de tablouri de bord Analytics disponibile dacă alegeți să le permiteți accesul.

Locația paginii

Gestionarea aplicațiilor > Configurare Analytics > Analytics

Procedurile

Partajarea tablourilor de bord

Tablourile de bord partajate pot fi vizualizate de toți utilizatorii.

1. În secțiunea Partajați tabloul de **bord** , selectați **Activați partajarea** tabloului de bord.
2. Dați clic pe **Salvați**.

Configurați lungimea păstrării datelor

Folosiți câmpurile Date Analytics pentru a configura durata de timp, în zile, luni sau ani, în care doriți să păstrați datele Analytics.

Când se execută activitatea Întreținere index, Webex WFO șterge datele Analytics care sunt mai vechi decât perioada de păstrare setată.

> **NOTĂ** În mod implicit, activitatea de întreținere a indexului se execută la ora 2:00 AM. Administratorul de sistem poate reprograma activitatea Întreținere index pentru a rula la o altă oră din pagina Gestionare activități.

Reducerea unei perioade de păstrare după ce a fost setată inițial poate duce la ștergerea datelor. Creșterea unei perioade de păstrare va duce la o utilizare mai mare a spațiului de stocare. Modificarea acestei valori trebuie luată în considerare cu atenție. Perioada maximă implicită de păstrare a datelor este de 24 de luni. Cu toate acestea, administratorul de sistem poate mări sau micșora această valoare implicită, după cum este necesar pentru firma dvs.

Setați intervalul de captură desktop

Utilizați câmpul Minute de sub Încărcare date captură desktop pentru a alege intervalul, în minute, la care sunt încărcate datele de captură desktop. Intervalul implicit este de 10 minute.

> **NOTĂ:** Datele de captură desktop sunt încărcate la intervalul specificat, chiar dacă utilizatorul nu este conectat.

Subiecte conexe

- Prezentare generală a tablourilor de bord Analytics
- Identificați site-urile și aplicațiile care vor fi urmărite de Analytics

Administrarea și menținerea Webex WFO

Administrarea și menținerea Webex WFO implică următoarele:

- Monitorizați starea serverelor de date configurate.
- Configurați caracteristica de gamificare.
- Stabiliți obiective pentru indicatorii cheie de performanță (KPI) pe care doriți să îi puneți la dispoziție pentru monitorizare într-un raport sau tablou de bord Explorer.
- Căutați, revizuiți și identificați modificările efectuate de utilizatori sau de sistem în Webex WFO, formând o "pistă de audit".
- Monitorizați conexiunile clientului la serverul WFO Webex.
- Monitorizați starea exporturilor programate de contacte în bloc.
- Informați utilizatorii despre evenimentele de sistem prin notificări.

Monitorizați starea serverului de date

Pagina Stare server de date vă permite să monitorizați starea serverelor de date configurate. Puteți vizualiza dacă starea conexiunii este conectată sau deconectată în prezent și puteți vizualiza data și ora ultimului eveniment recepționat pentru fiecare server de date.

Locația paginii

Managementul aplicațiilor > monitorizarea globală a > > starea serverului de date

Procedurile

Vizualizarea stării serverului de date

Se afișează o listă de servere de date configurate. Faceți clic pe **Reîmprospătare** pentru a actualiza lista. Printre câmpurile pentru fiecare server de date se numără:

- **Conexiune** — Starea conexiunii serverului de date configurat, care poate fi conectat sau deconectat.
- **Caracteristici activate** — O listă a caracteristicilor de configurare a serverului de date configurate, care se găsește pe pagina Configurare server de date .
- **Server** de date— Afișează ID-ul serverului partajat din baza de date.
- **Acțiuni** — Faceți clic pe **Editare** pentru a accesa pagina Configurare server de date.

Subiecte conexe

- Configurați serverul de date—Aflați cum să configurați serverele de date pentru entitățile găzduite.

Descărcați jurnalele serverului de date

Pe pagina Jurnale server de date, aveți posibilitatea să solicitați fișiere jurnal de la serverele de date din sistemul dvs., să monitorizați progresul jurnalelor pe măsură ce sunt comprimate într-un fișier ZIP și să descărcați jurnalele atunci când sunt gata. Dacă sunt activate notificările Retrieve Data Server Logs Error și Retrieve Data Server Logs Success sunt activate, puteți, de asemenea, să descărcați jurnalele din notificarea pe care o primiți atunci când WFO Webex terminat procesarea solicitării dvs.

Aveți posibilitatea să solicitați jurnale pentru un singur server de date la un moment dat.

Condiţii prealabile

Aveți permisiunea Monitorizare agent.

Locația paginii

Gestionarea aplicațiilor > monitorizarea globală a > > jurnalele serverului de date

Procedurile

Descărcați jurnalele serverului de date

Pagina Jurnale server de date are trei secțiuni: Jurnale server de date, Filtru jurnal și Solicitări jurnal.

1. În tabelul Jurnale server de date, selectați serverul de date cu jurnalele pe care doriți să le regăsiți.

   Jurnalele pot avea starea **Conectat** la **Adevărat sau** Fals . *True* indică faptul că serverul de date este conectat. *False* indică faptul că serverul de date este deconectat. Nu puteți solicita jurnale pentru serverele de date partajate sau pentru serverele de date care au starea Conectat ca fals.

   > **NOTĂ** În **câmpul versiune** , dacă versiunea de server de date este anterioară versiunii 10.3.4, Webex WFO nu adaugă solicitarea la tabelul solicitări de jurnal. În schimb, primiți o notificare atunci când jurnalele sunt gata pentru a fi descărcate. Pentru a fi notificat, trebuie să vi se permită să primiți
   > Eroare Preluare jurnale server de date și Recuperare jurnale server de date Notificări de succes (consultați Configurați notificările).

2. Configurați **intervalul Log FilterDate (opțional, lăsați** câmpurile Data **de început și** Data de sfârșit **necompletate pentru a solicita întregul jurnal) și** Tip fișier .

   Opțiunile Tip fișier sunt următoarele:

- **ctiService.dbg** — Fișierele jurnal de depanare pentru serviciul CTI.
- **ctiService.log** — Fișierele jurnal ale serviciului CTI.
- **dataGathering.dbg** — Fișierele jurnal de depanare pentru serviciul de colectare a datelor.
- **dataGathering.log** — Fișierele jurnal pentru serviciul de colectare a datelor.
- **siprec.dbg** — Fișierele jurnal de depanare pentru serviciul SIPREC.
- **siprec.log** — Fișierele jurnal ale serviciului SIPREC.
- **voiceRecordServer.dbg** — Fișierele de depanare pentru serviciul Voice Record Server.
- **voiceRecordServer.log** — Fișierele jurnal pentru serviciul Voice Record Server.

3. Faceți clic pe **Solicitare jurnale**. Webex WFO adaugă solicitarea dvs. la tabelul Solicitări jurnal. Jurnalele pot avea următoarele stări: **Succes**, **Expirat** și **În curs**. De asemenea, este posibil să primiți un mesaj de eroare. Verificați dacă serverul de date este conectat dacă primiți un mesaj de eroare.

4. După ce solicitarea are starea Succes, faceți clic pe **pictograma Descărcare** . Jurnalele sunt descărcate ca fișier ZIP numit data_server_logs_<numărul solicitării>.zip.

   Puteți descărca jurnalele timp de până la trei zile de la solicitare.

Subiecte conexe

- Configurare server de date—Aflați mai multe despre configurația serverului de date pentru entitățile găzduite.
- Monitorizați starea serverului de date

Configurați gamificarea

Secțiunea Performance Management din Application Management este utilizată de administratori pentru a configura caracteristicile de performanță ale produsului. Gestionarea performanței vă permite să configurați caracteristica de gamificare.

Colectați date de performanță pentru gamificare

Puteți utiliza datele de aderență a agenților din WFM și datele de performanță a agenților din evaluările QM în gamificare.

Condiţii prealabile

Aveți permisiunea Administrare gamification și/sau Administrare programe.

Locația paginii

Managementul aplicațiilor > Managementul global al performanței > > colecta date de performanță

Procedurile

Colectați imediat date istorice privind performanța

Urmați acești pași dacă începeți să folosiți gamificarea și aveți valori de date preexistente.

1. **Selectați opțiunea Colectare date acum** .
2. Selectați indicatorul de performanță de colectat din **lista verticală Selectați indicatorul** de performanță.

   NOTĂ: Calitatea colectează date din evaluările QM ale agenților. Aderența colectează date despre aderența agenților din WFM.

3. Introduceți datele de începere și de încheiere a perioadei de colectare.
4. Selectați grupul, echipa sau agenții pentru care doriți să capturați date. Utilizați Ctrl+clic pentru a selecta mai mulți agenți sau Ctrl+Shift pentru a selecta un interval de agenți.
5. Faceți clic pe **Regăsire date de** performanță. Se deschide caseta de **dialog Solicitare în coadă** .
6. Faceți clic pe **Închidere**.

Setarea colectării recurente a datelor

Urmați acești pași pentru a seta ora la care datele de performanță sunt capturate automat.

1. **Selectați opțiunea Programare colectare date** .
2. Selectați indicatorul de performanță de colectat din **lista verticală Selectați indicatorul** de performanță.
3. Selectați ora din zi pentru a colecta datele de performanță.
4. Dați clic pe **Salvați**. Se afișează un mesaj de confirmare.

Subiecte conexe

- Configurați punctele de gamificare - Creați și gestionați puncte de gamificare
- Configurați nivelurile de gamificare - creați și gestionați nivelurile insignelor de gamificare
- Gestionați categoriile de performanță pentru gamificare – specificați datele capturate de colectarea recurentă a datelor

Configurați nivelurile de gamificare

Agenții pot primi ecusoane noi atunci când ating valoarea specificată a punctului pentru un nivel de realizare. Pagina Niveluri de gamificare vă permite să creați grupuri de niveluri, să asociați o insignă cu fiecare nivel și să definiți un interval de perioade pentru fiecare nivel. Intervalul de perioadă (în zile) pentru fiecare nivel vă permite să controlați cât de departe să colectați date pentru notare.

Locația paginii

Managementul aplicațiilor > Managementul performanței globale > Niveluri >

Puteți defini cel puțin trei niveluri și cel mult zece niveluri. Rețineți că nivelurile sunt numerotate de la zero la nouă. Valoarea punctului pentru nivelul 0 este întotdeauna definită ca "- -", care indică orice valori punctuale mai mici decât nivelul 1, inclusiv valorile negative ale punctelor.

Configurați nivelurile de gamificare

1. Alegeți **Creați un nivel nou de** insignă.
2. Introduceți un nume unic pentru intervalele de niveluri.
3. Introduceți un interval de perioadă (în zile) din care doriți să colectați date despre scoruri.
4. Selectați nivelul pe care doriți să îl editați.
5. Introduceți valoarea minimă a punctului pentru acest nivel în câmpul Puncte .
6. Selectați insigna pe care doriți să o acordați pentru acest nivel.
7. Dați clic pe **Salvați**.

Descrierea câmpurilor

Câmp	Descrieri
Selectați nivelul	("Editează sau șterge un nivel de insignă existent") Insigna existentă nivelul pe care doriți să îl editați.
Nivelă cu bulă	Numele acestui set de niveluri de insignă.
Definirea intervalului de nivel	
Introduceți intervalul de perioadă pentru acest nivel	Numărul de zile din care doriți să colectați date despre scor.

Câmp	Descrieri
Adăugare nivel	Adăugați un nivel de insignă la tabel.
Nivelă cu bulă	(Numai pentru citire) Numărul nivelului insignei.
Puncte	Numărul de puncte necesare pentru a atinge acest nivel.
Insignă	Graficul insignei asociat acestui nivel.

Subiecte conexe

- Configurați punctele de gamificare - Creați și gestionați puncte de gamificare
- Gestionați categoriile de performanță pentru gamificare – specificați datele capturate de colectarea recurentă a datelor
- Colectați date de performanță pentru gamificare

Gestionați categoriile de performanță pentru gamificare

Pagina Categorii de performanță vă permite să definiți un grup de performanță gamification și să atribuiți agenți acelui grup de performanță.

Locația paginii

Managementul aplicațiilor > Managementul performanței > globale > categorii de performanță

Crearea unui grup de performanță și atribuirea agenților

1. Alegeți **Creați un nou grup de** performanță.
2. Introduceți un nume unic pentru grupul de performanță.
3. Selectați indicatorul de performanță prin care să măsurați agenții din acest grup.
4. Selectați grupul de niveluri pe care doriți să-l utilizați pentru a defini nivelurile.
5. Selectați configurația intervalului de puncte pe care doriți să o utilizați pentru a defini valorile punctelor.
6. Selectați agenții pe care doriți să îi adăugați la acest grup de performanță. Puteți să selectați grupuri și echipe și să utilizați **câmpurile de filtrare** pentru a căuta după nume. Utilizați Ctrl+clic pentru a selecta mai mulți agenți.
7. Dați clic pe **Salvați**.

Descrierea

Câm	Descriere
Selectați grupul de performanță	("Numai editați sau ștergeți un grup de performanță existent") Cel Grupul de performanță pe care doriți să îl editați.
Nume grup de performanță	Numele acestui grup de performanță.
Setări grup	
Selectați Indicator de performanță	Metrica pe care doriți să o utilizați pentru a evalua agenții. ▪ Aderență—date privind aderența agenților din WFM ▪ Calitate – date privind performanța agenților din evaluările QM
Selectați nivelul	Setați nivelurile insignei de gamificare pentru acest grup de performanță.
Selectare interval puncte	Intervalele de punctaje și valorile punctelor atribuite pentru aceasta grup de performanță.
Participanții la grupul de performanță	
Grup/Echipă/Agent	Grupurile, echipele și agenții atribuiți acestui grup de performanță.

Subiecte conexe

- Configurați punctele de gamificare - Creați și gestionați puncte de gamificare
- Configurați nivelurile de gamificare - creați și gestionați nivelurile insignelor de gamificare
- Colectați date de performanță pentru gamificare

Configurați punctele de gamificare

Gamificarea se bazează pe realizările agenților, măsurate în puncte. Utilizați pagina Puncte pentru a gestiona valorile punctelor. Agenții pot primi un număr diferit de puncte pentru scorurile lor de aderență și / sau evaluare care se încadrează în intervale specificate.

Locația paginii

Managementul aplicațiilor > Global > Performance Management > Puncte

Trebuie să definiți două sau mai multe zone cu valori punctuale asociate. Puteți defini puncte pentru până la 10 intervale.

Configurarea valorilor punctuale

1. Alegeți **Creați valori noi ale intervalului de puncte pentru o valoare**.
2. Introduceți un nume unic pentru valorile din intervalul de puncte.
3. Selectați zona din tabel pe care doriți să o editați.
4. Introduceți o valoare de **sfârșit în câmpul Sfârșit** . Valorile inițiale și finale pot fi pozitive sau negative și sunt incluzive.

   NOTĂ : Valoarea din câmpul start este doar în citire. Pentru prima intrare din tabel, valoarea inițială "--" indică orice sub prima valoare finală. Pentru intervalele ulterioare, valoarea de pornire este
   Determinată de valoarea finală anterioară. Pentru ultima intrare din tabel, valoarea finală "--" indică orice peste ultima valoare de pornire.

5. Introduceți o valoare punctuală de atribuit pentru acest interval de scoruri. Valorile punctuale pot fi pozitive sau negative. Valoarea punctuală a unui interval trebuie să se situeze între valorile punctuale din intervalul precedent și următor.
6. Apăsați **Enter**.
7. Faceți clic pe **Adăugare interval** pentru a adăuga rânduri suplimentare la tabel.
8. Dați clic pe **Salvați**.

EXEMPLU

Tabelul de mai jos este un exemplu de configurare a intervalelor de puncte.

Pornirea gamei	Sfârșitul gamei	Puncte
--	10	–5
11	20	–3
21	40	0
41	60	1
61	90	3
91	--	5

Descrierea

Câm	Descriere
Selectare interval puncte	(Numai opțiunea "Editați sau ștergeți valorile existente din intervalul de puncte") Cel Set existent de intervale de puncte pe care doriți să le editați.
Nume interval puncte	Numele pentru acest interval de scoruri și valorile punctelor atribuite.
Intervale de puncte	
Porni	(Numai pentru citire) Valoarea numerică de la începutul intervalului de scoruri selectat. Acesta este determinat de valoarea finală a intervalului anterior. Acest număr poate fi pozitiv sau negativ și este incluziv.
Încheiere	Valoarea numerică de la sfârșitul intervalului de scoruri selectat. Acest număr poate fi pozitiv sau negativ și este incluziv. Trebuie să fie mai mare decât valoarea de pornire a intervalului respectiv.
Puncte	Valoarea punctului câștigat pentru scorurile din intervalul selectat. Acest număr poate fi zero, negativ sau pozitiv. **NOTĂ** : Există o diferență importantă între "0 puncte" și "niciun punct". O valoare de "0 puncte" înseamnă că agentul a marcat un zero, pe baza sistemului de puncte care a fost definit. O valoare de "fără puncte" înseamnă că nu au existat date metrice pentru un agent într-o anumită zi și notarea nu a putut fi efectuată.
Adăugare interval	Adăugați un rând suplimentar de interval de puncte la tabel.

Subiecte conexe

- Configurați nivelurile de gamificare - creați și gestionați nivelurile insignelor de gamificare
- Gestionați categoriile de performanță pentru gamificare – specificați datele capturate de colectarea recurentă a datelor
- Colectați date de performanță pentru gamificare

Configurarea KPI-urilor

Pagina **Indicatori cheie de performanță (KPI)** este utilizată pentru a stabili obiective pentru KPI-urile pe care doriți să le puneți la dispoziție pentru monitorizare într-un raport sau tablou de bord Explorer.

Condiţii prealabile

- Aveți permisiunea Administrare entitate găzduită.

Locația paginii

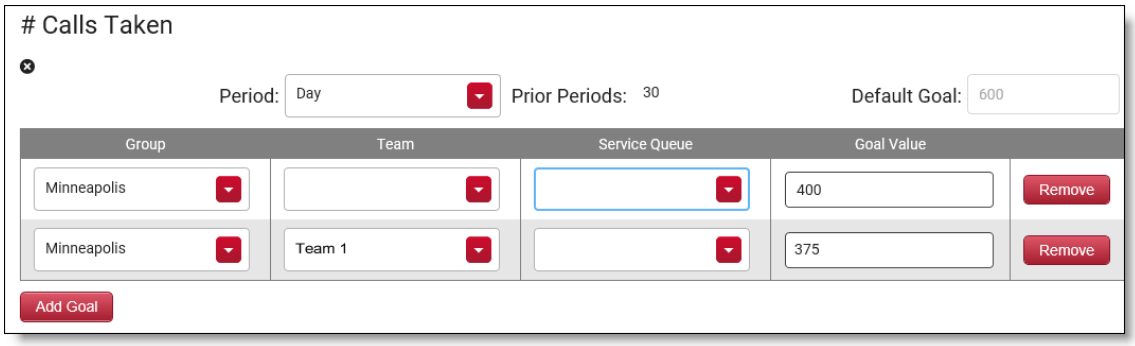
Managementul aplicațiilor > administrarea globală a > > indicatori cheie de performanță (KPI)

Toți KPI-urile au un obiectiv implicit, dar acel obiectiv poate fi foarte general, astfel încât este posibil să nu adauge valoare raportării fără a-l rafina prin adăugarea unor obiective specifice, mai potrivite pentru centrul dvs. de contact. Atunci când adăugați un obiectiv la un KPI, puteți rafina și mai mult obiectivele pentru anumite zone ale centrului de contact, cum ar fi un grup sau o echipă. De exemplu, obiectivul % de aderență pentru echipa A poate fi diferit de cel pentru echipa B, deoarece gestionează tipuri foarte diferite de contacte. Un KPI poate avea mai multe obiective, pe baza cerințelor dvs. unice.

Un KPI are un caracter ierarhic. Adică, atunci când stabiliți un obiectiv și nu specificați un grup sau o echipă, obiectivul se aplică tuturor grupurilor și echipelor din întregul centru de contact. Dacă specificați un grup, obiectivul se aplică numai acelui grup și tuturor echipelor care aparțin acestuia. Dacă specificați atât un grup, cât și o echipă, atunci acel obiectiv se aplică numai acelei echipe. Un obiectiv mai specific are prioritate față de un obiectiv mai puțin specific.

EXEMPLU

Grupa Minneapolis este formată din echipele 1, 2 și 3. După cum se arată în graficul de mai jos, a fost stabilit un obiectiv de 400 de apeluri pe zi pentru grup și toate echipele sale. Cu toate acestea, Echipa 1 se ocupă de probleme mai complexe, astfel încât un obiectiv de 375 de apeluri efectuate pe zi este stabilit doar pentru Echipa 1. Acest obiectiv depășește obiectivul stabilit la nivel de grup. Deoarece nu au fost stabilite obiective specifice pentru echipele 2 și 3, acestea moștenesc obiectivul grupului de 400 de apeluri efectuate pe zi.



KPI-urile disponibile pentru configurare sunt încorporate în Data Explorer ca tip de măsură. Consultați Crearea unui raport și Configurați KPI-urile întreprinderii pentru mai multe informații.

Configurarea unui obiectiv KPI

1. Selectați KPI-ul pe care doriți să îl configurați din **lista verticală Adăugare KPI** , apoi faceți clic pe **Adăugare KPI.** KPI-ul este adăugat la pagină în ordine alfabetică, cu un rând necompletat.
2. Completați câmpurile pentru a configura obiectivul KPI. Singurul câmp obligatoriu este **Valoare** obiectiv. Toate celelalte sunt opționale. Nu toate câmpurile sunt disponibile pentru fiecare KPI.

Câmp	Descriere
Perioadă	(Opțional) Selectați unitatea de timp ("perioadă") pentru KPI.
Perioade anterioare	(Opțional) Introduceți numărul de perioade anterioare pentru KPI. Pentru de exemplu, dacă perioada selectată este "Zi" și perioadele anterioare introduse sunt "30", atunci comparația tendințelor KPI este pentru ultimele 30 de zile.
Obiectiv prestabilit	(Numai în citire) Obiectivul implicit al KPI. Această valoare este setată cu KPI în Explorer. Obiectivul prestabilit poate fi foarte amplu, deci este posibil să nu adauge valoare în raportare fără a-l rafina prin adăugarea unor obiective specifice.
Grup	(Opțional) Selectați grupul pentru obiectiv. Grupurile disponibile sunt cele configurate în pagina Grupuri (consultați Gestionarea grupurilor .
Echipă	(Opțional) Selectați echipa pentru obiectiv. Echipele disponibile sunt cele configurate pe pagina Teams (consultați Gestionarea echipelor).
Coadă de așteptare serviciu	(Opțional) Selectați coada de așteptare a serviciului pentru obiectiv. Disponibil cozile de așteptare pentru servicii sunt cele configurate pe pagina Cozi de așteptare pentru servicii (consultați Gestionarea cozilor de așteptare pentru servicii).
Formular	(Opțional) Selectați formularul de evaluare pentru obiectiv. Formularele disponibile sunt cele configurate în Formularul de evaluare

Câmp	Descriere
	Pagina managerului (consultați Gestionarea formularelor de evaluare).
Valoarea obiectivului	(Obligatoriu) Introduceți obiectivul pentru KPI.

3. Dacă doriți să adăugați alt obiectiv pentru KPI, faceți clic pe **Adăugare obiectiv**. Dacă trebuie să eliminați un rând de obiectiv din KPI, faceți clic pe **Eliminare** lângă rândul respectiv.
4. Când ați terminat de adăugat obiective, dați clic pe **Salvați**.

Eliminarea unui KPI din pagină

- **Faceți clic pe pictograma X** de sub numele KPI pentru a elimina KPI-ul din pagină. Atunci când eliminați KPI-ul, acesta revine la utilizarea obiectivului prestabilit în raportare.

> **NOTĂ** : Dacă eliminați fiecare rând de obiectiv dintr-un KPI, KPI-ul este eliminat automat din pagină. Un KPI trebuie să aibă cel puțin un rând de obiectiv pentru a rămâne în pagină.

Auditați modificările utilizatorului și ale sistemului

Pagina Audit vă permite să căutați, să revizuiți și să identificați modificările efectuate de utilizatori sau de sistem în Webex WFO, formând o "pistă de audit". Atunci când un utilizator efectuează o modificare într Webex WFO, Webex WFO adaugă o intrare la tabelul Audit Trail. Această intrare înregistrează cine a efectuat modificarea (utilizatorul) și ce a modificat utilizatorul (obiectul). Webex WFO păstrează informații în tabelul pistei de audit pe o perioadă nedeterminată.

> **NOTĂ"** Utilizatorii" includ sarcini de sistem (de exemplu, sincronizarea cu un ACD), precum și utilizatorii conectați Webex WFO. "Obiectele" includ tot ceea ce puteți crea sau edita în Webex WFO (pentru
> Exemplu, roluri).

> **NOTĂ** : Nu toate obiectele din Webex WFO sunt auditate, iar pista de audit exclude modificările efectuate de activitățile de sistem. Puteți selecta **Includere evenimente** de sistem pentru a include modificările efectuate de activitățile de sistem.

Condiţii prealabile

Trebuie să aveți permisiuni de supervizor sau entitate găzduită pentru a vizualiza urmăririle de audit.

Locația paginii

Managementul aplicațiilor > monitorizarea > auditul > globale

Procedurile

Aveți posibilitatea să utilizați Filtrul de audit pentru a include numai modificările care îndeplinesc anumite criterii, pe baza modificărilor efectuate de anumiți utilizatori sau a modificărilor efectuate asupra anumitor obiecte. Filtrul de audit vă permite să limitați intrările pe care Webex WFO le afișează în tabelul Urmărire audit. Tabelul conține o intrare pentru fiecare modificare auditată Webex WFO.

Adăugați un filtru:

1. Dați clic pe **Filtrați**. Apare panoul de filtrare.
2. Configurați câmpurile de filtrare.
   Puteți filtra intrările din urmărirea de audit pentru a găsi oricare sau toate dintre următoarele:
   - Utilizatorii care au făcut modificări. Puteți filtra după prenume, nume, numele grupului și adresa de e-mail.
   - API-uri care au fost chemate să facă modificări. Pista de audit include toate modificările efectuate de apelurile API către acest punct final.
   - Datele la care s-au făcut modificări.
   - Obiecte care au fost modificate. Pista de audit include tipurile de obiecte modificate și modul în care s-a modificat un obiect.
3. Dați clic pe **Filtrați rezultatele**.

> **NOTĂ** : Pentru a fi incluse în rezultatele filtrului, intrările trebuie să corespundă valorilor din fiecare câmp pe care îl configurați.

Eliminați un filtru:

1. Dați clic pe **Filtrați**. Apare panoul de filtrare.
2. Dați clic pe **Ștergeți filtrele**.

Vedeți detalii suplimentare despre o modificare:

1. Faceți clic pe o intrare din tabelul Urmărire audit pentru a vizualiza detalii suplimentare despre ce s-a modificat.
2. Pentru a reveni la tabelul Urmărire audit, faceți clic din nou pe intrare.

Cele mai bune practici

- Metacaracterele nu funcționează în câmpuri. Trebuie să cunoașteți valoarea câmpului pe care doriți să îl auditați și să introduceți numele complet al valorii și să vă asigurați că scrieți corect numele valorii. Formele abreviate ale unui nume de valoare nu funcționează.
- Utilizați câmpurile Etichetă entitate, Etichetă câmp și Valoare câmp pentru a găsi obiecte specifice care au fost modificate, astfel încât utilizatorul care le-a modificat să poată fi identificat. Trebuie să utilizați aceste câmpuri împreună. Nu le puteți utiliza separat.
  - Etichetă entitate — Tipul obiectului modificat.
  - Field Label — Metoda de identificare pe care doriți să o utilizați pentru a găsi obiectul modificat.
  - Valoare câmp — Identificatorul unic al obiectului

  modificat. EXEMPLU

  Doriți să aflați cine a adăugat permisiunea pentru un rol numit "Agent" și doriți să căutați acest rol după nume. Efectuați următoarele acțiuni:

  - În lista verticală Etichetă entitate, selectați **Rol**.
  - În lista verticală Etichetă câmp, selectați **Nume**.
  - În câmpul Valoare câmp, tastați **Agent**.

  Următoarele exemple arată cum se configurează aceste câmpuri pentru a găsi anumite configurații de bază, obiecte WFM și QM.

  - Exemplul Configurație nucleu demonstrează cum să găsiți un utilizator care a modificat un obiect de configurare de bază comun.
    - Etichetă entitate: selectați **Persoană**.
    - Etichetă câmp: selectați **Conectare**.
    - Valoare câmp: Introduceți numele de utilizator al utilizatorului care a fost modificat.
  - Pentru a afla ce utilizator a modificat un obiect WFM comun, cum ar fi schimburile de lucru.
    - Etichetă entitate: selectați fie Schimb de lucru fix, fie **Schimb** de lucru variabil, în funcție de tipul de schimb de lucru pe care doriți să îl găsiți.
    - Etichetă câmp: selectați **Nume**.
    - Valoare câmp: Introduceți numele turei de lucru care a fost modificată.

- Pentru a afla ce utilizator a modificat obiectele QM comune, cum ar fi retenția sau o configurație ACD. Reținere:
  - Etichetă entitate: selectați **Politică de** conservare.
  - Etichetă câmp: selectați **Nume**.
  - Valoare câmp: Introduceți numele politicii de conservare care a fost

  modificată. ACD Configurație:
  - Etichetă entitate: Selectați **Server**.
  - Etichetă câmp: Selectați **ID.**
  - Valoare câmp: introduceți ID-ul ACD.

    > **NOTĂ** : Pentru a găsi ID-ul unui ACD, navigați la **Application Management** > **ACD Configuration**. ID-ul unui ACD este inclus după numele său în **tabelul Select ACD** .

- Când vizualizați detalii suplimentare despre un obiect din urmărirea de audit, detaliile se referă la obiectele din Webex WFO printr-un ID intern și nu printr-un nume. Următorul tabel descrie frazele comune care se referă la ID-urile interne și unde se găsesc aceste ID-uri în Webex WFO.

Expresie comună	Descriere
"O persoană identificată prin ID-ul <ID>"	Pe pagina Utilizatori, exportați utilizatori. În fișierul CSV exportat, acest ID apare în coloana User ID. **NOTĂ** : Acest ID este un ID Webex intern WFO, nu ID-ul de ACD al utilizatorului sau ID-ul de angajat.
"Un grup/echipă identificat prin ID-ul <ID> a fost actualizat"	Pe pagina Grupuri, exportați grupuri. În fișierul CSV exportat, acest ID apare în coloana ID grup.
"Un grup/echipă identificat prin ID-ul <ID> a fost actualizat"	Pe pagina Echipe, exportați echipe. În fișierul CSV exportat, acest ID apare în coloana ID echipă.

Monitorizați conexiunile la serverul WFO Webex

Utilizați pagina Monitorizare desktop pentru a monitoriza conexiunile client la serverul WFO Webex. Din pagina Monitorizare desktop puteți descoperi starea conexiunii mai multor entități găzduite, puteți descărca jurnalele instanței Smart Desktop și puteți vizualiza alte detalii ale conexiunii pentru a depana problemele clienților.

NOTĂ: Pagina Monitorizare desktop nu oferă funcționalitate de monitorizare a ecranului.

Condiţii prealabile

- Aveți permisiunea Vizualizare monitorizare desktop.
- Sunt configurați una sau mai multe entități găzduite.
- Notificările de eroare jurnale asincrone client desktop și jurnale asincrone client desktop sunt configurate pentru a prelua jurnalele.

Locația paginii

Managementul aplicațiilor > monitorizarea globală a > > monitorizarea desktopului

Procedurile

Filtrarea conexiunilor

Puteți filtra informațiile afișate în tabel după entitatea găzduită și starea conexiunii și activării instanțelor Smart Desktop instalate de entitatea găzduită. De asemenea, aveți posibilitatea să sortați informațiile afișate făcând clic pe un antet de coloană din tabel.

1. Dați clic pe **Afișați filtrele**.
2. Bifați sau debifați caseta de selectare de lângă opțiunile de filtrare dorite. În mod implicit, toate opțiunile sunt selectate și perioada de timp este setată pentru ultimele șapte zile.

Preluarea jurnalelor Smart Desktop

Cu butonul **Obținere jurnale** , puteți prelua un fișier ZIP al jurnalelor pentru fiecare instanță Smart Desktop conectată la serverul WFO Webex al entității găzduite.

1. Găsiți instanța Smart Desktop de la care doriți jurnale, apoi faceți clic pe **Obținere jurnale**. Veți primi o notificare atunci când un fișier ZIP al jurnalelor este gata de descărcare.

> **NOTĂ** Pentru a fi notificat, trebuie să vi se activeze primirea notificărilor de eroare în jurnalele asincrone ale clientului desktop și din notificările de reușită a jurnalelor asincrone ale clientului desktop (consultați Configurarea notificărilor). Dacă aceste notificări sunt dezactivate, veți primi următorul mesaj de eroare:
> Va trebui să vă abonați la notificările "desktop client async logs success" și "desktop client async logs error" pentru a primi aceste jurnale.

2. Deschideți notificarea, apoi urmați instrucțiunile pentru a descărca fișierul ZIP.

Descrierea câmpurilor

Câmpurile din pagina Monitorizare desktop sunt descrise mai jos.

Câmp	Descriere
Selectați entitatea găzduită	(Numai pentru administratorii de sistem) Selectați entitatea găzduită ale cărei conexiuni Vreau să vizualizez. De asemenea, puteți selecta Toate pentru a vizualiza conexiunile pentru toți clienții.
Selectați Versiune client	Selectați versiunea de Smart Desktop pe care doriți să o vizualizați. De asemenea, puteți Selectați Toate pentru a vizualiza conexiunile pentru toate versiunile de Smart Desktop.
Reiniţializare	Restabilește selecțiile implicite ale filtrului.
Export	Exportați datele de monitorizare desktop afișate ca fișier CSV numit MachineDetails.csv. Vi se oferă opțiunea de a deschide fișierul sau de a-l salva în folderul Descărcări.
Stare	Starea unei instalări specifice de Smart Desktop. ▪ Verde - Conectat și versiunea instalată este versiunea activă. ▪ Galben - Conectat și versiunea instalată nu este versiunea activă. ▪ Roșu - Conectat și există o alertă. ▪ Gri - Deconectat.
Nume chiriaș	Numele chiriașului.
Numele mașinii	Numele rețelei pentru client.
ID-ul mașinii	Identificatorul unic universal (UUID) al mașinii utilizatorului.

Câmp	Descriere
Adresa IP	Adresa IP a aparatului utilizatorului.
Versiunea client activată	Versiunea Smart Desktop care rulează în prezent pe PC-ul clientului.
Versiunea client instalată agentului. Dacă indicatorul	Cea mai recentă versiune Smart Desktop a fost descărcată pe PC-ul Versiunea clientului activ și versiunea clientului instalat se potrivesc, agentul utilizează cea mai recentă versiune de Smart Desktop.
Conectați	Indică faptul că Smart Desktop este conectat în prezent la serverul WFO Webex.
Jurnalele	Butonul Obținere jurnal generează o solicitare pentru jurnalele instanței Smart Desktop.
Configurare	Butonul **Editare configurare** vă permite să vizualizați și să editați nivelul de înregistrare în jurnal, numărul de fișiere de depanare și dimensiunea fișierelor de depanare pentru această instanță a Smart Desktop.

Subiecte conexe

- Configurarea notificărilor

Monitorizați exporturile programate de contacte în bloc

Utilizați pagina Audit export contacte masive pentru a monitoriza starea exporturilor programate ale contactelor în bloc.

> **IMPORTANT** Webex WFO a lansat o versiune actualizată a paginii de monitorizare a auditului exportului contactelor în bloc. Tabelul de monitorizare pe care îl vedeți pe pagină variază în funcție de actualizarea
> Versiunea a fost lansată în organizația dvs.

Un export în bloc al persoanelor de contact are două etape: sarcina *(opțional) și încărcarea*. În timpul etapei de *activitate* , Webex WFO convertește fișierele din formatul în care au fost înregistrate în formatul în care vor fi stocate în locația de stocare externă.

Dacă nu setați exportul pentru a converti fișiere, Webex WFO omite acest pas. În timpul etapei de *încărcare* , Webex WFO mută fișierele în locația de stocare externă.

Condiţii prealabile

- Ați configurat o locație de stocare externă la care să meargă contactele exportate.
- Ați creat un export recurent sau ad-hoc în bloc al contactelor. (Creați-le pe pagina Interacțiuni.)
- (Pentru a vedea exporturile create de alte persoane din organizația dvs.) Aveți permisiunea Vizualizare export contacte în masă.

Locația paginii

Managementul aplicațiilor > monitorizarea globală a > > auditul exportului de contacte în bloc

Procedură

Accesarea fișierelor exportate

Fișierele exportate se află în folderul Exporturi din locația de stocare externă configurată. Fișierele sunt fișiere ZIP în format CSV. Numele fișierelor utilizează următoarea convenție de denumire: <"imediat" sau "programat">-< salvat nume căutare>-<marcaj de dată>-<marcaj temporal>

Tabel actualizat de monitorizare a auditului exportului contactelor în bloc

Coloane	Descriere
Data	Data și ora la care a fost creat exportul.
Nume	Numele dat exportului de către persoana care l-a creat.
Stare	Starea actuală a activității de export.
Contacte evaluate	Numărul total de contacte pe care le-a procesat Webex WFO. Webex WFO evaluează rezultatele căutării pentru a determina care contacte sunt valide, ceea ce înseamnă că persoanele de contact au audio de exportat. Numărul de contacte evaluate poate diferi de numărul de contacte exportate dacă rezultatele au contacte valide și nevalide.
Contacte nevalide	Numărul de contacte care au fost considerate nevalide după evaluare și sunt să nu fie trimise spre procesare. Un exemplu de contact nevalid este un contact care nu are suport fizic de exportat.
Contacte trimise	Numărul total de contacte remise pentru un export în bloc.

Coloane	Descriere
Contacte exportate	Numărul de fișiere pe Webex WFO le-a exportat cu succes în găleata S3 externă a organizației dvs.
Proprietarul locului de muncă	Numele persoanei care a creat activitatea de export al persoanelor de contact în bloc.

Tabel de audit clasic de monitorizare a exportului persoanelor de contact în bloc

Coloane	Descriere
Data	Când a fost creat exportul.
Nume	Numele dat exportului de către persoana care l-a creat.
Starea exportului	Statutul exportului. **NOTĂ** : Dacă starea este Failed, cel mai frecvent motiv este problemele de comunicare cu locația de stocare externă. Verifica că este posibil să transferați fișiere pe baza acreditărilor furnizate cu un instrument terț (de exemplu, Filezilla).
Număr de activități	Numărul de fișiere audio sau video pe care Webex încercat WFO pentru a efectua conversia, inclusiv conversiile nereușite.
Activități în coadă	Numărul de fișiere care așteaptă să fie convertite în fișierul de export format.
Sarcini în curs	Numărul de fișiere care se convertesc în prezent în fișierul de export format.
Sarcini finalizate	Fișierele care au fost convertite cu succes la formatul de fișier de export.
Încărcări în coadă	Fișierele care așteaptă să fie mutate în spațiul de stocare extern loc.
Încărcările au reușit	Fișierele care au fost mutate cu succes în memoria externă loc.
Încărcările au eșuat	Fișierele care Webex WFO nu a putut muta la extern locul de stocare.

Subiecte conexe

- Adăugați locații de stocare externe - Creați locații pentru fișierele exportate la care să mergeți.
- Exportați contacte în bloc - Creați exporturi de contacte în bloc.
- Configurarea setărilor de arhivare QM
- Configurarea profilurilor de stocare
- Gestionați rolurile și permisiunile —Aflați mai multe despre permisiunile Export contacte în bloc și Vizualizare export contacte în masă.

Configurarea notificărilor

Webex WFO poate informa utilizatorii despre evenimentele sistemului prin mesaje numite notificări.

Notificările pot fi în timp real sau livrate în formă rezumată, conform unui program pe care l-ați stabilit.

Destinatarii notificărilor sunt organizați în grupuri de notificare. Grupul definește tipul de eveniment care declanșează o notificare, membrii grupului (doar dvs. sau mai mulți membri), cât de des primiți notificări și metoda utilizată pentru a le trimite.

Accesul tău la ceea ce poți configura și la metoda de livrare depinde de datele tale de conectare și de permisiunile configurate pentru rolul tău. Aceste permisiuni definesc evenimentele de sistem despre care puteți fi notificat.

Tip conectare	Ce puteți configura
Utilizatori care nu sunt administratori	Notificări pentru dvs. prin alertă sau e-mail Notificări pentru dvs. prin alertă, e-mail sau notificare mobilă. (Notificările mobile sunt doar pentru implementări în cloud.)
Administratori	▪ Notificări pentru dvs. prin alertă sau e-mail ▪ Notificări pentru un grup prin e-mail

Descrierea câmpurilor

Câmpurile din pagina Notificări sunt descrise mai jos.

Câmp	Descriere
Domeniul de aplicare al notificării	Alegeți domeniul de aplicare al grupului de notificare: notificări doar pentru dvs. sau notificări pentru mai mulți utilizatori.
Nume grup de notificare	Un nume unic pentru grupul de notificare.
Tipuri de notificări	Selectați tipul de notificări pe care doriți să le primiți. tipurile disponibile pentru dvs. sunt determinate de permisiunile setate pentru rolul dvs. pe pagina Roluri.
Notificări în timp real	Completați această secțiune pentru a primi notificări în timp real.
Rezumat	Completați această secțiune pentru a primi notificări sub formă de rezumate.
Metoda de livrare	Alegeți metoda pe care doriți să o utilizați pentru a primi notificări. Dacă dvs. opteaza pentru livrarea emailului si notificarile sunt doar pentru tine, nu pentru mai multi utilizatori, adresa de email folosita este cea configurata pentru tine in pagina Utilizatori din campul Nume utilizator. Pentru a primi notificări mobile, aveți nevoie de permisiunea "Acces la aplicația mobilă Calabrio ONE".
Lista de distribuție prin e-mail	(opțiunea "Aceste notificări sunt trimise mai multor utilizatori") În sub panoul listei, introduceți o adresă de e-mail, apoi faceți clic pe **Adăugare**. Odată ajuns în panoul listei, puteți face clic pe pictograma creion pentru a edita o adresă sau pe pictograma X pentru a șterge o adresă.
Numărul de notificări	Definește câte notificări trimite Webex WFO pentru un eveniment. Sistemul raportează unele evenimente pe măsură ce apar, în timp ce altele sunt raportate de fiecare dată când sistemul sondează. Specificând acest număr, vă puteți asigura că nu vi se trimit multe notificări pentru același eveniment.
Configurație sumară	Selectați condițiile în care doriți să primiți un rezumat raport.

Câmp	Descriere
Programare	Utilizați această secțiune pentru a configura livrarea rezumatelor notificărilor.
Trimiteți rezumate la fiecare <perioadă de timp>	Introduceți cât de des Webex WFO vă trimite un rezumat. Perioada de timp implicită este la fiecare 24 de ore.
Data și ora de începere	Data și ora la care începe perioada rezumatului.

Tipuri de notificări

Există trei tipuri de notificări:

- Informativ – A avut loc un eveniment așteptat
- Avertisment - Există o condiție care va duce Webex WFO să nu mai funcționeze dacă nu este corectată
- Eroare — există în prezent o condiție care ar putea face ca Webex WFO să nu mai

funcționeze Notificările pot fi trimise în următoarele moduri:

- Alerte afișate în aplicație
- E-mailuri trimise către o listă de distribuție desemnată
- Notificări mobile trimise către dispozitivul mobil (numai implementări cloud)

Notificări administratori și utilizatori entități găzduite

Acest tabel listează tipurile de notificări disponibile atunci când vă conectați la Webex WFO ca administrator de entitate găzduită sau alt utilizator.

Notificare	Descriere și soluție
Autentificare agent (Asistență)	**Informativ:** Un agent s-a conectat la Webex WFO. **Soluție:** Nu este necesară nicio acțiune.
Deconectare agent (asistență)	**Informativ:** Un agent s-a deconectat de la Webex WFO. **Soluție:** Nu este necesară nicio acțiune.

Notificare	Descriere și soluție
Eroare de server de date Analytics (Suport)	**Eroare:** Serverul de date Analytics nu este comunicarea cu serverul grilă Analytics. **Soluție:** Verificați jurnalele serverului de date Analytics și verificați conectivitatea acestuia. Verificați dacă baza de date este accesibilă.
Se apropie de un spațiu redus pe disc (Suport)	**Soluție:** Eliberați spațiu pe disc utilizat sau adăugați spațiu de stocare suplimentar.
Apropierea de capacitatea de înregistrare (Suport)	**Soluție:** Adăugați un alt server de înregistrări.
Eroare de export contact în bloc (afaceri)	**Eroare:** Webex WFO nu a reușit să transmită în bloc Contactați fișierul de export. **Soluție:** Verificați setările locației țintă pentru exportul contactelor în bloc.
Succesul exportului de contacte în bloc (afaceri)	**Informații:** Contactul dvs. Webex în bloc WFO Cererea de export a avut succes. **Soluție:** Nu este necesară nicio acțiune.
Capture Plugin Data Server Error (Suport)	**Eroare:** Serverul de date de captură nu comunică cu serverul de aplicații Webex WFO. **Soluție:** Verificați jurnalele serverului de date de captură și verificați conectivitatea acestuia. Verificați dacă baza de date este accesibilă.
Captură solicitare (afaceri)	**Informativ:** Solicitarea dvs. Webex de captare WFO pentru WFM datele istorice au avut succes. **Soluție:** Nu este necesară nicio acțiune.

Notificare	Descriere și soluție
Eroare de instalare Cisco JTAPI (suport)	**Eroare:** Instalarea Cisco JTAPI a eșuat. **Soluție:** Examinați procedurile de instalare a JTAPI Cisco și încercați din nou instalarea.
Instalarea Cisco JTAPI reușită (asistență)	**Informativ:** Ați instalat cu succes Cisco JTAPI. **Soluție:** Nu este necesară nicio acțiune.
Eroare de instalare client (asistență)	**Eroare:** Webex WFO nu a fost instalat corect pe desktop. **Soluție:** Verificați instalarea Smart Desktop. Pentru mai multe informații, consultați Ghidul de *instalare pentru implementările* în cloud.
Obiectiv de contact: Toți utilizatorii au finalizat (Firmă)	**Informativ:** Alertează creatorul obiectivului și toți utilizatorii atribuiți unui Obiectiv Contact atunci când toate activitățile din Obiectivul Persoană de contact sunt finalizate. **Soluție:** Nu este necesară nicio acțiune.
Obiectiv de contact finalizat (Firmă)	**Informativ:** Un agent a finalizat cu succes obiectivele sale Webex WFO QM contact. **Soluție:** Nu este necesară nicio acțiune.
Obiectiv de contact creat (Firmă)	**Informativ:** Ați creat cu succes un Webex obiectivul de contact WFO. **Soluție:** Nu este necesară nicio acțiune.
CTI Plugin Data Server Error (Suport)	**Eroare:** Serverul de date CTI nu comunică cu serverul de aplicații Webex WFO.

Notificare	Descriere și soluție
	Soluție: Verificați jurnalele serverului de date CTI și verificați conectivitatea acestuia. Verificați dacă baza de date este accesibilă.
Server de date conectat (Suport)	**Informațional:** Un server de date a fost conectat la Webex WFO. **Soluție:** Nu este necesară nicio acțiune.
Server de date deconectat (suport)	**Eroare:** Un server de date nu comunică cu Webex server de aplicații WFO. **Soluție:** Verificați jurnalele serverului de date și verificați conectivitatea acestuia. Verificați dacă baza de date este accesibilă.
Server de date a ratat bătăile inimii (suport)	**Eroare:** Un server CTI, un server de semnalizare SIPREC sau Serverul de înregistrare a fost deconectat de la serverul wfoadapter timp de cel puțin zece minute. O activitate a entității găzduite verifică conexiunea la server la fiecare cinci minute. În cazul în care conexiunea nu reușește două dintre aceste verificări, Webex WFO trimite această alertă și continuă să trimită alerta la fiecare cinci minute până când serverul este reconectat. **Soluție:** Verificați dacă computerul server rulează. Verificați dacă serviciul server rulează. Verificați dacă computerul server este conectat la rețea și poate accesa serverul wfoadapter prin rețea.
Recuperare întârziată stocare finalizată (afaceri)	**Informativ:** Datele dvs. stocate au fost recuperate cu succes. **Soluție:** Nu este necesară nicio acțiune.
Client desktop Jurnale asincrone complete (Suport)	

Notificare	Descriere și soluție
Eroare jurnale asincrone client desktop (suport)	
Cerere de distribuție (afaceri)	**Informativ:** Un Webex WFO WFM utilizator a făcut o cerere de distribuție. **Soluție:** Nu este necesară nicio acțiune.
Cerere de contestație pentru evaluare (afaceri)	**Informativ:** S-a întâmplat oricare dintre următoarele: ▪ Un utilizator a contestat o evaluare pe care ați finalizat-o. ▪ Un utilizator a contestat o evaluare finalizată de altcineva, dar aveți atât domeniul de aplicare asupra persoanei de contact evaluate, cât și permisiunea Editați orice evaluare. **Soluție:** Examinați evaluarea și orice comentarii introduse de utilizator.
Audit de evaluare (afaceri)	**Informativ:** O evaluare cu care sunteți asociat a fost actualizat. Această notificare este trimisă atât agentului asociat contactului, cât și persoanei care a actualizat evaluarea. **Soluție:** Nu este necesară nicio acțiune.
Evaluarea are nevoie de aprobare (afaceri)	**Informații:** Un Webex WFO QM utilizator a finalizat o evaluare. **Soluție:** Salvați evaluarea.
A depășit spațiul redus pe disc (Suport)	**Soluție:** Eliberați spațiu pe disc utilizat sau adăugați spațiu de stocare suplimentar.
Capacitate de înregistrare depășită (Support)	**Soluție:** Adăugați un alt server de înregistrări.

Notificare	Descriere și soluție
externalStorageLocationError (Asistență)	**Eroare:** în timpul unei rulări a rutinei de tratare a contactelor de arhivă Webex WFO a întâmpinat o eroare la conectarea la o locație de stocare externă. **Soluție:** Verificați configurația locației de stocare externă și testați conexiunea la aceasta.
Eșec la capturarea desktopului (Suport)	**Eroare:** Un utilizator Webex WFO QM nu poate face înregistrări desktop. **Soluție:** Verificați configurația Webex WFO Smart Desktop.
Eșec la înregistrarea ecranului (Suport)	**Eroare:** Alerta are următorul conținut: **EXEMPLU** Eveniment desktop: <număr versiune> - Înregistrarea ecranului nu a reușit să pornească. Această notificare apare atunci când un utilizator nu a reușit să înregistreze ecranul pentru un singur apel. Utilizatorul este configurat corect pentru a înregistra ecranul, iar desktopul inteligent a încercat să înregistreze ecranul, dar încercarea nu a reușit. **Soluție:** Dacă problema apare în mod constant pentru un singur dispozitiv care utilizează înregistrarea desktop, verificați instalarea serviciului pe acel PC. Dezinstalați Smart Desktop, reporniți PC-ul și reinstalați Smart Desktop-ul pe PC-ul afectat. Contactați asistența dacă problema persistă.
Eșec la înregistrarea vocii (Suport)	Această notificare este cauzată fie de o eroare, fie de o eroare provenind din Smart Desktop sau din CTI Signaling.

Notificare	Descriere și soluție
	Desktop inteligent **Eroare:** Dacă Smart Desktop este cauza erorii, alerta sună după cum urmează: **EXEMPLU** Eveniment desktop: <număr versiune> - Înregistrarea vocală nu a reușit să pornească. Această notificare apare atunci când un utilizator nu a reușit să înregistreze voce pentru un singur apel. Utilizatorul este configurat corect pentru a înregistra voce, iar Smart Desktop a încercat să înregistreze vocea, dar încercarea nu a reușit. **Soluție:** Dacă problema apare în mod constant pentru un singur dispozitiv care utilizează înregistrarea desktop, verificați instalarea serviciului pe acel PC. Dezinstalați Smart Desktop, reporniți PC-ul și reinstalați Smart Desktop-ul pe PC-ul afectat. Contactați asistența dacă problema persistă. Dacă această problemă apare pe mai multe telefoane într-un mediu de înregistrare server, verificați dacă serviciul nu se execută aproape de capacitate și că configurația este corectă. Contactați asistența dacă problema persistă. **CTI Semnalizare** **Eroare:** Dacă CTI Semnalizarea este cauza erorii, alerta are următorul conținut: **EXEMPLU** Eveniment server de semnalizare: Înregistrarea vocală nu a reușit să pornească. Această notificare apare atunci când serverul de semnalizare CTI

Notificare	Descriere și soluție
	Nu s-a putut iniția un apel cu un server de înregistrare asociat. Linia "Detalii" a mesajului evenimentului indică una dintre cele două categorii pentru această eroare: "Detalii: Fără SIP INVITE" - Această eroare apare atunci când serverul de semnalizare CTI nu a primit un mesaj SIP INVITE de la sursa JTAPI de semnalizare CTI. ▪ **Soluție**: Dacă această problemă persistă, verificați jurnalele serverului de date CTI pentru a vă asigura că serverul de date CTI primește mesaje de semnalizare SIP de la sursa de semnalizare CTI. "Detalii: Niciun client conectat" — Această eroare apare atunci când serverul de semnalizare nu este conectat la niciun server de înregistrare asociat dispozitivului. ▪ **Soluție**: Verificați jurnalele serverului de date CTI pentru a afla ce servere de înregistrare sunt asociate cu acest dispozitiv. Asigurați-vă că acestea rulează și că serverul de semnalizare și serverele de înregistrare sunt conectate.
Solicitare de precizie a prognozei (afaceri)	**Informativ:** Un Webex WFO WFM utilizator a făcut o solicitare de precizie a prognozei. **Soluție:** Nu este necesară nicio acțiune.
Cerere de prognoză (afaceri)	**Informativ:** Un Webex WFO WFM utilizator a făcut o cerere de prognoză. **Soluție:** Nu este necesară nicio acțiune.
FTP Plugin Data Server Error (Suport)	**Eroare:** Webex WFO nu a putut transfera date din serverul de date.

Notificare	Descriere și soluție
	Soluție: Verificați jurnalele de erori ale serverului de date. Verificați comunicarea cu serverul de date.
Eroare de importare a datelor istorice (asistență)	**Eroare:Webex** WFO a detectat o eroare la încercarea de a Încărcați datele istorice. **Soluție:** Verificați jurnalele de erori ale serverului de date, consultați administratorul de sistem și reporniți serviciul.
Solicitare de îmbinare istorică (firmă)	**Informativ:** Un Webex WFO WFM utilizator a făcut O solicitare de îmbinare a datelor istorice. **Soluție:** Nu este necesară nicio acțiune.
Supraîncărcare majoră a serverului de înregistrări (Suport)	**Soluție:** Adăugați alt server de înregistrări sau altă persoană de contact Webex suport WFO.
Backup de încărcare a înregistrărilor majore (Suport)	**Soluție:** Adăugați un alt server de înregistrări sau contactați asistența Webex WFO.
Solicitare de mesagerie (Afaceri)	**Informativ:** O solicitare de mesagerie pe care o depusă a fost aprobată sau respinsă. Aceasta include momentul în care a fost aprobată o selecție de evenimente de planificare dinamică intrazilnică. **Soluție:** Nu este necesară nicio acțiune.
Statistici metrice (suport)	**Informativ:** Un Webex WFO WFM utilizator a făcut o solicitare de statistici metrice. **Soluție:** Nu este necesară nicio acțiune.
Supraîncărcare minoră a serverului de înregistrări (Suport)	**Soluție:** Dacă primiți frecvent această notificare, adăugați un alt server de înregistrări sau contactați asistența Webex WFO.

Notificare	Descriere și soluție
Copie de rezervă pentru încărcarea înregistrărilor minore (Suport)	**Soluție:** Dacă primiți frecvent această notificare, adăugați un alt server de înregistrări sau contactați asistența Webex WFO.
Evaluarea mea punctată (afaceri)	**Informativ:** O evaluare a unui contact pe care îl manipulate au fost finalizate sau editate. **NOTĂ** : Dacă evaluarea necesită aprobare, primiți această notificare atunci când evaluarea a Au fost aprobate. **Soluție:** Nu este necesară nicio acțiune.
Nu a fost detectat niciun telefon (Suport)	**Eroare:** Desktopul inteligent a ascultat o margaretă-telefon înlănțuit, dar nu a găsit unul după șase minute. Acest lucru duce la faptul că serviciul nu înregistrează. Cauza cea mai probabilă este că telefonul nu este legat în mod corespunzător de PC sau dispozitivul nu este configurat pentru a trimite traficul RTP către PC. Acesta este un mesaj util pentru implementări sau dacă telefoanele sunt conectate continuu la PC-urile care le înregistrează. Dacă PC-urile sunt deconectate în mod obișnuit de la telefoane, se recomandă să luați în considerare dezactivarea acestei probleme. **Soluție:** Dezactivați această problemă dacă PC-urile sunt deconectate de la telefoane. În caz contrar, verificați configurația dispozitivului în Unified CM și verificați "SPAN la PC Port'este setat'Activat. Verificați conexiunea fizică dintre PC și telefon pentru a verifica dacă sunt legate corect în serie. Consultați Ghidul de instalare WFO*Webex pentru implementări* în cloud pentru informații despre configurarea hardware-ului pentru înregistrarea desktop.

Notificare	Descriere și soluție
QM Procesare voce (afaceri)	**Informativ:** Un agent a făcut Log on la Webex WFO. **Soluție:** Nu este necesară nicio acțiune.
Reconciliere finalizată (afaceri)	**Informativ:** Această notificare vă avertizează de fiecare dată O lucrare de reconciliere se finalizează cu succes. Acesta include numărul lucrării și ora de început și de sfârșit a lucrării. **NOTĂ** : Pentru a atribui această notificare, trebuie să aveți Administrare QM și Afacere de primire Permisiuni pentru notificări. Atribuiți această notificare numai dacă centrul dvs. de contact are o arhitectură de înregistrare care necesită reconciliere. **Soluție:** Nu este necesară nicio acțiune.
Export de înregistrare (afaceri)	**Informativ:** Solicitarea dvs. de export a contactelor Finalizat cu succes, iar contactul este gata pentru descărcare. **Soluție:** Nu este necesară nicio acțiune.
Eroare de înregistrare a lungimii maxime (suport)	**Eroare:** O înregistrare a atins lungimea maximă a apelului organizației dvs., așa cum este configurat în pagina Setări globale QM. **Soluție:** Examinați înregistrarea pentru a determina dacă contactul a fost de fapt mai lung decât lungimea maximă a apelului sau dacă durata înregistrării este o eroare și înregistrarea ar fi trebuit să se oprească mai devreme. Dacă durata înregistrării este o eroare, aceasta înseamnă, de obicei, că Webex WFO nu a primit un eveniment final de apel de la furnizorul de semnalizare. Dacă primiți această notificare

Notificare	Descriere și soluție
	De mai multe ori, este posibil să existe o problemă cu furnizorul de semnalizare.
Eroare preluare jurnale server de date (Suport)	**Eroare:** Solicitarea dvs. pentru jurnalele Webex server de date WFO nu a putut fi finalizată. **Soluție:** Verificați conectivitatea Data Server. Verificați dacă baza de date este accesibilă. dacă problema persistă, contactați asistența.
Regăsiți jurnalele serverului de date Succes (Asistență)	**Informativ:** Solicitarea dvs. pentru Webex jurnalele serverului de date WFO s-a finalizat cu succes. **Soluție:** Nu este necesară nicio acțiune.
Modificarea programului (afaceri)	**Informațional:** Cineva (cum ar fi un planificator sau analist) a făcut o modificare a programului dvs., de exemplu, a mutat timpul de pauză. **Soluție:** Nu este necesară nicio acțiune.
Memento programare (afaceri)	**Informativ:** Acesta este un memento despre un viitor activitate programată. Memento-urile sunt trimise numai utilizatorilor Webex WFO care sunt conectați în prezent. Acestea sunt trimise cu 15 minute înainte de începerea activității. **Soluție:** Nu este necesară nicio acțiune.
Solicitare de programare (firmă)	**Informativ:** Aceasta este o notificare către un Webex Utilizator WFO care a făcut o cerere de programare că cererea a fost aprobată sau refuzată. **Soluție:** Nu este necesară nicio acțiune.
Cerere de analiză a bugetului Shift	**Informativ:** Un Webex WFO WFM utilizator a făcut

Notificare	Descriere și soluție
(Afaceri)	O cerere de analiză a bugetului de schimb. **Soluție:** Nu este necesară nicio acțiune.
Server de semnalizare activ (suport)	**Informațional:** Un server de semnalizare a devenit activ. **Soluție:** Nu este necesară nicio acțiune.
Server de semnalizare forțat în standby (suport)	**Eroare:** serverul de semnalizare a intrat în standby forțat și este inactiv. **Soluție:** Verificați jurnalele serverului de semnalizare pentru informații suplimentare.
Server de semnalizare Failover necontrolat (Suport)	**Eroare:** Serverul de semnalizare activ nu a reușit și serverul de semnalizare în așteptare este acum activ. **Soluție:** Verificați jurnalele serverului de semnalizare pentru informații suplimentare.
Reluare în caz de nereușită pentru întreținerea serverului de semnalizare (asistență)	**Eroare:** Serverul de semnalizare activ a intrat în modul de întreținere, iar serverul de semnalizare de rezervă este acum activ. **Soluție:** Verificați jurnalele serverului de semnalizare pentru informații suplimentare.
Furnizorul de telefonie al serverului de semnalizare a eșuat (Suport)	**Eroare:** serverul de semnalizare a pierdut conexiunea la furnizorul de telefonie și este inactiv. **Soluție:** Verificați jurnalele serverului de semnalizare pentru informații suplimentare.
stagedUploadServerConnectionFailure (Suport)	
Cerere de prognoză strategică (afaceri)	**Informativ:** Un Webex WFO WFM utilizator a făcut

Notificare	Descriere și soluție
	o cerere de prognoză strategică. **Soluție:** Nu este necesară nicio acțiune.
Eroare server de date Sync Plugin (Suport)	**Eroare:** Serviciul de sincronizare nu a reușit. **Soluție:** Efectuați următorii pași: 1. Verificați dacă serviciul de sincronizare se execută. 2. Verificați dacă puteți comunica cu serverul pe care este instalat serviciul de sincronizare. 3. Verificați jurnalele serviciului Sync.
Eroare server de date plugin în două etape (suport)	**Eroare:** A apărut o eroare în procesul de încărcare a datelor în două etape. **Soluție:** Verificați jurnalele serverului de date. Dacă problema persistă, contactați asistența.
Eroare neașteptată pe desktop (Suport)	**Eroare:** A apărut o eroare neașteptată la executarea unei activități. **Soluție:** Verificați fișierul de depanare desktop pentru motivul asociat cu această eroare. Reporniți desktopul agentului. Dacă problema persistă, contactați asistența.
Voice Packets Not Received (Support)	**Error:** Webex WFO nu a primit pachete pe portul SPAN. Când monitorizați contactul cu clienții unui agent, nu auziți nimic. După 15 secunde, un mesaj de eroare indică faptul că nu se primesc pachete. Încercarea dvs. de a înregistra contactul cu clienții al agentului are ca rezultat o înregistrare goală. **Soluție:** Verificați următoarele:

Notificare	Descriere și soluție
	▪ PC Port ▪ Acces VLAN vocal PC ▪ Span la portul PC ▪ Modul de securitate al dispozitivului De asemenea, verificați configurația codecurilor telefonului agentului.

Ștergerea sau actualizarea mai multor contacte simultan

Utilizați pagina Operațiuni contact masiv pentru a șterge mai multe contacte, pentru a modifica politicile de retenție ale mai multor contacte sau pentru a actualiza metadatele particularizate pentru mai multe contacte simultan, în loc să lucrați cu persoanele de contact pe rând, pe pagina Interacțiuni.

NOTĂ: Aceasta este o caracteristică nouă care nu este încă disponibilă pe scară largă. Dacă doriți acces anticipat la această caracteristică, contactați Cisco Account Manager.

Condiţii prealabile

- Organizația dvs. utilizează Webex WFO Cloud. Operațiunile contactelor în bloc nu sunt disponibile pentru implementările locale.
- Pagina Operațiuni contact masiv a fost activată pentru organizația dvs.
- Aveți cel puțin una dintre aceste permisiuni:
  - Ștergere în bloc
  - Păstrarea în bloc a actualizărilor
  - Actualizare masivă metadate
- Aveți un fișier CSV care conține o listă de ID-uri de contact cu care doriți să lucrați. Acest fișier trebuie să includă cel puțin un antet de coloană ID persoană de contact. Poate include și alte anteturi de coloană, dar acestea nu sunt obligatorii. O modalitate de a crea acest fișier este să exportați o listă de contacte cu care doriți să lucrați din pagina Interacțiuni. Consultați Exportul metadatelor persoanelor de contact pentru instrucțiuni. Exportul trebuie să includă coloana ID persoană de contact.

- (Pentru a actualiza politicile de păstrare pentru persoanele de contact) Organizația dvs. a creat cel puțin o politică de conservare în pagina Păstrare. Consultați Gestionarea politicilor de păstrare a datelor pentru QM și Analytics pentru mai multe informații.
- (Pentru a actualiza sau a șterge metadatele particularizate pentru persoanele de contact) Organizația dvs. a creat metadate particularizate în pagina Manager metadate. Consultați Gestionarea câmpurilor de metadate particularizate pentru mai multe informații.

Locația paginii

Gestionarea aplicațiilor > QM > QM fluxurile de contact > operațiunile de contact în bloc

Procedurile

Ștergerea mai multor contacte

IMPORTANT : Ștergerea contactelor este permanentă. Nu puteți anula această acțiune.

1. Selectați **Ștergere în bloc contacte**.
2. Faceți clic pe **Selectare fișier** și încărcați foaia de calcul cu contactele pe care doriți să le ștergeți. O listă a contactelor apare în partea dreaptă a paginii.
3. **În câmpul Motiv** , introduceți motivul pentru care ștergeți contactele. Acest motiv va fi vizibil pentru oricine rulează un raport privind activitățile în bloc.
4. Dați clic pe **Trimiteți**. Ștergeți **contactele?** Se deschide fereastra.
5. Faceți clic pe **Confirmare**. Fereastra se închide și apare un mesaj de confirmare.

Actualizarea politicii de conservare pentru mai multe contacte

1. Selectați **Actualizare în bloc politica de păstrare a contactelor**.
2. Faceți clic pe **Selectare fișier** și încărcați foaia de calcul cu contactele pe care doriți să le actualizați. O listă a contactelor apare în partea dreaptă a paginii.
3. Selectați politica de conservare de aplicat contactelor din **lista verticală Retention Policy** .
4. **În câmpul Motiv** , introduceți motivul pentru care atribuiți politica de conservare contactelor. Acest motiv va fi vizibil pentru oricine rulează un raport privind activitățile în bloc.
5. Dați clic pe **Trimiteți**. Actualizați politicile de păstrare a **contactelor?** Se deschide fereastra.
6. Faceți clic pe **Confirmare**. Fereastra se închide și apare un mesaj de confirmare.

Actualizarea metadatelor particularizate pentru mai multe contacte

IMPORTANT : actualizarea metadatelor personalizate este permanentă. Nu puteți anula această acțiune.

1. Selectați **Actualizare în bloc a metadatelor contactelor**.
2. Faceți clic pe **Selectare fișier** și încărcați foaia de calcul cu contactele pe care doriți să le actualizați. O listă a contactelor apare în partea dreaptă a paginii.
3. **În secțiunea Actualizare metadate** , selectați câmpul de metadate pe care doriți să îl actualizați din lista verticală Câmp **metadate** . Opțiunile din această listă provin din pagina Manager metadate.
4. Introduceți valoarea pe care doriți să o atribuiți în câmpul Valoare **metadate** .

   EXEMPLU Organizația utilizează un câmp de metadate particularizat numit "Nivel de loialitate a clienților", care ajută la atribuirea clienților care au cel mai înalt nivel de loialitate la asistență pentru concierge. Trebuie să atribuiți nivelul de loialitate Silver unui set de contacte. În secțiunea Actualizare **metadate** ,
   Selectați Nivelul de loialitate a clienților din lista verticală Câmp **metadate** și introduceți Argint în **Câmpul Valoare** metadate.

5. (Opțional) Pentru a actualiza metadatele suplimentare pentru aceste contacte, repetați pașii 3 și 4.
6. **În câmpul Motiv** , introduceți motivul pentru care actualizați metadatele pentru aceste contacte. Acest motiv va fi vizibil pentru oricine rulează un raport privind activitățile în bloc.
7. Dați clic pe **Trimiteți**. Actualizați **metadatele contactului?** Se deschide fereastra.
8. Faceți clic pe **Confirmare**. Fereastra se închide și apare un mesaj de confirmare.

Ștergerea metadatelor pentru mai multe contacte

Eliminați orice valori pentru un anumit câmp de metadate din contacte.

IMPORTANT : Golirea unui câmp de metadate este permanentă. Nu puteți anula această acțiune.

1. Selectați **Actualizare în bloc a metadatelor contactelor**.
2. Faceți clic pe **Selectare fișier** și încărcați foaia de calcul cu contactele pe care doriți să le actualizați. O listă a contactelor apare în partea dreaptă a paginii.
3. **În secțiunea Golire metadate** , selectați câmpul de metadate a cărui valoare doriți să o ștergeți din **Lista verticală Câmp** metadate. Opțiunile din această listă provin din pagina Manager metadate.

   EXEMPLU Organizația utilizează un câmp de metadate particularizat numit "Nivel de loialitate a clienților", care ajută la atribuirea clienților care au cel mai înalt nivel de loialitate la asistență pentru concierge. Ai nevoie

pentru a elimina nivelul de loialitate dintr-un set de contacte. **În secțiunea Ștergere metadate**, selectați Nivelul de loialitate a clienților din lista verticală Câmp **metadate** . Când această activitate se termină de executat, câmpul Nivel de loialitate a clienților pentru aceste persoane de contact este necompletat.

4. **În câmpul Motiv** , introduceți motivul pentru care ștergeți câmpul de metadate pentru aceste contacte. Acest motiv va fi vizibil pentru oricine rulează un raport privind activitățile în bloc.
5. Dați clic pe **Trimiteți**. Actualizați **metadatele contactului?** Se deschide fereastra.
6. Faceți clic pe **Confirmare**. Fereastra se închide și apare un mesaj de confirmare.

Vizualizarea unei înregistrări a activităților în bloc

Rulați un raport care listează actualizările în masă ale persoanelor de contact, cine le-a executat și de ce.

1. Selectați **Raportați lucrările în bloc**.
2. **În câmpurile Interval** de date, selectați datele de început și de sfârșit pentru perioada de timp pentru care doriți să raportați.
3. Faceți clic pe **Executare**. O listă de lucrări în bloc apare în partea dreaptă a paginii.
4. (Opțional) Pentru a descărca o listă cu ID-urile persoanelor de contact incluse într-o activitate, faceți clic pe numărul acesteia în **coloana ID activitate** .

Subiecte conexe

- Particularizați coloanele din pagina Interacțiuni - Asigurați-vă că coloana ID persoană de contact face parte din fișierul exportat.
- Exportați metadatele contactelor — Creați lista de contacte pe care doriți să le procesați în bloc.
- Gestionați politicile de păstrare a datelor pentru QM și Analytics – Creați reguli care guvernează modul în care sunt stocate datele de contact.
- Gestionați câmpurile de metadate particularizate - Creați informații de atașat la contacte.

Gestionarea utilizatorilor

Cum funcționează licențele

Licențele vă acordă acces legal pentru a utiliza Webex WFO. Utilizați licențe pentru a lega funcționalitatea Webex WFO cu rolurile și permisiunile sale.

Model de licențiere

Cisco are un model de licențiere cu facturare pe bază de abonament și licențe neangajate pentru implementări Webex găzduite de WFO.

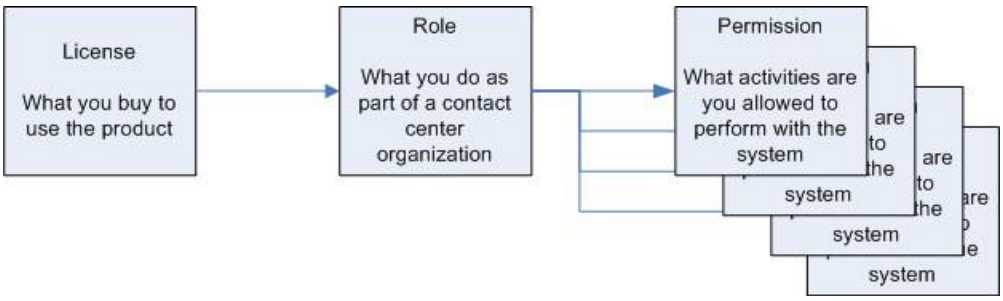
Când achiziționați un abonament la Webex WFO, sunteți de acord cu ceea ce Cisco numește un "angajament lunar minim": un număr minim de locuri cumpărate la un anumit preț. Dacă utilizați mai multe posturi decât sunteți de acord în angajamentul lunar, Cisco vă facturează pentru fiecare dintre acestea. Aceasta se numește "licență neangajată".

Cisco vă facturează periodic, lunar, trimestrial sau anual.

> **EXEMPLU** Aveți un angajament lunar minim de 100 de locuri QM, care vă satisface cerințele din februarie până în octombrie. Centrul dvs. de contact este mai ocupat în timpul sezonului de vacanță (noiembrie-ianuarie). În acest timp, utilizați 150 de QM de locuri, iar pentru aceste trei luni sunteți facturat pentru 100 de locuri la rata de licență angajată și pentru 50 de locuri la rata de licență neangajată.

Licențiere, roluri și permisiuni

Licențele sunt legate de rolurile pe care utilizatorii le au în sistem. Accesul pe care utilizatorii îl au pentru a Webex funcționalitatea WFO se bazează pe rolul lor și pe permisiunile asociate rolului lor. Pentru mai multe informații despre atribuirea rolurilor și permisiunilor, consultați Gestionarea rolurilor și permisiunilor .



Fiecare utilizator activ Webex WFO este asociat cu una sau mai multe licențe și poate avea unul sau mai multe roluri. Fiecare licență individuală se numește scaun. Locurile de licență sunt contorizate după numărul de utilizatori activi cu acel rol licențiat. Toți clienții trebuie să aibă un anumit număr de posturi și licențe pentru fiecare utilizator activ.

Utilizatorii activi pot fi licențiați și pot avea acces la Webex WFO. Utilizatorii inactivi nu pot fi licențiați sau nu pot avea acces la Webex WFO. Când comutați un utilizator activ la inactiv, licența acestuia devine disponibilă și o puteți reatribui altor utilizatori.

Sunt disponibile următoarele tipuri de licențe:

- Licențe de date
- Webex licențe WFO Access
- Licențe de administrare
- Licențe de utilizare
- Licențe Bot Analytics
- Licențe Insights

Licențe de date

Webex utilizatorii WFO care au funcții de captură (în principal agenți ai centrului de contact) sunt asociați cu o licență de date. Rolul de agent implicit este asociat automat cu acest tip de licență. Licențele de date includ următoarele:

- Înregistrare conformitate (CR) – Utilizatorii pot fi înregistrați audio și își pot revizui propriile contacte.
- Managementul calității (QM) – Utilizatorii pot fi înregistrați și evaluați și își pot revizui propriile contacte și evaluări (QM Licențele de date includ RC).
- Gestionarea forței de muncă (WFM) – utilizatorii pot fi programați și pot accesa funcții de modificare a programului.

- Informații esențiale despre Google Analytics: utilizatorii pot fi analizați și pot examina datele analitice create de persoanele lor de contact. Contactele audio ale utilizatorilor sunt transcrise și rezumate automat cu Rezumatul interacțiunii. Utilizatorii pot vedea sentimentul agentului și al clienților și raționamentul AI.
- Analytics Enterprise — include toate informațiile esențiale despre Analytics, iar utilizatorii au, de asemenea, acces la QM automate și la subiecte populare. În plus, utilizatorii au analiza tendințelor, care vă permite să urmăriți modificările sentimentului în timpul unei interacțiuni.
- Analiza desktop—Utilizatorii pot monitoriza activitatea de pe desktop a agenților și utilizarea aplicațiilor. Această licență este disponibilă ca program de completare pentru Cisco Compliance Recording (CR), Quality Management (QM) sau Workforce Management (WFM).
- Monitorizare—Utilizatorii pot vizualiza live ecranele agenților. Această licență este disponibilă ca add-on la Cisco Compliance Recording (CR) sau Workforce Management (WFM).
- Gestionarea datelor — Această licență nu mai este vândută.

NOTĂ: Utilizatorii cu licențe de date au acces limitat la funcționalitatea Webex WFO. Acestea sunt limitate la revizuirea propriilor date.

Webex licențe de acces WFO

Pentru fiecare sistem, Cisco oferă până la cinci Webex de licențe de acces WFO. Licența de acces Webex WFO oferă majoritatea permisiunilor care permit acestor roluri să aibă acces la aplicația completă.

Licență Bot Analytics

Cu o licență Bot Analytics, utilizatorii pot monitoriza și îmbunătăți performanța și calitatea produselor AI conversaționale.

Licențe Insights

Insights este cel mai important produs Cisco de business intelligence. Licențele Insights oferă utilizatorilor acces la Statistici. Orice persoană care trebuie să creeze sau să vizualizeze conținut Insights trebuie să dețină o licență Insights. Un singur rol are nevoie doar de una dintre cele două licențe Insights listate mai jos, dar fiecărei licențe trebuie să i se atribuie cel puțin un rol.

- Cititor de statistici— Utilizatorii pot vizualiza tablourile de bord Statistici care sunt create și partajate cu ei de către o persoană cu o licență de Autor Statistici.
- Autor Statistici—Utilizatorii pot crea și partaja Statistici, analize și tablouri de bord.

Exemple de utilizatori cu roluri multiple

Următoarele sunt exemple de licențiere pentru utilizatorii care au mai multe roluri.

Exemplul 1: Un agent QM care este și evaluator

Un utilizator are un rol de evaluator asociat cu o licență de acces Webex WFO și un rol de agent asociat cu o licență de management al calității pentru a-și captura propriile contacte. Rolul de evaluator are unele funcționalități de agent și unele funcționalități de supervizor. Acest utilizator utilizează două licențe: una pentru Managementul Calității și una pentru Webex accesului WFO. În acest caz, numărul de locuri disponibile pentru licența de management al calității și numărul de locuri pentru licența de acces Webex WFO scad cu câte unul. Dacă acest utilizator necesită doar înregistrarea vocală, poate fi utilizată o licență de înregistrare a apelurilor în locul unei licențe de management al calității.

Exemplul 2: un agent QM care este, de asemenea, programat folosind WFM

Un utilizator are un rol de agent asociat cu o licență de management al calității și o licență de gestionare a forței de muncă. Acest lucru permite capturarea contactelor agentului și programarea orelor de lucru ale agentului. De asemenea, permite agentului să-și revizuiască propriile contacte și evaluări sau să facă modificări la planificări. Acest utilizator consumă două licențe.

Caracteristici disponibile cu licențele QM și Analytics

Tabelul de mai jos listează caracteristicile disponibile cu licențe diferite.

Caracteristică	Înregistrarea conformității (CR)	Managementul calității (QM)	Statistici Cunoștințe de bază	Statistici Enterprise	Desktop Statistice	Monitorizare
Înregistrare audio sau import Audio de la un ACD	X	X				
Import interacțiuni din digital Canale	X	X	X	X		
Ecran înregistrare		X				
Evaluări		X				
Raportare în fie Date Explorer sau	X	X	X	X	X	

Caracteristică	Înregistrarea conformității (CR)	Managementul calității (QM)	Statistici Cunoștințe de bază	Statistici Enterprise	Desktop Statistici	Monitorizare
Intuiţii						
Ecran live Monitorizare		X				X
Desktop Monitorizare	X	X			X	X
Contact Coadă		X				
Automat pauză și CV-ul înregistrare		X				
Creați și Editați personalizatul metadate Asociat cu contacte		X				
Creați și Editarea evaluării Forme		X				
Vezi standard Evaluări		X				
Creați și Vizualizare post-apel Anchete		X				
Export Contacte	X	X				

Caracteristică	Înregistrarea conformității (CR)	Managementul calității (QM)	Statistici Cunoștințe de bază	Statistici Enterprise	Desktop Statistici	Monitorizare
QM vizualizări	X	X				
QM fluxuri de lucru	X	X				
Contact Etichetare	X	X				
Agent Explorer			X	X	X	
Transcriere			X	X		
Opinie analiză						
Opinie analiză-Agent și Client			X	X		
Analiza sentimentului - Tendinţă analiză*				X		
Interacțiune Rezumat			X	X		
Desktop activitate urmărire și Analytics			X	X	X	
Aplicaţie obicei			X	X	X	

Caracteristică	Înregistrarea conformității (CR)	Managementul calității (QM)	Statistici Cunoștințe de bază	Statistici Enterprise	Desktop Statistice	Monitorizare
Manager desktop			X	X	X	
Auto QM				X		
Trend Subiecte				X		

*Analiza tendințelor vă permite să urmăriți schimbările de sentiment în timpul unei interacțiuni.

Subiecte conexe

- Gestionați rolurile și permisiunile - creați roluri și setați permisiuni pentru accesul la Webex WFO

Crearea și editarea utilizatorilor

Alegeți "Creați un utilizator nou" pentru a crea un utilizator nou în Webex WFO. De asemenea, puteți alege "Editați un utilizator existent" pentru a edita sau dezactiva orice utilizator deja în sistem. Câmpurile din Crearea/Editarea paginilor de utilizator sunt descrise mai jos.

Locația paginii

Managementul aplicațiilor > configurația globală > a utilizatorilor > utilizatori

NOTĂ : În sistemele sincronizate, dacă doriți să dezactivați un utilizator, trebuie să ștergeți mai întâi utilizatorul din ACD și apoi să dezactivați utilizatorul din Webex WFO. Serviciul de sincronizare nu dezactivează utilizatorii din
Webex WFO atunci când sunt șterse în ACD, deci trebuie făcut manual.

IMPORTANT : Adresele de e-mail ale unui utilizator trebuie să fie valide și configurate pe SMTP clientului înainte de a adăuga un utilizator nou la Webex WFO sau de a actualiza adresa de e-mail a unui utilizator existent în Webex WFO.
În caz contrar, Webex WFO nu poate trimite e-mailuri la adresa de e-mail a utilizatorului. Acest mesaj se aplică numai organizațiilor care au configurat utilizatorii să primească e-mailuri de activare și de bun venit pentru a-și seta parolele.

Câmp	Descriere
Selectați utilizatorul Lângă	(Numai opțiunea "Editați un utilizator existent") Utilizatorul pe care doriți să îl editați. În mod implicit, lista afișează numai utilizatorii activi. Pentru a vizualiza atât utilizatorii activi, cât și pe cei inactivi, bifați caseta de selectare "Afișare utilizatori inactivi".
Prenume	Prenumele utilizatorului.
Nume de familie	Numele de familie al utilizatorului.
Nume de utilizator	Adresa de e-mail a utilizatorului.
Autentificare Windows	Numele de conectare al utilizatorului pentru Microsoft Windows. Dacă utilizați Active Directory, include numele de domeniu: <nume domeniu>\<nume conectare>
ID-ul angajatului	(Opțional) ID-ul de angajat al utilizatorului. Dacă trebuie să vă integrați cu un HRMS care nu utilizează un ID ACD sau o adresă de e-mail ca identificator unic, puteți identifica utilizatorii adăugând ID-ul lor de angajat în acest câmp.
Starea contului utilizatorul respectiv	Deblocați contul unui utilizator. Contul unui utilizator este blocat atunci când depășește numărul maxim permis de încercări de conectare. Consultați Configurarea politicii pentru parole.
Parolă	Creați o parolă pentru utilizator. Odată setată această parolă, utilizatorul o poate reseta pentru a fi mai personalizată sau memorabilă, folosind butonul "autentificat" de pe bara de instrumente. Pe măsură ce setați parola, Webex WFO afișează o bară de intensitate a parolei sub acest câmp. Parolele ar trebui să fie cel puțin "puternice". Pentru mai multe informații despre cerințele de complexitate a parolelor și despre modul de configurare a regulilor pentru parole, consultați Configurarea politicii pentru parole.

Câm	Descriere
Confirmare parolă	Reintroduceți parola exact așa cum ați introdus-o în parolă câmp.
Profiluri de utilizator	(Numai pentru citire) Acest tabel rezumă identitatea utilizatorului în surse externe. Consultați Gestionarea profilurilor de utilizator.
Activați acest utilizator	Bifați această casetă de selectare pentru a activa utilizatorul. Utilizatorul nu se poate conecta până când contul de utilizator nu este activat. Debifați caseta de selectare pentru a dezactiva utilizatorul. Utilizatorul nu se poate conecta după ce contul de utilizator este dezactivat.
Refolosiți ID-ul ACD a elimina pictograma	(Avaya numai pentru utilizatorii sincronizați cu ACD) Faceți clic pe acest buton pentru ACD asocierea ID-ului de la un utilizator inactiv. Acest lucru vă permite să reatribuiți ID-ul ACD unui utilizator nou.
Deconectare agent WFO	(Numai pentru utilizatorii sincronizați cu AD) Dacă nu mai doriți un utilizator Webex pentru a fi asociat cu un utilizator AD, îl puteți deconecta. Atunci când un utilizator Webex WFO este deconectat de la un utilizator AD, Webex WFO oprește actualizarea utilizatorului și a profilului de utilizator de înregistrare al utilizatorului atunci când proprietățile sunt modificate în AD și permite conectarea utilizatorului la Windows pentru editare. Consultați Conectarea la un server Active Directory.
Data creării	(Numai pentru citire) Data la care a fost creată înregistrarea utilizatorului.
Data dezactivării timp cât un	(Numai pentru citire) Data la care înregistrarea utilizatorului a fost dezactivată. Atâta înregistrarea este activă, acest câmp nu este vizibil. Când acest câmp este vizibil, se afișează data celei mai recente dezactivări. Acest câmp apare numai atunci când debifați caseta de selectare "Activați acest utilizator".

Câm	Descriere
Roluri	Pentru a atribui roluri, trebuie să aveți permisiunea Atribuire roluri de utilizator. Dacă dvs.

Câm	Descriere
	Nu aveți permisiunea Atribuire roluri utilizator și creați un utilizator nou, Webex WFO acordă automat noului utilizator rolul implicit de agent. Numai utilizatorii cu permisiunea Atribuire roluri de utilizator pot modifica această atribuire. Selectați unul sau mai multe roluri pentru acest utilizator. Într-un sistem sincronizat, utilizatorului i se atribuie automat rolul de agent. Un administrator de entitate găzduită poate atribui rolul de administrator unui utilizator existent sau nou. Domeniul de aplicare al acelui utilizator nu poate depăși domeniul administratorului entității găzduite. Un administrator poate atribui doar un domeniu pe care îl are el însuși. Acest lucru se aplică la toate nivelurile, indiferent dacă rolul este de administrator de entitate găzduită, administrator de grup sau administrator de echipă. Dacă bifați caseta de selectare "Activați programarea pentru acest utilizator" (numai WFM), puteți configura aceste elemente suplimentare. Dacă un utilizator este agent activ și apoi i se atribuie un rol suplimentar (de exemplu, este promovat ca supervizor), iar utilizatorul respectiv nu mai este obligat să lucreze ca agent, trebuie să dezactivați înregistrarea de agent a utilizatorului și să anulați atribuirea rolului de agent al utilizatorului. În caz contrar, este posibil ca Webex WFO să nu funcționeze corect.
Echipă	Atribuiți utilizatorul unei echipe.
Grupuri și echipe asociate	(numai QM și Analytics) Selectați grupurile și echipele care se află în domeniul de aplicare al utilizatorului. Trebuie să selectați cel puțin un grup și o echipă. Utilizatorul trebuie să aparțină acelui grup și acelei echipe. Domeniul de aplicare definește grupurile și echipele aflate sub controlul rolului. Pentru WFM, domeniul de aplicare este, de asemenea, definit de

vizualizarea atribuită utilizatorului. Consultați

Gestionarea utilizatorilor | Crearea și Gestionarea grupurilor , gestionarea echipelor și gestionarea vizualizărilor .

Câm	Descriere
	EXEMPLU Dacă un supraveghetor este repartizat în grupurile A și B, indicatorul

Câm	Descriere
	Domeniul de aplicare al supervizorului include toți agenții din ambele grupuri. Grupurile și echipele sunt ierarhice. Dacă un grup se află în domeniul de aplicare al unui utilizator, toate echipele din acel grup sunt atunci în domeniul lor. Grupa 1 este formată din echipele 1 și 2. Dacă atribuiți Grupul 1 unui utilizator, echipele 1 și 2 sunt automat în domeniul de aplicare al utilizatorului. Dacă atribuiți în mod explicit Echipa 1 și Echipa 2 unui utilizator sub Echipe asociate, acest lucru nu schimbă nimic, deoarece echipele sunt deja în domeniul de aplicare al utilizatorului. În plus, dacă eliminați Echipa 1 din Echipele asociate, Echipa 1 rămâne în domeniul de aplicare al utilizatorului, deoarece Echipa 1 aparține Grupului 1. Dacă o echipă este desemnată ca echipă de utilizatori, atunci acel utilizator are acces de citire– scriere la planificări în aplicația Programări agenți. De asemenea, dacă echipa unui agent face parte din echipa unui supervizor, supervizorul are acces la solicitările agentului respectiv din aplicația Mesagerie.
WFM vizualizări	Pentru a atribui WFM vizualizări pe pagina Utilizatori, trebuie să aveți WFM Editare Permisiunea Vizualizări. WFM vizualizări sunt utilizate pentru a gestiona vizibilitatea activităților WFM. Dacă utilizați WFM caracteristici, utilizatorului trebuie să i se atribuie o vizualizare și o vizualizare trebuie să fie desemnată ca vizualizare principală. În caz contrar, acest câmp este opțional.
QM vizualizări	Pentru a atribui QM vizualizări, trebuie să aveți permisiunea Editare QM vizualizări. QM vizualizări sunt utilizate pentru a gestiona domeniul de contacte care sunt filtrate de vizualizare (în plus față de contactele returnate de grupul utilizatorului sau de domeniul echipei).
Apelurile agentului necesită	Bifați această casetă de selectare dacă:

Câm	Descriere
Reconciliere	▪ Agentul utilizează înregistrarea gateway-ului, nu înregistrarea punctelor finale sau Smart Desktop, pentru toate înregistrările audio ▪ Agentul nu este asociat cu un dispozitiv listat pe pagina Asocieri dispozitive. În această configurație, toate apelurile agentului trebuie reconciliate pentru a asocia metadatele apelului cu înregistrarea.
Afișare fus orar	Selectați fusul orar pentru acest utilizator din lista derulantă. Utilizatorul vor vedea următoarele pagini în acest fus orar: ▪ Programările agenților ▪ Previziunile ▪ Copiere activități program ▪ Mesagerie Selectați fusul orar local al utilizatorului. Afișare fus orar implicit la fusul orar al organizației, care este configurat în pagina Setări globale (consultați Configurarea setărilor globale). În cazul în care este bifată caseta de selectare Afișare contacte în fusul orar al utilizatorului, utilizatorul va vedea, de asemenea, câmpurile Dată, Oră și Fus orar în paginile Interacțiuni și Coadă contacte din acest fus orar.
Activare programare pentru acest utilizator	Bifați această casetă de selectare pentru a activa acest utilizator pentru planificare. Utilizatorii nu pot fi programați decât dacă programarea este activată pentru ei.
ID ACD	ID-ul agentului, așa cum este atribuit în ACD. Acest număr este utilizat pentru a conecta înregistrările sincronizate ale agentului între ACD și WFM, iar WFM utilizează acest număr pentru a identifica agentul. În sistemele sincronizate, această valoare provine din ACD și nu trebuie modificată.

Câm	Descriere
	Într-un sistem nesincronizat, dacă agentul este un agent ACD, introduceți ID-ul agentului așa cum este atribuit în ACD. Dacă agentul nu este agent ACD, introduceți un număr unic într-o zonă care nu va intra niciodată în conflict cu ID-ul atribuit unui agent ACD.
ACD Server	Serverul ACD în care este configurat utilizatorul.
Programarea fusului orar	Fusul orar utilizat pentru programarea agentului. Dacă nu este setat, fusul orar utilizat pentru planificare este fusul orar al clientului, care este configurat pe pagina Setări globale (consultați Configurarea setărilor la nivel de sistem WFM). Pentru mai multe informații despre planificarea fusurilor orare, consultați Despre fusurile orare. Fusul orar de planificare al unui utilizator ar trebui să fie configurat cât mai curând posibil, deoarece schimbarea ulterioară poate avea un impact asupra programărilor. Dacă modificați fusul orar de planificare după ce a fost configurat inițial, utilizatorul trebuie să retrimită disponibilitatea dinamică, programarea dinamică, planificarea dinamică intrazilnică și solicitările care nu au fost încă aprobate. De asemenea, orice excepții atribuite ar trebui șterse și reatribuite.
Data de începere a companiei	Data la care agentul a început să lucreze cu compania. WFM utilizează această valoare pentru a defini prioritățile de planificare. Agentul nu va fi programat înainte de această dată.
Data de încheiere a companiei	(Opțional) Data la care agentul va încheia contractul de muncă cu firmă. Agentul nu va fi programat după această dată. Utilizați acest câmp când aflați data de reziliere a agentului.
Data de începere a departamentului	Data la care agentul a început să lucreze în centrul de contact. WFM utilizări Această valoare pentru a defini prioritățile de planificare.
Rang	(Opțional) Un număr întreg de la 0 la 99999 folosit pentru a clasifica agenții

Câm	Descriere
	pe baza vechimii și expertizei lor. WFM utilizează această valoare pentru a defini prioritățile de planificare. Semnificația exactă a rangului depinde de serviciul pe care îl oferă centrul dvs. de contact. Dacă nu intrați într-un rang, WFM îl tratează ca 99999.
Coada principală de așteptare a serviciului	Coada principală de servicii a agentului.
Profilul condiției de lucru	Profilul condiției de lucru care determină ce condiții de muncă poate fi aplicat la programul acestui agent.
Cartografierea abilităților	Atribuiți agentului una sau mai multe mapări de abilități. Mapările competențelor pe care îl alegeți Determinați pentru ce cozi de așteptare de serviciu poate fi programat agentul. Atât agentul, cât și coada de așteptare pentru servicii trebuie să fie atribuite aceleiași mapări de abilități pentru ca agentul să fie programat pentru acea coadă de servicii. Mapările de abilități nu sunt utilizate dacă agentul este atribuit unui grup de abilități multiple.
Rotație standard a turelor de lucru	Atribuiți rotații ale turelor de lucru agentului. La crearea unei rotații a turelor de lucru, primul schimb de lucru mutat în panoul Atribuit este datat cu data de început a săptămânii curente. Fiecare tură de lucru ulterioară atribuită este datată cu data săptămânii următoare. Nu poate exista niciun decalaj în săptămâni de la un schimb de lucru la altul. Planificarea dinamică a schimburilor de lucru ale unui agent este ignorată de WFM atunci când efectuați rotații ale turelor de lucru. Dacă rotirea automată a turelor de lucru nu este activată atunci când rulează un program, trebuie să existe un schimb de lucru configurat pentru săptămâna specifică a planificării pentru ca acest agent să fie programat. Utilizați săgețile în sus și în jos pentru a reordona schimburile de lucru în rotație. Schimburile de lucru se deplasează în sus și în jos cu jumătate de pași. Unu

Câm	Descriere
	Faceți clic în sus, iar schimbul de lucru selectat este concomitent cu schimbul de lucru de mai sus, făcându-l un schimb divizat. Faceți clic din nou în sus, iar schimbul de lucru se mută în săptămâna anterioară schimbului de lucru de mai sus și presupune că data schimbului de lucru și toate schimburile de lucru de mai jos se redatează în consecință. Același lucru este valabil și pentru utilizarea săgeții în jos. Dacă agentul a finalizat planificarea dinamică pentru o anumită săptămână, schimbul de lucru cu planificare dinamică este utilizat pentru săptămâna respectivă în locul acestor schimburi de lucru atribuite/rotite. Consultați Exemplu de rotație a turelor de lucru.
Copierea rotațiilor turelor de lucru selectate	Copiați rotația schimbului de lucru al acestui agent într-una sau mai multe Agenți. Aceasta va înlocui rotațiile anterioare ale acestor agenți în schimbul de lucru. Mai întâi trebuie să salvați această înregistrare agent înainte de a putea efectua copia.
Alte schimburi de lucru	Alte tipuri de schimburi de lucru atribuite agentului care contribuie la crearea programului agentului.
Excepții atribuite	Acest tabel afișează toate excepțiile atribuite agentului. Dacă un excepția atribuită este editată sau ștearsă pe pagina Programări agenți, modificările respective (cu excepția activităților de mentorat) sunt reflectate în acest tabel. În mod implicit, tabelul este sortat după dată în ordine descrescătoare, astfel încât data cea mai recentă este în partea de sus. Tabelul poate fi sortat după orice coloană. Excepțiile care au note asociate cu acestea au un triunghi umbrit în colțul din dreapta sus al câmpului nume excepție. Treci cu mouse-ul peste nume pentru a citi nota. Puteți șterge excepțiile din tabel bifând caseta de selectare de lângă excepție și făcând clic pe Ștergere. Ștergerea nu este activată

Câm	Descriere
	până când selectați cel puțin o excepție. Ștergeți excepțiile atribuite din pagina Programări agenți, deoarece ștergerea unei excepții atribuite aici șterge excepția din programarea curentă a agenților, precum și din planificările viitoare. Cu toate acestea, atunci când este șters din programarea curentă, agentul rămâne cu un spațiu liber acolo unde a fost excepția atribuită. Pentru ca agentul să fie programat continuu, trebuie să reluați programarea sau să completați golul cu o altă activitate pe pagina Programări agenți. Excepțiile atribuite nu sunt actualizate în acest tabel dacă o planificare este restaurată din istoric (consultați Anularea unei modificări de programare).
Ore de vacanță	Acest tabel afișează starea curentă a orelor de vacanță ale agentului. Dacă Webex WFO este integrat cu un HRMS, totalurile sunt de la ultimul import de date de vacanță din HRMS. ▪ Ore câștigate— Provine din planul de vacanță atribuit agentului sau, dacă integrarea HRMS este activată, din HRMS (consultați Integrarea cu un sistem de management al resurselor umane). ▪ Ore utilizate— Calculate din excepțiile mapate la tipurile de vacanță care au fost utilizate și aprobate pentru agent. ▪ Ore aprobate, dar neefectuate încă— calculate din excepțiile mapate la tipurile de vacanțe care au fost utilizate și aprobate pentru agent. FTE este utilizat atunci când cererea este o solicitare de o zi întreagă și cade într-o zi care nu a fost încă programată (adică nu a fost încă un program pentru săptămână și agent). Când se întâmplă acest lucru, orele sunt orele minime ale săptămânii din profilul FTE al agentului, împărțite la 5. ▪ Ore rămase – Calculat scăzând orele utilizate și orele aprobate, dar încă nededuse din orele câștigate. Dacă Webex WFO este integrat cu un HRMS, nu scade

Câm	Descriere
	excepții care sunt inserate manual în programările anterioare din Ore rămase.
Programare profil de lansare	(Opțional) Profilul de lansare a programului la care se află acest agent Atribuit. Dacă această setare este lăsată necompletată, toate programările sunt afișate acestui agent în conformitate cu această setare WFM globală: Numărul de săptămâni vizibile în Schemele agenților. Consultați Particularizarea momentului lansării programărilor .
Grupul de personal maxim	(Opțional) Grupul maxim de personal la care face parte acest agent Aparţine. Consultați Limitarea numărului de agenți de programat pentru mai multe informații.

Crearea unui utilizator API

Dacă intenționați să utilizați API-uri Webex WFO pentru integrări terțe, Cisco vă recomandă să creați un cont de utilizator API. Configurați un utilizator API la fel ca un administrator de sistem, dar scopul acestui utilizator este de a permite aplicațiilor terțe să se autentifice cu Webex WFO.

> **NOTĂ** : Pentru a crea acest utilizator, trebuie să aveți rolul implicit de administrator de sistem sau un rol cu permisiuni echivalente. Acest rol consumă o licență de administrator de sistem.

Pentru mai multe informații despre autorizarea și autentificarea unui utilizator cu Webex WFO, consultați Autorizarea API în API Reference Guide.

Dacă întâmpinați probleme, contactați asistența pentru asistență.

Crearea unui cont de utilizator API

1. Porniți Webex WFO și conectați-vă ca administrator de sistem.

   > **NOTĂ** : Dacă vă conectați la produs pentru prima dată, creați un cont administrativ suplimentar.

2. Navigați la Gestionarea aplicațiilor > la Configurare utilizator > globală > utilizatori.
3. Selectați opțiunea Creați **un utilizator** nou și completați următoarele câmpuri din secțiunea Informații utilizator.

- **Prenume** și **Nume** — Introduceți un nume și prenume care identifică scopul utilizatorului. De exemplu, introduceți **API** ca Prenume și **Utilizator** ca Nume de familie.
- **Nume utilizator — Introduceți** o adresă de e-mail validă. Acesta este numele de utilizator WFO Webex al utilizatorului care va fi utilizat pentru conectare.

4. Introduceți o parolă care îndeplinește cerințele de complexitate a parolei entității găzduite în **câmpul Parolă** .
5. **În câmpul Roluri** , atribuiți utilizatorului rolul implicit de Administrator de sistem.
6. Setați câmpul Echipă **la** Echipă implicită. Puteți seta această valoare la o echipă alternativă, dacă preferați.
7. Selectați grupurile și echipele asociate pe care acest cont ar trebui să le aibă în vedere. Puteți selecta echipe individuale, un nume de grup sau un nume de entitate găzduită ca grup. Selectarea unui nume de entitate găzduită evidențiază toate echipele din cadrul acelui grup.

11. În câmpul Vizualizări WFM, atribuiți **EnterpriseView** ca vizualizare principală. Acest lucru permite utilizatorului să vadă toți utilizatorii.
12. Faceți clic pe **Salvare** în colțul din dreapta sus al interfeței cu utilizatorul.

Subiecte conexe

Vizualizați Webex WFO API Ghid de referință.

Importul și exportul utilizatorilor

Selectați opțiunea "Importați și exportați utilizatori" pentru a importa utilizatori noi sau editați sau pentru a exporta utilizatori existenți. Datele de import și export sunt în format CSV.

> **NOTĂ**
> Formatul datei din fișierele CSV poate fi modificat de o aplicație de calcul tabelar, cum ar fi Microsoft Excel, la formatul setat în aplicație ca implicit. Rețineți această posibilitate și asigurați-vă că coloanele de date sunt configurate astfel încât formatul datei să fie corect. Formatele de dată acceptate sunt:
>
> - ZZ/LL/AAAA
> - LL/ZZ/AAAA
> - AAAA-LL-ZZ
> - AAAA/LL/ZZ

După ce ați configurat modul în care câmpurile fișierului de import sunt mapate la câmpurile WFO Webex, puteți salva maparea respectivă pentru reutilizare.

Condiţii prealabile

- Pentru a importa utilizatori, trebuie să aveți permisiunea Atribuire roluri de utilizator.
- Dacă fișierul de import conține valori în coloana Vizualizări, trebuie să aveți permisiunea Editare vizualizări WFM.
- Dacă fișierul conține valori în coloana Vizualizări QM, trebuie să aveți permisiunea Editare vizualizări QM.

Procedurile

Exportul datelor utilizatorului

- Faceți clic pe **Export**. Webex WFO descarcă fișierul pe PC. În mod implicit, fișierul este denumit **people.csv**.

Importul datelor utilizatorului

1. Faceți clic pe **Alegere fișier**, navigați la fișierul CSV care conține datele de import, apoi faceți clic pe **Deschidere** pentru a afișa anteturile coloanelor de fișiere. Consultați CSV formatul fișierului pentru detalii despre cerințele de fișier CSV.
2. Mapați câmpurile obligatorii Webex importul WFO la câmpul corespunzător din fișierul CSV, apoi configurați tipul de date al câmpului respectiv.
3. Faceți clic pe **Import**.

> **NOTĂ** : Datele utilizatorilor existenți sunt actualizate cu valorile din fiecare coloană. Dacă o coloană este lăsată necompletată sau coloana este ștearsă din fișierul de import, toate datele existente în acea coloană sunt șterse
> în Webex WFO.

Salvarea unei scheme de mapare pentru reutilizare

1. Faceți clic pe **Alegere fișier**, navigați la fișierul CSV, apoi faceți clic pe **Deschidere** pentru a afișa anteturile coloanelor de fișier.
2. Mapați câmpurile obligatorii Webex importul WFO la câmpul corespunzător din fișierul CSV, apoi configurați tipul de date al câmpului respectiv.
3. Introduceți un nume pentru mapare în **câmpul Nume** mapare.
4. Dați clic pe **Salvați**. Această schemă de cartografiere va fi apoi disponibilă pentru reutilizare într-un import viitor.

Format fișier CSV

Fișierul CSV poate include coloane pentru următoarele date în orice ordine. Coloanele E-mail, Prenume și Nume sunt obligatorii; Toate celelalte sunt opționale. Coloanele sunt listate în ordine alfabetică în acest tabel.

Coloanele din fișierul CSV pot utiliza numele listate în acest tabel sau numele pe care le alegeți. De exemplu, **Adresa de e-mail** poate fi **adresa de** e-mail. Numele coloanelor listate aici sunt cele utilizate în baza de date Webex WFO. Dacă utilizați nume de coloane diferite, trebuie să mapați fiecare nume particularizat la numele Webex WFO corespunzător.

IMPORTANT : Adresele de e-mail ale unui utilizator trebuie să fie valide și configurate pe SMTP clientului înainte de a adăuga un utilizator nou la Webex WFO sau de a actualiza adresa de e-mail a unui utilizator existent în Webex WFO.
În caz contrar, Webex WFO nu poate trimite e-mailuri la adresa de e-mail a utilizatorului. Acest mesaj se aplică numai organizațiilor care au configurat utilizatorii să primească e-mailuri de activare și de bun venit pentru a-și seta parolele.

Antet coloană	Descriere
ID ACD	ID-ul utilizatorului din ACD.
ID server ACD	ID-ul ACD care este sursa datelor pentru utilizator.
Activat	Data la care utilizatorul a fost activat.
Data de încheiere a companiei	Data la care utilizatorul a părăsit
compania. Data de începere a companiei	Data la care utilizatorul a
început cu compania. Dezactivat	Data la care utilizatorul a fost
dezactivat.	
	Pentru a activa un utilizator dezactivat la importul utilizatorilor, setați această dată la **12/31/2999**.
Data de începere a departamentului	Data la care utilizatorul a început cu departamentul.
Afișare fus orar	Fusul orar de afișare al utilizatorului. Pentru o listă de nume valide de utilizat la importul utilizatorilor, consultați Numele fusurilor orare.
E-mail	(Obligatoriu) Adresa de e-mail a utilizatorului.
ID-ul angajatului	ID-ul de angajat al utilizatorului.

Antet coloană	Descriere
Activați programarea	Indică dacă utilizatorul poate fi programat.
Adevărat/Fals. Prenume	(Obligatoriu) Prenumele utilizatorului.
Domeniu complet echipele și	Când este setat la TRUE, utilizatorul are domeniu de aplicare pentru toate grupurile, Utilizatorii. Când este setat la FALSE, domeniul utilizatorului este cel configurat în câmpurile Echipe domeniu și Grupuri domeniu.
Nume de familie	(Obligatoriu) Numele de familie al utilizatorului.
Variabilă locală	Limba utilizată de utilizator.
Login	ID-ul de conectare al utilizatorului.
Vedere principală	Vizualizarea principală a utilizatorului în WFM.
Grupul Max Staffing	Grupul maxim de personal la care este repartizat
utilizatorul. Grup de membri	Grupul căruia îi aparține utilizatorul.
QM vizualizări	Vizualizările atribuite utilizatorului în QM.
Rang	Rangul utilizatorului în cadrul centrului de contact.
Roluri	Rolurile atribuite utilizatorului. Rolurile multiple sunt separate prin punct și virgulă.
Programare profil de lansare	Profilul de lansare a programului atribuit acestui utilizator.
Programarea fusului orar	Fusul orar utilizat pentru programarea agentului.
Grupuri de domeniu	Grupurile din domeniul de aplicare al utilizatorului. Mai multe grupuri sunt separate prin punct și virgulă.
Domeniu de aplicare Echipe	Echipele din domeniul de aplicare al utilizatorului. Mai multe echipe sunt separate de punct și virgulă.
Cartografierea abilităților	Mapările de abilități atribuite acestui utilizator.

Antet coloană	Descriere
Echipă	Echipa atribuită utilizatorului.
ID utilizator	ID-ul utilizatorului este Webex WFO. Puteți identifica numărul de identificare exportând datele utilizatorului și vizualizându-l în fișierul CSV rezultat. Dacă utilizatorul este un utilizator nou, ID-ul de utilizator trebuie setat la 0 (zero) sau importul va eșua.
Vizualizări	Vizualizările atribuite utilizatorului în WFM.
Profilul condiției de lucru utilizator.	Profilul condiției de lucru atribuit acestui

Numele fusurilor orare

Următoarea este o listă de nume de fusuri orare permise care pot fi introduse în fișierul CSV de import/export al utilizatorilor.

ACT	AET	Africa/Abidjan
Africa/Accra	Africa/Addis_Ababa	Africa/Alger
Africa/Asmara	Africa/Asmera	Africa/Bamako
Africa/Bangui	Africa/Banjul	Africa/Bissau
Africa/Blantyre	Africa/Brazzaville	Africa/Bujumbura
Africa/Cairo	Africa/Casablanca	Africa/Ceuta
Africa/Conakry	Africa/Dakar	Africa/Dar_es_Salaam
Africa/Djibouti	Africa/Douala	Africa/El_Aaiun
Africa/Freetown	Africa/Gaborone	Africa/Harare
Africa/Johannesburg	Africa/Juba	Africa/Kampala
Africa/Khartoum	Africa/Kigali	Africa/Kinshasa
Africa/Lagos	Africa/Libreville	Africa/Lome
Africa/Luanda	Africa/Lubumbashi	Africa/Lusaka
Africa/Malabo	Africa/Maputo	Africa/Maseru

Africa/Mbabane	Africa/Mogadishu	Africa/Monrovia
Africa/Nairobi	Africa/Ndjamena	Africa/Niamey
Africa/Nouakchott	Africa/Ouagadougou	Africa/Porto-Novo
Africa/Sao_Tome	Africa/Timbuktu	Africa/Tripoli
Africa/Tunis	Africa/Windhoek	AGT
America/Adak	America/Anchorage	America/Anguilla
America/Antigua	America/Araguaina	America/Argentina/Buenos_Aires
America/Argentina/Catamarca	America/Argentina/ComodRivadavia	America/Argentina/Cordoba
America/Argentina/Jujuy	America/Argentina/La_Rioja	America/Argentina/Mendoza
America/Argentina/Rio_Gallegos	America/Argentina/Salta	America/Argentina/San_Juan
America/Argentina/San_Luis	America/Argentina/Tucuman	America/Argentina/Ushuaia
America/Aruba	America/Asuncion	America/Atikokan
America/Atka	America/Bahia	America/Bahia_Banderas
America/Barbados	America/Belem	America/Belize
America/Blanc-Sablon	America/Boa_Vista	America/Bogota
America/Boise	America/Buenos_Aires	America/Cambridge_Bay
America/Campo_Grande	America/Cancun	America/Caracas
America/Catamarca	America/Cayenne	America/Cayman
America/Chicago	America/Chihuahua	America/Coral_Harbour
America/Cordoba	America/Costa_Rica	America/Creston
America/Cuiaba	America/Curacao	America/Danmarkshavn
America/Dawson	America/Dawson_Creek	America/Denver

America/Detroit	America/Dominica	America/Edmonton
America/Eirunepe	America/El_Salvador	America/Ensenada
America/Fort_Wayne	America/Fortaleza	America/Glace_Bay
America/Godthab	America/Godthab	America/Goose_Bay
America/Grand_Turk	America/Grenada	America/Guadelupa
America/Guatemala	America/Guayaquil	America/Guyana
America/Halifax	America/Havana	America/Hermosillo
America/Indiana/Indianapolis	America/Indiana/Knox	America/Indiana/Marengo
America/Indiana/Petersburg	America/Indiana/Tell_City	America/Indiana/Vevay
America/Indiana/Vincennes	America/Indiana/Winamac	America/Indianapolis
America/Inuvik	America/Iqaluit	America/Jamaica
America/Jujuy	America/Juneau	America/Kentucky/Louisville
America/Kentucky/Monticello	America/Knox_IN	America/Kralendijk
America/La_Paz	America/Lima	America/Los_Angeles
America/Louisville	America/Lower_Princes	America/Maceio
America/Managua	America/Manaus	America/Marigot
America/Martinica	America/Matamoros	America/Mazatlan
America/Mendoza	America/Menominee	America/Merida
America/Metlakatla	America/Mexico_City	America/Miquelon
America/Moncton	America/Monterrey	America/Montevideo
America/Montreal	America/Montserrat	America/Nassau
America/New_York	America/Nipigon	America/Nome
America/Noronha	America/North_Dakota/Beulah	America/North_ Dakota / Centru
America/North_Dakota/New_	America/Ojinaga	America/Panama

Salem

America/Pangnirtung	America/Paramaribo	America/Phoenix
America/Port-au-Prince	America/Port_of_Spain	America/Porto_Acre
America/Porto_Velho	America/Puerto_Rico	America/Rainy_River
America/Rankin_Inlet	America/Recife	America/Regina
America/Resolute	America/Rio_Branco	America/Rosario
America/Santa_Isabel	America/Santarem	America/Santiago
America/Santo_Domingo	America/Sao_Paulo	America/Scoresbysund
America/Shiprock	America/Sitka	America/St_Barthelemy
America/St_Johns	America/St_Kitts	America/St_Lucia
America/St_Thomas	America/St_Vincent	America/Swift_Current
America/Tegucigalpa	America/Thule	America/Thunder_Bay
America/Tijuana	America/Toronto	America/Tortola
America/Vancouver	America/Virgin	America/Whitehorse
America/Winnipeg	America/Yakutat	America/Yellowknife
Antarctica/Casey	Antarctica/Davis	Antarctica/DumontDUrville
Antarctica/Macquarie	Antarctica/Mawson	Antarctica/McMurdo
Antarctica/Palmer	Antarctica/Rothera	Antarctica/South_Pole
Antarctica/Syowa	Antarctica/Vostok	Arctic/Longyearbyen
ARTĂ	Asia/Aden	Asia/Almaty
Asia/Amman	Asia/Anadyr	Asia/Aqtau
Asia/Aqtobe	Asia/Ashgabat	Asia/Ashkhabad
Asia/Bagdad	Asia/Bahrain	Asia/Baku
Asia/Bangkok	Asia/Beirut	Asia/Bișkek

Asia/Brunei	Asia/Calcutta	Asia/Choibalsan
Asia/Chongqing	Asia/Chungking	Asia/Chungking
Asia/Colombo	Asia/Dacca	Asia/Damasc
Asia/Dacca	Asia/Dili	Asia/Dubai
Asia/Dușanbe	Asia/Gaza	Asia/Harbin
Asia/Hebron	Asia/Ho_Chi_Minh	Asia/Hong_Kong
Asia/Hovd	Asia/Irkutsk	Asia/Istanbul
Asia/Jakarta	Asia/Jayapura	Asia/Ierusalim
Asia/Kabul	Asia/Kamceatka	Asia/Karachi
Asia/Kashgar	Asia/Kathmandu	Asia/Katmandu
Asia/Calcutta	Asia/Krasnoiarsk	Asia/Kuala_Lumpur
Asia/Kuching	Asia/Kuweit	Asia/Macao
Asia/Macao	Asia/Magadan	Asia/Makassar
Asia/Manila	Asia/Muscat	Asia/Nicosia
Asia/Novokuznetsk	Asia/Novosibirsk	Asia/Omsk
Asia/Orală	Asia/Phnom_Penh	Asia/Pontianak
Asia/Phenian	Asia/Qatar	Asia/Qyzylorda
Asia/Qyzylorda	Asia/Rangoon	Asia/Riyadh
Asia/Riyadh87	Asia/Riyadh88	Asia/Riyadh89
Asia/Saigon	Asia/Sahalin	Asia/Samarkand
Asia/Seul	Asia/Shanghai	Asia/Singapore
Asia/Taipei	Asia/Tașkent	Asia/Tbilisi
Asia/Teheran	Asia/Tel_Aviv	Asia/Thimbu
Asia/Thimphu	Asia/Tokyo	Asia/Ujung_Pandang

Asia/Ulaanbaatar	Asia/Ulan_Bator	Asia/Urumqi
Asia/Vientiane	Asia/Vladivostok	Asia/Yakutsk
Asia/Ekaterinburg	Asia/Erevan	AST
Atlantic/Azore	Atlantic/Bermude	Atlantic/Canare
Atlantic/Cape_Verde	Atlantic/Feroe	Atlantic/Feroe
Atlantic/Jan_Mayen	Atlantic/Madeira	Atlantic/Reykjavik
Atlantic/South_Georgia	Atlantic/St_Helena	Atlantic/Stanley
Australia/ACT	Australia/Adelaide	Australia/Brisbane
Australia/Broken_Hill	Australia/Canberra	Australia/Currie
Australia/Darwin	Australia/Lindeman	Australia/Hobart
Australia/LHI	Australia/Nord	Australia/Lord_Howe
Australia/Melbourne	Australia/Queensland	Australia/NSW
Australia/Perth	Australia/Tasmania	Australia/Sud
Australia/Sydney	Australia/Yancowinna	Australia/Victoria
Australia/Vest	Brazilia/DeNoronha	PARIU
Brazilia/acru	BST	Brazilia/Est
Brazilia/Vest	Canada/Saskatchewan de Est	Canada/Atlantic
Canada/Centrul	Canada/Newfoundland	Canada/Est
Canada/Munte	Canada/Yukon	Canada/Pacific
Canada/Saskatchewan	Chile/Continental	PISICĂ
CET	CST	Chile/Insula Paștelui
CNT	Cuba	CST6CDT
CTT	EET	MÂNCA
Etc	EST	Egipt

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/Atena	Europa/Amsterdam
Europa/Andorra	Europa/Berlin	Europa/Belfast
Europa/Belgrad	Europa/București	Europa/Bratislava
Europa/Bruxelles	Europa/Copenhaga	Europa/Budapesta
Europa/Chișinău	Europa/Guernsey	Europa/Dublin
Europa/Gibraltar	Europa/Istanbul	Europa/Helsinki
Europa/Isle_of_Man	Europa/Kiev	Europa/Jersey
Europa/Kaliningrad	Europa/Londra	Europa/Lisabona
Europa/Ljubljana	Europa/Malta	Europa/Luxemburg
Europa/Madrid	Europa/Monaco	Europa/Mariehamn
Europa/Minsk	Europa/Oslo	Europa/Moscova
Europa/Nicosia	Europa/Praga	Europa/Paris

Europa/Podgorica	Europa/Samara	Europa/Riga
Europa/Roma	Europa/Simferopol	Europa/San_Marino
Europa/Sarajevo	Europa/Stockholm	Europa/Skopje
Europa/Sofia	Europa/Tiraspol	Europa/Tallinn
Europa/Tirane	Europa/Vatican	Europa/Ujgorod
Europa/Vaduz	Europa/Volgograd	Europa/Viena
Europa/Vilnius	Europa/Zaporojie	Europa/Varșovia
Europa/Zagreb	GB-Eire	Europa/Zurich
GB	Greenwich	GMT
GMT0	Islanda	Hongkong
HST	Indian/Chagos	IET
Indian/Antananarivo	Indian/Comoro	Indian/Crăciun
Indian/Cocos	Indian/Maldive	Indian/Kerguelen
Indian/Mahe	Indian/Reunion	Indian/Mauritius
Indian/Mayotte	IST	Iran
Israel	JST	Jamaica
Japonia	ÎNTÂLNIT	Kwajalein
Libia	Mexic/General	Mexic/BajaNorte
Mexic/BajaSur	Orientul Mijlociu/Riyadh89	Orientul Mijlociu/Riyadh87
Orientul Mijlociu/Riyadh88	MST7MDT	MIT
MST	NST	Navajo
NET	Pacific/Apia	NZ
NZ-CHAT	Pacific/Chuuk	Pacific/Auckland
Pacific/Chatham	Pacific/Enderbury	Pacific/Paște

Pacific/Efate	Pacific/Funafuti	Pacific/Fakaofo
Pacific/Fiji	Pacific/Guadalcanal	Pacific/Galapagos
Pacific/Gambier	Pacific/Johnston	Pacific/Guam
Pacific/Honolulu	Pacific/Kwajalein	Pacific/Kiritimati
Pacific/Kosrae	Pacific/Midway	Pacific/Majuro
Pacific/Marchize	Pacific/Norfolk	Pacific/Nauru
Pacific/Niue	Pacific/Palau	Pacific/Noumea
Pacific/Pago_Pago	Pacific/Ponape	Pacific/Pitcairn
Pacific/Pohnpei	Pacific/Saipan	Pacific/Port_Moresby
Pacific/Rarotonga	Pacific/Tarawa	Pacific/Samoa
Pacific/Tahiti	Pacific/Wake	Pacific/Tongatapu
Pacific/Truk	PLT	Pacific/Wallis
Pacific/Yap	Portugalia	PNT
Polonia	PST	RPC
PRT	Singapore	PST8PDT
ROK	SystemV/AST4ADT	SST
SistemV/AST4	SystemV/EST5	SistemV/CST6
SystemV/CST6CDT	SystemV/MST7	SystemV/EST5EDT
Sistemul V/HST10	SystemV/PST8PDT	SystemV/MST7MDT
SistemV/PST8	Turcia	SistemV/YST9
SystemV/YST9YDT	SUA/Alaska	UCT
Universal	SUA/Central	SUA/Aleutine
SUA/Arizona	SUA/Hawaii	SUA/East-Indiana
SUA/Est	SUA/Munte	SUA/Indiana-Starke

SUA/Michigan	SUA/Samoa	SUA/Pacific
SUA/Pacific-Nou	W-SU	UTC
VST		UD
Zulu		

Gestionați mai mulți utilizatori

Utilizați opțiunea "Gestionați mai mulți utilizatori" pentru a modifica starea de activare și a atribui roluri mai multor utilizatori simultan.

Gestionarea stării de activare a mai multor utilizatori

1. Din câmpul Acțiune, selectați **Gestionare stare activare**.
2. Mutați utilizatorii între panourile Inactiv și Activ după cum doriți, pentru a le modifica starea de activare.
3. Dați clic pe **Salvați**.

Atribuirea de roluri mai multor utilizatori

NOTĂ : Pentru a atribui roluri mai multor utilizatori, trebuie să aveți permisiunea Atribuire roluri utilizator.

1. Din câmpul Acțiune, selectați **Atribuire roluri**.
2. Din câmpul Atribuire roluri, selectați rolul pe care doriți să îl atribuiți utilizatorilor.
3. Mutați utilizatorii din panoul Disponibil în panoul Atribuit, după cum doriți, pentru a atribui acelor utilizatori rolul pe care l-ați selectat.
4. Dați clic pe **Salvați**.

Gestionarea profilurilor de utilizator

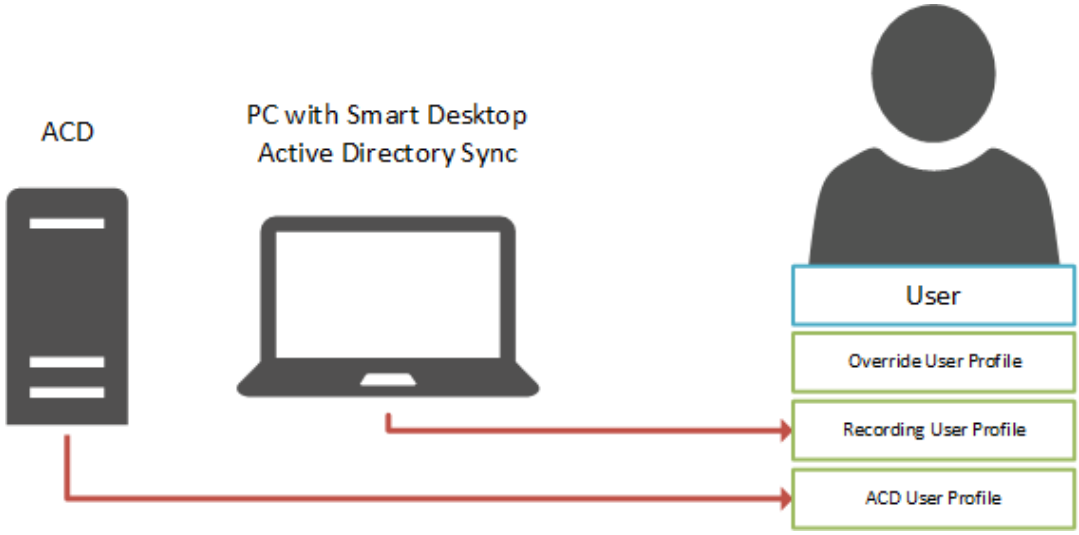
Profilurile de utilizator conțin mai multe câmpuri (inclusiv prenume, nume și ID extern) care rezumă identitatea unui utilizator în surse externe, cum ar fi un ACD, un PC cu Smart Desktop sau Active Directory. Atunci când un utilizator Webex WFO este adăugat dintr-o sursă externă, Webex WFO selectează valorile din aceste câmpuri și transferă această identitate noului utilizator Webex WFO.

Există trei categorii de profiluri de utilizator:

- ACD profiluri de utilizator
- Înregistrarea profilurilor de utilizator
- Înlocuirea profilurilor de utilizator

Un singur utilizator Webex WFO poate avea toate cele trei profiluri de utilizator simultan. Cu toate acestea, un utilizator nu poate avea mai mult de un profil de utilizator ACD, chiar dacă utilizatorul este fuzionat cu un alt utilizator care are un profil de utilizator ACD (consultați Îmbinarea utilizatorilor).

Profilurile de utilizator au "prioritate". Importanța lor este clasificată în tabelul Profil utilizator de la cel mai înalt (sus) la cel mai mic (jos). Atunci când un utilizator are mai multe profiluri de utilizator și aceste profiluri de utilizator conțin valori conflictuale în același câmp, această prioritate determină ce valori Webex selectează WFO pentru a identifica acel utilizator în Webex WFO (a se vedea exemplul Profiluri de utilizator).



ACD profiluri de utilizator

Utilizatorii care sunt adăugați prin sincronizarea cu un ACD au ACD profiluri de utilizator. Un profil de utilizator ACD rezumă identitatea unui utilizator în ACD și transferă această identitate utilizatorului Webex WFO asociat.

Când se efectuează modificări la un utilizator în ACD, valorile din profilul de utilizator ACD al utilizatorului asociat Webex WFO sunt actualizate data viitoare când se produce sincronizarea. Aceste modificări sunt, de asemenea, transferate utilizatorului Webex WFO, cu excepția cazului în care utilizatorul Webex WFO are un alt profil de utilizator (înregistrare sau suprascriere) care are o prioritate mai mare și conține valori conflictuale într-unul sau mai multe câmpuri.

Webex WFO creează un profil de utilizator ACD separat pentru fiecare ACD din care importă utilizatori. Acesta distinge mai multe profiluri de utilizator ACD prin adăugarea numelui ACD (așa cum este introdus în pagina ACD Configurare) la sursa profilului de utilizator.

EXEMPLU

Webex WFO importă utilizatori dintr-un ACD Amazon Connect numit "Amazon" și un Cisco Webex Contact Center ACD numit "Cisco". Acest lucru are ca rezultat două profiluri de utilizator care au următoarele surse:

- ACD - Cisco
- ACD - Amazon

Un profil de utilizator ACD poate avea o prioritate mai mare sau mai mică decât un alt profil de utilizator ACD sau un profil de utilizator de înregistrare. Această prioritate poate fi modificată în tabelul Precedență profil utilizator din pagina Setări globale (consultați Configurarea setărilor globale). ACD profiluri de utilizator nu pot avea o prioritate mai mare decât Înlocuire profiluri utilizator.

Înregistrarea profilurilor de utilizator

Un profil de utilizator de înregistrare rezumă identitatea unui utilizator în Active Directory și transferă această identitate utilizatorului Webex WFO asociat.

Profilurile de utilizator înregistrate sunt adăugate în următoarele situații:

- Un utilizator nou este adăugat conectându-se la un PC cu Smart Desktop
- Un utilizator existent este sincronizat cu Active Directory
- Un utilizator nou sau existent primește o autentificare Windows

Un profil de utilizator care înregistrează poate avea o prioritate mai mare sau mai mică decât un profil de utilizator ACD. Această prioritate poate fi modificată în tabelul Precedență profil utilizator din pagina Setări globale (consultați Configurarea setărilor globale). Înregistrarea profilurilor de utilizator nu poate avea o prioritate mai mare decât Înlocuire profiluri de utilizator.

Înlocuirea profilurilor de utilizator

Un profil de utilizator Înlocuire păstrează toate modificările pe care le efectuați utilizatorilor ale căror identități sunt create din profiluri de utilizator ACD sau Înregistrare, asigurându-se că valorile pe care le introduceți în Webex WFO le înlocuiesc (sau le înlocuiesc) pe cele importate din ACD, PC cu Smart Desktop sau Active Directory.

Un utilizator are un profil de utilizator suprascris după oricare dintre următoarele:

- Utilizatorul are deja un profil de utilizator Înregistrare sau ACD și editați una dintre valorile provenite de la unul dintre aceste profiluri de utilizator.

  NOTĂ : Nu puteți edita prenumele sau numele unui utilizator care este sincronizat cu un ACD. Dacă ACD sincronizează relația dintre utilizatori și echipe, nu puteți edita nici echipa.

- Îmbinați un utilizator pe care l-ați creat manual în Webex WFO cu un utilizator care are o înregistrare sau un profil de utilizator ACD.

  > **NOTĂ** Webex WFO elimină toate profilurile de utilizator suprascrise existente atât pentru utilizatorul principal, cât și pentru utilizatorul secundar, înainte ca acestea să fie îmbinate. Pentru mai multe informații despre fuzionarea utilizatorilor, consultați Îmbinarea utilizatorilor .

- Actualizați un utilizator existent prin importul utilizatorului.

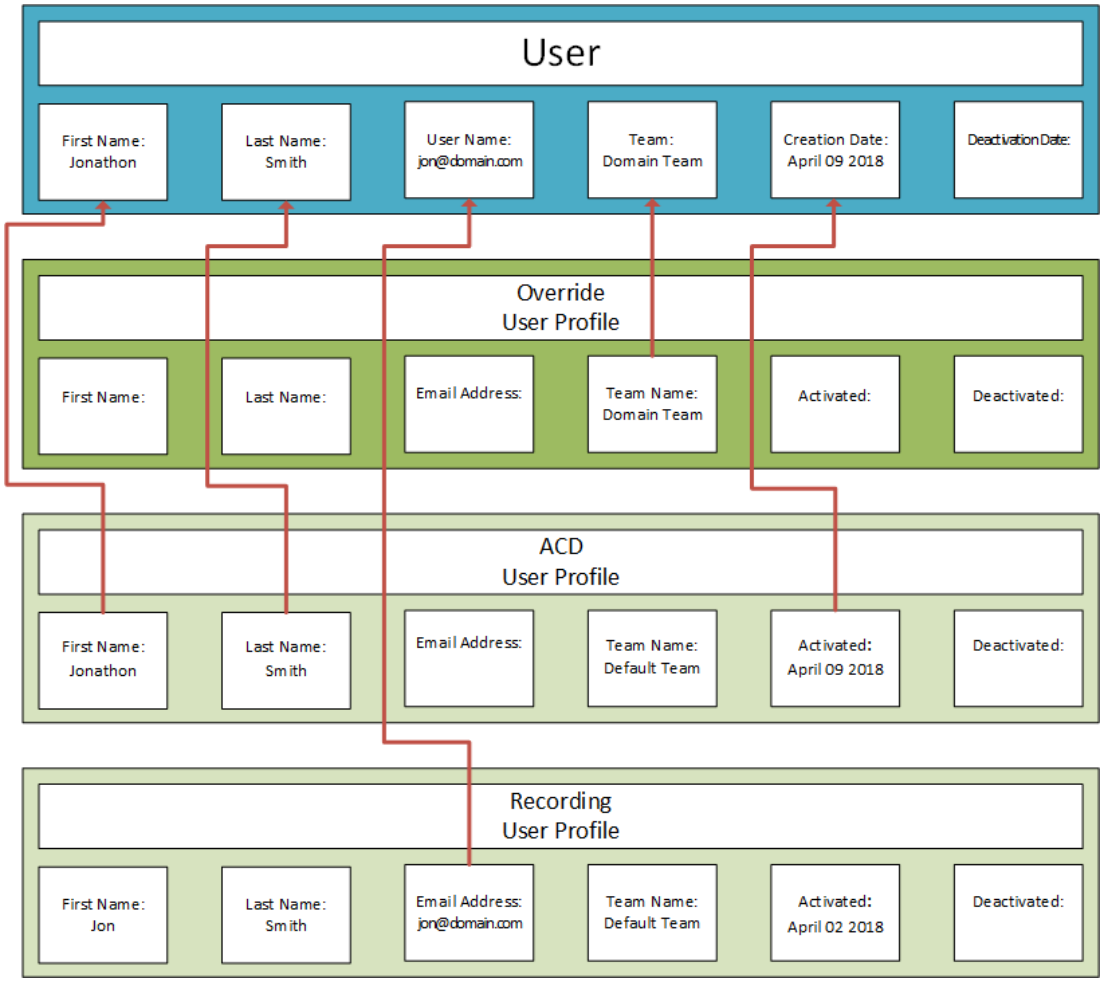
Un utilizator nu poate avea doar un profil de utilizator Înlocuire.

Profilurile de utilizator suprascrise au cea mai mare prioritate în mod implicit. Nu puteți micșora această prioritate. Dacă doriți să identificați un utilizator cu valorile stocate într-un profil de utilizator ACD sau Înregistrare în locul valorilor stocate într-un profil de utilizare Suprascriere, trebuie să ștergeți manual profilul de utilizator Înlocuire utilizator al acelui utilizator.

Exemplu de profiluri de utilizator

Următoarea imagine arată cum este creată identitatea unui utilizator Webex WFO din valorile conținute în trei profiluri de utilizator. Profilurile de utilizator sunt clasificate în funcție de prioritatea lor, așa cum sunt în tabelul Profiluri de utilizator: de la cel mai înalt (Suprascris) la cel mai mic (Înregistrare). Pentru a crea identitatea utilizatorului Webex WFO, Webex WFO selectează prima valoare care nu este necompletată pentru fiecare câmp din profilul cu cea mai mare prioritate.

> **NOTĂ** : Prioritatea profilurilor de utilizator nu afectează valoarea selectată din câmpul ID utilizator extern, chiar dacă un utilizator are atât un profil de utilizator Înregistrare, cât și un profil de utilizator ACD. Webex WFO
> Mapează ID-ul de utilizator extern din profilul de utilizator Înregistrare la datele de conectare Windows ale utilizatorului și mapează ID-ul de utilizator extern din profilul de utilizator ACD la ID-ul de ACD al utilizatorului.



Dacă doriți să modificați prioritatea profilurilor de utilizator ACD și Înregistrare, le puteți rearanja în tabelul Precedență profil utilizator din pagina Setări globale (consultați Configurarea setărilor globale).

CELE MAI BUNE PRACTICI Reordonarea priorității profilurilor de utilizator afectează fiecare utilizator care are acele profiluri de utilizator. Setați prioritatea profilurilor de utilizator o singură dată, atunci când configurați Webex prima dată WFO.

Descrierea câmpurilor

Următoarele câmpuri apar în tabelul Profiluri utilizator. Toate câmpurile sunt doar în citire.

NOTĂ: Valorile conținute într-un profil de utilizator ACD depind de ACD. Nu toate profilurile de utilizator ACD conțin valori pentru toate câmpurile.

Câmp	Descriere
Prenume	ACD și înregistrare— Prenumele utilizatorului din sursa externă. Suprascriere — Prenumele unui utilizator care a fost creat într Webex WFO, nu adăugat dintr-o sursă externă.
Nume de familie	ACD și înregistrare— Numele de familie al utilizatorului din sursa externă. Suprascriere — numele de familie al unui utilizator care a fost creat într Webex WFO, nu adăugat dintr-o sursă externă.
Adresă de e-mail	ACD și înregistrare— Adresa de e-mail a utilizatorului în sursă. Suprascriere — Adresa de e-mail introdusă și salvată pentru utilizator pe pagina Utilizatori.
Nume echipă	ACD - În ACD care sincronizează relația dintre utilizatori și echipe, Echipa utilizatorului din ACD. În ACD-urile care nu sincronizează relația dintre utilizatori și echipe, echipa implicită. Înregistrare - Echipa implicită. Suprascriere — numele echipei care a fost selectat și salvat pentru utilizator pe pagina Utilizatori.
Activat	ACD și înregistrare— Data la care utilizatorul a fost adăugat la Webex WFO din sursa externă. Suprascriere — Data la care a fost activat un utilizator care a fost creat într Webex WFO, nu adăugat dintr-o sursă externă.
Dezactivat	ACD și înregistrare— data la care utilizatorul a fost dezactivat sau șters în Sursa externă. Suprascriere — data la care utilizatorul a fost dezactivat în Webex
WFO. ID utilizator extern	ACD—Identificatorul unic al utilizatorului din ACD. Înregistrare— Acreditările de conectare Windows ale utilizatorului. Suprascriere — ID-ul ACD al unui utilizator care a fost creat într Webex WFO, nu

Câmp	Descriere
	Adăugat dintr-o sursă externă.
Sursă	Originea profilului de utilizator: ACD, Înregistrare sau Înlocuire.

Îmbinarea utilizatorilor

Aveți posibilitatea să îmbinați utilizatorii atunci când doriți să procedați astfel:

- Asocierea utilizatorilor cu conectări la PC la utilizatorii creați de ACD sau creați manual în Webex WFO
- Legați utilizatorii creați manual în Webex WFO la utilizatorii creați de ACD
- Conectați utilizatorii sincronizați cu ACD care au fost șterși sau dezactivați cu utilizatorii sincronizați cu ACD care au fost adăugați recent

În fiecare caz, după îmbinare, unul dintre utilizatori va rămâne activ, iar celălalt va fi inactiv.

CELE MAI BUNE PRACTICI Dacă un PC are instalat Webex WFO Smart Desktop, un utilizator corespondent este creat în Webex WFO cu rolul Agent atunci când oricine se conectează la acel PC, dacă nu o face deja
Există în Webex WFO. Acest lucru se face astfel încât utilizatorii să poată fi înregistrați fără configurație suplimentară. Cu toate acestea, dacă acești utilizatori vor fi sincronizați, cel mai bine este să îi sincronizați și să îi configurați cu contul lor ACD, deci nu este necesară o îmbinare mai târziu.

Condiţii prealabile

- Aveți permisiunile de structură Administrare entitate găzduită și Administrare organizație

Locația paginii

Gestionarea aplicațiilor > configurația globală > a utilizatorilor > a îmbina utilizatorii

Procedurile

Webex WFO acceptă următoarele tipuri de îmbinări:

- Îmbinați un utilizator activ sincronizat cu ACD cu un alt utilizator activ nesincronizat cu ACD într-un singur utilizator
- Îmbinați un utilizator activ sincronizat cu ACD cu alt utilizator dezactivat sincronizat cu ACD într-un singur utilizator
- Îmbinați mai mulți utilizatori activi, individuali sincronizați cu ACD, fiecare cu un utilizator activ nesincronizat ACD, în același timp

Îmbinarea a doi utilizatori

Dacă ambii utilizatori sunt activi, unul nu *trebuie* sincronizat de pe un ACD. Puteți îmbina doi utilizatori sincronizați cu ACD dacă unul este activ și celălalt este dezactivat.

1. Selectați **Îmbinați utilizatorii dublați într-un singur utilizator**.
2. **În câmpul Utilizator** principal, faceți clic pe pictograma persoană și selectați utilizatorul pe care doriți să îl mențineți activ.
3. **În câmpul Utilizator** duplicat, faceți clic pe pictograma persoană și selectați utilizatorul duplicat pentru a-l îmbina în utilizatorul principal.
4. Dați clic pe **Salvați**. Se deschide un dialog de confirmare.
5. Faceți clic pe **Da**.

Îmbinați mai mulți utilizatori dublați

Ambele seturi de utilizatori trebuie să fie active. Un set de utilizatori nu *trebuie* sincronizat de pe un ACD.

1. Selectați **Îmbinați mai mulți utilizatori dublați simultan**. Webex WFO caută posibile potriviri pe baza numelui și prenumelui. Rezultatele apar în tabel. Săgeata indică spre utilizatorul principal, care va rămâne activ după îmbinare. Numele acestui utilizator apare, de asemenea, cu caractere aldine.
2. (Opțional) Pentru a elimina un set de dubluri din îmbinare, debifați caseta de selectare de lângă nume.
3. (Opțional) Pentru a schimba utilizatorul principal, faceți clic pe săgeată. Săgeata își schimbă direcția, iar numele celuilalt utilizator apare acum cu caractere aldine.
4. Dați clic pe **Salvați**. Se deschide un dialog de confirmare.
5. Faceți clic pe **Da**.

Îmbinați doi utilizatori sincronizați cu ACD

Puteți îmbina doi utilizatori sincronizați cu ACD numai dacă efectuați mai întâi una dintre următoarele acțiuni:

- Dezactivați utilizatorul duplicat din pagina Utilizatori (Gestionare aplicații > Configurare utilizator > globală > Utilizatori)
- Ștergeți utilizatorul duplicat din ACD

CEA MAI BUNĂ PRACTICĂ : Ștergeți utilizatorii dublați din ACD în loc să îi dezactivați pe pagina Utilizatori. Dezactivarea utilizatorilor nu îi șterge din ACD. Dacă îmbinați un utilizator duplicat pe care
Au fost dezactivate în Webex WFO, dar nu au fost șterse în ACD, utilizatorul respectiv va reapărea în Webex WFO data viitoare când ACD se sincronizează cu WFO Webex.

Dacă atât utilizatorii principali, cât și cei dublați sunt activi și sincronizați din ACD, Webex WFO afișează un mesaj de eroare și împiedică îmbinarea.

1. Selectați **Îmbinați utilizatorii dublați într-un singur utilizator**.
2. **În câmpul Utilizator** principal, faceți clic pe pictograma persoană și selectați utilizatorul pe care doriți să îl mențineți activ.
3. Selectați **Afișați utilizatorii inactivi**.
4. **În câmpul Utilizator** duplicat, faceți clic pe pictograma persoană și selectați utilizatorul duplicat pentru a-l îmbina în utilizatorul principal.
5. Dați clic pe **Salvați**. Se deschide un dialog de confirmare.
6. Faceți clic pe **Da**.

Cum funcționează îmbinarea utilizatorilor

Următoarele secțiuni descriu ce se întâmplă cu informațiile despre utilizatori și cu datele utilizatorilor atunci când îmbinați utilizatori.

Informații utilizator

Dacă utilizatorii selectați au informații de utilizator contradictorii, informațiile utilizatorului duplicat suprascriu și șterg informațiile utilizatorului principal, cu excepția ID-ului ACD. Toate informațiile, cu excepția ID-ului ACD, sunt eliminate din utilizatorul duplicat, care este, de asemenea, dezactivat.

> **NOTĂ** : Dacă atât utilizatorul principal, cât și utilizatorul duplicat sunt sincronizate cu un ACD, ambii utilizatori își păstrează ID-urile ACD originale. ID-ul de ACD al utilizatorului principal nu este suprascris și șters, iar duplicatul
> ID-ul ACD al utilizatorului nu este eliminat.

Următorul tabel descrie ce se întâmplă cu informațiile utilizatorilor principali și dublați atunci când sunt îmbinate.

Informații utilizator	Utilizator principal Înainte de îmbinare	Utilizator duplicat Înainte de îmbinare	Utilizator principal după Îmbinare (Activ)	Utilizator duplicat după îmbinare (Inactiv)
Prenume	Bob	Anonim	Anonim	—
Nume de familie	S	Fierar	Fierar	—
Echipă	Echipa A	Echipa B	Echipa B	—
(Numai pentru utilizatorii sincronizați cu ACD) ID ACD	5000	5001	5000	5001

Datele utilizatorului

Când îmbinați utilizatorii, datele utilizatorului duplicat fie suprascriu și șterg datele utilizatorului principal, fie sunt combinate cu datele utilizatorului principal.

Schimbarea care are loc depinde de faptul dacă datele provin de la QM sau de la WFM:

- QM - Totul, cu excepția asocierilor de dispozitive ale utilizatorului principal, este combinat cu datele utilizatorului duplicat. Asocierile de dispozitive ale utilizatorului duplicat suprascriu și șterg asocierile de dispozitive ale utilizatorului principal.
- WFM - Totul, cu excepția solicitărilor, alertelor, vizualizărilor, programării ofertelor și tranzacțiilor programate ale utilizatorului principal, este suprascris și șters de datele utilizatorului duplicat. Solicitările utilizatorului principal, alertele, vizualizările, ofertele de programare și tranzacțiile de programare sunt combinate cu datele utilizatorului duplicat.

Următorul exemplu ilustrează ce se întâmplă atunci când datele QM ale utilizatorului duplicat sunt îmbinate în datele QM ale utilizatorului principal.

QM datelor utilizatorului	Utilizator principal Înainte de îmbinare	Utilizator duplicat Înainte de îmbinare	Utilizator principal după Îmbinare (Activ)	Utilizator duplicat după îmbinare (Inactiv)
Înregistrări apeluri	Utilizatorul principal Înregistrări apeluri	Utilizator duplicat Înregistrări apeluri	Utilizatorul principal și duplicat Apelul utilizatorului Înregistrări	—
Formulare de evaluare	Utilizatorul principal Formulare de evaluare	Utilizator duplicat Formulare de evaluare	Utilizatorul principal și duplicat Evaluarea utilizatorului Forme	—
Dispozitiv Asociaţii	Utilizatorul principal dispozitiv Asociaţii	Utilizator duplicat dispozitiv Asociaţii	Utilizator duplicat dispozitiv Asociaţii	—

Următorul exemplu ilustrează ce se întâmplă atunci când datele WFM ale utilizatorului duplicat sunt îmbinate în datele WFM ale utilizatorului principal.

WFM datelor utilizatorului	Utilizator principal Înainte de îmbinare	Utilizator duplicat Înainte de îmbinare	Utilizator principal după Îmbinare (Activ)	Utilizator duplicat după îmbinare (Inactiv)
Schimburi de lucru	Turele de lucru ale utilizatorului principal	Duplicarea schimburilor de lucru ale utilizatorului	Duplicarea schimburilor de lucru ale utilizatorului	—
Cartografierea abilităților	Mapări de abilități ale utilizatorului principal	Duplicați mapările de abilități ale utilizatorului	Duplicați mapările de abilități ale utilizatorului	—
Alerte	Alertele utilizatorului principal	Alerte duplicate ale utilizatorului	Alertele utilizatorului principal și alertele utilizatorului duplicat	—

NOTĂ : Dacă utilizatorul duplicat este configurat în widgetul de aderență în timp real, modificările stării agentului se opresc din actualizare în widget după îmbinare. Trebuie să înlocuiți utilizatorul duplicat cu cel principal

pentru a vedea stările actualizate ale agentului în widgetul pentru utilizatorul respectiv. (Vezi Widgeturi WFM disponibile Pentru mai multe informații despre widget.)

IMPORTANT Data Explorer nu acceptă îmbinarea utilizatorilor. Nu recomandăm îmbinarea utilizatorilor care sunt responsabili pentru crearea rapoartelor și tablourilor de bord în Explorer. Dacă îmbinați un utilizator care

Deține rapoarte sau tablouri de bord în Data Explorer cu un utilizator care nu deține Webex WFO nu transferă proprietatea asupra rapoartelor sau tablourilor de bord de la utilizatorul dezactivat la utilizatorul activ.

Înlocuirea profilurilor de utilizator

Webex WFO elimină toate profilurile de utilizator suprascrise existente atât pentru utilizatorul principal, cât și pentru utilizatorul secundar, înainte ca acestea să fie îmbinate.

Subiecte conexe

- Crearea și editarea utilizatorilor
- Importul și exportul utilizatorilor
- Configurarea unui ACD

Gestionarea utilizatorilor de hoteluri

Un utilizator hotelier este un profil generic atribuit unui dispozitiv (consultați Asocierea telefoanelor cu agenți, grupuri de înregistrare și tipuri de înregistrare) în cazul în care niciun utilizator nu se conectează. Dacă alegeți să nu atribuiți un dispozitiv unui anumit agent, îl puteți atribui unui utilizator hotelier.

Câmp	Descriere
Selectați utilizatorul	("Editați sau ștergeți un utilizator existent") Utilizatorul hotelier dorit pentru a edita.
Prenume	Prenumele utilizatorului hotelului.
Nume de familie	Numele de familie al utilizatorului hotelier.
Nume de utilizator	Adresa de e-mail a utilizatorului. Aceasta devine Webex WFO a utilizatorului numele de utilizator și este utilizat pentru a vă conecta.
Autentificare Windows	Acreditările de conectare Windows ale utilizatorului. Într-un Active Directory mediu, acesta este numele de utilizator Active Directory al utilizatorului.
Starea contului	Starea contului utilizatorului (blocat sau deblocat). Utilizați acest câmp pentru Modificați starea contului unui utilizator în cazul în care contul a devenit blocat din cauza încercărilor nereușite de conectare.
Echipă	Echipa pentru utilizatorul hotelului.

Gestionarea rolurilor și permisiunilor

Un rol este o colecție de permisiuni.

O permisiune controlează paginile și acțiunile disponibile pentru un utilizator căruia i s-a atribuit un rol. De exemplu, dacă unui utilizator i se atribuie rolul de supervizor și rolul de supervizor include permisiunea Creare persoană de contact, atunci acel utilizator poate crea persoane de contact. Utilizatorilor li se pot atribui unul sau mai multe roluri și, prin urmare, pot accesa toate caracteristicile asociate cu aceste roluri și permisiuni.

Webex WFO include trei roluri implicite: administrator, agent și supervizor. Nu puteți șterge rolurile implicite, dar le puteți redenumi și modifica permisiunile opționale asociate acestora.

NOTĂ : Unele permisiuni sunt necesare pentru rolurile implicite. Acestea nu pot fi schimbate.

Condiţii prealabile

- Aveți permisiunea Administrare roluri

Locația paginii

Gestionarea aplicațiilor > configurarea > rolurile utilizatorilor > la nivel global

Webex licențierea WFO

O licență definește rolurile care au dreptul să utilizeze anumite funcționalități Webex WFO. De exemplu, dacă licența Access este atribuită rolului de supervizor, atunci supervizorii pot monitoriza și evalua agenții.

NOTĂ : Toate rolurile trebuie să fie asociate cu unul sau mai multe tipuri de licențe.

Un anumit număr de posturi sau licențe de utilizator sunt disponibile pentru fiecare produs, rol și tip de licență. Fiecare utilizator activ Webex WFO este asociat cu una sau mai multe licențe și fiecare utilizator activ poate avea unul sau mai multe roluri. Locurile de licență sunt contorizate după numărul de utilizatori activi specificat cu acel rol licențiat.

NOTĂ : Începând cu Webex WFO versiunea 10.0, toți clienții trebuie să aibă un număr stabilit de locuri și licențe pentru fiecare utilizator activ.

Sunt disponibile următoarele tipuri de licențe, în funcție de rolul utilizatorului:

- Licență de date
- Licență de acces
- Licență de administrare
- Licență de utilizare
- Licenta Performance Coaching

  IMPORTANT : Coaching-ul de performanță nu este disponibil momentan pentru cumpărare.
- Licență Bot Analytics
- Licențe Insights

Consultați Cum funcționează licențele pentru mai multe informații despre licențiere.

Procedurile

Creați un rol nou

1. Dați clic pe **Creați un rol nou**.
2. Introduceți numele rolului.
3. Dați clic pe **Salvați**.

Noile roluri pe care le creați sunt adăugate la lista de roluri.

Modificarea numelui unui rol

1. Selectați un rol din tabelul Roluri, apoi faceți clic pe **Editare** (pictograma creion).
2. Introduceți noul nume al rolului.
3. Dați clic pe **Salvați**.

Ștergerea unui rol

- Selectați un rol din tabelul Roluri, apoi faceți clic pe **Ștergere** (pictograma X).

> **NOTĂ** : Rolurile implicite nu pot fi șterse.

Asocierea unui rol unui tip de licență

- În tabelul Licențe, bifați sau debifați caseta de selectare pentru fiecare tip de licență de sub coloană pentru un anumit rol pe care doriți să îl asociați acelui tip de licență.

> **NOTĂ** : Câmpurile **Utilizate** și **Disponibile** indică numărul de locuri pe care le-ați utilizat și numărul total de locuri la care aveți dreptul.

> **NOTĂ:** Dacă organizația dvs. are licența Rezumat interacțiuni, **Rezumatul** interacțiunilor apare în acest tabel. Nu este necesar să atribuiți această licență niciunui rol pentru a utiliza Rezumatul interacțiunii.

Editarea permisiunilor unui rol

- În tabelul Permisiuni, bifați (atribuiți) sau debifați (anulați atribuirea) casetei de selectare pentru fiecare permisiune din coloană pentru un anumit rol.

Dacă selectați o permisiune care necesită alte permisiuni, permisiunile necesare sunt selectate automat.

Permisiuni

Tabelul cu permisiuni vă permite să atribuiți permisiuni specifice rolurilor prestabilite și personalizate.

Tabelul Permisiuni separă permisiunile după categorie. Titlurile de mai jos corespund categoriilor tabelului de permisiuni.

Managementul aplicaţiilor

Permisiune	Detalii	
Administrarea QM	Descriere	Vă permite să gestionați QM aplicații.
	Acces la pagină	Gestionarea > QM configurarea aplicațiilor > setările globale Gestionarea aplicațiilor > QM fluxurile de contact > retenție
	Licenţe	Acces Webex WFO
	Înrudit Permisiuni și note	—
Monitorizarea agenților	Descriere	Vă permite să monitorizați ecranul și/sau sunetul unui agent activ, precum și să colectați jurnalele agenților.
	Acces la pagină	Managementul aplicațiilor > monitorizarea > monitorizarea agenților
	Licenţe	Webex Acces WFO, monitorizare
	Permisiuni și note corelate	Pentru a monitoriza agenții în timp real, aveți nevoie, de asemenea, de permisiunea Live Audio Monitoring (pentru monitorizarea audio) și/sau permisiunea Live Screen Monitoring (pentru monitorizarea ecranului).

Permisiun	Detalii	
Administrarea WFM	Descriere	Vă permite să gestionați WFM aplicații.
	Acces la pagină	Gestionarea aplicațiilor > configurația utilizatorului > vizualizări Gestionarea aplicațiilor > cozi de așteptare Managementul aplicațiilor > previziuni Gestionarea aplicațiilor > configurarea programării Managementul aplicațiilor > gestionarea programării Managementul aplicațiilor > Programare dinamică Managementul aplicațiilor > activități Managementul aplicațiilor > date istorice Gestionarea > WFM configurarea aplicațiilor Managementul aplicațiilor > planificarea vacanțelor Managementul aplicațiilor > planificarea strategică Planificarea și planificarea > gestionarea editărilor
	Licenţe	Acces Webex WFO
	Înrudit Permisiuni și note	—
Administrarea WFM Fluxuri de lucru	Descriere	Vă permite să accesați pagina Fluxuri de lucru și acordă vizualizarea Enterprise pentru acea pagină doar pentru ca administratorii care nu au în mod normal vizualizarea Enterprise să WFM poată administra fluxurile de lucru.
	Acces la pagină	Gestionarea aplicațiilor > configurarea utilizatorilor > activități > fluxuri de lucru
	Licenţe	Acces Webex WFO
	Permisiuni și note corelate	Această permisiune este independentă de permisiunea Administrare WFM, dar trebuie să atribuiți această permisiune împreună cu Administrarea, WFM sau Administrarea programelor

Permisiune	Detalii	
		permisiune.
Administrarea rolurilor	Descriere	Vă permite să creați roluri și să modificați permisiunile asociate rolurilor respective.
	Acces la pagină	Gestionarea aplicațiilor > rolurile de configurare > utilizator
	Licenţe	Acces Webex WFO
	Permisiuni și note corelate	—
Administra Client	Descriere	Vă permite să efectuați sarcini administrative pentru entitatea
	Acces la pagină	Gestionarea aplicațiilor > configurația utilizatorului > îmbinarea utilizatorilor Gestionarea > administrarea aplicațiilor > setări globale Administrarea > administrarea aplicațiilor > descărcări Gestionarea > administrarea aplicațiilor > indicatori cheie de performanță (KPI) Gestionarea aplicațiilor > configurarea sistemului > configurarea serverului de date Gestionarea aplicațiilor > configurația sistemului > stocarea externă Gestionarea aplicațiilor > Configurare Analytics > Analytics
	Licenţe	—
	Permisiuni și note corelate	Pentru a accesa pagina Configurare statistici, aveți nevoie și de permisiunea Administrați Google Analytics.
Administrare Org.	Descriere	Vă permite să gestionați grupurile, echipele și utilizatorii care sunt

Permisiun	Detalii
Structură	în domeniul dvs.

Permisiun	Detalii	
	Acces la pagină	Gestionarea aplicațiilor > Grupuri de configurare utilizator > Gestionarea aplicațiilor > Configurarea utilizatorilor > Teams Gestionarea aplicațiilor > Configurarea utilizatorului > Gestionarea aplicațiilor > Configurația utilizatorului > Îmbinați utilizatorii
	Licenţe	Acces Webex WFO
	Permisiuni și note corelate	Trebuie să aveți mai multe permisiuni suplimentare pentru a efectua următoarele acțiuni pe pagina Utilizatori: ▪ Pentru a atribui roluri, trebuie să aveți permisiunea Atribuire roluri de utilizator. Dacă nu aveți permisiunea Atribuire roluri utilizator și creați un utilizator nou, Webex WFO acordă automat noului utilizator rolul implicit de agent. Numai utilizatorii cu permisiunea Atribuire roluri de utilizator pot modifica această atribuire. ▪ Pentru a atribui WFM vizualizări pe pagina Utilizatori, trebuie să aveți permisiunea Editare vizualizări WFM ▪ Pentru a atribui QM vizualizări, trebuie să aveți permisiunea Editare vizualizări QM ▪ Pentru a importa utilizatori, trebuie să aveți permisiunea Atribuire roluri de utilizator. Dacă fișierul de import conține valori în coloana Vizualizări, trebuie să aveți permisiunea Editare vizualizări WFM. Dacă fișierul conține valori în coloana Vizualizări QM, trebuie să aveți permisiunea Editare vizualizări QM. ▪ Pentru a atribui roluri mai multor utilizatori, trebuie să aveți permisiunea Atribuire roluri de utilizator Dacă unui utilizator i se atribuie permisiunea Administrare organizație. Structură înainte ca Webex WFO să fie actualizat la versiunea Webex WFO 10.4.3 sau o versiune ulterioară, permisiunile Atribuire roluri utilizator, Editare vizualizări WFM și Editare vizualizări QM sunt, de asemenea, atribuite acelui utilizator de către

Permisiun	Detalii	
		Implicit.
Primirea notificărilor de afaceri	Descriere	: vă permite să vă abonați la notificări de afaceri. Aceste notificări se referă la operațiunile zilnice din cadrul unui centru de contact.
	Acces la pagină	(numai notificări întreprindere) Gestionarea > monitorizarea aplicațiilor > notificări
	Licenţe	Înregistrarea conformității, managementul calității, managementul forței de muncă, analize, analiză desktop, monitorizare Webex acces WFO
	Permisiune și note asociate	Consultați Configurarea notificărilor pentru o listă completă a notificărilor de afaceri.
Primirea notificărilor de asistență	Descriere	Vă permite să configurați modul în care sunt trimise notificările de asistență în scopuri de depanare.
	Acces la pagină	(Numai notificările de asistență) Managementul > monitorizarea aplicațiilor > notificări
	Licenţe	Licență administrativă: Administrator de sistem
	Înrudit Permisiuni și note	—

Permisiun	Detalii	
Vizualizați documentația API	Descriere	Vă permite să vizualizați API documentație.
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Acces Webex WFO
	Înrudit Permisiuni și note	—
Administrarea ACD configurației	Descriere	Vă permite să configurați o conexiune între Webex WFO și ACD.
	Acces la pagină	Gestionarea aplicațiilor > configurarea > ACD configurarea sistemului
	Licenţe	—
	Înrudit Permisiuni și note	—
Administrarea listei de distribuție	Descriere	Vă permite să gestionați listele de distribuire.
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Licență administrativă: Administrator de sistem
	Înrudit Permisiuni și note	—

Permisiun	Detalii	
Vizualizare a informațiilor de audit	Descriere	Vă permite să vizualizați starea serverului și notificările.
	Acces la pagină	—
	Licențe	—
	Înrudit Permisiuni și note	—
Import în bloc	Descriere	Vă permite să importați date utilizând diferite API-uri de import.
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Acces Webex WFO
	Permisiuni și note corelate	Consultați *Webex Ghidul* de referință API WFO pentru mai multe detalii.
Politica de administrare a parolei	Descriere	Vă permite să gestionați setările politicii pentru parole și să deblocați conturile de utilizator.
	Acces la pagină	Politica de gestionare > administrare > parolă a aplicațiilor
	Licenţe	—
	Înrudit Permisiuni și note	—

Permisiun	Detalii	
Vizualizare monitorizare desktop	Descriere	Vă permite să vizualizați pagina Monitorizare desktop.
	Acces la pagină	Gestionarea > monitorizarea aplicațiilor > monitorizarea desktopului
	Licenţe	Monitorizare, Analiză desktop, Analize
	Înrudit Permisiuni și note	—
Administrarea cheilor de criptare	Descriere	Vă permite să generați chei noi de criptare a fișierelor de stocare.
	Acces la pagină	Gestionarea > administrarea aplicațiilor > licențe pentru
	setări globale	—
	Înrudit Permisiuni și note	—
Administrarea autentificării Active Directory	Descriere	Vă permite să creați și să editați conexiuni Active Directory.
	Acces la pagină	Gestionarea aplicațiilor > licențe de configurare Active
	Directory	
	Înrudit Permisiuni și note	—

Permisiun	Detalii	
Administrare a gamificării	Descriere	Vă permite să gestionați gamificarea pentru agenți.
	Acces la pagină	Licențe pentru managementul aplicațiilor >
	managementul performanței	Acces Webex WFO
	Înrudit Permisiuni și note	—
Vizualizați Gamification	Descriere	Vă permite să vizualizați gamificarea.
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Acces Webex WFO
	Înrudit Permisiuni și note	—
Acces la dispozitive mobile	Descriere	Vă permite să activați accesul la o versiune mobilă limitată a site-ului web Webex WFO. Această permisiune nu afectează aplicația mobilă (consultați Accesul la aplicația mobilă).
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Înregistrarea apelurilor, managementul calității, gestionarea forței de muncă, analize desktop, analize Webex acces WFO
	Înrudit Permisiuni și note	—

Permisiun	Detalii	
Vizualizarea/actualizarea utilizatorilor Hoteling	Descriere	Vă permite să vizualizați, să editați și să creați utilizatori hotelieri
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Acces Webex WFO
	Înrudit Permisiuni și note	—
Vezi detaliile Clientului Verificator	Descriere	Vă permite să vizualizați următoarele detalii despre evaluatorul unei persoane de contact: ▪ Prenumele Clientului Verificator ▪ Numele de familie al Clientului Verificator ▪ Data evaluării ▪ Evaluare aprobată de
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Licențe de date: Managementul calității Webex acces WFO
	Înrudit Permisiuni și note	—
Atribuirea rolurilor de utilizator	Descriere	Vă permite să atribuiți roluri utilizatorilor pe pagina Utilizatori în oricare dintre următoarele moduri: ▪ Editarea unui utilizator existent ▪ Crearea unui utilizator nou ▪ Atribuirea rolurilor mai multor utilizatori ▪ Importul utilizatorilor

Permisiun	Detalii	
		NOTĂ : Dacă fișierul de import conține valori în coloana Vizualizări, trebuie să aveți Editare vizualizări WFM permisiune. Dacă fișierul conține valori în coloana Vizualizări QM, trebuie să aveți permisiunea Editare vizualizări QM.
	Acces la pagină	Gestionarea aplicațiilor > configurarea utilizatorului > pagina de destinație **NOTĂ:** Aceasta este o caracteristică nouă care nu este încă disponibilă pe scară largă. Dacă doriți acces anticipat la această funcție, Contactați Cisco Account Manager.
	Licenţe	—
	Permisiuni și note corelate	Pentru a accesa pagina Utilizatori, trebuie să aveți permisiunea Administrare organizație. structură
Editarea vizualizărilor WFM	Descriere	Vă permite să atribuiți WFM vizualizări utilizatorilor pe pagina Utilizatori în oricare dintre următoarele moduri: ▪ Editarea unui utilizator existent ▪ Crearea unui utilizator nou ▪ Importul utilizatorilor
	Acces la pagină	—
	Licențe	—
	Permisiuni și note corelate	Pentru a accesa pagina Utilizatori, trebuie să aveți permisiunea Administrare organizație. structură Pentru a importa utilizatori, trebuie să aveți permisiunea Atribuire roluri de utilizator. Dacă fișierul de import conține valori în coloana Vizualizări, trebuie să aveți permisiunea Editare vizualizări WFM.

Permisiun	Detalii	
		Pentru a vedea pagina Vizualizări și a selecta o vizualizare WFM de editat, trebuie să aveți permisiunea Administrare WFM.
Editarea vizualizărilor QM Utilizatori	Descriere	Vă permite să atribuiți QM vizualizări utilizatorilor pe pagina oricare dintre următoarele moduri: ▪ Editarea unui utilizator existent ▪ Crearea unui utilizator nou ▪ Importul utilizatorilor
	Acces la pagină	—
	Licențe	—
	Permisiuni și note corelate	Pentru a accesa pagina Utilizatori, trebuie să aveți permisiunea Administrare organizație. structură Pentru a importa utilizatori, trebuie să aveți permisiunea Atribuire roluri de utilizator. Dacă fișierul importat conține valori în coloana Vizualizări, trebuie să aveți permisiunea Editare QM vizualizări.
Acces la aplicația mobilă	Descriere	Vă permite să vă conectați și să utilizați aplicația mobilă Webex WFO. Această permisiune nu afectează versiunea mobilă a site-ului Webex WFO (consultați Accesul la dispozitive mobile).
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Licențe de date: înregistrarea conformității, managementul calității, managementul forței de muncă și analize Acces Webex WFO Licență administrativă: Administrator entitate găzduită
	Înrudit Permisiuni și note	—

Permisiun	Detalii	
Administrare a agenților WFM	Descriere	Vă permite să editați atributele WFM de planificare a agenților din pagina Utilizatori, dacă un utilizator este activat pentru planificare și nu este inactiv. Atributele pe care le puteți edita sunt: ▪ Programarea fusului orar ▪ Vechime ▪ Coada principală de așteptare a serviciului ▪ Profilul condiției de lucru ▪ Cartografierea abilităților ▪ Rotație standard a turelor de lucru ▪ Copierea rotațiilor turelor de lucru ▪ Alte schimburi de lucru ▪ Excepții atribuite ▪ Ore de vacanță ▪ Programare profil de lansare ▪ Numărul maxim de grupuri de personal Această permisiune vă permite, de asemenea, să vizualizați atributele care afectează toți utilizatorii și QM atributele utilizatorilor.
	Acces la pagină	Gestionarea aplicațiilor > configurația utilizatorilor > utilizatori
	Licenţe	Licențe de date: Managementul forței de muncă Webex acces WFO
	Permisiuni și note corelate	Această permisiune nu este activată automat în niciunul dintre rolurile implicite. Dacă un rol include permisiunea Administrare structură organizațională, nu este necesar să activați această permisiune, deoarece permisiunea Administrare structură organizațională acordă acces complet la pagina Utilizatori. Permisiuni care vă permit să editați utilizatorul general, QM sau WFM

Permisiune	Detalii	
		atributele (Editare vizualizări WFM, Editare vizualizări QM, Administrare politică pentru parole și Administrare structură organizație) înlocuiesc această permisiune. Această permisiune nu vă permite să creați un utilizator nou, să selectați sau să editați un utilizator inactiv, să editați sau să creați un nou utilizator hotelier, să gestionați mai mulți utilizatori sau să importați/exportați utilizatori.

Dashboard

Permisiune	Detalii	
Vizualizare Tabloul de bord QM	Descriere	Vă permite să vizualizați widgeturile QM în tablourile de bord Explorer.
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Licențe de date: Managementul calității Webex acces WFO
	Permisiuni și note corelate	Pentru a vizualiza unele widgeturi QM, aveți nevoie și de permisiunile Vizualizare scoruri de evaluare și Vizualizare obiectiv de contact.
Administrarea tablourilor de bord	Descriere	Vă permite să configurați tablourile de bord Analytics, QM și WFM.
	Acces la pagină	—
	Licenţe	—
	Permisiuni și note corelate	De asemenea, trebuie să aveți permisiunile Vizualizare QM tablou de bord și Vizualizare WFM tablou de bord.
Vezi WFM	Descriere	Vă permite să vizualizați widgeturile WFM în Data Explorer

Permisiun	Detalii	
Dashboard		Dashboards. De asemenea, puteți edita permisiunea de programare necesară pentru două widgeturi WFM.
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Licențe de date: Managementul forței de muncă Webex acces WFO
	Înrudit Permisiuni și note	—

Admin înregistrări

Permisiune	Detalii	
Vizualizați Coșul de reciclare	Descriere	Vă permite să căutați conținutul coșului de reciclare din Pagina de interacțiuni și restaurați contactele, astfel încât înregistrările să poată fi redate.
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Acces Webex WFO
	Înrudit Permisiuni și note	—
Ştergere contact	Descriere	Vă permite să ștergeți contacte.
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Acces Webex WFO
	Permisiuni și note corelate	De asemenea, trebuie să aveți permisiunea Vizualizare Coș de reciclare.

Permisiune	Detalii	
Administrare flux de lucru	Descriere	Vă permite să accesați și să configurați fluxuri de lucru pentru QM
	Acces la pagină	Gestionarea aplicațiilor > QM administrarea configurației > a fluxului de lucru
	Licențe	Acces Webex WFO
	Înrudit Permisiuni și note	—
Administrarea câmpurilor de metadate	Descriere	Vă permite să accesați și să configurați metadate.
	Acces la pagină	Gestionarea aplicațiilor > QM configurarea > manager de metadate
	Licențe	Acces Webex WFO
	Înrudit Permisiuni și note	—
Administrarea formularelor de evaluare	Descriere	Vă permite să configurați formularele de evaluare.
	Acces la pagină	Manager de formulare de gestionare > QM configurare > evaluare a aplicațiilor
	Licențe	Acces Webex WFO
	Înrudit Permisiuni și note	—
Administrarea site-urilor de înregistrare	Descriere	Vă permite să selectați un site de înregistrare pentru o echipă, dacă utilizatorul are mai multe site-uri.
	Acces la pagină	—

Permisiun	Detalii	
	Licenţe	Acces Webex WFO
	Înrudit Permisiuni și note	—
Administrarea obiectivelor de contact	Descriere	Vă permite să vizualizați obiectivele contactului pe pagina Administrare obiective contact.
	Acces la pagină	Gestionarea aplicațiilor > QM fluxurile de contacte > administrarea obiectivelor de contact
	Licenţe	Acces Webex WFO
	Permisiuni și note corelate	Pentru a crea sau edita obiective de contact, aveți nevoie și de permisiunile Creare obiectiv de contact.
Configurarea grupurilor de telefonie	Descriere	Vă permite să configurați grupuri de telefonie, grupuri de semnalizare și grupuri de înregistrare.
	Acces la pagină	Gestionarea > QM configurarea aplicațiilor > grupurile de telefonie
	Licenţe	Acces Webex WFO
	Înrudit Permisiuni și note	—

Permisiune	Detalii	
Configurarea asocierilor dispozitivelor	Descriere	Vă permite să configurați dispozitive în centrul de apeluri.
	Acces la pagină	Asocierea > QM configurarea aplicațiilor > dispozitive
	Licenţe	Acces Webex WFO
	Înrudit Permisiuni și note	—
AdminReconTasks	Această permisiune nu este utilizată în prezent.	

Desktop Client

Permisiune	Detalii	
Capturați analize desktop	Descriere	Permite capturarea automată a activității de pe desktop a agenților.
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Înregistrarea conformității, Managementul calității, Analiza desktop, Analytics esențial, Analytics Enterprise Webex Acces WFO
	Permisiuni și note corelate	Agenții trebuie să aibă și permisiunea Capture Desktop Events.

Permisiun	Detalii	
Ecran de înregistrare	Descriere	Înregistrează automat activitatea de pe ecran pe desktopul utilizatorului.
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Licențe de date: Quality Management Analytics Essential, Analytics Enterprise
	Permisiuni și note corelate	Agentul trebuie să aibă, de asemenea, permisiunea Captură contacte. Pentru a activa înregistrarea ecranului pe desktopul unui utilizator, trebuie instalat Smart Desktop și trebuie să activați, de asemenea, una dintre următoarele permisiuni: ▪ Înregistrare voce — Necesar atunci când doriți să înregistrați automat atât vocea, cât și ecranul în timpul unui apel ▪ Ecranul Start Stop înregistrare — Necesar atunci când doriți ca utilizatorul să controleze când începe și când se oprește înregistrarea ecranului utilizând comenzile de înregistrare
Înregis trare voce	Descriere	Înregistrează automat sunetul. Această permisiune este necesară pentru toate arhitecturile de înregistrare vocală, nu doar pentru cele care utilizează Smart Desktop. Fără această permisiune, sunetul utilizatorilor nu va fi înregistrat.
	Acces la pagină	—
	Licențe	Licențe de date: înregistrarea conformității, managementul calității
	Permisiuni și note corelate	Agentul trebuie să aibă, de asemenea, permisiunea Captură contacte. Cu arhitecturi care utilizează Smart Desktop, Smart Desktop trebuie, de asemenea, să fie instalat pe desktopul utilizatorului pentru ca înregistrarea să aibă loc.
Monitorizar ea live a ecranului	Descriere	Vă permite să monitorizați în timp real ecranul unui utilizator. Permite monitorizarea ecranelor agenților prin intermediul paginii Monitorizare agenți. Atât agentul, cât și monitorul trebuie să aibă această permisiune pentru ca monitorizarea ecranului live să funcționeze.

Permisiune	Detalii	
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Licențe de date: managementul calității, monitorizare Acces Webex WFO
	Înrudit Permisiuni și Note	Monitoarele au nevoie, de asemenea, de permisiunea de monitorizare a agentului.
Live Audio Monitorizare	Descriere	Vă permite să monitorizați audio live apelurile unui utilizator. Permite agenților" audio care urmează să fie monitorizat prin intermediul paginii Monitorizare agent. Ambii Agentul și monitorul trebuie să aibă această permisiune pentru audio live monitorizare la locul de muncă.
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Licențe de date: Managementul calității Acces Webex WFO
	Înrudit Permisiuni și Note	Monitoarele au nevoie, de asemenea, de permisiunea de monitorizare a agentului.
Înregistrare pe Cerere (RTP Semnalizare)	Descriere	Activează modul de înregistrare la cerere în Smart Desktop. Acest mod permite agentului să înregistreze numai segmente de apeluri care sunt specificate în mod explicit atunci când se utilizează Comenzi de înregistrare.
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Licențe de date: înregistrarea conformității și managementul calității Acces Webex WFO
	Înrudit	—

Permisiuni

Permisiun	Detalii

	și Note	
Capturați evenimente pe desktop	Descriere	Permite capturarea automată a evenimentelor desktop de pe desktopurile agenților.
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Înregistrarea conformității, Managementul calității, Analiza desktop, Analytics esențial, Analytics Enterprise Webex Acces WFO
	Permisiuni și note corelate	Agenții trebuie să aibă, de asemenea, permisiunea Capture Desktop Analytics.

Înregistrarea contactelor

Permisiune	Detalii	
Vizualizarea persoanelor de contact	Descriere	Vă permite să căutați toate contactele înregistrate din interior domeniul dvs. din pagina Interacțiuni.
	Acces la pagină	Interacţiuni
	Licenţe	Licențe de date: înregistrarea conformității, managementul calității și analize Acces Webex WFO
	Înrudit Permisiuni și note	—
Vizualizarea contactelor marcate	Descriere	Vă permite să căutați numai contacte care au fost punctat (evaluat) din pagina Interacțiuni.
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Licențe de date: Managementul calității Webex acces WFO

Permisiune	Detalii	
	Permisiuni și note corelate	—
Exportați înregistrări	Descriere	Vă permite să exportați înregistrări din pagina Interacțiuni.
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Licențe de date: Managementul calității Webex acces WFO
	Permisiuni și note corelate	De asemenea, trebuie să aveți permisiunea Vizualizare contacte.
Vizualizarea metadatelor personalizate	Descriere	Vă permite să vizualizați metadate particularizate în pagina Interacțiuni și în Media Player.
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Licențe de date: înregistrarea conformității și managementul calității Acces Webex WFO
	Permisiuni și note corelate	De asemenea, trebuie să aveți permisiunea Vizualizare contacte.
Editare metadate personalizate	Descriere	Vă permite să editați metadate particularizate în pagina Interacțiuni și în Media Player.
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Licențe de date: înregistrarea conformității și managementul calității

Permisiun	Detalii	
		Acces Webex WFO
	Înrudit Permisiuni și Note	De asemenea, trebuie să aveți Vizualizare contacte și Vizualizare Permisiuni personalizate pentru metadate.
Etichetați contactul	Descriere	Vă permite să etichetați un contact utilizând Înregistrare Controale.
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Licențe de date: înregistrarea conformității și calitatea Gestiune Acces Webex WFO
	Înrudit Permisiuni și Note	Pentru a eticheta un contact cu comenzile de înregistrare, Smart Desktopul trebuie să fie instalat.
Creare contact	Descriere	Vă permite să creați un contact non-apel pe Pagina Interacțiuni.
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Licențe de date: înregistrarea conformității și calitatea Gestiune Acces Webex WFO
	Înrudit Permisiuni și Note	De asemenea, trebuie să aveți permisiunea Vizualizare contacte.
Vizualizarea datelor statistice pentru Contacte	Descriere	Vă permite să vedeți scorurile nete ale promotorului Analytics (NPS) și Eval Predictive Scores (EPS) date pentru persoanele de contact din domeniul dvs. de pe pagina Interacțiuni.

Permisiune	Detalii	
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Acces Webex WFO
	Permisiuni și note corelate	—
Vizualizarea înregistrărilor rădăcină	Descriere	Vă permite să vizualizați înregistrările root.
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Licențe de date: înregistrarea conformității și managementul calității Acces Webex WFO
	Permisiuni și note corelate	—
Anularea etichetării persoanei de contact	Descriere	Vă permite să anulați etichetarea unui contact etichetat.
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Licențe de date: înregistrarea conformității și managementul calității Acces Webex WFO
	Permisiuni și note corelate	—

Permisiun	Detalii	
Marcați pentru antrenament	Descriere	Vă permite să marcați o persoană de contact pentru examinare în cadrul instruirii.
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Licențe de date: înregistrarea conformității și managementul calității Acces Webex WFO
	Permisiuni și note corelate	În mod implicit, toți utilizatorii pot marca o persoană de contact pentru instruire. Dacă nu solicitați tuturor utilizatorilor să marcheze persoanele de contact pentru instruire, debifați această casetă de selectare. De asemenea, trebuie să aveți permisiunile Vizualizare contacte și Etichetare contacte sau Anulare etichetare contacte.
Vizualizați toate contactele de instruire	Descriere	Vă permite să vizualizați toate contactele marcate pentru instruire în întreaga entitate găzduită.
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Acces Webex WFO
	Permisiuni și note corelate	De asemenea, trebuie să aveți permisiunea Vizualizare contacte.
Export contacte în bloc	Descriere	Vă permite să exportați fișiere audio, detalii de contact și metadate din pagina Interacțiuni în mod programat sau ad-hoc. Puteți doar să vizualizați și să interacționați cu propriile exporturi de contacte în bloc.
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Licențe de date: înregistrarea apelurilor, managementul calității Webex acces WFO

Permisiune	Detalii	
	Permisiuni și note corelate	Dezactivat în mod implicit. Asociate împreună, permisiunile Export contact în masă și Export contact în masă vă permit să creați propriile exporturi de contacte în bloc și să vizualizați toate exporturile de contacte în masă pentru organizația dvs.
Vizualizarea înregistrărilor rădăcină nereconciliate	Descriere	Vă permite să vedeți toate înregistrările rădăcină Necondiţionat.
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Licențe de date: înregistrarea apelurilor, managementul calității Webex acces WFO
	Permisiuni și note corelate	Dezactivat în mod implicit. De asemenea, trebuie să aveți permisiunea Vizualizare înregistrări rădăcină.
Vizualizarea exportului contactelor în bloc	Descriere	Vă permite să vizualizați exporturile de contacte în masă ale tuturor persoanelor din organizația dvs. Nu puteți crea exporturi de contacte în bloc cu această permisiune.
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Licențe de date: înregistrarea apelurilor, managementul calității Webex acces WFO
	Permisiuni și note corelate	Dezactivat în mod implicit. Asociate împreună, permisiunile Export contact în masă și Export contact în masă vă permit să creați propriile exporturi de contacte în bloc și să vizualizați toate exporturile de contacte în masă pentru organizația dvs.

Permisiun	Detalii	
Ștergere în bloc	Descriere	Vă permite să ștergeți contactele în bloc.
	Acces la pagină	Gestionarea aplicațiilor > QM fluxurile de contact > operațiunile de contact în bloc **NOTĂ:** Aceasta este o caracteristică nouă care nu este încă disponibilă pe scară largă. Dacă doriți acces timpuriu pentru această caracteristică, contactați managerul de cont Cisco.
	Licenţe	Licențe de date: înregistrarea apelurilor, managementul calității
	Permisiuni și note corelate	Pentru a utiliza toate caracteristicile de pe pagina Operațiuni contact masiv, combinați această permisiune cu permisiunile Retenție actualizare în bloc și Metadate actualizare în bloc.
Capturarea contactelor	Descriere	Permite importul contactelor agenților de orice tip în Webex WFO. Această permisiune este necesară pentru orice tip de captură sau înregistrare a contactelor.
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Licențe de date: înregistrarea apelurilor, managementul calității
	Permisiuni și note corelate	Această permisiune este o condiție preliminară pentru permisiunile Înregistrare voce și Ecran de înregistrare.
Vizualizați toate contactele HR	Descriere	Vă permite să vizualizați toate contactele marcate pentru HR peste chiriaș.
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Licențe de date: Managementul calității Webex acces WFO
	Permisiuni și note corelate	De asemenea, trebuie să aveți permisiunea Vizualizare contacte.

Permisiune	Detalii	
Marcați pentru HR	Descriere	Vă permite să marcați un contact pentru examinare în HR.
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Licențe de date: Managementul calității Webex acces WFO **NOTĂ** : Necesită cel puțin una dintre aceste licențe.
	Permisiuni și note corelate	Permite administratorilor să definească rolurile care au capacitatea de a marca o persoană de contact pentru revizuire în HR. Dacă nu solicitați tuturor utilizatorilor să marcheze persoanele de contact pentru HR, debifați caseta de selectare Marcare pentru HR. De asemenea, trebuie să aveți permisiunea Vizualizare contact.
ViewNotProcessingReason	Descriere	Această permisiune nu este utilizată în prezent.
Includerea domeniului de aplicare propriu în vizualizările QM	Descriere	Dacă accesul la Webex WFO este guvernat de vizualizări QM, această permisiune vă permite să vedeți și să redați propriile contacte, plus orice contacte care îndeplinesc criteriile de vizualizare QM. Consultați Gestionarea vizualizărilor .
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Licențe de date: înregistrarea apelurilor, managementul calității
	Permisiuni și note corelate	De asemenea, trebuie să aveți permisiunea Vizualizare contacte. În mod implicit, această permisiune nu este atribuită niciunui rol.
Păstrarea în bloc a actualizărilor	Descriere	Vă permite să actualizați politica de conservare pentru mai multe Contacte imediat.
	Acces la pagină	Gestionarea aplicațiilor > QM fluxurile de contact > operațiunile de contact în bloc **NOTĂ:** Aceasta este o caracteristică nouă care nu este încă disponibilă pe scară largă. Dacă doriți

Permisiun	Detalii

		pentru această caracteristică, contactați managerul de cont Cisco.
	Licenţe	Licențe de date: înregistrarea apelurilor, managementul calității
	Permisiuni și note corelate	Pentru a utiliza toate caracteristicile de pe pagina Operațiuni contact masiv, combinați această permisiune cu permisiunile Ștergere masivă și Actualizare masivă metadate.
Actualizare masivă metadate	Descriere	Vă permite să actualizați metadatele particularizate care sunt Asociate cu mai multe contacte simultan.
	Acces la pagină	Gestionarea aplicațiilor > QM fluxurile de contact > operațiunile de contact în bloc **NOTĂ:** Aceasta este o caracteristică nouă care nu este încă disponibilă pe scară largă. Dacă doriți acces timpuriu pentru această caracteristică, contactați managerul de cont Cisco.
	Licenţe	Licențe de date: înregistrarea apelurilor, managementul calității
	Permisiuni și note corelate	Pentru a utiliza toate caracteristicile din pagina Operațiuni contact masiv, combinați această permisiune cu permisiunile de ștergere în bloc și de păstrare a actualizărilor în bloc.

Înregistrarea evaluărilor contactelor

Permisiune	Detalii	
Creare comentariu de evaluare	Descriere	Vă permite să creați comentarii în fereastra Formular de evaluare din Media Player.
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Licențe de date: Managementul calității Webex acces WFO
	Înrudit	De asemenea, trebuie să aveți Vizualizare contacte și Vizualizare evaluări

Permisiune	Detalii	
	Permisiuni și note	Permisiuni.
Aprobați evaluarea persoanei de contact	Descriere	Vă permite să aprobați evaluarea pentru un contact din Media Player.
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Licențe de date: Managementul calității Webex acces WFO
	Permisiuni și note corelate	De asemenea, trebuie să aveți permisiunile Vizualizare contacte și Vizualizare evaluări.
Evaluați contactul	Descriere	Vă permite să evaluați un contact în Media Player și să vizualizați panoul de evaluare pentru contactele nemarcate.
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Licențe de date: Managementul calității Webex acces WFO
	Permisiuni și note corelate	De asemenea, trebuie să aveți permisiunile Vizualizare contacte și Vizualizare evaluări.
Editare comentariu evaluare	Descriere	Vă permite să editați comentariile într-o fereastră Formular de evaluare din Media Player.
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Licențe de date: Managementul calității Webex acces WFO

Înrudit	De asemenea, trebuie să aveți permisiunile Vizualizare persoane de contact, Creare comentariu de evaluare și Vizualizare evaluări.

Permisiune	Detalii	
	Permisiuni și note	
Vezi evaluările	Descriere	Vă permite să vizualizați evaluările contactelor în Media Player.
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Licențe de date: Managementul calității Webex acces WFO
	Permisiuni și note corelate	De asemenea, trebuie să aveți permisiunea Vizualizare contacte
Autoevaluare Contact	Descriere	Vă permite să vă evaluați propriile contacte.
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Licențe de date: Managementul calității Webex acces WFO
	Permisiuni și note corelate	De asemenea, trebuie să aveți permisiunile Vizualizare contacte și Evaluare contact.
Auto-aprobare evaluare contact	Descriere	Vă permite să aprobați propria evaluare a contactului.
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Licențe de date: Managementul calității
	Permisiuni și note corelate	De asemenea, trebuie să aveți permisiunile Vizualizare contacte și Vizualizare evaluări.
Editare Orice evaluare	Descriere	Vă permite să editați o evaluare pe care ați finalizat-o și să vedeți următoarele detalii despre evaluatorul unei persoane de contact:

Permisiune	Detalii	
		▪ Numele clientului verificator ▪ Evaluare aprobată de
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Licențe de date: Managementul calității Webex acces WFO
	Înrudit Permisiuni și note	—

Înregistrarea calibrărilor contactelor

Permisiune	Detalii	
Calibrare contact	Descriere	Vă permite să marcați o persoană de contact pentru calibrare în pagina Interacțiuni și să efectuați o evaluare de calibrare.
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Licențe de date: Managementul calității Webex acces WFO
	Permisiuni și note corelate	De asemenea, trebuie să aveți permisiunea Vizualizare contacte.
Contact autocalibrat	Descriere	Vă permite să vă calibrați propriile contacte.
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Licențe de date: Managementul calității Webex acces WFO
	Permisiuni și note corelate	De asemenea, trebuie să aveți permisiunile Vizualizare contacte și Calibrare contact

Obiective de contact

Permisiune	Detalii	
Creare obiectiv de evaluare	Descriere	Vă permite să creați și să atribuiți sarcini de evaluare (ad-hoc) și obiective de contact.
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Licențe de date: Managementul calității Webex acces WFO
	Permisiuni și note corelate	Pentru a crea obiective de contact, aveți nevoie și de permisiunea Administrare obiective de contact.
Crearea obiectivului de calibrare	Descriere	Vă permite să creați și să atribuiți sarcini de calibrare (ad-hoc) și obiective de contact.
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Licențe de date: Managementul calității Webex acces WFO
	Permisiuni și note corelate	Pentru a crea obiective de contact, aveți nevoie și de permisiunea Administrare obiective de contact.
Creați un obiectiv de revizuire	Descriere	Vă permite să creați și să atribuiți activități de revizuire (ad-hoc) și obiective de contact.
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Licențe de date: Managementul calității Webex acces WFO
	Permisiuni și note corelate	Pentru a crea obiective de contact, aveți nevoie și de permisiunea Administrare obiective de contact.

Permisiune	Detalii	
Vizualizare obiectiv contact	Descriere	Vă permite să accesați coada de contacte și să vizualizați widgetul Progres obiectiv contact.
	Acces la pagină	Coadă contacte Tablou de bord > widget Progresul obiectivului de contact
	Licenţe	Licențe de date: Managementul calității Webex acces WFO
	Permisiuni și note corelate	—

Cerceta

Permisiune	Detalii	
Administra Sondaje QM	Descriere	Vă permite să configurați furnizori externi de sondaje după apel.
	Acces la pagină	Gestionarea aplicațiilor > QM fluxurile de contacte > sondajul post-apel
	Licenţe	Acces Webex WFO
	Permisiuni și note corelate	—
Vizualizați rezultatele sondajului	Descriere	Vă permite să vizualizați datele rezultatelor sondajelor clienților în playerul media, tabelul de contacte și rapoarte.
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Licențe de date: Managementul calității Webex acces WFO
	Înrudit	De asemenea, trebuie să aveți permisiunea Vizualizare contacte.

Permisiune	Detalii
	Permisiuni și note

Program

Permisiune	Detalii	
Vezi orarele	Descriere	Permite utilizatorilor să vizualizeze paginile Programul meu și Disponibilitatea mea.
	Acces la pagină	Programări și planificare > programul meu Planificări și planificare > disponibilitatea mea
	Licenţe	Licențe de date: Managementul forței de muncă Webex acces WFO
	Permisiuni și note corelate	—
Editare orare	Descriere	Permite utilizatorilor să vizualizeze planificările agenților și să efectueze următoarele acțiuni: Inserare activitate, Program tranzacționare, Găsire oră optimă și Optimizare planificări. Permite utilizatorilor să vizualizeze codurile de motive în sertarul Aderență.
	Acces la pagină	Planificări și planificări > programe ale agenților
	Licenţe	Acces Webex WFO
	Permisiuni și note corelate	De asemenea, trebuie să aveți permisiunea Vizualizare programări.
Planificați programele	Descriere	Permite utilizatorului să acceseze pagina Planificare (inclusiv paginile Prognoză, Distribuție și Planificare) și să creeze un eveniment de planificare dinamică intrazilnică.

Permisiune	Detalii	
	Acces la pagină	Planificări și planificare > planificare Planificări și planificare > Intraday Dynamic Scheduling
	Licențe	Acces Webex WFO
	Permisiuni și note corelate	De asemenea, trebuie să aveți permisiunea Vizualizare programări. Pentru a configura elementele unei planificări (inclusiv schimburi de lucru, excepții, categorii de contracție, săptămâni de contracție și scenarii de contracție), utilizatorii au nevoie de permisiunile Administrare WFM și Administrare planificări.
Administrarea programelor	Descriere	Permite planificatorilor și analiștilor să editeze planificări și să configureze elemente de planificare.
	Acces la pagină	Managementul > administrarea aplicațiilor Managementul aplicațiilor > Configurarea sistemului Managementul aplicațiilor > Managementul performanței aplicațiilor Managementul > monitorizarea aplicațiilor Gestionarea aplicațiilor > Cozile de așteptare pentru servicii (cu excepția paginii Tipuri de cozi de servicii) Managementul aplicațiilor > previziuni Gestionarea aplicațiilor > configurarea programării Gestionarea aplicațiilor > gestionarea programării Gestionarea aplicațiilor > Programarea dinamică Gestionarea aplicațiilor > activități (cu excepția paginilor Tipuri de excepții și Fluxuri de lucru) Managementul aplicațiilor > date istorice Gestionarea > WFM configurarea aplicațiilor (cu excepția paginilor Setări globale, Configurare HRMS și Retenție; acces numai în citire la pagina Mapări stare aderență) Gestionarea aplicațiilor > planificarea vacanțelor (cu excepția paginii Tipuri de vacanțe)

Permisiune	Detalii	
		Managementul aplicațiilor > planificarea strategică Planificări și planificare > gestionarea editării programelor Permisiunea Administrare programe acordă acces doar în citire la pagina Mapare stare aderență. Managementul aplicațiilor > planificarea strategică Managementul aplicațiilor > planificarea vacanțelor (cu excepția paginii Tipuri de vacanțe) Planificarea și planificarea > gestionarea editării programării
	Licenţe	Acces Webex WFO
	Permisiuni și note corelate	Această permisiune poate fi combinată cu alte permisiuni (de exemplu, Administrare mesagerie, Planificare planificări și Administrare structură organizație) pentru a crea un rol de planificator particularizat. De asemenea, trebuie să aveți permisiunea Editare programări pentru a vizualiza pagina Programări agenți.

Mesagerie

Permisiune	Detalii	
Actualizarea solicitărilor de mesagerie	Descriere	Vă permite să trimiteți și să actualizați o solicitare de mesagerie.
	Acces la pagină	Mesagerie
	Licenţe	Licențe de date: Managementul forței de muncă Webex acces WFO
	Permisiuni și note corelate	Actualizarea solicitărilor de mesagerie este necesară pentru a interacționa cu mesageria.

Permisiune	Detalii	
Administrarea mesajelor	Descriere	Vă permite să aprobați și să administrați solicitările.
	Acces la pagină	Mesagerie
	Licenţe	Acces Webex WFO
	Înrudit Permisiuni și note	—

Statistici

Permisiune	Detalii	
Vizualizați analizele de sistem	Descriere	Vă permite să creați și să gestionați seturi de date în tablourile de bord Analytics.
	Acces la pagină	Tabloul de bord Analytics
	Licenţe	Analiză desktop, Noțiuni esențiale despre analiză, Analytics Enterprise Webex acces WFO
	Permisiuni și note corelate	—
Administrare Statistici	Descriere	Vă permite să creați, să vizualizați, să modificați și să ștergeți
	Acces la pagină	Managementul aplicațiilor > Analytics > Manager de activități Managementul aplicațiilor > Analytics > Desktop Manager Managementul aplicațiilor > Analytics > Manager de teren Managementul aplicațiilor > Configurare Analytics > Analytics
	Licenţe	Analiza desktopului, Informații esențiale despre analiză, Analytics Enterprise,

Permisiun	Detalii	
		Acces Webex WFO
	Înrudit Permisiuni și note	—
Administrarea analizei vorbirii	Descriere	Vă permite să vizualizați și să ștergeți activitățile Phonetics Analytics din pagina Manager de activități Analytics. **NOTĂ** : Deoarece Phonetics Analytics a fost retrasă, nu puteți crea sau edita activități Phonetics Analytics, chiar dacă aveți această permisiune.
	Acces la pagină	Managementul aplicațiilor > Analytics > Manager de activități Managementul aplicațiilor > Configurare analiză > Analytics
	Licenţe	Analytics, Webex acces WFO
	Înrudit Permisiuni și note	—
Administrarea analizei vorbirii în text	Descriere	Vă permite să creați, să vizualizați, să modificați și să ștergeți activități de transformare a vorbirii în text (transcriere) din pagina Manager de activități Statistici.
	Acces la pagină	Managementul aplicațiilor > Analytics > Task Manager Licențe de configurare pentru gestionarea aplicațiilor >
	Analytics > Analytics acces WFO	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex
	Înrudit Permisiuni și note	—
Administra	Descriere	Vă permite să creați, să vizualizați, să editați și să ștergeți activități de analiză text

Permisiune	Detalii	
Analiza textului		în pagina Manager de activități Statistici.
	Acces la pagină	Managementul aplicațiilor > Analytics > Manager de activități Managementul aplicațiilor > Configurare analiză > Analytics
	Licenţe	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex acces WFO
	Înrudit Permisiuni și note	—
Vizualizarea analizelor desktop	Descriere	Vă permite să vizualizați caracteristicile Analiză desktop.
	Acces la pagină	Explorator de agenți Tabloul de bord Analytics
	Licenţe	Analiză desktop, Noțiuni esențiale despre analiză, Analytics Enterprise Webex acces WFO
	Înrudit Permisiuni și note	—
Vizualizarea analizei vorbirii	Descriere	Vă permite să vizualizați caracteristicile Analiză vorbire.
	Acces la pagină	Tabloul de bord Analytics
	Licenţe	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex acces WFO
	Înrudit Permisiuni și note	—
Vizualizarea analizei vorbirii în text	Descriere	Vă permite să vizualizați panoul Transcriere în Media Player și să căutați cuvinte în audio transcris.

Permisiun	Detalii	
	Acces la pagină	Tabloul de bord Analytics
	Licenţe	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex acces WFO
	Înrudit Permisiuni și note	—
Vizualizați subiectele populare	Descriere	Vă permite să vizualizați toate paginile Subiecte populare.
	Acces la pagină	Analytics > subiecte populare
	Licenţe	Analytics Enterprise, Webex acces WFO
	Înrudit Permisiuni și note	—
Editarea subiectelor populare	Descriere	Vă permite să editați (de exemplu, să grupați și să anulați gruparea subiectelor) în instrumentul Subiecte populare.
	Acces la pagină	Analytics > subiecte populare
	Licenţe	Analytics Enterprise, Webex acces WFO
	Înrudit Permisiuni și note	—

Permisiun	Detalii	
Vizualizare a notificării privind subiectele populare	Descriere	Vă permite să configurați condițiile care declanșează notificările zilnice.
	Acces la pagină	Analytics > subiecte populare
	Licenţe	Analytics Enterprise, Webex acces WFO
	Înrudit Permisiuni și note	—
Editarea notificării privind subiectele populare	Descriere	Vă permite să editați condițiile care declanșează notificările zilnice.
	Acces la pagină	Analytics > subiecte populare
	Licenţe	Analytics Enterprise, Webex acces WFO
	Înrudit Permisiuni și note	—
Vizualizarea analizelor de text	Descriere	Vă permite să vizualizați caracteristicile de analiză a textului.
	Acces la pagină	Tabloul de bord Analytics
	Licenţe	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex acces WFO
	Înrudit Permisiuni și note	—

Permisiun	Detalii	
Vizualizare Statistici	Descriere	Vă permite să vizualizați toate aspectele funcțiilor Analytics.
	Acces la pagină	Tabloul de bord Analytics
	Licenţe	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex acces WFO
	Înrudit Permisiuni și Note	—
Administra Statistici	Descriere	Vă permite să accesați unele API-uri Analytics. Atunci când este combinat cu Administrarea permisiunii entității găzduite vă permite să configurați Google Analytics.
	Acces la pagină	Gestionarea aplicațiilor > Configurare Analytics > Analytics
	Licenţe	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex acces WFO
	Înrudit Permisiuni și Note	Pentru a accesa pagina Configurare statistici, aveți nevoie și de Administrați permisiunea entității găzduite.
Administrarea analizelor predictive	Descriere	Vă permite să creați, să vizualizați, să editați și să ștergeți activitățile Scor evaluare predictivă (PES) și Scor promotor net predictiv (PNPS) din pagina Manager de activități Statistici.
	Acces la pagină	Managementul aplicațiilor > Analytics > Task Manager
	Licenţe	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex acces WFO
	Permisiuni și note corelate	—
Administrarea expresiilor Analytics	Descriere	Vă permite să creați și să editați fraze și categorii de expresii pe pagina Manager de fraze.

Permisiun	Detalii	
	Acces la pagină	Licențe Manager de aplicații > Analytics > Phrase Manager
		Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex acces WFO
	Înrudit Permisiuni și note	—

Reportare

Permisiune	Detalii	
Vizualizarea rapoartelor QM	Descriere	Vă permite să vizualizați QM rapoarte.
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Licențe de date: înregistrarea conformității și managementul calității Acces Webex WFO
	Permisiuni și note corelate	De asemenea, trebuie să aveți permisiunea Vizualizare organizație.
Administrarea rapoartelor QM	Descriere	Vă permite să administrați QM rapoarte.
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Acces Webex WFO
	Înrudit Permisiuni și note	—

Permisiun	Detalii	
Vizualizare Rapoarte WFM	Descriere	Vă permite să vizualizați WFM rapoarte.
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Licențe de date: Managementul forței de muncă Webex acces WFO
	Înrudit Permisiuni și note	—
Vizualizare WFM Rapoarte administratori	Descriere	Vă permite să vizualizați WFM rapoarte de planificare strategică.
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Acces Webex WFO
	Înrudit Permisiuni și note	—
Vizualizarea rapoartelor supervizorilor	Descriere	Vă permite să vizualizați WFM rapoarte ale supervizorului.
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Acces Webex WFO
	Înrudit Permisiuni și note	—

Permisiun	Detalii	
Vizualizare QM Rapoarte de evaluare	Descriere	Vă permite să vizualizați QM rapoarte de evaluare.
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Acces Webex WFO
	Înrudit Permisiuni și note	—
Vizualizare Rapoarte de sistem QM	Descriere	Vă permite să vizualizați QM rapoarte de sistem.
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Acces Webex WFO
	Înrudit Permisiuni și note	—
Vizualizarea rapoartelor QM sondaj	Descriere	Vă permite să vizualizați QM rapoarte de chestionar.
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Acces Webex WFO
	Înrudit Permisiuni și note	—
Raportare avansată API	Descriere	Vă permite să accesați API necesare pentru Exploratorul de date.
	Acces la pagină	—
	Licențe	—
	Înrudit Permisiuni	—

Permisiun	Detalii	
	și Note	
Pagina principală	Descriere	Vă oferă acces doar în citire la tabloul de bord al paginii de pornire și la conținutul acesteia.
	Acces la pagină	Pagina principală
	Licenţe	Licențe de date: Managementul calității și Managementul forței de muncă Acces Webex WFO
	Permisiuni și note corelate	Această permisiune este compatibilă cu permisiunile moștenite pe care le înlocuiește: Vizualizare QM dashboard, Vizualizare WFM dashboard și Administrare dashboarduri.
Explorator de date	Descriere	Vă oferă acces doar în citire la pagina browserului de active Data Explorer.
	Acces la pagină	Explorator de date
	Licenţe	Acces Webex WFO
	Permisiuni și note corelate	—
Crearea de conținut	Descriere	Vă permite să creați, să actualizați și să ștergeți rapoarte și tablouri de bord Data Explorer.
	Acces la pagină	Rapoarte > Explorator de date
	Licenţe	Acces Webex WFO
	Permisiuni și note corelate	Explorator de date

Permisiun	Detalii	
Publicarea conținutului	Descriere	Vă permite să partajați rapoartele și tablourile de bord pe care le deținеți grupurilor de care aparțineți.
	Acces la pagină	Gestionarea aplicațiilor > gestionarea datelor > grupuri de partajare
	Licenţe	Acces Webex WFO
	Permisiuni și note corelate	Crearea de conținut

Comenzi de înregistrare

Permisiune	Detalii	
Trimitere pauză / Reluare comandă	Descriere	Întrerupe și reia înregistrările apelurilor utilizatorului. Această permisiune este necesară pentru orice arhitectură de pauză și reluare a înregistrărilor, atât automată, cât și manuală (prin intermediul paginii Comenzi înregistrare).
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Licențe de date: înregistrarea conformității și managementul calității
	Înrudit Permisiuni și note	—
Trimite autentificare / Comanda Deconectare	Descriere	Asociază și anulează asocierea utilizatorului cu o extensie de dispozitiv pentru înregistrarea în rețea. Această permisiune este utilă pentru situații precum hot-desking, în care este posibil ca un agent să nu utilizeze același telefon în fiecare zi.
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Licențe de date: înregistrarea conformității și managementul
	calității legate de	—

Permisiune	Detalii	
	Permisiuni și note	
Comanda Trimitere metadate	Descriere	Adaugă metadate la înregistrarea apelurilor unui utilizator. Această permisiune este necesară pentru orice arhitectură de înregistrare care adaugă metadate apelurilor, atât automate, cât și manuale (prin intermediul paginii Comenzi înregistrare).
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Licențe de date: înregistrarea conformității și managementul calității
	Permisiuni și note corelate	—
Comanda Trimitere etichetă	Descriere	Etichetează înregistrările apelurilor unui utilizator. Această permisiune este necesară pentru orice arhitectură de înregistrare care etichetează apelurile, atât automate, cât și manuale (prin intermediul paginii Comenzi înregistrare).
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Licențe de date: înregistrarea conformității și managementul calității
	Permisiuni și note corelate	—
Trimitere segment și Comanda	Descriere	Pornește și oprește înregistrarea segmentelor de apeluri (și salvează și șterge segmente de apel). Această permisiune este
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Licențe de date: înregistrarea conformității și managementul calității

Permisiune	Detalii	
	Permisiuni și note corelate	—
Trimiterea ecranului Start / Stop Screen Comanda	Descriere	Pornește și oprește o înregistrare doar pe ecran. Această permisiune este necesară pentru orice arhitectură de înregistrare care utilizează aceste acțiuni, atât automate, cât și manuale (prin intermediul paginii Recording Controls).
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Licențe de date: Managementul calității
	Permisiuni și note corelate	—
Pauză / Butoane	Descriere	Vă permite să utilizați butoanele Pauză și Reluare de pe pagina
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Licențe de date: înregistrarea conformității și managementul calității
	Permisiuni și note corelate	De asemenea, trebuie să aveți permisiunea Trimitere pauză / Reluare comandă.
Butoane de conectare / deconectare	Descriere	Vă permite să utilizați butoanele Login și Deconectare de pe pagina Comenzi înregistrare.
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Licențe de date: înregistrarea conformității și managementul calității
	Permisiuni și note corelate	De asemenea, trebuie să aveți permisiunea Trimiteți comanda de conectare / deconectare.

Permisiune	Detalii	
Butonul Adăugare metadate	Descriere	Vă permite să utilizați butonul Adăugare metadate din pagina Comenzi înregistrare.
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Licențe de date: înregistrarea conformității și managementul calității
	Permisiuni și note corelate	De asemenea, trebuie să aveți permisiunea Trimitere comandă metadate.
Butonul Etichetare	Descriere	Vă permite să utilizați butonul Etichetă din pagina Comenzi înregistrare.
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Licențe de date: înregistrarea conformității și managementul calității
	Permisiuni și note corelate	De asemenea, trebuie să aveți permisiunea Trimitere comandă etichetă.
Butoanele Segmentare și Ștergere/Salvare	Descriere	Vă permite să utilizați butoanele "Segmentați și ștergeți" și "Segmentați și salvați" de pe pagina Comenzi de înregistrare.
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Licențe de date: înregistrarea conformității și managementul calității
	Permisiuni și note corelate	De asemenea, trebuie să aveți permisiunea Trimitere segment și Ștergere / Salvare comandă.
Butoanele Start / Stop Screen	Descriere	Vă permite să utilizați butoanele Start Screen și Stop Screen de pe pagina Recording Controls (Comenzi înregistrare).
	Acces la pagină	—

Permisiune	Detalii	
	Licenţe	Licențe de date: Managementul calității
	Permisiuni și note corelate	De asemenea, trebuie să aveți permisiunea Trimitere ecran Start / Stop Screen Comandă.

Analiza botului

Permisiune	Detalii	
Vizualizați automatizarea experienței	Descriere	Vedeți valori de nivel superior, cum ar fi BES / BAS / $ per conversație automată
	Acces la pagină	Licențe Experience &;
	Automation	Analiza botului
	Permisiuni și note corelate	Configurați automatizarea experienței
Configurați automatizarea experienței	Descriere	Configurați țintele pentru BES / BAS / $ per conversație automată, subiecte
	Acces la pagină	Configurare > experiență și automatizare
	Licenţe	Analiza botului
	Permisiuni și note corelate	Vizualizați automatizarea experienței
Vizualizați distribuția conversațiilor	Descriere	Vizualizați conversațiile totale și modul în care acestea sunt distribuite între asistentul digital și agenții live
	Acces la pagină	Distribuția conversațiilor
	Licenţe	Analiza botului

Permisiun	Detalii	
	Permisiuni și note corelate	
Vizualizarea subiectelor de conversație	Descriere	Vizualizați tot conținutul pe pagina Subiecte de conversație
	Acces la pagină	Subiecte de conversație
	Licenţe	Analiza botului
	Permisiuni și note corelate	Editarea subiectelor de conversație
Editarea subiectelor de conversație	Descriere	Lista neagră, îmbinarea și redenumirea subiectelor
	Acces la pagină	Configurarea > subiecte de conversație
	Licenţe	Analiza botului
	Permisiuni și note corelate	Vizualizarea subiectelor de conversație
Vizualizarea subiectelor de conversație Analiza valorilor	Descriere	Vizualizați defalcarea semnalelor BES și BAS pentru fiecare subiect
	Acces la pagină	Subiecte de conversație > fila Analiză valori
	Licenţe	Analiza botului
	Permisiuni și note corelate	Vizualizarea subiectelor de conversație

Permisiune	Detalii	
Vizualizarea transcrierilor subiectelor de conversație	Descriere	Vizualizarea transcrierilor în cadrul subiectelor
	Acces la pagină	Subiecte de conversație > fila Transcrieri
	Licenţe	Analiza botului
	Permisiuni și note corelate	Vizualizarea subiectelor de conversație
Vizualizarea subiectelor de conversație Subiecte conexe	Descriere	Vizualizarea subiectelor de conversație suplimentare care au fost identificate după subiectul principal
	Acces la pagină	Subiecte de conversație > subiecte conexe
	Licenţe	Analiza botului
	Permisiuni și note corelate	Vizualizarea subiectelor de conversație
Vizualizarea subiectelor de conversație Subiecte grupate	Descriere	Vizualizați subiectele care au fost îmbinate și definiți un subiect principal
	Acces la pagină	Subiecte de conversație > subiecte grupate
	Licenţe	Analiza botului
	Permisiuni și note corelate	Vizualizarea subiectelor de conversație

Permisiun	Detalii	
Vizualizarea entităților subiectelor de conversație	Descriere	Vizualizați entitățile (cuvintele cheie) care au apărut în transcrierile din cadrul subiectului
	Acces la pagină	Subiecte > entități de conversație
	Licenţe	Analiza botului
	Permisiuni și note corelate	Vizualizarea subiectelor de conversație
Vizualizarea subiectelor de conversație Intenții	Descriere	Vizualizați intențiile care au fost declanșate în cadrul subiectului
	Acces la pagină	Subiecte > intenții de conversație
	Licenţe	Analiza botului
	Permisiuni și note corelate	Vizualizarea subiectelor de conversație
Vizualizați analiza impactului	Descriere	Vedeți comparația alăturată a mai multor valori pentru un singur subiect sau pentru mai multe subiecte între două intervale de date
	Acces la pagină	Analiza impactului
	Licenţe	Analiza botului
	Permisiuni și note corelate	

Permisiune	Detalii	
Vizualizare Agregate Măsurători	Descriere	Vedeți indicatorii agregați obișnuiți
	Acces la pagină	Indicatori agregați
	Licenţe	Analiza botului
	Înrudit Permisiuni și Note	
Vezi transcrierea Căutare	Descriere	Vizualizați căutarea transcrierii
	Acces la pagină	Căutare transcriere
	Licenţe	Analiza botului
	Înrudit Permisiuni și Note	
Vezi VAA Prezentare generală	Descriere	Vizualizați prezentarea generală a Statisticilor agentului virtual cu toate nivelurile de mesaje Măsurători
	Acces la pagină	Prezentare generală
	Licenţe	Analiza botului
	Înrudit Permisiuni și Note	Configurare VAA

Permisiun	Detalii	
Vizualizați comparația performanțelor VAA	Descriere	Vedeți valorile la nivel de mesaj zilnic, lunar, trimestrial sau anual
	Acces la pagină	Compararea performanței
	Licenţe	Analiza botului
	Permisiuni și note corelate	Configurare VAA
Vizualizați performanța răspunsului VAA	Descriere	Vizualizarea răspunsurilor și a acțiunilor următoare după afișarea răspunsului
	Acces la pagină	Performanța răspunsului
	Licenţe	Analiza botului
	Permisiuni și note corelate	Configurare VAA
Vizualizare a mesajelor neclasificate VAA	Descriere	Vizualizarea mesajelor care nu corespund intenției, clasificate după subiect
	Acces la pagină	Mesaje neclasificate
	Licenţe	Analiza botului
	Permisiuni și note corelate	Configurați VAA, editați mesajele neclasificate VAA
Editare mesaje neclasificate VAA	Descriere	Clasificați mesajele fără potrivire cu intenția în intenții existente sau intenții noi
	Acces la pagină	Mesaje neclasificate
	Licenţe	Analiza botului
	Înrudit	Configurați VAA, vizualizați mesajele neclasificate VAA

Permisiune	Detalii	
	Permisiuni și note	
Vizualizați performanța intenției VAA	Descriere	Vedeți valorile la nivel de intenție
	Acces la pagină	Performanța intenției
	Licențe	Analiza botului
	Permisiuni și note corelate	Configurare VAA
Vizualizați raportul de gestionare a roboților	Descriere	Vedeți rapoartele de gestionare a aplicațiilor bot încărcate
	Acces la pagină	Raport de gestionare a botului
	Licențe	Analiza botului
	Permisiuni și note corelate	
Vizualizați raportul de performanță al robotului	Descriere	Vedeți rapoartele de performanță ale aplicației bot încărcate
	Acces la pagină	Raport de performanță bot
	Licențe	Analiza botului
	Permisiuni și note corelate	

Permisiun	Detalii	
Configurare VAA	Descriere	Configurarea țintelor în cadrul VAA
	Acces la pagină	Configurarea > Virtual Agent Analytics
	Licenţe	Analiza botului
	Permisiuni și note corelate	Vizualizați prezentarea generală VAA, Vizualizați comparația performanțelor VAA, Vizualizați performanța răspunsului VAA, Vizualizați mesajele neclasificate VAA, Vizualizați performanța intenției VAA
Vizualizați configurațiile companiei	Descriere	Vizualizarea pragurilor specifice companiei
	Acces la pagină	Configurațiile companiei
	Licenţe	Analiza botului
	Permisiuni și note corelate	Editarea configurațiilor companiei
Editarea configurațiilor companiei	Descriere	Configurați praguri specifice companiei
	Acces la pagină	Configurațiile companiei
	Licenţe	Analiza botului
	Permisiuni și note corelate	Vizualizați configurațiile companiei

Permisiune	Detalii	
Vizualizare notificare alertă	Descriere	Vizualizarea filei Alerte atunci când se declanșează un prag de semnal
	Acces la pagină	Fila Notificări de alertă
	Licenţe	Analiza botului
	Permisiuni și note corelate	Configurarea notificării de alertă
Configurarea notificării de alertă	Descriere	Configurarea pragurilor pentru alerte
	Acces la pagină	Configurarea > valorile generale ale roboților, configurația > subiectele
	Licenţe	Analiza botului
	Permisiuni și note corelate	Vizualizare notificare alertă
Vizualizați rezumatul transcrierii	Descriere	Vizualizarea transcrierilor rezumate
	Acces la pagină	Căutare transcriere
	Licenţe	Analiza botului
	Permisiuni și note corelate	Configurarea rezumatului transcrierii

Permisiun	Detalii	
Configurarea transcrierii Rezumat	Descriere	Configurați solicitarea care generează transcrierile rezumatului
	Acces la pagină	Configurare > prompt de generare rezumat
	Licenţe	Analiza botului
	Înrudit Permisiuni și Note	Vizualizați rezumatul transcrierii
Vizualizarea notificărilor privind activitatea	Descriere	Vizualizați notificările privind activitatea, cum ar fi atunci când se efectuează o acțiune, cum ar fi lista neagră, îmbinarea, redenumirea
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Analiza botului
	Înrudit Permisiuni și Note	

Intuiţii

Permisiune	Detalii	
Vizualizarea conținutului	Descriere	Vă permite să vizualizați tablourile de bord Statistici care sunt partajate de alte persoane în organizația dvs.
	Acces la pagină	Statistici > preferințe Informații > recente Detalii > Folderele mele Statistici > folderele partajate Statistici > tablouri de bord
	Licenţe	Autor de statistici, cititor de informații

Permisiune	Detalii	
	Permisiuni și note corelate	Trebuie să aveți licența Insights Reader și cel puțin o permisiune "Vizualizare date [produs]".
Consultarea datelor statistice	Descriere	Vă permite să vizualizați tablourile de bord și analizele create cu date Analytics. Atunci când este combinată cu permisiunea Creați conținut, vă permite să folosiți seturi de date Analytics pentru a crea analize.
	Acces la pagină	Statistici > preferințe Informații > recente Detalii > Folderele mele Statistici > folderele partajate Statistici > tablouri de bord
	Licenţe	Autor de statistici, cititor de informații
	Permisiuni și note corelate	De asemenea, trebuie să aveți permisiunea Vizualizare conținut. Organizația dvs. trebuie să dețină o licență Cisco Analytics.
Vizualizarea datelor WFM clasice	Descriere	Vă permite să vizualizați tablouri de bord și analize create cu date WFM clasice. Atunci când este combinată cu permisiunea Creare conținut, vă permite să utilizați seturile de date WFM clasice pentru a crea analize.
	Acces la pagină	Statistici > preferințe Informații > recente Detalii > Folderele mele Statistici > folderele partajate Statistici > tablouri de bord
	Licenţe	Autor de statistici, cititor de informații
	Permisiuni corelate	De asemenea, trebuie să aveți permisiunea Vizualizare conținut. Organizația trebuie să dețină o licență Cisco Classic WFM.

Permisiun	Detalii	
	și Note	
Vizualizarea datelor QM	Descriere	Vă permite să vizualizați tablouri de bord și analize create cu datele QM. Atunci când este combinată cu permisiunea Creare conținut, vă permite să utilizați QM seturi de date pentru a crea analize.
	Acces la pagină	Statistici > preferințe Statistici > Informații recente > Folderele mele Statistici > foldere partajate Statistici > tablouri de bord
	Licenţe	Autor de statistici, cititor de informații
	Permisiuni și note corelate	De asemenea, trebuie să aveți permisiunea Vizualizare conținut. Organizația trebuie să dețină o licență Cisco QM.
Vizualizare a datelor WFM	Descriere	Vă permite să vizualizați tablouri de bord și analize create cu datele WFM. Atunci când este combinată cu permisiunea Creare conținut, vă permite să utilizați WFM seturi de date pentru a crea analize.
	Acces la pagină	Statistici > preferințe Statistici > Informații recente > Folderele mele Statistici > foldere partajate Statistici > tablouri de bord
	Licenţe	Autor de statistici, cititor de informații
	Permisiuni și note corelate	De asemenea, trebuie să aveți permisiunea Vizualizare conținut. Organizația dvs. trebuie să dețină o licență Cisco WFM.

Permisiune	Detalii	
Creați conținut	Descriere	Vă permite să creați analize și tablouri de bord.
	Acces la pagină	Statistici > preferințe Informații > recente Statistici > Folderele mele Statistici > foldere partajate Statistici > tablouri de bord Statistici > analize Statistici > seturi de date
	Licențe	Autor Insights
	Permisiuni și note corelate	Trebuie să aveți licența Autor statistici și cel puțin o permisiune "Vizualizare date [produs]". Când adăugați această permisiune la un rol, rolul primește automat și permisiunea Vizualizare conținut.
Partajarea descrierii conținutului	Vă permite să partajați cu alte persoane analizele și tablourile de bord pe care le creați	Persoane din organizația dvs.
	Acces la pagină	Statistici > preferințe Statistici > Informații recente > Folderele mele Statistici > foldere partajate Statistici > tablouri de bord
	Licențe	Autor Insights
	Permisiuni și note corelate	De asemenea, trebuie să aveți permisiunea Creare conținut și cel puțin o permisiune "Vizualizați datele [produsului]".

Permisiun	Detalii	
Administrare informații	Descriere	Această permisiune nu este utilizată în prezent.
	Acces la pagină	—
	Licenţe	Autor Insights
	Înrudit Permisiuni și note	—

Gestionarea datelor

Permisiune	Detalii	
Managementul livrărilor	Descriere	Vă permite să vizualizați informații despre spațiul informațional curent și să optați și să renunțați la primirea rapoartelor programate prin e-mail de la alți utilizatori.
	Acces la pagină	Setări > Data Explorer
	Licenţe	Gestionarea datelor
	Înrudit Permisiuni și Note	
Livrarea rapoartelor	Descriere	Vă permite să configurați și să gestionați când și cui este trimis prin e-mail un raport pe care îl dețineți.
	Acces la pagină	Opțiunea Partajare din meniul contextual care apare atunci când faceți clic dreapta pe un raport pe care îl dețineți în pagina Rapoarte > din Exploratorul de date.
	Licenţe	Gestionarea datelor
	Înrudit Permisiuni și Note	
Biblioteca de date	Descriere	Vă permite accesul doar în citire la pagina Bibliotecă de date pentru vizualizare

Permisiune	Detalii	
		detalii despre colecții și seturile lor de date.
	Acces la pagină	Biblioteca de date > Explorator de date
	Licenţe	Gestionarea datelor
	Înrudit Permisiuni și Note	
Proiectarea bibliotecii de date	Descriere	Vă permite să creați, să citiți, să actualizați și să ștergeți bibliotecile de date deținute de dvs.
	Acces la pagină	
	Licenţe	Gestionarea datelor
	Înrudit Permisiuni și Note	
Publicarea bibliotecii de date	Descriere	Vă permite să partajați colecții de date cu grupuri de partajare în care sunteți membru.
	Acces la pagină	
	Licenţe	Gestionarea datelor
	Înrudit Permisiuni și Note	
Administrarea activităților de date	Descriere	Vă permite să gestionați agenți și sarcini în orice spațiu informațional pe care îl dețineți.
	Acces la pagină	Managementul aplicațiilor > gestionarea datelor > gestionarea sarcinilor de date

Permisiun	Detalii	
	Licenţe	Gestionarea datelor
	Înrudit Permisiuni și Note	
Partajarea grupurilor Administrare	Descriere	Vă permite să creați și să gestionați grupuri de utilizatori create pentru scopurile partajării conținutului.
	Acces la pagină	Gestionarea aplicațiilor > gestionarea datelor > grupuri de partajare
	Licenţe	Gestionarea datelor
	Înrudit Permisiuni și Note	
Gestionarea datelor Sistem Administrare	Descriere	Vă permite să creați și să gestionați sarcini în timp real
	Acces la pagină	Managementul aplicațiilor > gestionarea datelor > timp real (RT) Managementul locurilor de muncă
	Licenţe	Gestionarea datelor
	Înrudit Permisiuni și Note	
Date UDM Administrare	Descriere	Vă permite să adăugați și să gestionați entități găzduite în Unified Data Mart.
	Acces la pagină	Managementul aplicațiilor > gestionarea datelor > Unified Data Mart
	Licenţe	Gestionarea datelor
	Înrudit Permisiuni și Note	

Permisiune	Detalii	
Gestionarea spațiului informativ	Descriere	Acordă acces la caracteristicile de gestionare a ciclului de viață al Business Intelligence.
	Acces la pagină	Setări
	Licenţe	Gestionarea datelor
	Permisiuni și note corelate	Implementarea spațiului informațional
Implementarea spațiului informațional	Descriere	Acordă utilizatorilor care pot gestiona spații informaționale dreptul de a implementa spații informaționale în alte conturi de utilizator.
	Acces la pagină	Setări
	Licenţe	Gestionarea datelor
	Permisiuni și note corelate	Gestionarea spațiului informativ

Auto QM

Permisiune	Detalii	
Vizualizare QM automate	Descriere	Vă permite să vizualizați panourile Auto QM în playerul media.
	Acces la pagină	Analytics > QM automată
	Licenţe	Analytics Enterprise, Webex acces WFO
	Înrudit Permisiuni și note	—

Permisiun	Detalii	
Editare QM automată	Descriere	Vă permite să rulați sarcini de QM automată și să suprascrieți scorul AI.
	Acces la pagină	Analytics > QM automată
	Licenţe	Analytics Enterprise, Webex acces WFO
	Înrudit Permisiuni și note	—
Vizualizare QM automate Dashboard uri	Descriere	Vă permite să vizualizați tablouri de bord cu QM automată.
	Acces la pagină	Analytics > QM automată
	Licenţe	Analytics Enterprise, Webex acces WFO
	Înrudit Permisiuni și note	—
Editarea tablourilor de bord QM automate	Descriere	Vă permite să editați tablouri de bord QM automat.
	Acces la pagină	Analytics > QM automată
	Licenţe	Analytics Enterprise, Webex acces WFO
	Înrudit Permisiuni și note	—

Permisiun	Detalii	
Vizualizare QM automate Notificare	Descriere	Vă permite să vizualizați toate notificările zilnice în tabloul de bord Auto QM.
	Acces la pagină	Analytics > QM automată
	Licenţe	Analytics Enterprise, Webex acces WFO
	Înrudit Permisiuni și note	—
Editare QM automată Notificare	Descriere	Vă permite să configurați condițiile care declanșează notificările zilnice.
	Acces la pagină	Analytics > QM automată
	Licenţe	Analytics Enterprise, Webex acces WFO
	Înrudit Permisiuni și note	—

Atribuiți pagini de destinație utilizatorilor

Selectați pagina pe care o văd utilizatorii când se conectează pentru prima dată la Webex WFO. Această pagină poate fi o pagină Webex WFO sau un tablou de bord Insights.

> **NOTĂ:** Aceasta este o caracteristică nouă care nu este încă disponibilă pe scară largă. Dacă doriți acces anticipat la această caracteristică, contactați Cisco Account Manager.

Condiţii prealabile

- Organizația dvs. utilizează Webex WFO Cloud. Această pagină nu este disponibilă pentru implementări locale.
- Aveți permisiunea Atribuire roluri utilizator.
- Pentru a vizualiza o pagină Webex WFO ca pagină de destinație, utilizatorii trebuie să aibă permisiunea de a accesa pagina respectivă. Consultați Gestionarea rolurilor și permisiunilor .

- Pentru a atribui un tablou de bord Statistici drept pagină de destinație, trebuie să aveți acces la Statistici. Consultați Acordarea accesului utilizatorilor la Statistici.
- Pentru a vedea un tablou de bord Statistici ca pagină de destinație:
  - Utilizatorii trebuie să aibă acces la Statistici. Consultați Acordarea accesului utilizatorilor la Statistici.
  - Tabloul de bord trebuie să fie partajat cu dvs. (dacă nu l-ați creat) și cu persoanele care îl vor primi ca pagină de destinație. Consultați Acordarea accesului utilizatorilor și grupurilor individuale Insights la un tablou de bord în Statistici.

Locația paginii

Gestionarea aplicațiilor > configurarea globală a utilizatorilor > > pagina de destinație

Procedurile

Atribuiți o pagină Webex WFO ca pagină de destinație pentru un rol de utilizator

1. Selectați rolul în **tabelul Roluri** .
2. **În tabelul Pagini** de destinație, selectați pagina. Numele paginii apare lângă rolul din Roluri masă.

   NOTĂ : Nu orice pagină Webex WFO poate fi o pagină de destinație. Paginile disponibile sunt o listă organizată.

3. Dați clic pe **Salvați**. Când persoanele cu acest rol se conectează la Webex WFO, vor ateriza pe această pagină. Dacă unui utilizator i se atribuie mai multe roluri care au pagini de destinație diferite, acesta va vedea pagina de destinație atribuită rolului creat cel mai recent.

Atribuiți un tablou de bord Statistici ca pagină de destinație pentru un rol de utilizator

1. Selectați rolul în **tabelul Roluri** .
2. Dați clic pe **Tablouri de bord** Statistici. Apare o listă de tablouri de bord pe care le-ați creat sau care v-au fost partajate.
3. În tabelul Pagini **de** destinație, selectați tabloul de bord. Numele dashboardului apare lângă rol în tabelul Roluri .
4. (Opțional) Pentru a vizualiza tabloul de bord, faceți clic pe pictograma ochi de lângă numele acestuia. Tabloul de bord se deschide într-o filă nouă.

5. Dați clic pe **Salvați**. Când persoanele cu acest rol se conectează la Webex WFO, vor ateriza pe acest tablou de bord. Dacă unui utilizator i se atribuie mai multe roluri care au pagini de destinație diferite, acesta va vedea pagina de destinație atribuită rolului creat cel mai recent.

Eliminarea unei pagini de destinație dintr-un rol

Dacă unui rol nu i se atribuie o pagină de destinație, persoanele cu rolul respectiv văd prima pagină din meniul de sus Webex WFO (de la stânga la dreapta) pe care au permisiunea să o vadă.

1. Faceți clic pe pictograma coș de gunoi de lângă numele rolului din tabelul Roluri .
2. Dați clic pe **Salvați**.

Subiecte conexe

- Gestionați rolurile și permisiunile - creați roluri
- Creați și editați utilizatori — atribuiți roluri utilizatorilor
- Oferiți-le utilizatorilor acces la Statistici
- Acordați utilizatorilor și grupurilor individuale Insights acces la un tablou de bord din Statistici

Oferiți utilizatorilor acces la Explorator de date

Cu acces la Cisco Data Explorer, utilizatorii pot vizualiza rapoartele și dashboardurile care le sunt atribuite, pot vizualiza rapoarte partajate și tablouri de bord create de alte persoane și își pot crea propriile rapoarte și tablouri de bord. Puteți varia nivelul de acces al persoanelor în funcție de rol.

Condiţii prealabile

- Utilizatorii și rolurile au fost create.
- aveți permisiunea Administrare roluri.

Locația paginii

Diferit. Consultați procedurile de mai jos pentru locațiile paginilor.

Procedurile

Atribuirea permisiunilor de Explorer de date rolurilor de utilizator

1. Accesați Gestionare aplicații > Configurare utilizator > roluri.
2. Selectați următoarele permisiuni de atribuit rolurilor după cum doriți:

Permisiune	Descriere
Explorator de date	Oferă utilizatorilor acces doar în citire la activul Explorator de date pagina browserului (lista de rapoarte și tablouri de bord).
Crearea de conținut	Permite altor persoane să creeze, să actualizeze și să șteargă Data Explorer rapoarte și tablouri de bord.
Publicarea conținutului	Permite utilizatorilor să partajeze rapoarte și tablouri de bord pe care le dețin grupurilor de partajare de care aparțin.

3. Dați clic pe **Salvați**.

Setați un tablou de bord ca pagină de pornire implicită pentru un rol

Când persoanele cu un anumit rol se conectează la Webex WFO, acest tablou de bord va fi primul lucru pe care îl văd. Dacă etichetați mai multe tablouri de bord cu același rol, persoanele cu acest rol pot naviga între diferitele tablouri de bord.

CONDIŢIE PREALABILĂ

- Rolul nu are permisiunile Explorator de date, Creare de conținut sau Publicare conținut.
- (Pentru clienții care trec de la versiunea 10.4 la cloud) Rolul este atribuit tablourilor de bord din pagina principală Explorator de date: În Gestionare aplicații > Setări globale > globale > Administrare tablou de bord, mutați rolul în **Explorator** de date.
- Dvs. dețineți tabloul de bord. Pentru a transforma un tablou de bord pe care nu îl dețineți într-o pagină de pornire implicită, copiați tabloul de bord.

1. Pe pagina Explorator de date, faceți clic dreapta pe tabloul de bord și selectați **Etichetare** din lista verticală. Unitatea Se deschide fereastra Etichete.
2. Introduceți **c1_role_** , apoi numele rolului.

IMPORTANT Numele rolului trebuie să corespundă numelui utilizat de organizație. O listă de roluri este disponibilă în Application Management > Global > User Configuration > Roles.

Pentru a adăuga un rol al cărui nume este un cuvânt, introduceți numele.

EXEMPLUL c1_role_Agent

Pentru a adăuga un rol al cărui nume este format din mai multe cuvinte separate prin spații, încadrați eticheta între ghilimele duble.

EXEMPLU "c1_role_East Coast Team Leader"

Pentru a adăuga mai multe roluri în același timp, introduceți-le unul după altul, separate printr-un spațiu.

EXEMPLU c1_role_Evaluator "agent de coastă c1_role_East"

3. Faceți clic pe **Adăugare etichetă**.
4. Faceți clic pe **OK.** Fereastra **Tag** se închide.

Subiecte conexe

- Gestionați rolurile și permisiunile : o listă cu toate permisiunile care se aplică pentru QM și Analytics și cu ce se ocupă acestea.
- Gestionați lista de tablouri de bord și rapoarte Explorer: aflați cum să restricționați accesul la anumite rapoarte și tablouri de bord în funcție de rol.

Dezactivarea instrumentului Explorator de date

Dacă organizația dvs. a trecut la Detalii și este pregătită să elimine Data Explorer înainte ca Cisco să îl scoată automat din funcțiune, urmați pașii de mai jos.

Condiţii prealabile

- Pentru a dezactiva Data Explorer pentru utilizatorii Înregistrarea apelurilor, QM, Analytics și WFM clasică, aveți permisiunea Administrare roluri.

Locația paginii

Diferit. Consultați procedurile de mai jos pentru locațiile paginilor.

Procedurile

Dezactivați Exploratorul de date pentru utilizatorii Înregistrare apeluri, QM, Analytics și WFM clasică

1. **Accesați Application Management** > **Global** > **User Configuration** > **Roles**.
2. **În tabelul Permisiuni** , debifați casetele de selectare pentru următoarele permisiuni pentru fiecare rol:
   - În secțiunea Tablouri de bord:
   - Vizualizarea QM tablou de bord
     - Administrarea tablourilor de bord
     - Vizualizarea WFM tablou de bord
   - **În secțiunea Raportare** :
     - Raportare avansată API
     - Explorator de date
     - Crearea de conținut
     - Publicarea conținutului
   - În secțiunea Gestionarea datelor: ștergeți toate permisiunile din această secțiune.
3. Dați clic pe **Salvați**. Când utilizatorii se conectează din nou, vor ateriza pe prima pagină din meniul de sus (de la stânga la dreapta) pe care au permisiunea să o acceseze. Pentru majoritatea oamenilor, aceasta este pagina Interacțiuni. Nu vor vedea **Data Explorer** în meniul de sus.

> **NOTĂ** : Nu puteți elimina permisiuni din rolul de superadministrator. Acest rol este încorporat în WFM și nu poate fi editat.

Subiecte conexe

- Oferiți-le utilizatorilor acces la Statistici
- Gestionarea rolurilor și permisiunilor

Gestionarea echipelor

O echipă este o colecție de unul sau mai mulți agenți.

Pagina Teams vă permite să gestionați echipe pentru sisteme sincronizate și nesincronizate. De asemenea, puteți importa și exporta echipe.

Într-un sistem sincronizat, echipele sunt create în ACD și sincronizate Webex WFO. Sincronizarea este într-un mod de la ACD la Webex WFO. Dacă o echipă are agenți atribuiți în ACD, atunci acei agenți sunt atribuiți acelei echipe în Webex WFO. Pentru aceste echipe, nu puteți modifica numele echipei sau agenții atribuiți echipei.

CELE MAI BUNE PRACTICI Când ACD este sincronizat cu Webex WFO, nu creați echipe în Webex WFO, deoarece aceste echipe nu vor fi sincronizate cu ACD.

Într-un sistem nesincronizat, puteți crea și gestiona echipe în Webex WFO, după cum doriți.

Definiții de câmpuri

Utilizați pagina Teams pentru a crea, edita, importa sau exporta echipe. Dacă ACD sincronizează datele echipei cu Webex WFO, consultați documentația pentru a înțelege modul în care acest lucru afectează modificările pe care le faceți aici.

Câmpurile de pe pagina Echipe sunt descrise mai jos.

Câmp	Descriere
Nume echipă	Introduceți un nume pentru echipă. Numele echipei nu poate fi numele unui Grup existent, o echipă existentă sau numele entității găzduite din care face parte această echipă. Numele de echipă sincronizate sunt doar în citire.
Selectare echipă	Selectați o echipă existentă. Lista afișează echipele active în mod implicit.
Afișarea echipelor inactive inactive în	Bifați această casetă de selectare pentru a afișa atât echipele active, cât și pe cele câmpul Selectați echipa. "Inactiv" apare lângă echipele inactive din lista Select Team. După debifare, numai echipele active apar în câmpul Selectare echipă. Acest câmp apare numai atunci când editați o echipă existentă.
Activați această echipă	Pentru a activa echipa, bifați această casetă de selectare. Echipele sunt activate de Implicit. Debifați această casetă de selectare pentru a dezactiva echipa.
Data creării	(Numai pentru citire) Data la care a fost creată înregistrarea echipei.
Data dezactivării	(Numai pentru citire) Data la care înregistrarea echipei a fost dezactivată. Atâta timp cât Înregistrarea echipei este activă, acest câmp nu este vizibil. Când acest câmp este vizibil, se afișează data celei mai recente înregistrări

a echipei

Câmp	Descriere
	Dezactivarea. Acest câmp apare numai atunci când debifați caseta de selectare "Activați această echipă".
Grup	Selectați grupul în care ar trebui plasată această echipă.
Agenţi	Alocați echipei agenții doriți. Într-un sistem sincronizat, nu puteți modifica lista de agenți atribuiți echipei sincronizate.
Includeți această echipă în rapoartele de productivitate	Bifați această casetă de selectare dacă doriți ca statisticile acestei echipe să fie incluse atunci când serviciul de captură Webex WFO compilează statistici de productivitate.
Locație încărcare etapă	Bifați această casetă de selectare pentru a asocia echipa și datele de încărcare a etapelor Server. Această casetă de selectare este disponibilă numai în cazul în care componenta Încărcare etapizată este activată pentru un server de date din sistemul dvs. Utilizatorii care sunt atribuiți acestei echipe vor utiliza Încărcare etapizată numai dacă sunt, de asemenea, asociați cu un eveniment zilnic QM Flux de lucru configurat corect. Pentru mai multe informații despre încărcarea în două etape, consultați "Configurarea componentei de încărcare etapizată" din Ghidul de *proiectare pentru implementările în* cloud.
Profiluri de stocare	Selectați un profil de stocare de asociat cu această echipă. Valoarea implicită profilul de stocare pentru acest câmp este setarea implicită din Profiluri de stocare (Gestionare aplicații > Configurare sistem > Profiluri de stocare). Dacă modificați profilul de stocare al echipei, înregistrările noi sunt stocate în noul profil de stocare, dar înregistrările existente rămân în profilul de stocare original.

Echipe de import și export

Selectați opțiunea "Importați și exportați echipe" pentru a importa echipe noi sau editate sau pentru a exporta echipe existente. Datele de import și export sunt în format CSV.

Coloanele pot utiliza numele câmpurilor de mai jos ca nume de antet sau puteți utiliza numele câmpurilor pe care le alegeți (de exemplu, "Nume" ar putea fi "Nume echipă"). Numele coloanelor listate aici sunt numele utilizate în baza de date Webex WFO. Dacă utilizați nume de coloane diferite, trebuie să mapați fiecare nume particularizat la numele Webex WFO corespunzător.

După ce ați configurat modul în care câmpurile fișierului de import sunt mapate la câmpurile WFO Webex, puteți salva maparea respectivă pentru reutilizare.

Exportul datelor echipei

- Faceți clic pe **Export**. Webex WFO descarcă fișierul (denumit teams.csv) pe PC în CSV format.

Importul datelor echipei

1. Faceți clic pe **Alegere fișier**, navigați la fișierul CSV al echipei dvs., apoi faceți clic pe **Deschidere** pentru a afișa anteturile coloanelor fișierului. Fișierul poate utiliza numele implicite ale anteturilor de coloană de mai jos sau puteți utiliza numele anteturilor pe care le alegeți (de exemplu, "Nume" ar putea fi "Numele echipei"). Dacă utilizați nume diferite de anteturi de coloană, trebuie să mapați fiecare nume personalizat la numele Webex WFO corespunzător.

Antet coloană	Descriere
ID echipă	ID-ul echipei în ACD. Puteți identifica numărul de identificare exportând datele echipei și vizualizându-le în fișierul CSV rezultat. Dacă importați o echipă cu un ID de echipă care există deja în baza de date, datele importate pentru acel ID de echipă suprascrie datele din baza de date. Dacă echipa este o echipă nouă, ID-ul trebuie setat la 0 (zero) sau importul va eșua.
Nume	Numele echipei.
Data activării	Data la care echipa a fost activată.

Antet coloană	Descriere
Data dezactivată	Data la care echipa a fost dezactivată.
ID-ul grupului părinte	Grupul din care face parte echipa.
Compilarea productivității	(Fals/Adevărat) Indică dacă trebuie incluse statisticile echipei când serviciul Capture compilează statistici de productivitate.

2. Mapați câmpurile obligatorii Webex importul WFO la câmpul corespunzător din fișierul CSV, apoi configurați tipul de date al câmpului respectiv.
3. Faceți clic pe **Import**.

Salvarea unei scheme de mapare pentru reutilizare

1. Faceți clic pe **Alegere fișier**, navigați la fișierul CSV al echipei dvs., apoi faceți clic pe **Deschidere** pentru a afișa anteturile coloanelor fișierului.
2. Mapați câmpurile obligatorii Webex importul WFO la câmpul corespunzător din fișierul CSV, apoi configurați tipul de date al câmpului respectiv.
3. Introduceți un nume pentru mapare în **câmpul Nume** mapare, apoi faceți clic pe **Salvare**. Această schemă de cartografiere va fi disponibilă pentru reutilizare într-un import viitor.

Gestionarea grupurilor

Un grup este o colecție de una sau mai multe echipe.

Definiții de câmpuri

Utilizați pagina Grupuri pentru a crea, edita, importa și exporta grupuri.

> **NOTĂ** : Grupurile pot fi dezactivate, dar nu eliminate. Acestea sunt păstrate în scopuri istorice și sunt disponibile în rapoarte, contacte, analize și așa mai departe.

Câmpurile din pagina Grupuri sunt descrise mai jos.

Câmp	Descriere
Nume grup	Introduceți un nume pentru grup. Numele grupului nu poate fi numele un grup existent, o echipă existentă sau numele entității găzduite aceasta

Câmp	Descriere
	grupul face parte din.
Selectați grupul	Selectați un grup existent. Lista afișează grupurile active în mod implicit.
Afișarea grupurilor inactive inactive în	Bifați această casetă de selectare pentru a afișa atât grupurile active, cât și pe cele câmpul Selectare grup. "Inactiv" apare lângă grupurile inactive din lista de grupuri. După debifare, numai grupurile active apar în câmpul Selectare grup. Acest câmp apare numai când editați un grup existent.
Activați acest grup	Bifați această casetă de selectare pentru a activa grupul. Grupurile sunt activate de Implicit. Debifați această casetă de selectare pentru a dezactiva grupul.
Echipe	Alocați una sau mai multe echipe acestui grup.
Data creării	(Numai pentru citire) Data la care a fost creată înregistrarea grupului.
Data dezactivării	(Numai pentru citire) Data la care înregistrarea grupului a fost dezactivată. Când un înregistrarea este activă, acest câmp nu este vizibil. Când acest câmp este vizibil, se afișează data celei mai recente dezactivări a grupului. Acest câmp apare numai atunci când debifați caseta de selectare "Activați acest grup".
Echipe	Atribuiți una sau mai multe echipe acestui grup, mutând echipele din panoul Disponibile în panoul Atribuite.

Grupuri de import și export

Selectați opțiunea "Importați și exportați grupuri" pentru a importa grupuri noi sau editate sau pentru a exporta grupuri existente. Datele de import și export sunt în format CSV.

Exportul datelor de grup

- Faceți clic pe **Export**. Webex WFO descarcă fișierul (denumit groups.csv) pe PC.

Importul datelor de grup

1. Faceți clic pe **Selectare fișier**, navigați la fișierul CSV de grup, apoi faceți clic pe **Deschidere** pentru a afișa anteturile coloanelor de fișiere. Fișierul trebuie să includă coloane pentru următoarele date, în orice ordine. Coloanele pot utiliza aceste nume ca antet sau un nume pe care îl alegeți (de exemplu, "Nume" ar putea fi "Nume grup"). Dacă utilizați nume de coloane diferite, trebuie să mapați fiecare nume particularizat la Webex corespunzător
Numele WFO.

Antet coloană	Descriere
ID-ul grupului	ID-ul grupului în ACD. Puteți identifica numărul de identificare exportând datele de grup și vizualizându-l în fișierul CSV rezultat. Dacă grupul este un grup nou, ID-ul trebuie setat la 0 (zero) sau importul va eșua.
Nume	Numele grupului.
Data activării	Data la care grupul a fost activat.
Data dezactivată dezactivat.	Data la care grupul a fost

2. Mapați câmpurile obligatorii Webex importul WFO la câmpul corespunzător din fișierul CSV și configurați tipul de date al câmpului respectiv sau selectați o mapare existentă din **câmpul vertical Utilizare mapare** existentă..

> **NOTĂ** : În cazul în care creați o mapare nouă, după ce ați configurat modul în care câmpurile fișierului de import sunt mapate la câmpurile WFO Webex, puteți să denumiți maparea și apoi să o salvați pentru
> Reutilizare.

3. Faceți clic pe **Import**.

> **NOTĂ** : Dacă importați un grup cu un ID de grup care există deja în baza de date, datele importate pentru acel ID de grup suprascrie datele din baza de date.

Gestionarea vizualizărilor

O vizualizare controlează domeniul de acces pe care un utilizator îl are în WFM și QM. În WFM, un utilizator atribuit unei vizualizări are acces numai la entitățile (cum ar fi persoane de contact, echipe, cozi de așteptare de servicii, grupuri de coadă de servicii, grupuri de abilități multiple, mapări de abilități, condiții de

lucru, schimburi de lucru, excepții și proiecte) atribuite acelei vizualizări în conformitate cu

Permisiunile rolului lor.

Domeniul de aplicare al unui utilizator este determinat la conectare. Dacă se creează entități noi după conectare (de exemplu, utilizatori sau echipe adăugate prin sincronizarea cu ACD), domeniul de aplicare al utilizatorului va include acele entități numai după deconectare și reconectare.

Locația paginii

Managementul aplicațiilor > configurația > vizualizările utilizatorilor > globali

> **NOTĂ:** Persoanele de contact înregistrate anterior și etichetate cu metadatele utilizate pentru o vizualizare QM vor fi incluse în rezultatele returnate pentru vizualizare. Prima dată când accesați contacte utilizând o vizualizare QM, veți:
> Întâmpinați o întârziere, deoarece aplicația efectuează căutarea inițială a bazei de date pentru vizualizarea respectivă.

> **NOTĂ**
> Dacă organizația utilizează vizualizări QM în loc să configureze domeniul de utilizator prin intermediul paginii Utilizatori, filtrul Organizație din pagina Interacțiuni funcționează astfel pentru utilizatorii care au o vizualizare QM atribuită, dar nu au un domeniu atribuit:
>
> - Listele verticale Grup și Echipă sunt setate la Toate și nu pot fi modificate.
> - Lista verticală Agent afișează numele tuturor agenților.

> **NOTĂ** : Pentru a permite agenților să-și vizualizeze și să-și redea propriile persoane de contact, pe lângă orice persoane de contact care îndeplinesc criteriile de vizualizare QM, atribuiți-le permisiunea Includere autodomeniu în vizualizările QM. Consultați Gestionarea rolurilor și permisiuni.

O entitate poate fi inclusă în mai multe vizualizări, iar unui utilizator i se pot atribui mai multe vizualizări.

Vizualizarea WFM a sistemului se numește EnterpriseView. Această vizualizare nu poate fi redenumită sau ștearsă. Puteți să o utilizați ca vizualizare principală sau să creați vizualizări noi pentru a se potrivi nevoilor dvs. QM nu are o vizualizare de sistem.

Descrierea câmpurilor

Utilizați pagina Vizualizări pentru a crea, edita și șterge vizualizări WFM sau QM. Câmpurile de pe pagina Vizualizări sunt descrise mai jos.

Câmpuri pentru vizualizări WFM

Câmp	Descriere
Nume vizualizare	Alegeți un nume unic pentru vizualizare sau selectați o vizualizare existentă. EnterpriseView este o vizualizare de sistem și nu poate fi redenumită sau ștearsă.
Activa	Bifați caseta de selectare Activare pentru a activa vizualizarea. O vizualizare nu poate fi utilizată decât dacă este activată.
Utilizatori	Selectați utilizatorii pe care doriți să îi atribuiți vizualizării.
Echipe	Selectați echipele pe care doriți să le atribuiți vizualizării.
Grupuri multiskill	Selectați grupurile de abilități multiple pe care
doriți să le atribuiți vizualizării. Cozi de servicii	Selectați cozile de servicii
pe care doriți să le atribuiți vizualizării.	
Grupuri coadă serviciu	Selectați grupurile de coadă de servicii pe care doriți
să le atribuiți vizualizării. Cartografierea abilităților	Selectați mapările de abilități
pe care doriți să le atribuiți vizualizării.	
Condiții de muncă	Selectați condițiile de lucru pe care doriți să le
atribuiți vizualizării. Schimburi de lucru	Selectați schimburile de lucru
pentru a le atribui vizualizării.	
Excepţii	Selectați excepțiile de atribuit vizualizării.
Tipuri de excepții	Selectați tipurile de excepții pe care doriți să le atribuiți vizualizării. Tipuri de excepții sunt necesare pentru ca agenții să poată trimite solicitări (consultați Solicitări).
Proiecte	Selectați proiectele pe care doriți să le atribuiți vizualizării.
Tipuri de vacanță aibă	Selectați tipurile de vacanță pe care doriți să le atribuiți vizualizării. Agenții trebuie să Toate tipurile de vacanță în viziunea lor care se află în planul lor de vacanță. În caz contrar, nu pot selecta tipul de vacanță lipsă atunci când trimit o cerere de timp liber.

Reguli dinamice de lucru	Selectați regulile de lucru dinamice pe care doriți să le atribuiți vizualizării.

Câmp	Descriere
Evenimente de planificare dinamică	Selectați evenimentele de planificare dinamică pe care doriți să le atribuiți vizualizării.
Condiții de definire a domeniului	Utilizați câmpurile din această secțiune pentru a crea reguli pentru definirea metadate pentru limitarea domeniului de aplicare al acestei vizualizări.
Potrivire oricare sau potrivire totală	Indică dacă regula este logică OR (Potrivire orice) sau logică ȘI (Potriviți toate).
Adăugare regulă	Adaugă o linie de condiții pentru a defini regula.
Câmpul Metadate	Selectați un câmp de metadate din lista derulantă. Puteți utiliza acest lucru câmp pentru a specifica un domeniu din afara echipei și grupului.
Condiție	Selectați operația de aplicat condiției din lista derulantă.
Valoare	Introduceți valoarea cu care doriți să filtrați metadatele. Nu puteți utiliza metacaractere când intrați în această vizualizare.

Câmpuri pentru vizualizări QM

Câmp	Descriere
Nume vizualizare	Alegeți un nume unic pentru vizualizare sau selectați o vizualizare existentă. **NOTĂ** : EnterpriseView este o vizualizare de sistem și nu poate fi redenumită sau ștearsă.
Activare	Bifați caseta de selectare Activare pentru a activa vizualizarea. O vizualizare nu poate fi utilizată decât dacă este activată.
Condiții de definire a domeniului	Utilizați câmpurile din această secțiune pentru a crea reguli pentru definirea metadatelor pentru Limitarea domeniului de aplicare al acestui punct de vedere. ▪ Se potrivește cu oricare sau cu toate listele verticale — Indică dacă regula este un OR logic (Potrivire orice) sau un AND logic (Potrivire totală).

Câmp	Descriere
	▪ butonul Adăugare regulă — Adaugă o linie de condiții pentru a defini regula. Puteți adăuga mai multe reguli. ▪ Câmp metadate — Selectați un câmp de metadate din lista derulantă. Utilizați acest câmp pentru a specifica un domeniu din afara echipei și grupului. ▪ Condiție — Selectați operația de aplicat condiției din lista derulantă. ▪ Valoare — Introduceți valoarea cu care doriți să filtrați metadatele. Rețineți că nu puteți utiliza metacaractere atunci când introduceți această valoare. Pentru a șterge o regulă, faceți clic pe X **lângă** regula dorită.

Înregistrarea și evaluarea persoanelor de contact

Înregistrarea și evaluarea contactelor implică următoarele:

- Găsiți persoane de contact din domeniu utilizând unul sau mai multe filtre.
- Redarea contactelor cu Media Player
- Atribuiți și partajați persoane de contact.
- Evaluați conversațiile clienților (atât înregistrarea audio, cât și contactele non-apel).
- Analizați datele de evaluare
- Vizualizați starea unui agent, ascultați un apel și vizualizați ecranul agentului în timp real.
- Creați contacte manual.

Înregistrarea persoanelor de contact

Înregistrarea contactelor implică următoarele:

- Determinați ce înregistrări să păstrați și să ștergeți, pe baza regulilor fluxului de lucru și specificați cât timp sunt păstrate înregistrările.
- Eliminați înregistrările de pe PC-urile agent imediat după ce o persoană de contact finalizează și stocați-le pe un server de date din centrul dvs. de contact până la o oră programată, când rulează un eveniment QM Flux de lucru și le încarcă în cloud.
- Gestionați proactiv ce contacte sunt înregistrate automat și ce contacte sunt excluse automat de la înregistrare.
- Înregistrați manual un contact.

NOTĂ : Utilizarea simultană a mai multor metode de declanșare a pauzei și a reluării (cum ar fi comenzile de înregistrare, evenimentele web, API-urile și semnalizarea terță parte) poate duce la un comportament imprevizibil. La
Evitați utilizarea acestor probleme, o singură metodă într-un apel la un moment dat.

Automatizați fluxurile de lucru QM

Utilizați pagina Administrare flux de lucru pentru a determina ce înregistrări să păstrați și ce înregistrări să ștergeți pe baza regulilor fluxului de lucru și pentru a specifica cât timp sunt păstrate înregistrările. De asemenea, puteți utiliza fluxuri de lucru pentru a efectua alte activități, cum ar fi atribuirea evaluărilor.

Sfârșitul interacțiunii și Zilnic sunt cele două tipuri de evenimente care specifică când un flux de lucru este setat să ruleze. După ce selectați un tip de eveniment, configurați în continuare regulile fluxului de lucru. Regulile sunt evaluate și urmate în ordinea în care apar pe pagina Administrare flux de lucru până când se găsește o regulă corespunzătoare. Există o **regulă implicită (blocată)** care este întotdeauna ultima regulă din listă. Poate fi modificat, dar nu poate fi șters.

Odată ce regulile sunt setate, creați una sau mai multe condiții pe care regula trebuie să le respecte. Când sunt îndeplinite condițiile pentru o regulă, sunt urmate acțiunile configurate pentru acea condiție. Aceste acțiuni pot varia de la inserarea metadatelor, reciclarea contactelor, păstrarea unui procent din înregistrări și multe altele.

Condiţii prealabile

- Aveți permisiunea Administrare flux de lucru
- Creați un formular de evaluare activ dacă doriți să atribuiți un formular de evaluare implicit ca acțiune a fluxului de lucru

Locația paginii

Gestionarea aplicațiilor > QM > QM fluxurile de contacte > administrarea fluxului de lucru

Procedurile

Pentru a crea un flux de lucru complet, trebuie să creați o regulă, să creați condiții pentru acea regulă, apoi să configurați acțiuni pentru condițiile pe care le-ați creat.

Crearea unei reguli noi

Când creați o regulă, creați un container pentru condițiile dorite pentru fluxul de lucru.

1. Selectați **Sfârșitul evenimentului** de interacțiune sau **al evenimentului** zilnic.

   Sfârșitul evenimentului de interacțiune - fluxul de lucru procesează înregistrarea la sfârșitul unui apel.

   Eveniment zilnic— Fluxul de lucru procesează toate înregistrările o dată pe zi. Dacă există apeluri care sunt încă înregistrate la executarea fluxului de lucru Eveniment zilnic, apelurile respective vor fi încărcate atunci când rulează următorul Eveniment zilnic.

2. (Numai pentru evenimente zilnice) Introduceți ora la care se va desfășura evenimentul zilnic în **câmpul Oră** .

Timp — Ora la care începe procesarea fluxului de lucru. Aceasta este, de asemenea, ora de începere a perioadei de păstrare a înregistrărilor. Dacă ora este modificată, noua oră intră în vigoare imediat, iar apelurile vor fi procesate utilizând noua oră.

3. Introduceți un nume pentru regulă în **câmpul Nume** .
4. Faceți clic pe **Salvare regulă**. Regula este adăugată la fluxul de lucru.

> **NOTĂ:** Selectarea **opțiunii Salvare regulă** nu salvează întregul flux de lucru. Salvați fluxurile de lucru făcând clic pe **butonul Salvare** .

5. Selectați regula din lista Reguli .
6. (Opțional) Utilizați săgețile tastaturii pentru a schimba ordinea regulilor. Regulile sunt în general urmate în ordinea în care apar pe pagina Administrare flux de lucru.

Ștergerea unei reguli

Puteți șterge câte o regulă odată.

1. Selectați o regulă din lista Reguli .
2. Faceți clic pe **Eliminare regulă**.
3. Dați clic pe **Salvați**.

Crearea condițiilor pentru o regulă

Fiecare regulă urmează un set de condiții.

1. În secțiunea Condiții , selectați **Toate** sau **Oricare** din **lista verticală Potrivire** . Când una sau mai multe condiții sunt setate la o categorie Oricare **sau** Toate **potrivirile** , acele condiții formează un grup de condiții.

   Toate - Fluxul de lucru trebuie să corespundă tuturor condițiilor din grupul de condiții.

   Orice - fluxul de lucru trebuie să corespundă oricăreia dintre condițiile specificate din grupul de condiții.

2. În secțiunea Condiții , selectați o opțiune din **lista verticală Condiție** .

   - **Agent**, **Grup** sau **Echipă** — Puteți selecta numele unui agent, al unui grup sau al unei echipe ca valoare. Condiția se aplică numai înregistrărilor de apeluri ale acestui agent, grup sau echipă. Dacă numele agentului, grupului sau echipei este editat, Webex WFO actualizează automat valoarea din condiția dvs. pentru a se potrivi cu noul nume.
   - **Indicații** apel — Puteți selecta **Intrare** sau **Ieșire** ca valoare. Condiția se aplică tuturor înregistrărilor apelurilor de intrare sau de ieșire.

- **Tip** contact — Puteți selecta **Apel**, **Numai** ecran, **E-mail**, **Text**, **Chat** sau **SMS** ca valoare.
- Toate celelalte - Puteți introduce un șir ca valoare. Condiția se aplică tuturor înregistrărilor de apeluri care conțin șirul specificat în metadatele lor.

3. Selectați o opțiune din **lista verticală Operator** .

   - **Contains**— Căutați valori care conțin șirul în câmpul Value. Acest câmp nu este sensibil la litere mari și mici. Conține metacaractere implicite înainte și după textul introdus. Asteriscul (*) și semnul întrebării (?) sunt permise metacaracterele.
   - **Conținut în listă** — Încarcă valorile dintr-un fișier într-o singură coloană de valori (sau CSV). Aceasta creează automat un grup Orice condiție cu valorile. Fiecare valoare permite asteriscul (
     *) și semnul întrebării (?) metacaractere.
   - **Este** - Căutați o potrivire exactă. Asteriscul (*) și semnul întrebării (?) sunt permise metacaracterele.
   - **Este egal cu— Căutați valori ale scorului care corespund valorii specificate**. Condițiile numerice permit operatorii "Mai mic decât" (<), "Mai mare decât" (>) și "Este egal cu" (=).

     NOTĂ : Când utilizați operatorul este egal cu, câmpul Valoare este sensibil la litere mari și mici. Dacă nu sunteți sigur cu privire la cazul șirului din câmpul Valoare, utilizați operatorul "Conține".

   - **Începe cu— Căutați** valori care încep cu șirul din câmpul Valoare.
   - **Mai mic decât**—Căutați valori ale scorului mai mici decât valoarea specificată.
   - **Mai mare decât**—Căutați valori ale scorului mai mari decât valoarea specificată.
   - **<operator metadate>** — Alegeți câmpul de metadate de utilizat. Valoarea funcționează ca un operator "Is" care permite asterisc (*) și semn de întrebare (?) metacaractere.

4. Selectați o opțiune din lista verticală Valoare . Puteți fie să selectați o opțiune, fie să introduceți un șir, în funcție de condiție.

   Metacaracterele pot fi utilizate atât pentru operatorii "Este", cât și pentru "Conține". "Conține" are metacaractere implicite cu asterisc la începutul și la sfârșitul textului.

   - Metacaracterele asterisc (*) pot reprezenta orice cantitate de caractere, atâta timp cât celelalte caractere din șir se potrivesc.

     EXEMPLUL 61* corespunde oricărui număr care începe cu 61, cum ar fi 6124, 61555 și 613.

- Wildcard-ul cu semnul întrebării (?) poate înlocui un singur caracter dintr-un șir.

  EXEMPLUL 61?? se potrivește cu orice număr care începe cu 61 și are patru cifre, cum ar fi 6124, 6125 și 6126.

5. (Opțional) Faceți clic pe + pentru a adăuga o condiție, **pentru** a șterge o condiție sau Pentru a crea un grup de condiții nou și repetați pașii de la 1 la 4 pentru noua condiție sau grup de condiții.
6. Dați clic pe **Salvați**.

Crearea acțiunilor pentru o condiție

Acțiunile definesc ce se întâmplă atunci când sunt îndeplinite condițiile pentru o regulă.

1. Selectați și configurați una sau mai multe dintre următoarele acțiuni.
   - **Politica de păstrare** — O opțiune pentru **Păstrați <n>% din înregistrările aleatorii de voce , ecran** corespunzător și **înregistrări** de ecran nepotrivite. Alegeți politica de conservare pentru persoanele de contact care respectă regulile fluxului de lucru. Politica de păstrare determină cât timp sunt păstrate înregistrările. Timpul de păstrare începe pe baza orei de începere a contactului.

     NOTĂ : Este permisă o singură strategie de conservare per contact.

   - **Politica de păstrare** — O opțiune pentru **Păstrați <n>% din înregistrările vocale aleatorii**, **înregistrările** de ecran potrivite, **înregistrările** de ecran nepotrivite și **interacțiunile text.** Alegeți politica de conservare pentru persoanele de contact care respectă regulile fluxului de lucru. Politica de păstrare determină cât timp sunt păstrate înregistrările sau înregistrările text. Timpul de păstrare începe pe baza orei de începere a contactului.

     NOTĂ : Este permisă o singură strategie de conservare per contact.

   - **Păstrați <n> % din înregistrările vocale aleatorii Păstrați <n> % din înregistrările vocale** <tip> — Păstrează procentajul specificat de înregistrări vocale care corespund tipului de contact specificat.
   - **Păstrați <n> % din înregistrările de ecran care se potrivesc aleatoriu Păstrați <n> % din înregistrările** ecranului de tip <> — Păstrează procentajul specificat de înregistrări de ecran corespunzătoare care corespund tipului de contact specificat.
   - **Păstrați <n> % din înregistrările aleatorii ale ecranului nepotrivite Păstrați <n> % din înregistrările** de tip <> ale ecranului nepotrivite – un ecran neasociat este înregistrat fără sunet pentru contactele care apar doar pe ecran. Această acțiune păstrează procentajul specificat de înregistrări de ecran necorelate care corespund tipului de contact specificat.

- **Păstrați 100% din interacțiunile** text - Utilizați această acțiune pentru persoanele de contact text. Setarea 100% nu poate fi modificată.
- **Încărcare** imediată— O opțiune pentru **a păstra <n>% din vocea** aleatorie, **ecranul** potrivit și **înregistrările de ecran de neegalat**. Înregistrările audio și înregistrările de ecran (potrivite sau nepotrivite) asociate cu acest flux de lucru sunt încărcate imediat după finalizarea fluxului de lucru. Într-un flux de lucru Sfârșitul interacțiunii, înregistrarea este încărcată imediat după terminarea înregistrării. Într-un flux de lucru zilnic, înregistrarea este încărcată atunci când fluxul de lucru zilnic este programat să ruleze. Dacă această opțiune nu este selectată, regulile normale de setare a încărcării sunt în vigoare. Această opțiune se aplică tuturor tipurilor de înregistrare. Dacă modificați această opțiune în timpul zilei, modificarea intră în vigoare imediat.

  Fișierele încărcate imediat pot afecta lățimea de bandă.

  > **CELE MAI BUNE PRACTICI** Dacă utilizați înregistrarea desktop fără un server de încărcare pe etape, selectați Încărcare imediată pentru a limita pierderea potențială a înregistrărilor audio care sunt
  > Așteaptă să fie încărcat atunci când PC-ul unui agent se închide.

- **Reciclați imediat** - înregistrările vocale, înregistrările ecranului și înregistrările text ajung imediat în coșul de reciclare și nu sunt procesate de niciun alt eveniment.

  Un exemplu tipic este pentru evenimentul Nu păstrați numerele de telefon la sfârșitul interacțiunii. Contactele care au aceste numere de telefon ca Apelare/Apelare nu trebuie înregistrate. Selectarea opțiunii Reciclare le trimite imediat în coșul de reciclare și nu sunt procesate din nou în Evenimentul zilnic. Acest lucru împiedică menținerea unei liste Nu păstrați atât la sfârșitul interacțiunii, cât și la evenimentele zilnice.

- **Inserare metadate** — Vă permite să inserați textul specificat în câmp în câmpul de metadate definit de utilizator pentru contactele care îndeplinesc fluxul de lucru. Puteți gestiona câmpurile de metadate personalizate din pagina Manager de metadate.
- **Setați formularul de evaluare la <Nume evaluare>** — Selectați formularul de evaluare pe care doriți să îl asociați cu persoanele de contact care respectă fluxul de lucru.
- **Setați motivul interacțiunii la <Motiv>** — Alegeți motivul care va fi asociat cu această înregistrare. Dacă nu alegeți un motiv, opțiunea Arhivă este atribuită în mod implicit.
- **Setați formularul de chestionar la <Nume chestionar>** — Selectați formularul de chestionar pe care doriți să îl asociați cu contactele care îndeplinesc condițiile fluxului de lucru.

De asemenea, trebuie să selectați întrebarea Vocea clientului (VoC) și pragul de evaluare pentru întrebarea respectivă. Întrebarea VoC trebuie să aibă un format numeric de răspuns. Dacă răspunsul clientului pentru VoC îndeplinește pragul de evaluare pe care îl definiți, contactul asociat este marcat pentru evaluare.

Formularele de sondaj sunt trimise prin e-mail. Introduceți e-mailul Trimitere de la, Răspuns la, numele expeditorului și subiectul e-mailului. Pentru mai multe informații despre trimiterea formularelor de chestionar, consultați Configurarea furnizorilor de sondaje online.

> **NOTĂ** : Dacă valoarea acestui câmp este setată la IVR, **câmpurile Trimitere de la e-mail**, **Răspuns la e-mail**, **Nume** expeditor și **Subiect** e-mail nu sunt disponibile.

2. Dați clic pe **Salvați**.

Descrierea câmpurilor

Utilizați pagina Administrare flux de lucru pentru a crea, a edita sau a șterge un flux de lucru.

Configurarea regulilor

Configurați regulile pentru fluxul de lucru.

Câmp	Descriere
Reiniţializare	Restabiliți ultimele modificări salvate în secțiune.

Configurarea condițiilor

Configurați condițiile pentru fluxul de lucru. Condițiile determină care contact îndeplinește o regulă.

Câmp	Descriere
Import	Navigați la un fișier CSV sau TXT care conține o singură coloană de date pe baza condiției selectate. Acest buton apare numai atunci când operatorul este "Conținut în listă".
<număr> rânduri	(Numai pentru citire) Afișează numărul de rânduri din fișierul CSV importat.
CSV	(Export date tabel în CSV) Exportați datele selectate în CSV.

Următoarele condiții sunt disponibile în mod implicit. De asemenea, puteți selecta orice metadate personalizate pe care le adăugați.

Condiție	Descriere
Agent	Se aplică numai agentului specific pe care îl selectați ca valoare. Operatorul este egal în mod implicit și nu poate fi modificat.
Grup	Se aplică numai grupului specific pe care îl selectați ca valoare. Operatorul este egal în mod implicit și nu poate fi modificat.
Echipă	Se aplică numai echipei specifice pe care o selectați ca valoare. Operatorul este egal în mod implicit și nu poate fi modificat.
Prenume agent selectați	Se aplică prenumelor tuturor utilizatorilor care corespund operatorului pe care îl și valoarea pe care o introduceți.
Nume de familie agent care îl selectați	Se aplică numelor de familie ale tuturor utilizatorilor care corespund operatorului pe și valoarea pe care o introduceți.
Nume utilizator agent dvs.	Se aplică conectărilor Windows ale tuturor utilizatorilor care corespund operatorului Selectați și valoarea pe care o introduceți. Într-un mediu Active Directory, această condiție este autentificarea Active Directory a utilizatorilor.
E-mail agent care îl selectați	Se aplică tuturor numelor de utilizator ale utilizatorilor care corespund operatorului pe și valoarea pe care o introduceți. În Webex WFO, această condiție este adresa de e-mail a utilizatorilor dvs.
Nume echipă	Se aplică tuturor echipelor care se potrivesc cu operatorul pe care îl selectați și cu valoarea pe care o introduceți.
Nume grup	Se aplică tuturor grupurilor care corespund operatorului selectat și valoarea pe care o introduceți.
Direcție apeluri	Se aplică tuturor apelurilor care corespund direcției selectate: de intrare sau Ieşire.
Durata apelului (secunde)	Se aplică tuturor apelurilor a căror lungime corespunde operatorului selectat și valoarea pe care o introduceți.

Condiție	Descriere
Numărul apelului	Se aplică tuturor apelurilor al căror număr de apelare corespunde operatorului dvs. Selectați și valoarea pe care o introduceți.
Număr apelat	Se aplică tuturor apelurilor al căror număr apelat corespunde operatorului dvs. Selectați și valoarea pe care o introduceți.
Număr de telefon	Se aplică tuturor apelurilor al căror număr de apel sau număr apelat Corespunde operatorului selectat și valorii introduse.
Durata angajării agentului (zile)	Se aplică tuturor agenților a căror durată de angajare corespunde operatorului pe care îl selectați și valorii pe care o introduceți.
Tip contact	Se aplică tuturor contactelor al căror tip corespunde valorii selectate.

Configurarea acțiunilor

Configurați acțiunile pentru fluxul de lucru. Acțiunile definesc ce se întâmplă cu contactele care respectă regulile.

Câmp sau buton	Descriere
Convertiți la încărcare	O opțiune pentru Păstrați <n> % din vocea aleatorie, ecranul corespunzător și Înregistrări de ecran de neegalat. Serverul convertește înregistrările încărcate din formatul de înregistrare în formatul de stocare. Dacă nu selectați această opțiune, înregistrarea nu este convertită până când nu este redată. Formatele de înregistrare și stocare a ecranului sunt aceleași în mod implicit (WebM Video - VP8). Pentru înregistrările audio, formatul de înregistrare este OPUS criptat, iar formatul de stocare este WebMA Audio - Vorbis.

Subiecte conexe

- Cum funcționează administrarea fluxului de lucru: aflați mai multe despre tipurile de evenimente ale fluxului de lucru și despre modul în care Webex gestionează WFO fluxurile de lucru aflate în conflict.

Cum funcționează administrarea fluxului de lucru

Aflați mai multe despre fluxurile de lucru QM, inclusiv diferențele dintre tipurile de sfârșit de interacțiune (EOI) și de evenimente zilnice și modul în care Webex gestionează fluxurile de lucru conflictuale.

Tipuri de evenimente

Tipurile de evenimente EOI și Zilnic determină în ce moment după o persoană de contact are loc procesul fluxului de lucru. După ce selectați un tip de eveniment, puteți configura fluxurile de lucru pentru a efectua o varietate de acțiuni. Consultați Automatizarea fluxurilor QM lucru pentru o listă completă a acțiunilor fluxului de lucru.

Logica aplicată celor trei acțiuni enumerate mai jos variază în funcție de aplicarea acțiunii la un eveniment zilnic sau EOI. Detalii despre logica diferită pot fi găsite în secțiunile despre evenimentele zilnice și evenimentele de sfârșit al interacțiunii .

- Păstrați <n> % din înregistrările vocale aleatorii
- Păstrați <n>% din înregistrările de ecran care se potrivesc aleatoriu
- Păstrați <n>% din înregistrările aleatorii de pe ecran nepotrivite

Unde <n> indică un câmp text, o casetă de selectare sau o listă verticală unde poate fi setată o valoare unică.

Evenimente zilnice

Evenimentele zilnice sunt atunci când un flux de lucru procesează toate înregistrările o dată pe zi. Dacă există apeluri care sunt încă înregistrate atunci când se execută un flux de lucru zilnic, acele apeluri sunt încărcate atunci când rulează următorul flux de lucru zilnic. Fluxurile de lucru zilnice pot fi configurate pentru acțiuni care vă permit să păstrați un anumit procent de înregistrări vocale sau de ecran. Webex WFO calculează fluxurile de lucru zilnice utilizând un procent exact. Adică, dacă configurați un flux de lucru pentru a păstra 20% din înregistrările vocale aleatorii, atunci 20% din înregistrările vocale aleatorii vor fi păstrate atunci când fluxul de lucru procesează.

Evenimente de sfârșit al interacțiunii

Evenimentele de sfârșit de interacțiune (EOI) sunt atunci când fluxul de lucru procesează înregistrarea la sfârșitul fiecărui apel individual. Spre deosebire de fluxurile de lucru zilnice, fluxurile de lucru EOI sunt calculate la sfârșitul fiecărui contact utilizând un procent aproximativ calculat. Webex WFO estimează procentul pentru toate contactele, deoarece numai datele pentru contactul curent și contactele anterioare sunt disponibile la momentul procesării. Pentru a estima acest procent, sistemul utilizează o logică similară cu un model de amestecare a punților pentru a decide ce se întâmplă cu contactul.

În modelul de amestecare a punții, fiecărui agent i se atribuie un pachet teoretic. Acest pachet constă din cărți de păstrat și cărți de aruncat proporțional cu păstrarea configurată <n> % din acțiunea media, cum ar fi păstrarea <n> % din înregistrările vocale. Unde <n> indică un câmp text, o casetă de selectare sau o listă verticală unde poate fi setată o valoare unică. Webex WFO amestecă pachetul, iar apoi pentru fiecare contact Webex WFO extrage cartea din partea de sus a

Pachetul și păstrează sau aruncă contactul pe baza cărții respective. Puntea este remaniată atunci când Webex WFO ajunge la capătul punții. Modelul de amestecare deck asigură faptul că persoanele de contact nu sunt suprareprezentate sau subreprezentate proporțional cu procentul de contacte pe care le-ați configurat Webex WFO să le păstrați.

IMPORTANT Dacă un agent preia mai puțin de 10 apeluri într-o zi, atunci procentul real nu este garantat să corespundă procentului pe care l-ați configurat pentru fluxul de lucru EOI.

QM conflictele fluxului de lucru

Pentru majoritatea fluxurilor de lucru, puteți selecta mai multe acțiuni simultane. Cu toate acestea, conflictele pot apărea atunci când configurați acțiuni care nu sunt compatibile. Fiecare acțiune care poate declanșa conflicte este listată mai jos.

NOTĂ: Aceste acțiuni singure nu declanșează conflicte. Doar câteva combinații selectate ale acestor acțiuni pot declanșa conflicte.

- Păstrați <n> % din înregistrările vocale aleatorii
- Păstrați <n>% din înregistrările de ecran care se potrivesc aleatoriu
- Păstrați <n>% din înregistrările aleatorii de pe ecran nepotrivite
- Reciclați imediat înregistrările vocale
- Reciclați imediat înregistrările ecranului.

EXEMPLU Un flux de lucru este configurat să păstreze 10 % din înregistrările vocale aleatorii **și**să **recicleze imediat înregistrările vocale**. Sistemului i se cere să facă două acțiuni opuse, care sunt păstrarea și reciclarea înregistrărilor vocale. Acest lucru creează un conflict.

Declarații condiționale

Declarațiile condiționale de mai jos arată toate scenariile specifice care declanșează conflicte, arătând configurațiile a două acțiuni conflictuale în confruntările directe și rezultatul final al acțiunilor concurente câștigă. Când o acțiune câștigă, Webex WFO urmează acțiunea câștigătoare și nu ia în considerare acțiunea pierdută.

Dacă:	Apoi:
Există un flux de lucru EOI Recycle Immediate și Daily Keep <n>% din fluxul de lucru media.	Este urmat fluxul de lucru EOI Recycle Immediate (Reciclare imediată).
Există un flux de lucru EOI Recycle Immediate și Daily Recycle Immediate	Este urmat fluxul de lucru EOI Recycle Immediate (Reciclare imediată).

Dacă:	Apoi:
flux de lucru.	
Există un EOI Keep <n>% din fluxul de lucru media și fluxul de lucru Daily Recycle Immediate (Reciclare zilnică imediată).	EOI Keep <n> % din fluxul de lucru media este urmărit. Se respectă politica privind timpul de încărcare și păstrarea configurate de EOI.
Există un EOI Keep <n> % din fluxul de lucru media și Daily Keep <n> % din fluxul de lucru media.	EOI Keep <n> % din fluxul de lucru media este urmărit. Timpul de încărcare configurat de EOI este urmat și politica zilnică de păstrare este respectată.

IMPORTANT În general, dacă există un conflict între două fluxuri de lucru, se urmează fluxul de lucru care este configurat să ruleze mai întâi.

IMPORTANT În general, dacă există două fluxuri de lucru cu politici de retenție conflictuale, este urmat fluxul de lucru care a fost actualizat cel mai recent.

Subiecte conexe

- Automatizați fluxurile de lucru QM – Aflați mai multe despre cum să configurați fluxurile de lucru.

Gestionați politicile de păstrare a datelor pentru QM și Analytics

Utilizați pagina Conservare pentru a crea o politică de conservare care definește durata reținerii fiecărui contact, apoi atribuiți politica unui flux de lucru (consultați Automatizarea fluxurilor QM lucru). În mod implicit, timpul maxim de retenție pentru înregistrările vocale și pe ecran este de doi ani. Administratorul de sistem poate seta un timp maxim de retenție diferit.

Puteți specifica timpi de păstrare pentru înregistrările vocale, înregistrările de ecran și înregistrările text pentru aceste categorii de contacte:

- Contact arhivă
- Contact nemarcat
- Contact marcat
- Contact HR

- Contact pentru instruire
- Contact etichetat

Fiecare componentă a unui contact (înregistrare audio, înregistrare ecran sau înregistrare rădăcină) poate avea propria politică de păstrare. Webex WFO șterge fișierele de stocare a înregistrării atunci când expiră toate politicile de stocare aplicabile. Un fișier de stocare a înregistrărilor poate fi asociat cu zero sau mai multe contacte, precum și cu zero sau cu o înregistrare rădăcină. (Vezi Configurați setările globale QM pentru a seta politica de păstrare pentru înregistrările rădăcină.)

Condiţii prealabile

- Aveți permisiunea Administrare QM

Locația paginii

Gestionarea aplicațiilor > QM > QM fluxurile de contact > retenție

Procedurile

Crearea unei strategii de conservare

1. Selectați **Creați o nouă strategie de conservare**.
2. Introduceți numele politicii în câmpul Strategie **de** conservare.
3. În secțiunea Setări , selectați perioadele de păstrare pentru fiecare tip de contact.
4. Dați clic pe **Salvați**.
5. Mergeți la pagina Administrare flux de lucru (Gestionare aplicații > QM > QM Fluxuri de contacte > Administrare flux de lucru) pentru a atribui politica de conservare unui flux de lucru (consultați Automatizarea QM fluxurilor de lucru).

Editarea unei strategii de conservare

> **NOTĂ** : Scurtarea sau prelungirea unei perioade de păstrare nu afectează înregistrările de apeluri existente care erau guvernate anterior de politica respectivă. Noua lungime mai scurtă sau mai lungă se aplică numai apelurilor care
> Sunt înregistrate după modificare.

1. Selectați **Editare strategie de conservare existentă**.
2. Selectați politica din lista verticală Politici **de** conservare.
3. Editați politica după cum este necesar, apoi faceți clic pe **Salvare**.

Dacă un apel este etichetat, Webex WFO șterge înregistrările sale de ecran și voce la sfârșitul timpilor de păstrare etichetați pentru ecran și voce. Webex WFO șterge metadatele asociate cu un apel atunci când se atinge cel mai lung timp de păstrare etichetat.

Echipele atribuite unui flux de lucru partajează aceeași perioadă de păstrare. Odată ce Webex WFO atribuie o perioadă de păstrare unui apel, perioada nu se schimbă dacă o echipă este mutată dintr-un flux de lucru în alt flux de lucru. Numai apelurile care sunt înregistrate după comutarea la noul flux de lucru utilizează perioada de păstrare a noului flux de lucru.

Subiecte conexe

- Automatizați fluxurile QM lucru – atribuiți persoane de contact la politicile de fidelizare prin intermediul fluxurilor de lucru
- Configurați setările globale QM - Setați politica de retenție pentru înregistrările rădăcină
- Ștergeți sau actualizați mai multe contacte simultan — atribuiți o nouă strategie de conservare mai multor contacte simultan.

Configurați încărcarea în etape

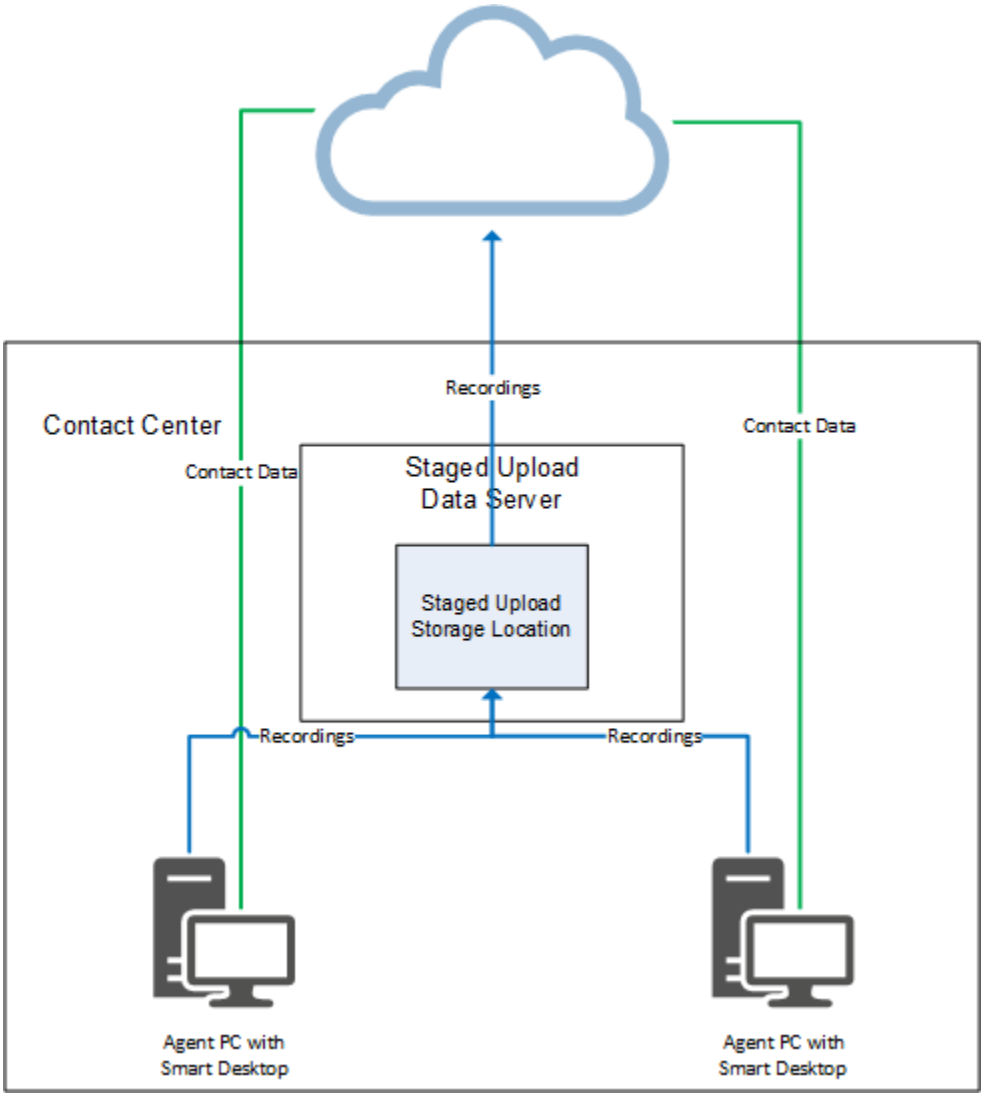
Înregistrările pot fi mutate de pe PC-urile agenților în cloud în trei moduri diferite. Toate cele trei metode necesită evenimente QM flux de lucru și PC-uri agent cu Smart Desktop.

- Încărcați înregistrările în cloud imediat după finalizarea contactului.
- Stocați înregistrările pe PC-ul unui agent și apoi încărcați-le în cloud o dată pe zi.
- Încărcați înregistrările pe un server de date din centrul dvs. de contact imediat după finalizarea unui contact (etapa unu) și apoi mutați-le în cloud o dată pe zi (etapa a doua).

Acest subiect acoperă doar a treia opțiune, numită "încărcare în etape". Încărcarea pe etape vă permite să păstrați înregistrările într-o locație sigură, fără a vă supraîncărca lățimea de bandă a internetului.

Persoanele de contact tratate cu Încărcare etapizată apar pe pagina Interacțiuni după ce au terminat înregistrarea, dar au o stare de încărcare a fișierului "Neîncărcat încă" până la finalizarea procesului de încărcare pe etape.

Următoarea imagine arată fluxul de date pentru o configurație de încărcare pe etape.



Condiţii prealabile

- Agenții sunt activați pentru înregistrarea audio și/sau a ecranului.
- PC-urile agent au instalat Smart Desktop.
- Aveți toate aceste permisiuni:
  - Administrare entitate găzduită
  - Administrarea structurii organizației (necesară pentru utilizarea echipelor pentru asocierea agenților cu serverul de date de încărcare în etape)
  - Administrare flux de lucru

Locația paginii

Variază. Pentru detalii, consultați procedurile de mai jos.

Procedurile

Există patru pași pentru configurarea încărcării etapizate:

- Pasul 1: (opțional) identificați agenții care vor utiliza încărcarea în etape
- Pasul 2: configurați componenta de încărcare pe etape
- Pasul 3: asociați agenți cu serverul de date de încărcare pe etape
- Pasul 4: configurați o regulă pentru fluxul de lucru al evenimentelor zilnice pentru încărcarea pe etape

Pasul 1: (opțional) identificați agenții care vor utiliza încărcarea în etape

Pasul 1 este un pas de planificare, nu un pas de configurare. Mai întâi identificați agenții care vor utiliza încărcarea pe etape, astfel încât să puteți crea configurațiile necesare având în vedere acești agenți. Toți agenții din centrul dvs. de contact pot utiliza încărcarea pe etape sau numai unii dintre ei.

Pasul 2: configurați componenta de încărcare pe etape

Configurarea serverului de date de încărcare pe etape

- Activați caracteristica SMB 1.0 File Sharing Support pe serverul pe care îl veți utiliza pentru încărcarea în etape.

Crearea locației de stocare pentru încărcare pe etape

1. Creați un folder în locația în care doriți să stocați înregistrările înainte ca acestea să fie încărcate în cloud. Această locație poate fi pe serverul de date sau poate fi într-o altă locație (de exemplu, NAS).
2. Configurați proprietățile de partajare ale folderului, astfel încât PC-urile agent să îl poată accesa. Dacă folderul nu se află pe serverul de date, trebuie să configurați și proprietățile de partajare, astfel încât serverul de date să îl poată accesa.
3. Copiați calea UNC în folder. Veți folosi acest lucru mai târziu.

Activați componenta de încărcare pe etape

1. Navigați la Gestionarea aplicațiilor > la Configurare globală > sistem > Configurare server de date.
2. Selectați serverul de date de utilizat pentru încărcarea pe etape din lista verticală Selectați configurația **serverului** de date.
3. Sub **Setări** de încărcare în etape a serverului de date regional, selectați **Activare încărcare** etapizată. Apar câmpuri suplimentare.

4. Configurați câmpurile după cum urmează.

Câmp	Configurare
Locaţie	Calea UNC către locația de stocare de încărcare pe etape pe care ați copiat-o anterior. PC-urile agent trebuie să poată accesa această locație. **EXEMPLU** \\ServerName\FolderName
Nume de utilizator	Numele de utilizator al persoanei care administrează serverul de date de încărcare etapizată. **EXEMPLU** Domeniu\user.name
Parolă	Parola persoanei care administrează serverul de date de încărcare etapizată.

5. Dați clic pe **Salvați**.

Pasul 3: asociați agenți cu serverul de date de încărcare pe etape

Acest pas permite PC-urilor agent să trimită înregistrări la locația de stocare de încărcare pe etape, unde înregistrările sunt stocate până când evenimentul zilnic al fluxului de lucru QM (configurat la pasul 4) rulează și le încarcă în cloud.

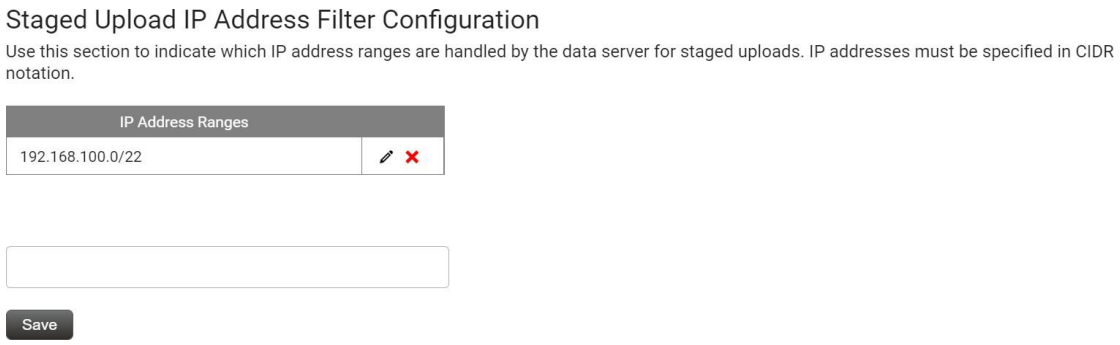
> **NOTĂ:** Înregistrările pentru orice agent care nu este asociat cu serverul de date de încărcare pe etape se vor încărca în funcție de primul eveniment QM flux de lucru, cu condiții corespunzătoare. Acest lucru poate duce la
> încărcare imediată în cloud sau încărcare întârziată în cloud, unde înregistrările rămân pe PC-ul agentului mai mult decât se dorește.

Puteți asocia agenți cu serverul de date de încărcare eșalonată într-unul din următoarele trei moduri: IP adrese, echipe sau ambele adrese IP și echipe.

Utilizați adresele IP pentru a asocia agenți cu serverul de date de încărcare pe etape

1. Navigați la Gestionarea aplicațiilor > la Configurare globală > sistem > Configurare server de date.
2. Selectați serverul de date de încărcare etapizată din **lista verticală Selectare configurație** server de date.
3. **În secțiunea Configurare** filtru de adrese de încărcare IP etapizate, introduceți cel puțin un interval de adrese IP în notația CIDR. Orice agent al cărui PC are o adresă IP care corespunde acestui interval este asociat cu serverul de date de încărcare etapizată.

IMPORTANT : Acest interval de adrese IP trebuie să includă adresele IP ale tuturor PC-urilor tuturor agenților care vor utiliza încărcarea pe etape. Adresa trebuie să identifice rețeaua publică sau externă pe care
Desktop-urile agenților comunică de la. Dacă organizația utilizează un paravan de protecție NAT, nu utilizați adresa subrețelei sale locale sau interne.



4. Dați clic pe **Salvați**.

Utilizarea echipelor pentru asocierea agenților cu serverul de date de încărcare pe etape

Puteți atribui serverul de date de încărcare pe etape uneia sau mai multor echipe și apoi puteți atribui toți agenții care vor utiliza încărcarea pe etape uneia dintre aceste echipe.

1. Navigați la Gestionarea aplicațiilor > la Configurarea globală a utilizatorilor > > Teams.
2. Selectați echipa de asociat cu serverul de date de încărcare pe etape din **lista verticală Selectați o echipă** .
3. Sub **Utilizatori**, mutați agenții atribuiți acestei echipe de la **Disponibili** la **Atribuiți**.

   NOTĂ : De asemenea, puteți atribui utilizatori individuali echipelor pe pagina Utilizatori.

4. Sub **Locație** de încărcare pe etape, selectați serverul de date de încărcare pe etape.
5. Dați clic pe **Salvați**.

Utilizați atât adresele IP, cât și echipele pentru a asocia agenți cu serverul de date de încărcare pe etape

1. Asociați adresele de IP ale agenților cu serverul de date de încărcare etapizată, așa cum este descris într-una dintre procedurile anterioare.
2. Asociați agenții cu o echipă Server de date de încărcare etapizată, așa cum este descris într-una dintre procedurile anterioare.

Configurațiile variate cu echipele de agenți și adresele IP produc rezultate diferite. Tabelul de mai jos identifică dacă un agent utilizează sau nu încărcarea etapizată pe baza acestor configurații.

Echipa de agenți asociată	PC în filtru IP	PC-ul nu se află	Nu se utilizează
Da	Utilizează încărcarea pe etape	Nu utilizează încărcarea pe etape	Utilizează încărcarea pe etape
Nu	Utilizează încărcarea pe etape	Nu utilizează încărcarea pe etape	Nu utilizează încărcarea pe etape

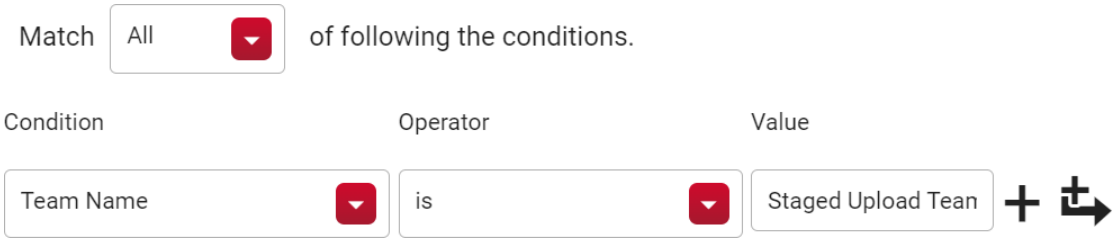
Pasul 4: configurați o regulă pentru fluxul de lucru al evenimentelor zilnice pentru încărcarea pe etape

Regulile sunt compuse din acțiuni și condiții. O acțiune este ceea ce face Webex WFO cu o înregistrare. Condițiile sunt criterii pe care o înregistrare trebuie să le îndeplinească pentru ca acțiunea să se întâmple. Această regulă trimite înregistrările de pe PC-urile agent la locația de stocare de încărcare pe etape (configurată la Pasul 2) în loc să le stocheze pe PC-uri agent sau să le încarce imediat în cloud. Pentru mai multe informații despre configurarea regulilor pentru evenimentele fluxului QM lucru, consultați Automatizarea fluxurilor QM lucru.

Crearea unei reguli pentru încărcarea pe etape

1. Navigați la Gestionarea aplicațiilor > QM > QM Fluxuri de contact > Administrare flux de lucru.
2. Selectează **Eveniment zilnic**.
3. Sub **Oră**, selectați ora la care să încărcați înregistrările din locația de stocare de încărcare pe etape în cloud.
4. Introduceți un nume unic pentru regulă în câmpul Nume .
5. Faceți clic pe **Salvare regulă**.
6. Selectați regula din lista Reguli .
7. În secțiunea Condiții , specificați criteriile care se aplică tuturor înregistrărilor capturate de PC-urile tuturor agenților care vor utiliza încărcarea în etape.

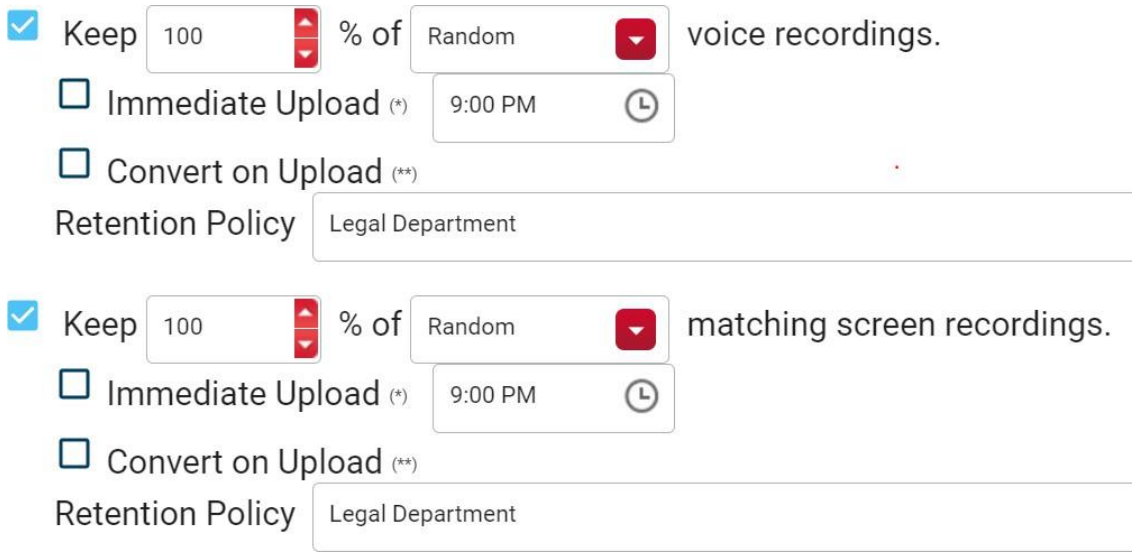
> **EXEMPLU**
> Toți agenții care vor utiliza încărcarea pe etape sunt atribuiți echipei de încărcare etapizată. Condiția arată astfel:



8. **În secțiunea Acțiuni** , creați o acțiune care împiedică încărcarea imediată a înregistrărilor vocale și de ecran.

IMPORTANT Trebuie să debifați cel puțin casetele de **selectare Încărcare** imediată pentru înregistrările vocale și de pe ecran. O regulă de flux de lucru care este configurată cu încărcare imediată încarcă întotdeauna înregistrările în cloud imediat, chiar dacă un server de date de încărcare pe etape este
Configurat și agenții sunt asociați cu acesta.

EXEMPLU
Toate înregistrările vocale și de ecran care îndeplinesc criteriile pe care le-ați specificat în secțiunea Condiții vor fi gestionate prin încărcare pe etape. Acțiunile arată astfel:



9. (Opțional) Rafinați condițiile și acțiunile în continuare, dacă este necesar. Pașii 7 și 8 oferă configurația minimă necesară.

10. Dacă utilizați regulile în alte scopuri decât încărcarea pe etape, ordonați regulile pentru a preveni conflictele. Webex WFO procesează fiecare înregistrare în conformitate cu prima regulă din listă ale cărei condiții se potrivesc

el. Consultați Cum funcționează administrarea fluxului de lucru pentru mai multe informații despre conflictele potențiale dintre regulile fluxului de lucru.

11. Dați clic pe **Salvați**.

Subiecte conexe

- Gestionați rolurile și permisiunile — aflați despre permisiunile necesare pentru a activa înregistrarea agenților.
- Configurare server de date—Mai multe informații despre setările disponibile pentru serverele de date.
- Gestionare echipe - Mai multe informații despre configurarea echipelor.
- Automatizați fluxurile QM lucru – Informații detaliate despre automatizarea modului în care Webex gestionează WFO înregistrările.
- Cum funcționează administrarea fluxului de lucru - Informații suplimentare despre modul în care funcționează fluxurile de lucru.

Gestionarea contactelor înregistrate

Utilizați pagina Includere/Excludere pentru a gestiona proactiv ce contacte Webex înregistrează automat WFO și ce contacte exclude automat de la înregistrare. Puteți avea mai multe reguli de includere și excludere.

> **EXEMPLU Creați** reguli pentru a exclude toate contactele de ieșire de la înregistrare, înregistrați toate contactele care încep cu "612822" sau înregistrați toate apelurile din Regatul Unit.

Condiţii prealabile

- Aveți permisiunea Administrare QM.

Locația paginii

Gestionarea aplicațiilor > QM > QM fluxurile de contact > includere/excludere

Procedurile

> **IMPORTANT** În mod implicit, Webex WFO înregistrează toate apelurile. În cazul în care câmpurile din regula de excludere (cum ar fi tipul de model sau direcția) lipsesc, sunt incomplete sau utilizează metacaractere inexact, Webex
> WFO înregistrează aceste apeluri.

EXEMPLU : Creați o regulă de includere pentru a înregistra numai apelurile cu un număr apelat de 1234567. Se primește un apel, dar ACD nu furnizează un număr apelat. Nu ați creat o regulă de excludere
Pentru a exclude apelurile cu un număr apelat gol. Webex WFO înregistrează acest apel.

Crearea unei reguli de înregistrare

1. Faceți clic pe **Adăugare**.
2. Introduceți numărul de telefon în **câmpul Model** . Nu folosiți cratime. Puteți utiliza metacaracterele din acest câmp pentru a crea reguli care se aplică mai multor numere:
   - ? — O singură cifră

     EXEMPLUL 612822???? = toate numerele care încep cu 612-822.
   - * — Orice număr de cifre

     EXEMPLUL 612* = toate numerele care încep cu 612.
   - + — Indicator de cod de țară (trebuie să fie primul caracter din câmp)

     EXAMPLE +44* = contacte din Regatul Unit.
   - GOL — ACD nu furnizează date pentru acest câmp.
3. Selectați caracteristicile apelului din **câmpul Tip** model.
   - Numărul de apel – ANI
   - Număr apelat - DNIS
   - Interior
   - Număr de telefon — Unele ACD-uri populează datele într-un câmp numit Număr de telefon dacă Numărul de apelare sau Numărul apelat este gol. Puteți crea reguli cu acest tip de model dacă ACD face acest lucru.
   - Oricare - Unele ACD-uri populează datele într-un câmp denumit Oricare dacă numărul apelant sau numărul apelat este gol. Puteți crea reguli cu acest tip de model dacă ACD face acest lucru.
4. Selectați direcția **apelului**.
5. Faceți clic pe **Adăugare**. Regula apare pe pagină.

Editarea unei reguli

1. Faceți clic pe pictograma creion de lângă regulă.
2. Editați regula după cum este necesar.

3. Faceți clic pe **Actualizare**.

Ștergerea unei reguli

1. Faceți clic pe pictograma coș de gunoi de lângă regulă. Se **deschide fereastra Confirmare ștergere** .
2. Faceți clic pe **Ștergere**. Regula dispare din listă.

Importul unei liste de reguli de înregistrare

CELE MAI BUNE PRACTICI Pentru a vă asigura că importul este formatat corect, mai întâi exportați o listă de reguli de înregistrare, editați lista după cum este necesar și importați-o.

1. Faceți clic pe **Import** în colțul din dreapta sus al paginii. Se **deschide fereastra Import** .
2. Faceți clic pe **Alegeți fișierul**.
3. Selectați fișierul de încărcat. Fereastra **Import** previzualizează regulile noi și existente din fișier.
4. Faceți clic pe **Import**. Noile reguli apar pe pagină.

Exportul unei liste de reguli de înregistrare

IMPORTANT Dacă exportați o listă care include un cod de apelare internațional cu semnul plus (+), Excel tratează numărul ca expresie matematică. Pentru a utiliza aceste liste, convertiți . CSV Fișier în text (.TXT), deschideți fișierul în Excel și definiți-l ca o coloană formatată text.

- Faceți clic pe **Export** în colțul din dreapta sus al paginii. Fișierul inclusion_exclusion_list.csv se descarcă pe dispozitiv.

Subiecte conexe

- Automatizați fluxurile QM lucru - Creați reguli care Webex spun WFO ce să facă cu înregistrările.

Exportul metadatelor persoanelor de contact

Puteți exporta metadatele pentru toate contactele din rezultatele filtrului ca fișier CSV.

NOTĂ Webex administratorii WFO determină ce metadate pot fi exportate. Webex WFO include numai metadate exportabile în fișierul CSV.

Condiţii prealabile

- Aveți permisiunea Vizualizare contacte.
- Aveți înregistrări în domeniul dvs.

Locația paginii

Interacţiuni

Procedurile

Exportul metadatelor persoanelor de contact

1. Filtrați contactele după cum doriți. Consultați Găsirea contactelor.
2. (Opțional) Adăugați sau eliminați coloane din pagină. Descărcarea CSV conține informații numai din coloanele care sunt vizibile pe pagină. Consultați Particularizarea coloanelor pe pagina Interacțiuni.
3. Faceți clic pe **pictograma Opțiuni** listă.
4. Faceți clic pe **Export date tabel în CSV**. Fișierul se descarcă pe dispozitiv.

Subiecte conexe

- Particularizați coloanele din pagina Interacțiuni - Informații despre coloanele pe care le puteți include în export
- Găsire persoane de contact — Cum să localizați contactele care au datele pe care doriți să le descărcați.
- Exportați contacte în bloc — exportați înregistrări, metadate și transcrieri pentru mai multe contacte într-o locație de stocare externă.
- Ștergeți sau actualizați mai multe contacte simultan - Actualizați sau ștergeți câmpurile de metadate din mai multe contacte simultan.

Înregistrare la cerere

Fluxurile de lucru de management al calității pot gestiona majoritatea situațiilor de înregistrare, dar este posibil să întâlniți o situație care nu este acoperită de un flux de lucru. Pagina Comenzi de înregistrare vă permite să suprascrieți aceste fluxuri de lucru și să lucrați direct cu apelurile.

Condiţii prealabile

- Aveți setul de permisiuni Comenzi de înregistrare.
- Organizația dvs. a configurat metadate pentru contacte (necesare pentru a atașa metadate la un contact).
- Organizația dvs. a configurat etichetarea (necesară pentru a eticheta un apel pentru un timp de păstrare diferit).

Locația paginii

Comenzi de înregistrare

Procedurile

Conectați-vă la comenzile de înregistrare

Acesta este întotdeauna primul pas în utilizarea comenzilor de înregistrare.

1. Faceți clic pe **Conectare**.
2. Introduceți extensia în **câmpul Extensie** telefon.
3. Dați clic pe **Trimiteți**.

Înregistrați-vă ecranul

Acești pași înregistrează numai ecranul, nu și sunetul. Puteți înregistra ecranul chiar dacă nu sunteți într-un apel, astfel încât această caracteristică vă permite să înregistrați contactele de chat sau de e-mail.

1. Faceți clic pe **Start Screen**.
2. Faceți clic pe **Stop Screen** când ați terminat înregistrarea.

Întrerupeți înregistrarea

Se recomandă să întrerupeți o înregistrare dacă gestionați informații sensibile, cum ar fi numerele cărților de credit. Această procedură întrerupe atât înregistrarea ecranului, cât și înregistrarea audio. Când redați contactul, sunetul este silențios în timpul pauzei, iar ecranul afișează un *simbol de pauză* .

1. Faceți clic pe **Pauză**.
2. Clic Reluare pentru a continua înregistrarea.

Ștergerea imediată a unei părți dintr-o înregistrare

Acest proces este similar cu Pauză înregistrare, dar șterge automat partea din apel pe care nu doriți să o înregistrați, în loc să păstrați o parte a înregistrării silențioasă.

1. În timp ce apelul este înregistrat, faceți clic pe **Segmentare și salvare** înainte de începerea părții confidențiale a contactului.

   EXEMPLU: Ajutați un client să plaseze o comandă. Dați clic pe **Segmentați și salvați** direct înainte ca clientul să vă comunice numărul cardului său de credit.

2. Dați clic pe **Segmentați și pe Ștergeți** când partea confidențială a apelului s-a încheiat.

   IMPORTANT Când faceți clic pe **Segmentare și ștergere**, Webex WFO șterge imediat partea confidențială a apelului. Acest segment nu ajunge în coșul de reciclare.

3. Faceți clic pe **Stop Screen** când ați terminat înregistrarea.

Marcarea unui segment al unui apel

Marcarea unui segment de apel este ca și cum ați pune un marcaj în document în interiorul apelului. Există două situații în care ați putea dori să marcați un segment de apel:

- Dacă sunteți într-un apel care nu ar fi înregistrat în mod normal, puteți începe atât înregistrarea audio, cât și înregistrarea ecranului.
- Dacă sunteți într-un apel de transfer sau conferință, puteți marca când a fost transferat apelul sau când a fost adăugată o altă persoană la apel.

1. Dați clic pe **Segmentați și salvați**.
2. Faceți clic pe **Stop Screen** când ați terminat înregistrarea.

Atașarea metadatelor la o persoană de contact

Dacă organizația utilizează metadate pentru contacte, puteți atașa metadate contactelor pe care le înregistrați cu Controale înregistrare. Puteți atașa metadate la un apel activ și la cel mai recent apel. Nu puteți atașa metadate la apeluri mai vechi de atât.

1. Faceți clic pe **Adăugare metadate**.
2. Selectați tipul de metadate din **lista verticală Cheie** metadate.
3. Introduceți valoarea metadatelor în **câmpul Valoare** metadate.

   EXEMPLU : Trebuie să adăugați un comentariu la înregistrarea contactului. Selectați **Comentariu** din lista verticală **Cheie** metadate și introduceți comentariul **în câmpul Valoare** metadate.

4. Dați clic pe **Trimiteți**.

Etichetarea unui apel pentru un timp de păstrare diferit

Administratorul Webex WFO controlează cât timp sunt disponibile înregistrările. Cu toate acestea, puteți acorda unui contact un timp de păstrare diferit prin etichetarea acestuia. Etichetarea unui contact se aplică indiferent de perioada de păstrare pe care organizația dvs. a configurat-o pentru contactele etichetate.

- Faceți clic pe **Etichetare**.

Subiecte conexe

- Cum funcționează comenzile de înregistrare—Informații detaliate despre modul în care funcționează comenzile de înregistrare.
- Automatizați fluxurile de lucru QM - Setări pentru înregistrările care trebuie păstrate și șterse.
- Gestionați contactele înregistrate - Setări pentru înregistrarea automată a contactelor.
- Gestionare câmpuri de metadate particularizate — Lucru în fundal pentru atașarea metadatelor la o persoană de contact.
- Etichetarea unui contact — Lucru în fundal pentru etichetarea contactelor.
- Gestionare roluri și permisiuni— Informații despre setul de permisiuni Recording Controls.

Cum funcționează comenzile de înregistrare

Această secțiune vă oferă mai multe informații despre modul în care funcționează butoanele comenzilor de înregistrare.

Login

Dacă faceți clic pe **Login** , vi se asociază extensia specifică pentru hoteling și vă conectați la Comenzile de înregistrare.

Ecranul Start

Dacă QM nu înregistrează în prezent un apel activ, făcând clic pe **Start Screen** începe o înregistrare doar pe ecran. Dacă primiți un apel telefonic sau efectuați un apel în acest timp, este posibil să se creeze un contact separat pentru voce și ecran, în funcție de criteriile fluxului de lucru (sau puteți utiliza **Segmentare și salvare** și **Segmentare și Ștergere** pentru a crea contactul). Când apelul activ se termină, se creează un alt contact doar pe ecran și continuă până când faceți clic pe **Stop Screen**.

Dacă QM înregistrează în prezent un apel activ, făcând clic pe **ecranul Start nu** face nimic cu înregistrarea curentă, dar înregistrarea doar pe ecran începe după terminarea apelului activ (dacă nu faceți clic pe **Oprire ecran**). Înregistrarea apelurilor și înregistrarea doar pe ecran sunt salvate ca înregistrări separate ale contactelor.

Ecran de oprire

Ecranul de oprire funcționează numai dacă ați făcut **clic anterior pe ecranul** Start. Dacă nu faceți clic pe **Ecran** de oprire după **ecranul** de pornire, durata maximă de înregistrare a contactelor este de patru ore.

Segmentați și salvați

Dacă faceți clic pe **Segmentare și salvare** , se începe înregistrarea audio și pe ecran a unui apel activ. Dacă QM nu înregistrează automat apelul (de exemplu, numărul de telefon al apelantului se află în lista de excluderi sau apelul nu îndeplinește criteriile fluxului de lucru pentru a fi înregistrat), acest buton vă permite să îl înregistrați și să îl tratați ca pe un contact normal. Segmentare și salvare suprascrie lista de excluderi (configurată în Gestionare aplicații > QM Fluxuri de contacte
> Includere/Excludere), deoarece apelul rădăcină nu cunoaște identitatea agentului atunci când înregistrează (consultați Cum funcționează apelurile rădăcină și reconcilierea).

Dacă QM înregistrează în prezent un apel activ, Segmentare și salvare nu face nimic.

Segmentare și ștergere

Dacă faceți clic pe **Segmentare și pe Ștergere** , se oprește înregistrarea audio și pe ecran a unui apel activ. Înregistrarea făcută până în acel moment este aruncată imediat. Înregistrarea se reia după ce faceți clic pe **Segmentare și ștergere** și este salvată ca persoană de contact nouă, conform criteriilor fluxului de lucru.

Pauză

Pause vă ajută să respectați Standardul de securitate a datelor din industria cardurilor de plată (PCI DSS) pentru protejarea datelor consumatorilor.

Pauza afectează atât înregistrarea vocală, cât și înregistrarea ecranului și funcționează numai pentru apelurile active. Dacă faceți clic pe **Pauză** pentru un apel care este deja întrerupt, nu faceți nimic. Trebuie să faceți clic pe **Reluare** pentru a continua înregistrarea. Pauza nu afectează monitorizarea live.

Apelurile sunt disponibile pentru redare înainte de reconciliere, cu tăcere acolo unde ați utilizat Pauză.

Reluare

Reluarea afectează atât înregistrarea vocală, cât și înregistrarea ecranului și funcționează numai pentru apelurile active. Dacă apelul nu este întrerupt momentan, Reluare nu face nimic. Dacă nu faceți clic pe **Reluare**, punctul în care ați întrerupt înregistrarea este sfârșitul înregistrării audio.

În timpul procesării după apel, clicul pe **Reluare** nu apare ca un eveniment de tăcere reciprocă sau ca un eveniment de vorbire peste eveniment.

NOTĂ : Utilizarea simultană a mai multor metode de declanșare a pauzei și a reluării (cum ar fi comenzile de înregistrare, evenimentele web, API-urile și semnalizarea terță parte) poate duce la un comportament imprevizibil. La
Evitați aceste probleme, utilizați o singură metodă într-un apel la un moment dat.

Metadate

Dacă faceți clic pe **Metadate, metadatele** sunt atașate unui apel activ. Dacă QM nu încarcă apelul curent pentru arhivare din cauza criteriilor fluxului de lucru, atunci metadatele sunt încărcate în baza de date, dar nu apar în interfață. Puteți atașa metadate la un apel numai dacă metadatele sunt definite în pagina Manager metadate (Gestionare aplicații > QM Configurare > Manager metadate).

Puteți asocia maximum 100 de elemente de metadate cu un apel. Puteți să faceți clic pe Metadate **de** 100 de ori, de fiecare dată utilizând o pereche cheie/valoare, sau să faceți clic pe **Metadate** o dată și să utilizați 100 de perechi cheie/valoare. Specificarea unei valori necompletate pentru o cheie elimină asocierea câmpului de metadate pentru apel.

Formatele valide pentru metadate sunt următoarele.

Tip metadate	Formatul datelor
Data	AAAA-LL-ZZ
Numere	▪ Poate începe cu și conține un punct zecimal ▪ Nu se poate termina cu o zecimală și nu poate conține virgulă
Text	Poate include toate caracterele alfanumerice, cu excepția caracterelor ampersand (&), mai mici decât (<) sau mai mari decât (>)

Elemente de securitate pentru înregistrări

Toate înregistrările au următoarele caracteristici de securitate:

- Criptare - Toate datele sunt criptate și transportate prin HTTPS / SSL de la sediul unui client la platforma cloud Webex WFO pentru procesare și stocare.
- Permisiuni bazate pe roluri — Numai utilizatorii autorizați pot reda sau exporta înregistrări.
- Urmărire audit – Sistemul urmărește cine accesează înregistrările, ce accesează și când le accesează.
- Conformitatea cu Payment Card Industry (PCI) – Webex WFO respectă cerințele cuprinzătoare standard din domeniu pentru îmbunătățirea securității datelor contului de plăți.

În implementările cloud, metoda de criptare disponibilă este RSA-2048 (cu chei asimetrice) și AES-256 pentru media înregistrată de Webex WFO.

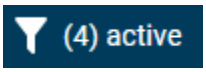
Vizualizarea rapoartelor de înregistrare

Pentru informații despre rapoartele standard QM și WFM livrate împreună cu Webex WFO și pentru instrucțiuni despre modul de rulare a unui raport standard, consultați QM rapoartele standard și WFM rapoartele standard.

> **NOTĂ:** Aceste rapoarte standard Webex WFO arată echipa curentă a agentului, nu echipa din care făcea parte agentul la momentul efectuării înregistrării. Rapoarte create cu Data Explorer și persoanele de contact
> Listate pe pagina Interacțiuni arată echipa din care făcea parte un agent la momentul efectuării înregistrării.

Găsirea persoanelor de contact

Puteți găsi contacte din domeniul dvs. utilizând unul sau mai multe filtre. De exemplu, puteți utiliza filtre pentru a găsi toate contactele tratate de o anumită persoană sau înregistrate într-un anumit interval de date. Pictograma Filtre (partea stângă sus a paginii) listează numărul de filtre pe care le utilizați în prezent.



Fiecare filtru are cel puțin un criteriu. De exemplu, filtrul Nume client verificator are două criterii: Prenume și Nume. Pentru a apărea în rezultatele filtrului, un contact trebuie să îndeplinească toate criteriile fiecărui filtru pe care îl utilizați. Pentru filtrele disponibile și criteriile acestora, consultați Descrierile filtrelor.

Condiţii prealabile

- Aveți permisiunea Vizualizare contacte.
- Aveți înregistrări în domeniul dvs.
- Unele filtre necesită permisiuni specifice. Consultați Descrierile filtrelor pentru mai multe informații.
- Unele filtre necesită Webex WFO Analytics. Consultați Descrierile filtrelor pentru mai multe informații.

Locația paginii

Interacţiuni

Procedurile

Filtrarea contactelor

1. Dați clic pe **pictograma Listă de filtre** (partea stângă sus a paginii). Panoul Filtre se deschide pentru a afișa fie ultimele filtre utilizate, fie setul de filtre prestabilit.

   Tabelul de mai jos prezintă setul de filtre prestabilit. Pentru a încărca acest set în orice moment, faceți clic pe **Resetare**.

Filtrare	Criterii
Interval de date	Luna trecută
Organizaţie	Grupa: Toate Echipa: Toate Agent: Toți (agenți activi)
Domeniu de căutare	Toate evaluările

2. Dați clic pe **Adăugați un filtru**. Se deschide caseta de dialog Alegere filtre.
3. Faceți clic pe un filtru din **coloana Disponibile** pentru a-l adăuga sau faceți clic pe un filtru din **coloana Selectat** pentru a-l elimina.

   NOTĂ : Trebuie să includeți cel puțin unul dintre următoarele filtre obligatorii: ID contact, Interval de date sau Dată specifică. Dacă setul de filtre include un singur filtru obligatoriu, nu îl puteți elimina
   Acel filtru necesar dacă nu adăugați un al doilea filtru necesar.

4. Faceți clic pe **Actualizare filtre**. Se închide caseta de dialog Alegere filtre.
5. Faceți clic pe fiecare filtru și alegeți criteriile acestuia.
6. Dați clic pe **Aplicați**. Se afișează înregistrările care îndeplinesc toate criteriile din setul de filtre. Instantaneul Filtrare contacte (partea dreaptă sus a paginii) se actualizează cu timpul mediu de convorbire (ATT) pentru înregistrările afișate. ATT este timpul mediu necesar unui agent pentru a gestiona un apel. Timpul de convorbire începe atunci când un agent răspunde la un apel și se termină atunci când agentul îl deconectează sau îl transferă, inclusiv timpul de așteptare.

   ATT: 00:02:58

Salvarea unui set de filtre

Un grup de filtre și criterii pe care le utilizați împreună se numește "set de filtre". Puteți salva un set de filtre și îl puteți utiliza din nou mai târziu.

1. Filtrați contactele pentru a alege filtrele și criteriile pe care doriți să le salvați (consultați Filtrarea contactelor pentru detalii).
2. Faceți clic pe pictograma **Salvare** . Se deschide caseta de dialog Salvare set filtre.
3. Introduceți un nume pentru setul de filtre în câmpul Nume **nou set de** filtre.
4. Dați clic pe **Salvați**. Caseta de dialog Salvare set de filtre se închide și numele apare în lista verticală Set de filtre.

Utilizarea unui set de filtre salvat

1. Dați clic pe **pictograma Listă de filtre** (partea stângă sus a paginii). Se deschide panoul Filtre.
2. Selectați setul de filtre din **lista verticală Set de filtre** . Se afișează filtrele și criteriile pentru set.
3. Dați clic pe **Aplicați**. Se afișează înregistrările care îndeplinesc toate criteriile din setul de filtre.

Editarea unui set de filtre salvat

1. Selectați setul de filtre din **lista verticală Set de filtre** .
2. Editați setul de filtre.
3. Dați clic pe **Aplicați**.
4. Faceți clic pe pictograma Salvare . Se deschide caseta de dialog Salvare set filtre.
5. Selectați **Suprascriere set filtru**. Numele setului de filtre apare în lista verticală Set de filtre existent.
6. Dați clic pe **Salvați**. Caseta de dialog Salvare set de filtre se închide.

Modificarea formatului de dată

În mod implicit, Webex WFO afișează datele în format LL/ZZ/AAAA.

1. Faceți clic pe numele dvs. în colțul din dreapta sus al paginii.
2. Selectați **Selectați limba**. Se deschide fereastra Select Language (**Selectare limbă**).
3. Selectați una dintre următoarele limbi:

Pentru a vedea datele din această	Selectați una dintre aceste
LL/ZZ/AAAA	Română
ZZ/LL/AAAA	Engleză (UK &; AUS)

Pentru a vedea datele din această	Selectați una dintre aceste
	Franceză (Franța) Spaniolă Portugheză (Portugalia) Portugheză (Brazilia) Italiană
AAAA-LL-ZZ	Suedeză Franceză (Canada)
DD.MM. AAAA	Finlande că, norvegiană , daneză, germană, poloneză
AAAA/LL/ZZ	Japoneză Chineză (tradițională) (simplificată)
ZZ-LL-AAAA	Olandeză
YYYY.MM.DD	Coreeană

4. Faceți clic pe **Schimbare limbă**. Se închide fereastra Select Language (Selectare **limbă**).
5. Reîmprospătați pagina. Formatul datei se modifică în funcție de limba selectată.

Descrierile filtrelor

Următorul tabel descrie filtrele și criteriile acestora.

NOTĂ
Puteți utiliza metacaractere în criteriile pentru mai multe filtre. Combinați un metacaracter cu cel puțin o literă sau o cifră.

- Metacaracterele * reprezintă orice număr de caractere. De exemplu, dacă introduceți 612* drept criteriu pentru filtrul Număr de telefon, filtrați toate numerele de telefon care încep cu 612, dar care conțin orice număr de caractere ulterior.
- Cel? Metacaracterele reprezintă un caracter. De exemplu, dacă introduceți 612555???? Ca un criteriu pentru filtrul Număr de telefon, filtrați toate numerele de telefon care conțin zece caractere și începeți cu 612555.

Filtrare	Descriere
Aprobat de	Filtrează persoanele de contact după numele persoanei care le-a aprobat evaluările. Puteți utiliza metacaractere. Acest filtru este disponibil dacă aveți permisiunea Vizualizare detalii evaluator.
ID persoană de contact asociată	Filtrează contactele după ID-ul de contact asociat. Puteți utiliza metacaractere.
Calibrat	Filtrează contactele după starea marcată pentru calibrare. Selectați unul dintre următoarele criterii: ▪ Da - Contactele au fost marcate pentru calibrare. ▪ Nu - Contactele nu au fost marcate pentru calibrare.
Conținut de contact	Filtrează persoanele de contact pe baza tipurilor de conținut pe care le conțin. Selectați unul sau mai multe criterii. Acest filtru afișează toate contactele care au tipurile de conținut pe care le-ați selectat, nu contactele care au doar aceste tipuri de conținut. **NOTĂ** Unul dintre criterii este Are transcriere. Numărul de apeluri pe care le vedeți folosind acest criteriu poate să difere de numărul de apeluri pe care le vedeți într-un tablou de bord Analytics care folosește setul de date Număr de apeluri transcrise, din mai multe motive: ▪ QM date și date Analytics se actualizează în momente diferite. ▪ QM marchează un apel cu Are transcriere dacă este un fișier de transcriere

Filtra	Descriere
	pentru apel este încărcat, dar Analytics marchează un apel ca transcris după indexarea apelului. Indexarea are loc după încărcarea fișierului de transcriere, prin urmare, rapoartele privind apelurile transcrise pot afișa un număr mai mare în QM decât în Analytics dacă indexarea nu a avut loc încă. ▪ QM și Analytics pot avea politici de retenție diferite.
Contact ID	Filtrează contactele după ID-ul lor unic. Trebuie să introduceți ID-ul exact al contactului pe care doriți să îl găsiți. Nu puteți utiliza metacaractere.
Tip contact criterii:	Filtrează persoanele de contact după tipul de contact. Selectați unul dintre următoarele ▪ Apel — o persoană de contact cu o înregistrare de apel. ▪ Non-apel — un contact fără înregistrare de apel pe care o persoană l-a creat făcând clic pe Creare persoană de contact pe pagina Interacțiuni. ▪ Numai ecran — Un contact care înregistrează ecranul fără înregistrarea apelurilor. ▪ Poștă electronică — Un contact de e-mail fără înregistrarea apelurilor. Acest tip de contact apare numai atunci când organizația utilizează atât Managementul calității, cât și Analytics. ▪ Text — În funcție de modul în care organizația dvs. importă contacte scrise într Webex WFO, acestea pot include e-mailuri, mesaje de chat sau alte contacte text. ▪ Chat — Un contact scris care a avut loc în cadrul programului de chat al organizației dvs. Acest lucru poate fi cu un agent uman sau cu un bot de chat. ▪ SMS - Un contact scris care a avut loc în cadrul programului de mesagerie text al organizației dvs.
Date personalizate specificați.	Filtrează contactele ale căror metadate particularizate îndeplinesc criteriile pe care le Criteriile disponibile depind de tipul de metadate personalizate. Nu puteți utiliza un metacaracter ca primul sau ultimul caracter.
Data evaluării	Filtrează contactele care au fost evaluate în intervalul de date specificat. Ambele criterii sunt implicite la data curentă. Acest filtru este disponibil dacă

Filtra	Descriere

Filtra	Descriere
	să aibă permisiunea Vizualizare detalii evaluator. **NOTĂ** : În cazul în care căutați înregistrări evaluate într-o anumită zi, poate fi necesar să căutați înregistrările pentru ziua precedentă sau pentru a doua zi, în funcție de fusul orar. Pentru a calcula data evaluării, Webex WFO utilizează ora universală coordonată în timp (UTC) plus sau minus o valoare de decalaj asociată fusului orar. De exemplu, 24 martie, 2022 2:00 AM UTC face conversia la 23 martie, 2022 9:00 PM ora centrală de vară (CDT). Un apel evaluat seara târziu în fusul orar CDT pe 23 martie 2022 ar putea fi filtrat ca un apel care a fost evaluat pe 24 martie 2022.
Interval de date	Filtrează contactele care au fost înregistrate într-un interval de date predefinit. Selectați unul dintre criterii. Valoarea implicită este Luna trecută. **NOTĂ** : Acest filtru caută întotdeauna contacte în fusul orar al sursei de captură (de exemplu, Record Server sau PC cu Smart Desktop), chiar dacă este bifată caseta de selectare Afișare contacte în fusul orar al utilizatorului (consultați Configurarea setărilor globale QM). **NOTĂ** Numărul de apeluri pe care le vedeți când folosiți acest filtru poate să difere de numărul de apeluri pe care le vedeți când folosiți filtrul Interval de date din Analytics, din mai multe motive: ▪ QM date și date Analytics se actualizează în momente diferite. ▪ QM și Analytics pot avea politici de retenție diferite.
Direcţie	Filtrează contactele după direcția lor. Selectați unul dintre criterii.
Durată	Filtrează contactele a căror durată este mai mare, mai mică sau egală cu numărul de secunde specificat.
E-mail	Filtrează contactele de e-mail după expeditor, destinatar sau subiect. Introduceți valori pentru unul sau mai multe criterii. Aceste criterii nu sunt sensibile la litere mari și mici. Puteți utiliza metacaractere.

Filtra	Descriere
	NOTĂ Filtrul pentru e-mailuri este disponibil numai cu Analytics instalat.
Formular de evaluare	Filtrează contactele după formularul cu care au fost evaluate.
Răspunsul la evaluare	Filtrează contactele după răspunsul agentului la evaluare. Selectați unul sau mai multe dintre următoarele criterii: ▪ În așteptarea răspunsului – agentul nu a răspuns încă. ▪ Recunoscut – Agentul a confirmat evaluarea. ▪ Contestat—Agentul a contestat evaluarea.
Numele Clientului Verificator	Filtrează contactele după numele persoanei care le-a evaluat. Puteți utiliza metacaractere. Acest filtru este disponibil dacă aveți permisiunea Vizualizare detalii evaluator.
Părți externe	(Chat și SMS contacte) Filtrează contactele după identificatorul utilizat de persoana cu care a interacționat agentul. Acest identificator este, de obicei, o adresă de e-mail sau un număr de telefon, dar acest lucru variază în funcție de instrumentul de chat sau de mesagerie utilizat de organizația dvs. Puteți utiliza metacaractere.
Linii	Filtrează contactele după extensie.
Organizație	Filtrează contactele după grupul, echipa sau agentul care le-a gestionat. **NOTĂ** Dacă organizația utilizează QM vizualizări în loc să configureze domeniul de utilizator prin intermediul paginii Utilizatori, filtrul Organizație funcționează astfel pentru utilizatorii care au o vizualizare QM atribuită, dar nu au un domeniu atribuit: ▪ Listele verticale Grup și Echipă sunt setate la Toate și nu pot fi modificate. ▪ Lista verticală Agent afișează numele tuturor agenților.
Număr de telefon	Filtrează conversațiile după numărul de telefon. Filtrul returnează orice contact al cărui număr apelant sau apelat corespunde numărului introdus. Aveți posibilitatea să introduceți următoarele:

Filtra	Descriere
	▪ Numere specifice ▪ Intervale de numere utilizând metacaractere ▪ Metacaracterele * pentru returnarea tuturor contactelor cu un număr apelat sau un număr apelant Numerele nu pot conține liniuțe sau paranteze.
Scor de evaluare predictivă	Filtrează contactele al căror scor de evaluare predictivă este mai mare decât, mai mic sau egal cu numărul specificat. Acest filtru este disponibil dacă aveți permisiunea Vizualizare statistici. Consultați Configurarea predicțiilor pentru mai multe informații despre scorul predictiv.
Scorul promotorului net predictiv	Filtrează contactele al căror scor predictiv al promotorului net este mai mare decât, mai mic sau egal cu numărul specificat. Acest filtru este disponibil dacă aveți permisiunea Vizualizare statistici. Consultați Configurarea predicțiilor pentru mai multe informații despre scorul predictiv.
Înregistrarea steagurilor	Filtrează contactele care au fost marcate sau etichetate. Selectați unul sau mai multe criterii. Pentru mai multe informații despre etichetarea contactelor, consultați Etichetarea unui contact și Marcarea contactelor pentru instruire sau HR. **NOTĂ** Pentru a vedea toate contactele marcate pentru instruire în cadrul organizației, aveți nevoie de permisiunea Vizualizare globală contacte de instruire. **NOTĂ:** Pentru a vedea toate contactele marcate pentru HR în întreaga organizație, aveți nevoie de permisiunea Vizualizați toate contactele HR.
Tip de înregistrare	Filtrează contactele după tipul de înregistrare.
Scor	Filtrează contactele al căror scor de evaluare este mai mare decât, mai mic sau egal cu numărul specificat.
Domeniu de căutare	Filtrează persoanele de contact după domeniu. Selectați unul dintre următoarele criterii:

Filtra	Descriere
	▪ Toate evaluările - Toate contactele din domeniul dvs. ▪ Evaluările mele – Toate persoanele de contact care v-au fost atribuite să le evaluați sau ale căror evaluări le-ați început sau finalizat. ▪ My Pending Calibrations (Calibrările mele în așteptare) — Contactele din domeniul dvs. care sunt marcate pentru calibrare. ▪ Apeluri rădăcină - înregistrări rădăcină audio. Înregistrările rădăcină de ecran nu sunt disponibile pe pagina Interacțiuni. **NOTĂ** : Pentru a vizualiza înregistrările rădăcină, aveți nevoie de permisiunea Vizualizare înregistrări rădăcină. ▪ Contacte în Coșul de reciclare — Contacte în coșul de reciclare.
Opinie	Filtrează persoanele de contact după scorul lor de sentiment. Selectați unul dintre criterii. Acest filtru este disponibil dacă aveți permisiunea Vizualizare statistici.
Data specifică	Filtrează contactele înregistrate într-un anumit interval de date. **NOTĂ** : Acest filtru caută întotdeauna contacte în fusul orar al sursei de captură (de exemplu, Record Server sau PC cu Smart Desktop), chiar dacă este bifată caseta de selectare Afișare contacte în fusul orar al utilizatorului (consultați Configurarea setărilor globale QM).
Energia vorbirii	Filtrează contactele după evenimentul energetic al vorbirii. ▪ Pentru a filtra persoanele de contact după numărul unui eveniment pe care îl conțin, selectați Tăcere evenimente, Discuție peste evenimente, Pauză evenimente sau Așteptare evenimente. ▪ Pentru a filtra contactele în care durata unui eveniment este mai mare, mai mică sau egală cu un număr de secunde specificat, selectați Durată tăcere, Durată vorbire peste durată, Durată pauză sau Durată așteptare. **NOTĂ:** Criteriile Evenimente tăcere și Durată tăcere returnează numai contactele care au marcatori de evenimente de tăcere în panoul Audio. Ei o fac Nu returnați contactele în care înregistrarea audio este silențioasă din alte motive (de exemplu, deoarece clientul este în așteptare sau deoarece a avut loc un eveniment de pauză/reluare).

Filtra	Descriere
	Pentru mai multe informații despre evenimentele legate de energia vorbirii, consultați Ascultarea unui contact audio și Despre tăcere și discuții asupra evenimentelor.
Stare	Filtrează persoanele de contact după starea formularului lor de evaluare. Selectați unul sau mai multe criterii.
Numele chestionarului	Filtrează persoanele de contact după numele sondajului asociat după apel.
Scorurile sondajului	Filtrează persoanele de contact al căror scor al chestionarului este mai mare decât, mai mic sau egal cu numărul specificat.
Căutare text	Filtrează contactele pe baza textului din contact. Textul poate apărea într-o transcriere a apelurilor sau în corpul unui mesaj text, e-mail, chat sau SMS. O previzualizare a rezultatelor căutării apare în coloana Previzualizare text. Pentru a vedea rezultatele căutării din transcrieri, aveți nevoie de permisiunea Vizualizare analiză vorbire în text. În mod implicit, Webex WFO caută cuvinte și expresii similare cu termenii de căutare pe care îi introduceți. Pentru a căuta numai textul exact al termenilor de căutare, selectați **Potrivire exactă**. Potrivirea exactă suprascrie orice limbă pe care o selectați din lista verticală Limbă și găsește rezultate în toate limbile. **EXEMPLU** Introduceți managerul *de cuvinte* în câmpul Căutare text și nu selectați Potrivire exactă. Webex WFO găsește persoane de contact care includ: *manager* și includeți, de asemenea, cuvinte precum *gestionat*, *manageri*, *management* și așa mai departe. Selectați potrivire exactă. Webex WFO găsește numai contactele care includ *managerul*. Pe lângă o simplă căutare de text, puteți efectua căutări mai complexe scriind interogări. Pentru mai multe informații despre cum se scriu interogările de căutare, consultați Cum funcționează sintaxa de căutare text. **NOTĂ:** Filtrul Căutare text este disponibil numai pentru implementările în cloud.
Interval de timp	Filtrează contactele care au fost capturate în intervalul de timp specificat, indiferent de dată. Dacă ora de început este mai mare decât ora de sfârșit, filtrul

Filtra	Descriere
	Se aplică contactelor de la miezul nopții. **NOTĂ** : Acest filtru caută întotdeauna contacte în fusul orar al sursei de captură (de exemplu, Record Server sau PC cu Smart Desktop), chiar dacă este bifată caseta de selectare Afișare contacte în fusul orar al utilizatorului (consultați Configurarea setărilor globale QM).
Ora locală	Filtrează contactele după fusul orar al sursei de captură. **NOTĂ** : Acest filtru caută întotdeauna contacte în fusul orar al sursei de captură (de exemplu, Record Server sau PC cu Smart Desktop), chiar dacă este bifată caseta de selectare Afișare contacte în fusul orar al utilizatorului (consultați Configurarea setărilor globale QM).

Atunci când localizați o conversație cu clienții pentru evaluare, luați în considerare următoarele informații:

- Un agent trebuie să fie asociat cu o echipă dacă doriți ca persoanele de contact ale agentului să fie înregistrate.
- Un agent care nu este în prezent într-o echipă poate căuta și reda propriile înregistrări marcate (și toate înregistrările de antrenament). Celula din coloana Echipa asociată cu conversația selectată cu clientul apare necompletată.
- Dacă este configurat astfel, un utilizator poate căuta, reda și înscrie contacte pentru un agent care nu este în prezent într-o echipă sau grup. Dacă agentul nu aparține unei echipe sau unui grup, celula din coloana Echipă sau Grup asociată cu înregistrarea clientului selectat apare necompletată.
- Dacă este configurat astfel, un utilizator poate căuta, reda și înscrie contacte pentru un agent care aparține unei echipe supravegheate de acel utilizator, atunci când echipa nu aparține unui grup. O echipă trebuie să fie asociată cu un grup în scopuri de management al calității.

Subiecte conexe

- Redarea persoanelor de contact
- Ștergerea sau restaurarea unui contact
- Particularizarea coloanelor din pagina Interacțiuni
- Exportul în bloc al contactelor

- Exportul metadatelor persoanelor de contact
- Crearea unei persoane de contact

Cum funcționează sintaxa Căutare text

Căutați cuvinte în contacte cu filtrul Căutare text din pagina Interacțiuni. Puteți introduce o căutare de bază ca și cum ați căuta pe Google, dar puteți scrie și o interogare care utilizează operatori de sintaxă standard pentru a vă face căutarea mai precisă.

Exemple

Următoarele exemple demonstrează tipul de interogări pe care le puteți utiliza cu filtrul Căutare text.

> **NOTĂ** : Căutările de text nu caută următoarele cuvinte. De asemenea, aceste cuvinte nu sunt evidențiate în rezultatele căutării:
> A, an, și, sunt, ca, la, fi, dar, de, pentru, dacă, în, în, este, nu, nu, de, pe, sau, astfel, că, lor, atunci, acolo, acest, ei, acest, să, a fost, va, cu

Căutați un singur cuvânt

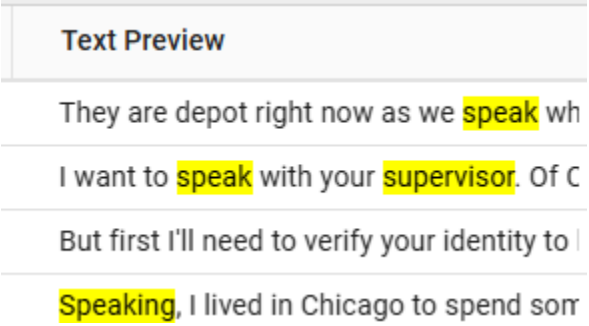
> **EXEMPLU** supervizor

Rezultatul este o listă a tuturor contactelor care conțin cuvântul "supervizor" sau "supervizori".

Căutați mai multe cuvinte

> **EXEMPLU** de supervizor vorbește

Această căutare constă din două sau mai multe cuvinte, fără operator între ele și fără ghilimele. Căutarea se efectuează ca și cum ar fi prezent un operator OR. Rezultatul este o listă de contacte care conțin cuvântul "supraveghetor", cuvântul "vorbește" sau ambele cuvinte, fără o ordine anume.



Căutați o expresie exactă

EXEMPLU "anulează-mi abonamentul"

Această căutare constă din două sau mai multe cuvinte între ghilimele, fără operator între ele. Această căutare funcționează ca și cum ar fi prezent un operator AND. Rezultatul este o listă de contacte care conțin cuvintele "anulează abonamentul" în ordinea exactă.

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...

Căutați mai multe fraze exacte

EXEMPLU "vorbește cu supervizorul tău", "anulează abonamentul"

Această căutare plasează ghilimele în jurul a două fraze separate. Rezultatul este o listă de contacte care includ oricare dintre aceste fraze exacte.

Text Preview
I want to speak with you you know what just cancel my subscription to k
Know you just cancel my subscription seriously cancel my subscription.
I want to speak with your supervisor. Of course, it's necessary....I want to

Căutați cu un metacaracter format dintr-un singur caracter

EXEMPLU

Caracterul wildcard cu semnul întrebării (?) caută înlocuirea unui singur caracter. Această căutare găsește accesări cu "cort", "test" și "text".

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,

Căutarea cu un metacaracter de mai multe caractere

EXEMPLU de test*

Metacaracterele cu asterisc (*) caută mai multe caractere. Această căutare găsește accesări cu "test", "teste", "testat", "tester", "testare" și chiar "mărturisit".

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

Căutare de proximitate

EXEMPLU "speak supervisor"~2

Această căutare de proximitate caută cuvintele "vorbește" și "supervizor" în maximum două cuvinte. Acest exemplu prezintă rezultate care identifică cele două cuvinte căutate, la două cuvinte distanță.

Text Preview
I want to speak with your supervisor.
Gonna speak with your supervisor. Of

CELE MAI BUNE PRACTICI Când scrieți o interogare de căutare de proximitate, introduceți termenii de căutare în ordinea în care vă așteptați să îi găsiți în transcriere. Dacă sunteți în căutarea unor expresii precum "vorbiți cu supraveghetorul dvs."

și "vorbește cu un supraveghetor", scrie interogarea ca "vorbește supraveghetorul"~2, nu "supraveghetorul vorbește"~2. Căutările de proximitate cu termeni de căutare ordonați aleatoriu vă pot oferi rezultate imprevizibile.

CEA MAI BUNĂ PRACTICĂ Limitați căutările de proximitate la o distanță de două cuvinte. Căutări de proximitate ale ~ 3 sau mai mare vă poate oferi rezultate imprevizibile.

Excluderea cuvintelor

EXEMPLU(anulează || reînnoiește)!abonament

Această căutare caută contacte cu cuvântul "anulare" sau cuvântul "reînnoire", dar fără cuvântul "abonament".

NOTĂ : Nu puteți începe o interogare cu! (NU) operator. Cel! Operatorul trebuie să urmeze un termen din interogare.

Pentru a demonstra cum funcționează logica NOT, imaginea de mai jos arată rezultatele unei interogări care include cuvântul "abonament" folosind logica AND (&&) în loc de logica NOT, (anulează || reînnoiește) &; abonament.

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

Dacă schimbăm logica AND înapoi la NOT logic, (cancel || renew)!subscription, rezultatele căutării afișează numai contactele care au cuvântul "anulare", "reînnoire" sau ambele, iar cuvântul "abonament" nu este în rezultate.

Text Preview
There's government troops renew attemp
So in other words, even have canceled wl
Just use this on the Mesa to cancel....Wit

Următorul tabel definește fiecare dintre operatorii acceptați și oferă exemple scurte de utilizare a operatorilor pentru a forma o interogare de căutare.

Operator	Definiție	Interogare eșantion	Explicarea interogării
~	Utilizați acest operator de proximitate pentru a găsi cuvinte sau expresii într-un anumit număr de cuvinte. Nu există spațiu înainte sau după acest operator. ȘI Logica se aplică tuturor cuvintelor între ghilimele a unei căutări de proximitate.	"Vorbește supervizor"~2	Cuvintele "vorbesc" și "supervizor" sunt căutate în două cuvinte unul altuia, cu "Vorbiți" înainte de "supraveghetor". Cel numărul 2 indică maximul Numărul de cuvinte care pot apărea între "a vorbi" și "Supervizor."
&&	Funcționează ca un boolean ȘI operator logic. Adăugați un spațiu înainte și după.	"Anulează abonament"~2 && "reînnoire abonament"~2	Această interogare caută Apariția cuvintelor "anulare" și "abonament" la două cuvinte unul de celălalt, care se găsesc împreună cu Apariția cuvintelor "reînnoire" și "abonament" în două cuvinte unul de celălalt.
||	Funcționează ca un boolean SAU operator logic. Utilizați un spațiu înainte și după. Logica OR este logica implicită utilizată la căutarea a două cuvinte independente.	Vorbiți supraveghetorul "Anulează abonamentul"~2 || "Reînnoire abonament"~2	Primul exemplu caută unul sau ambele cuvinte "vorbește" sau "supervizor". Al doilea exemplu caută apariții ale cuvintelor "anulare" și "abonament" în două cuvinte sau apariții ale cuvintelor "reînnoire" și "abonament" în două cuvinte sau ambele perechi de cuvinte.

Operator	Definiție	Interogare eșantion	Explicarea interogării
!	Funcționează ca un operator Boolean NOT (efectuează o căutare negativă). Nu adăugați spațiu înainte sau după acest operator. Nu puteți utiliza acest operator și termenul sau fraza însoțitoare ca atare. Trebuie să combinați acest operator cu o căutare pozitivă, unde se află termeni sau expresii specifice. Cuvântul însoțitor pe care îl introduceți devine un cuvânt stem și sunt detectate alte variante ale cuvântului.	(upgrade SAU reînnoire)!gratuit	Căutarea găsește contacte care au cuvintele "upgrade" sau "reînnoire" fără cuvântul "gratuit" nicăieri în contact.
		Buna ziua!" multumesc apel"~2	Al doilea exemplu arată o căutare a cuvântului "salut" fără apariția cuvintelor "mulțumesc" și "sună" în două cuvinte unul de celălalt.
()	Parantezele sunt folosite pentru gruparea sau imbricarea cuvintelor.	(primă || aur) &&; (actualizare || reînnoire)	Căutarea caută oricare dintre următoarele combinații de două cuvinte: ▪ Upgrade premium ▪ Reînnoire premium ▪ Upgrade de aur ▪ Reînnoirea aurului

Metacaractere

Puteți modifica termenii de interogare cu metacaractere cu un singur caracter și cu mai multe caractere într-un singur termen (dar nu în fraze).

? (un singur caracter)	TE? T găsește TEST și TEXT
* (caracter multiplu)	TEST* găsește TESTE, TESTER, TESTARE și TEST

IMPORTANT : Metacaracterele vă pot oferi rezultate neașteptate dacă le puneți în cuvinte care au sufixe. De exemplu, "teste", "tester" și "testare" adaugă sufixe diferite la aceeași rădăcină: "Test." O căutare pentru "te*ting" s-ar putea să nu găsească toate apariţiile cuvintelor "mesaje text" și "testare". Dacă obțineți rezultate neașteptate cu metacaractere, încercați să eliminați sufixul și să utilizați doar cuvântul rădăcină.

NOTĂ : Nu puteți utiliza niciunul dintre simbolurile metacaracterelor ca prim caracter al unei căutări.

Particularizarea coloanelor din pagina Interacțiuni

Tabelul cu persoane de contact are coloane cu informații despre fiecare persoană de contact. Puteți particulariza coloanele pe care le vedeți și ordinea în care acestea apar în pagină.

Condiţii prealabile

- Aveți permisiunea Vizualizare contacte.
- Aveți înregistrări în domeniul dvs.
- Unele coloane necesită permisiuni specifice. Consultați Descrierile coloanelor pentru mai multe informații.
- Unele coloane necesită Webex WFO Analytics. Consultați Descrierile coloanelor pentru mai multe informații.

Locația paginii

Interacţiuni

Procedurile

Afișarea sau ascunderea coloanelor

1. Faceți clic pe pictograma Opțiuni listă (partea dreaptă sus a paginii) și selectați **Afișare/Ascundere coloane** din lista derulantă. Se **deschide fereastra Afișare/Ascundere coloane** .
2. Pentru a afișa o coloană, faceți clic pe numele coloanei în **panoul Coloane** ascunse. Pentru a ascunde o coloană, faceți clic pe numele coloanei în **panoul Coloane** afișate.
3. Dați clic pe **Aplicați**. Fereastra **Afișare/Ascundere coloane** se închide.

Rearanjarea coloanelor

- Faceți clic și glisați coloanele pentru a le rearanja.

Descrierile coloanelor

Următoarele tabele descriu toate coloanele care se pot afișa în tabelul cu persoane de contact. Dacă persoana de contact este reciclată, dar nu este încă ștearsă definitiv, toate câmpurile, cu excepția ID-ului persoanei de contact, afișează "######".

Organizație

Nume coloană	Descriere
ID ACD agent	Actul de identitate al agentului din ACD.
Prenume	Prenumele agentului.
	NOTĂ Dacă câmpurile Prenume, Nume, Grup și Echipa sunt Necompletată, înregistrarea este un apel rădăcină. Un apel rădăcină este un contact nereconciliat care apare ca un contact de arhivă. Apelului îi este atribuit un agent atunci când este reconciliat (consultați Cum funcționează apelurile rădăcină și reconcilierea).
Nume grup	Numele grupului.
Nume de familie	Numele de familie al agentului.
Nume echipă	Numele echipei din care făcea parte agentul la momentul înregistrării contactului.

Evaluare

Nume coloană	Descriere
Aprobat de	Persoana care a aprobat evaluarea. Această valoare apare dacă sunteți clientul verificator sau dacă aveți permisiunea Vizualizare detalii evaluator.
Calibrat	Dacă contactul a fost marcat pentru calibrare.
Data evaluării	Data la care a fost evaluat contactul. Această valoare apare dacă sunteți clientul verificator sau dacă aveți permisiunea Vizualizare detalii evaluator. Dacă nu aveți această permisiune, această coloană afișează #####.

NOTĂ : Dacă sunteți în căutarea unor înregistrări evaluate într-o anumită zi,

Evaluare (continuare)

Nume coloană	Descriere
	De asemenea, poate fi necesar să căutați înregistrările pentru ziua precedentă sau pentru ziua următoare, în funcție de fusul orar. Pentru a calcula data evaluării, Webex WFO utilizează ora universală coordonată în timp (UTC) plus sau minus o valoare de decalaj asociată fusului orar. De exemplu, 24 martie, 2022 2:00 AM UTC face conversia la 23 martie, 2022 9:00 PM ora centrală de vară (CDT). Un apel evaluat seara târziu în fusul orar CDT pe 23 martie 2022 ar putea fi filtrat ca un apel care a fost evaluat pe 24 martie 2022.
Data răspunsului	Data la care agentul a răspuns la evaluare. **NOTĂ** : În cazul în care căutați răspunsuri făcute într-o anumită zi, poate fi necesar să căutați înregistrările pentru ziua precedentă sau pentru ziua următoare zi, în funcție de fusul orar. Pentru a calcula Data răspunsului, Webex WFO utilizează ora UTC (Universal Time Coordinated - Timp coordonat) plus sau minus o valoare de decalaj asociată fusului orar. De exemplu, 24 martie, 2022 2:00 AM UTC face conversia la 23 martie, 2022 9:00 PM ora centrală de vară (CDT). Un răspuns făcut seara târziu în fusul orar CDT pe 23 martie 2022 ar putea fi filtrat ca răspuns făcut pe 24 martie 2022.
Formular de evaluare	Formularul de evaluare sau calibrare utilizat pentru a puncta
conversația. Răspunsul la evaluare	Răspunsul agentului la evaluare: ▪ În așteptare – agentul nu a răspuns încă. ▪ Recunoscut – Agentul a confirmat evaluarea. ▪ Contestat—Agentul a contestat evaluarea.
Numele Clientului Verificator	Evaluatorul sau calibratorul. Această valoare apare dacă sunteți clientul verificator sau dacă aveți permisiunea Vizualizare detalii evaluator.
Scor	Scorul de evaluare acordat persoanei de contact. **NOTĂ:** Scorurile de calibrare nu apar în acest câmp. Pentru scoruri de calibrare, utilizați calibrarea de evaluare.

Data

Nume coloană	Descriere
Data	Data la care a fost capturat contactul. Formatul variază în funcție de limba pe care o selectați fie pe ecranul de conectare, fie pe lista derulantă de setări.
Ora	Ora de începere a contactului în HH:MM. În mod implicit, Webex WFO afișează de această dată în fusul orar al sursei de captură (de exemplu, serverul de înregistrări sau PC-ul cu Smart Desktop). În cazul în care caseta de selectare Afișare contacte în fusul orar al utilizatorului este bifată pe pagina Setări globale QM, Webex WFO afișează această oră în fusul orar de afișare al utilizatorului. Consultați Configurarea setărilor globale QM.
Ora locală	Fus orar pentru câmpurile dată și oră. În mod implicit, Webex WFO utilizează fusul orar al sursei de captură (de exemplu, serverul de înregistrări sau PC-ul cu Smart Desktop). În cazul în care caseta de selectare Afișare contacte în fusul orar al utilizatorului este bifată pe pagina Setări globale QM, Webex WFO utilizează fusul orar de afișare al utilizatorului. Consultați Configurarea setărilor globale QM.

Contact

Nume coloană	Descriere
ID persoană de contact asociată	ID-ul unui contact asociat acestui contact.
Stare încărcare fișier audio	Starea fișierului audio al contactului. Valorile posibile pentru această coloană sunt următoarele: ▪ Nul/necompletat — Nu există nicio înregistrare pentru acest contact. ▪ Fișier în așteptarea încărcării - conținutul audio a fost înregistrat, dar nu a fost încărcat încă. ▪ Fișierul este încărcat - conținutul audio a fost încărcat și poate fi redat. ▪ Fișierul este eliminat - conținutul audio a fost înregistrat, dar înregistrarea a fost

Contact (continuare)	Descriere
	scos. ▪ Fișierul este nevalid - Fișierul de înregistrare este nevalid și nu poate fi redat. ▪ Fișierul este reciclat - fișierul audio este marcat pentru a fi eliminat, dar este încă recuperabil. **NOTĂ** : Această coloană nu poate fi sortată.
Număr apelat	Numărul de apelare directă de interior (DID) sau DNIS (Formed Number Identification Service) al telefonului care a recepționat apelul. Afișează "necunoscut" dacă numărul apelat este nelistat sau blocat. Acest câmp se aplică numai apelurilor.
Numărul apelului	ID-ul apelantului sau identificarea automată a numărului (ANI) al apelantului. Afișează "necunoscut" dacă numărul apelant este nelistat sau blocat. Acest câmp se aplică numai apelurilor.
Canal	Canalul în care a avut loc interacțiunea. Această coloană apare dacă organizația utilizează o integrare acceptată pentru contactele din rețelele sociale. Valorile posibile pentru acest câmp variază în funcție de tipurile de rețele sociale utilizate de organizația dvs.
Durata contactului	Durata de timp dintre preluarea apelului și terminarea apelului, inclusiv timpul de apel și durata extinsă a ecranului (dacă există) în HH:MM:SS. Aceste informații provin de la serviciul de semnalizare. Acest câmp se aplică numai apelurilor. Durata apelului afișată în tabelul de contacte poate să nu fie aceeași cu durata afișată în Media Player, deoarece "durata evenimentului" (timpul dintre evenimente) și "durata înregistrării" (durata din fișierul înregistrat efectiv) pot fi diferite. Aceste scenarii determina durata apelului să fie diferită: ▪ Dacă utilizați comenzile de înregistrare API pentru a întrerupe, a relua sau a reporni

Contact (continuare)	Descriere
	înregistrare, durata înregistrării este mai scurtă decât durata reală a apelului. De exemplu, dacă înregistrarea este întreruptă timp de un minut, durata înregistrării este cu un minut mai scurtă decât durata apelului. ▪ Dacă arhivați sau curățați un apel cu un timp de apel lung, tabelul de contacte afișează durata evenimentului, iar Media Player afișează durata înregistrării.
Contact ID	ID-ul unic al conversației. Tip
contact coloană sunt:	Valorile posibile pentru această ▪ Apel — o persoană de contact cu o înregistrare de apel. ▪ Chat — Un contact scris care a avut loc în cadrul programului de chat al organizației dvs. Acest lucru poate fi cu un agent uman sau cu un bot de chat. ▪ Poștă electronică — Un contact de e-mail fără înregistrarea apelurilor. Acest tip de contact apare numai atunci când organizația utilizează atât Managementul calității, cât și Analytics. ▪ Non-apel — un contact fără înregistrare de apel pe care o persoană l-a creat făcând clic pe Creare persoană de contact pe pagina Interacțiuni. ▪ Numai ecran — Un contact care înregistrează ecranul fără înregistrarea apelurilor. ▪ SMS - Un contact scris care a avut loc în cadrul programului de mesagerie text al organizației dvs. ▪ Text — În funcție de modul în care organizația dvs. importă contacte scrise într Webex WFO, acestea pot include e-mailuri, mesaje de chat sau alte contacte text.
Flux de lucru zilnic	Numele fluxului de lucru zilnic asociat cu această persoană de contact (consultați Automatizarea fluxurilor QM lucru).
Direcţie	Direcția contactului: de intrare sau de ieșire.
Sfârșitul fluxului de lucru de interacțiune	

Numele fluxului de lucru	interacțiunii asociat cu această persoană de contact (consultați Automatizarea fluxurilor QM lucru).
Contact (continuare)	**Descriere**
Sfârșitul	

Contact (continuare)	Descriere
Părți externe	(Numai chat și SMS contacte) Adresa de e-mail, numărul de telefon sau alt identificator al persoanei care a interacționat cu agentul.
De la adresă	(Numai persoanele de contact prin e-mail) Adresele de e-mail din câmpul De la. Această coloană este disponibilă numai cu Google Analytics.
HR	Dacă contactul a fost marcat ca persoană de contact HR.
Previzualizare interacțiune	Un link care deschide o fereastră cu informații despre contact, agent și (dacă ați utilizat filtrul Căutare text) o previzualizare a textului persoanei de contact. Dacă organizația dvs. are Rezumatul interacțiunilor Cisco, fereastra conține un rezumat al contactului.
Motiv	Motivul pentru care conversația a fost înregistrată. Acest motiv este setat în regula de înregistrare (consultați Automatizarea fluxurilor QM lucru).
Tip de înregistrare	Tipul de înregistrare asociat cu acest dispozitiv.
Conservare	Politica care guvernează cât timp Webex WFO va păstra acest contact (a se vedea Gestionați politicile de păstrare a datelor pentru QM și Analytics).
Stare	Starea formularului de evaluare a persoanei de contact. Valorile posibile pentru această coloană sunt: ▪ Punctate — Contactele revendicate de un evaluator, punctate complet și aprobate (dacă este necesară aprobarea). ▪ Fără punctaj — Contacte care momentan nu sunt revendicate de un evaluator și care nu au fost punctate. ▪ În desfășurare— Contactele revendicate de un evaluator, dar care nu au fost încă punctate complet. ▪ Nu se poate puncta—Persoanele de contact revendicate de un evaluator, dar care nu pot fi notate. Evaluările cu această stare nu sunt incluse în raportare sau în măsurătorile de performanță. ▪ Necesită aprobare — Contactele revendicate de un evaluator, punctate complet și în așteptarea aprobării.

Contact (continuare)	Descriere
	▪ Nevoile nu pot fi aprobate – Persoanele de contact revendicate de un evaluator nu pot fi punctate și așteaptă aprobarea pentru incapacitatea evaluatorului de a obține punctajul.
Subiect	(Numai persoanele de contact din afara apelului) Adresele de e-mail din câmpul Către. Această coloană este disponibilă numai cu Google Analytics.
Numele chestionarului	Formularul de sondaj post-apel al persoanei de contact.
Scorul sondajului	Scorul completat al sondajului persoanei de contact.
Previzualizare text	O previzualizare a rezultatelor căutării pentru căutarea dvs. cu filtrul Căutare text.
Către adresă	(Numai persoanele de contact din afara apelului) Adresele de e-mail din câmpul Către. Această coloană este disponibilă numai cu Google Analytics.
Instruire	Dacă persoana de contact a fost marcată ca persoană de contact de antrenament.
Starea de încărcare a fișierului video	Starea fișierului video al contactului. Valorile posibile pentru aceste coloane sunt următoarele: ▪ Nul/necompletat — Nu există nicio înregistrare pentru acest contact. ▪ Fișier în așteptarea încărcării - videoclipul a fost înregistrat, dar nu a fost încărcat încă. ▪ Fișierul este încărcat - videoclipul a fost încărcat și poate fi redat. ▪ Fișierul este eliminat - videoclipul a fost înregistrat, dar înregistrarea a fost eliminată. ▪ Fișierul este nevalid - Fișierul de înregistrare este nevalid și nu poate fi redat. ▪ Fișierul este reciclat - fișierul video este marcat pentru a fi eliminat, dar este încă recuperabil. **NOTĂ** : Aceste coloane nu pot fi sortate.

Câmpuri de vorbire

Nume coloană	Descriere
% Reținere	Procentajul apelului petrecut într-o stare de așteptare.
% pauză	Procentajul apelului petrecut într-o stare de pauză.
% tăcere	Procentul apelului petrecut într-o stare de tăcere (în timpul căreia nici apelantul, nici agentul nu vorbesc).
% Discuție peste	Procentul apelului petrecut într-o stare de conversație peste (în timpul căreia vorbesc atât apelantul, cât și agentul).
Durata reținerii AVG	Timpul mediu de menținere în HH:MM:SS.
Durata pauzei AVG	Timpul mediu de pauză în HH:MM:SS.
AVG Silence	Durata medie a evenimentelor de tăcere în
HH:MM:SS. AVG Talk Over	Discuția medie în timp în HH:MM:SS.
Organizați evenimente	Numărul de evenimente de așteptare detectate.
Durata de așteptare MAX	Durata celui mai lung eveniment de așteptare în
HH:MM:SS. Durata maximă a pauzei	Durata celui mai lung eveniment de
pauză în HH:MM:SS. MAX Tăcere	Durata celui mai lung eveniment de tăcere din
HH:MM:SS. MAX Talk Over	Durata celui mai lung eveniment de discuție din
HH:MM:SS. Durata minimă de reținere	Durata celui mai scurt eveniment de
așteptare în HH:MM:SS. Durata minimă a pauzei	Durata celui mai scurt
eveniment de pauză din HH:MM:SS. MIN Tăcere	Durata celui mai scurt
eveniment de tăcere din HH:MM:SS. MIN Talk Over	Durata celui mai scurt
eveniment de discuție în HH:MM:SS. Întreruperea evenimentelor	Numărul de evenimente de pauză detectate.

Câmpuri de vorbire (continuare)

Nume coloană	Descriere
Evenimente Silence	Numărul de evenimente de tăcere
detectate. Discutați despre evenimente	Numărul de discuții
detectate peste evenimente.	
Durata totală a reținerii	Durata totală a timpului de așteptare, în
HH:MM:SS. Durata totală a pauzei	Durata totală a pauzei în HH:MM:SS.
Durata totală a tăcerii	Durata totală a timpului de tăcere în HH:MM:SS.
Discuție totală pe durată	Durata totală a convorbirii în timp, în HH:MM:SS.

Statistici

Nume coloană	Descriere
Scor de evaluare predictivă	Scorul de evaluare prezis al unui contact nemarcat. Webex WFO își bazează acest scor estimat pe datele Analytics (inclusiv atributele apelului și agentului, accesările vocale și activitatea de pe desktop) și pe scorurile evaluărilor anterioare.
Scorul promotorului net predictiv	Scorul net promotor estimat pentru contact.
Opinie	Tonul emoțional general al contactului. Valorile posibile sunt Pozitiv, Neutru și Negativ.

Metadate personalizate

Nume coloană	Descriere
Text variabil	Metadatele personalizate disponibile în Webex WFO variază în funcție de configurația ACD și de pagina Managerului de metadate. Puteți edita valorile din câmpurile de metadate personalizate. Consultați Editarea metadatelor particularizate asociate cu un contact.

Subiecte conexe

- Cum funcționează apelurile de bază și reconcilierea
- Automatizați fluxurile de lucru QM
- Configurarea setărilor globale QM
- Editarea metadatelor particularizate asociate cu un contact
- Ştergerea sau actualizarea mai multor contacte simultan

Ştergerea sau restaurarea unui contact

Acest subiect explică modul de ștergere sau restaurare a contactelor înregistrate.

Condiţii prealabile

- Aveți un rol și un domeniu care vă permit să vizualizați înregistrările.
- Aveți permisiunile Vizualizare, Coș de reciclare și Ștergere contact.

Locaţia paginii

Interacţiuni

Procedurile

Ştergerea unui contact

Această procedură mută un contact în Coșul de reciclare. Puteți șterge câte un contact odată.

1. Selectați persoana de contact făcând clic pe caseta sa de selectare din partea stângă a paginii Interacțiuni.
2. Dați clic pe **Ștergeți** (partea dreaptă sus a paginii). Se deschide o casetă de dialog de confirmare.
3. Faceți clic pe **Ștergere**. Caseta de dialog de confirmare se închide.

Restaurarea unei persoane de contact

Această procedură mută un contact din Coșul de reciclare înapoi la pagina Interacțiuni. Puteți restaura câte un contact odată.

1. Dați clic pe **Listă** de filtre (partea stângă sus a paginii). Se **deschide panoul Filtre** .
2. Dacă filtrul Domeniu **de** căutare nu este listat în panou, faceți clic pe **Adăugare filtru**. Se **deschide fereastra Alegere filtre** . (Dacă este listat Domeniu de căutare, treceți la pasul 5.)
3. În coloana Disponibil **, faceți clic pe** Domeniu **de**căutare.
4. Faceți clic pe **Actualizare filtre**. Fereastra **Alegere filtre** se închide.
5. Faceți clic pe **Domeniu** de căutare și selectați **Contacte** Coș de reciclare din lista verticală.
6. Dați clic pe **Aplicați**. Persoanele de contact din ecranul Coș de reciclare.
7. Selectați persoana de contact făcând clic pe caseta sa de selectare din partea stângă a paginii.
8. Dați clic pe **Restaurați** (partea dreaptă sus a paginii).

Ștergerea definitivă a unui contact

Puteți șterge definitiv câte un contact la un moment dat.

IMPORTANT Nu puteți restaura un contact șters definitiv.

1. Găsiți persoana de contact în Coșul de reciclare (consultați pașii 1–6 sub Restaurarea unei persoane de contact pentru modul de accesare a Coșului de reciclare).
2. Selectați persoana de contact făcând clic pe caseta sa de selectare din partea stângă a paginii.
3. Dați clic pe **Ștergeți** definitiv (partea dreaptă sus a paginii). Se deschide o casetă de dialog de confirmare.
4. Faceți clic pe **Ștergere**. Caseta de dialog se închide.

Subiecte conexe

- Găsire persoane de contact — Aflați mai multe despre filtrarea acestora.
- Automatizați fluxurile QM lucru – Aflați cum să trimiteți automat înregistrările în Coșul de reciclare în loc să le mutați manual.

Redarea persoanelor de contact

Condiţii prealabile

- Aveți permisiunea Vizualizare contacte.
- Unele panouri din Media Player necesită permisiuni, date sau caracteristici Webex WFO suplimentare. Pentru mai multe informații, consultați subiectele enumerate în secțiunea "Subiecte corelate" de mai jos.

Locația paginii

Interacțiuni > Faceți dublu clic pe o persoană de contact

De asemenea, aveți posibilitatea să deschideți Media Player făcând clic pe un contact dintr-una dintre aceste locații:

- Pagina Explorator agenți
- În panoul Detalii al unui widget Analytics
- În Explorator de date

> **NOTĂ**
> Dacă încercați să deschideți un contact stocat în Amazon Glacier, se deschide o fereastră care vă solicită să restaurați fișierele media necesare pentru redarea înregistrării.
>
> - Pentru a regăsi contactul, faceți clic pe **Restaurare**.
> - Pentru a închide fereastra fără a restabili contactul, faceți clic pe **OK.**

Procedurile

Redarea unui contact

Faceți clic pe **Redare**.

Redați contactul mai rapid sau mai lent

Selectați o viteză din lista verticală Viteză redare.

Mărirea unui contact

Faceți clic pe pictograma Mărire pentru a vedea mai multe detalii în panourile Audio, Sentiment, Phrase Hits și Desktop.

Faceți clic pe pictograma Zoom Depărtare pentru a reveni la nivelul inițial de detaliu.

Vizualizarea contactelor asociate

Faceți clic pe pictogramele Următorul și Anterior pentru a trece la contactele legate de cel deschis în prezent.

Micșorați playerul media

Faceți clic pe pictograma Vizualizare compactă pentru a micșora Media Player și a afișa pagina Interacțiuni.

Faceți clic pe pictograma Vizualizare completă pentru a reveni la playerul media de dimensiune completă.

Vizualizați informații despre agentul care a gestionat contactul

Faceți clic pe **Carte de vizită**.

Acest card listează rolurile, grupul, echipa, mapările de abilități ale agentului și următoarele statistici:

- Net Reputation Score—Un număr care cuantifică cât de pozitiv sau negativ a fost afectat centrul de contact de către agent în ultimele 30 de zile. Scorurile variază de la 1,00 la -1,00, 1,00 fiind cel mai pozitiv și -1,00 fiind cel mai negativ. Webex WFO calculează acest scor conform următoarei formule:

  (A ÷ C) − (B ÷ C) = Scorul reputației nete

  Unde

  A = Numărul de contacte ale agentului din ultimele 30 de zile cu un scor de sentiment pozitiv
  B = Numărul de contacte ale agentului din ultimele 30 de zile cu un scor de sentiment negativ
  C = Numărul contactelor agentului din ultimele 30 de zile cu orice scor de sentiment: pozitiv, negativ sau neutru

- NPS predictiv mediu — Scorul mediu predictiv al promotorului net (NPS) al agentului în ultimele 30 de zile. Webex WFO calculează această medie conform următoarei formule:

  A ÷ B = NPS predictiv mediu

  Unde

  A = Totalul tuturor scorurilor NPS predictive acordate contactelor agentului în ultimele 30 de zile
  B = Numărul de contacte ale agentului din ultimele 30 de zile cu un scor NPS predictiv

- Contacte finalizate pentru clienți— câte contacte a gestionat agentul în ultimele 30 de zile.

> **NOTĂ:** Este posibil ca acest număr să nu corespundă numărului de contacte pe care îl vedeți pentru agent pe pagina Interacțiuni. Aceasta include contactele care nu au fost încărcate, au fost reciclate sau
> șterse, și așa mai departe, care nu apar pe pagina Interacțiuni.

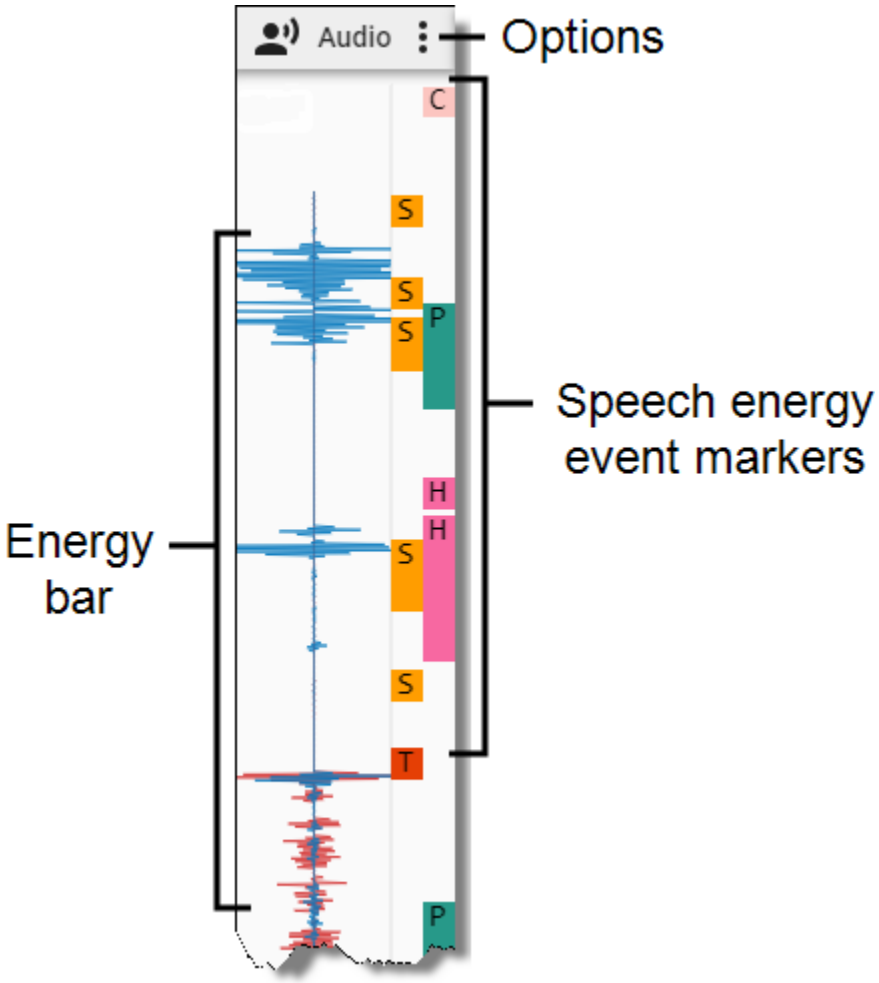
Scorul reputației nete și NPS-ul predictiv mediu necesită permisiunea Vizualizare date statistice pentru contacte și funcții avansate de analiză. Mapările de abilități apar dacă agentul este asociat cu cel puțin o mapare a abilităților.

Subiecte conexe

- Ascultarea unui contact audio
- Urmăriți captura de ecran a unui contact
- Salt înainte și înapoi într-o înregistrare
- Vizualizarea acțiunilor agentului pentru o persoană de contact
- Vizualizarea datelor asociate cu un contact
- Citirea unei persoane de contact prin e-mail
- Citirea unui contact text
- Citiți rezumatul unei persoane de contact
- Citirea transcrierii unei înregistrări audio
- Vizualizarea analizei expresiilor pentru o persoană de contact
- Vizualizarea sentimentului pentru o persoană de contact
- Marcarea contactelor pentru instruire sau HR
- -

Ascultarea unui contact audio

Panoul Audio din Media Player vizualizează înregistrarea audio.



Condiţii prealabile

- Organizația dvs. are licențele QM, CR și Webex WFO Access.
- Aveți permisiunea Vizualizare contacte.
- Tipul de contact al persoanei de contact este "Apel", iar conținutul său de contact include "Are voce".

Locația paginii

Interacțiuni > Faceți dublu clic pe un contact > pe panoul Audio

Vizualizarea activității de vorbire

Bara de energie indică unde a avut loc activitatea audio (agentul și clientul care vorbește) pe parcursul contactului. Puteți trage glisorul cronologiei într-un loc în care energia vă interesează și puteți asculta acea porțiune audio.

> **NOTĂ** : Dacă activitatea de pe ecran a unui agent a fost înregistrată înainte de începerea unui apel sau după terminarea acestuia (de exemplu, din cauza unei configurații a extensiei de înregistrare a ecranului), bara de energie este goală în timpul acelui apel
> Porțiune a înregistrării.

Culoarea fluxurilor audio depinde de tipul de înregistrare.

Energie	Tip de înregistrare	Descriere
	Stereo	Fluxul audio de intrare este albastru. Fluxul de ieșire este roșu.
	Mono	Fluxul audio este roșu.

Vezi evenimente

Marcatorii de evenimente din energia vorbirii etichetează locul în care Webex WFO detectează evenimente audio semnificative, cum ar fi locul în care atât agentul, cât și clientul au vorbit în același timp.

Faceți clic pe un marcator de eveniment pentru a muta glisorul cronologiei pe acesta sau treceți cu mouse-ul peste un marcator de eveniment pentru a vedea detalii suplimentare. Următorul tabel descrie toți marcatorii de evenimente.

Pictogramă	Tip	Descriere
	Comentariu	Cineva a comentat evaluarea în timp ce juca contactul. **NOTĂ:** Comentariile lăsate la formularele de evaluare care sunt în modul de calibrare nu apar ca marcatori de evenimente.
	În aşteptare	Agentul a plasat apelul în așteptare.

Pictogramă	Tip	Descriere
P	Pauză	Înregistrarea a fost întreruptă deoarece agentul a făcut ceva care Webex spus WFO să oprească înregistrarea (consultați Identificarea site-urilor și aplicațiilor care vor fi urmărite de Analytics).
S	Tăcere	Nici agentul, nici clientul nu vorbeau (vezi Despre tăcere și discuții despre evenimente). **NOTĂ** : Zgomotele scurte de fundal pot apărea ca energie audio, dar Webex WFO încă ia în considerare aceste tăceri.
T	Discutați peste	Atât agentul, cât și clientul vorbeau în același timp (vezi Despre tăcere și discuții despre evenimente).

Filtrarea evenimentelor

Faceți clic pe pictograma Opțiuni pentru a selecta tipurile de evenimente care apar.

Subiecte conexe

- Redarea persoanelor de contact
- Despre tăcere și discuții despre evenimente – Aflați mai multe despre modul în care Webex WFO identifică tăcerea și discuțiile.
- Identificați site-urile web și aplicațiile care vor fi urmărite de Google Analytics – specificați acțiunile agentului care indică Webex WFO să întrerupă și să reia înregistrarea.
- Configurați setările QM globale—Stabiliți cât timp trebuie să aibă loc tăcerea sau discuțiile pentru ca Webex WFO să-l marcheze ca eveniment.

Despre tăcere și discuții despre evenimente

Un apel înregistrat conține două fluxuri audio care reprezintă cele două părți ale unui apel. În Media Player, panoul Audio afișează fluxul de intrare în albastru și fluxul de ieșire în roșu. Într-o conversație normală, energia alternează între apelul de ieșire și apelul de intrare.

Când apelul de intrare și apelul de ieșire cresc simultan, acesta este un eveniment de discuție. Panoul audio afișează o pictogramă de dialog în bara de energie unde are loc un eveniment de repetare. Când ambele părți sunt tăcute în timpul unui apel, acesta este un eveniment de tăcere. În timpul unui eveniment de tăcere, linia din bara de energie este plată. Panoul audio afișează o pictogramă Liniște în bara de energie unde are loc un eveniment de Liniște.

În mod normal, fiecare flux conține vocea unei singure persoane: fie agentul, fie clientul. Ocazional, un flux include mai multe voci. De exemplu, un apel conferință conține fluxul agentului în care auziți vocea agentului și un al doilea flux în care auziți vocile tuturor celorlalți participanți la apelul de conferință.

Apelurile pot include zgomote non-verbale (de exemplu, vânt, tastare, conversii în fundal sau câini care latră). Webex WFO procesează aceste zgomote în plus față de vorbire atunci când caută tăcere și vorbește despre evenimente într-un apel. Zgomotele scurte de fundal s-ar putea afișa ca energie audio, dar Webex WFO încă ia în considerare aceste tăceri.

Webex WFO utilizează un modul de detectare a activității vocale (VAD) pentru a clasifica sunetul ca tăcere sau vorbire. VAD este conceput pentru a analiza apelurile telefonice în care vă așteptați să auziți două sau mai multe persoane vorbind între ele. VAD analizează blocuri separate de date audio și calculează un volum mediu al sunetului pentru fiecare bloc. Blocurile se numesc cadre. (Dimensiunea unui cadru este măsurată în milisecunde de sunet. VAD utilizează aceeași dimensiune a cadrului atunci când procesează toate fișierele audio dintr-un fișier.) VAD utilizează pragul de decizie pentru a determina dacă fiecare cadru indică tăcere sau vorbire. Dacă volumul mediu pentru cadru scade sub pragul de decizie VAD, acesta marchează cadrul ca tăcere reciprocă. VAD procesează fiecare cadru al fiecărui flux, compară cadrele din fluxul 1 și fluxul 2 și atribuie un tip audio fiecărei perechi de cadre. Tipurile audio sunt următoarele:

- Tăcerea reciprocă (MS) – Ambele cadre sunt tăcute.
- Normal (N) – Un cadru conține vorbire, iar celălalt cadru este silențios. Aceasta indică o conversație normală.
- Talk Over (TO) – Ambele cadre conțin vorbire.

VAD utilizează un algoritm euristic care se adaptează pe baza calității datelor audio. Într-un mediu zgomotos, pragul de decizie VAD se ridică pentru a marca doar cele mai puternice zgomote ca vorbire. În caz contrar, întreaga conversație telefonică ar fi marcată ca vorbire constantă, chiar dacă zgomotul este cauzat de un motor de mașină sau de o altă formă de zgomot de fundal non-vorbire. Într-un mediu liniștit în care persoana nu vorbește tare, pragul de decizie VAD scade astfel încât să poată identifica corect vorbirea la un volum scăzut. Acest lucru permite ca întregul apel să fie marcat ca vorbire normală în loc de tăcere.

Această adaptabilitate permite VAD să fie mai precis atunci când detectează vorbirea sau tăcerea, dar nu este întotdeauna 100% precis. Deoarece VAD utilizează volumul mediu al sunetului pentru a face diferența dintre vorbire și tăcere, vor exista întotdeauna cazuri în care identifică incorect vorbirea normală sau tăcerea reciprocă într-un cadru audio. Când nivelurile de zgomot de fond se schimbă, VAD are nevoie de câteva secunde pentru a se adapta. În acest timp, ar putea marca sunetul ca vorbire normală atunci când nimeni nu vorbește sau ar putea marca tăcerea reciprocă atunci când cineva vorbește. În timpul tăcerii reciproce, de exemplu, un zgomot brusc, cum ar fi tastarea pe tastatură sau tusea, ar putea fi suficient de puternic pentru a determina VAD să identifice un cadru ca vorbind, chiar dacă nimeni nu vorbește. În esență, VAD nu cunoaște diferența dintre vorbirea umană și sunetul motorului unei mașini.

De asemenea, este posibil ca VAD să nu identifice un eveniment de discuție sau tăcere. De exemplu, ar putea rata o discuție peste eveniment chiar și atunci când două persoane vorbesc în mod clar între ele într-un apel în același timp. Dacă unul dintre vorbitori în timpul discuției asupra evenimentului se oprește să se gândească sau să respire cel puțin un sfert de secundă, VAD ar putea marca cadrul ca o instanță de tăcere. Din perspectiva vorbitorului, ei vorbeau constant; v-ați aștepta ca VAD să indice o discuție asupra evenimentului. Cu toate acestea, din perspectiva VAD, a existat o perioadă de tăcere în timpul conversației, deci nu poate fi considerată o discuție asupra evenimentului.

Pe pagina Application Management > QM > QM Configuration > Global Settings, puteți stabili durata minimă de tăcere sau de discuție pentru a fi considerat un eveniment. Pentru fiecare eveniment, Webex WFO salvează tipul (tăcere sau vorbire), durata evenimentului în milisecunde și începutul evenimentului ca decalaj față de începutul sunetului.

Urmăriți captura de ecran a unui contact

Panoul Captură ecran oferă o vizualizare cuprinzătoare a acțiunilor agentului pe parcursul unui contact. Puteți reda din nou programele deschise de agent, butoanele pe care agentul a făcut clic și textul pe care agentul l-a tastat.

Tip contact: Apel, Numai ecran

Conținut contact: Are ecran

Licențe necesare: QM Webex Permisiuni de acces

WFO necesare: Vizualizarea persoanelor de contact

Panoul Captură ecran poate afișa înregistrări ale configurațiilor cu un singur monitor și cu mai multe monitoare. Cu înregistrări ale configurațiilor cu mai multe monitoare, panoul afișează câte un monitor la un moment dat. Pentru a afișa un alt monitor, treceți cu mouse-ul peste panou și faceți clic pe monitorul dorit.

Puteți afișa panoul Captură ecran în Media Player sau într-o fereastră separată a browserului.

- Pentru a deschide panoul într-o fereastră separată de browser, faceți clic pe pictograma Anulare andocare.
- Pentru a readuce panoul la Media Player, faceți clic pe pictograma Dock sau închideți fereastra browserului.

> **NOTĂ** : Nu puteți andoca panourile dacă utilizați un dispozitiv de blocare a ferestrelor pop-up. Pentru a anula andocarea panourilor, dezactivați funcția de blocare a ferestrelor pop-up.

Dimensiunea ecranului pentru redarea înregistrării ecranului este de 1920 × 1088. Dacă dimensiunea totală a ecranului pentru înregistrarea ecranului este mai mare de 1920 × 1088, aceasta va fi redusă pentru a apărea în panoul Captură ecran. Dacă detașați panoul și redimensionați fereastra browserului, înregistrarea ecranului se redimensionează corespunzător. Înregistrările multi-monitor sunt de cel puțin două ori mai mari decât înregistrările cu un singur monitor.

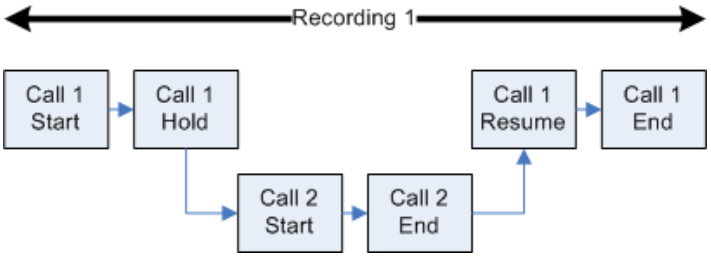
Exemple de scenarii de contact

Următoarele subiecte descriu modul în care agenții gestionează simultan două apeluri, transferurile de apeluri oarbe și apelurile conferință.

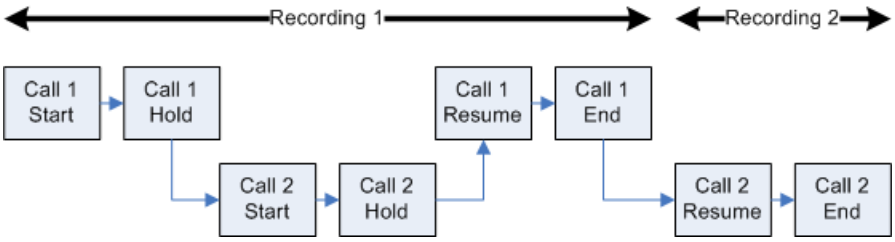
Înregistrări de apeluri între paranteze și intercalate

Atunci când un agent sau un lucrător din domeniul cunoștințelor gestionează două apeluri simultan, punând unul în așteptare și comutând între ele, rezultatul poate fi una sau două înregistrări, în funcție de faptul dacă apelurile sunt între paranteze sau intercalate.

În figura următoare, înregistrarea 1 este creată pentru apelul 1. De asemenea, conține întregul audio de la Apelul 2. Apelul 2 este pus între paranteze în cadrul apelului 1.



În figura următoare, înregistrarea 1 este creată pentru apelul 1. De asemenea, conține porțiunea audio de la Apelul 2 în timpul în care ambele apeluri sunt active. Înregistrarea 2 este creată pentru Apelul 2 după terminarea Apelului 1. Înregistrarea 2 conține doar porțiunea audio de la Apelul 2 care începe după terminarea Apelului 1. Apelul 1 este intercalat cu apelul 2. Durata raportată pentru Apelul 2 este din momentul în care începe Apelul 2 până în momentul în care se termină Apelul 2. Cu toate acestea, durata reală a înregistrării 2 este din momentul în care se termină apelul 1 până în momentul în care se termină apelul 2.



Utilizând fila Persoane de contact asociate din panoul Media Player, aveți posibilitatea să redați orice segment al unui apel între momentul în care intră în centrul de contact și momentul în care este terminat. Dacă faceți clic pe Contacte asociate, puteți vedea fiecare segment de apel asociat unui apel. Consultați Redarea tuturor segmentelor unui apel pentru mai multe informații despre contactele asociate.

Transfer orb

Un transfer orb are loc în următoarele situații:

- Un apel este direcționat către o terță parte
- Apelul inițial este încheiat și nu se efectuează nicio verificare pentru a determina dacă s-a răspuns la apelul transferat
- Numărul de telefon terț este ocupat

> **EXEMPLU** : Înregistrarea pentru primul agent se oprește atunci când agentul transferă apelul. Înregistrarea continuă atunci când al doilea agent răspunde la apelul transferat. Dacă al doilea agent
> Nu răspunde la apel, înregistrarea se termină când primul agent transferă apelul.

Apeluri de conferință

Apelurile de conferință sunt gestionate diferit față de apelurile solo din Media Recorder. Acest subiect descrie apelurile conferință.

Conferință supravegheată

Un apel conferință supravegheat are loc atunci când un agent adaugă un terț la apel. Agentul poate alege să adauge terțul la apel fără a vorbi mai întâi cu terțul sau să vorbească cu terțul înainte de a finaliza efectiv apelul de conferință.

> **EXEMPLU** : apelantul este plasat în așteptare atunci când primul agent inițiază un apel conferință către al doilea agent. În timp ce apelantul este în așteptare, discuția dintre cei doi agenți este înregistrată. Când apelantul
> Este adăugat la conferință, apelul continuă să fie înregistrat. Înregistrarea pentru primul agent se oprește atunci când agentul închide, iar apelul dintre al doilea agent și apelant continuă înregistrarea.

Așteptare cu apel pe linia a doua

O așteptare cu un apel pe o a doua linie apare atunci când un agent plasează apelantul în așteptare în timp ce vorbește cu o terță parte pe o a doua linie.

> **EXEMPLU** : Utilizatorul QM8 plasează apelantul în așteptare. O linie plată reprezintă dispozitivul de fixare în bara de energie pentru contactul cu ID-ul 1344. În timp ce este în așteptare, utilizatorul QM8 preia o a doua linie și apelează utilizatorul QM1 la
> 2471827118. Apelul de pe a doua linie nu apare în contactele asociate pentru ID contact 1344, deoarece este un apel separat.

Salt înainte și înapoi într-o înregistrare

Panoul Cronologie vă permite să controlați redarea unei înregistrări audio sau a unei

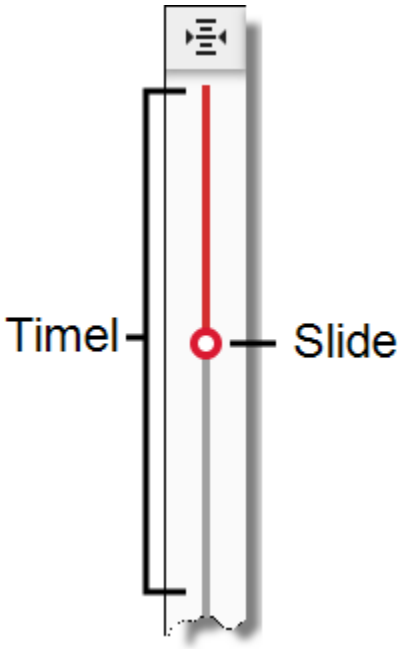
înregistrări. Tip contact: Apel, Numai ecran

Conținut de contact: Are voce, are ecran

Licențe necesare: CR, QM Webex WFO Permisiuni de

acces: Vizualizarea persoanelor de contact

Trageți glisorul din cronologie pentru a vă deplasa înainte sau înapoi în anumite puncte din înregistrare.



O linie roșie de progres din bara de energie se aliniază cu glisorul în timpul redării înregistrării. Acest lucru vă permite să vedeți modul în care înregistrarea se potrivește cu datele din oricare dintre următoarele panouri care vă sunt disponibile:

- Audio
- Opinie
- Fraza Hits
- Desktop

Vizualizarea acțiunilor agentului pentru o persoană de contact

Panoul Desktop rezumă acțiunile efectuate de agenți pe telefoanele și computerele lor. Acest lucru vă permite să identificați și să analizați deciziile care au afectat gestionarea contactului.

> **NOTĂ** : Din cauza modului în care sunt procesate datele desktop, acest panou nu afișează informații dacă organizația se integrează cu Cisco Webex Contact Center.

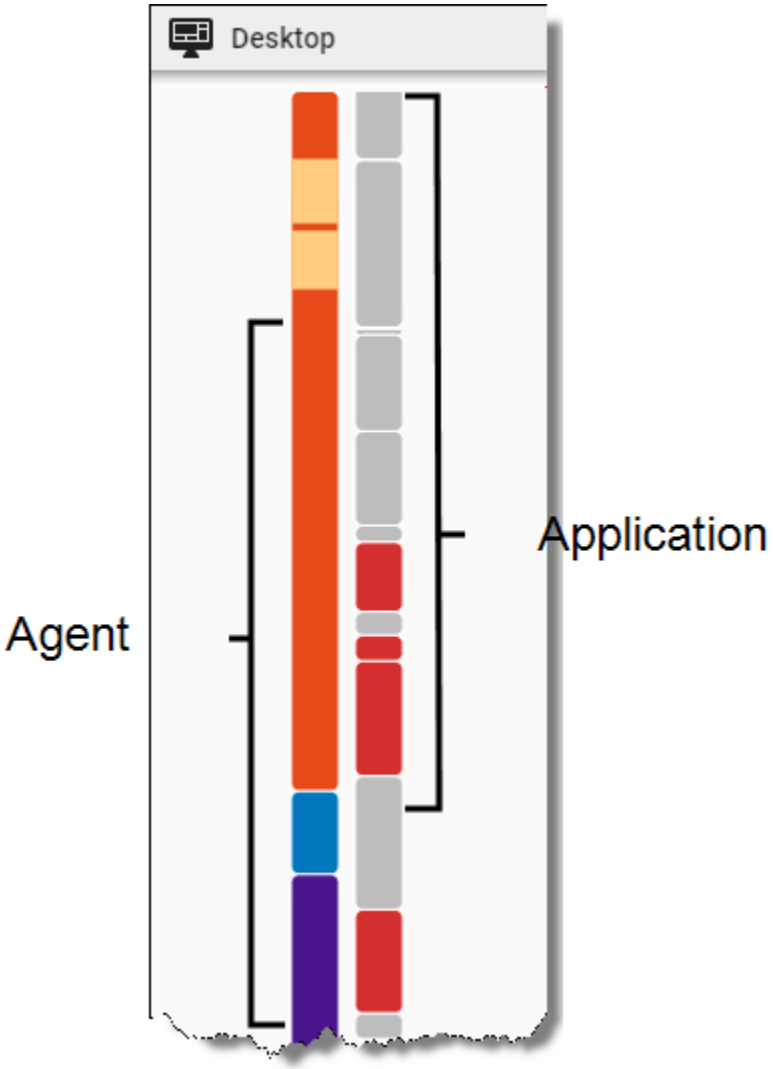
Tip contact: Apel, Numai ecran Conținut

contact: Are voce, are licențe de ecran

necesare: Webex Acces WFO

Permisiuni necesare: vizualizarea contactelor, vizualizarea analizelor desktop

Panoul conține bara de contacte a agentului și bara de utilizare a aplicației.



Bara de contacte a agentului

Bara de contacte a agentului împarte contactul în segmente codificate prin culori la durata fiecărui contact cu agentul. Benzile galbene indică durata oricăror evenimente desktop care au avut loc în timpul fiecărei stări.

Puteți să faceți clic pe un eveniment sau pe o stare pentru a muta glisorul cronologiei în acesta sau puteți trece cu mouse-ul peste un eveniment sau o stare pentru a vedea un sfat ecran care conține detalii suplimentare.

Următorul tabel descrie culorile segmentelor din bara de contacte a agentului.

Color	Tip stare	Descriere
	Activ	Agentul vorbea cu clientul.
	În aşteptare	Agentul a pus clientul în aşteptare.
	După efectuarea apelului	Agentul a fost deconectat de la client, dar a finalizat lucrările legate de contact.
	Eveniment	Agentul a declanșat un eveniment desktop. Evenimentele desktop sunt momente în care Webex WFO intervine într-o înregistrare atunci când un agent efectuează o sarcină predefinită într-o aplicație sau pe un site web. De exemplu, un administrator poate configura Webex WFO să întrerupă înregistrarea atunci când un agent face clic pe un anumit câmp (consultați Configurarea evenimentelor elementelor desktop).

Bara de utilizare a aplicației

Bara de utilizare a aplicației împarte contactul în segmente în funcție de aplicațiile și site-urile web accesate de agent.

NOTĂ: Bara de utilizare a aplicațiilor afișează numai aplicațiile și site-urile Web care au fost active și focalizate în timpul contactului.

Puteți să faceți clic pe un segment de aplicație pentru a muta glisorul cronologiei pe acesta sau să treceți cu mouse-ul peste o aplicație pentru a vedea un sfat ecran care conține detalii suplimentare. Dacă faceți clic pe pictograma Zoom In din bara de instrumente Media Player, panoul afișează și numele fiecărei aplicații sau site web.

Aplicațiile sunt codificate prin culori după starea lor de aprobare (consultați Adăugarea unui nou element desktop).

Color	Stare	Descriere
	Aprobat, Ignorare sau Nou	Agentul a utilizat o aplicație care îi este permisă, care nu are încă o stare de aprobare sau care este ignorată.
	Neaprobat	Agentul a folosit o aplicație pe care nu i se permite.

Subiecte conexe

- Monitorizați concentrarea și activitatea agenților—Vizualizați aplicațiile și site-urile web pe care un agent le-a utilizat la o anumită dată, inclusiv atunci când nu se afla într-un apel

Vizualizarea datelor asociate cu un contact

Panoul Detalii din Media Player vă permite să explorați mai multe categorii de date asociate contactului. Secțiunile disponibile depind de rolul dvs., de tipul și conținutul contactului, precum și de caracteristicile activate în Webex WFO.

Condiţii prealabile

- Organizația dvs. are o licență QM sau CR
- Aveți permisiunea Vizualizare contacte

Locația paginii

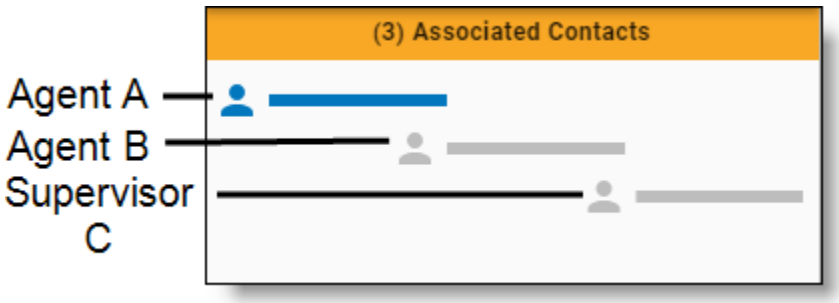
Interacțiuni > Faceți dublu clic pe un contact > pe panoul Detalii

Contacte asociate

Atunci când mai mulți agenți gestionează același apel de client (de exemplu, atunci când un agent transferă apelul către altul), Webex WFO creează o persoană de contact separată pentru fiecare agent implicat și oferă acestor contacte același ID de contact asociat. Secțiunea Contacte asociate afișează aceste contacte, permițându-vă să vedeți toate segmentele unui apel, din momentul în care intră în centrul de contact până când se termină.

EXEMPLU

Un client apelează agentul A. Agentul A transferă clientul către agentul B, iar agentul B transferă clientul către supervizorul C. Webex WFO creează trei contacte separate și le oferă același ID de contact asociat.



Pentru alte exemple, consultați Urmărirea capturii de ecran a unui contact.

Webex WFO ordonează cronologic contactele asociate și evidențiază contactul încărcat în prezent în albastru. Pentru a încărca o persoană de contact asociată, efectuați una din următoarele acțiuni:

- Faceți clic pe contactul asociat pe care doriți să îl încărcați.
- Faceți clic pe butonul Anterior sau Următor din Media Player (consultați Redarea contactelor).

De asemenea, puteți trece cu mouse-ul peste o persoană de contact asociată pentru a vedea un sfat ecran care conține detalii suplimentare.

NOTĂ: Este posibil ca persoanele de contact asociate să nu se alinieze corect. De exemplu, ora ceasului sistemului pe fiecare PC cu Smart Desktop poate varia dacă desktopurile nu se sincronizează cu același server de timp. Sistemul

Ora ceasului poate varia, de asemenea, pe fiecare PC între sincronizările cu același server de timp.

NOTĂ

Este posibil să nu puteți reda unele contacte asociate. Acest lucru se datorează mai multor motive:

- Acestea au fost șterse.
- Acestea nu îndeplineau criteriile fluxului de lucru.
- Erau sub lungimea minimă.

Cu acest tip de contact, bara de energie asociată contactului este goală, iar înregistrarea nu este disponibilă. Nu puteți asculta acele segmente ale apelului, dar le puteți vizualiza astfel încât să puteți urmări modul în care apelul a trecut prin centrul de contact. Când utilizați butoanele Următor și Anterior pentru a vă deplasa prin lista de contacte, Media Player omite automat contactele pe care nu le puteți asculta.

NOTĂ : Puteți reda numai contactele asociate care se află în domeniul dvs. Apare un mesaj de eroare pentru apelurile care sunt în afara domeniului dvs.

Informații de contact

Secțiunea Informații de contact afișează datele de contact. Datele afișate depind de tipul de contact. Informațiile pentru apeluri sunt diferite de informațiile pentru e-mailuri, de exemplu.

Următoarele tabele descriu toate datele de contact posibile care pot apărea în secțiunea Informații de contact din panoul Detalii. Fiecare tabel ordonează datele de contact în ordine alfabetică.

Contact

Date de	Descriere
Stare încărcare fișier audio	Starea fișierului audio al contactului. Valori posibile pentru acest câmp sunt următoarele: ▪ Nul/necompletat — Nu există nicio înregistrare pentru acest contact. ▪ Fișier în așteptarea încărcării - conținutul audio a fost înregistrat, dar nu a fost încărcat încă. ▪ Fișierul este încărcat - conținutul audio a fost încărcat și poate fi redat. ▪ Fișierul este eliminat - conținutul audio a fost înregistrat, dar înregistrarea a fost eliminată. ▪ Fișierul este nevalid - Fișierul de înregistrare este nevalid și nu poate fi redat. ▪ Fișierul este reciclat - fișierul audio este marcat pentru a fi eliminat, dar este încă recuperabil.
Număr apelat	Apelarea directă de interior (DID) sau identificarea numărului format Numărul de serviciu (DNIS) al telefonului care a primit apelul. Afișează "necunoscut" dacă numărul apelat este nelistat sau blocat. Acest câmp se aplică numai apelurilor.
Numărul apelului	ID-ul apelantului sau identificarea automată a numărului (ANI) al petrecere apelantă. Afișează "necunoscut" dacă numărul apelant este nelistat sau blocat. Acest câmp se aplică numai apelurilor.
Canal	Canalul în care a avut loc interacțiunea. Acest câmp apare dacă organizația utilizează o integrare acceptată pentru contactele din rețelele sociale. Valorile posibile pentru acest câmp variază în funcție de tipurile de rețele sociale utilizate de organizația dvs.
Direcția de contact	Direcția contactului: de intrare sau de ieșire.
Durata contactului	Durata de timp dintre răspunsul la apel și apel

Date de	Descriere
	fiind abandonate, inclusiv timpul de apel și durata extinsă a ecranului (dacă există) în HH:MM:SS. Durata apelului este primită de la serviciul de semnalizare. Durata apelului afișată în tabelul de contacte și Media Player poate să nu fie aceeași, din cauza diferenței dintre "durata evenimentului" (timpul dintre evenimente) și "durata înregistrării" (durata din fișierul înregistrat efectiv). În aceste scenarii, durata apelului ar fi diferită: ▪ Când utilizați comenzile de înregistrare API pentru a întrerupe, relua sau reporni înregistrarea, durata înregistrării ar fi mai scurtă decât durata reală a apelului. De exemplu, dacă o înregistrare este repornită la un minut după începerea apelului, durata apelului va fi cu un minut mai lungă decât durata înregistrării. ▪ Când arhivați sau curățați un apel cu o durată lungă de apel, tabelul de contacte afișează durata evenimentului în câmpul durată apel, în timp ce Media Player afișează durata înregistrării în câmpul durată apel. Acest câmp se aplică numai apelurilor.
Contact ID	ID-ul unic al conversației.
Tip contact	Tipul de contact. Valorile posibile pentru acest câmp sunt: ▪ Apel — o persoană de contact cu o înregistrare de apel. ▪ Chat — Un contact scris care a avut loc în cadrul programului de chat al organizației dvs. Acest lucru poate fi cu un agent uman sau cu un bot de chat. ▪ Poștă electronică — Un contact de e-mail fără înregistrarea apelurilor. Acest tip de contact apare numai atunci când organizația utilizează atât Managementul calității, cât și Analytics. ▪ Non-apel — un contact fără înregistrare de apel pe care o persoană l-a creat făcând clic pe Creare persoană de contact pe pagina Interacțiuni.

Date de	Descriere
	▪ Numai ecran — Un contact care înregistrează ecranul fără înregistrarea apelurilor. ▪ SMS - Un contact scris care a avut loc în cadrul programului de mesagerie text al organizației dvs. ▪ Text — În funcție de modul în care organizația dvs. importă contacte scrise într Webex WFO, acestea pot include e-mailuri, mesaje de chat sau alte contacte text.
Flux de lucru zilnic	Numele fluxului de lucru zilnic asociat cu această persoană de contact (consultați Automatizați QM fluxurilor de lucru).
Sfârșitul fluxului de lucru de interacțiune	Numele fluxului de lucru Sfârșitul interacțiunii asociat cu această persoană de contact.
Părți externe	(Numai contacte de chat și SMS) Numărul de telefon, adresa de e-mail sau altele Identificatorul persoanei care a interacționat cu agentul.
De la adresă	(Numai persoanele de contact prin e-mail) Adresele de e-mail din câmpul De la. Acest opțiunea este disponibilă numai atunci când Analytics este activat.
HR	Indică dacă persoana de contact a fost marcată ca persoană de contact HR.
Motiv	Motivul pentru care conversația a fost înregistrată. Acest motiv este setat în regula de înregistrare (consultați Vizualizarea datelor asociate cu un contact).
Tip de înregistrare	Tipul de înregistrare asociat cu acest dispozitiv.
Stare	Starea curentă de evaluare a contactului. Valorile posibile pentru acest câmp sunt: ▪ Punctate — Contactele revendicate de un evaluator, punctate complet și aprobate (dacă este necesară aprobarea). ▪ Fără punctaj — Persoane de contact care nu sunt revendicate de un evaluator și care nu au fost punctate. ▪ În desfășurare— Contactele revendicate de un evaluator, dar care nu au fost încă punctate complet.

Date de	Descriere
	▪ Nu se poate puncta—Persoanele de contact revendicate de un evaluator, dar care nu pot fi notate. Evaluările cu această stare nu sunt incluse în raportare sau în măsurătorile de performanță. ▪ Necesită aprobare — Persoanele de contact revendicate de un evaluator, au un punctaj complet și așteaptă aprobarea. ▪ Nevoile nu pot fi aprobate – Persoanele de contact revendicate de un evaluator nu pot fi punctate și așteaptă aprobarea pentru incapacitatea evaluatorului de a obține punctajul.
Subiect	Filtrează mesajele de e-mail asociate contactelor din afara apelului pe baza adreselor de e-mail din câmpul Către. Această opțiune este disponibilă numai atunci când Analytics este activat.
Numele chestionarului	Numele unui sondaj.
Scorul sondajului	Scorul unui sondaj finalizat.
Către adresă	Filtrează mesajele de e-mail asociate contactelor din afara apelului pe baza e-mailului adrese din câmpul Către. Această opțiune este disponibilă numai atunci când Analytics este activat.
Instruire	Indică dacă persoana de contact a fost marcată ca persoană de contact de antrenament.
Starea de încărcare a fișierului video	Starea fișierului video sau audio. Valori posibile pentru acest câmp Sunt: ▪ Nul/necompletat — Nu există nicio înregistrare pentru acest contact. ▪ Fișier în așteptarea încărcării - videoclipul a fost înregistrat, dar nu a fost încărcat încă. ▪ Fișierul este încărcat - videoclipul a fost încărcat și poate fi redat. ▪ Fișierul este eliminat - videoclipul a fost înregistrat, dar înregistrarea a fost eliminată. ▪ Fișierul este nevalid - fișierul de înregistrare este nevalid și nu poate fi redat

Date de contact	Descriere
	spate. ▪ Fișierul este reciclat - fișierul video este marcat pentru a fi eliminat, dar este încă recuperabil.

Organizaţie

Date de contact	Descriere
ID ACD agent	ID-ul agentului din ACD.
Prenume	Prenumele agentului. **NOTĂ** : Dacă câmpurile Prenume, Nume, Grup și Echipă sunt necompletate, înregistrarea este un apel rădăcină. Un apel rădăcină este un apel neîmpăcat persoana de contact care apare ca persoană de contact QM Arhivă. Odată reconciliat, apelului i se atribuie un utilizator (consultați Cum funcționează apelurile rădăcină și reconcilierea).
Grup	Numele grupului.
Nume de familie	Numele de familie al agentului.
Echipă	Numele echipei din care făcea parte agentul la momentul înregistrării contactului.

Evaluare

Date de contact	Descriere
Aprobat de	Numele persoanei care a aprobat evaluarea. Puteți vedea aceste informații dacă una dintre acestea este adevărată: ▪ Tu ești evaluatorul. ▪ Aveți permisiunea Vizualizare detalii evaluator. ▪ Aveți permisiunea Editați orice evaluare.

Date de	Descriere
Calibrat	Indică dacă contactul a fost marcat pentru calibrare.
Data evaluării	Data la care a fost evaluat contactul. Această valoare apare dacă sunteți clientul verificator sau atunci când permisiunea Vizualizare detalii evaluator este activată. Dacă această permisiune nu este activată, se afișează valoarea #####. **NOTĂ** : Data și ora utilizate pentru a calcula valoarea datei evaluate se calculează utilizând ora universală coordonată (UTC) timp plus sau minus o valoare de decalaj asociată fusului orar. De exemplu, 09/22/2019 2:00 AM UTC se convertește la 21.09.2019 9:00 PM ora centrală de vară (CDT). Filtrul Data evaluării utilizează ora UTC la care este evaluat apelul. Asta înseamnă că, în funcție de fusul orar, un apel înregistrat seara târziu în fusul orar CDT pe 21.09.2019 este filtrat ca un apel care a fost înregistrat pe 22.09.2019. În cazul în care căutați înregistrările care au avut loc pe 21.09.2019 utilizând filtrul Data evaluării, poate fi necesar să căutați înregistrările și pentru ziua anterioară sau următoare, în funcție de fusul orar.
Data răspunsului	Data la care agentul a răspuns la evaluare.
Formular de evaluare	Denumirea formularului de evaluare sau calibrare utilizat pentru punctarea Conversația cu clienții.
Răspunsul la evaluare	Indică starea răspunsului pentru persoana de contact: ▪ În așteptare – Răspunsul agentului la evaluarea punctată este necesar, dar nu a fost încă făcut. ▪ Recunoscut - Agentul a recunoscut răspunsul punctat. ▪ Contestat - agentul a contestat evaluarea punctată.
Numele Clientului Verificator	Numele evaluatorului sau calibratorului. Puteți vedea acest lucru informații, dacă una dintre acestea este adevărată:

Date de contact	Descriere
	▪ Tu ești evaluatorul sau calibratorul. ▪ Aveți permisiunea Vizualizare detalii evaluator. ▪ Aveți permisiunea Editați orice evaluare.
Scor	Scorul de evaluare acordat persoanei de contact. **NOTĂ:** Scorurile de calibrare nu apar în acest câmp. Pentru scoruri de calibrare, utilizați calibrarea de evaluare.

Vorbire, câmpuri de vorbire (tabel de contacte)

Date de contact	Descriere
% Reținere	Procentajul apelului petrecut într-o stare de așteptare.
% pauză	Procentajul apelului petrecut într-o stare de pauză.
% tăcere	Procentul apelului petrecut într-o stare de tăcere (în timpul căreia nici apelantul, nici agentul nu vorbesc).
% Discuție peste	Procentajul apelului petrecut într-o stare de convorbire (în timpul căreia vorbesc atât apelantul, cât și agentul).
Organizați evenimente	Numărul de evenimente de așteptare detectate.
Întreruperea evenimentelor	Numărul de evenimente de pauză detectate.
Evenimente Silence	Numărul de evenimente de tăcere
detectate. Discutați despre evenimente de talkover detectate.	Numărul de evenimente
Durata totală a reținerii	Durata totală a timpului de așteptare. Format =
HH:MM:SS. Durata totală a pauzei	Durata totală a timpului de pauză. Format =
HH:MM:SS. Durata totală a tăcerii	Durata totală a timpului de tăcere. Format =
HH:MM:SS. Discuție totală pe durată Format = HH:MM:SS.	Durata totală a timpului de convorbire.

Statistici

Date de contact	Descriere
Scor de evaluare predictivă	Scorul de evaluare estimat al unui contact nemarcat. Webex WFO bazează acest scor estimat pe datele Analytics și pe scorurile evaluărilor anterioare. Webex WFO folosește următoarele date Analytics: atributele apelului și agentului, accesările vocale și activitatea de pe desktop.
Scorul promotorului net predictiv	Scorul promotorului net predictiv pentru contact.
Opinie	Scorul de sentiment pentru contact. Valorile posibile sunt Pozitiv, Neutru și Negativ.

Metadate, metadate particularizate (tabel Persoane de contact)

Date de contact	Descriere
Text variabil	Metadatele personalizate disponibile în Webex WFO variază în funcție de configurarea ACD dvs. și a paginii Managerului de metadate. Puteți edita valorile din câmpurile de metadate personalizate. Consultați Editarea metadatelor particularizate asociate cu un contact.

Sondaj după apel

Secțiunea Sondaj după apel afișează rezultatele unui chestionar completat de client după încheierea contactului. Datele sondajului după apel apar numai atunci când sistemul este configurat să livreze chestionare și clientul a trimis un răspuns.

Subiecte conexe

- Găsirea persoanelor de contact
- Redarea persoanelor de contact

Editarea metadatelor particularizate asociate cu un contact

Dacă există metadate particularizate asociate cu contactul, puteți edita metadatele respective dacă nu sunt criptate. În acest caz, câmpurile de metadate particularizate sunt dezactivate.

Lungimea maximă a caracterelor variază în funcție de tip.

Tip metadate	Lungimea maximă a caracterelor
Date	2056 caractere
Data	Pe baza formatului standard de dată
Hyperlink	2056 caractere
Număr	—

Editați metadatele particularizate asociate cu un contact

1. Faceți clic pe persoana de contact ale cărei metadate doriți să le editați. Se deschide Media Player.
2. În secțiunea Informații de contact a panoului Detalii, faceți clic pe **categoria Metadate** . Se deschide categoria Metadate.
3. Introduceți valorile dorite în câmpurile de metadate.
4. Faceți clic pe **Salvare metadate**.

Subiecte conexe

- Ștergeți sau actualizați mai multe contacte simultan - editați metadatele personalizate pentru mai multe contacte simultan.

Citirea unei persoane de contact prin e-mail

În panoul E-mail, puteți examina e-mailurile pe care agenții dvs. le-au primit de la clienți.

Tip contact: E-mail

Conținut de contact: N / A

Licențe necesare: QM, CR Webex acces WFO. Analiza sentimentelor necesită Text Analytics. Permisiuni

necesare: Vizualizarea persoanelor de contact

Persoanele de contact afișate în acest panou au un tip de contact de e-mail. Accesările expresiilor din activitățile de analiză a textului sunt evidențiate cu galben.

Citirea unui contact text

În panoul Text, puteți revizui contactele bazate pe text pe care le-au gestionat agenții

dvs. Tip contact: Text

Conținut de contact: N / A

Licențe necesare: CR, QM Webex WFO Access. Analiza sentimentelor necesită Text Analytics.

Permisiuni necesare: Vizualizarea persoanelor de contact

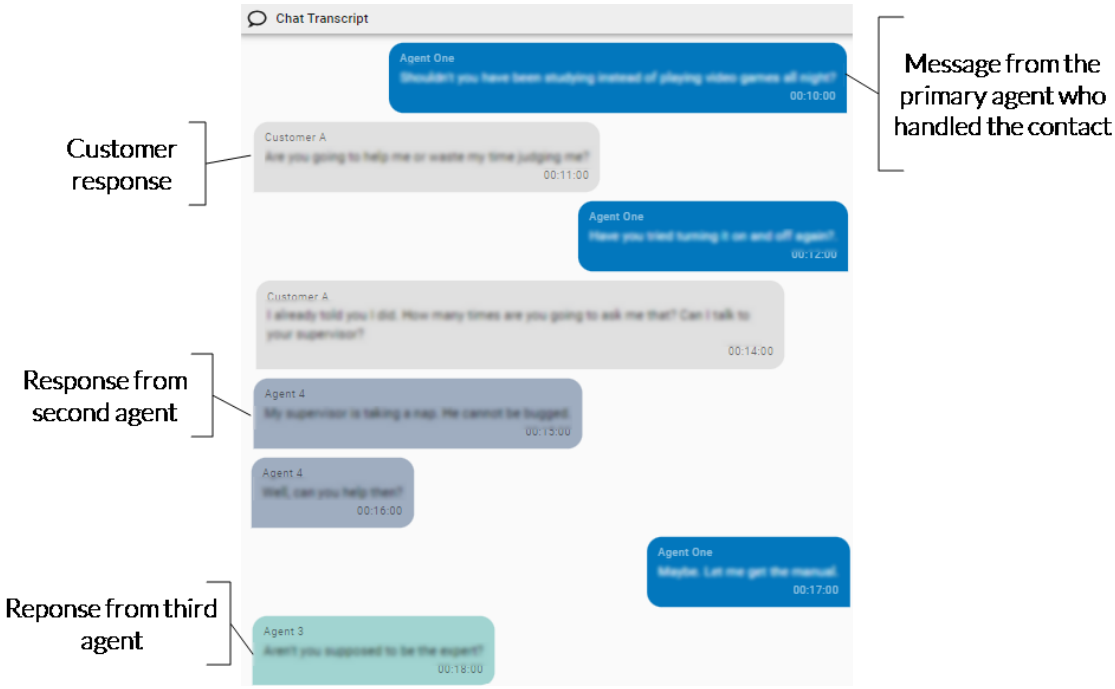
Contactele afișate în acest panou au un tip de contact de text. Accesările expresiilor din activitățile de analiză a textului sunt evidențiate cu galben.

Citirea unui contact de chat

Panoul Transcriere chat conține conversații de chat. Răspunsurile de la agentul care s-a ocupat de contact sunt în dreapta, iar răspunsurile de la client și de la orice alți agenți implicați în conversație sunt în stânga. Mesajele de la fiecare persoană din conversație au o culoare diferită pentru până la patru participanți diferiți. (Dacă o conversație are cinci sau mai mulți participanți, culorile se repetă.)

Este posibil să vedeți "Utilizator de sistem" ca participant. Aceste mesaje sunt generate automat de programul de chat utilizat de organizația dvs. și spun, de obicei, lucruri precum "Agentul Jane Doe s-a alăturat chatului" sau "Sesiunea de chat s-a încheiat la 10:36 AM".

Dacă faceți clic pe un mesaj, este evidențiată pictograma corespunzătoare din panoul Hartă text.



Condiţii prealabile

- Organizația dvs. importă contacte de chat în Webex WFO printr-o integrare acceptată.
- Aveți permisiunea Vizualizare contacte.

Locația paginii

Interacțiuni > Faceți dublu clic pe un contact > panoul Transcriere chat

Procedurile

Căutați cuvinte într-o conversație de chat

1. Faceți clic pe pictograma de opțiuni din colțul din dreapta sus al panoului.
2. Selectați **Găsire**.
3. Introduceți căutarea în câmpul Găsire . Textul care corespunde căutării dvs. este evidențiat.

Imprimarea unei conversații în chat

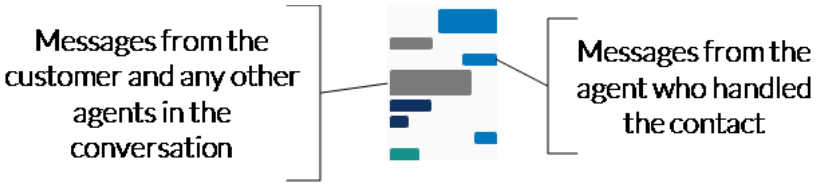
1. Faceți clic pe pictograma de opțiuni din colțul din dreapta sus al panoului.
2. Selectați **Imprimare**. Se deschide fereastra de imprimare a browserului. De aici, puteți salva conversația și ca PDF.

Subiecte conexe

- Găsirea persoanelor de contact
- Vizualizarea prezentării generale a unui contact de chat

Vizualizarea prezentării generale a unui contact de chat

Panoul Hartă text conține dreptunghiuri colorate care reprezintă mesajele dintr-un contact de chat. Acest panou vă oferă o imagine la nivel înalt a conversației fără a fi nevoie să derulați. Răspunsurile de la agentul care s-a ocupat de contact sunt în dreapta, iar răspunsurile de la client și de la orice alți agenți implicați în conversație sunt în stânga. Mesajele de la fiecare persoană din conversație au o culoare diferită pentru până la patru participanți diferiți. (Dacă o conversație are cinci sau mai mulți participanți, culorile se repetă.)



Condiţii prealabile

- Organizația dvs. importă contacte de chat în Webex WFO printr-o integrare acceptată, nu prin API generic de import text.
- Aveți permisiunea Vizualizare contacte.

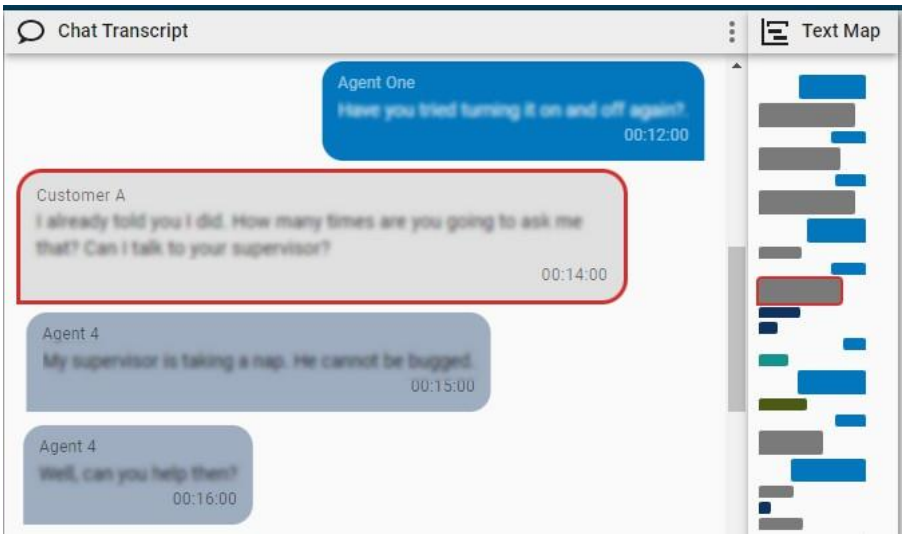
Locația paginii

Interacțiuni > Faceți dublu clic pe un contact > panoul Hartă text

Procedură

Salt la un anumit loc din conversație

- Faceți clic pe un dreptunghi pentru a vă deplasa la mesajul corespunzător din conversație. Mesajul este conturat cu roșu în panoul Transcriere chat.



Subiecte conexe

- Găsirea persoanelor de contact
- Citirea unui contact de chat

Citiți rezumatul unei persoane de contact

Panoul Detalii date din Media Player rezumă apelurile în cel mult 150 de cuvinte.

Condiţii prealabile

- Organizația dvs. deține o licență Analytics Essentials sau Analytics Enterprise
- Un administrator a creat o activitate continuă de transformare a vorbirii în text în Analytics, cu rezumatul interacțiunii AI activat (consultați Crearea sarcinilor Analytics).
- Aveți permisiunile Vizualizare contacte și Vizualizare vorbire în text.

- Aveți înregistrări în domeniul dvs.
- Contactul are o transcriere.

Locația paginii

Puteți accesa un rezumat al interacțiunilor în două moduri:

- Interacțiuni > Faceți dublu clic pe un contact > panoul Informații date
- Interacțiuni > Coloana Previzualizare interacțiune > Vizualizare

Procedurile

Copierea unui rezumat

- Faceți clic pe **pictogr**[icon] **Copiere** .

Subiecte conexe

- Redarea persoanelor de contact
- Citirea transcrierii unei înregistrări audio
- Creați activități Analytics - creați o activitate în curs de desfășurare cu Rezumatul interacțiunii AI activat.

Citirea transcrierii unei înregistrări audio

În panoul Transcriere, puteți revizui transcrierea unei înregistrări audio. Tip contact:

Apel

Conținut de contact: are transcriere

Licențe necesare: Webex Permisiuni necesare pentru acces WFO, Analytics Essentials sau

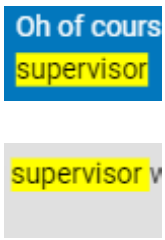
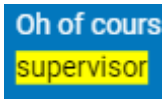
Analytics Enterprise: vizualizarea persoanelor de contact, vizualizarea statisticilor de

transformare a vorbirii în text

Panoul afișează această transcriere sub formă de bule de text. Când redați o înregistrare, Webex WFO evidențiază balonul de text al difuzorului curent. Puteți face clic pe un anumit balon de text pentru a trece la acesta. De asemenea, puteți face clic pe pictograma Opțiuni pentru a efectua următoarele acțiuni:

- Găsire — căutați în transcriere.
- Tipărire — Tipăriți transcrierea.

Accesările expresiilor din activitățile de analiză a vorbirii în text sunt evidențiate cu galben. Culoarea și poziția bulelor de text variază în funcție de tipul de înregistrare.

Color	Tip de înregistrare	Descriere
	Stereo	Baloanele de text pentru fluxul audio de intrare sunt albastre și aliniate la dreapta, iar bulele de text pentru fluxul de ieșire sunt gri și aliniate la stânga.
	Mono	Baloanele de text pentru fluxul audio sunt albastre și aliniate la stânga.

Dacă aveți instalate caracteristici Cisco Analytics, baloanele de text includ, de asemenea, pictograme care reprezintă orice scoruri de sentiment negative sau pozitive asociate.

Subiecte conexe

- Creați activități Analytics - configurați Webex WFO pentru a transcrie persoanele de contact

Vizualizarea analizei expresiilor pentru o persoană de contact

Panoul Accesări frază indică locul din contact în care clientul sau agentul menționează cuvinte sau expresii importante pentru centrul dvs. de contact. Aceste cuvinte sau expresii sunt găsite în activitățile Analytics și se numesc "accesări de expresie".

NOTĂ : Accesările frazei sunt, de asemenea, evidențiate cu galben în transcriere, dacă există una.

Tip contact: Apel

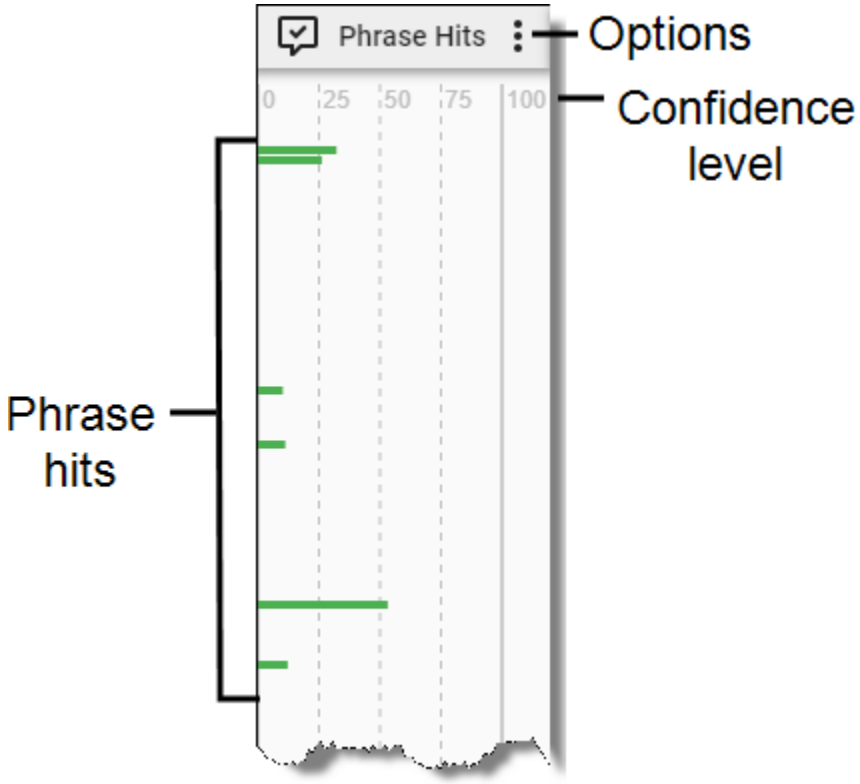
Conținut de contact: are transcriere

Licențe necesare: Analytics sau Webex Permisiuni de acces

WFO necesare: vizualizarea contactelor, vizualizarea analizei

vorbirii

Webex WFO atribuie un nivel de încredere fiecărei fraze lovite. Acest nivel de încredere arată, pe o scară de la 0 la 100, cât de sigur Webex WFO este sarcina a detectat cu exactitate fraza. Accesările frazei cu niveluri de încredere mai ridicate apar mai lungi decât accesările frazei cu niveluri de încredere mai scăzute.



Puteți să faceți clic pe o accesare a expresiei pentru a muta glisorul Cronologie la aceasta sau puteți trece cu mouse-ul peste o accesare a expresiei pentru a vedea un sfat ecran care conține detalii suplimentare. Dacă faceți clic pe pictograma Zoom In din bara de instrumente Media Player, fiecare accesare a frazei afișează cuvântul sau fraza detectată Webex de WFO.

Utilizați pictograma Opțiuni pentru a selecta categoriile de accesări de expresie care apar.

Detectarea accesărilor frazei

Expresiile sunt configurate și clasificate în pagina Manager de fraze (consultați Crearea și gestionarea expresiilor și categoriilor de expresii) și sunt căutate după activitățile programate în pagina Manager de activități (consultați Crearea activităților Analytics).

Fiecare frază are o valoare text. Poate avea și o valoare fonetică, dacă este configurată.

- Sarcinile de transformare a vorbirii în text transcriu înregistrările audio și caută valorile textului în transcrierea rezultată.
- Activități de analiză fonetică Căutați valori fonetice în înregistrările audio.

Rezultatele ambelor activități apar în panoul Accesări expresie.

> **NOTĂ:** Panoul nu afișează rezultatele pozitive al căror nivel de încredere este mai mic decât nivelul minim de încredere atribuit frazei în timpul configurării. De exemplu, dacă ați atribuit un nivel de încredere de
> 20 la expresia "serviciu clienți rău", panoul afișează accesări de expresie pentru "serviciu clienți rău" numai în cazul în care nivelul de încredere este de 20 sau mai mare.

Fiecare frază lovită începe cu două secunde înainte ca fraza să lovească și se termină la două secunde după ea. Nivelul de încredere se bazează pe probabilitate, astfel încât este posibil ca lovitura exactă să nu se alinieze exact cu zona evidențiată. Webex WFO poate rezolva mai multe lovituri de frază. Dacă două fraze similare sunt detectate la mai puțin de 200 de milisecunde una de cealaltă, fraza lovită cu cel mai înalt nivel de încredere devine lovitura primară și toate celelalte lovituri devin rezultate secundare și sunt indexate diferit.

Antetul sfatului ecran conține fraza detectată de activitate. Următorul tabel descrie celelalte câmpuri ale sfatului ecran.

Câmp	Descriere
Categorie	Categoria căreia îi aparține expresia, așa cum este atribuită în pagina Manager de expresii.
Sursă	Tipul de activitate Analytics care a detectat lovitura expresiei. Valorile posibile sunt următoarele: ▪ Fonetică – Fraza a fost găsită într-o înregistrare audio. ▪ Vorbire-text – Fraza a fost găsită în transcrierea unei înregistrări audio.
Porni	Decalajul de la începutul audio până la momentul în care fraza a fost găsită. Formatul este HH:MM.
Durată	Durata frazei. Formatul este HH:MM:SS. **NOTĂ:** Acest câmp nu afișează valorile în milisecunde. Dacă durata este mai mică de o secundă, câmpul se afișează 00:00:00.
Încredere	Nivelul de încredere al frazei a lovit.
Canal	A fost detectat fluxul audio în care a lovit fraza. Pentru înregistrările stereo, sunt posibile următoarele valori: ▪ 1 – Fluxul de ieșire. ▪ 2 – Fluxul de intrare.

Subiecte conexe

- Crearea și gestionarea expresiilor și categoriilor de fraze - Configurarea expresiilor de căutat în contacte
- Creați activități Analytics - configurați Webex WFO pentru a analiza contactele pentru accesări de expresie

Vizualizarea sentimentului pentru o persoană de contact

Sentimentul este tonul emoțional general (pozitiv, negativ sau neutru) al conversației agentului și clientului pe tot parcursul contactului. Webex WFO acceptă analiza sentimentelor pentru apeluri, e-mailuri și contacte text în limba engleză. Pentru apeluri, sentimentul necesită transcrierea vorbirii în text. Pentru e-mailuri și contacte text, sentimentul necesită analize de text.

Tip contact: Apel

Conținut de contact: are transcriere

Licențe necesare: Analytics sau Webex acces WFO

Permisiuni necesare: vizualizarea contactelor, vizualizarea analizei vorbirii în text

Sentimentul pentru apeluri

Panoul Sentiment afișează sentimentul pentru apeluri. Panoul afișează enunțurile care au un scor de sentiment pozitiv sau negativ ca segmente codificate prin culori în fluxul audio în care au fost rostite.

> **NOTĂ:** O rostire este o serie neîntreruptă de cuvinte rostite de o singură persoană. Un enunț poate conține mai multe propoziții.

Faceți clic pe o enunțare pentru a muta glisorul cronologiei la aceasta. Când faceți acest lucru, Webex WFO evidențiază balonul de text din transcriere pe care sarcina sentimentului l-a analizat pentru a produce scorul pozitiv sau negativ. Balonul de text conține o pictogramă care indică și scorul de sentiment (vezi tabelul de mai jos). Treceți cu mouse-ul peste o enunț pentru a vedea o previzualizare a acestui text.

Enunțuri și descrieri ale canalelor

Următorul tabel descrie culorile segmentelor de enunț și pictogramele asociate acestora.

NOTĂ: panoul Sentiment nu afișează enunțuri care au un scor de sentiment neutru.

Color	Descriere	
	Detalii	Enunțul are un scor sentimental pozitiv.
	Pictogramă cu bule	☺ xt

Color	Descriere	
	Detalii	Rostirea are un scor de sentiment negativ.
	Pictogramă cu bule	xt

Fluxurile disponibile depind de tipul de înregistrare.

Înregistrare Tip	Descriere
Stereo	Enunțurile sunt împărțite la următoarele fluxuri audio: ▪ 1 - Enunțul are loc pe fluxul audio de intrare. ▪ 2 - Enunțul are loc pe fluxul audio de ieșire.
Mono	Singurul flux audio este 1. Toate enunțurile de intrare și de ieșire au loc pe acel flux.

Sentimentul pentru e-mailuri și contacte text

Contactele scrise au un scor general de sentiment în secțiunea Statistici din panoul Detalii.

Subiecte conexe

- Citirea transcrierii unei înregistrări audio
- Creați activități Analytics - configurați Webex WFO pentru a analiza persoanele de contact pentru sentimente

Descărcați contacte la cerere

Este posibil ca unele date de contact ale apelurilor (înregistrări audio și/sau ecran) să nu fie disponibile inițial atunci când faceți dublu clic pentru a reda un apel, din cauza stării de stocare a datelor.

Dacă o parte sau întreaga înregistrare a unui apel nu este disponibilă, vi se solicită să alegeți dacă să redați porțiunea care este disponibilă imediat sau să descărcați porțiunea care nu este disponibilă. O casetă de dialog care conține informații despre stocarea audio și stocarea ecranului indică starea fiecărei componente:

- In/A — Nu există date audio sau de ecran asociate cu acest contact.
- Depozitare la rece – Datele sunt depozitate la rece. Este posibil să existe o întârziere pentru preluarea datelor.

- Stocare imediată—Datele sunt disponibile pentru redare imediată.

Dacă alegeți să descărcați porțiunile care nu sunt disponibile, sunteți notificat când înregistrarea este disponibilă.

Atribuirea și partajarea persoanelor de contact

Atribuirea și partajarea persoanelor de contact implică următoarele:

- Examinați înregistrările care v-au fost atribuite.
- Creați un localizator uniform de resurse (URL) pentru o înregistrare și trimiteți-l ca hyperlink către alte persoane printr-un mesaj de chat sau e-mail.
- Exportați fișierele media asociate cu un contact.
- Exportați mai multe contacte într-o locație de stocare externă.

Accesarea contactelor atribuite dvs.

Pagina Coadă contacte afișează toate contactele care v-au fost atribuite pentru calibrare, evaluare sau revizuire. Persoanele de contact vă pot fi atribuite prin activități *ale obiectivelor de contact sau* prin *activități ad-hoc*.

Tip activitate	Definiție
Activitatea obiectivului persoanei de contact	Dacă administratorul a creat un obiectiv de contact pentru dvs., Webex WFO Vă atribuie automat un număr de contacte de completat în fiecare zi, săptămână sau lună. De asemenea, vi se poate atribui un obiectiv de contact pentru o anumită dată.
Activitate ad-hoc	Persoanele de contact pe care un lider de echipă sau un administrator le-a atribuit în mod specific tu.

NOTĂ : Persoanele de contact trebuie să aibă mai puțin de un an pentru a apărea în coada de contacte. Dacă un administrator vă atribuie o activitate ad-hoc pentru contacte mai vechi de un an, acestea nu apar în
coadă.

Condiţii prealabile

- Organizația dvs. utilizează Cisco Quality Management.
- Aveți aceste permisiuni:

- Vizualizarea persoanelor de contact
- Vizualizare obiectiv contact
- Evaluați contactul (necesar pentru a finaliza obiectivele evaluării)
- Calibrare contact (necesar pentru a finaliza obiectivele de calibrare)

- Un lider de echipă v-a atribuit persoane de contact într-o activitate ad-hoc sau un administrator a creat un obiectiv persoană de contact și vi l-a atribuit.

Locația paginii

Coadă contacte

Procedurile

Lucrul cu înregistrările care vă sunt atribuite

1. Citiți informațiile din **coloanele Acțiune , Dată** scadentă și **Instrucțiuni** . Poate fi necesar să derulați lateral pentru a vedea aceste coloane. Acestea sunt tipurile de acțiuni:

Acțiune	Ce trebuie să faceți
Calibrare	Evaluați contactul. Evaluarea dvs. este comparată cu contribuțiile altor evaluatori pentru a asigura coerența între evaluatori.
Evaluare	Evaluați contactul pentru calitate.
Recenzie	Redați înregistrarea sau o parte a înregistrării conform instrucțiunilor persoanei care a creat sarcina.

2. Faceți dublu clic pe activitate. Contactul se deschide într-o filă nouă.
3. Redați și evaluați contactul după cum este necesar și închideți fila.
4. Reveniți la pagina Coadă contacte și faceți clic pe **Reîmprospătare** . Dacă ați terminat sarcina, aceasta dispare din pagină.

> **NOTĂ:** Obiectivele de contact pot conține mai multe persoane de contact. Pagina Coadă contacte afișează câte o persoană de contact la un moment dat pentru fiecare obiectiv atribuit. După ce terminați lucrul cu primul contact
> Din obiectiv, Webex WFO vă atribuie un alt contact până când ați terminat toate sarcinile pentru acel obiectiv de contact.

Adăugarea sau eliminarea coloanelor din pagina Coadă contacte

1. Faceți clic pe **Setări** . Se **deschide fereastra Configurare câmpuri** .
2. Pentru a adăuga o coloană, bifați caseta de selectare a acesteia. Pentru a elimina o coloană, debifați caseta sa de selectare.
3. Dați clic pe **Aplicați**. Fereastra **Configurare câmpuri** se închide.

Coada de contacte conține aceleași coloane ca și pagina Interacțiuni (consultați Particularizarea coloanelor din pagina Interacțiuni) plus următoarele câmpuri:

Numele coloanei	Descriere
Acțiune	Tipul de activitate
ID activitate ad-hoc	ID-ul activității ad-hoc pentru această persoană de contact
Scadentă	Data până la care trebuie să finalizați această activitate
Nume activitate	Numele obiectivului activității sau al persoanei de contact
Instrucțiuni	Orice instrucțiuni specifice pentru sarcină furnizate de persoana care: a creat sarcina

Subiecte conexe

- —Informații privind completarea și transmiterea evaluărilor și calibrărilor.
- Particularizați coloanele din pagina Interacțiuni - Definiții pentru celelalte coloane care apar în coada de contacte.
- Atribuiți manual recenzii, evaluări și calibrări: instrucțiuni pentru liderii de echipă pentru a crea o activitate ad-hoc.
- Atribuiți automat recenzii, evaluări și calibrări - Instrucțiuni pentru administratori pentru a crea un obiectiv de contact.

Marcarea contactelor pentru instruire sau HR

Marcarea contactelor pentru instruire sau resurse umane vă permite să găsiți cu ușurință aceste contacte mai târziu pentru a le folosi ca exemple de instruire sau pentru a escalada la resurse umane.

NOTĂ: Marcarea contactelor nu trimite automat contactele la un sistem de instruire sau HR. Ce se întâmplă cu aceste contacte depinde de modul în care organizația utilizează Webex WFO.

Condiţii prealabile

- Aveți permisiunea Vizualizare contacte.
- Aveți permisiunea Mark for Training și/sau Mark for HR.
- Aveți înregistrări în domeniul dvs.

Locația paginii

Interacțiuni > Faceți dublu clic pe o persoană de contact

De asemenea, aveți posibilitatea să deschideți Media Player făcând clic pe un contact dintr-una dintre aceste locații:

- Pagina Explorator agenți
- În panoul Detalii al unui widget Analytics
- În Explorator de date

Procedurile

Marcarea unei persoane de contact pentru instruire

1. Faceți dublu clic pe contact pentru a-l deschide.
2. Faceți clic pe pictograma Opțiuni (colțul din dreapta sus al paginii).
3. Selectați **Marcare pentru instruire**.

Marcarea unui contact pentru HR

1. Faceți dublu clic pe contact pentru a-l deschide.
2. Faceți clic pe pictograma Opțiuni (colțul din dreapta sus al paginii).
3. Selectați **Marcare pentru HR.**

Subiecte conexe

- Găsire contacte — Găsiți mai târziu contactele marcate utilizând filtrul Semnalizatoare de înregistrare.
- Redarea persoanelor de contact
- Etichetarea unui contact—Etichetarea contactelor este un alt mod de a lăsa deoparte contactele pe care doriți să le găsiți mai târziu.

Etichetarea unui contact

Administratorul Webex WFO controlează cât timp sunt disponibile contactele pe pagina Interacțiuni. Cu toate acestea, dacă doriți să păstrați un contact mai mult decât perioada standard de păstrare a organizației dvs., îl puteți eticheta. Etichetarea unui contact aplică un nou timp de păstrare înregistrării respective. În funcție de modul în care organizația utilizează etichetarea, Webex WFO păstrează contactele etichetate pentru o perioadă mai lungă sau mai scurtă de timp decât persoanele de contact care nu sunt etichetate (consultați Gestionarea politicilor de păstrare a datelor pentru QM și Analytics).

> **NOTĂ** : Etichetarea unei persoane de contact suprascrie unele reguli QM fluxului de lucru. Dacă aplicați o etichetă înainte ca un flux de lucru QM să ruleze, atunci Webex WFO păstrează acel contact și toate suporturile sale asociate, cum ar fi audio și
> înregistrări de ecran, indiferent de politicile de retenție ale fluxului de lucru. Dacă aplicați o etichetă după executarea unui flux de lucru QM, atunci eticheta respectivă afectează numai sunetul contactului respectiv, nu și înregistrarea ecranului. Aceasta înseamnă că politica fluxului de lucru QM se aplică înregistrării ecranului pentru acel contact, dar etichetarea suprascrie politica fluxului de lucru pentru componenta audio. Dacă Webex WFO a reciclat înregistrarea audio deoarece a rulat un flux de lucru QM, acel sunet este restaurat. Consultați Automatizarea fluxurilor QMlucru pentru mai multe informații despre fluxurile de lucru QM.

Condiţii prealabile

- Aveți permisiunea Etichetare contact și/sau permisiunea Anulare etichetare contact.
- Rolul și domeniul dvs. vă permit să vizualizați înregistrări.

Locația paginii

Interacţiuni

Procedurile

Etichetarea unui contact

1. Selectați contactul (nu-l deschideți).
2. Dați clic pe **Etichetați persoana de contact** (partea din dreapta sus a paginii). Pictograma se schimbă în pictograma Anulare etichetare contact.

Anularea etichetării unei persoane de contact

Anularea etichetării unui contact aplică persoanei de contact perioada standard de păstrare a organizației.

1. Selectați contactul (nu-l deschideți).
2. Dați clic pe **Anulați etichetarea persoanei de contact** (partea din dreapta sus a paginii). Pictograma se schimbă în pictograma Etichetare contact.

Subiecte conexe

- Gestionați politicile de păstrare a datelor pentru QM și Analytics—Stabiliți perioadele de păstrare ale organizației pentru contactele etichetate și neetichetate.
- Automatizați fluxurile de lucru QM - Creați reguli pentru Webex WFO să gestioneze automat înregistrările.

Crearea hyperlinkurilor către înregistrări

Aveți posibilitatea să creați un URL (localizator uniform de resurse) pentru o înregistrare și să îl trimiteți ca hyperlink către alte persoane printr-un mesaj de chat sau e-mail. Linkul direcționează browserul destinatarului către Interacțiuni odată ce destinatarul este autentificat prin pagina de conectare Webex WFO. Odată ce destinatarul este autentificat, înregistrarea este deschisă în Media Player.

Formatul URL de bază este următorul:

http://<web server>/index.html#/recordings/<contactID>

sau

https://<web server>/index.html#/recordings/<contactID>

unde:

<server web> este numele de gazdă sau adresa IP a serverului care găzduiește Webex WFO

<contactID >este ID-ul de contact pentru înregistrare.

> **NOTĂ** : URL-urile au /ccr după ID pentru toate înregistrările, cu excepția înregistrărilor rădăcină. O înregistrare rădăcină este o vizualizare de administrator pentru entitățile găzduite care utilizează numai înregistrarea gateway-ului. O adresă URL fără /ccr la sfârșit redirecționează către una cu /ccr la sfârșit.

Exportul unei persoane de contact

Puteți descărca un contact pentru a-l reda în afara playerului media WFO Webex. Webex WFO exportă înregistrările în format WebM. Aceste înregistrări pot fi redate automat pe dispozitivul dvs. sau poate fi necesar să descărcați un player media open-source, cum ar fi VLC Media Player (disponibil de la videolan.com).

Locaţia paginii

Interacţiuni

Condiţii prealabile

- Aveți permisiunea Export înregistrări.
- Sunteți abonat la notificarea Recording Export.
- Dispozitivul poate reda fișiere WebM.

Procedurile

Exportul unei înregistrări

1. Selectați o înregistrare.
2. Faceți clic pe **Export contact** . Se **deschide fereastra Export contact** .
3. Selectați formatul pentru a exporta fișierele media.
4. Faceți clic pe **Export**.
5. Faceți clic pe **OK.** Primiți o notificare când exportul persoanei de contact s-a terminat.

   > **NOTĂ:** Timpul necesar pentru exportul unui contact depinde de lungimea înregistrării și dacă aceasta include sau nu o înregistrare pe ecran.

6. Deschideți lista Alerte (pictograma clopoțel) din partea de sus a ferestrei și selectați opțiunea **Export contact <ID> este gata pentru notificarea de descărcare** . Se **deschide fereastra Notificare** alertă.
7. Urmați instrucțiunile pentru a descărca înregistrarea.

Subiecte conexe

- Gestionați rolurile și permisiunile - Mai multe informații despre permisiuni.
- Configurare notificări — Mai multe informații despre notificări.

Exportul în bloc al contactelor

Exportați mai multe contacte într-o locație de stocare externă utilizând Export contacte în bloc. După ce o licență este atribuită entității găzduite, orice persoană cu permisiuni de export în bloc poate crea un export. Această funcție creează un director într-o locație de stocare externă selectată, care conține fișiere audio sau video în formatul specificat, un fișier CSV cu metadate de contact și, dacă este cazul, date Analytics cu transcrieri.

NOTĂ : Administratorul Webex WFO determină metadatele care pot fi exportate. Numai metadatele exportabile sunt salvate într-CSV format.

NOTĂ: Exportul de contacte în bloc al înregistrărilor rădăcină nu este acceptat.

IMPORTANT : Puteți exporta până la 1.000 de contacte pe zi per entitate găzduită cu Export contacte în bloc. Pentru a exporta mai mult de 1.000 de contacte pe zi, adăugați o licență avansată de export în bloc la
Chiriașul dvs. Contactați Customer Success Manager pentru a solicita această licență.

Condiţii prealabile

- Aveți permisiunea de export în bloc a contactelor. Consultați Gestionarea rolurilor și permisiunilor .
- Aveți o locație de stocare externă configurată. Consultați Adăugarea locațiilor de stocare externe.

Locația paginii

Interacţiuni

Procedurile

Programați caracteristica de export al contactelor în bloc să ruleze automat la intervalele regulate specificate de dvs. sau rulați imediat un export de contacte în bloc. Monitorizați starea unei solicitări de export pe pagina Audit export contacte masive (Administrare aplicații > Monitorizare > globală > Audit export contacte în bloc).

Programarea unui export recurent al persoanelor de contact în bloc

1. Pe pagina Interacțiuni, creați și salvați un set de filtre (consultați Găsirea persoanelor de contact).

   IMPORTANT Trebuie să configurați complet toate filtrele pe care le adăugați la setul de filtre. Dacă nu configurați complet toate filtrele, exportul de context în bloc nu va reuși.

   EXEMPLU : Adăugați filtrul Predictive Net Promoter Score **la setul de** filtre. **Selectați este egal** cu lista verticală Operator **,** dar nu introduceți un număr în **câmpul Scor** . Neconfigurarea completă a acestui filtru va duce la eșecul exportului contactelor în bloc.

2. Faceți clic pe pictograma Opțiuni **, apoi faceți clic pe** Export **persoane de**contact în bloc.
3. Faceți clic pe **fila Export** nou.
4. Configurați exportul așa cum este definit în câmpurile descrise mai jos.

   Nume export— Introduceți un nume pentru fișierul de export al contactelor în bloc.

   Căutare salvată— selectați setul de filtre salvat.

   Locație stocare— Selectați locația de stocare externă în care doriți să exportați contactele.

   Tip suport— Selectați formatul de fișier în care Webex WFO exportă fișiere audio și video.

   - **Formate** audio/video— Selectați formatul de fișier în care trebuie exportat suportul audio/video. Disponibil numai pentru contactele cu înregistrări audio și ecran.
   - **Formate** doar audio— Selectați formatul de fișier în care ar trebui exportat suportul numai audio. Disponibil numai pentru contactele cu înregistrări audio.
   - **Fără —** selectați **Transcrieri Numai** pentru a exporta numai transcrierile.

   Formatul de ieșire Google Analytics — selectați formatul de fișier în care doriți să exportați datele de transcriere Analytics: JSON sau XML. Dacă selectați **Fără,** Webex WFO nu exportă date de transcriere Analytics. Selectați **Fără** pentru a exporta numai un fișier CSV cu metadate.

5. Selectați **Trimitere export** programat, apoi programați exportul așa cum este descris mai jos.

   Săptămânal — Selectați una sau mai multe zile ale săptămânii, apoi selectați ora din acele zile în care Webex WFO va exporta contactele.

   Lunar — Selectați ziua lunii, apoi selectați ora din acea zi la care Webex WFO va exporta contactele.

6. Faceți clic pe **Creare**.

Când creați un export programat al contactelor în bloc, Webex WFO salvează exportul. Pentru a edita exportul, faceți clic pe **fila Export** contacte salvate și selectați exportul din **lista verticală Nume fișier** export salvat.

> **NOTĂ** : Primul export programat (săptămânal sau lunar) trebuie să aibă loc după următoarea rulare programată a activității de reîmprospătare dinamică a aplicației. În caz contrar, primul export programat nu va avea loc,
> Deși exporturile viitoare vor. În mod implicit, activitatea de reîmprospătare dinamică a aplicațiilor rulează la fiecare cincisprezece minute. Contactați administratorul de sistem pentru a verifica acest program.

Exportați contactele imediat

1. Pe pagina Interacțiuni, creați și salvați un set de filtre (consultați Găsirea persoanelor de contact).

   > **IMPORTANT** Trebuie să configurați complet toate filtrele pe care le adăugați la setul de filtre. Dacă nu configurați complet toate filtrele, exportul de context în bloc nu va reuși.

   > **EXEMPLU** : Adăugați filtrul Predictive Net Promoter Score **la setul de** filtre. **Selectați este egal** cu lista verticală Operator **,** dar nu introduceți un număr în **câmpul Scor** . Neconfigurarea completă a acestui filtru va duce la eșecul exportului contactelor în bloc.

2. Faceți clic pe pictograma Opțiuni **, apoi faceți clic pe** Export **persoane de**contact în bloc.
3. Faceți clic pe **fila Export** nou.
4. Configurați exportul așa cum este descris mai jos.

   Nume export— Introduceți un nume pentru fișierul de export al contactelor în bloc.

   Căutare salvată— selectați setul de filtre salvat.

   Locație stocare— Selectați locația de stocare externă în care doriți să exportați contactele.

   Tip suport— Selectați formatul de fișier în care Webex WFO exportă fișiere audio și video.

   - **Formate** audio/video— Selectați formatul de fișier în care trebuie exportat suportul audio/video. Disponibil numai pentru contactele cu înregistrări audio și ecran.
   - **Formate** doar audio — Selectați formatul de fișier în care trebuie exportat suportul doar audio. Disponibil numai pentru contactele cu înregistrări audio.
   - **Fără —** selectați **Transcrieri Numai** pentru a exporta numai transcrierile.

   Formatul de ieșire Google Analytics — selectați formatul de fișier în care doriți să exportați datele de transcriere Analytics: JSON sau XML. Dacă selectați **Fără,** Webex WFO nu exportă date de transcriere Analytics. Selectați **Fără** pentru a exporta numai un fișier CSV cu metadate.

5. Selectați **Trimiteți exportul imediat**.
6. Faceți clic pe **Creare**.

Cerințe de licențiere pentru exportul de contacte în bloc

Cisco vă solicită să selectați un tip de licență pentru exportul contactelor în masă.

- **Licență** standard — exportați zilnic până la 1.000 de contacte prin interfața cu utilizatorul.
- **Licență** de performanță — Exportați contacte în bloc configurând periodic mai multe activități de export persoane de contact pe parcursul fiecărei zile.

> **NOTĂ** : În mod implicit, fiecare lot de export este limitat la 10.000 per lucrare, cu numărul maxim total de contacte pe zi la 40.000 cu licența Performanță. Dacă este nevoie de o creștere a acestora Limite, contactați Cisco Professional Services sau Cisco Support Services.

Datele incluse în fișierul CSV export contacte în bloc

Următorul tabel descrie câmpurile de date incluse în fișierul CSV de export al contactelor în bloc. Dacă persoana de contact este reciclată, dar nu este încă ștearsă definitiv, toate câmpurile, cu excepția ID-ului persoanei de contact, afișează "######".

Câmp	Tip	Max Lungime	Descriere
Contact ID	Număr întreg	64	ID-ul unic al contactului.
Nume de familie	Șir	60	Prenumele agentului.
Prenume	Șir	60	Numele de familie al agentului.
Nume grup	Șir	60	Numele grupului agentului.
Nume echipă	Șir	60	Numele echipei agentului.
Numărul apelului	Șir	64	ID-ul apelantului sau identificarea automată a numărului (ANI) al apelantului. Afișează "necunoscut" dacă numărul apelant este nelistat sau blocat. Acest câmp se aplică numai apelurilor.
Număr apelat	Șir	64	Numărul DID sau al serviciului de identificare a numărului format (DNIS) al telefonului care a primit apelul.

Câm	Tip	Max Lungi	Descriere
			Afișează "necunoscut" dacă numărul apelat este nelistat sau blocat. Acest câmp se aplică numai apelurilor.
Data	Data	10	Data contactului. Formatul este ZZ/LL/AAAA.
Ora	Ora	5 + 2	Ora de începere a contactului. Formatul este HH:MM AM sau PM.
Ora locală	Șir	60	Fusul orar în care a fost creat contactul și a fost înregistrat apelul. **EXEMPLU** America/Chicago **NOTĂ** : Acest câmp nu este în format UTC.
Scor	Număr întreg		64 Scorul de evaluare acordat persoanei de contact.
Motiv	Şir	64	Motivul pentru care conversația a fost înregistrată. Acest motiv este setată în regula de înregistrare.
Tip de înregistrare	Şir	64	Tipul de înregistrare asociat cu acest dispozitiv. Valabil Valorile: ▪ Înregistrare AACC MLS ▪ Acme Packet de înregistrare ▪ Înregistrare AudioCodes ▪ Înregistrare AWS Connect ▪ Înregistrare BroadSoft ▪ Înregistrare CUBE ▪ Înregistrarea punctului final ▪ Notificare eveniment ▪ Cinci înregistrări 9 CCV

Câm	Tip	Max Lungime	Descriere
			▪ Înregistrare Genesys ▪ Înregistrarea Office IP ▪ Înregistrare MediaSense ▪ Înregistrarea înregistrărilor multiple ▪ Înregistrare în rețea ▪ Fără ▪ Reconciliere ▪ Înregistrare RTP Logger ▪ Înregistrare Serenova ▪ Înregistrare conferință într-un singur pas ▪ Înregistrarea sonului ▪ Tip de înregistrare necunoscut Este posibil ca nu toate tipurile de înregistrare să fie disponibile pentru dvs.
Durată apel	Durată	8	Durata de timp dintre răspunsul la apel și apelul abandonat, inclusiv timpul de apel și durata extinsă a ecranului (dacă există) în HH:MM:SS. Durata apelului este primită de la serviciul de semnalizare. Acest câmp se aplică numai apelurilor. Durata apelului afișată în tabelul Contacte și Media Player pot să nu fie aceleași, din cauza diferenței dintre "durata evenimentului" (timpul dintre evenimente) și "durata înregistrării" (durata din fișierul înregistrat efectiv). În aceste scenarii, durata apelului ar fi diferită: ▪ Când utilizați comenzile de înregistrare API să întrerupeți,

Câm	Tip	Max Lungi	Descriere
			Reluați sau reporniți înregistrarea, durata înregistrării ar fi mai scurtă decât durata reală a apelului. De exemplu, dacă o înregistrare este repornită la un minut după începerea apelului, durata apelului este cu un minut mai lungă decât durata înregistrării. ▪ Când arhivați sau curățați un apel cu un timp de apel lung, tabelul Persoane de contact afișează durata evenimentului în câmpul durată apel, în timp ce Media Player afișează durata înregistrării în câmpul durată apel.
ID agent	Șir	64	ID-ul de sistem al agentului.
HR	Boolean	3	Indică dacă contactul a fost marcat pentru HR. Formatul este Da/Nu.
Instruire	Boolean	3	Indică dacă contactul a fost marcat pentru Formare. Formatul este Da/Nu.
Stare	Șir	32	Starea curentă de evaluare a contactului. Valabil Valorile: ▪ Nemarcat ▪ Marcat ▪ În curs ▪ Necesită aprobare
Tip contact	Șir	60	Tipul contactului. Valori posibile: ▪ CHEMA ▪ NON_CALL ▪ SCREEN_ONLY ▪ E-MAIL

Câmp	Tip	Lungime maximă	Descriere
			▪ TEXT ▪ CONVERSAȚIE ▪ SMS
Partea externă	Șir		Pentru chat sau SMS contacte, adresa de e-mail, numărul de telefon sau alt identificator al persoanei care a interacționat cu agentul.
De la adresă	Șir	512	Filtrează mesajele de e-mail asociate cu contactele care nu sunt asociate cu apelul, pe baza adresele de e-mail din câmpul De la. **NOTĂ** Această opțiune este disponibilă numai atunci când Analytics este activat.
Către adresă	Şir	Fără limită	Filtrează mesajele de e-mail asociate cu contactele care nu sunt asociate cu apelul, pe baza adresele de e-mail din câmpul Către. **NOTĂ** Această opțiune este disponibilă numai atunci când Analytics este activat.
Subiect	Șir	1000	Filtrează mesajele de e-mail asociate cu persoanele de contact din afara apelului pe baza câmpului Subiect.
Numele Clientului Verificator	Șir	256	Numele persoanei care a evaluat persoana de contact.
Data evaluării	Șir	10	Data la care a fost evaluat contactul. Formatul este LL/ZZ/AAAA.
Aprobat de	Șir	256	Numele persoanei care a aprobat evaluarea.
Formular de evaluare	Șir	64	Numele formularului de evaluare sau calibrare utilizat pentru a puncta conversația cu clienții.
Calibrat	Boolean	3	Indică dacă contactul a fost marcat pentru calibrare. Formatul este Da/Nu.

Câm	Tip	Max Lungi	Descriere
MAX Tăcere	Durată	8	Durata maximă a unui eveniment de tăcere în contact. Formatul este HH:MM:SS.
MIN Tăcere	Durată	8	Durata minimă a unui eveniment de tăcere în contact. Formatul este HH:MM:SS.
AVG Silence	Durată	8	Durata medie a unui eveniment de tăcere în contact. Formatul este HH:MM:SS.
Durata totală a tăcerii	Durată	8	Durata totală a tuturor evenimentelor de tăcere din contact. Formatul este HH:MM:SS.
Evenimente Silence	Număr întreg	64	Numărul de evenimente de tăcere din contact.
% tăcere	Zecimale	3	Procentul apelului petrecut într-o stare de tăcere (în timpul căreia nici apelantul, nici agentul nu vorbesc). Formatul este .99.
MAX Talk Over	Durată	8	Durata maximă a unei discuții peste eveniment în contact. Formatul este HH:MM:SS.
MIN Talk Over	Durată	8	Durata minimă a unei discuții peste eveniment în contact. Formatul este HH:MM:SS.
AVG Talk Over	Durată	8	Durata medie a discuțiilor asupra evenimentelor din contact. Formatul este HH:MM:SS.
Discuție totală pe durată	Durată	8	Durata totală a tuturor discuțiilor despre evenimentele din contact. Formatul este HH:MM:SS.
Discutați despre evenimente	Număr întreg	64	Numărul de discuții despre evenimente din contact.
% Discuție peste	Zecimale	3	Procentul unui apel care este discutat. Formatul este .99.

Câmp	Tip	Max Lungime	Descriere
Organizați evenimente	Număr întreg	—	Numărul de evenimente de așteptare detectate.
Durata minimă de reținere	Durată	—	Durata celui mai scurt eveniment de așteptare. Format = HH:MM:SS.
Durata de așteptare MAX	Durată	—	Durata celui mai lung eveniment de așteptare. Format = HH:MM:SS.
Durata totală a reținerii	Durată	—	Durata totală a timpului de așteptare. Format = HH:MM:SS.
Durata reținerii AVG	Durată	—	Timpul mediu de menținere în HH:MM:SS.
% Reținere	Zecimale	—	Procentajul apelului petrecut într-o stare de așteptare.
Sfârșitul Interacțiune Flux de lucru	Șir	64	Numele fluxului de lucru de sfârșit de interacțiune utilizat pentru contact.
Zilnic Flux de lucru	Șir	64	Numele fluxului de lucru zilnic utilizat pentru persoana de contact.
Predictivă Evaluare Scor	Zecimale	3	Scorul estimat al unui contact fără o evaluare scor. Webex WFO își bazează acest scor prezis pe Date statistice și scoruri de evaluare anterioare. Webex WFO folosește următoarele date Analytics: apelează Atribute, atribute agent, accesări vocale și desktop activitate. Formatul este .99.
Promotor net Scor	Zecimale	—	Punctajul net al promotorului pentru contactul furnizat de apelant.
Rețea predictivă Scor promotor	Zecimale	3	Scorul estimat al unui contact fără un promotor net scor. Webex WFO își bazează acest scor prezis pe

Câmp	Tip	Lungime maximă	Descriere
			Date statistice și scoruri nete anterioare ale promotorului. Webex WFO utilizează următoarele elemente de analiză: date: atribute apel, atribute agent, desktop Aplicații, activitate desktop, accesări vocale și apeluri metadate. Formatul este .99.
Opinie Scor	Șir	—	Scorul de sentiment al contactului: pozitiv, negativ sau neutru.
Scorul sondajului	Zecimale	3	Dacă persoana de contact are un chestionar asociat, furnizează Scorul sondajului, exprimat ca procent în zecimale formular.
Numele chestionarului	Șir	255	Dacă persoana de contact are un chestionar asociat, furnizează Numele sondajului.
ID ACD agent	Șir	256	ACD ID-ul agentului.
Apel asociat ID	Șir	256	În cazul în care apelul implică o conferință sau un transfer, ID-ul celălalt agent.
Previzualizare text	Șir	—	O previzualizare a rezultatelor căutării pentru căutarea dvs. cu filtrul Căutare text.
<personalizat metadate>	Variază	—	Metadatele particularizate asociate contactului.

Subiecte conexe

- Adăugați locații de stocare externe – aflați cum să configurați o locație de stocare externă.
- Găsiți persoane de contact — Aflați cum să creați și să salvați un set de filtre.
- Monitorizați exporturile programate de contacte în bloc – vizualizați starea exportului.

Evaluarea persoanelor de contact

Gestionarea formularelor de evaluare

Evaluatorii folosesc formulare de evaluare pentru a evalua contactele agenților cu clienții, pentru a se asigura că agenții comunică eficient și respectă politicile companiei.

Condiţii prealabile

- Aveți permisiunea Administrare formulare de evaluare.
- Pentru fiecare formular, aveți un plan pentru secțiuni, întrebările din fiecare secțiune și toate răspunsurile posibile pentru fiecare întrebare.
- Dacă cântăriți manual formularele, știți câtă greutate contribuie fiecare secțiune la evaluarea totală și câte puncte valorează fiecare întrebare.

Locația paginii

Manager de formulare de configurare > evaluare > QM > QM gestionare a aplicațiilor

Procedurile

Formularele de evaluare au trei componente principale: secțiuni, întrebări în cadrul secțiunilor și opțiuni de răspuns pentru fiecare întrebare.

CELE MAI BUNE PRACTICI Faceți clic pe **Salvare schiță** frecvent. Previzualizarea formularului se actualizează ori de câte ori faceți clic
Salvați schița.

Pasul 1: Crearea unui formular de evaluare (obligatoriu)

Pentru a completa formularul, urmați acești pași și apoi continuați cu Pasul 2: Creați secțiuni (obligatoriu), Pasul 3: Creați întrebări (obligatoriu) și Pasul 4: Creați răspunsuri la întrebări (obligatoriu).

1. Faceți clic pe **Formular** nou.
2. Introduceți numele formularului în câmpul Nume .
3. Introduceți o descriere în **câmpul Descriere** .
4. (Opțional) Pentru a solicita aprobarea pentru evaluările finalizate, selectați **Aprobare necesară**. Pentru a nu necesita aprobare, păstrați această casetă debifată.

5. Selectați o opțiune de răspuns la evaluare.
   - Niciun răspuns al agentului la evaluările punctate – Agenții nu pot răspunde la evaluările punctate.
   - Permiteți agentului să recunoască evaluările punctate—Agenții pot indica faptul că și-au primit evaluările.
   - Permiteți agentului să recunoască și să conteste evaluările punctate—Agenții pot solicita reevaluarea dacă nu sunt de acord cu scorul.
6. Scorul general al unui agent se încadrează într-una din cele trei categorii: îndeplinește așteptările, depășește așteptările sau are nevoie de îmbunătățiri. Pentru a ajusta scorurile limită între aceste categorii (opțional), faceți clic și glisați glisoarele din **secțiunea Intervale** bandă de notare.
7. Selectați un tip de formular.
   - Procent—Evaluarea este punctată pe baza unui procent. Secțiunile și întrebările sunt ponderate (0-100%), iar scorul final este un procent.

     EXEMPLU Un agent notează corect patru din cinci întrebări, iar întrebările sunt ponderate în mod egal. Scorul final al agentului este de 80%.
   - Puncte - Evaluarea este punctată pe baza unui sistem de puncte. Secțiunile nu sunt ponderate; În schimb, numărul de puncte pe care le valorează o secțiune determină greutatea acesteia.
8. (Opțional, numai punctaj procentual) Pentru a cântări manual secțiunea și a pune la îndoială valorile, selectați **Ponderare manuală**. Pentru ca WFO Webex calculeze automat ponderarea, omiteți acest pas.

Pasul 2: Creați secțiuni (obligatoriu)

Secțiunile sunt grupuri de întrebări. De exemplu, un formular de evaluare poate avea secțiuni numite Salut, Securitate, Rezolvare și Închidere. Un formular poate avea mai multe secțiuni sau doar una. Pentru mai multe informații despre crearea secțiunilor eficiente, consultați Sfaturi pentru formularele de evaluare.

1. Faceți clic pe **Adăugare secțiune**.
2. Introduceți numele primei secțiuni în câmpul Titlu secțiune.
3. (Numai ponderare manuală) Introduceți cât de mult influențează această secțiune scorul total al formularului în **câmpul Greutate %** secțiune. Ponderile pentru toate secțiunile trebuie să însumeze până la 100%.
4. Repetați pașii 1–3 până când terminați de adăugat secțiuni.
5. (Opțional, numai ponderarea manuală) Pentru a da tuturor secțiunilor aceeași greutate, faceți clic pe **Echilibrare greutate** secțiune.

Pasul 3: Creați întrebări (obligatoriu)

1. Faceți clic pe **Adăugare întrebare**.
2. Introduceți textul întrebării în **câmpul Întrebare** nouă.
3. (Opțional, numai ponderarea manuală) Introduceți cât de mult influențează această întrebare scorul total al secțiunii în **câmpul Greutate întrebare%** . Ponderile pentru toate întrebările din această secțiune trebuie să însumeze până la 100%.
4. (Opțional) Introduceți o descriere pentru întrebare în **câmpul Descriere** . Evaluatorii văd această descriere pe măsură ce utilizează formularul pentru a evalua contactele.
5. Repetați pașii 1–4 până când terminați de adăugat întrebări la toate secțiunile.
6. (Opțional, numai ponderarea manuală) Pentru a acorda tuturor întrebărilor dintr-o secțiune aceeași greutate, faceți clic pe **Echilibrare greutate** întrebări.

Pasul 4: Creați răspunsuri la întrebări (obligatoriu)

În acest pas, creați opțiunile pe care evaluatorii le pot selecta atunci când răspund la întrebările din formularele de evaluare. Puteți adăuga răspunsuri posibile la întrebări în două moduri: adăugând manual fiecare răspuns sau selectând un grup predefinit de răspunsuri.

Opțiunea 1: adăugați răspunsuri manual

1. Faceți clic pe **Adăugare răspuns**.
2. Introduceți textul răspunsului în **câmpul Opțiune 1 Răspuns** nou.
3. (Opțional) Pentru a crea o opțiune de răspuns inaplicabil, selectați **N/A**. Nu se aplică Opțiunile de răspuns nu au valoare procentuală sau punctuală și nu afectează scorul total al unei secțiuni sau al unui formular.
4. (Opțional) Pentru a transforma un răspuns într-un indicator cheie de performanță (KPI), selectați **KPI.**

   > **NOTĂ** : Dacă formularul are mai multe răspunsuri KPI, trebuie să setați prioritatea pentru fiecare opțiune. Consultați Prioritizați răspunsurile KPI (necesare pentru formularele cu mai multe opțiuni de răspuns KPI).

5. Introduceți valoarea procentuală sau puncte pentru opțiunea de răspuns în **câmpul Procent** sau **puncte** .

   > **NOTĂ** : Cu formulare procentuale, un procent de 100 acordă agentului credit deplin pentru munca lor legată de această întrebare. Un procent de 0 nu acordă credit agentului. Un procent de la 1 la 99
   > Acordă agentului credit parțial.

6. Repetați pașii 1–5 până când terminați de adăugat răspunsuri.
7. (Opțional) Pentru a modifica răspunsul implicit la întrebare, selectați răspunsul din **Răspunsul implicit** Lista derulantă.

NOTĂ: Toate întrebările au răspunsuri implicite. Clienții Verificatori pot răspunde la toate întrebările într-un formular cu răspunsurile implicite în timp ce evaluează o persoană de contact.

Opțiunea 2: Adăugați răspunsuri dintr-un grup de răspunsuri

Un grup de răspunsuri este un set predefinit de opțiuni de răspuns.

- Selectați grupul din lista verticală Adăugare grup **de** răspunsuri.

Pasul 5: Publicați un formular de evaluare (obligatoriu)

IMPORTANT : Publicați un formular numai după ce ați terminat complet de creat. Nu puteți edita un formular publicat.

- Dați clic pe **Publicați**. Formularul este publicat imediat și este disponibil evaluatorilor.

Crearea unui nou grup de răspunsuri

Grupurile de răspunsuri pe care le creați sunt vizibile pentru oricine altcineva care creează formulare de evaluare. Webex WFO vine cu cinci grupuri de răspunsuri implicite:

- Creare grup de răspunsuri nou - Două răspunsuri necompletate, cu opțiunea de a adăuga mai multe.
- Răspuns unic implicit - Un răspuns necompletat, cu opțiunea de a adăuga mai multe.
- Răspuns implicit Da/Nu - Răspunsurile sunt Da și Nu.
- Implicit Cum s-a descurcat agentul? – Răspunsurile sunt Depășește așteptările, Îndeplinește așteptările și Necesită îmbunătățiri.
- Scala (1-5) Întrebare – Răspunsurile permit agenților să câștige credit parțial. Puteți ajusta scala pentru a utiliza mai multe sau mai puține niveluri.

1. Selectați **Creare grup** de răspunsuri nou din **lista verticală Adăugare grup** de răspunsuri. De asemenea, puteți selecta un grup de răspunsuri existent și îl puteți edita.
2. Scrieți și configurați opțiunile de răspuns după cum este necesar.
3. Faceți clic pe pictograma di
4. Introduceți numele noului grup de răspunsuri în **câmpul Nume** grup de răspunsuri.
5. Dați clic pe **Salvați**.

Prioritizarea răspunsurilor KPI (obligatoriu pentru formularele cu mai multe opțiuni de răspuns KPI)

Dacă un formular are mai multe opțiuni de răspuns KPI, trebuie să le clasificați după prioritate. Răspunsul cu cea mai mare prioritate pe care un evaluator îl selectează devine scorul final al agentului.

EXEMPLU Un formular are două opțiuni de răspuns KPI: portocaliu și galben. Portocaliul este mai sus în lista de priorități KPI decât galbenul, dar evaluatorul nu selectează portocaliu atunci când evaluează o persoană de contact.
Cu toate acestea, evaluatorul selectează Galben. Scorul final al agentului pentru acest contact devine valoarea procentuală sau punctuală atribuită galbenului.

1. Derulați în jos la **secțiunea Prioritate** KPI din partea de jos a paginii.
2. Faceți clic pe săgeți pentru a muta întrebările în sus sau în jos în lista de priorități.

Mutarea unei secțiuni

- Faceți clic pe săgețile de lângă titlul secțiunii.

Mutarea unei întrebări în cadrul unei secțiuni

- Faceți clic pe săgețile de lângă titlul întrebării.

Mutarea unei întrebări în altă secțiune

1. Faceți clic pe cele trei puncte de lângă titlul întrebării.
2. Selectați **Mutare în [titlul secțiunii]**.

Ștergerea unei secțiuni

1. Faceți clic pe cele trei puncte de lângă titlul secțiunii.
2. Faceți clic pe **Ștergere secțiune**.
3. Faceți clic pe **Confirmare**.

Ștergerea unei întrebări

1. Faceți clic pe cele trei puncte de lângă titlul întrebării.
2. Selectați **Ștergere întrebare.**
3. Faceți clic pe **Confirmare**.

Editarea unui formular de evaluare

IMPORTANT : Formularele publicate nu pot fi editate. Dacă trebuie să editați un formular publicat, clonați-l și editați clona. Consultați Clonarea unui formular de evaluare.

1. Din lista de formulare, faceți clic pe **Editare formular** (pictograma creion).
2. Editați formularul după cum este necesar.

Clonarea unui formular de evaluare

Dacă trebuie să creați un nou formular de evaluare similar cu un formular existent, clonarea formularului este mult mai ușoară decât crearea formularului de la zero.

1. Din lista de formulare, faceți clic pe **Clonare formular** (pictograma dreptunghi).
2. Introduceți numele clonei în câmp.
3. Dați clic pe **Salvați**.

Arhivarea unui formular de evaluare

Puteți arhiva formularele publicate. Formularele arhivate nu pot fi utilizate pentru evaluări viitoare.

1. Din lista de formulare, faceți clic pe **Arhivare formular** (pictograma casetă fișier).
2. Faceți clic pe **Da**.

Ștergerea unui formular de evaluare

Puteți șterge formularele editabile. Dacă un formular este publicat, nu îl puteți șterge. Pentru a dezactiva un formular publicat, consultați Arhivarea unui formular de evaluare.

1. Din lista de formulare, faceți clic pe **Ștergere formular** (pictograma coș de gunoi).
2. Faceți clic pe **Da**.

Filtrarea formularelor de evaluare

1. Din lista de formulare, faceți clic pe **Filtre** (pictograma pâlnie, partea stângă sus a paginii). Se **deschide panoul Filtre** .
2. Dați clic pe **Adăugați un filtru**. Se deschide caseta de **dialog Alegere filtre** .
3. Faceți clic pe un filtru din **coloana Disponibile** pentru a-l adăuga sau faceți clic pe un filtru din **coloana Selectat** pentru a-l elimina.
4. Faceți clic pe **Actualizare filtre**. Se închide caseta de **dialog Alegere filtre** .
5. Faceți clic pe fiecare filtru și alegeți criteriile acestuia.
6. Dați clic pe **Aplicați**. Se afișează formularele de evaluare care îndeplinesc toate criteriile din setul de filtre.

NOTĂ : Pentru a șterge toate filtrele și a afișa toate formularele, faceți clic pe **Resetare**.

Descrierile filtrelor

Tabelul de mai jos descrie filtrele și criteriile acestora.

Filtrare	Descriere
Creat de	Persoana care a creat formularul.
Data creării	Când a fost creat formularul.
Nume formular	Titlul formularului.
Ultima actualizare	Când a fost editat ultima dată formularul.
Ultima actualizare de	Persoana care a editat cel mai recent formularul.
Stare	Starea formularului: editabil, arhivat sau publicat.

Exportul formularelor de evaluare ca fișier CSV

Pentru a lucra offline cu formularele de evaluare, puteți exporta formularul de evaluare CSV fișier, puteți adăuga sau edita formulare și puteți importa fișierul.

1. Din lista de formulare, faceți clic pe cele trei puncte din partea de sus a paginii.
2. Selectați **Export**. Un fișier CSV care conține informații despre toate formularele de evaluare se descarcă pe dispozitiv.

Importul unui formular de evaluare

1. Din lista de formulare, faceți clic pe cele trei puncte din partea de sus a paginii.
2. Selectați **Import**.
3. Selectați fișierul de importat. Formularele importate apar în listă.

Un fișier importat trebuie să aibă toate coloanele din tabelul de mai jos, în ordine de la stânga la dreapta. Mai întâi exportați formularele de evaluare ca fișier CSV, editați fișierul exportat și importați-l.

> **IMPORTANT**
> Dacă adăugați un nou formular de evaluare prin CSV import, toate câmpurile care includ ID-uri (formId, sectionId, questionID și answerId) trebuie să fie 0 (zero). Webex WFO adaugă automat aceste ID-uri atunci când importați formularul.
>
> Dacă editați un formular existent, nu modificați ID-urile.

Coloane	Descriere
formId	ID-ul formularului de evaluare. Acesta este un număr.

Coloane	Descriere
formName	Numele formularului de evaluare.
formularDescriere formular	Textul care descrie formularul de evaluare.
formStatus	▪ Activ - Formularul este publicat: este disponibil pentru evaluări și nu poate fi editat. ▪ Editabil - Formularul poate fi editat. ▪ Inactiv - formularul este arhivat: nu poate fi utilizat pentru evaluări.
formApprovalRequired	▪ ADEVĂRAT - Evaluările completate cu acest formular trebuie aprobate. ▪ FALS – Nu este necesară aprobarea.
formScoreType	▪ Procent—Evaluarea este punctată pe baza unui procent. ▪ Puncte - Evaluarea este punctată pe baza unui sistem de puncte.
formResponseType	▪ Recunoaștere - Agenții pot indica faptul că au primit Evaluări. ▪ Contestație - Agenții pot solicita ca o evaluare să fie remarcată dacă nu sunt de acord cu scorul. ▪ Niciunul - agenții nu pot răspunde la evaluările punctate.
formBandBreakOne	Cel mai mic scor pentru "îndeplinește așteptările."
formBandBreakTwo	Cel mai mare scor pentru "îndeplinește așteptările."
manualPonderare	▪ FALS—Formularul nu utilizează cântărirea manuală. ▪ ADEVĂRAT - Formularul utilizează ponderarea manuală.
sectionId	ID-ul secțiunii. Acesta este un număr.
sectionName	Numele secțiunii.
secțiuneComandă	Un număr care determină ordinea în care apare secțiunea. Secțiunile sunt ordonate mai întâi după cel mai mic număr.

Coloane	Descriere
secțiuneGreutate	Greutatea atribuită unei secțiuni de la 0 la 100.
ID-ul întrebării	ID-ul întrebării. Acesta este un număr.
questionText	Textul întrebării.
questionDescriere	Descrierea întrebării.
questionOrder	Un număr care determină ordinea în care apare întrebarea. Întrebările sunt ordonate mai întâi după cel mai mic număr.
questionGreutate	Ponderea atribuită unei întrebări de la 0 la 100.
answerId	ID-ul răspunsului. Acesta este un număr.
answerType	▪ Acumulare—Punctele pentru această opțiune sunt adunate pentru a obține scorul final, presupunând că nu sunt selectate opțiuni KPI. ▪ KPI - Dacă un evaluator selectează această opțiune, scorul final pentru formular se modifică la această valoare. ▪ Nu se aplică - Această opțiune nu are valoare procentuală sau punctuală și nu afectează scorul total al secțiunii sau al formularului.
answerLabel	▪ Y - Da. ▪ N—Nu. ▪ N/A – Nu se aplică. ▪ <text> - Un răspuns personalizat.
answerIsDefault	▪ FALS - Acest răspuns nu este răspunsul implicit la întrebare. ▪ ADEVĂRAT - Acest răspuns este răspunsul implicit la întrebare.
answerOrder	Un număr care determină ordinea în care apare răspunsul. Răspunsurile sunt ordonate mai întâi după cel mai mic număr.
answerPoints	Numărul de puncte atribuite răspunsului.

Subiecte conexe

- Sfaturi pentru formularele de evaluare – Informații detaliate despre modul în care funcționează formularele de evaluare și recomandări pentru crearea unor evaluări eficiente.
- Configurarea KPI-urilor – Cum să configurați obiectivele KPI și să le atribuiți grupurilor și echipelor.

Avize pentru formularele de evaluare

Orientări pentru evaluări eficiente

O evaluare este rezultatul final pe care îl primiți de la o soluție de înregistrare a managementului calității. "Calitatea" în managementul calității provine din evaluarea metodelor și limbajului pe care agenții îl folosesc în timp ce lucrează cu clienții. Evaluările evidențiază elementele pe care doriți să le utilizeze agenții într-un apel.

> **EXEMPLU** Agentul răspunde la un apel spunând: "Bună dimineața, acesta este Bob la compania XYZ, cum te pot ajuta astăzi?" Formularul de evaluare conține trei întrebări introductive: Agentul a utilizat un
> salut? Agentul s-a identificat pe sine și compania? Agentul a pus o întrebare deschisă? Evaluatorul răspunde la fiecare dintre aceste întrebări cu "da".

Evaluarea indică un comportament excelent al agentului și domeniile în care agenții au nevoie de îmbunătățire sau instruire. Atunci când implementați evaluări, luați în considerare următoarele bune practici:

- Prioritizați-vă inițiativele—Începeți cu cea mai mare valoare sau cu cea mai mare prioritate.
- Stabiliți cum arată succesul – Acesta este comportamentul dorit.
- Creați un jurnal de măsurători și comparați scorurile în timp - Alegeți un formular de evaluare și rămâneți cu el timp de cel puțin un sfert, astfel încât să puteți măsura îmbunătățirea în timp și să verificați dacă instruirea și instruirea dvs. îmbunătățesc performanța.
- Examinați evaluările agenților și redați apelurile pentru a determina cauzele profunde ale problemelor—Aflați unde aveți probleme și îmbunătățiți instruirea prin analiza cauzelor principale.
- Faceți comparații între agenți, echipă și organizație – măsurați progresul la toate nivelurile.
- Treceți mai departe când ați stabilit succesul: când nu mai aveți probleme într-o secțiune a evaluării (de exemplu, salutări de agent), puteți să o eliminați din evaluare. Pe măsură ce obiectivele de afaceri ale centrului de contact se schimbă, puteți adăuga secțiuni noi la formular pentru a îmbunătăți continuu performanța agenților.

Instrucțiuni pentru întrebările din formularul de evaluare

Luați în considerare următoarele sfaturi atunci când scrieți întrebări din formularul de evaluare.

Folosiți întrebări simple. Întrebările simple permit managerilor și supraveghetorilor să investigheze cauza principală a scorului scăzut al unui agent.

- Faceți din fiecare întrebare o singură întrebare (nu folosiți întrebări în cadrul întrebărilor).
- Limitați domeniul de aplicare al unei întrebări la un singur eveniment măsurabil.

> **EXEMPLU:** "Agentul a făcut un efort suplimentar?" este o întrebare proastă. Ce înseamnă să faci un efort suplimentar? Parcurgerea unui kilometru suplimentar arată la fel pentru fiecare contact? Probabil că nu.
> În schimb, identificați acțiunile specifice pe care agenții care fac un efort suplimentar le-ar putea face. De exemplu, agentul s-a oferit să ia legătura cu apelantul pentru a se asigura că problema este rezolvată? Această întrebare se referă la o anumită acțiune și toată lumea va ști ce înseamnă un răspuns "da" sau "nu".

- Scrieți întrebarea astfel încât atât evaluatorul, cât și agentul să înțeleagă clar cum a performat agentul.

Utilizați întrebări care necesită un **răspuns** da sau nu ori de câte ori este posibil. Întrebările cu da sau nu oferă răspunsuri clare și concise. De asemenea, necesită mai puțină documentație și eforturi de colaborare pentru a obține măsurători de evaluare consecvente. Aceste tipuri de răspunsuri sunt mai obiective. În schimb, intervalele numerice necesită stabilirea criteriilor pentru fiecare număr din interval. Acest lucru face ca eforturile de colaborare între mai mulți evaluatori să fie dificile.

Organizați-vă întrebările plasându-le în **secțiuni** distincte. Clasificarea întrebărilor vă permite să produceți rapoarte detaliate despre performanța agenților și a echipei din fiecare categorie.

- Potriviți întrebările și secțiunile cu fluxul unui apel tipic pentru a facilita evaluarea performanței agentului de către evaluatori.

> **EXEMPLU** Creați trei secțiuni numite Salut, Intrare comandă și Închidere.

- Când utilizați punctajul bazat pe procente, atribuiți ponderi mai mari celor mai importante întrebări și secțiuni.
- Utilizați nu mai mult de zece secțiuni într-un formular de evaluare.
- Nu folosiți mai mult de zece întrebări într-o secțiune.

Decideți dacă există **puncte cheie ale eșecului**. Marcați întrebările care abordează comportamentul critic (cum ar fi curtoazia) ca indicatori cheie de performanță (KPI). Dacă o astfel de întrebare este notată negativ, întreaga evaluare eșuează.

Dacă utilizați **scoruri de evaluare predictivă**, scrieți întrebări care se referă la tipul de date pe care Webex WFO le extrage și le analizează. Consultați Configurarea predicțiilor pentru mai multe informații.

EXEMPLU : Utilizați QM pentru a măsura cantitatea de tăcere din fiecare contact. Formularul de evaluare întreabă: "Agentul a acordat atenție promptă clientului?"

EXEMPLU : aveți o categorie de expresii Analytics numită "Salut", cu expresii precum "mulțumesc pentru apel", "numele meu este" și "cum vă pot ajuta astăzi". Formularul de evaluare întreabă: "A făcut
Agentul salută corect apelantul?"

Întrebări despre indicatorul-cheie de performanță (KPI)

Pentru a utiliza întrebări KPI, trebuie mai întâi să identificați obiectivele de afaceri pentru centrul de contact. Când defalcați obiectivele de afaceri, trebuie să identificați zonele provocatoare și modul în care puteți măsura succesul în îndeplinirea acestor obiective. De exemplu, puteți împărți obiectivele de afaceri în următoarele:

- Rezoluția primului contact (FCR)
- Procesul și abilitățile de vânzare
- Cunoștințe despre produs—Puteți utiliza evaluările persoanelor de contact pentru a identifica agenții care nu au suficiente cunoștințe despre produs și, apoi, puteți oferi instruire pentru a le îmbunătăți cunoștințele despre produse. De exemplu, puteți lua în considerare următoarele întrebări atunci când evaluați un agent:
    - Agentul are cunoștințe profunde despre produs?
    - Este acesta un indicator critic sau un domeniu de provocare?
- Competența agenților în ceea ce privește instrumentele—Uneori, agenții trebuie să aibă de-a face cu o mare varietate de instrumente atunci când au de-a face cu un client (de exemplu, instrumente de introducere a comenzilor, instrumente de productivitate a agenților, instrumente pentru baze de date sau instrumente software particularizate concepute pentru organizație). Puteți utiliza evaluarea pentru a monitoriza competența agenților cu instrumentele centrului dvs. de contact și apoi pentru a oferi instruire pentru a îmbunătăți competența instrumentelor.
- Durata medie a apelurilor – Unele apeluri sunt mai lungi decât altele. Puteți utiliza evaluarea pentru a înțelege ce factori au ca rezultat apeluri mai lungi și apoi puteți oferi soluții care au ca rezultat mai puține apeluri lungi și pentru a îmbunătăți durata medie a apelurilor.

Când știți care sunt obiectivele dvs. de afaceri, puteți încorpora aceste obiective ca răspunsuri la întrebări în formularul de evaluare și puteți atribui KPI-uri acelor întrebări. Acest lucru vă permite să aliniați obiectivele agenților cu obiectivele de afaceri pentru centrul de contact. Apoi puteți utiliza formularele de evaluare pentru a măsura performanța agenților dvs. în raport cu obiectivele de afaceri ale centrului dvs. de contact.

Un KPI poate avea un impact pozitiv sau negativ asupra obiectivelor de afaceri ale centrului dvs. de contact. Valoarea atribuită răspunsului KPI reflectă acest impact.

EXEMPLU Obiectivele de afaceri ale centrului dvs. de contact sunt creșterea veniturilor, îmbunătățirea satisfacției clienților și reducerea costurilor totale. Un agent care transformă un client nemulțumit într-un client fericit
Are un impact pozitiv asupra obiectivelor de afaceri ale centrului dvs. de contact. Un agent care pierde o potențială vânzare are un impact negativ asupra obiectivelor de afaceri ale centrului dvs. de contact.

Cum sunt punctate întrebările KPI

O întrebare cu unul sau mai multe răspunsuri KPI este etichetată cu "KPI" în câmpul Tip . Un KPI suprascrie scorul final de evaluare. Dacă aveți mai multe răspunsuri KPI, prioritizați răspunsurile KPI atunci când creați formularul pentru a determina care răspuns KPI determină scorul final.

Atunci când o întrebare KPI apare într-o secțiune, QM punctează întrebarea KPI ca orice altă întrebare. Valoarea totală pentru acea secțiune apare în scorul secțiunii, inclusiv în întrebarea KPI. QM păstrează scorurile pe care le atribuiți tuturor întrebărilor și secțiunilor. Aceste scoruri sunt disponibile pentru revizuire.

Trebuie să continuați să notați întreaga evaluare atunci când un răspuns KPI declanșează un scor final.

Punctaj bazat pe procente

Când creați un formular de evaluare, trebuie să alegeți fie punctaj bazat pe procente, fie Scor bazat pepuncte. Punctajul bazat pe procente se bazează pe un interval de numere întregi de la 0 la 100. Pe măsură ce evaluatorul punctează o secțiune dintr-un formular de evaluare bazat pe procente, un total rulant și un procent apar în acea secțiune.

Despre secțiunile bazate pe procente

Fiecare secțiune bazată pe procente are propria pondere care determină cât de mult influențează scorul total pentru formularul de evaluare. Fiecare filă de secțiune afișează grosimea secțiunii. Suma tuturor greutăților secțiunilor trebuie să fie 100. Aceste ponderi sunt aplicate după ce toate secțiunile sunt punctate pentru a obține scorul general, ca procent, pentru evaluare. Scorul general se calculează după cum urmează:

Punctajul secțiunii ca procent × greutatea secțiunii = punctajul ponderat al secțiunii Suma tuturor punctajelor ponderate ale secțiunilor = punctajul total ca procent

EXEMPLU
Formularul are două secțiuni numite Salut și Evaluare. Secțiunea Greet are un total posibil de 15 puncte și valorează 40% din scorul general. Agentul a câștigat 8 din cele 15 puncte posibile, sau 60%, pentru această secțiune. Secțiunea Evaluare are un total posibil de 10 puncte și valorează 60%.
Agentul a câștigat 8 puncte, sau 80%, pentru această secțiune. Scorul general se calculează după cum urmează:

Secțiunea de salut = 60% × 0,4 = 24%

Evaluați secțiunea = 80% × 0,6 = 48%

24% + 48% = 72% scor general

Despre întrebările bazate pe procente

Fiecare întrebare bazată pe procente are propria greutate care determină cât de mult influențează scorul total pentru secțiune. Greutatea este convertită în puncte. Punctajul maxim pentru o secțiune este de 100% (sau 100 de puncte), indiferent câte întrebări conține. Webex WFO utilizează această formulă utilizată pentru a calcula scorul ponderat pentru o singură întrebare bazată pe procente:

(punctaj real ÷ punctaj maxim) × pondere = punctaj ponderat

EXEMPLU Într-o secțiune cu trei întrebări, întrebarea 1 are o pondere de 50%. Întrebările 2 și 3 au fiecare o pondere de 25 %. Aceasta înseamnă că întrebarea 1 valorează maximum 50 de puncte, iar întrebarea 2
Iar 3 valorează fiecare maximum 25 de puncte.

Următorul tabel prezintă punctele potențiale pe care le-ar putea câștiga o întrebare cu o scală de răspuns de la 0 la 5 dacă are o pondere de 25% sau 50%. Dacă un evaluator răspunde N/A, Webex WFO tratează scorul secțiunii ca și cum întrebarea nu ar exista.

Cântar		
Răspuns	**Puncte câștigate (ponderea întrebării de 25%)**	**Puncte câștigate (ponderea întrebărilor de 50%)**
N/A	—	—
0	0	0
1	5	10
2	10	20
3	15	30
4	20	40
5	25	50

Următorul tabel arată punctele potențiale pe care o întrebare Da/Nu le-ar putea câștiga dacă are o pondere de 25% sau 50%.

Răspuns	**Puncte câștigate (ponderea întrebării de 25%)**	**Puncte câștigate (ponderea întrebărilor de 50%)**
Da	25	50

Răspuns	Puncte câștigate (ponderea întrebării de 25%)	Puncte câștigate (ponderea întrebărilor de 50%)
Nu	0	0
N/A	—	—

Următoarele tabele prezintă rezultatele pentru mai multe secțiuni într-un exemplu de formular de evaluare.

Exemplu marcat pentru o secțiune cu trei întrebări

Întrebare	Greutate	Tip	Scor	Scor ponderat
1	50%	Scara 0–5	4	40
2	25%	Scara 0–5	3	15
3	25%	Da sau nu	Da	25
Scor secțiune				**80%**

Exemplu marcat pentru o secțiune cu patru întrebări

Întrebare	Greutate	Tip	Scor	Scor ponderat
1	60%	Scara 0–5	3	36
2	15%	Scara 0–5	4	12
3	20%	Da sau nu	Nu	0
4	5%	Da sau nu	Da	5
Scor secțiune				**53%**

Exemplu marcat cu "nu se aplică" (N/A) ca răspuns

Întrebare	Greutate	Tip	Scor	Scor ponderat
1	60%	Scara 0–5	NA	—
2	15%	Scara 0–5	4	12
3	20%	Da sau nu	Nu	0

Întrebare	Greutate	Tip	Scor	Scor ponderat
4	5%	Da sau nu	Da	5
Scor secțiune				**42.5%**

NOTĂ : Un răspuns de N/A elimină această întrebare din scorul total posibil. Deci, pentru acest exemplu, scorul de 43% se bazează pe un scor de 17 dintr-un total de 40 în loc de un total de 100.

Cum sunt punctate evaluările bazate pe procente

Când salvați un formular de evaluare, formularul calculează punctele posibile, punctele câștigate și procentul (sau scorul). Aceste formule se bazează pe numărul de secțiuni dintr-un formular de evaluare.

Puncte posibile

Numărul total posibil de puncte pentru o formă de evaluare punctată este suma punctelor posibile ale fiecărei secțiuni înmulțită cu numărul total de puncte:

Formați puncte posibile =
Secțiunea 1 Greutate × Secțiunea 1 Puncte posibile
+ Secțiunea 2 greutate × Secțiunea 2 Puncte posibile
+ Secțiunea 3 greutate × Secțiunea 3 Puncte posibile
+ Secțiunea 4 greutate × secțiunea 4 Puncte posibile

Următorul exemplu arată modul în care Webex WFO calculează numărul total posibil de puncte pentru un formular de evaluare punctat cu patru secțiuni:

Secțiune	Greutate	Puncte posibile pentru secțiune	Puncte la care contribuie secțiunea formularul
1	25%	100	25
2	25%	75	18.75
3	25%	80	20
4	25%	100	25
Total puncte posibile			**88.75**

Puncte câștigate

Numărul total de puncte obținute la o evaluare punctată se calculează utilizând următoarea formulă:

Formular Total puncte câștigate =
Secțiunea 1 Greutate × Secțiunea 1 Total puncte câștigate
+ Secțiunea 2 greutate × Secțiunea 2 Total puncte câștigate
+ Secțiunea 3 greutate × Secțiunea 3 Total puncte câștigate
+ Secțiunea 3 greutate × Secțiunea 3 Total puncte câștigate

Următorul exemplu arată cum calculează Webex WFO numărul de puncte obținute pe un formular de evaluare cu patru secțiuni:

Secțiune	Greutate	Puncte câștigate	Puncte la care contribuie secțiunea Scorul total
1	25%	85	21.25
2	25%	60	15
3	25%	65	16.25
4	25%	90	22.5
Total puncte câștigate			**75**

Scor procentual

Procentul pentru un formular de evaluare punctat se calculează utilizând următoarea formulă:

Formular Procent =
Formați punctele câștigate ÷ formați puncte posibile

Următorul exemplu arată modul în care Webex WFO calculează scorul procentual din cele două tabele anterioare:

75 ÷ 88.75 = 84.51%

Punctaj bazat pe puncte

Când creați un formular de evaluare, trebuie să alegeți fie punctajul , fie punctajul. Punctajul bazat pe puncte se bazează pe o serie de numere întregi. Numărul minim poate fi mai mic decât zero.

> **EXEMPLU** Numărul minim de puncte dintr-un formular este −50, iar numărul maxim de puncte este 150. Un scor de 0 este considerat adecvat sau mediu. Punctele pozitive sunt acordate pentru Serviciu atunci când agentul are performanțe peste rezultatul normal așteptat. Punctele negative sunt scăzute pentru servicii slabe și indică faptul că agentul are nevoie de coaching suplimentar.

Punctajul minim pentru un formular de evaluare bazat pe puncte este totalul tuturor punctajelor minime atribuite întrebărilor.

Scorul maxim pentru un formular de evaluare bazat pe puncte este totalul tuturor scorurilor maxime atribuite întrebărilor.

Atribuiți automat recenzii, evaluări și calibrări

Un obiectiv persoană de contact este o listă de contacte atribuite evaluatorilor pentru revizuire, evaluare sau calibrare. Când creați un obiectiv, specificați criteriile pentru contacte și data scadentă. Obiectivele apar pe pagina Coada de contacte a evaluatorilor.

Condiţii prealabile

- Organizația dvs. utilizează Cisco Quality Management
- Unele criterii de contact necesită Cisco Analytics (consultați Pasul 10 de mai jos)
- Aveți permisiunile Administrare obiective de contact și cel puțin una dintre aceste permisiuni:
  - Creați un obiectiv de evaluare (necesar pentru a crea obiective de evaluare)
  - Creați obiectivul de calibrare (necesar pentru a crea obiectivele de calibrare)
  - Creați un obiectiv de revizuire (necesar pentru a crea obiective de revizuire)
- Persoanele cărora li se atribuie obiectivele au aceste permisiuni:
  - Vizualizarea persoanelor de contact
  - Vizualizare obiectiv contact
  - Evaluați contactul (necesar pentru a finaliza obiectivele evaluării)
  - Calibrare contact (necesar pentru a finaliza obiectivele de calibrare)

Locația paginii

Gestionarea aplicațiilor > QM > QM fluxurile de contacte > administrarea obiectivelor de contact

Procedurile

Vezi toate obiectivele

- Selectați **Vedeți obiectivele** de contact. Obiectivele sunt sortate după ID-ul obiectivului.

Creați un obiectiv

1. Selectați **Creați un obiectiv** nou.
2. Introduceți numele obiectivului în câmpul Nume .
3. Selectați tipul de activitate din **lista verticală Acțiune** .
4. Introduceți numărul de contacte incluse în obiectiv în **câmpul Număr de contacte** .
5. Selectați tipul de contact din lista verticală Tip contact.
6. Din lista verticală Nivel **persoană de** contact, selectați dacă numărul de contacte din obiectiv este per agent sau per echipă.

   EXEMPLU : Scopul este de a evalua 10 contacte per echipă. Selectați Echipa din lista verticală Nivel de contact.

7. Selectați data scadentă a obiectivului din lista drop-down Frecvența **obiectivului** . Acestea sunt opțiunile dvs.:
   - Zi, Săptămână sau Lună – Webex WFO atribuie obiectivul în fiecare zi, săptămână sau lună.
   - Data specifică – Evaluatorii trebuie să îndeplinească obiectivul printr-o anumită dată și oră. După această dată, obiectivul devine inactiv. Câmpurile Dată și oră apar dacă selectați această opțiune.
   - Interval de date – Evaluatorii trebuie să îndeplinească obiectivul între un anumit interval de date. După data de încheiere, obiectivul devine inactiv. Câmpurile Dată de începere efectivă și Dată de sfârșit efectivă apar dacă selectați această opțiune.
8. (Opțional) Pentru a limita obiectivul la contactele primite într-un anumit interval de timp, selectați **Atribuiți doar un contact între aceste date** și selectați data de început și data de sfârșit.
9. (Opțional) Introduceți instrucțiuni pentru evaluatori în **câmpul Instrucțiuni** .
10. Din **lista verticală Clasificator** , selectați primul criteriu pentru Webex WFO de utilizat la selectarea contactelor pentru obiectiv. Câmpurile suplimentare apar pe baza selecției dvs. Acestea sunt opțiunile dvs.:
    - Apeluri mai mici de—(numai apel) Apeluri care sunt mai scurte decât o anumită durată. Introduceți durata sau faceți clic pe pictograma ceas pentru a o selecta.
    - Apeluri mai mari de—(numai apel) Apeluri care sunt mai lungi decât o anumită durată. Introduceți durata sau faceți clic pe pictograma ceas pentru a o selecta.
    - Are câmp de metadate — Persoanele de contact care au un anumit câmp de metadate, indiferent de valoarea din acel câmp. Selectați câmpul de metadate.

- Are câmp de metadate cu valoare — persoane de contact care au un anumit câmp de metadate cu o anumită valoare. Selectați câmpul de metadate și introduceți valoarea.
- Către—(numai text și e-mail) Contacte trimise către un anumit destinatar. Introduceți destinatarul.
- De la—(numai text și e-mail) Contactele primite de la un anumit expeditor. Introduceți expeditorul.
- Subiect — (numai prin e-mail) Persoane de contact cu un anumit cuvânt cheie în linia de subiect. Introduceți cuvântul cheie.
- Apel/Text/E-mail aleatoriu — Orice contacte care intră în sfera de competență a evaluatorului.
- Motiv — (numai apel) Persoane de contact cu o anumită valoare în câmpul Motiv. Selectați motivul.
- Scorul promotorului net predictiv mai mic decât—Contactele cu un scor net promotor estimat mai mic decât un anumit număr. Introduceți scorul. (Necesită Cisco Analytics)
- Scorul promotorului net predictiv mai mare decât—Contacte cu un scor net al promotorului estimat mai mare decât un anumit număr. Introduceți scorul. (Necesită Cisco Analytics)
- Scor de evaluare predictivă mai mic decât—Persoane de contact cu un scor de evaluare estimat mai mic decât un anumit număr. Introduceți scorul. (Necesită Cisco Analytics)
- Scor de evaluare predictivă mai mare decât—Persoane de contact cu un scor de evaluare estimat mai mic decât un anumit număr. Introduceți scorul. (Necesită Cisco Analytics)
- Canal — (numai e-mail, chat și SMS) Contacte care au avut loc pe un anumit canal. Selectați canalul. Această opțiune apare dacă organizația utilizează o integrare acceptată pentru contactele din rețelele sociale. Opțiunile canalului variază în funcție de tipurile de rețele sociale utilizate de organizația dvs.

11. Faceți clic pe **Adăugare**.
12. (Opțional) Selectați criterii suplimentare din **lista verticală Clasificator** și faceți clic pe **Adăugare**. Dacă Webex WFO nu găsește contacte care îndeplinesc primul clasificator pe care l-ați selectat, va căuta contacte care îndeplinesc al doilea clasificator și așa mai departe, până când găsește cel puțin un contact. Dacă găsește cel puțin un contact care întâlnește un clasificator, nu mai caută contacte care se întâlnesc cu alți clasificatori care se află mai jos în listă.

> **NOTĂ** : Dacă Webex WFO nu găsește contacte care să îndeplinească oricare dintre clasificatorii pentru un obiectiv, nu atribuie obiectivul evaluatorilor. Dacă devine disponibil un contact care îndeplinește un clasificator de obiective
> Mai târziu, atunci Webex WFO atribuie obiectivul evaluatorilor. Această întârziere în atribuirea obiectivelor ar putea împiedica evaluatorii să îndeplinească acel obiectiv pentru o anumită perioadă de timp.

13. (Opțional) Pentru a reordona clasificatorii, selectați un clasificator și faceți clic pe săgețile în sus sau în jos. Pentru a șterge un clasificator, selectați-l și faceți clic pe **Eliminare**.
14. În secțiunea Utilizatori , mutați evaluatorii care trebuie să finalizeze obiectivul de la **Disponibili** la **Atribuiți**.
15. Selectați **Activ** în secțiunea Stare **obiectiv.**

    IMPORTANT : Activați un obiectiv numai atunci când ați terminat complet de creat. Nu puteți edita un obiectiv activ.

16. Dați clic pe **Salvați**.

Copierea unui obiectiv

Dacă trebuie să creați un obiectiv nou care este similar cu un obiectiv existent, copierea obiectivului este mai ușoară decât crearea obiectivului de la zero.

1. Selectați **Copiați un obiectiv existent**.
2. Selectați obiectivul inițial din **lista verticală Alegeți un obiectiv existent de copiat** .
3. Editați copia dacă este necesar.
4. Selectați **Activ** în secțiunea Stare **obiectiv.**

    IMPORTANT : Activați un obiectiv numai atunci când ați terminat complet de creat. Nu puteți edita un obiectiv activ.

5. Dați clic pe **Salvați**.

Modificarea persoanelor atribuite unui obiectiv activ

Singurul lucru pe care îl poți schimba la un obiectiv activ sunt oamenii care îi sunt atribuiți.

1. Selectați **Editați un obiectiv** existent.
2. Selectați obiectivul din **lista verticală Alegeți un obiectiv existent de editat** .
3. În secțiunea Utilizatori , mutați persoanele în sau din **coloana Atribuite** .
4. Dați clic pe **Salvați**.

Editați un obiectiv

Puteți edita numai obiectivele cu starea Editabil.

1. Selectați **Editați un obiectiv** existent.
2. Selectați obiectivul din **lista verticală Alegeți un obiectiv existent de editat** .
3. Editați obiectivul și dați clic pe **Salvați**.

Ștergeți un obiectiv

Nu puteți șterge un obiectiv, dar îl puteți dezactiva. Obiectivele dezactivate nu mai trimit contactele către cozile de contacte ale evaluatorilor.

IMPORTANT : Dezactivarea unui obiectiv este permanentă. Nu puteți reactiva sau edita un obiectiv inactiv, dar îl puteți copia. Consultați Copierea unui obiectiv.

1. Selectați **Editați un obiectiv** existent.
2. Selectați obiectivul din **lista verticală Alegeți un obiectiv existent de editat** .
3. **În secțiunea Stare** obiectiv, selectați **Inactiv**.
4. Dați clic pe **Salvați**.

Subiecte conexe

- Accesarea contactelor atribuite dvs. — Informații despre obiectivele contactului din perspectiva evaluatorului

Atribuiți manual recenzii, evaluări și calibrări

Puteți crea o activitate în care unul sau mai mulți utilizatori pot calibra, evalua sau revizui unul sau mai multe contacte. Webex WFO adaugă contactele atribuite de această activitate la coada de contacte pentru acei utilizatori (consultați Accesarea contactelor atribuite dvs.).

NOTĂ: Persoanele de contact pe care le utilizați pentru a crea activități trebuie să aibă o vechime mai mică de un an. Contactele mai vechi de un an nu apar în coada de contacte. Pentru a partaja o persoană de contact mai veche de un an, consultați Crearea hyperlinkuri către înregistrări.

Crearea unei activități ad-hoc

1. Selectați unul sau mai multe contacte.
2. Faceți clic pe **Creare activitate**. Apare pagina Configurare activitate ad-hoc.
3. Introduceți un nume pentru activitatea ad-hoc.
4. Selectați tipul de activitate. Activitatea selectată determină utilizatorii disponibili în **câmpul Atribuire către** . Webex WFO afișează numai utilizatorii care au permisiunile de a efectua activitatea specificată.

- **Calibrare**—Mai multor utilizatori li se poate atribui sarcina de calibrare a contactelor selectate. Câmpul **Formular** de evaluare apare când selectați **Calibrare**. Selectați formularul pe care doriți să îl utilizați pentru a calibra contactul.

  > **NOTĂ** Dacă selectați această opțiune, toate contactele care nu sunt deja marcate pentru calibrare vor fi marcate pentru calibrare după ce creați sarcina.

- **Evaluare** — Numai un singur utilizator poate fi desemnat pentru a evalua contactele selectate. Câmpul **Formular** de evaluare apare atunci când selectați **Evaluare**. Selectați formularul pe care doriți să îl utilizați pentru a evalua persoana de contact.
- **Revizuire** — Pot fi desemnați mai mulți utilizatori pentru a revizui (asculta) apelul. Glisorul **Configurare** durată redare apare atunci când selectați **Revizuire**. Glisorul determină procentajul din apel (de la început) pe care cesionarul trebuie să îl examineze pentru a finaliza activitatea. Valoarea implicită este 100%. Puteți selecta procentul în trepte de 10%.

5. Selectați utilizatorii cărora le atribuiți sarcina. Dacă atribuiți o calibrare sau o revizuire, faceți clic pe **Selectare totală** pentru a adăuga toți utilizatorii din grup la activitate.
6. Introduceți o dată de finalizare pentru activitate sau faceți clic pe pictograma calendar și selectați o dată de finalizare.
7. (Opțional) Bifați caseta de **selectare Notificare la finalizare** dacă doriți să primiți o notificare atunci când fiecare cesionar finalizează activitatea.

   > **NOTĂ** Pentru a fi notificat, trebuie să vi se atribuie și notificarea Obiectiv de contact finalizat.

8. (Opțional) Introduceți orice instrucțiuni specifice pentru cesionari.
9. Faceți clic pe **Creare activitate**.

Marcarea unui contact pentru calibrare

Când marcați o persoană de contact pentru calibrare, orice utilizator al cărui rol include permisiunea Calibrare persoană de contact și care are un domeniu de aplicare asupra contactului poate evalua contactul în modul de calibrare.

Scorurile dintr-o evaluare finalizată în modul de calibrare sunt incluse în raportul de calibrare a evaluării, unde puteți compara și contrasta scorurile pe care toți evaluatorii le-au dat contactului. Acest lucru vă permite să vedeți dacă evaluatorii dvs. oferă scoruri consistente.

Pentru mai multe informații despre calibrare, consultați Calibrarea evaluatorilor.

Marcarea unui contact pentru calibrare

1. Pe pagina Interacțiuni, selectați o persoană de contact din tabelul de persoane de contact.
2. Faceți clic pe **pictograma Marcare pentru calibrare** .
3. Selectați formularul de evaluare dorit.
4. Faceți clic pe **OK**.

Evaluarea unei persoane de contact

Evaluatorii folosesc panoul de evaluare din Media Player pentru a evalua activitatea agenților de gestionare a contactelor. Răspunsul la întrebări într-un formular de evaluare generează un scor pentru munca agentului pe un singur contact. Contactele de orice tip și cu orice tip de conținut (voce, ecran, text etc.) pot fi evaluate. Statisticile de performanță din rapoartele QM, Explorator de date și Detalii se bazează pe aceste scoruri.

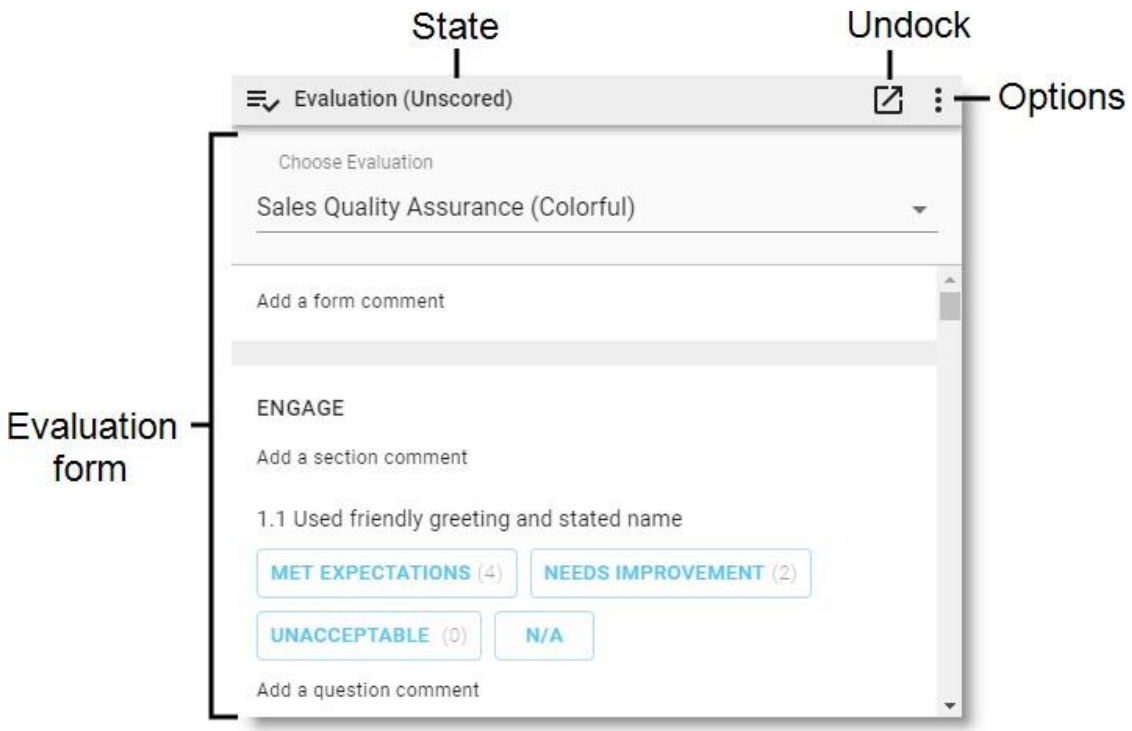
Condiţii prealabile

- Organizația dvs. are licențe QM și Webex WFO Access.
- Organizația dvs. a creat și publicat formulare de evaluare (consultați Gestionarea formularelor de evaluare).
- Rolul și domeniul dvs. vă permit să vizualizați înregistrări.
- Aveți permisiunea Vizualizare evaluări (vă oferă acces doar pentru vizualizare la formularele de evaluare completate).
- Aveți permisiunea Evaluare contacte.
- Unele acțiuni necesită permisiuni suplimentare. Consultați secțiunea Proceduri de mai jos pentru mai multe informații.

Locația paginii

Puteți accesa panoul de evaluare în două moduri:

- Interacțiuni > Faceți dublu clic pe o persoană de contact > pe panoul de evaluare
- Coadă persoane de contact > Faceți dublu clic pe un contact > Panoul de evaluare



Procedurile

Vizualizarea unei evaluări într-o fereastră mai mare

- Faceți clic pe pictograma de anulare a andocării . Pentru a readuce formularul la locul său inițial, faceți clic pe pictograma de andocare sau închideți fereastra.

NOTĂ : Nu puteți anula andocarea formularelor dacă utilizați un dispozitiv de blocare a ferestrelor pop-up. Pentru a anula andocarea formularelor, dezactivați funcția de blocare a ferestrelor pop-up.

Evaluarea manuală a unei persoane de contact

1. **În fila Evaluare** manuală, selectați un formular de evaluare din **lista verticală Alegeți evaluarea** . Uneori formularul de evaluare este deja selectat.

   NOTĂ : Nu puteți comuta formularul de evaluare dacă evaluarea a fost inițiată de o altă persoană sau este în starea Necesită aprobare sau Punctat. Pentru a modifica formularul pentru o evaluare în
   Starea Necesită aprobare sau Punctat, o persoană cu permisiunea Aprobare evaluare persoană de contact trebuie să respingă evaluarea pentru a o readuce la starea În curs.

2. După cum este necesar, faceți clic pe **Redare** și **pauză** pentru a examina contactul.

3. Răspundeți la întrebările din formularul de evaluare. **Scorul** curent și **Scorurile**secțiunii se actualizează pe măsură ce lucrați.
   - Dacă nu puteți puncta contactul, faceți clic pe pictograma ⋮ opțiuni și selectați **Nu se poate înscrie**. Starea se schimbă în **Nu se poate înscrie** sau **nu se poate obține aprobarea**.
   - Pentru a modifica toate întrebările fără răspuns la răspunsurile standard ale organizației dvs., faceți clic pe pictograma ⋮ opțiuni și selectați **Setare întrebări fără răspuns la valorile implicite**.
4. (Opțional) Pentru a adăuga un comentariu:
   - Despre persoana de contact ca întreg, faceți clic pe **Adăugați un comentariu** formular, introduceți comentariul și faceți clic pe
     Adauga comentariu.
   - Despre o secțiune din formularul de evaluare, faceți clic pe **Adăugare comentariu** secțiune, introduceți comentariul și faceți clic pe **Adăugare comentariu**.
   - Despre o întrebare din formular, faceți clic pe **Adăugați un comentariu** la întrebare, introduceți comentariul și faceți clic pe
     Adauga comentariu.

> **NOTĂ** Pentru a adăuga un comentariu la o anumită oră într-un contact audio, introduceți marcajul temporal în **Înainte de a face clic pe** Adăugare comentariu **, câmpurile pentru locație**. O **pictogramă** C **apare în panoul audio** în locația specificată.

> **NOTĂ** : Aveți nevoie de permisiunea Creare comentariu evaluare pentru a adăuga comentarii la evaluări.

5. Pentru a finaliza evaluarea, faceți clic pe pictograma ⋮ opțiuni și selectați **Finalizare**. Starea se schimbă în **Punctat** sau **Necesită aprobare**, iar **scorul** curent se modifică în **Scor** final.

> **NOTĂ** : Dacă închideți contactul înainte de a finaliza evaluarea, Webex WFO salvează automat formularul și îl marchează ca În curs. Agentul nu va vedea evaluarea până când aceasta nu este finalizată.

Vizualizarea unei persoane de contact evaluate de inteligența artificială

- În fila Evaluare automată, vizualizați scorurile care au fost generate automat.

Editarea unei persoane de contact evaluate cu inteligență artificială

1. În fila Evaluare automată, pentru a înlocui un scor generat de AI, faceți clic pe **Editare scor**.
2. Selectați **Da 100%, Nu 0%** sau **N/A**.
3. Adăugați un comentariu.

4. Dați clic pe **Salvați scorul**. Acest lucru va actualiza, de asemenea, scorul general.

   NOTĂ : Puteți utiliza această caracteristică numai dacă aveți permisiuni de editare.

Editarea unei evaluări finalizate

Puteți modifica răspunsurile pentru orice evaluare pe care ați finalizat-o. Pentru a modifica o evaluare finalizată de altcineva, aveți nevoie de permisiunea Editați orice evaluare.

1. Faceți clic pe pictograma ⋮ opțiuni și selectați **Editare**. Starea se schimbă de la **Punctat** la **În curs**.
2. Editați evaluarea după cum este necesar.
3. Faceți clic pe pictograma opțiuni și selectați **Finalizare**. Starea se schimbă din În curs **în Punctat**.

Editarea unui comentariu dintr-o evaluare

Aveți nevoie de permisiunea Editare comentariu evaluare pentru a face acest lucru.

1. Faceți clic pe comentariu.
2. Dați clic pe **Editați**.
3. Editați comentariul după cum este necesar.
4. Faceți clic pe **Actualizare comentariu**.

Ștergerea tuturor răspunsurilor dintr-o evaluare

Puteți șterge răspunsurile din orice evaluare pe care ați finalizat-o. Pentru a șterge răspunsurile dintr-o evaluare finalizată de altcineva, aveți nevoie de permisiunea Editați orice evaluare. Dacă starea evaluării este Punctat, ștergerea răspunsurilor șterge și datele legate de scor (de exemplu, valorile din rapoartele Explorator de date).

- Faceți clic pe pictograma ⋮ opțiuni și selectați **Resetare formular**. Starea se schimbă de la **În curs** sau **Punctat** la **Nemarcat**.

Evaluarea unei persoane de contact pentru un exercițiu de calibrare

Într-un exercițiu de calibrare, mai mulți evaluatori punctează același contact și apoi își compară scorurile. Exercițiile de calibrare ajută la asigurarea faptului că agenții obțin scoruri consistente, indiferent de cine le evaluează contactele. Acestea sunt cerințele pentru a face parte dintr-un exercițiu de calibrare:

- Aveți permisiunea Calibrare contact.
  - Pentru a calibra un contact pe care l-ați tratat, aveți nevoie de permisiunea Autocalibrare contact.
- Contactul este marcat pentru calibrare.
- Agentul al cărui contact îl evaluați se încadrează în domeniul dvs. de aplicare (consultați Marcarea unui contact pentru calibrare).

1. Faceți clic pe pictograma ⋮ opțiuni și selectați **Mod**.
2. Faceți clic pe **Alegeți un mod** și selectați **Calibrare**. Starea de evaluare se schimbă în **Calibrare (Nepunctat).**

   NOTĂ În mod implicit, toate contactele sunt în modul Evaluare, chiar dacă au fost marcate pentru calibrare.

3. Evaluați contactul ca fiind normal. Starea se schimbă în **Calibrare (În curs)**.
4. Faceți clic pe pictograma opțiuni și selectați **Finalizare**. Starea se schimbă în **Calibrare (Punctat).**

Imprimarea unei evaluări

- Faceți clic pe pictograma ⋮ de opțiuni și selectați **Imprimare**. Se deschide fereastra de imprimare a browserului. De aici, puteți salva și evaluarea ca PDF.

Recunoașteți o evaluare a muncii dvs.

(Pentru agenți) În funcție de modul în care organizația dvs. utilizează Webex WFO, este posibil să vi se solicite să revizuiți și să confirmați evaluările. Această opțiune este disponibilă dacă persoana care a creat formularul a selectat opțiunea "Permiteți agentului să recunoască evaluările punctate" din formular.

- Faceți clic pe pictograma ⋮ opțiuni și selectați **Recunoaștere evaluare.** Un banner cu numele dvs. și data curentă apare sub numele formularului de evaluare.

Contestați o evaluare a muncii dvs.

(Pentru agenți) Dacă nu sunteți de acord cu o evaluare, este posibil să puteți solicita ca lucrarea dvs. să fie reevaluată. Această opțiune este disponibilă dacă persoana care a creat formularul a selectat opțiunea "Permiteți agentului să recunoască și să conteste evaluările punctate" din formular.

1. Faceți clic pe pictograma ⋮ de opțiuni și selectați **Evaluarea contestației**.
2. Introduceți problema cu evaluarea în câmpul Furnizați motivul contestației .
3. Dați clic pe **Contestați**. Un banner cu numele dvs. și data curentă apare sub numele formularului de evaluare. Dacă primești alerte sau e-mailuri despre evaluări noi, vei primi o actualizare atunci când cineva îți examinează contestația.

Revizuirea unui punctaj de evaluare contestat

Pentru a fi notificat atunci când un agent contestă o evaluare pe care ați finalizat-o, trebuie să vi se atribuie notificarea de solicitare a contestației de evaluare (consultați Configurarea notificărilor). Când primiți o notificare de contestație, faceți unul dintre următoarele două lucruri:

- Revizuiți evaluarea, apoi faceți clic pe **Finalizare**.
- Faceți clic pe **Finalizare** fără a modifica nimic.

Aprobați o evaluare finalizată

Această opțiune este disponibilă dacă persoana care a creat formularul a selectat opțiunea "Este necesară aprobarea" din formular. Aveți nevoie de permisiunea Aprobare evaluare persoană de contact pentru a aproba o evaluare finalizată de altcineva. Pentru a aproba o evaluare pe care ați marcat-o, aveți nevoie de permisiunea Autoaprobare evaluare persoană de contact. Pentru a fi notificat atunci când o evaluare necesită aprobare, trebuie să vi se atribuie notificarea de aprobare a necesităților de evaluare (consultați Configurarea notificărilor).

- Faceți clic pe pictograma ⋮ de opțiuni și selectați **Aprobare**. Starea se schimbă de la **Necesită aprobare** la **Punctat**.

Respingeți o evaluare finalizată

Această opțiune este disponibilă dacă persoana care a creat formularul a selectat opțiunea "Este necesară aprobarea" din formular. Aveți nevoie de permisiunea Aprobare evaluare persoană de contact pentru a face acest lucru. Pentru a fi notificat atunci când o evaluare necesită aprobare, trebuie să vi se atribuie notificarea de aprobare a necesităților de evaluare (consultați Configurarea notificărilor).

- Faceți clic pe pictograma ⋮ opțiuni și selectați **Respingere**. Starea se schimbă de la **Necesită aprobare** la **În desfășurare**.

Subiecte conexe

- Gestionarea formularelor de evaluare—Creați, editați, publicați și arhivați formularele utilizate pentru evaluări.
- Marcarea unei persoane de contact pentru calibrare—Faceți parte dintr-un exercițiu de calibrare ca persoană de contact.
- Configurați notificările — abonați-vă la notificări sau atribuiți notificări altor persoane.
- Gestionați rolurile și permisiunile — creați roluri și atribuiți-le permisiuni.

Calibrarea evaluatorilor

O calibrare este un tip special de evaluare care permite mai multor utilizatori să evalueze un singur contact. Calibrarea ajută la asigurarea consecvenței între evaluatori, permițându-vă să comparați modul în care diferiți evaluatori au finalizat aceeași evaluare.

Dacă un contact este marcat pentru calibrare, un evaluator poate completa formularul de evaluare ca o calibrare, precum și o evaluare standard a calității. Asigurați-vă că selectați modul corespunzător atunci când evaluați un contact.

Numai raportul de calibrare a evaluării include scorul de calibrare. Nici rezultatele echipei, nici cele ale agentului din Dashboard sau Rapoarte nu includ scorul de calibrare.

NOTĂ: Când un contact este evaluat ca evaluare standard a calității, acesta apare ca punctat atunci când căutați Toate evaluările sau Evaluările mele. Când este marcat ca calibrare, apare ca marcat Când căutați Calibrările mele în așteptare.

Găsirea contactelor marcate pentru calibrare

1. Pe pagina Interacțiuni, faceți clic pe **pictograma Listă** filtre. Se deschide panoul Filtre.
2. Configurați un set de filtre care include filtrul Domeniu **de** căutare, cu criteriile Calibrările mele în așteptare.
3. Dați clic pe **Aplicați**. Rezultatele filtrului afișează toate contactele din domeniu care sunt marcate pentru calibrare.

Raport de calibrare a evaluării

Raportul de evaluare afișează rezultatele scorului de evaluare calibrat. Raportează doar evaluările punctate marcate pentru calibrare. Nu afișează scoruri standard de evaluare. Utilizați acest raport pentru a vă evalua evaluatorii.

NOTĂ: Pentru a avea acces la acest raport, trebuie să aveți activată permisiunea Vizualizare detalii evaluator.

NOTĂ : Generarea acestui raport poate dura câteva minute.

Analizați datele de evaluare

Pe lângă rapoartele de evaluare standard, puteți folosi Google Analytics și pentru a estima scorurile nete ale promotorilor sau scorurile de evaluare.

Vizualizarea rapoartelor de evaluare 554
Configurarea predicțiilor 555

Vizualizarea rapoartelor de evaluare

În Webex WFO, ora asociată cu un contact este ora la care contactul a avut loc la locația agentului. Dacă fusul orar asociat contactului nu este cunoscut Webex WFO, atunci ora este afișată în Greenwich Mean Time (GMT).

Scorurile sunt rotunjite pentru secțiuni individuale în formularele de evaluare și sondaj. Cu toate acestea, în rapoartele care arată mediile secțiunilor pentru agenți, echipe și grupuri, scorurile secțiunilor sunt mai întâi adăugate și mediate înainte de a fi rotunjite. Ca rezultat, media afișată în rapoarte va varia ușor față de numărul calculat prin adunarea scorurilor secțiunilor, așa cum sunt afișate într-un formular de evaluare sau sondaj și apoi prin media acestora.

Pentru informații despre rapoartele standard QM și WFM livrate împreună cu Webex WFO și pentru instrucțiuni despre modul de rulare a unui raport standard, consultați QM rapoartele standard și WFM rapoartele standard.

Configurarea predicțiilor

Cu ajutorul predicțiilor, puteți configura Webex WFO pentru a estima scorul net al promotorului sau scorul de evaluare al unei persoane de contact. Pe baza scorului estimat, puteți crea apoi un flux de lucru automatizat care trimite contactul către un evaluator. Predicțiile îi ajută pe evaluatori să se concentreze asupra contactelor care au cele mai mari șanse de a avea ca rezultat coaching-ul agenților.

Motorul predictiv combină scorurile contactelor din ultimele șase luni cu datele Analytics și creează un nou model în fiecare săptămână. Ziua implicită pentru crearea unui model nou este duminica, dar un administrator de sistem poate selecta o altă zi.

Condiţii prealabile

- Organizația dvs. deține o licență Analytics Essentials sau Analytics Enterprise.
- Aveți permisiunea Administrare analiză predictivă.
- Aveți un domeniu de aplicare asupra grupului de agenți pentru care este predicția. Trebuie să aveți un domeniu de aplicare asupra grupului, nu doar asupra echipelor din cadrul grupului.
- Pentru scorurile promotorului net predictiv, aveți cel puțin 1.000 de contacte cu scorurile promotorului net asociate.
- Pentru evaluările predictive, aveți cel puțin 1.000 de contacte evaluate cu același formular.

Locația paginii

Variază. Consultați procedurile de mai jos pentru mai multe informații.

Procedurile

Există doi pași pentru configurarea caracteristicilor predictive în Webex WFO: crearea unui model și aplicarea modelului. Pentru a crea modelul, trebuie mai întâi să furnizați motorului predictiv scoruri pentru contactele existente.

Scorurile promotorului net predictiv

Modelul Predictive Net Promoter Score utilizează contactele clienților, performanța agentului, accesările de vorbire și alți factori pentru a determina un scor net probabil al promotorului pentru contact. Scorurile create de model apar în câmpul Scor promotor net predictiv din pagina Interacțiuni și în tabloul de bord Scor promotor net predictiv din Explorator de date. De asemenea, le puteți adăuga la tablouri de bord atât în Data Explorer, cât și în Cisco Data Management.

Webex WFO creează scoruri predictive net promoter numai pentru contactele audio. Alte tipuri de contacte nu acceptă scorurile promotorului net predictiv.

Configurați modelul Predictive Net Promoter Score

1. În pagina Manager metadate (Gestionare aplicații > QM > QM Configurare > Manager metadate), creați un nou câmp de metadate. Consultați Gestionarea câmpurilor de metadate particularizate pentru mai multe informații.

   IMPORTANT Introduceți "Net Promoter Score" în câmpul Etichetă **metadate** . Această etichetă nu este sensibilă la litere mari și mici.

2. Configurați câmpul de metadate Scor net promotor pe care tocmai l-ați creat cu informațiile despre scorul net al promotorului de la clienții dvs.

   NOTĂ: Consultați Adăugarea sondajelor după apel la contacte pentru a integra scorurile net ale promotorilor capturate în sondajele după apel.

   Motorul predictiv va extrage informațiile necesare și va crea un model duminica următoare.

Aplicarea modelului Predictive Net Promoter Score

- În pagina Manager de activități (Gestionare aplicații > Analytics > Manager de activități), creați o activitate nouă. Selectați **Predictive Net Promoter Score** din **lista verticală Tip** . Consultați Crearea activităților Analytics pentru mai multe informații.

Scoruri de evaluare predictivă

Modelul Scorului de evaluare predictivă utilizează o varietate de factori pentru a determina un scor probabil de evaluare (pe un formular de evaluare specific) pentru persoana de contact. Scorurile anticipate apar în câmpul Scor evaluare predictivă din pagina Interacțiuni și în tabloul de bord Evaluări predictive din Explorator de date. De asemenea, le puteți adăuga la tablouri de bord atât în Data Explorer, cât și în Cisco Data Management.

Webex WFO creează scoruri de evaluare predictivă numai pentru contactele audio. Alte tipuri de contacte nu acceptă scoruri de evaluare predictivă.

Fiecare formular de evaluare are nevoie de propriul model. Pentru a crea modele pentru mai multe formulare, urmați pașii de mai jos pentru fiecare formular.

Configurarea modelului de Scor de evaluare predictivă

1. În pagina Gestionare formular de evaluare (Application Management > QM > QM Configuration > Evaluation Form Manager), creați un formular de evaluare activ. Consultați Gestionarea formularelor de evaluare și

Sfaturi pentru formularele de evaluare pentru mai multe informații.

2. Pe pagina Manager de fraze (Application Management > Analytics > Phrase Manager), creați fraze și categorii care sunt strâns legate de întrebările pe care le pune formularul de evaluare. Consultați Crearea și gestionarea expresiilor și categoriilor de expresii sau pentru mai multe informații.

> **EXEMPLU** Formularul de evaluare întreabă: "Agentul a salutat corect apelantul?" Aveți o categorie de expresii Analytics numită "Salut", cu expresii precum "mulțumesc pentru apel", " Numele este" și "cum te pot ajuta astăzi".

3. Utilizați formularul de evaluare pentru a evalua manual cel puțin 1.000 de persoane de contact.
4. Pe pagina Administrare flux de lucru (Gestionare aplicații > QM > QM Fluxuri de contacte), creați un flux de lucru care aplică formularul la apelurile primite.

> **IMPORTANT** Fluxul de lucru trebuie să aplice formularul de evaluare fie înainte, fie în același timp cu încărcarea conținutului audio al persoanei de contact în Webex WFO. Contactele nu primesc valori predictive
> Scoruri de evaluare dacă formularul de evaluare este aplicat după încărcarea conținutului audio.
> Consultați Automatizarea fluxurilor de lucru QM pentru mai multe informații.

Aplicați modelul Scorului de evaluare predictivă

- În pagina Manager de activități (Gestionare aplicații > Analytics > Manager de activități), creați o activitate nouă. Selectați **Scor de evaluare** predictivă din lista verticală Tip . Bifați caseta de **selectare În curs** . Consultați Crearea activităților Analytics pentru mai multe informații.

Cele mai bune practici

General

Scorurile predictive sunt destinate să completeze (nu să înlocuiască) contactele marcate manual.

Deși nu există un număr ideal de scoruri care să creeze un model perfect, menținerea unui număr mare de contacte punctate (cel puțin 1.000) este necesară pentru ca modelul să devină mai precis în timp. Modelul predictiv continuă să învețe pe măsură ce primește mai multe date, dar nu utilizează date mai vechi de șase luni. Pentru a menține modelul exact, trebuie să continuați să îi furnizați date, fie prin extragerea mai multor scoruri nete ale promotorului, fie prin continuarea utilizării formularului de evaluare pentru evaluările manuale. Dacă numărul de scoruri disponibile scade sub 50, modelul nu va mai funcționa.

Puteți crea o activitate Google Analytics ad-hoc folosind funcțiile predictive. Cu toate acestea, modelele predictive utilizează date doar din ultimele șase luni. Dacă executați o activitate ad-hoc pentru contacte mai vechi de șase luni, este mai puțin probabil să obțineți date exacte.

Pentru rezultate optime, durata de păstrare a Google Analytics (setată în pagina Configurare Google Analytics) trebuie să fie de cel puțin șase luni. Consultați Configurarea statisticilor.

Reglați-vă periodic frazele și categoriile. Reglarea vă ajută să vă asigurați că categoriile și expresiile sunt relevante și să returnați apelurile de care aveți nevoie pentru analiză. Urmați cele mai bune practici de reglare.

Scorurile promotorului net predictiv

WFM date îmbunătățesc considerabil acuratețea modelului Predictive Net Promoter Score.

Evaluări predictive

Creați fraze și categorii utilizând limba pe care agenții apelanți sunt cel mai probabil să o folosească.

Creați fraze și categorii care acoperă o varietate de fraze posibile pe care agenții le-ar putea spune. De obicei, agenții nu repetă scripturile textual. Utilizarea mai multor fraze ajută la creșterea probabilității ca Webex WFO să returneze o lovitură de frază.

Pe lângă crearea de fraze și categorii legate de întrebările pe care le pune formularul de evaluare, luați în considerare crearea de fraze și categorii pentru răspunsurile pe care apelanții le pot oferi. De exemplu, ca răspuns la întrebarea "Ați avut accidente în ultimii cinci ani?", răspunsurile apelanților sunt susceptibile de a fi ceva de genul: "Nu, nu am avut niciun accident" sau "Da, am avut un accident". Dacă agentul se abate semnificativ de la scenariu, răspunsul apelantului ar putea ajuta Webex WFO să recunoască o frază lovită.

Dacă trebuie să revizuiți formularul de evaluare Webex care WFO îl utilizează pentru a crea un model de Scor de evaluare predictivă, creați un formular nou în loc să editați formularul existent. Dacă formularul de evaluare este modificat și ID-ul formularului rămâne același, modelul nu se va actualiza pentru a ține cont de modificare. Ca urmare, scorurile prezise vor fi mai puțin precise. Consultați Gestionarea formularelor de evaluare

Calibrați-vă evaluatorii folosind formularele de evaluare care sunt utilizate pentru scorurile predictive. Modelul scorului de evaluare predictivă va deveni mai precis în timp, dacă datele pe care se bazează sunt exacte și consecvente. De exemplu, dacă există o diferență de 10% până la 15% în scorurile dvs. de evaluare manuală, scorurile dvs. de evaluare predictivă vor avea o diferență și mai mare. Consultați Calibrarea evaluatorilor.

În multe centre de contact, este obișnuit ca un contact să câștige fie un scor foarte mare, fie un scor foarte mic. Cu toate acestea, lipsa scorurilor medii poate duce la predicții mai puțin precise, deoarece modelul nu are suficiente informații pentru a afla cum arată un contact de nivel mediu. Instruiți-vă evaluatorii să acorde scoruri medii ori de câte ori sunt adecvate, în loc să notați un contact fie foarte mare, fie foarte scăzut.

Pentru ca o persoană de contact să primească un scor de evaluare predictivă, acesta trebuie procesat cu un flux de lucru QM care atribuie un formular de evaluare fie înainte, fie în același timp cu încărcarea conținutului audio. Dacă componenta audio a unui contact este încărcată în Webex WFO înainte ca persoana de contact să primească un formular de evaluare, trebuie să utilizați activități ad-hoc de Scor de evaluare predictivă pentru a genera un scor predictiv pentru acest contact. Consultați Crearea sarcinilor Analytics.

Diferențele dintre scorurile predictive și scorurile manuale

Dacă observați diferențe semnificative între scorurile predictive și scorurile date de evaluatorii umani, cauza ar putea fi una dintre cele două probleme.

Diferențele dintre evaluatorii umani

Deoarece modelul scorului de evaluare predictivă utilizează scoruri de la evaluatori umani pentru a învăța în timp, inconsecvențele în scorurile dintre evaluatori pot confunda modelul. Pentru a corecta această inconsecvență, vă recomandăm următoarele:

- Ca organizație, decideți ce cantitate de variație între evaluatorii umani este acceptabilă. Rețineți că modelul de evaluare predictivă va varia mai mult.
- Calibrați-vă evaluatorii în mod regulat pentru a menține consecvența scorului.
- Verificați dacă categoriile și expresiile se aliniază cu întrebările de evaluare. Căutați rezultate fals pozitive sau negative care apar frecvent și ajustați după cum este necesar.

Diferențe între apelurile evaluate

Webex WFO creează un scor de evaluare predictivă pentru toate apelurile care sunt asociate cu formularele de evaluare utilizate pentru a crea modelele. Dacă evaluatorii umani evaluează manual anumite tipuri de apeluri în loc de apeluri aleatorii, este posibil să observați diferențe de scor, deoarece cele două grupuri de apeluri comparate sunt diferite. Cu alte cuvinte, compari mere și portocale. Luați în considerare aceste exemple:

- Utilizați fluxuri de lucru pentru a selecta apeluri cu durate de gestionare lungi sau scurte și apeluri gestionate de agenți noi pentru evaluare manuală. Toate acestea sunt diferite de apelurile medii și sunt evaluate diferit.
- Evaluatorii dumneavoastră nu evaluează apelurile foarte lungi sau foarte scurte. Aceste apeluri ar avea scoruri foarte diferite de apelurile medii.
- Atunci când există multe apeluri în coadă, liderii de echipă sau supraveghetorii gestionează apelurile pentru a reduce timpul de așteptare. Evaluatorii nu evaluează apelurile gestionate de liderii de echipă sau de supervizori.
- V-ați recalificat recent agenții sau evaluatorii. Scorurile manuale sunt diferite imediat ca răspuns la antrenament, dar scorurile predictive ar putea dura ceva timp pentru a ajunge din urmă. Pentru a vedea impactul reinstruirii, ajustați intervalul de date pentru scorurile predictive pentru a se potrivi cu data la care recalificarea a intrat în vigoare.

Pentru a compara cu exactitate scorurile manuale și predictive, asigurați-vă că comparați scorurile pentru date și tipuri de apeluri similare.

Subiecte conexe

- Gestionarea câmpurilor de metadate particularizate
- Adăugarea sondajelor după apel la contacte
- Configurați Analytics
- Crearea activităților Analytics
- Gestionarea formularelor de evaluare
- Avize pentru formularele de evaluare
- Crearea și gestionarea expresiilor și categoriilor de expresii
- Automatizați fluxurile de lucru QM
- Calibrarea evaluatorilor

Monitorizați agenții în timp real

Pagina Monitorizare agent vă permite să ascultați un apel și să vizualizați ecranul unui agent în timp real. Utilizați monitorizarea live pentru a asigura calitatea serviciilor pentru clienți și competența agenților în gestionarea contactelor cu clienții și a instrumentelor asociate.

Cu monitorizarea audio live, puteți auzi (dar nu interacționa cu) orice parte într-un apel. Cu monitorizarea live a ecranului, puteți vizualiza activitatea pe ecran a unui agent, indiferent dacă agentul respectiv este sau nu într-un apel. Puteți monitoriza un singur agent la un moment dat.

> **NOTĂ** : Câmpul Client desktop inteligent - Prioritate înregistrare ecran din pagina Setări globale QM vă permite să setați unde are loc înregistrarea ecranului (la clientul subțire sau la punctul final/PC) atunci când un agent
>
> este conectat la ambele. (Vezi Configurați QM setările globale.)

Condiţii prealabile

- Organizația dvs. are una dintre aceste combinații de licențe:
  - Managementul calității (QM) - Asigură monitorizarea ecranului și a sunetului
  - Înregistrarea conformității (CR) cu licența suplimentară de monitorizare - Oferă monitorizarea ecranului
  - Workforce Management (WFM) cu licența suplimentară de monitorizare - Oferă monitorizarea ecranului
- Aveți permisiunea Monitorizare agent.
- Utilizați Chrome, Firefox sau Edge Chromium ca browser.
- (pentru monitorizarea live a ecranului) Atât dvs., cât și agentul aveți permisiunea de monitorizare a ecranului live.
- (pentru monitorizarea live a ecranului) Smart Desktop este instalat pe PC-urile agent.
- (pentru monitorizare audio live) Atât dvs., cât și agentul aveți permisiunea de monitorizare audio live.
- (pentru monitorizare audio live) Agentul este în prezent într-un apel.
- (pentru monitorizare audio live) Webex WFO înregistrează apelurile agenților prin înregistrare desktop (punct final) sau server (Cisco BiB sau Avaya DMCC). Monitorizarea audio live nu este disponibilă dacă sistemul utilizează soluții de înregistrare gateway sau CCaaS în care furnizorul CCaaS înregistrează sunetul.
- (numai pentru medii NAT) Mediul Webex WFO include un server STUN/TURN configurat.
- Porturile TCP/UDP 49152–65535 sunt deschise în firewall.

Locația paginii

Managementul aplicațiilor > monitorizarea globală a > > monitorizarea agenților

Procedurile

Filtrarea listei de agenți

- În mod implicit, pagina afișează toți agenții conectați din domeniul dvs., împreună cu starea lor curentă. Pentru a localiza mai ușor agentul pe care doriți să îl monitorizați, utilizați **filtrele verticale Grup**, **Echipă** și **Agent** pentru a restrânge lista de agenți.

- Restrângeți și mai mult lista de agenți, selectând Afișare **numai utilizatori** conectați sau **Client desktop** Casete de selectare.

Căsuța de bifare	Ce vă arată
Afișați numai utilizatorii conectați	Agenți care pot fi monitorizați chiar acum. Acestea sunt fie ▪ Conectat la un computer care are Smart Desktop Capture instalat și sunt conectate la serverul *de aplicații Webex WFO sau* ▪ Înregistrate prin înregistrarea în rețea și asociate cu un dispozitiv prin intermediul paginii Device Associations (consultați Asocierea telefoanelor cu agenți, grupuri de înregistrare și tipuri de înregistrare)
Desktop Client	Agenții conectați la un computer care are Smart Desktop Capture instalat.
Live Monitor	Agenții care au monitorizarea ecranului live și/sau audio live Permisiunea de monitorizare.

- De asemenea, puteți limita rezultatele alegând numărul de date din zilele anterioare de afișat.
- Faceți clic pe **Resetare** în orice moment pentru a reveni la setările implicite de filtrare.

Monitorizarea sunetului unui agent

Puteți auzi sunetul numai dacă agentul este într-un apel.

CERINȚĂ PREALABILĂ Monitorizarea audio necesită o licență QM. Nu este disponibil cu licența de monitorizare.

NOTĂ : Înainte de a porni un monitor audio live, verificați întotdeauna dacă agentul este conectat.

NOTĂ : Dacă utilizați un telefon Cisco fără căști, poate fi necesar să ridicați receptorul înainte de a începe monitorizarea audio în timp real.

1. Faceți clic pe pictograma de monitorizare audio a agentului . Culoarea pictogramei indică starea de monitorizare a agentului.

Color	Ce înseamnă
Negru	Agentul poate fi monitorizat. ▪ Agentul este configurat pentru înregistrare desktop și are Smart Desktop Client care rulează pe PC-ul său, cu permisiunile corecte pentru monitorizarea audio live. ▪ Agentul este configurat pentru înregistrarea serverului și este atribuit unui dispozitiv monitorizat în pagina Asocieri dispozitive (Gestionare aplicații > QM > QM Configurare > Asocieri dispozitive).
Gri	Agentul nu poate fi monitorizat. ▪ Agentul este configurat pentru înregistrarea desktop, dar nu este conectat, nu are Smart Desktop Client care rulează pe PC-ul său sau nu are permisiunile corecte pentru monitorizarea live. ▪ Agentul este configurat pentru înregistrarea serverului și este offline sau nu este atribuit unui dispozitiv monitorizat în pagina Device Associations (Gestionare aplicații > QM > QM Configurare > Device Associations).
Verde	Agentul este monitorizat.
Galben intermitent	Agentul este disponibil, dar din anumite motive nu poate fi monitorizat.
Roşu	Există o eroare de conexiune și agentul nu poate fi monitorizat.

Webex WFO nu urmărește și nu oferă control apel pentru sesiune, dar puteți transfera apelul pe un alt dispozitiv așa cum ați proceda într-un apel normal.

2. Pentru a încheia sesiunea de monitorizare, faceți clic din nou pe pictograma de monitorizare audio.

Monitorizarea ecranului unui agent

1. Faceți clic pe pictograma de monitorizare a ecranului agentului. Se deschide fereastra Live**Screen Monitoring (Monitorizare**ecran live). Culoarea pictogramei indică starea de monitorizare a agentului.

Color	Ce înseamnă
Negru	Agentul poate fi monitorizat. Ei au Smart Desktop Client care rulează pe PC-ul lor cu permisiunile corecte.
Gri	Agentul nu poate fi monitorizat. Acestea sunt offline sau nu au permisiuni corecte.

2. Faceți clic pe **Ecran** pentru a începe sesiunea de monitorizare. Faceți clic pe **Audio** pentru a monitoriza apelul agentului.
   - Dacă agentul își blochează ecranul, bara de progres din partea de jos a ferestrei afișează pictograma de pauză.
   - Dacă PC-ul agentului intră în modul de repaus, fereastra nu mai afișează activitatea.
   - Monitorizarea nu se reia automat atunci când agentul se conectează din nou la PC. Pentru a relua monitorizarea atunci când agentul este conectat din nou, închideți fereastra curentă și reconectați-vă.
3. Pentru a termina monitorizarea, faceți clic pe **Deconectare**.

Date de monitorizare a agentului de export

- Faceți clic pe **Export** pentru a exporta toate datele de monitorizare a agentului afișate pe pagină în CSV format. Fișierul de export poartă denumirea **agents.csv**.

Subiecte conexe

- Asocierea telefoanelor cu agenți, grupuri de înregistrare și tipuri de înregistrare
- Configurarea setărilor globale QM

Crearea unei persoane de contact

Dacă agenții interacționează cu clienții în alte moduri decât prin telefon, puteți evalua în continuare activitățile lor non-apel prin crearea manuală a unei persoane de contact.

Printre exemplele de activități non-apel se numără:

- Monitorizarea ecranului unui agent
- Efectuarea lucrărilor de contor de servicii pentru clienți
- Chat

- Trimiterea prin e-mail
- Interacțiunea pe rețelele sociale

Un evaluator poate atribui un formular de evaluare, poate evalua persoana de contact și poate insera metadatele contactului.

Dacă intenționați să evaluați o persoană de contact creată manual, trebuie să utilizați și un formular de evaluare creat special pentru activitățile non-apel. Acest lucru permite tabloului de bord și rapoartelor să raporteze cu precizie activitățile non-apel. Pentru mai multe informații despre configurarea evaluărilor, consultați Sfaturi pentru formularele de evaluare.

Crearea unei persoane de contact

1. Faceți clic pe **pictograma Opțiuni** listă.
2. Faceți clic pe **Creare contact**.
3. Introduceți sau selectați data și ora la care a avut loc contactul. Valoarea implicită este data de astăzi.

   > **NOTĂ:** Același utilizator nu poate fi asociat cu mai multe contacte create manual care apar simultan.

4. Selectați o echipă, un agent și un formular de evaluare.
5. Faceți clic pe **Creare**.

Programați persoane

Crearea planificărilor

Un program listează orele în care agenții sunt în serviciu pentru o coadă de servicii. Pentru fiecare agent, un program include orele de început și de sfârșit pentru schimburi de lucru, pauze, prânzuri, excepții, ore suplimentare și proiecte.

> **NOTĂ** : Există două modalități de a executa o planificare: modul standard (descris în acest subiect) și modul ad-hoc. Consultați Adăugarea unui agent la o planificare existentă pentru mai multe informații.

Programele se bazează pe schimburile de lucru ale agenților. Atunci când generează un program, WFM ia în considerare schimburile de lucru ale agenților și prognoza asociată cu coada de așteptare a serviciilor agenților. WFM analizează cerințele și disponibilitățile agenților pentru a crea cele mai optime programe pentru centrul de contact și agenții săi.

> **NOTĂ** : Programele sunt generate de la miezul nopții până la miezul nopții pentru săptămână în fusurile orare de planificare ale agenților.

WFM pot folosi și valori de contracție atunci când creați programe. Contracția se aplică pe o perioadă completă de 24 de ore și crește numărul de FTE efective (echivalent normă întreagă) programate.

Atunci când creați un program, WFM sortează cozile de așteptare ale serviciului (atât cele selectate individual, cât și cele atribuite grupurilor multiskill selectate) după prioritatea cozii de așteptare a serviciului. Apoi, pentru fiecare coadă de servicii, sortează agenții după prioritatea de mapare a abilităților și prioritatea grupului multiskill, urmată de ordinea de planificare a cozii de așteptare a serviciului.

Agenții repartizați în schimburi de lucru fixe și programate dinamic sunt programați înaintea agenților repartizați în schimburi de lucru variabile. Agenții desemnați pentru schimburi de lucru de atribuire sunt programați ultimii. După sortarea agenților, WFM programează primul agent pe baza preferințelor turelor de lucru ale agentului și optimizează pauzele, prânzurile și proiectele agenților pe baza întârzierilor minime și maxime introduse. Turele de lucru, pauzele, prânzurile și proiectele sunt influențate de cerințele de acoperire. După programarea primului agent, WFM programează următorul agent și așa mai departe.

Date închise și schimburi de lucru fixe

Atunci când WFM programează un agent cu un schimb de lucru fix sau programat dinamic, programează agentul pentru zile, ore și ore de sosire exact așa cum este specificat în configurația turei de lucru. Nu ia în considerare o dată închisă pentru o coadă de servicii. Ca urmare, un agent cu o tură de lucru fixă poate fi programat să lucreze într-o zi în care centrul de contact este închis (de exemplu, o vacanță la mijlocul săptămânii).

Pentru a preveni această situație, creați o excepție și atribuiți-o agenților cu schimburi de lucru fixe care, în mod normal, ar lucra în ziua închisă.

Ordinea de programare

WFM permite centrelor de contact să definească ordinea de planificare pentru fiecare coadă de așteptare serviciu după aceste criterii:

- Număr maxim de ore disponibile
- Numărul minim de ore disponibile
- Număr maxim de ore pe săptămână
- Numărul minim de ore pe săptămână
- Rang
- Data de începere a companiei
- Data începerii departamentului

Acest lucru vă permite să gestionați operațiunile de contact cu clienții, maximizând în același timp agenții disponibili pentru cele mai importante activități.

NOTĂ : Ordinea de planificare este configurată în pagina Cozi serviciu (consultați Gestionarea cozilor de servicii).

În funcție de politicile centrului dvs. de contact, puteți programa agenți în funcție de disponibilitatea lor pentru o tură de lucru, de vechimea lor sau de clasarea lor în centrul de contact.

Prioritate coadă serviciu

Atribuirea unui număr de prioritate unei cozi de așteptare serviciu WFM permite să rezolvați conflictele de planificare atunci când agenților li se atribuie mai multe cozi de așteptare pentru servicii. Zero (0) este cea mai mare prioritate.

Pentru a genera o planificare pentru o coadă de servicii, WFM găsește agenții care sunt atribuiți unei mapări de abilități asociate cu coada de așteptare de serviciu dorită. Pentru a genera un program pentru un grup cu mai multe abilități, WFM găsește agenții atribuiți grupului cu abilități multiple. WFM determină apoi ce agenți au un schimb de lucru cu ore disponibile în ziua specificată. Dacă agentul acceptă mai multe cozi de așteptare pentru servicii, WFM utilizează prioritatea cozii de așteptare serviciu pentru a determina ce coadă de așteptare serviciu va fi atribuită agentului pentru această programare.

EXEMPLU : Desemnați unii dintre agenții dvs. pentru a accepta două cozi de așteptare de servicii și atribuiți o prioritate fiecărei cozi de așteptare de servicii. Dacă WFM generează planificările pentru cele două cozi de serviciu și descoperă acolo
Nu sunt suficienți agenți pentru a accepta toate cerințele de prognoză pentru ambele cozi de așteptare ale serviciului, compară valoarea priorității pentru cele două cozi de așteptare de servicii și programează agenții pentru coada de așteptare a serviciului cu prioritatea cea mai mare mai întâi.

Despre procesul de planificare

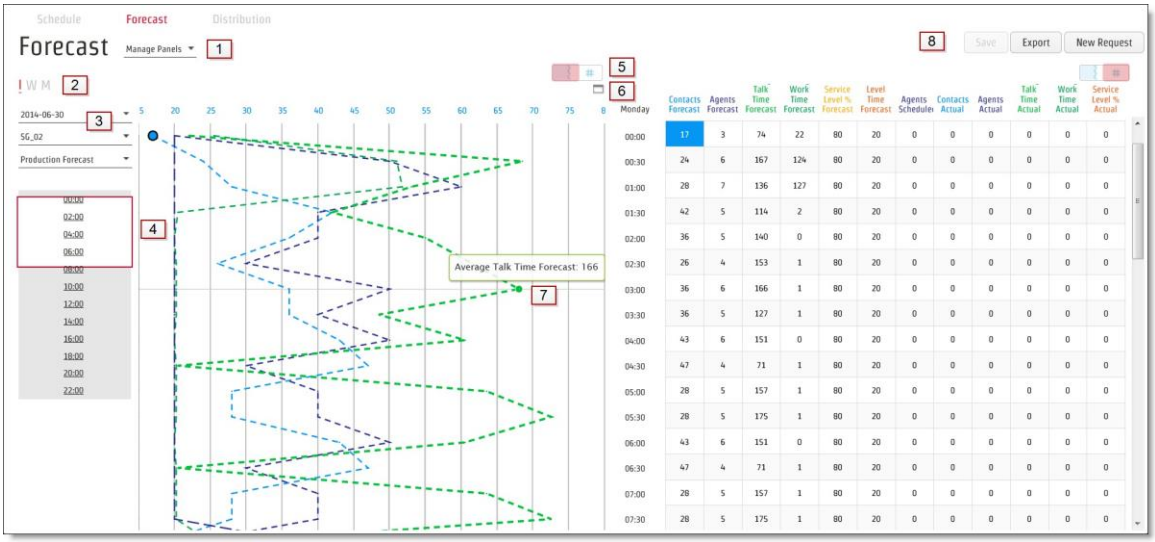
Secțiunea Planificare este utilizată pentru a genera distribuții, prognoze și

planificări. Procesul de planificare urmează acești pași:

- Datele istorice sunt utilizate pentru a genera o distribuție (consultați Crearea unei distribuții).
- Distribuția și datele istorice sunt utilizate pentru a genera o prognoză (consultați Crearea unei prognoze).
- Prognoza este utilizată pentru a crea un program (consultați Crearea programelor).

Despre pagina Planificare

Pagina Planificare afișează prognozele și distribuțiile atât în format tabelar, cât și grafic.



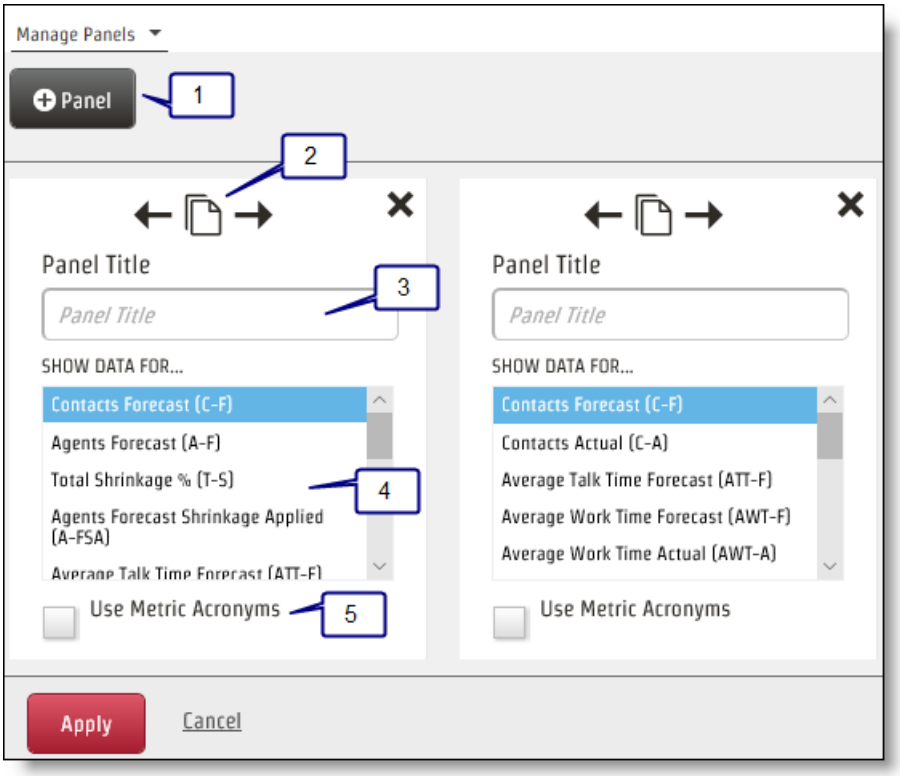
Următorul tabel descrie fiecare zonă numerotată din această figură a paginii de prognoză.

Explicație	Descriere
1	Faceți clic pe Gestionare panouri pentru a configura graficele și tabelele afișate în pagină (consultați Panoul

Explica	Descriere
	Manager).
2	Controlați aici nivelul de zoom. faceți clic pe D, W sau M pentru a vizualiza datele după: ▪ Ziua (D) — Datele sunt afișate la un interval de jumătate de oră pentru o zi ▪ Săptămâna (W) – Datele sunt afișate la intervale de trei ore timp de șapte zile ▪ Luna (M) – Datele sunt afișate pe zi pentru fiecare zi a lunii Controlul nivelului de zoom se găsește numai în vizualizarea Prognoză.
3	Selectați tipul de prognoză, coada de așteptare a serviciului, prognoza sau distribuția specifică, data (prognoza) sau ziua (distribuția) și fusul orar pe care doriți să îl vizualizați din aceste liste derulante.
4	Glisorul de vizualizare lungă afișează intervalul de date pe care îl vizualizați. Glisați-l în sus și în jos pentru a modifica datele vizualizate (vizualizarea săptămână sau lună) sau orele vizualizate (vizualizarea interval).
5	Control grafic/tabel. Faceți clic pe butonul din stânga (grafic) sau butonul din dreapta (tabel) pentru a comuta între cele două vizualizări ale datelor din panou.
6	Butonul Zoom. Faceți clic pe acest buton pentru a afișa graficul pe toată lățimea ecranului în format orizontal și nu în formatul vertical implicit. Pentru a reveni la vizualizarea obișnuită, faceți clic pe dreptunghiul din partea dreaptă sus a ecranului.
7	Puncte de date. Selectați un punct de pe o linie din grafic și valoarea corespunzătoare din tabel este evidențiată (reversul este, de asemenea, adevărat: selectați o valoare din tabel și punctul corespunzător de pe o linie este evidențiat). Liniile au aceeași culoare ca antetul de coloană al datelor asociate cu acesta în tabel. Textul de trecere afișează informații despre punctul de date. În vizualizarea Interval, puteți glisa punctele de date la stânga și la dreapta pentru a le modifica valorile.
8	Butoane de acțiune. ▪ Salvare — Salvați orice modificări efectuate în distribuția sau prognoza afișată. ▪ Salvare ca— Salvați distribuția afișată sub un nume nou. ▪ Export — exportați distribuția sau prognoza afișată în format CSV. ▪ Solicitare nouă — Creați o nouă solicitare de distribuție sau de estimare.

Manager de panou

Utilizați Managerul de panel pentru a configura ceea ce se afișează pe o pagină de prognoză sau de distribuție.



Următorul tabel descrie fiecare zonă numerotată din această figură a Managerului de panel.

Explicație	Descriere
1	Faceți clic pe buton pentru a adăuga un panou nou.
2	Aceste pictograme vă permit să mutați și să copiați un panou. De la stânga la dreapta, acestea sunt: ▪ Mutați acest panou la stânga ▪ Adăugați o copie a acestui panou ▪ Mutați acest panou la dreapta
3	Introduceți un nume pentru identificarea panoului.
4	Aceasta este o listă cu toate valorile disponibile pentru a fi afișate în panou. Acestea sunt selectate atunci când textul este evidențiat.

Explica	Descriere
5	Bifați această casetă de selectare pentru a utiliza acronime metrice în locul numelor complete ca anteturi de coloană de tabel. Rețineți că selectarea acestui grafic nu are niciun efect asupra graficului. Se aplică numai tabelelor.

Despre tipurile de planificare

Când programați agenți, aveți opțiunea de a utiliza cozi de așteptare pentru un singur serviciu, cozi de servicii virtuale și grupuri cu abilități multiple. Fiecare are atribute care îl fac potrivit pentru situații diferite.

- Cozile pentru un singur serviciu sunt potrivite în centrele de contact în care agenții cu un singur calificat susțin o coadă de servicii. De exemplu, ar putea exista o coadă de servicii vocale în limba engleză și o coadă de servicii vocale în limba spaniolă. Agenții alocați în coada de așteptare a serviciului vocal în limba engleză gestionează apelurile de la clienții vorbitori de limbă engleză toată ziua, în fiecare zi.
- Cozile de servicii virtuale sunt potrivite atunci când doriți să combinați cozi de servicii similare de același tip de contact (interactiv sau non-interactiv). De exemplu, puteți combina mai multe cozi de servicii vocale cu volum redus într-o singură coadă de servicii virtuale. Acest lucru agregă suficient volum, astfel încât să poată avea loc o prognoză și o programare precisă. Statisticile pentru cozile individuale de servicii cu volum redus nu vor fi disponibile prin WFM (dar vor putea fi obținute de la ACD). Rețineți că este posibil ca această indisponibilitate să nu fie importantă în centrul de contact.
- Grupurile multiskill sunt potrivite atunci când doriți să agregați mai multe cozi de servicii și mai multe tipuri de contacte și să programați agenții proporțional pentru a-i sprijini. De exemplu, un grup multiskill poate include cozi de așteptare de servicii pentru contactele vocale în limba engleză și contactele de e-mail pentru produsul A, precum și contactele vocale spaniole și contactele de e-mail pentru produsul A. Deoarece grupul multiskill este configurat pentru a aloca procente specifice din timpul unui agent pentru fiecare coadă de servicii specifică, previziunile și planificările de acoperire vor fi mai precise pentru fiecare coadă de servicii. Statisticile agenților sunt, de asemenea, alocate în procente fiecărei cozi de așteptare de serviciu și astfel sunt mai precise.

Ambele tipuri de metode de planificare (echilibrată și prioritizată) pot utiliza programarea blocurilor (cunoscută anterior ca multiskill agent queuing sau MSAQ). În programarea blocurilor, un agent efectuează mai multe activități, fiecare activitate într-un anumit interval de timp. În schimb, în planificarea non-bloc, un agent efectuează o singură activitate pentru întreaga planificare.

Programul unui agent poate include o combinație de cozi de așteptare pentru un singur serviciu, cozi de servicii virtuale și grupuri cu mai multe abilități. De exemplu, un agent poate accepta o singură coadă de servicii de la 8:00 la 11:00 AM și o coadă de servicii virtuale de la 1:00 la 16:00.

Nevoile centrului dvs. de contact vă vor ghida în alegerea opțiunii de programare pe care o utilizați. S-ar putea să descoperiți că o coadă de servicii virtuale servește cel mai bine scopului dvs. sau că doriți să alocați agenți mai multor tipuri de contacte și mai multor cozi de servicii în același interval de timp și, prin urmare, optați pentru utilizarea grupurilor de abilități multiple.

IMPORTANT : Ponderile alocate cozilor de servicii care alcătuiesc un grup multiskill ar trebui să fie cât mai exacte posibil. Dacă acestea nu sunt corecte, acoperirea pentru cozile de servicii specifice va fi
Prea mare sau prea mică în programul generat.

Configurarea planificării dinamice

Caracteristica de planificare dinamică permite agenților care fac parte dintr-un eveniment de planificare dinamică să își selecteze propriile planificări. Aceste programări vor apărea pe pagina Programări agenți după încheierea evenimentului și trimiterea cu succes a unei solicitări de program pentru perioada respectivă.

Înainte ca agenții să se poată programa, trebuie să configurați WFM după cum urmează:

1. Creați o regulă de lucru de planificare dinamică. Regula de lucru specifică parametrii pentru schimbul de lucru pe care agentul îl va programa: orele lucrate pe săptămână, orele de începere, zilele lucrate și așa mai departe.
2. Configurați asocierile dinamice de planificare între o regulă de lucru, o anumită săptămână de lucru și un agent. Această asociere oferă agentului posibilitatea de a crea un program pentru săptămâna de lucru specificată. Rețineți că un eveniment de planificare dinamică poate acoperi mai multe săptămâni decât agentul are o asociere. De exemplu, dacă un agent are o asociere pentru Săptămâna 1 și Săptămâna 2, dar evenimentul de planificare dinamică acoperă Săptămâna 1, Săptămâna 2 și Săptămâna 3, agentul poate crea un program doar pentru Săptămâna 1 și Săptămâna 2.
3. Configurați evenimentul de planificare dinamică. Alegeți săptămânile pentru care agenții se pot programa, apoi configurați excepția evenimentului de planificare dinamică care va fi adăugată la planificările agenților selectați, astfel încât aceștia să aibă o anumită oră pentru a-și crea propriile planificări.

NOTĂ : Când utilizați planificarea dinamică, fusurile orare de planificare și afișare trebuie să fie aceleași. Regulile de lucru cu planificare dinamică sunt interpretate în fusurile orare ale agentului de planificare, în timp ce
Selecțiile făcute de agenți sunt făcute în fusurile orare afișate. Dacă aceste fusuri orare ar fi diferite, este posibil ca orele de schimbare să cadă în afara săptămânii de planificare, ceea ce ar putea cauza probleme.
Prin urmare, fusurile orare de afișare și programare ar trebui să fie aceleași.

O excepție de eveniment de planificare este adăugată la programul fiecărui agent, în funcție de clasamentul agentului sau de vechimea și disponibilitatea în centrul de contact. Cel mai bine clasat agent primește prima oportunitate de a se programa, al doilea cel mai înalt agent primește a doua oportunitate și așa mai departe în

lista agenților selectați.

Explica	Descriere

Există factori care afectează momentul în care excepția evenimentului de planificare se încadrează în planificarea unui agent. Puteți configura ce activități pot fi suprascrise de excepția evenimentului și dacă excepția poate fi programată într-o perioadă în care agentul nu este disponibil. Dacă programul unui agent este de așa natură încât excepția nu poate fi adăugată la acesta, agentul este programat automat de WFM ca de obicei.

De asemenea, puteți specifica cât de lung poate exista un decalaj între excepțiile de evenimente secvențiale. Dacă Agentul B nu este disponibil imediat după ora la care este programată excepția Agentului A și există un decalaj mai mare decât numărul configurat de minute, atunci Agentul B este omis, iar Agentul C este programat următorul. Excepția evenimentului agentului B va fi adăugată la program cât mai curând posibil, dar agentul B nu va avea șansa de a crea un program în ordinea rangului său.

Gestionarea regulilor de lucru dinamice de planificare

O regulă de lucru de planificare dinamică este utilizată pentru a seta parametrii pentru schimburile de lucru pentru planificarea dinamică. Regulile de lucru sunt atribuite agenților pentru anumite săptămâni.

Descrierea câmpurilor

Pagina Reguli lucru planificare dinamică vă permite să creați, să editați și să ștergeți reguli de lucru care se aplică planificării dinamice.

NOTĂ: Programarea dinamică nu acceptă schimburi divizate (schimburi de lucru care traversează miezul nopții).

Câmpurile din pagină atunci când creați, editați sau ștergeți o regulă de lucru sunt descrise mai jos.

Câmp	Descriere
Nume regulă de lucru	Un nume unic pentru regula de lucru.
Activați această regulă de lucru	Bifați această casetă de selectare pentru a activa regula de lucru. Trebuie să activați regula de lucru pentru ca aceasta să fie disponibilă pentru utilizare.
Tip regulă de lucru	Selectați tipul de regulă de lucru care este. ▪ Uniformă – Schimbul de lucru al agentului începe la aceeași oră în fiecare zi. Orele pe zi și pe săptămână sunt fixe. ▪ Hibrid – Schimbul de lucru al agentului poate începe la o oră diferită în fiecare zi. Orele pe zi și pe săptămână sunt fixe. ▪ Variabilă - Agentul alege ora de începere, durata schimbului și orele săptămânale în parametrii definiți.

Câmp	Descriere
Parametrii regulii de lucru	Parametrii regulii de lucru depind de tipul de regulă de lucru selectat.
Lungimea deplasării	(Uniform, hibrid) Durata turei, în ore.
Ore pe săptămână	(Uniform, hibrid) Câmp calculat doar în citire: Durata schimbului × numărul de zile lucrătoare selectate
Cea mai timpurie oră de începere	(uniform, hibrid, variabil) Cea mai timpurie dată când schimbarea poate fi Programat să înceapă.
Cea mai recentă oră de începere	(uniform, hibrid, variabil) Cea mai recentă dată când schimbarea poate fi Programat să înceapă.
Numărul minim de ore pe schimb	(Variabilă) Numărul minim de ore pe care agentul le poate lucra în
schimb. Număr maxim de ore pe schimb	(Variabilă) Numărul maxim de ore pe care agentul le poate lucra în
schimb. Numărul minim de ore pe săptămână	(Variabilă) Numărul minim de ore pe care agentul le
poate lucra într-o săptămână. Numărul maxim de ore pe săptămână	(Variabilă) Numărul maxim de ore pe
care agentul le poate lucra într-o săptămână.	
Numărul minim de zile programate consecutive	(Variabilă) Numărul minim de zile consecutive în care agentul trebuie să lucreze.
Intervalul minim dintre schimburile de lucru	(uniform, hibrid, variabil) Numărul minim de ore dintre sfârșitul unui schimb de lucru și începutul următorului schimb de lucru.
Zile libere neconsecutive/Zile libere consecutive	(Variabilă) Alegeți dacă zilele libere din timpul săptămânii pot fi non-consecutive sau trebuie să fie consecutive.
Zile lucrătoare	(Uniform, hibrid) Zilele săptămânii în care agenții trebuie programați să lucreze. În mod implicit, sunt selectate opțiunile de luni până vineri.
Condiții de muncă	Selectați condițiile de lucru care vor fi aplicate schimbului de lucru. Dacă nu Atribuiți orice condiții de muncă și nu se aplică condiții generale, agenții vor fi programați fără pauze sau prânzuri.

Gestionarea asocierilor de planificare dinamică

Pagina Asocieri planificare dinamică vă permite să configurați și să gestionați o asociere între o anumită săptămână de lucru, o regulă de lucru și agenți. Atunci când acestor agenți li se oferă posibilitatea de a-și crea propriile programe pentru o anumită săptămână de lucru, regula de lucru asociată cu acea săptămână și cu acei agenți determină ce opțiuni vor avea acești agenți atunci când își selectează programele. Un agent poate fi asociat cu o singură regulă de lucru pe săptămână.

Tabelul Agenți afișează agenții atribuiți oricărei reguli de lucru pentru săptămâna selectată, regula de lucru pe care o vor utiliza pentru a se planifica, rangul și data de începere a companiei (utilizată pentru a determina ordinea în care se pot programa). Puteți sorta tabelul după orice coloană, în ordine ascendentă/descendentă, făcând clic pe antetul coloanei sau puteți filtra tabelul după numele agentului.

> **EXEMPLU** Selectați Regula de lucru A și asociați agenții 1, 2, 3 și 4 cu aceasta, mutându-le numele în panoul Atribuit. Apoi, selectați Regula de lucru B și asociați agenții 5, 6, 7 și 8 cu acea lucrare
> Guvernează mutându-și numele în panoul Atribuit.

După ce ați configurat și salvat asociațiile de planificare dinamică pentru o anumită săptămână, le puteți copia în alte săptămâni utilizând funcția Copiere. Puteți înființa asociații pentru câte săptămâni în viitor doriți.

Descrierea câmpurilor

Câmpurile din pagină sunt descrise mai jos.

Săptămâna de lucru

Selectați data de începere a săptămânii în care doriți ca agenții să își aleagă propriile programări. Dacă selectați o dată care nu este prima zi configurată a săptămânii, WFM modifică automat selecția la prima zi a săptămânii săptămânii selectate.

Asociaţii

Selectați regula de lucru pe care doriți să o utilizați din lista verticală Nume regulă de lucru. Regulile de lucru listate în lista verticală sunt cele configurate și active pe pagina Reguli de lucru pentru programarea dinamică.

În tabelul Agenți, selectați agenții care se vor programa singuri în funcție de regula de lucru selectată pentru săptămâna selectată și mutați-le numele în panoul Atribuite.

Copiere

Selectați data de începere a uneia sau mai multor săptămâni, alta decât cea configurată în câmpul Programare dată, apoi faceți clic pe Copiere. Aceasta copiază regula de lucru și agenții pe care i-ați configurat în acele săptămâni. Funcția Copiere nu este activată până când nu salvați asocierile configurate.

Gestionarea evenimentelor de planificare dinamică

Utilizați pagina Evenimente de planificare dinamică pentru a crea, edita, șterge și revizui un eveniment de planificare dinamică. De asemenea, îl puteți utiliza pentru a genera un raport al oricăror stimulente de planificare oferite pentru un anumit interval de date.

Excepția evenimentului se aplică programărilor agenților selectați imediat ce salvați evenimentul.

> **NOTĂ** : Dacă se execută din nou o programare, excepțiile pentru evenimentul de planificare dinamică sunt suprascrise. Le puteți reintroduce în programele agenților salvând din nou evenimentul. (Faceți o mică modificare în eveniment pentru a
> Activați butonul Salvare, cum ar fi adăugarea unui caracter la numele evenimentului.)

Crearea unui eveniment nou

Crearea unui eveniment de planificare dinamică

1. Selectați opțiunea "Creați un nou eveniment de programare dinamică".
2. Completați secțiunile din pagină. Vedeți mai jos o explicație a secțiunilor.
3. Dați clic pe **Salvați**.

Nume eveniment

Introduceți un nume unic pentru noul eveniment sau selectați un eveniment existent din câmpul vertical Selectați evenimentul.

Perioada programului

Selectați data de începere a perioadei de programat în câmpul Programare dată de începere. Data de început este implicită prima zi configurată a săptămânii, care conține data pe care o alegeți. În câmpul Durată, introduceți numărul de săptămâni pe care doriți să le programați.

Excepție

Selectați excepția pe care doriți să o utilizați pentru eveniment. Aceasta este excepția care apare în programele agenților.

Ineficiența programului

Introduceți un procent cu care să creșteți cerințele prognozate pentru toate intervalele, pentru a preveni lipsa de personal. Utilizați această opțiune pentru a modela efectele timpului pierdut de la FTE ideal datorită cursului normal al afacerii, cum ar fi pauzele, activitățile planificate sau comutarea sarcinilor pentru agenți cu mai multe calificări. În mod implicit, această valoare este 20%. Valoarea maximă pe care o puteți introduce este de 50%.

> **EXEMPLU** : Setarea implicită de 20% înseamnă că WFM reprezintă 1,6 ore de timp neproductiv ori de câte ori este selectat un program de opt ore.

Afișați personalul mediu

Bifați această casetă de selectare dacă doriți ca grila dinamică de planificare pe care o vede agentul să afișeze necesarul de personal atât ca numere, cât și ca pictograme.

NOTĂ : Analiștii vor vedea întotdeauna numărul nevoilor de personal, indiferent de setarea pe care o alegeți aici.

Permis Suprasolicitarea personalului

Bifați această casetă de selectare dacă doriți ca tuturor agenților să li se prezinte cel puțin o opțiune de schimb, chiar dacă au fost îndeplinite cerințele de personal. Agenților li se prezintă schimbul cel mai puțin suprasolicitat (sau schimburile, dacă există egalitate).

Ajustarea nevoilor de personal

Puteți activa o combinație de schimburi de lucru tradiționale, planificări existente sau planificări create în afara evenimentului de planificare dinamică, echilibrând necesarul de personal cu un procent fix. De exemplu, dacă 40% dintre agenții FTE participă la evenimentul de planificare dinamică și 60% sunt programați în afara acestui eveniment de planificare dinamică, introduceți 40 (procent) în acest câmp.

Stimulent de programare

(Opțional) Introduceți o descriere a unui stimulent pe care îl veți oferi pentru a încuraja agenții să se programeze pentru o tură de lucru mai puțin dorită. Numărul maxim de caractere = 60.

Agenţi

Tabelul Agenți afișează agenții cărora li se atribuie o regulă de lucru în planificare dinamică activă pentru săptămânile pe care le-ați ales în câmpurile Data începerii programării și Durată și cărora nu li s-a atribuit încă un eveniment de planificare dinamică.

Butonul Calculare timpi de înscriere

Faceți clic pe acest buton pentru a afișa o casetă de dialog pop-up pentru a configura evenimentul de înscriere adăugat la programul unui agent. Evenimentul de înscriere este perioada de timp în care agentul își poate selecta propriul program. Există trei file în această casetă de dialog. După ce ați completat câmpurile din toate cele trei file, faceți clic pe **Se aplică**.

Fila Durată

Câmp	Descriere
Data de începere a evenimentului	Introduceți data de începere a evenimentului. Aceasta este prima dată la care excepția Poate apărea în programele agenților.
Ora de începere a evenimentului	Introduceți ora de începere a evenimentului. Aceasta este cea mai timpurie dată când Excepție poate apărea în Schemele agenților la data de începere. **EXEMPLU** : Dacă data de începere este 23 septembrie și ora de începere este

Fila Durată (continuare)

Câmp	Descriere
	08:00, puteți selecta 07:00 pe 24 septembrie, atâta timp cât aceasta se încadrează în data și ora de încheiere.
Data de încheiere a evenimentului	Data de încheiere a evenimentului. Aceasta este ultima dată la care excepția poate Apar în Programele agenților.
Ora de încheiere a evenimentului	Ora de încheiere a evenimentului. Aceasta este cea mai recentă dată când excepția poate Apar în Schemele agenților la data de sfârșit.
Durata evenimentului (minute)	Durata evenimentului, în minute. Aceasta este perioada de timp în care Agentul va trebui să-și creeze programul.
Decalaj (minute)	Numărul maxim de minute care pot exista între sfârșitul unui Excepție și începutul următoarei excepții pentru agenții clasificați secvențial. Dacă programul agentului B este de așa natură încât excepția nu poate fi adăugată la programul său în intervalul configurat după excepția agentului A, excepția agentului B va fi programată în primul interval orar disponibil, iar excepția agentului C va fi programată în intervalul orar prevăzut inițial pentru agentul B.

Fila Activități

Câmp	Descriere
Activități care pot fi suprascrise	Selectați activitățile programate care pot fi suprascrise de excepția evenimentului. Dacă alegeți "Indisponibil", trebuie să completați câmpurile Oră de început și Oră de sfârșit.
Ora începerii	(Numai activitate indisponibilă) Ora de începere pentru intervalul în care activitatea Indisponibil poate fi suprascrisă.
Timpul de finalizare	(Nu este disponibilă numai pentru acivitate) Ora de sfârșit pentru intervalul în care activitatea Indisponibil poate fi suprascrisă.

Fila Programare agenți în grupuri

Câmp	Descriere
Procentajul maxim de agenți pentru planificarea grupului	Procentul maxim de agenți care pot fi programați în grupuri. Aceasta înseamnă că acestor agenți li se va adăuga un eveniment dinamic de planificare la planificările lor în același interval orar, iar agenții respectivi își vor crea propriile planificări în același timp. **EXEMPLU Introduceți** 75 în câmp pentru a programa 75% dintre agenții dvs. în grupuri. Aceasta înseamnă că 25% dintre agenții dvs. Să fie programate individual.
Procentajul dimensiunii maxime a grupului	Dimensiunea maximă a grupului de planificare ca procent din numărul total de agenți planificați. **EXEMPLU** Doriți să programați 100 de agenți în grupuri, dar doriți ca fiecare grup să nu fie mai mult de 20 de agenți. Pentru a obține acest rezultat, Introduceți 20 (procent) în acest câmp.

Revizuirea stării unui eveniment

Programatorii și administratorii pot utiliza opțiunea "Examinați, editați sau ștergeți un eveniment de planificare dinamică existent" pentru a monitoriza starea curentă a unui eveniment de planificare dinamică și pentru a revizui și edita programările agenților trimise. Tabelul Agenți listează toți agenții cărora li se atribuie evenimentul și starea evenimentului fiecărui agent.

Dacă doriți, puteți revizui lista agenților atribuiți, apoi puteți calcula timpii de excepție pentru agenții nou atribuiți și agenții care au ratat evenimentul sau pentru toți agenții atribuiți. După ce selectați agenții pe care doriți să îi includeți în evenimentul revizuit, parcurgeți filele din fereastra pop-up Calculare timpi de înscriere și revizuiți informațiile de acolo, după cum este necesar. Când faceți clic pe Calculare durate de înscriere în fereastra pop-up, se generează noi evenimente de înscriere pentru agenții selectați.

De asemenea, puteți să examinați programele agenților trimise și să le editați. Editarea programărilor trebuie făcută înainte ca programarea propriu-zisă să fie rulată. Pentru a revizui sau a edita o programare, faceți clic pe linkul În așteptare sau Finalizat al agentului din coloana Stare, pentru a vizualiza pagina Planificare dinamică agenți. Dacă editați programul, faceți clic pe Trimitere când ați terminat.

Dacă un agent a ratat un eveniment, puteți să creați un program pentru agentul respectiv și să îl trimiteți făcând clic pe linkul Stare pierdută.

Generarea unui raport de stimulente de programare

Utilizați opțiunea "Generați un raport privind stimulentele de programare" pentru a vizualiza o listă a tuturor stimulentelor de planificare oferite și acceptate pentru un anumit interval de date și pentru anumiți agenți.

Raportul poate fi vizualizat pe pagina Evenimente de planificare dinamică sau exportat ca foaie de calcul în format CSV.

Generați un raport de stimulente pentru planificare

1. Pe pagina Evenimente de planificare dinamică **, selectați raportul Generați stimulente pentru planificare** opțiune.
2. Selectați un interval de date și agenții pentru care doriți să raportați.
3. Faceți clic pe **Afișare raport** pentru a vizualiza raportul în pagină sau **pe Export ca CSV** pentru a genera un fișier care poate fi deschis în Excel sau în alte aplicații de foi de calcul.

Editați pagina de planificare dinamică a unui agent

Dacă agenții au fost configurați să-și creeze propriile planificări utilizând caracteristica de planificare dinamică, administratorii și programatorii pot revizui și edita planificările solicitate de agenți înainte de a rula planificarea reală.

Pentru a revizui și a edita pagina de planificare dinamică a unui agent:

1. Pe bara de instrumente, selectați **Planificări și planificare > Programarea** mea.
2. Selectați agentul a cărui pagină de planificare dinamică doriți să o vizualizați, apoi navigați la planificare în ziua în care agentul a primit excepția evenimentului de planificare dinamică.
3. Faceți clic pe legătura din excepție pentru a vizualiza pagina.
4. Revizuiți și editați după cum doriți, apoi faceți clic pe **Remitere**.

Pentru mai multe informații despre planificarea dinamică a agenților, consultați Planificarea dinamică pentru agenți.

Configurați disponibilitatea dinamică

Disponibilitatea dinamică permite agenților să își configureze propria disponibilitate de lucru pentru anumite săptămâni.

O regulă de disponibilitate dinamică este utilizată pentru a seta parametrii pentru disponibilitatea agentului. Regulile de disponibilitate dinamică sunt atribuite agenților pentru anumite săptămâni sau începând cu o anumită săptămână și prelungindu-se pe o perioadă nedeterminată.
Agenții își configurează disponibilitatea pentru acele perioade în funcție de parametrii stabiliți de regulă. Odată aprobate, aceste disponibilități sunt utilizate ca un schimb de lucru de tip variabil pentru a programa agenții împreună cu condițiile lor de min / maxim oră atribuite.

Gestionarea regulilor de disponibilitate dinamică

Pagina Reguli de disponibilitate dinamică vă permite să creați, să editați, să ștergeți, să atribuiți și să gestionați reguli de lucru care se aplică disponibilității agenților.

Câmpurile din pagină în care creați, editați sau ștergeți reguli sunt descrise mai jos.

Câmp	Descriere
Nume regulă	Introduceți un nume unic pentru regulă.
Aplică la	Selectați una sau mai multe zile ale săptămânii pe care o configurați. Utilizați Ctrl+clic pentru a selecta mai multe zile neadiacente.
Tip	Configurați dacă agentul trebuie să lucreze, poate lucra sau nu poate lucra în zilele selectate ale săptămânii. În diagramă, zilele în care un agent trebuie să lucreze apar gri închis, zilele în care un agent poate lucra apar gri deschis, iar zilele în care un agent nu poate lucra rămân necompletate. Zilele selectate sunt evidențiate cu albastru în diagramă.
Durată	Configurați cea mai timpurie oră de început și cea mai recentă oră de sfârșit pentru schimbul de lucru din ziua selectată. Introduceți ora în format de 24 de ore. Când faceți clic în afara câmpurilor pentru ora de început și de sfârșit, pe grafic este afișată o bară care indică durata deplasării. Apare dacă tipul este "Poate funcționa" sau "Trebuie să funcționeze". **NOTĂ** : Când configurați durata, asigurați-vă că este suficient timp permis pentru prelungirea turei din cauza condițiilor de muncă neremunerată Activităţi.
Cea mai mică lungime de deplasare permisă	Introduceți cea mai scurtă lungime permisă a schimbului în orice zi în ore, cu incremente de 15 minute.
Numărul maxim de schimburi	Introduceți numărul de schimburi dintr-o zi în care poate lucra un agent (divizare schimburi).
Durata minimă de timp între schimburi	Introduceți intervalul de timp care trebuie să aibă loc între schimburi în aceeași zi. Apare dacă numărul maxim de schimburi este mai mare de unu.

Atribuirea regulilor agenților

După configurarea unei reguli, aceasta poate fi atribuită agenților.

NOTĂ: Un agent poate avea o singură regulă de disponibilitate dinamică pentru o anumită săptămână. Dacă o regulă de disponibilitate dinamică este atribuită unei săptămâni care are deja atribuită o regulă de

disponibilitate dinamică, pictograma

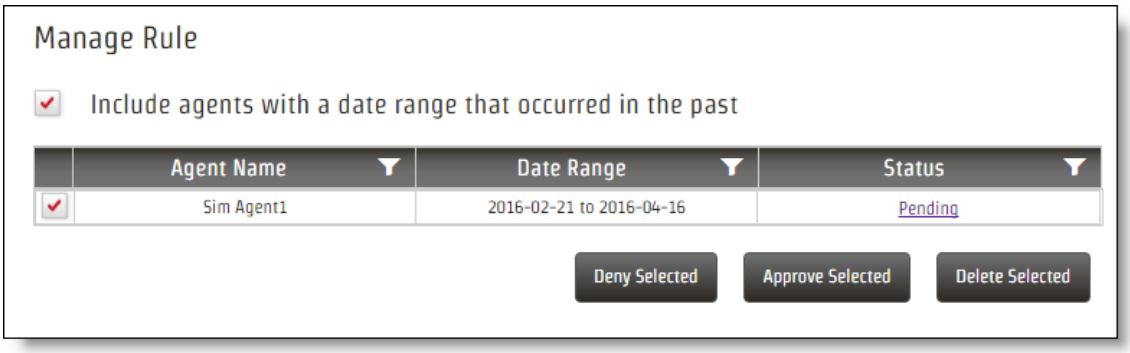
Noua temă va fi utilizată pentru săptămânile specificate.

Câmpurile din pagină atunci când alegeți să atribuiți o regulă agenților sunt descrise mai jos.

Câmp	Descriere
Nume regulă	Selectați regula pe care doriți să o atribuiți agenților.
Agenţi	Mutați agenții cărora doriți să le atribuiți regula din panoul Disponibil în panoul Atribuit.
Data de începere	Alegeți o dată de începere pentru regulă. Dacă selectați o dată care nu este începutul unei săptămâni de lucru, data implicit automat este prima zi a săptămânii selectate.
Regula este în curs de desfășurare	Bifați această casetă de selectare dacă nu doriți ca regula să aibă un sfârșit definitiv dată. Când este selectată, câmpul Dată sfârșit dispare.
Data de finalizare	Alegeți o dată de încheiere pentru regulă. Dacă selectați o dată care nu este sfârșitul unei săptămâni de lucru, data implicit automat este ultima zi a săptămânii.
Aprobarea automată a solicitării de disponibilitate dinamică a agentului	Bifați această casetă de selectare dacă doriți ca solicitările care îndeplinesc parametrii configurați pentru regulă să fie aprobate automat. Dacă este lăsată ștearsă, toate solicitările de disponibilitate dinamică trebuie aprobate de un administrator, planificator sau supervizor.

Gestionarea regulilor atribuite

Utilizați opțiunea "Gestionați regulile atribuite" pentru a vizualiza un tabel cu toți agenții cărora li s-a atribuit o regulă de disponibilitate dinamică selectată pentru un interval de date în viitor. Puteți opta să listați și agenții cărora li s-a atribuit regula pentru un interval de date în trecut.



Din acest tabel puteți vizualiza starea solicitării dinamice de disponibilitate a fiecărui agent. Dacă faceți clic pe stare, veți ajunge la pagina Disponibilitatea mea a agentului pentru a vizualiza toate detaliile solicitării.

Când selectați un agent din tabel, sub tabel apar butoane care vă permit să refuzați, să aprobați sau să ștergeți solicitarea de disponibilitate a agentului selectat. Acțiunea pe care o puteți efectua depinde de starea solicitării agentului selectat. De exemplu, dacă starea este Aprobată, acțiunile pe care le puteți efectua sunt Refuzare selectare și Ștergere selectată. Dacă selectați mai multe solicitări cu stări diferite, acțiunile pe care le puteți efectua sunt cele comune tuturor stărilor selectate. De exemplu, dacă selectați solicitări cu stările Aprobat și Refuzat, singura acțiune pe care o aveți la dispoziție este Ștergere selectată, deoarece acțiunea respectivă este disponibilă atât pentru solicitările Aprobate, cât și pentru cele Refuzate.

Puteți filtra tabelul după orice coloană, făcând clic pe pictograma Aplicare filtru din antetul coloanei.

Despre disponibilitatea mea

Caracteristica Disponibilitatea mea (cunoscută și ca "disponibilitate dinamică") permite agenților să indice zilele săptămânii și orele din zi în care sunt disponibili să lucreze. Aceste informații sunt utilizate ca un schimb de lucru variabil pentru a programa agenții în limita disponibilității lor pentru a satisface nevoile de servicii.

> **NOTĂ:** Această caracteristică nu poate fi utilizată pentru programarea agenților decât dacă sunt configurate și atribuite agenților condiții de oră min/max. Pagina în sine este disponibilă agenților de îndată ce o dinamică
> Regula de disponibilitate le este atribuită pentru un anumit interval de date.

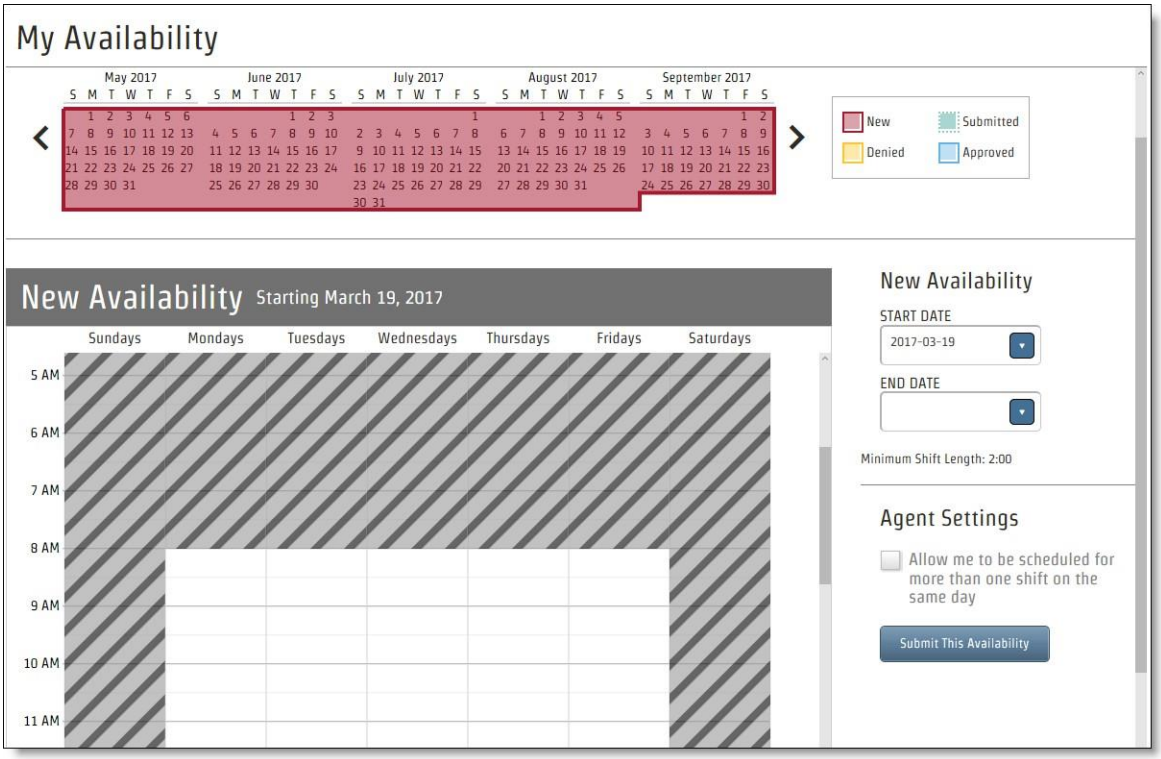
Un administrator sau un planificator creează o regulă de disponibilitate dinamică (consultați Configurarea disponibilității dinamice) care specifică parametrii zilelor și orelor în care poate lucra agentul. Regula este apoi atribuită agenților pentru un anumit interval de date sau pentru o perioadă nedeterminată. Caracteristica Disponibilitatea mea devine apoi disponibilă agentului sub pictograma Planificări și planificare.

Regulile dinamice de disponibilitate pot fi configurate astfel încât solicitările de disponibilitate a agentului să fie aprobate automat, atât timp cât solicitarea este conformă cu parametrii regulii. În caz contrar, solicitările de disponibilitate trebuie aprobate de un administrator, planificator sau supraveghetor pentru a intra în vigoare.

Disponibilitatea mea pentru agenți

Când vi se atribuie o regulă de disponibilitate dinamică, opțiunea Disponibilitatea mea devine vizibilă sub Programări și planificare din bara de instrumente.

Pe pagina Disponibilitatea mea, săptămânile pentru care trebuie să selectați disponibilitatea sunt umbrite cu roșu (disponibilitate nouă) sau galben (disponibilitate refuzată). Faceți clic în zona roșie pentru a afișa o diagramă care arată zilele săptămânii și orele disponibile pentru selecție. Orele indisponibile sunt umbrite cu gri. Restricțiile privind modul în care vă puteți alege zilele și orele sunt notate în partea dreaptă a graficului.

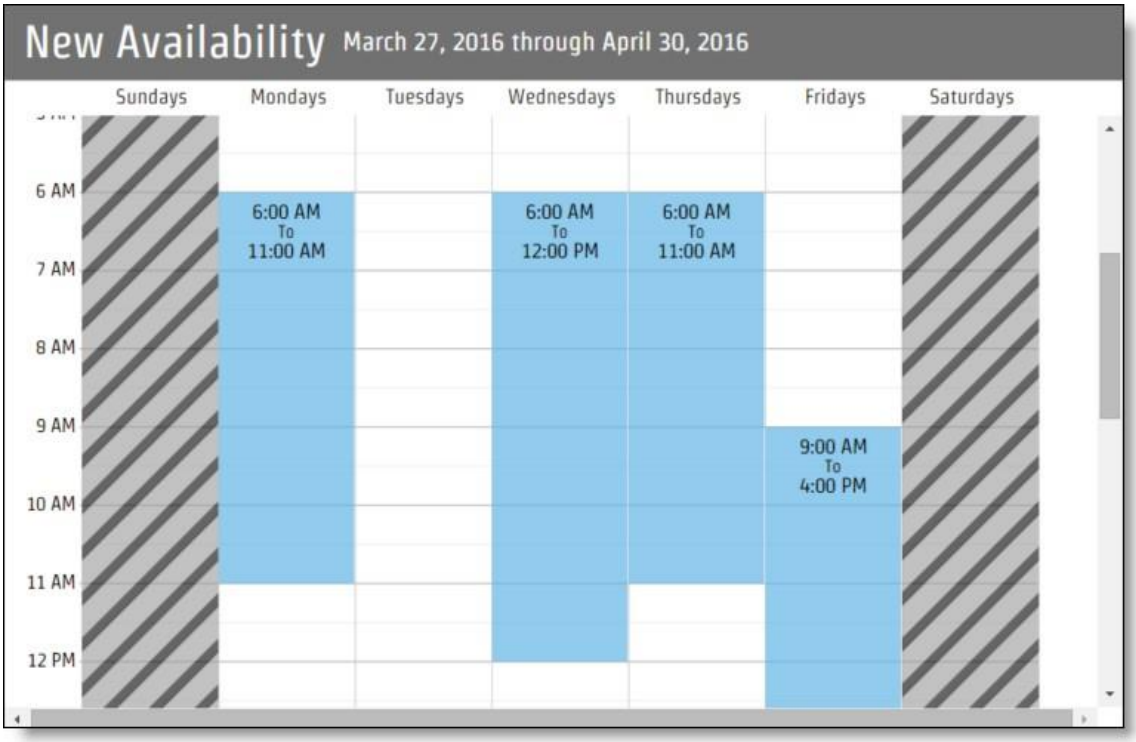


Nu trebuie să configurați aceeași disponibilitate pentru întreaga perioadă. Puteți configura diferite disponibilități pentru subseturi ale întregii perioade, selectând datele de început și de sfârșit pentru săptămânile dorite. Disponibilitățile încep întotdeauna în prima zi a săptămânii și se termină în ultima zi a săptămânii. Nu puteți începe sau încheia o selecție de disponibilitate în mijlocul unei săptămâni.

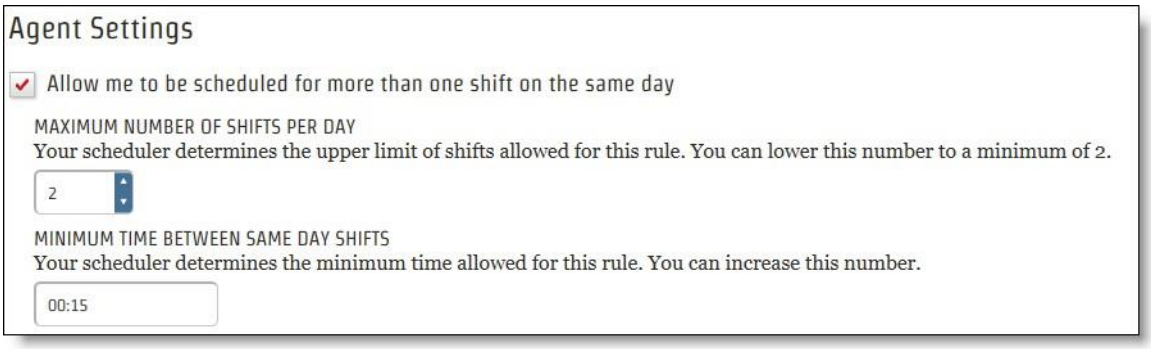
NOTĂ : Nu puteți selecta date din afara intervalului de date din atribuirea inițială.

Configurați zilele și orele în care sunteți disponibil pentru a lucra la diagramă. Faceți clic pe coloana unei zile, apoi glisați capetele barei albastre rezultate la orele de început și de sfârșit alese. Dacă există o restricție, nu puteți scurta bara într-un mod care încalcă restricția. De exemplu, dacă există o restricție care stabilește lungimea minimă a schimbului la două ore, nu puteți scurta bara la mai puțin de două ore.

Graficul următor prezintă o diagramă cu opțiunile de disponibilitate finalizate. Acest agent a optat să nu lucreze marțea pentru săptămânile acoperite de această regulă de disponibilitate.



Dacă regula de disponibilitate dinamică atribuită dvs. permite divizarea schimburilor, apare secțiunea Setări agent. Dacă bifați caseta de selectare "Permiteți-mi să fiu programat pentru mai multe schimburi în aceeași zi", puteți alege numărul maxim de schimburi pe zi și timpul minim între schimburile din aceeași zi. Numărul maxim de schimburi pe zi trebuie să fie mai mic sau egal cu ceea ce este configurat în regulă, iar timpul minim dintre schimburile din aceeași zi trebuie să fie mai mare sau egal cu ceea ce este configurat în regulă.



Aveți opțiunea de a atașa un comentariu la solicitarea dvs. de disponibilitate în orice moment. Tastați comentariul în câmpul Lăsați un comentariu și faceți clic pe Adăugare comentariu.

După ce ați terminat de selectat disponibilitatea, faceți clic pe Trimiteți această disponibilitate. În zona calendarului, săptămânile acoperite de solicitarea de disponibilitate se transformă din roșu în verde pentru a indica faptul că au fost trimise. Dacă sunt aprobate, fie automat, fie de către un administrator, planificator sau supraveghetor, săptămânile devin albastre. Dacă sunt negate, ele devin galbene.

În cazul în care disponibilitatea dvs. este refuzată, trebuie să retrimiteți o nouă selecție de disponibilitate. Verificați comentariile atașate paginii pentru informații despre motivul pentru care solicitarea inițială a fost refuzată. În majoritatea cazurilor, dacă nu vi se aprobă disponibilitatea, nu veți fi programat să lucrați.

Puteți reveni oricând și puteți edita sau șterge tot sau orice subset din disponibilitatea trimisă, chiar dacă a fost aprobată. Dacă editați disponibilitatea, puteți modifica un subset din ceea ce ați trimis anterior sau disponibilitatea pentru întreaga perioadă.

Solicitările de disponibilitate trimise, aprobate și respinse (dar nu și noile solicitări) apar în Mesaje eliminate. Puteți urmări starea lor acolo sau le puteți vizualiza starea pe pagina Disponibilitatea mea.

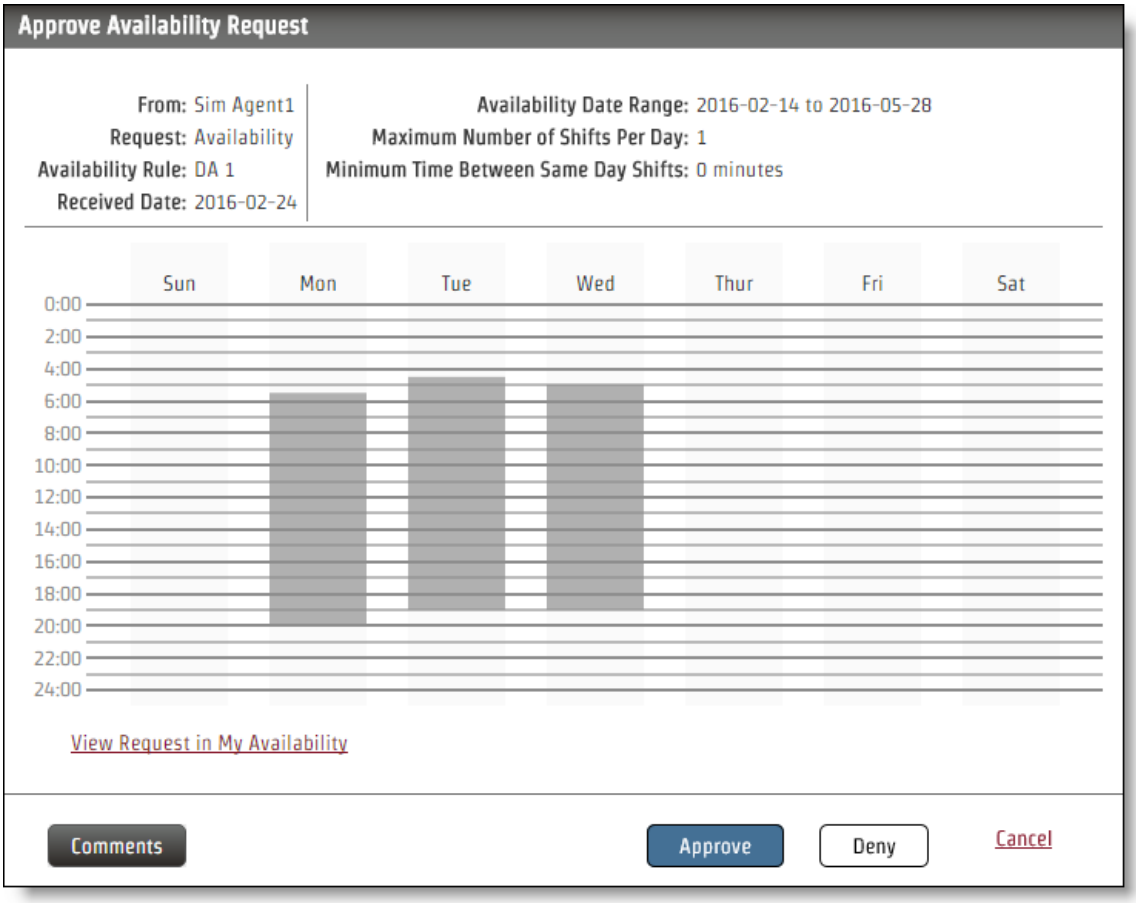
Disponibilitatea mea pentru administratori, programatori și supervizori

După ce agenții și-au finalizat selecțiile de disponibilitate, solicitarea de disponibilitate dinamică trebuie aprobată înainte de a putea fi utilizată în planificare. Dacă regula de disponibilitate dinamică este configurată pentru a permite aprobarea automată, cererea este aprobată dacă îndeplinește parametrii regulii. Deoarece solicitările nu pot fi trimise cu succes decât dacă îndeplinesc parametrii regulii, acestea sunt întotdeauna aprobate automat.

Dacă regula de disponibilitate dinamică nu este configurată pentru aprobare automată, fiecare solicitare trebuie aprobată de un administrator, planificator sau supervizor.

> **NOTĂ** : Supervizorii pot doar să aprobe sau să respingă solicitările făcute de membrii echipelor lor. Supraveghetorii care sunt și agenți nu își pot aproba propriile solicitări.

Sunteți notificat cu privire la solicitările de disponibilitate dinamică în caseta Sarcini mesagerie dacă alertele de mesagerie sunt activate pe pagina Notificări (consultați Configurarea notificărilor). Când deschideți o solicitare, se afișează un rezumat al solicitării.



Puteți aproba sau respinge solicitarea din această casetă de dialog sau puteți face clic pe linkul Vizualizare solicitare în Disponibilitatea mea pentru a fi redirecționat către pagina Disponibilitatea mea cu agentul selectat și această solicitare afișată.

Apoi, puteți aproba sau respinge solicitarea din pagina Disponibilitatea mea. De asemenea, aveți opțiunea de a edita selecțiile și apoi de a aproba solicitarea modificată.

Puteți vizualiza disponibilitatea unui agent în orice moment, selectând Disponibilitatea mea din meniul Planificări și planificări și apoi selectând agentul. Când pagina Disponibilitatea mea a agentului respectiv este afișată pentru prima dată, aceasta afișează doar bara de calendar cu zonele umbrite care indică starea fiecărei reguli dinamice de disponibilitate atribuite agentului.

Faceți clic pe oricare dintre zonele umbrite pentru a afișa detaliile solicitării de disponibilitate. Aveți opțiunea de a aproba, refuza sau edita disponibilitatea selectată, în funcție de starea sa actuală. Tabelul de mai jos descrie acțiunile pe care le puteți efectua pentru fiecare stare curentă.

Dacă starea curentă este:	Aveţi posibilitatea să efectuaţi următoarele:
Nou	Trimitere
Prezentate	Aprobă, refuză, editează
Aprobat	Refuzați, editați
Refuzat	Editați, aprobați

Crearea schimburilor de lucru

WFM vă permite să creați schimburi de lucru care să corespundă disponibilității agenților, zilelor libere preferate, orei de începere și duratei zilei de lucru. Un schimb de lucru identifică orele și zilele în care agenții pot lucra. WFM va programa apoi acești agenți pentru a se potrivi cel mai bine preferințelor lor de lucru și cerințelor de afaceri. Nu există nicio limită a numărului de schimburi de lucru pe care le puteți crea și WFM păstrează istoricul planificărilor anterioare pentru fiecare agent din baza de date WFM.

Când configurați o schimbare de lucru, trebuie să determinați ce tip de schimbare de lucru este. Există trei tipuri de schimburi de lucru:

- Schimburi fixe de lucru
- Schimburi de lucru de atribuire
- Schimburi de lucru variabile

Puteți atribui agenți și condiții de lucru unui schimb de lucru pentru anumite săptămâni.

Aveți posibilitatea să creați mai multe schimburi de lucru, apoi să le atribuiți rotației turelor de lucru ale unui agent. Dacă utilizați rotații ale turelor de lucru (un agent lucrează ture diferite pe parcursul mai multor săptămâni), trebuie să definiți secvența de deplasare și rotație (consultați Gestionarea utilizatorilor și Exemplu de rotație a turelor de lucru).

Schimburi de lucru și fusuri orare

Turele de lucru sunt neutre din punct de vedere al fusului orar. Aceasta înseamnă că, dacă setați un schimb de lucru care începe la ora 8:00 AM și se termină la ora 17:00 și apoi atribuiți acel schimb de lucru agenților din două fusuri orare diferite, schimbul de lucru se desfășoară între orele 8:00 AM și 17:00 în fusul orar local al fiecărui agent. Fusurile orare locale ale agenților sunt configurate ca "fus orar de planificare" pe pagina Utilizatori (consultați Gestionarea utilizatorilor).

Schimburi de lucru și planificare dinamică

Dacă un agent creează un program dinamic care se încadrează într-o rotație a turelor de lucru, programarea dinamică suprascrie rotația pentru săptămâna respectivă. Rotația se reia după programul dinamic. WFM utilizează aceste priorități atunci când stabilește schimburile de lucru:

1. Planificare dinamică
2. Disponibilitate dinamică
3. Schimburi tradiționale de lucru

EXEMPLU

Dacă un agent are o rotație a turelor de lucru de trei schimburi, dar creează un program dinamic care se încadrează în a doua săptămână a unei rotații, acel program dinamic suprascrie rotația turei de lucru pentru a doua săptămână. Rotația se reia pentru a treia săptămână, iar următoarea rotație reia rotația normală de trei săptămâni.

Rotația 1	Rotație 2 cu Dynamic Program adăugat	Rotația 3
Schimbul de lucru 1	Schimbul de lucru 1	Schimbul de lucru 1
Schimbul de lucru 2	Program dinamic	Schimbul de lucru 2
Schimbul de lucru 3	Schimbul de lucru 3	Schimbul de lucru 3

NOTĂ : Dacă se șterge un schimb de lucru, se șterge și atribuirea turei de lucru a agentului. Atribuirile ulterioare din schimbul de lucru al agentului nu vor fi ajustate automat pentru a fi adiacente schimbului de lucru atribuit anterior
curmale. Acest lucru poate duce la săptămâni în care agentul nu are alocată nicio tură de lucru.

Agenții pot schimba schimburi de lucru. Aceste tranzacții trebuie aprobate de supraveghetori, planificatori sau administratori. Supervizorii, planificatorii și administratorii pot efectua, de asemenea, tranzacții ad-hoc pe baza cerințelor de afaceri și a nevoilor centrului de contact.

Schimburi fixe de lucru

Un schimb de lucru fix este un schimb de lucru care acoperă cerințele pentru ore și zile fixe și nu variază niciodată. Utilizați acest tip de schimb de lucru pentru a programa agenți care să accepte cerințele pentru zile sau săptămâni întregi.

Un schimb fix de lucru are următoarele caracteristici:

- Zilele lucrătoare din timpul săptămânii sunt fixe
- Orele lucrate în fiecare zi sunt fixe, dar nu trebuie să fie aceleași pentru fiecare zi

- Ora de începere a schimbului în fiecare zi este fixă, dar nu trebuie să fie aceeași pentru fiecare zi
- Numărul de ore pe săptămână specificat pentru schimbul de lucru (ore pe săptămână) trebuie să fie egal cu numărul total de ore programate pentru zilele săptămânii din schimbul de lucru (Total ore)

Dacă atribuiți unui agent un schimb de lucru fix, programul agentului nu se schimbă niciodată. Dacă atribuiți schimburi de lucru fixe tuturor agenților, nu puteți optimiza planificările pentru a asigura o acoperire adecvată în orice moment.

Schimburi de lucru de atribuire

Un schimb de lucru de atribuire este un tip de schimb de lucru fix care nu acoperă cerințele. Utilizați un schimb de lucru de atribuire pentru a programa agenți pentru activități în afara serviciului, cum ar fi proiecte, pentru zile sau săptămâni întregi.

Schimburi de lucru variabile

Un schimb de lucru variabil este un schimb de lucru care acoperă cerințele pentru ore și zile variabile. Utilizați acest tip de schimb de lucru pentru a programa agenți care să accepte o coadă de așteptare de serviciu pentru zile și săptămâni variabile.

Spre deosebire de un schimb de lucru fix, un schimb de lucru variabil oferă flexibilitate în cel puțin unul dintre următoarele moduri:

- Puteți atribui una sau mai multe zile pe săptămână ca zi lucrătoare opțională.
- Puteți atribui totalul orelor de lucru pentru una sau mai multe zile pe săptămână ca variabilă.
- Puteți atribui ora sosirii pentru una sau mai multe zile pe săptămână ca variabilă.

Una sau mai multe dintre următoarele caracteristici sunt diferite într-un schimb de lucru variabil:

- Numărul minim și maxim de zile pe săptămână și numărul de ore pe săptămână – Cu un schimb de lucru variabil, vă recomandăm să limitați numărul maxim de zile și ore pe săptămână pentru a limita orele suplimentare și pentru a garanta un angajat odihnit în mod rezonabil. De asemenea, poate fi necesar să alocați agentului un număr minim de ore pe zi și zile pe săptămână. Specificați numărul minim și maxim de zile pe săptămână și orele pe săptămână pentru schimbul de lucru. Apoi specificați numărul minim și maxim de ore pentru fiecare zi a săptămânii în care agentul poate lucra pentru ziua respectivă. De asemenea, puteți specifica zilele săptămânii care sunt zile libere potențiale pentru agent.
- Primele și cele mai recente ore de începere – Determinați cea mai timpurie oră la care ați putea dori ca agentul să înceapă lucrul și când agentul poate începe lucrul. După ce cunoașteți cele mai timpurii și mai recente ore de începere posibile, configurați cele mai timpurii și cele mai recente ore de începere pentru un agent în WFM pentru fiecare zi dintr-un schimb de lucru.

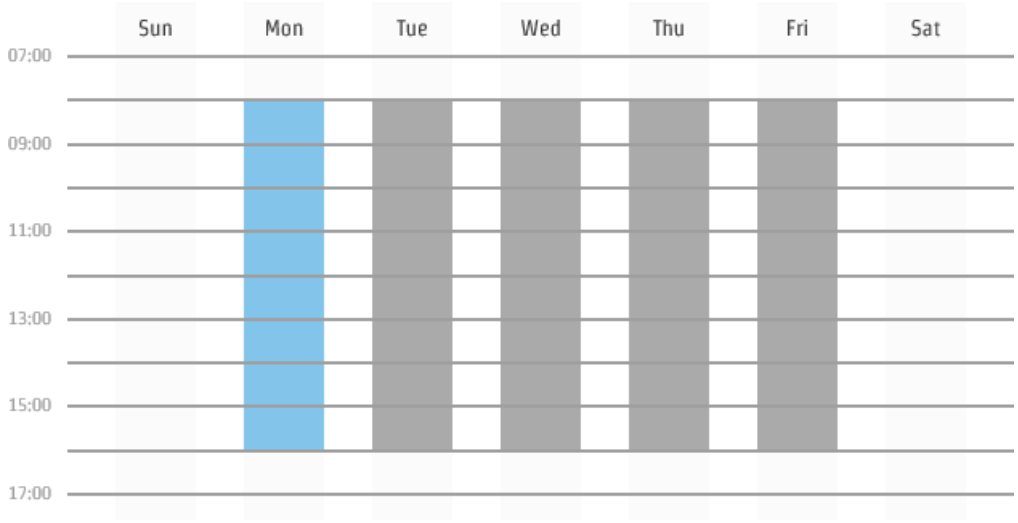
Înțelegerea graficului parametrilor schimbului de lucru

Graficul parametrilor modului de deplasare este o reprezentare vizuală a schimbului de lucru pe care îl configurați. Afișează o bară pentru fiecare zi configurată, afișând orele de începere și durata. Pentru

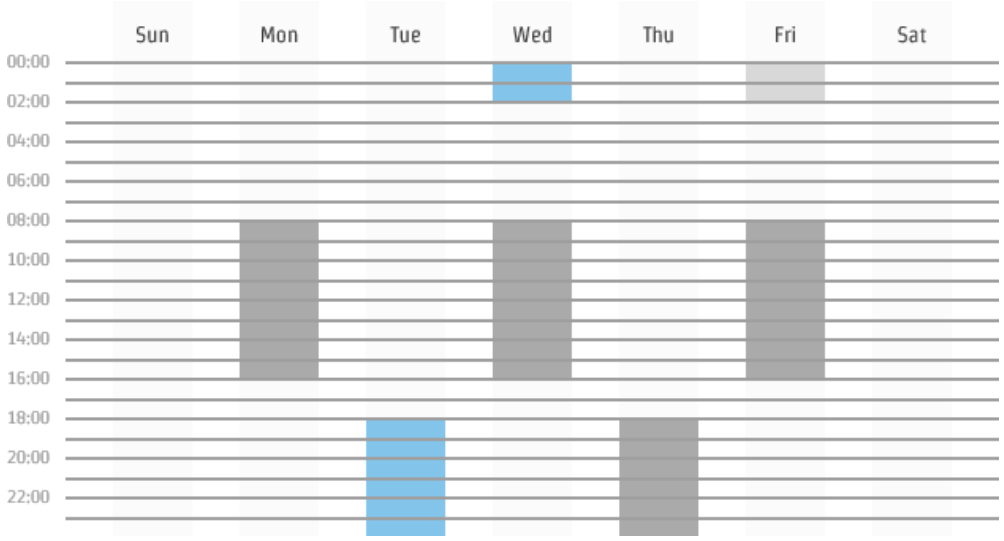
schimburile de lucru fixe și de atribuire, graficul afișează o bară gri pentru fiecare zi programată a săptămânii.

Ziua selectată este afișată cu albastru.

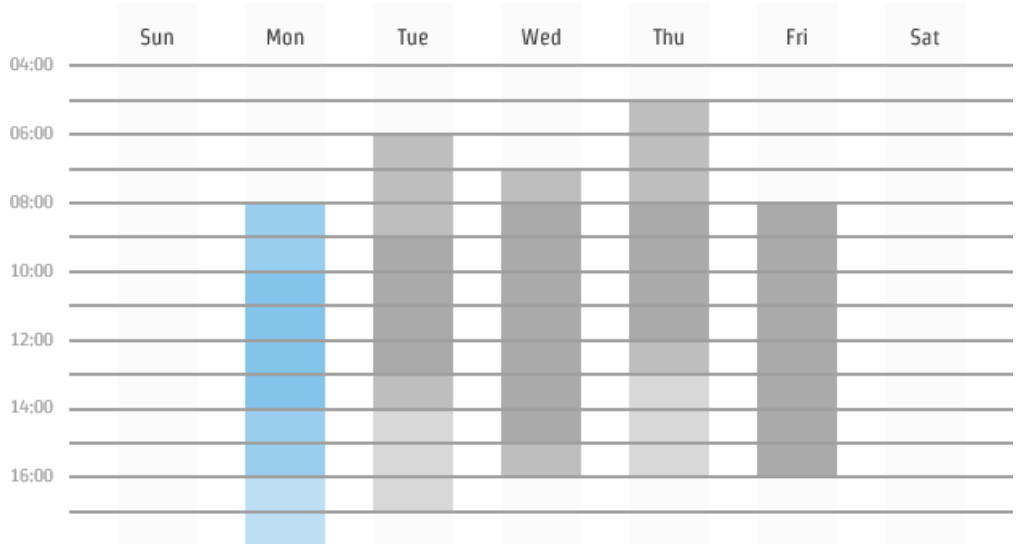
Graficul următor arată un schimb fix care începe la ora 08:00 de luni până vineri și are o durată de opt ore zilnic.



Graficul următor arată, de asemenea, un schimb fix de lucru, dar include două zile în care schimbul de lucru programat traversează miezul nopții. Marți și joi, munca începe la ora 18:00 și se termină la ora 02:00 dimineața următoare. Acest lucru este afișat vizual prin faptul că bara pentru marți (ziua este selectată în bara de zi, deci apare ca albastră în grafic) continuă până miercuri.



Graficul următor prezintă un schimb de lucru variabil. Orele de bază pe care agentul le lucrează în fiecare zi sunt afișate în gri închis sau albastru. Orele variabile de începere și durata schimbării sunt indicate prin gri sau albastru mai deschis. De exemplu, luni, agentul poate începe munca între orele 08:00 și 10:00, iar durata schimbului este cuprinsă între patru și opt ore. Albastrul închis indică faptul că, indiferent când începe agentul sau cât de lungă este tura, agentul se află în centrul de contact de la 08:00 la 14:00.



Vizualizarea schimburilor de lucru atribuite

Utilizați opțiunea "Vizualizați schimburile de lucru atribuite" pentru a vedea o listă a schimburilor de lucru atribuite pentru săptămâna care include o dată selectată.

Vizualizarea schimburilor de lucru atribuite

1. Selectați opțiunea Vizualizare **ture** de lucru atribuite.
2. Alegeți o dată. Apare tabelul Ture de lucru atribuite, afișând toate schimburile de lucru programate pentru săptămâna care include data selectată și numărul de agenți atribuiți fiecărui schimb de lucru.
3. Selectați un schimb de lucru și faceți clic pe **Agenți** de afișare pentru a vizualiza numele agenților atribuiți turei de lucru respective.

Descrierea câmpurilor

Pagina Turele de lucru vă permite să creați, să editați și să ștergeți ture de lucru. De asemenea, puteți vizualiza schimburile de lucru atribuite.

Câmpurile din pagină atunci când creați, editați sau ștergeți un schimb de lucru sunt descrise mai jos.

Câm	Descriere
Numele turei de lucru	Numele unic pentru schimbul de lucru.
Activare	Bifați această casetă de selectare pentru a activa schimbul de lucru. Trebuie să fie activat pentru a fi disponibil pentru utilizare. **NOTĂ** : Când dezactivați un schimb de lucru, acesta nu mai apare în programele agenților și nu va fi utilizat în noile solicitări de planificare. Agenții repartizați în acest schimb de lucru trebuie să fie reatribuiți în schimburi de lucru active diferite, altfel nu vor fi programați pentru săptămână.
Tip schimb de lucru	Tipul de schimb de lucru. Când editați un schimb de lucru existent, există limitări la schimbarea schimbului de lucru la un alt tip de schimb de lucru, după cum urmează: ▪ Un schimb de lucru fix poate fi schimbat într-un schimb de lucru de atribuire ▪ Un schimb de lucru variabil nu poate modifica tipul schimbului de lucru ▪ Un schimb de lucru de atribuire poate fi schimbat într-un schimb de lucru fix
Apariția săptămânală	(Numai schimburi de lucru variabile) Numărul minim și maxim de ore și zile pe săptămână un agent poate fi programat. Aceste valori trebuie să fie în concordanță cu parametrii de deplasare. De exemplu, nu puteți specifica un minim de cinci zile pe săptămână atunci când numai o zi este configurată în parametrii de deplasare.
Parametri de deplasare	Parametrii de deplasare depind de tipul de schimb de lucru selectat. Ca introduceți parametrii pentru fiecare zi a săptămânii, aceștia sunt afișați grafic în graficul parametrilor schimbului de lucru (consultați Înțelegerea graficului parametrilor schimbului delucru). Schimburi de lucru fixe și de atribuire: ▪ Aplicare la— selectați o zi din bara de zi pentru a configura parametrii pentru ziua respectivă. ▪ Shift Start—Introduceți ora la care începe tura. ▪ Lungime deplasare — Introduceți lungimea deplasării.

Câmp	Descriere
	▪ Zile pe săptămână — (numai în citire) Această valoare este calculată pe baza numărului de zile pe care le configurați. ▪ Ore pe săptămână - (numai în citire) Această valoare este calculată pe baza numărului de zile pe care le configurați și a duratei schimbului în fiecare zi. Schimburi de lucru variabile: ▪ Aplicare la— selectați o zi din bara de zi pentru a configura parametrii pentru ziua respectivă. ▪ Pornire schimbare— Introduceți primele și cele mai recente ore la care poate începe tura agentului pentru ziua respectivă. ▪ Lungime deplasare—Introduceți lungimea minimă și maximă a schimbului pentru ziua respectivă. ▪ Interval minim—Introduceți intervalul minim de timp dintre schimburile de lucru. ▪ Zile libere permise—Bifați această casetă de selectare dacă agentul poate avea această zi liberă. Dacă este eliberat, agentul va trebui să lucreze în această zi dacă există ore disponibile.
Programare increment	(Numai schimburi de lucru variabile) Creșterea dorită a lungimii schimbului. Unitatea Valoarea implicită este 30 de minute.
Optimizare	(Numai schimburi de lucru variabile) Tipul de optimizare dorit: ▪ Optimu—WFM programează mai întâi agenții cu schimburi fixe de lucru. Apoi programează agenții disponibili cu schimburi de lucru variabile pentru a îndeplini cel mai bine cerințele pentru restul zilei. ▪ Multiliniar – WFM programează mai întâi agenții cu schimburi fixe de lucru. Apoi examinează cerințele începând cu începutul zilei pentru cele care nu sunt acoperite de agenți cu schimburi fixe și programează agenți cu schimburi variabile fără a lua în considerare nevoile mai târziu în cursul zilei.
Condiții de muncă	Condițiile de lucru care se aplică schimbului de lucru (consultați Gestionarea lucrului

Câm	Descriere
	condiții).
Metadate activitate	(Numai schimburile de lucru pentru atribuire) Atribuie o valoare implicită a metadatelor sau Elimină o valoare implicită a metadatelor din Work Shift. Această valoare este opțională. Pentru informații suplimentare despre configurarea valorilor metadatelor, consultați Gestionarea valorilor metadatelor de activitate.

Exemplu de rotație a turelor de lucru

Următorul tabel arată ce se întâmplă atunci când mutați schimburile de lucru în sus și în jos în panoul Atribuit din pagina Agenți.

Acțiune	Efectul asupra rotirii deplasării	Comentariu
Selectați Shift 3	Săptămâna A | Schimbul 1 Săptămâna B | Schimbul 2 **Săptămâna C | Schimbul 3** Săptămâna D | Schimbul 4	—
Faceți clic pe Sus Schimbul 1	Săptămâna A | Săptămâna B | Schimbul 2 **Săptămâna B |** **Schimbul 3** Săptămâna C | Schimbul 4	Turele 2 și 3 sunt acum schimburi împărțite pentru săptămâna B.
Faceți clic pe Sus Schimbul 1	Săptămâna A | **Săptămâna B |** **Schimbul 3** Săptămâna C | Schimbul 3 Săptămâna D | Schimbul 4	

Săptămâna B nu mai are o tură divizată.

Faceți clic pe Sus **Săptămâna A | Schimbul 3**

Săptămâna A | Schimbul 1

Programează persoane | Crearea

Schimburile 3 și 1 sunt acum schimburi împărțite pentru săptămâna A.

Acțiune	Efectul asupra rotirii deplasării	Comentariu
	Săptămâna B | Schimbul 2 Săptămâna C | Schimbul 4	
Faceți clic pe Sus	**Săptămâna A | Schimbul 3** Săptămâna B | Schimbul 1 Săptămâna C | Schimbul 2 Săptămâna D | Schimbul 4	Schimbul 3 este acum primul în rotație și toate celelalte schimburi s-au mutat în jos cu o săptămână.

NOTĂ: Un schimb de lucru divizat este o situație în care un agent lucrează în două schimburi diferite în aceeași zi. Înainte de a scinda un schimb de lucru, trebuie să creați două schimburi de lucru care încep și se termină la diferite
Ori sau zile și care nu se suprapun.

EXEMPLU Dacă un agent lucrează patru ore dimineața și patru ore seara, trebuie să creați un schimb de lucru care acoperă orele de dimineață și un alt schimb de lucru care acoperă seara
Ore.

Gestionați condițiile de muncă

WFM face diferența între activitățile de rutină și cele non-rutină. Acesta clasifică activitățile care apar în timpul fiecărui schimb de lucru (cum ar fi pauzele și prânzurile) ca rutină. Aceste activități de rutină se numesc condiții de muncă. O condiție de lucru este un set de reguli utilizate pentru a identifica activitățile de rutină care împiedică agentul să răspundă la contacte.

Există două tipuri de condiții de muncă:

- Ore plătite—Durata schimbului este prelungită din cauza pauzelor și prânzurilor neplătite
- Durata turei – Durata schimbului nu este prelungită din cauza pauzelor și prânzurilor neplătite

NOTĂ : Serviciul Program utilizează numai condiții de lucru cu ore plătite. Planificarea dinamică intrazilnică și tranzacțiile și ofertele parțiale de zi utilizează numai condiții de lucru cu

durata schimburilor.

O condiție de lucru poate fi legată de schimburi de lucru fixe, atribuite sau variabile sau de profiluri ale condițiilor de lucru atribuite agenților. Dacă agentul poate lucra patru ore și jumătate până la șase ore în timpul unui schimb de lucru și programarea este în trepte de jumătate de oră, puteți configura condițiile de lucru pentru 4,5, 5, 5,5 și 6 ore și le puteți atribui turei de lucru a agentului sau le puteți avea drept condiții generale. De asemenea, puteți configura o condiție de lucru bazată pe interval, care acoperă un interval cuprins între 4,5 și 6 ore.

> **NOTĂ** WFM va crea programe ale agenților fără pauze sau prânzuri dacă nu atribuiți condiții de lucru și nu aveți condiții generale de lucru. Dacă nu doriți să atribuiți o anumită lucrare
> Condițiile pentru anumite schimburi de lucru sau profilurile condițiilor de muncă, creează condiții generale de muncă.

> **NOTĂ:** Numai condițiile generale și condițiile de lucru atribuite profilurilor condițiilor de lucru care sunt atribuite agenților sunt utilizate în disponibilitate dinamică și oferte și tranzacții parțiale de zi.

Pentru fiecare activitate de condiție de lucru, trebuie să specificați următoarele informații:

- Nume
- Durată
- Intervalul minim dintre începerea turei de lucru și începerea acestei activități de condiționare a muncii. De exemplu, dacă schimbul de lucru începe la ora 08:00 și această activitate în condiții de lucru nu poate începe mai devreme de ora 09:00, întârzierea minimă trebuie să fie de 1:00.

  > **NOTĂ** : Întârzierea trebuie să se încadreze în lungimea mai mică a unei condiții bazate pe interval.

- Intarzierea maxima intre inceperea turei de lucru si inceperea acestei activitati de conditie de lucru. De exemplu, dacă schimbul de lucru începe la ora 08:00 și această activitate în condiții de lucru nu poate începe mai târziu de ora 09:20, întârzierea maximă trebuie să fie de 1:20.
- Intervalul minim dintre încheierea activității anterioare privind condițiile de muncă și începerea acestei activități privind condițiile de lucru. De exemplu, dacă activitatea anterioară a condiției de lucru este o pauză de 15 minute, iar această activitate a condiției de lucru este un prânz de o oră și trebuie să existe cel puțin o oră și jumătate între pauză și prânz, intervalul minim trebuie să fie de 90 de minute.
- Creșterea în minute pe care WFM o utilizează pentru a planifica activitatea condiției de lucru. Valorile posibile sunt 00:05, 00:10, 00:15, 00:20 și 00:30.
- Partea care este plătită. De exemplu, puteți indica faptul că pauzele de 15 minute sunt plătite și că prânzurile de o oră sunt neplătite.

Rețineți că atunci când creați planificări, serviciul Planificare verifică dacă toate activitățile privind condițiile de lucru pot fi aplicate așa cum au fost configurate. Dacă nu există o oră validă în care toate activitățile privind condițiile de lucru pot fi aplicate așa cum au fost configurate, serviciul Planificare ignoră activitatea stării de lucru cu un avertisment în fișierele jurnal și depanare.

Serviciul Planificare aplică activitățile privind condițiile de lucru pentru o condiție de lucru în următoarea ordine. Toate valorile sunt în ordine crescătoare, cu excepția celor notate.

1. Întârziere minimă
2. Întârziere maximă

3. Durată
4. Porțiune plătită
5. Intervale minime
6. Creștere
7. Tipul pauzei (prânz înainte de pauză)
8. Nume de pauză
9. ID culoare

Preferă să adere la configurația condiției de lucru, mai degrabă decât la nevoia cozii de servicii.

Condiția de lucru care se aplică schimbului de lucru al unui agent la o anumită dată este selectată pe baza următoarelor:

- Lista condițiilor de muncă a orelor plătite asociate profilului condiției (dacă este specificat pentru agent), schimbul de lucru (dacă este atribuit) și lista condițiilor generale de muncă a orelor plătite sunt sortate separat după cum urmează:
    1. Numărul minim de ore plătite (ordine descrescătoare)
    2. Numărul maxim de ore plătite (ordine descrescătoare)
    3. Ora de începere (în ordine crescătoare)
    4. ID stare de lucru (ordine crescătoare)
- Căutați orele plătite, condițiile de muncă asociate profilului condiției de lucru (dacă este specificat pentru agent) înainte de orele plătite, condițiile de lucru asociate schimbului de lucru (dacă sunt atribuite), înainte de a căuta printre condițiile generale de muncă cu plată.

  Criteriile de căutare a condițiilor de muncă sunt:

    - Este activat în ziua săptămânii
    - Are ora de începere mai devreme sau aceeași cu ora de începere a schimbului de lucru
    - Are aceeași lungime minimă și maximă a schimbului ca și lungimea schimbului de lucru programat
    - Durata schimbului de lucru programat se încadrează în lungimea minimă și maximă a schimbului

După sortarea și filtrarea de mai sus pentru potriviri valide, condițiile de lucru sunt selectate conform tabelului următor. În acest tabel,

- "Gama" se referă la o condiție de lucru în care numărul minim și maxim de ore plătite nu sunt aceleași.
- "Non-interval" se referă la o condiție de lucru în care numărul minim și maxim de ore plătite sunt aceleași.
- "Niciuna" înseamnă că nu este configurată nicio condiție de lucru.

Sursă condiție de lucru			
General	**Profilul stării de lucru**	**Schimbul de lucru**	**Sursa utilizată**
Non-gamă, interval, niciunul	Fără rază de acțiune	Fără rază de acțiune	Profilul condiției de lucru
	Fără gamă, interval	Interval	Profilul condiției de lucru
	Interval	Fără rază de acțiune	Schimbul de lucru
	Interval	Fără	Profilul condiției de lucru
	Fără	Fără gamă, interval	Schimbul de lucru
Fără gamă, interval	Fără	Fără	Starea generală de lucru

O modalitate de a evita conflictele de planificare este utilizarea următoarelor atribuiri de parametri:

Întârzierea maximă a pauzei de dimineață = întârzierea minimă a prânzului – intervalul minim al prânzului – durata pauzei de dimineață

Întârzierea minimă a prânzului = Întârzierea maximă a pauzei de dimineață + Durata pauzei de dimineață + Intervalul minim de prânz

Exemplul 1: Condiții de muncă fără activități neremunerate

Un centru de contact a creat trei activități de condiționare a muncii: Vacanța de dimineață, Prânzul și Pauza de după-amiază. Turele de lucru durează opt ore. Orele de început și de sfârșit ale schimburilor de lucru sunt variabile: orele de începere pot fi încă de la 07:30 și orele de sfârșit până la 17:30.

Activitățile privind condițiile de lucru sunt configurate după cum urmează.

Activitate	**Întârziere minimă**	**Întârziere maximă**	**Durată**	**Min Interval**
Pauza de dimineață	01:30	03:00	00:15	00:00
Prânz	03:00	05:00	00:30	01:30
Pauza de după-amiază	05:30	06:45	00:15	01:30

Dacă schimbul de lucru al unui agent începe la ora 8:00 AM, atunci pauza de dimineață a agentului respectiv poate începe oricând între orele 9:30 AM și 11:00 AM. Prânzul agentului poate începe oricând între orele 11:00 AM și 13:00. Pauza de după-amiază a agentului poate începe oricând între orele 13:30 și 14:45.

De exemplu, să presupunem că, pentru a gestiona volumul estimat al apelurilor, WFM trebuie să programați un agent să înceapă lucrul la ora 8:00 AM și să ia o pauză de prânz între orele 11:00 și 11:30 AM. WFM programează apoi pauza de dimineață a agentului de la 9:30 la 9:45 AM pentru a satisface întârzierea minimă de 01:30 pentru acea activitate de condiție de lucru.

Cu toate acestea, cel mai devreme prânzul poate începe la 11:15 AM (9:45 AM plus 1:30, intervalul minim dintre aceasta și activitatea anterioară). WFM nu se poate crea un program care să satisfacă toți parametrii configurați. Această situație poate fi corectată prin scăderea întârzierii minime a pauzei de dimineață de la 01:30 la 01:15 sau prin scăderea intervalului minim de prânz la 01:15.

Exemplul 2: Condiții de muncă cu activități neremunerate

Un centru de contact a creat trei activități de condiționare a muncii: Vacanța de dimineață, Prânzul și Pauza de după-amiază. Pauza de prânz este timp neplătit. Turele de lucru durează opt ore, dar din moment ce există un prânz neplătit de o oră, schimbul de lucru se întinde de fapt pe nouă ore. Serviciul Planificare va programa nouă ore pentru agent.

Orele de început și de sfârșit ale schimburilor de lucru sunt variabile: orele de începere pot fi de la 7:30 AM și orele de sfârșit până la 18:30.

Activitate	Întârziere minimă	Întârziere maximă	Durată	Min Interval
Pauza de dimineață	01:15	03:00	00:15	00:00
Prânz	03:00	05:00	01:00 (neplătit)	01:30
Pauza de după-amiază	08:00	08:30	00:15	01:30

Dacă tura de lucru a unui agent începe la ora 8:00 AM, atunci pauza de dimineață a agentului poate începe oricând între orele 9:30 AM și 11:00 AM. Prânzul agentului poate începe oricând între orele 11:00 AM și 13:00.

Pauza de după-amiază a agentului poate începe oricând între orele 16:00 și 16:30. Acest lucru permite prânzul neplătit de o oră. Adaugă ora și vă permite să puneți o întârziere de 08:00, ceva ce nu ați putea face dacă prânzul ar fi o activitate plătită. Nu puteți avea o întârziere care să aibă aceeași durată a turei de lucru, cu excepția cazului în care există timp neplătit inclus, în acest caz, programul agentului se întinde pe o perioadă de nouă ore.

Programarea și activitățile neremunerate

Condițiile de muncă nu extind întotdeauna schimburile pentru a se adapta activităților neremunerate.

Pentru programarea normală (schimburi de lucru standard, disponibilitate dinamică și programare dinamică), condițiile de muncă aplicate vor extinde schimbul pentru a satisface orele plătite și neplătite ale schimbului. De exemplu, dacă un agent este programat pentru o tură de opt ore și condiția de lucru de opt ore plătite care se aplică include o pauză de prânz neplătită de o oră, atunci schimbul este programat să acopere o perioadă reală de nouă ore pentru a găzdui pauza de prânz neplătită de o oră plus opt ore de activități plătite.

Pentru alte tipuri de evenimente la care se aplică condițiile de muncă, cum ar fi programul dinamic intrazilnic și ofertele și tranzacțiile parțiale de zi, condițiile de muncă nu prelungesc schimburile pentru activități neremunerate. De exemplu, dacă un agent preia două ore suplimentare într-un eveniment de planificare intrazilnică de la 15:00 la 17:00, se poate aplica o condiție de lucru de două ore, iar dacă această condiție de lucru de două ore conține o pauză de prânz neplătită de 30 de minute, atunci aceasta va fi plasată în segmentul de două ore și nu o va prelungi. Schimbul de ore suplimentare va continua să fie 3:00-5:00 PM și nu mai mult, iar agentul va fi plătit pentru o oră și jumătate, nu pentru două ore.

Descrierea câmpurilor

Utilizați pagina Condiții de lucru pentru a crea, edita și șterge condițiile de

lucru. Câmpurile din pagina Condiții de muncă sunt descrise mai jos.

Câmp	Descriere
Nume condiție de lucru	Numele condiției de lucru. Numele ar trebui să faciliteze identificați starea de lucru atunci când o atribuiți agenților: de exemplu, "Serviciul clienți - 4,5 ore". De asemenea, puteți utiliza acest câmp pentru a modifica numele unei condiții de lucru existente.
Tipul condiției de lucru	Tipul condiției de muncă: ▪ Ore plătite — (implicit) Când selectați condiții de lucru bazate pe ore plătite, sistemul extinde durata schimbului din cauza pauzelor și prânzurilor neplătite. ▪ Lungimea turei – Când selectați condițiile de lucru bazate pe lungimea schimbului, sistemul nu extinde durata schimbului din cauza pauzelor și prânzurilor neplătite.
Permiteți ca orele plătite să fie un interval	(Apare numai dacă este selectat Ore plătite în Tip condiție lucru) Bifați această casetă de selectare pentru a specifica un număr minim și maxim de ore plătite.
Ore plătite	(Apare numai în cazul în care caseta de selectare "Se permite ca orele plătite să fie un interval" nu este

Câm	Descriere
	selectat) Numărul total de ore plătite (în HH:MM) pentru starea de lucru.
Numărul minim de ore plătite	(Apare numai dacă este selectată opțiunea "Se permite ca orele plătite să fie un interval") Cel Numărul minim de ore plătite (în HH:MM) pentru condiția de muncă.
Numărul maxim de ore plătite	(Apare numai dacă este selectată opțiunea "Se permite ca orele plătite să fie un interval") Cel Numărul maxim de ore plătite (în HH:MM) pentru condiția de lucru.
Permiteți ca lungimea deplasării să fie un interval	(Apare numai când este selectată opțiunea Lungime deplasare din Tip condiție lucru) Bifați această casetă de selectare pentru a introduce o lungime minimă și maximă a deplasării.
Lungimea deplasării interval") Cel	(Apare numai dacă nu este selectată opțiunea "Se permite ca lungimea deplasării să fie un Lungimea totală a schimbului (în HH:MM) pentru starea de lucru.
Lungimea minimă a deplasării Cel	(Apare numai dacă este selectată opțiunea "Permite ca lungimea deplasării să fie un interval") Lungimea minimă a schimbului (în HH:MM) pentru starea de lucru.
Lungimea maximă a deplasării Introduceți pictograma	(Apare numai dacă este selectată opțiunea "Permite ca lungimea deplasării să fie un interval") Lungimea maximă a schimbului (în HH:MM) pentru starea de lucru.
Aceasta este o condiție generală	Bifați această casetă de selectare dacă această condiție de lucru se aplică fiecărui schimb de lucru Cu același număr de ore sau interval de ore de lucru pe zi și dacă nu este asociată nicio altă condiție de lucru cu aceste schimburi de lucru. Dacă nu bifați caseta de selectare pentru o condiție de lucru și nicio altă condiție de lucru nu este legată de un profil al schimbului de lucru sau al condiției de lucru asociat agentului, WFM nu va programa pauze sau prânzuri pentru agenții alocați acestui schimb de lucru. **NOTĂ:** Poate exista o singură condiție generală pentru fiecare tură programată sau ore plătite la care se aplică schimbul de lucru. Numai Condițiile generale și condițiile de muncă asociate profilurilor condițiilor de muncă atribuite agenților sunt utilizate în disponibilitate dinamică și oferte și tranzacții parțiale de zi.
Aplicați condiția de lucru la schimburile de lucru cu orice oră de sosire	Bifați această casetă de selectare dacă doriți ca condiția de lucru să se aplice schimburilor de lucru cu orice oră de sosire. În cazul în care caseta de selectare este debifată, specificați o oră dacă doriți ca condiția de lucru să se aplice schimburilor de lucru care încep la sau mai târziu

Câmp	Descriere
	decât ora de sosire specificată. Aceste opțiuni se exclud reciproc: puteți selecta doar una dintre ele.
Zile de inclus	Zilele în care se aplică această condiție de muncă. În mod implicit, fiecare zi este Selectat. Trebuie selectată cel puțin o zi.
Activităţi	Faceți clic pe Adăugare pentru a adăuga un rând la tabelul Activități, apoi specificați detaliile activității. Acestea includ: ▪ Nume — Introduceți un nume pentru a descrie pauza sau prânzul. Dacă lăsați acest câmp gol, WFM îl umple cu Pauză. ▪ Tip—Pauză sau Prânz. ▪ Min Delay — Perioada minimă de timp în format HH:MM care trebuie să treacă între ora de începere a schimbului și începutul acestei activități. Această valoare trebuie să fie exprimată în multipli de cinci minute. Dacă se mai introduce ceva, valoarea se rotunjește la cel mai apropiat cinci minute. ▪ Întârziere maximă — Durata maximă în format HH:MM care poate trece între ora de începere a schimbului și începutul acestei activități. Această valoare trebuie să fie exprimată în multipli de cinci minute. Dacă se mai introduce ceva, valoarea se rotunjește la cel mai apropiat cinci minute. ▪ Durată — Durata de timp în care activitatea durează în format HH:MM. Această valoare trebuie să fie exprimată în multipli de cinci minute. Dacă se mai introduce ceva, valoarea se rotunjește la cel mai apropiat cinci minute. Activitățile cu valoarea zero (0) sunt ignorate. ▪ Increment - Creșterea în timpul unei ore în care activitatea poate începe. De exemplu, dacă activitatea poate începe la o oră după începerea schimbului la ora 08:00 și alegeți incrementul de 15 minute, activitatea poate începe la ora 09:15, 09:30 sau 09:45. ▪ Interval Min - Perioada minimă de timp dintre aceasta și activitatea anterioară. Această valoare trebuie să fie exprimată în multipli de cinci minute. Dacă se mai introduce ceva, valoarea se rotunjește la cel mai apropiat cinci

Câm	Descriere
	Minute. ▪ Porțiune plătită — Partea din activitate în format HH:MM care este plătită. Activitățile care nu sunt remunerate prelungesc schimbul de lucru cu durata neremunerată pentru condițiile de muncă cu ore plătite. De exemplu, un schimb de lucru de opt ore cu un prânz neplătit de o oră va deveni un schimb de lucru care se întinde pe nouă ore. Există o limită de 48 de ore într-o stare de muncă. ▪ Color/Color ID (ID culoare) — Culoarea care reprezintă această activitate în programare. ID-ul culorii este codul hexazecimal pentru culoarea selectată. ▪ Metadate activitate — (opțional) Atribuie o valoare a metadatelor sau elimină o valoare a metadatelor din pauze sau prânzuri. Atribuirea sau eliminarea unei valori de metadate de aici suprascrie toate valorile implicite ale metadatelor pe care le-ați atribuit în pagina Metadate activitate. Pentru mai multe informații despre configurarea valorilor metadatelor și atribuirea acestora pauzelor și prânzurilor, consultați Gestionarea valorilor metadatelor de activitate.
Optimizare maximă	Vă permite să controlați perioada de timp în care funcția Optimizare programe poate muta o pauză sau un prânz înainte sau înapoi în cadrul constrângerilor de activitate. Dacă valoarea este goală, optimizatorul poate muta activitatea atât cât permit constrângerile de activitate. Dacă valoarea este zero (0), activitatea nu poate fi mutată. **NOTĂ:** Valoarea maximă pentru acest câmp este 23:59.
Atribuirea profilurilor pentru condițiile de lucru	Unul sau mai multe profiluri ale condiției de lucru atribuite condiției de lucru.
Atribuirea schimburilor de lucru	(Apare numai când Tipul condiției de lucru este Ore plătite) Una sau mai multe Schimburi de lucru care vor folosi această condiție de lucru.

Definiții butoane condiție de lucru

Buton	Descriere
Salvare	Faceți clic pentru a salva starea de lucru nouă sau modificată. Acest buton este dezactivat

Buton	Descriere
	până când o condiție de lucru este denumită sau selectată și toate câmpurile populate sunt valide.
Ștergere	Faceți clic pentru a șterge condiția de lucru. Acest buton este dezactivat până când este denumită sau selectată o condiție de lucru.
Anulare	Faceți clic pentru a anula modificările aduse condiției de lucru.

Gestionarea profilurilor de stare de lucru

Profilurile condițiilor de lucru vă permit să asociați condiții de lucru non-generale cu agenți, în loc să le asociați numai cu schimburi de lucru. Utilizând profilurile de stare de lucru, puteți optimiza prânzurile și pauzele intrazilnice ale unui agent și puteți automatiza mutarea pauzelor și prânzurilor unui agent pentru a îmbunătăți acoperirea cozii de așteptare a serviciilor.

Numai administratorii și programatorii pot crea și gestiona profiluri de stare de lucru.

Ar trebui să creați profiluri de condiții de lucru care să includă condiții de lucru cu ore plătite (durata schimburilor este prelungită din cauza pauzelor și prânzurilor neplătite) și profiluri ale condițiilor de lucru care includ condiții de lucru cu durata schimburilor (durata schimburilor nu este prelungită din cauza pauzelor și prânzurilor neplătite). Profilurile cu condiții de lucru cu lungime de schimb sunt utile dacă agenții ar putea face tranzacții și oferte parțiale de zi sau programare dinamică intrady. Consultați Gestionarea condițiilor de lucru.

Fiecare profil al condiției de lucru include un set de agenți și condiții de lucru. Nu este necesar ca un agent sau o condiție de lucru să fie inclusă într-un profil de condiție de lucru.

> **NOTĂ** : Un agent poate fi inclus doar într-un singur profil al condiției de lucru. Cu toate acestea, mai multe condiții de muncă pot fi incluse într-un profil de condiție de lucru, iar o condiție de lucru poate fi membru al
> Profiluri multiple ale condițiilor de lucru.

Programarea cu profiluri ale stării de lucru

Serviciul Planificare poate utiliza condițiile de lucru din profilul stării de lucru a agentului pentru a programa prânzurile și pauzele agentului. Condițiile de lucru se aplică turei de lucru a agentului la o anumită dată.

Descrierea câmpurilor

Utilizați pagina Profiluri condiție de lucru pentru a crea, edita și șterge profiluri pentru

condițiile de lucru. Câmpurile din pagina Profil condiții de muncă sunt descrise mai jos.

Câm	Descriere
Nume profil condiție de lucru	Un nume unic pentru profilul condiției de lucru.
Atribuirea condițiilor de muncă	Selectați și atribuiți condiții specifice de lucru profilului condiției de lucru. Aceeași condiție de lucru poate fi inclusă în mai multe profiluri de condiții de lucru.
Atribuirea agenților	Selectați și atribuiți agenți profilului condiției de lucru. Atât active, cât și Agenții inactivi sunt disponibili pentru selecție. **NOTĂ:** Unui agent i se poate atribui un singur profil de condiție de lucru.

Gestionați condițiile min/max oră

Pe pagina Condiții min/maxim oră, puteți limita timpul în care lucrează agenții dvs., setând următorii parametri:

- Numărul minim și maxim de zile în care lucrează agenții dvs. în fiecare săptămână
- Numărul minim și maxim de ore plătite pe care agenții dvs. le lucrează în fiecare săptămână
- Numărul minim și maxim de ore plătite pe care agenții dvs. le lucrează în fiecare zi a săptămânii

Configurarea condițiilor min/max oră este opțională. Este necesar dacă doriți ca agenții să fie programați utilizând disponibilitatea dinamică (consultați Despre disponibilitatea mea).

NOTĂ : Condițiile min/max-oră sunt atribuite agenților utilizând profiluri min/max-oră (consultați Atribuirea condițiilor min/max-oră agenților).

Schimburi și programe de lucru

Condițiile min/max oră sunt luate în considerare în următoarele metode de planificare:

- Schimburi de lucru fixe, de atribuire și variabile

  NOTĂ : De asemenea, puteți limita numărul minim și maxim de zile și ore plătite pe care agenții dvs. le lucrează în fiecare săptămână prin schimburi de lucru variabile. Dacă atribuiți un agent ambilor
  Shift de lucru variabil și o condiție min/max oră în timpul aceleiași săptămâni (fie prin utilizarea unei condiții min/max oră ca implicită, fie prin aplicarea uneia la un anumit interval de date), WFM utilizează configurația din condiția min / max oră în loc de configurația din schimbul de lucru variabil.

- Planificare dinamică

- Disponibilitate dinamică
- Planificare dinamică intrazilnică
- Programări editate manual
- Tranzacții, oferte, excepții, mentorat și timp liber

După ce atribuiți un profil min/max unui agent, condițiile sale min/max se aplică fiecărui schimb de lucru atribuit agentului în fiecare zi a săptămânii. Condițiile minime / maxime limitează doar orele plătite. Activitățile neremunerate nu sunt luate în considerare la calcularea parametrilor săptămânali sau zilnici pe care îi configurați în această pagină.

Definiții de timp

Limitele pe care le setați pe această pagină se aplică săptămânilor și zilelor, așa cum sunt definite de WFM, nu neapărat așa cum apar într-un calendar.

- "Săptămâna" se referă la săptămâna planificată în WFM așa cum este definită de câmpul Prima zi a săptămânii din pagina Setări globale (consultați Configurarea setărilor WFM la nivel de sistem). "Săptămâna" include toate orele din fiecare schimb de lucru care începe într-o săptămână programată, chiar și în schimburile de lucru care trec de la miezul nopții în următoarea săptămână programată. "Săptămâna" nu include orele dintr-o tură de lucru dintr-o săptămână anterioară care trece miezul nopții în ea.
- "Zi" se referă la ziua în care începe un schimb de lucru și include toate orele din schimbul de lucru, chiar dacă schimbul de lucru trece de miezul nopții în ziua următoare. "Ziua" nu include orele dintr-o tură de lucru dintr-o zi anterioară care trece miezul nopții în ea.

> **EXEMPLU**
> Un agent are următoarele schimburi de lucru luni și marți:
>
> - Luni 20:00 – Marți 16:00 AM
> - Marți 14:00–22:00
>
> WFM nu împarte cele opt ore în primul schimb între luni și marți. Deoarece schimbul de lucru începe luni, WFM numără toate cele opt ore ca parte a schimbului de lucru de luni.

Atât "zi", cât și "săptămână" se referă la zile și săptămâni, așa cum apar în fusul orar de planificare al unui agent (consultați Despre fusurile orare).

Luați în considerare configurarea programării

Anumite elemente de planificare pe care le configurați în alte părți ale WFM pot crea planificări care încalcă condițiile min/max atribuite agenților dvs. În unele cazuri, acest lucru poate face ca agenții să nu fie programați.

Aceste elemente includ următoarele.

Excepţii

Dacă programul unui agent include o excepție plătită sau neplătită parțial sau întreaga zi, WFM va încerca să creeze un program care să îndeplinească orice condiție de min/maximum de ore atribuită agentului pe pagina Profiluri min/max. oră ca implicită sau pentru un anumit interval de date.

Cu toate acestea, atribuirea excepțiilor plătite sau neplătite poate duce uneori la programe care încalcă condițiile de oră min/max. Un agent va fi în continuare programat dacă o excepție plătită sau neplătită creează un program care încalcă condiția de oră min/max a agentului.

Exemplul 1: excepție plătită

Un agent este atribuit unui profil min/max oră cu o condiție min/max oră care limitează agentul să lucreze maximum 10 ore miercuri, iar agentul respectiv are, de asemenea, un schimb de lucru miercuri de la 8:00 AM la 16:00. Cu toate acestea, un supraveghetor a atribuit, de asemenea, o excepție plătită agentului, miercuri, între orele 16:00 și 20:00.

Aceasta înseamnă că agentul are echivalentul unui schimb de lucru de 12 ore miercuri, de la 8:00 AM la 20:00. Prin urmare, programul agentului încalcă condiția de oră min/max a agentului, dar agentul este încă programat.

Exemplul 2: excepție neplătită

Un agent este atribuit unui profil min/maxim oră cu o condiție min/max oră care limitează agentul să lucreze minimum șase ore miercuri, iar agentul respectiv are, de asemenea, o tură de lucru miercuri de la 8:00 AM la 16:00. Cu toate acestea, un supraveghetor a atribuit, de asemenea, o excepție plătită agentului miercuri de la 8:00 AM la 13:00.

Aceasta înseamnă că agentul are echivalentul unui schimb de lucru de trei ore miercuri, de la 13:00 la 16:00. Prin urmare, programul agentului încalcă condiția de șase ore min/maxim oră a agentului, dar agentul este încă programat.

Schimburi de lucru suprapuse

Turele de lucru care încep într-o zi pot uneori să treacă de miezul nopții și să se suprapună cu schimburile de lucru care încep în ziua următoare. Când se întâmplă acest lucru, WFM nu ia în considerare perioada de timp în care programele se suprapun de două ori. În schimb, păstrează întregul schimb de lucru în ziua care se suprapune și scurtează schimbul de lucru în ziua suprapusă.

Acest lucru poate face ca programul unui agent să încalce o condiție de oră min/max atribuită. Un agent nu va fi programat dacă schimburile de lucru suprapuse creează un program care încalcă condiția de min/maximum de ore a agentului.

EXEMPLU

Un agent este atribuit unui profil min/max oră cu o condiție min/max oră care limitează agentul să lucreze minimum opt ore luni și marți.

Agentul are următoarele schimburi de lucru în acele zile:

- Luni 22:00 – Marți 6:00 AM
- Marți 2:00 AM–10:00 AM

Turele acestui agent se suprapun timp de patru ore marți, de la 2:00 AM-6:00 AM. WFM numără aceste patru ore ca parte a turei de lucru de luni, nu de marți.

Aceasta înseamnă că agentul are acum echivalentul unui schimb de lucru de patru ore marți, de la 6:00 AM-10:00 AM. Prin urmare, configurația programului agentului încalcă condiția de opt ore min/maxim oră a agentului, iar agentul nu este programat.

Descrierea câmpurilor

Utilizați pagina Condiții oră min/max pentru a crea, edita și șterge condițiile orei min/max.

Câmpurile din pagină sunt descrise mai jos.

Câmp	Descriere
Nume condiție oră min/max.	Un nume unic pentru această afecțiune.
Min ore plătite pe săptămână	Numărul minim de ore plătite pe săptămână pe care un agent le poate lucra. Aceste ore trebuie să fie egale sau mai mici decât numărul maxim posibil de ore pe care planificarea dinamică, disponibilitatea dinamică și configurațiile turelor de lucru ale agenților le permit să lucreze într-o săptămână.
Numărul maxim de ore plătite pe săptămână	Numărul maxim de ore plătite pe săptămână pe care le poate lucra un agent. Aceste ore trebuie să fie mai mari sau egale cu numărul minim posibil de ore pe care planificarea dinamică, disponibilitatea dinamică și configurațiile turelor de lucru ale agenților le permit să lucreze într-o săptămână.
Min zile pe săptămână	Numărul minim de zile pe săptămână în care un agent poate lucra. Acești Zilele trebuie să fie mai mici sau egale cu numărul total de zile în care programarea dinamică, disponibilitatea dinamică și configurațiile turelor de lucru ale agenților le permit să lucreze într-o săptămână.

Câmp	Descriere
Nr. maxim de zile pe săptămână	Numărul maxim de zile pe săptămână în care poate lucra un agent. Acești Zilele trebuie să fie mai mari sau egale cu numărul total de zile în care programarea dinamică, disponibilitatea dinamică și configurațiile turelor de lucru ale agenților dvs. necesită ca aceștia să lucreze într-o săptămână. **EXEMPLU** : Un supervizor atribuie un agent unui schimb de lucru variabil de cinci zile. În două zile, supraveghetorul a selectat zilele libere Caseta de selectare permisă (două zile sunt opționale). În trei zile, supraveghetorul nu a bifat caseta de selectare Zile libere permise (sunt necesare trei zile). Dacă supervizorul îi atribuie acestui agent și o condiție min/max oră, supervizorul trebuie să introducă un număr egal sau mai mare de trei în câmpul Număr maxim de zile pe săptămână.
Aplică la	Ziua sau zilele săptămânii ai căror parametri doriți să îi configurați. Utilizați Shift+clic pentru a selecta mai multe zile învecinate sau Ctrl+clic pentru a selecta mai multe zile neadiacente.
Ore plătite	Min - Orele minime plătite pentru ziua selectată a săptămânii. Aceste ore trebuie să fie mai mici sau egale cu numărul maxim posibil de ore pe care programarea dinamică, disponibilitatea dinamică și configurațiile turelor de lucru ale agenților dvs. le permit să lucreze în ziua selectată. Max—Numărul maxim de ore plătite pentru ziua selectată a săptămânii. Aceste ore trebuie să fie mai mari sau egale cu numărul minim posibil de ore pe care planificarea dinamică, disponibilitatea dinamică și configurațiile turelor de lucru ale agenților dvs. le permit să lucreze în ziua selectată.
Intervalul minim dintre schimburi	Perioada minimă de timp care poate exista între schimburi în zile diferite. **NOTĂ** : Intervalul minim dintre schimburi este aplicat și validat în momentul în care executați programul, și nu pentru planificare Editări efectuate ulterior.

Atribuiți condiții min/max oră agenților

Profilurile min/max oră sunt utilizate pentru a asocia condițiile min/max oră cu agenți specifici pentru anumite săptămâni. Agenții trebuie să fie asociați fie cu profilul implicit min/max oră, fie cu un anumit profil min/max oră care urmează să fie programat utilizând schimburi de lucru cu disponibilitate dinamică.

Câmpurile din pagină sunt descrise mai jos.

Câmp	Descriere
Nume profil min / max. oră	Introduceți un nume unic pentru profil.
Utilizați condiția prestabilită	Bifați această casetă de selectare pentru a desemna o condiție implicită min/max oră și Selectați această condiție din lista derulantă. Condițiile implicite se aplică ori de câte ori nu există nicio condiție atribuită unui anumit interval de date pentru agent. **NOTĂ** : Dacă nu configurați o condiție implicită și nu sunt configurate condiții pentru un anumit interval de date pentru un agent, Acest agent va fi programat fără restricții de oră minimă sau maximă.
Condiții interval de date oră min/maximă	Faceți clic pe Adăugare pentru a configura o săptămână de început, o săptămână de sfârșit și o condiție care se aplică acelui interval de date. Bifați caseta de selectare din stânga oricărei linii existente pentru a șterge acea linie din tabel.
Atribuirea agenților	Mutați agenții din panourile Disponibile în Atribuite pentru a-i atribui profilul.

Limitați numărul de agenți de planificat

Pagina Grupuri maxime de personal vă permite să setați o limită pentru numărul de agenți care sunt alocați grupului pot fi programați să lucreze în același timp.

EXEMPLU: Centrul dvs. de contact are 200 de agenți disponibili pentru a lucra, dar locuri pentru numai 100 de agenți. Nu puteți programa mai mult de 100 de agenți simultan. Pentru a vă asigura că orarele se adaptează
Această limită, configurați un grup maxim de planificare care include cei 200 de agenți și care stabilește limita de planificare simultană la 100 de agenți.

NOTĂ : Dacă utilizați grupuri maxime de personal, ar trebui să utilizați și programarea echilibrată. Când executați un program pentru agenții care sunt supuși limitării unui grup maxim de personal și limita este atinsă, nu mai pot fi programați alți agenți. Nu se creează un program în săptămâna respectivă pentru agenții din afara limitei maxime, chiar dacă încalcă profilul personal min/maxim oră al agenților respectivi sau rotația turelor de lucru. Programul se desfășoară normal pentru alți agenți și se poate finaliza cu starea "Succes parțial". Pagina de detalii a solicitării utilizatorului (consultați Vizualizarea solicitărilor serverului de la WFM utilizatori) listează acei agenți care nu au putut fi programați din cauza limitării maxime a personalului.

Atunci când este configurat un grup maxim de personal, limitarea pe care o stabilește este luată în considerare în toate domeniile care creează sau modifică programări. Aceste domenii includ următoarele:

- Rularea unui program
- Crearea unui eveniment cu program dinamic
- Aprobarea tranzacțiilor și ofertelor programate
- Aprobarea cererilor de mentorat, excepții și timp liber
- Copierea activităților din program
- Aprobarea automată sau manuală a programării dinamice intrazilnice
- Editarea programărilor agenților pe pagina Programare agenți
- Modificările efectuate prin intermediul paginii Gestionare editare programare

Sistemul respinge încercările de modificare a programelor care vor încălca restricția maximă a limitei de personal. Dacă totuși doriți să modificați programul, puteți face alte modificări de planificare care vor rezolva problema (de exemplu, mutarea activităților altui agent) și încercați din nou modificarea inițială a programului.

Turele de agent care sunt supuse unei limitări maxime a grupului de personal includ toate activitățile, cu excepția activităților Fără program, Indisponibil și Disponibil.

Excepțiile, care sunt incluse atunci când se ia în considerare o limitare maximă a grupului de personal, sunt un caz special. Unele excepții, cum ar fi vacanțele, nu necesită ca un agent să ocupe un loc în centrul de contact. Prezența agentului respectiv nu ar trebui să fie luată în considerare la calcularea limitei maxime a grupului de personal. Pentru a distinge între excepțiile care ar trebui să conteze și cele care nu ar trebui, o excepție poate fi configurată ca necesitând o stație de lucru. Consultați Gestionarea excepțiilor pentru mai multe informații.

Descrierea câmpurilor

Pagina Grupuri de personal maxim vă permite să creați, să editați și să ștergeți grupuri cu personal

maxim. Câmpurile din pagină atunci când creați, editați sau ștergeți un grup maxim de personal sunt

Câmp	Descriere
descrise mai jos.	
Numele maxim al grupului de angajați	Numele unic pentru grupul maxim de personal.
Limita maximă de personal	Numărul maxim de agenți care pot lucra simultan la oricare dintre ei Oră.

Câmp	Descriere
Atribuirea agenților	Mutați agenții din panourile Disponibile în Atribuite pentru a-i atribui Grupul maxim de personal.

Crearea unei distribuții

O distribuție constă în datele de contact ale unei săptămâni pentru fiecare interval de 30 de minute al zilei. Datele includ următoarele:

Coloane	Descriere
Raport de contact	Procentaj din totalul contactelor zilei pentru interval. **NOTĂ** : Când este exportat, raportul de contacte este exprimat ca zecimal, nu ca procent. De exemplu, este afișat un raport de contacte în tabelul ca 2,03% este exportat într-o foaie de calcul ca 0,0203.
Distribuirea contactelor	Numărul de contacte primite în interval. Dacă este activată la nivel global pagina Setări (setarea Activare contacte prognozate ca zecimale), această valoare poate avea până la două zecimale.
Durată medie convorbire	Timpul mediu de convorbire sau de
procesare. Durată medie de lucru	Media timpului de lucru după
contact.	

Distribuția determină fluctuațiile volumului de contact în intervalele unei zile. Acesta este

modul în care WFM generează o distribuție:

1. WFM calculează numărul mediu de contacte primite în perioada de referință pentru fiecare interval de planificare și pentru fiecare zi a săptămânii selectate în solicitarea de distribuție. Zilele cu evenimente speciale nu sunt luate în considerare. Alegeți șase până la opt săptămâni recente pentru perioada de referință, având grijă să nu utilizați o săptămână cu volum neobișnuit, cum ar fi o săptămână de vacanță.

   EXEMPLU Pentru a calcula volumul mediu al contactelor pentru intervalul de AM 8:30-9:00 în zilele de luni, WFM ia suma volumului pentru intervalul de AM 8:30-9:00 pentru fiecare zi de luni
   în perioada de referință și împarte totalul la numărul de luni din perioada de referință.

2. WFM apoi împarte rezultatul pentru fiecare jumătate de oră la numărul mediu de contacte primite pentru întreaga zi pentru a determina procentul contactelor zilei care sosesc în acest interval.

3. WFM calculează timpul mediu de convorbire (cozi de servicii interactive) sau timpul de procesare (cozi de servicii non-interactive) și valorile timpului de lucru după contact pentru fiecare jumătate de oră.

> **EXEMPLU** : Pentru a calcula timpul mediu de convorbire/timpul de procesare pentru intervalul 8:30–9:00 AM intervalul de luni, WFM ia suma timpului de convorbire/timp de procesare pentru fiecare contact între orele 8:30 AM și 9:00 AM pentru fiecare zi de luni din perioada de referință și împarte totalul la numărul de contacte. WFM utilizează aceeași metodă pentru a calcula timpul mediu de lucru.

Viitorul nu repetă întotdeauna trecutul. Evenimentele viitoare pot determina modificarea distribuției persoanelor de contact. Dacă știi despre evenimente viitoare care ar putea afecta o distribuție, poți edita distribuirea pentru a ține cont de evenimentele respective. Pentru orice interval de 30 de minute, aveți posibilitatea să modificați numărul de contacte care ar putea ajunge, timpul mediu de convorbire sau de procesare și timpul mediu de lucru după contact (consultați Editarea distribuțiilor și prognozelor).

Linii directoare pentru generarea unei distribuții

Alegerea unei perioade de referință adecvate este importantă pentru generarea unei distribuții adecvate perioadei de prognoză.

Puteți genera o distribuție o singură dată și o puteți reutiliza pentru fiecare prognoză sau puteți genera o nouă distribuție de fiecare dată când generați o prognoză. O distribuție și o prognoză sunt legate automat - o coadă de servicii poate avea o singură distribuție de producție și o singură prognoză de producție la un moment dat.

Tipul de distribuție pe care îl generați depinde de tipul de coadă de așteptare serviciu pentru care o generați. Utilizați următoarele instrucțiuni atunci când generați o distribuție:

- Dacă datele de contact zilnice sau săptămânale fluctuează foarte mult, alegeți o perioadă de referință mai lungă. Dacă datele dvs. de contact sunt destul de stabile, alegeți o perioadă de referință mai scurtă.
- Dacă datele dvs. de contact sunt destul de stabile sau sezoniere, alegeți o perioadă de referință mai lungă din aceeași perioadă a anului trecut.
- Dacă aveți cel puțin un an de date istorice și modelul dvs. de afaceri și de rutare nu s-au schimbat dramatic, utilizați o perioadă de referință dintr-un an mai devreme, care este similară cu perioada de prognoză.
- Dacă aveți mai puțin de un an de date istorice sau condițiile centrului de contact s-au schimbat dramatic, identificați o perioadă mai recentă care este probabil să aibă date de contact similare cu perioada de prognoză.
- Dacă datele de contact sunt destul de stabile pe tot parcursul anului, este posibil să treceți câteva luni fără a fi nevoie să generați o nouă distribuție.
- Dacă datele de contact variază frecvent sau prezintă variații sezoniere, poate fi necesar să vă regenerați distribuția cel puțin o dată pe lună sau de fiecare dată când creați o estimare.

> **NOTĂ** : Distribuțiile ignoră datele din perioada de referință care au evenimente speciale atribuite și datele etichetate ca date închise.

Gestionarea distribuțiilor

Utilizați pagina Cereri de distribuție pentru a genera producție și distribuții denumite.

Distribuția producției este utilizată în mod implicit pentru a genera o prognoză. Nu poate exista decât o singură distribuție de producție. În schimb, pot exista mai multe distribuții numite. Distribuțiile denumite sunt utilizate pentru a analiza modul în care diferite condiții afectează volumele de contacte și programele agenților. O distribuție numită poate fi generată cu date istorice, așa cum este o distribuție de producție, dar poate fi generată și fără date istorice și apoi populată manual.

De asemenea, puteți utiliza o distribuție denumită în locul unei distribuții de producție pentru a genera o prognoză.

> **NOTĂ** : Dacă sunteți sigur că volumul de contacte și distribuția la centrul de contact sunt stabile, atunci trebuie să generați doar o distribuție și o prognoză și nu trebuie să utilizați numele Distribuții.

Generarea unei distribuții de producție

Generați o distribuție de producție

1. Pe pagina Solicitare de distribuție, selectați opțiunea Remiteți o solicitare **de distribuție a producției** .
2. Selectați una sau mai multe cozi de servicii. Cozile de așteptare pentru servicii disponibile listate sunt cele care nu au bifată caseta de selectare "Nu se generează prognoze sau planificări pentru această coadă de servicii" pe pagina Gestionare cozi de servicii.
3. Introduceți data de început și data de sfârșit a perioadei de referință dorite în fusul orar al cozii de așteptare a serviciului. Perioada de referință trebuie să aibă date istorice foarte asemănătoare cu datele pentru care doriți să generați o prognoză. Ar trebui să existe date pentru fiecare zi selectată a săptămânii din perioada de referință. Dacă nu există date, WFM umple acele perioade cu zerouri.
4. Selectați zilele săptămânii pentru care doriți să calculați o distribuție. În mod implicit, este selectată fiecare zi a săptămânii.
5. Decideți dacă doriți ca orele standard ale cozii de așteptare pentru serviciu (timpul mediu de convorbire și timpul mediu de lucru după contact) să fie actualizate pe baza acestei distribuții.
6. Programați când doriți să ruleze solicitarea. În mod implicit, solicitarea se execută imediat.
7. Dați clic pe **Trimiteți**.

După ce solicitarea a rulat cu succes, puteți vizualiza distribuția și o puteți edita după cum este necesar.

Generarea unei distribuții denumite

Utilizați pagina Solicitare de distribuire pentru a trimite o solicitare de distribuire numită. Solicitarea poate genera o nouă distribuție denumită sau poate suprascrie o distribuție denumită existentă cu date noi.

Generați o distribuție denumită

1. Pe pagina Solicitare distribuție, selectați opțiunea dorită: **Trimiteți o nouă solicitare** de distribuție denumită sau **Trimiteți o solicitare** de distribuție denumită existentă.
2. Selectați o coadă de servicii. Rețineți că, deși puteți selecta mai multe cozi de așteptare pentru servicii pentru o distribuție de producție, puteți selecta o singură coadă de așteptare pentru servicii pentru o distribuție numită.
3. Introduceți un nume unic pentru distribuția numită, dacă aceasta este o solicitare nouă, sau selectați numele de distribuție denumit existent dacă reutilizați un nume de distribuție denumit existent.
4. Introduceți data de început și data de sfârșit a perioadei de referință dorite în fusul orar al cozii de așteptare a serviciului. Perioada de referință trebuie să aibă date istorice foarte asemănătoare cu datele pentru care doriți să generați o prognoză. Ar trebui să existe date pentru fiecare zi selectată a săptămânii din perioada de referință. Dacă nu există date, WFM umple acele perioade cu zerouri.
5. Selectați zilele săptămânii pentru care doriți să calculați o distribuție. În mod implicit, este selectată fiecare zi a săptămânii.
6. Decideți dacă doriți ca orele standard ale cozii de așteptare pentru serviciu (timpul mediu de convorbire și timpul mediu de lucru după contact) să fie actualizate pe baza acestei distribuții.
7. Programați când doriți să ruleze solicitarea. În mod implicit, solicitarea se execută imediat.
8. Faceți clic pe **Executare**.

După ce solicitarea a rulat cu succes, puteți vizualiza distribuția și o puteți edita după cum este necesar.

Vizualizarea unei distribuții

Vizualizarea unei distribuții

1. Pe pagina Planificare, selectați **Distribuție**.
2. Selectați coada de așteptare pentru care ați rulat distribuția.
3. Selectați producția sau distribuția numită. Distribuția apare atât sub formă tabelară, cât și grafică.
4. Selectați ziua săptămânii pe care doriți să o vizualizați din lista derulantă. Alternativ, derulați datele afișate în sus sau în jos și faceți clic pe bara neagră din partea de jos pentru a vizualiza datele din ziua următoare sau pe bara neagră din partea de sus pentru a vizualiza datele din ziua precedentă.

> **NOTĂ** : De asemenea, se afișează fusul orar pentru această coadă de servicii. Este doar în citire și nu poate fi modificat din această pagină. Dacă fusul orar al cozii de așteptare serviciu este modificat în Cozile de așteptare serviciu
> , toate distribuțiile și prognozele afectate trebuie reluate sau editate manual, deoarece schimbarea fusului orar al cozii de așteptare serviciu nu se reflectă automat în acestea.

Lucrul cu distribuțiile

Odată ce rulați o distribuție, există o serie de acțiuni pe care le puteți face cu ea în afară de editarea acesteia. Aceste acțiuni sunt controlate de butoanele din colțul din dreapta sus al paginii Distribuție. Funcțiile butoanelor sunt descrise în tabelul următor.

Nu toate butoanele sunt disponibile atât pentru producție, cât și pentru distribuții denumite.

Buton	Funcție
Salvare	Salvează o distribuție editată.
Salvare ca	Salvează o distribuție cu alt nume. Acest lucru păstrează distribuția originală și creează o nouă distribuție denumită.
Redenumire	Redenumește o distribuție numită. Această funcție nu copiază distribuția așa cum o face funcția Salvare ca, ci mai degrabă schimbă numele acestei distribuții. Odată modificat, nu veți vedea numele vechi în nicio listă de distribuții denumite pentru această coadă de servicii.
Ștergere	Șterge distribuția denumită.
Copiere în producție	Copiază distribuția denumită în producție. Această funcție suprascrie date din distribuția existentă a producției cu datele din această distribuție numită. De exemplu, dacă distribuția numită are date numai pentru luni și marți, dar distribuția producției are date pentru fiecare zi a săptămânii, după copiere distribuția producției va conține, de asemenea, date numai pentru luni și marți.
Export	Exportă datele din distribuție ca fișier CSV denumit export.csv. Fișierul de export conține datele de distribuție pentru fiecare zi a săptămânii. Aceste date pot fi manipulate într-o aplicație de calcul tabelar și apoi copiate înapoi în distribuție.

Crearea unei prognoze

O prognoză este o predicție a numărului de contacte pentru fiecare interval de 30 de minute al zilei pe care un centru de contact îl va primi într-o anumită perioadă de timp. Există trei tipuri de prognoze:

- Prognoza producției este utilizată pentru a genera programul de producție. Nu poate exista decât o singură prognoză de producție.
- **Prognozele** denumite sunt prognoze de tip "ce-ar fi dacă?", utilizate pentru a lua în considerare factorii determinanți ai volumului, cum ar fi campaniile de marketing care produc modificări ale volumului de contacte, ale timpului mediu de manipulare sau ale orelor de funcționare. Pot exista multe prognoze numite.
- Prognoza strategică este o prognoză pe cinci ani care afișează numărul de agenți necesari pe lună pentru a îndeplini cerințele proiectate ale unei cozi de așteptare de servicii. Nu poate exista decât o singură prognoză strategică. Această prognoză este utilizată pentru a genera diverse rapoarte de planificare strategică.

WFM utilizează datele istorice de contact și o distribuție pentru a genera o prognoză. Prognoza este apoi utilizată pentru a crea un program.

Despre procesul de prognoză

Pentru a crea o prognoză, trebuie să finalizați fiecare dintre următoarele activități.

Generați o distribuție

Generați o distribuție (consultați Crearea unei distribuții) sau utilizați o distribuție existentă pentru coada de așteptare serviciu și perioada de referință selectate. Alegeți șase până la opt săptămâni recente pentru perioada de referință, având grijă să nu utilizați o săptămână cu volum neobișnuit, cum ar fi o săptămână de vacanță.

Distribuțiile sunt responsabile pentru determinarea procentului așteptat din volumul zilnic de contacte care are loc în fiecare interval al zilei. Selectați o perioadă de referință care reprezintă cel mai bine distribuția preconizată a contactelor pe parcursul unei zile.

Editați distribuția

Dacă este necesar, editați distribuția (consultați Editarea distribuțiilor și prognozelor). De exemplu, dacă vă așteptați ca volumul contactelor să fie mai mic într-o anumită zi a săptămânii din perioada de prognoză, puteți reduce volumul contactelor din acea zi din distribuție.

> **NOTĂ:** Dacă acelui eveniment îi este atribuit un eveniment special (consultați Contabilizarea zilelor cu volume anormale de contacte), WFM normalizează volumul contactelor, astfel încât distribuțiile să fie mai precise. În acest caz, nu este nevoie să ajustați manual distribuția.

Selectați o metodă de prognoză

Există două metode de prognoză, Standard și Advanced. Metoda standard este metoda moștenită utilizată de WFM. Această metodă tratează toate săptămânile la fel: nu este posibil să se reprezinte diferențele în volumele de contacte sau să se gestioneze orele săptămână de săptămână într-o singură lună. Prin urmare, nu reflectă variațiile sezoniere ale volumului de contacte în momente diferite din cadrul săptămânii și lunii. Această metodă este recomandată dacă aveți un an sau mai puțin de date istorice de utilizat ca date de referință.

Metoda avansată de prognoză este capabilă să reflecte mai precis variațiile sezoniere ale volumului contactelor și ale timpului de gestionare. Această metodă este recomandată pentru centrele de contact care se confruntă cu fluctuații sezoniere ale volumului de contacte și care au mai mult de un an de date istorice disponibile. Cu cât perioada de referință este mai lungă, cu atât această metodă de prognoză este mai precisă în măsură să reflecte variațiile săptămânale, lunare și anuale.

Selectați o referință reriod

WFM utilizează date istorice pentru a proiecta cerințele viitoare. Perioada de referință pe care o alegeți depinde de metoda de prognoză pe care o alegeți.

- **Metoda** standard de prognoză. Identificați perioada de referință cu datele istorice care seamănă cel mai mult cu perioada pentru care doriți să generați o prognoză. Perioada de referință pe care o alegeți ar trebui să reflecte orice modele săptămânale care sunt susceptibile să apară în perioada de prognoză. Alegerea unei perioade de referință dintr-un an anterior perioadei de prognoză oferă adesea cea mai bună reflectare a modelelor săptămânale.
- **Metoda** avansată de prognoză. Această metodă de prognoză funcționează mai bine cu o perioadă de referință mai lungă. Identificați perioada de referință a unui an sau mai mult cu datele istorice care reflectă cel mai bine modelele sezoniere săptămânale, lunare și anuale care sunt susceptibile să apară în perioada de prognoză.

Pentru a vizualiza datele istorice disponibile pentru coada de așteptare a serviciului și perioada de referință pe care o luați în considerare, utilizați pagina Vizualizare și editare date istorice (consultați Vizualizarea și editarea datelor istorice).

Generați prognoza

Când lansați solicitarea de estimare, WFM efectuează acești pași:

1. Aplică orice ajustări de evenimente speciale pe care le-ați atribuit pentru coada de așteptare serviciu în perioada de referință istorică.
2. Generează volumul mediu de contacte pentru fiecare zi a săptămânii utilizând date din perioada de referință (Metoda standard de prognoză) sau generează volumul mediu zilnic de contacte utilizând date din perioada de referință (Metoda de prognoză avansată).

> **NOTĂ** : La calcularea volumelor contactelor, WFM rotunjește la apropiere (în sus sau în jos până la cel mai apropiat număr întreg), cu excepția cazului în care valoarea ar fi rotunjită la zero. În acest caz, valoarea este
> Rotunjit la 1.

3. Dacă ați optat pentru utilizarea unei tendințe istorice, WFM determină rata anuală de creștere pe baza celor două perioade de referință selectate. Rata anuală de creștere provine din variația volumului contactelor de-a lungul modificării timpului între cele două perioade de referință. Variația orei se măsoară prin distanța dintre data intermediară a fiecărei perioade de referință. Dacă ați optat pentru utilizarea unei tendințe așteptate, WFM ajustează proiecțiile de volum în funcție de rata procentuală anuală de creștere pe care o furnizați. Tendința istorică și tendința așteptată sunt aplicate diferit perioadei anterioare. Consultați Utilizarea tendințelor în prognoză pentru mai multe informații.
4. Reglează proiecția volumului pentru fiecare zi prin factorul de ajustare a contactului.
5. Aplică rapoartele de contact din distribuție pentru fiecare interval din zi. Persoanele de contact sunt redistribuite pentru cozile de așteptare de servicii non-interactive care utilizează redistribuirea pară sau proporțională în timpul orelor închise. În caz contrar, numărul de contacte este preluat din contactele care sosesc în timpul orelor de deschidere a cozii de servicii. Dacă coada de așteptare a serviciului este închisă în timpul unui interval, numărul de contacte este zero.
6. Pentru cozile de așteptare pentru servicii non-interactive, înmulțește contactele proiectate pentru fiecare interval cu timpul mediu de manipulare, pentru a estima timpul necesar de manipulare a agentului.
7. Utilizează un algoritm pentru a determina numărul de agenți necesari pe interval pentru a îndeplini obiectivele nivelului de serviciu.

> **NOTĂ:** Dacă o coadă de servicii este închisă într-o zi a săptămânii, trebuie să editați coada de servicii pe pagina Cozi serviciu pentru a debifa caseta de selectare Activ pentru acea zi a săptămânii. Dacă nu este
> Terminat, cererea de prognoză nu va reuși.

> **NOTĂ** : Dacă există o dată cu o asociere de dată fermă în perioada de prognoză, WFM utilizează volumul de la data asocierii datei firmei, dar distribuția acelei persoane de contact Volumul după interval pentru ziua respectivă provine din distribuție.

Examinați prognoza

Dacă nu credeți că valorile prognozate sunt în țintă, puteți edita prognoza (consultați Editarea distribuțiilor și prognozelor).

Generați o prognoză

Utilizați pagina Solicitări de prognoză pentru a genera prognoze de producție, denumite și strategice.

> **CONDIȚIE** PREALABILĂ Înainte de a genera o prognoză, trebuie să aveți o distribuție pentru fiecare coadă de servicii pe care o selectați.

Generați o prognoză

1. În pagina Prognoză, faceți clic pe **Solicitare** nouă.
2. Pe pagina Solicitare prognoză, selectați tipul de prognoză pe care doriți să o generați. Aveţi posibilitatea să efectuaţi următoarele:
   - Generați o nouă prognoză de producție
   - Generați o nouă prognoză denumită
   - Generarea unei prognoze denumite existente
   - Generați o nouă prognoză strategică
3. Completați secțiunile din pagina Solicitare prognoză, așa cum este descris mai jos.
4. Dați clic pe **Trimiteți**.

Descrierile secțiunilor

NOTĂ : Nu fiecare secțiune este necesară pentru fiecare tip de prognoză.

Metoda de prognoză

Selectați metoda de prognoză pe care doriți să o utilizați, Avansat sau Standard. Metoda avansată ia în considerare modelele săptămânale, lunare și anuale în datele perioadei de referință. Metoda standard nu este sensibilă la astfel de variații sezoniere și este mai adecvată dacă aveți mai puțin de un an de date istorice în perioada de referință.

NOTĂ : Prognozele strategice utilizează numai metoda standard de prognoză.

Perioada de prognoză

Selectați datele de început și de sfârșit ale perioadei acoperite de prognoză.

Tip coadă serviciu

Selectați tipul de coadă de servicii interactive sau non-interactive pentru această prognoză.

NOTĂ : Prognozele strategice pot fi rulate numai pentru cozile de servicii interactive.

Cozi de așteptare / cozi de servicii

Selectați coada de așteptare serviciu pentru care este prognoza. Fiecare dintre cozile de așteptare pentru servicii disponibile sunt de tipul de coadă de serviciu pe care l-ați selectat și nu au bifată caseta de selectare "Nu se generează prognoze sau planificări pentru această coadă de servicii" pe pagina Cozi de așteptare serviciu (consultați Gestionarea cozilor de servicii). Puteți selecta mai multe cozi de așteptare de servicii pentru o producție sau o prognoză strategică. Pentru prognozele denumite, puteți selecta o singură coadă de servicii.

NOTĂ : Prognozele strategice pot fi rulate numai pentru cozile de servicii interactive.

Când selectați cozile de așteptare pentru servicii pentru o prognoză de producție, fiecare coadă de așteptare serviciu afișează scenariul implicit de contracție care i-a fost atribuit. Aveți posibilitatea să selectați un alt scenariu de contracție, dacă doriți, sau să goliți câmpul Scenariu de contracție, astfel încât să nu se aplice nicio contracție acelei cozi de servicii.

Scenariu de contracție

Selectați scenariul de contracție pe care doriți să îl aplicați prognozei numite. Un scenariu de contracție constă în până la 12 săptămâni de contracție într-o ordine specificată (de la săptămâna curentă la douăsprezece săptămâni) care sunt aplicate cozii de așteptare a serviciului atunci când prognoza este rulată.

Scenariul implicit de contracție este afișat pentru coada de așteptare serviciu selectată. Aveți posibilitatea să selectați un alt scenariu de contracție din lista de scenarii atribuite cozii de așteptare a serviciului pe care ați selectat-o sau să faceți câmpul necompletat astfel încât să nu se aplice nicio contracție.

Compensarea săptămânii de contracție

Introduceți decalajul săptămânii de contracție care urmează să fie utilizat. Decalajul implicit este 0, ceea ce înseamnă că un program va fi rulat în aceeași săptămână în care este rulată această prognoză. Dacă intenționați să rulați programul la două săptămâni după rularea prognozei, atunci compensarea săptămânii de contracție este 2. Acest lucru WFM spune să începeți să numărați contracția săptămânii 0 peste două săptămâni, când rulați efectiv programul. Vor exista mai multe excepții în program în acel moment, astfel încât contracția prognozată va fi o valoare mai mică decât dacă rulați programul acum pentru perioada de două săptămâni în viitor.

Numele prognozei

Dacă generați o nouă prognoză denumită, introduceți un nume unic pentru prognoză. Dacă generați o prognoză denumită existentă, selectați prognoza denumită din lista derulantă.

Distribuire

Selectați distribuția de utilizat. Dacă ați selectat mai multe cozi de servicii, aceasta trebuie să fie distribuția producției. Dacă ați selectat o coadă de servicii, atunci aceasta poate fi fie distribuția de producție, fie o distribuție numită. Indiferent de tipul de distribuție pe care îl alegeți, acesta trebuie să fi fost rulat pentru cozile de așteptare de servicii pe care le-ați selectat.

Opțiuni de tendință

Selectați opțiunea de tendință care va fi utilizată (consultați Utilizarea tendințelor în prognoză).

- Fără tendință — Utilizați această opțiune dacă volumul contactelor rămâne constant în timp.
- Tendință istorică — utilizați această opțiune pentru a determina tendința pe baza datelor istorice în două perioade de referință.

- Tendință așteptată — utilizați această opțiune dacă doriți să prognozați volumul contactelor utilizând o rată anuală de creștere aplicată datelor din perioada de referință.

Perioada de referință

Introduceți perioada de referință care trebuie utilizată în prognoză. Perioada de referință depinde de opțiunea de tendință pe care o alegeți.

Dacă selectați...	Apoi...
Nici o tendință	Introduceți datele de început și de sfârșit ale perioadei de referință. Pentru metoda de prognoză avansată, alegeți o perioadă de referință cât mai lungă posibil, care să reprezinte condițiile curente de afaceri.
Tendință istorică	Introduceți două intervale de referință care vor fi utilizate pentru calcularea tendinței. Gama 1 ar trebui să fie de o săptămână sau mai mult. Acesta este punctul de plecare utilizat pentru a calcula modificarea volumului contactelor în timp. Pentru Intervalul 2, alegeți cea mai lungă perioadă de referință posibilă, care să reflecte condițiile actuale din afacerea dvs. Aceasta reprezintă sezonalitatea sau variația normală dintre luni pentru compania dvs. Modelul tendințelor istorice funcționează optim atunci când ambele game au aceeași lungime.
Tendința așteptată	Introduceți un singur interval de referință și un procent al ratei anuale de creștere. Pentru Metoda avansata de prognoza, alegeti o perioada de referinta cat mai lunga care sa reprezinte conditiile curente de afaceri.

Timp de tratare a contactelor

Alegeți sursa pe care doriți să o utilizați pentru durata medie de convorbire (ATT) și pentru timpul mediu de lucru după contact (AWT) utilizate pentru a genera prognoza. Puteți alege să calculați aceste valori din distribuția selectată sau să utilizați ATT și AWT configurate pentru coada de așteptare serviciu din pagina Cozi servicii.

Factor de ajustare a contactelor

(Opțional) Introduceți un factor de ajustare a contactelor pentru a ajusta volumul estimat al contactelor în sus sau în jos. Valoarea implicită este 1.0, ceea ce înseamnă că nu se modifică nimic.

Obiectivul Nivel serviciu

Setați obiectivul nivelului de serviciu, dacă doriți.

- Dacă prognoza este pentru cozi de așteptare pentru servicii interactive, bifați caseta de selectare "Configurați obiectivul nivel serviciu". Când este selectată, se afișează un tabel care conține obiectivul nivel serviciu standard

Configurat pe pagina Cozi de așteptare serviciu din coada de așteptare a serviciului. Apoi puteți modifica procentajul nivelului de serviciu pe intervale, după cum doriți.

- Dacă prognoza este pentru cozi de așteptare de servicii non-interactive, se afișează câmpul Prag de manipulare. Introduceți numărul de minute (de la 0 la 4320) în care trebuie tratate contactele pentru a îndeplini obiectivul nivelului de serviciu.

Programează solicitarea

Programați ora și data la care doriți să rulați această solicitare de prognoză. În mod implicit, solicitarea se execută imediat. După ce solicitarea a rulat cu succes, puteți vizualiza prognoza și o puteți edita după cum este necesar.

Vizualizarea unei prognoze

Vizualizați o prognoză

1. Pe pagina Planificare, selectați **Prognoză**.
2. În partea stângă a paginii, selectați următoarele:
    - Tipul de prognoză – standard sau strategic
    - Coada de așteptare a serviciului
    - Producția sau prognoza numită
    - Data prognozei
    - Fusul orar în care se afișează datele prognozate. În mod implicit, este afișat în fusul orar al cozii de așteptare a serviciului.
3. Prognoza apare atât sub formă tabelară, cât și grafică. Puteți alege să o vizualizați la diferite niveluri de zoom.
    - Vizualizarea Zi (D): Afișează datele la intervale de 30 de minute pentru ziua selectată
    - Vizualizare săptămână (W): afișează date zilnice pentru fiecare zi din săptămâna selectată de 7 zile
    - Vizualizare lună (M): afișează date zilnice pentru fiecare zi din luna selectată

Lucrul cu prognozele

După ce rulați o prognoză, există o serie de acțiuni pe care le puteți face cu ea, pe lângă editarea acesteia. Aceste acțiuni sunt controlate de butoanele din colțul din dreapta sus al paginii de prognoză. Funcțiile butoanelor sunt descrise în tabelul următor.

Nu toate butoanele sunt disponibile pentru producție, denumite și prognoze strategice.

Buton	Funcție
Salvare	Salvează o prognoză editată.
Salvare ca	Salvează o producție sau o prognoză denumită cu alt nume. Acest lucru păstrează prognoza inițială și creează o nouă prognoză denumită, care include toate modificările pe care le-ați făcut prognozei.
Redenumire	Redenumește o prognoză denumită. Această funcție nu copiază prognoza așa cum o face funcția Salvare ca, ci mai degrabă modifică numele acestei prognoze. Odată modificat, nu veți vedea numele vechi în nicio listă de prognoze denumite pentru această coadă de servicii.
Ștergere	Șterge prognoza numită.
Copiere în producție	Copiază prognoza denumită în producție. Această funcție suprascrie date din prognoza de producție existentă cu datele din această prognoză numită. De exemplu, dacă prognoza numită are date numai pentru luni și marți, dar prognoza de producție are date pentru fiecare zi a săptămânii, după copie prognoza de producție va conține și date numai pentru luni și marți.
Export	Exportă datele din prognoză sub forma unui fișier CSV denumit export.csv. Pentru prognoze de producție și denumite, selectați o dată de început și o dată de sfârșit pentru datele de exportat pentru cel mult un an de date, precum și nivelul de zoom (interval, săptămână sau lună). Exportul implicit este intervalul de date, nivelul de zoom și fusul orar pe care le vizualizați atunci când faceți clic pe butonul Export. Pentru prognoze strategice, selectați o dată de început și o dată de sfârșit pentru datele de exportat, de la 1 la 60 de luni de date. Durata implicită este de 60 de luni. Nivelul implicit de zoom este lunar, fără opțiunea de a trece la orice alt nivel de zoom. Aceste date pot fi manipulate într-o aplicație de calcul tabelar și apoi copiate înapoi în prognoză.

Importul unei prognoze

Există unele situații în care este posibil să doriți să importați datele prognozate. De exemplu, dacă nu există date istorice disponibile, nu se poate calcula o prognoză pentru dvs. Sau poate că o anumită coadă de servicii gestionează tichetele cu probleme, iar numărul de agenți necesari pentru a face acest lucru este deja cunoscut și doriți doar să generați un

Program pentru acești agenți. Importul datelor face posibil acest lucru.

Datele importate sunt utilizate pentru a popula tabelul de prognoză văzut pe pagina Prognoză. Este mai eficient decât popularea manuală a tabelului, celulă cu celulă. Prognoza importată poate fi o prognoză de producție sau o prognoză numită.

NOTĂ : Trebuie să existe un rând pentru fiecare interval (în total 48 de rânduri pe zi), cu excepția zilei în care fusul orar trece la sau de la ora de vară. În ziua în care trece ora de vară
în vigoare vor fi 46 de rânduri, iar în ziua în care se termină ora de vară vor fi 50 de rânduri.

NOTĂ : Dacă importați o prognoză pentru o zi care are deja o prognoză, prognoza existentă va fi suprascrisă.

Prognozele sunt importate ca fișiere CSV.

- Prognoza poate fi pentru una sau mai multe zile.
- Prognoza trebuie să fie pentru câte o coadă de servicii interactive sau non-interactive la un moment dat.
- Se presupune că datele prognozate se află în fusul orar al cozii de așteptare a serviciului.
- Fișierul CSV trebuie să includă un rând pentru fiecare interval de 30 de minute din fiecare zi (un total de 48 de rânduri) pe zi, iar datele din fiecare rând trebuie să fie în format HH:MM.

  NOTĂ : Dacă încercați să reimportați o prognoză pe care ați exportat-o la nivel de zoom săptămână sau lună, veți primi un mesaj de eroare că lipsește un interval de perioade. Acest lucru se datorează faptului că un
  Prognoza la nivel de săptămână afișează datele în intervale de trei ore, iar o prognoză la nivel de lună afișează datele pe zi.

CELE MAI BUNE PRACTICI Dacă intenționați să importați o prognoză care include câmpuri fără valori, introduceți un 0 (zero) în aceste câmpuri înainte de a importa fișierul.

Importul unei prognoze

1. Pe pagina Solicitare prognoză, selectați **opțiunea Import prognoză** .
2. Selectați tipul de prognoză pe care doriți să o importați:
   - Dacă importați o prognoză de producție, selectați coada de așteptare serviciu pentru care este destinată.
   - Dacă importați o prognoză denumită existentă, selectați coada de așteptare serviciu pentru care este destinată și prognoza denumită.
   - Dacă importați o nouă prognoză denumită, selectați coada de așteptare serviciu și introduceți un nume pentru noua prognoză denumită.
3. Alegeți fișierul de importat, apoi faceți clic pe **Încărcare** pentru a importa prognoza.

Odată ce prognoza este încărcată, aceasta poate fi vizualizată și editată ca orice altă prognoză.

Importul unei prognoze când știți deja numărul de agenți prognozați

Fișierul CSV include următoarele câmpuri atunci când știți deja numărul agenților prognozați.

Câmp	Descriere
Data	Data prognozei în format AAAA-LL-ZZ. **NOTĂ** : Formatul datei din fișierele CSV poate fi modificat de o aplicație de calcul tabelar, cum ar fi Microsoft Excel, în formatul care este setat în aplicație ca implicit. Rețineți această posibilitate și asigurați-vă că coloanele de date sunt configurate astfel încât formatul datei să fie corect.
Interval	Intervalul de 30 de minute în format HH:MM. **NOTĂ:** Trebuie să existe un rând pentru fiecare interval (un total de 48 de rânduri pe zi).
AgentsForecast	Numărul de agenți prognozat pentru interval. Introduceți un 0 (zero) în orice interval în care coada de așteptare a serviciului este închisă.

În acest exemplu de fișier de import, este furnizată valoarea AgentsForecast. În acest caz, WFM utilizează valorile furnizate și nu le calculează pe ale sale.

```
Data, intervalul, prognoza
    agenților 2016-01-01,00:00,10
    2016-01-01,00:30,12
    2016-01-01,01:00,16
    ...
```

Importul unei prognoze atunci când doriți să calculați numărul de agenți prognozați

Fișierul CSV include următoarele câmpuri în orice ordine atunci când doriți WFM să calculați numărul de agenți prognozați pe baza valorilor pe care le furnizați.

Câmp	Descriere
Data	Data prognozei în format AAAA-LL-ZZ. **NOTĂ** : Formatul de dată din fișierele CSV poate fi modificat de un

Câmp	Descriere
	aplicație foaie de calcul, cum ar fi Microsoft Excel, la formatul care este setat în aplicație ca implicit. Rețineți această posibilitate și asigurați-vă că coloanele de date sunt configurate astfel încât formatul datei să fie corect.
Interval	Intervalul de 30 de minute în format HH:MM. **NOTĂ:** Trebuie să existe un rând pentru fiecare interval (un total de 48 de rânduri pe zi).
ContactePreviziune	Numărul de contacte prognozat pentru interval. Introduceți un 0 (zero) în oricare interval în care coada de așteptare a serviciului este închisă. Dacă este activat pe pagina Setări globale WFM (Activarea contactelor prognozate ca zecimale), acest număr poate avea până la două zecimale (consultați Configurarea setărilor WFM) la nivel de sistem). Dacă se introduc mai mult de două zecimale, numărul se rotunjește la cele mai apropiate două zecimale, cu excepția cazului în care rezultă un număr de 0,00, caz în care numărul afișat este 1.
PrognozăMedieTimpTalkTime	Durata medie de convorbire per contact în secunde prognozată pentru interval.
PrognozăTimpMediuDe Lucru	Durata medie de lucru după contact, în secunde, prognozată pentru interval.
ServiceLevelPercentForecast	Procentul estimat al nivelului de serviciu pentru interval.
ServiceLevelTimeForecast	Durata estimată în secunde pentru a răspunde la un contact.

În acest exemplu, valoarea AgentsForecast va fi calculată de WFM deoarece nu sunt furnizate valori în fișier.

```
Data, Intervalul, ContactelePrognoză,MedieConvorbirePrognoză, MediuTimp de
    lucruPrognozăServiciuNivelPrognozăProcentuală, Nivel serviciuPrognoză timp
    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
    ...
```

Utilizați tendințe în prognoză

Când alegeți să generați o prognoză cu tendințe, WFM calculează o rată anuală de creștere a volumului de contacte.

Alegerea perioadelor de referință este o artă care ar trebui să țină cont de orice fluctuații sezoniere ale datelor istorice. Dacă datele istorice sunt sezoniere, cel mai bine este să utilizați aceleași porțiuni din doi ani diferiți pentru a determina tendința.

Webex WFO utilizează tendințe liniare pentru prognoză. Puteți utiliza două opțiuni diferite de tendință pentru a genera o prognoză:

- Tendință istorică—WFM utilizează date istorice din perioada de referință aleasă pentru a calcula procentajul modificării volumului contactelor pentru fiecare zi a săptămânii, care se aplică apoi fiecărei date din perioada de prognoză.
- Tendință așteptată—WFM utilizează rata anuală de creștere pe care o furnizați pentru a calcula modificarea volumului contactelor pentru fiecare dată din perioada de prognoză.

Tendințe istorice

Metoda standard de prognoză

Această opțiune de tendință utilizează două perioade de referință. Pentru fiecare dintre cele două perioade de referință ale tendințelor, se calculează volumul mediu de contacte pentru fiecare zi a săptămânii, precum și data mediană pentru fiecare zi a săptămânii. De exemplu, dacă există cinci cazuri de miercuri în perioada de referință, mediana zilei de miercuri este a treia instanță a zilei respective.

În plus, pentru fiecare perioadă de referință, se calculează un volum mediu global de contacte și o dată medie. Apoi, rezultatele din cele două perioade de referință sunt combinate pentru a produce o viteză de creștere și o durată de creștere. Din aceasta, se calculează rata anuală de creștere.

Într-o prognoză care utilizează o tendință istorică, punctul de plecare al prognozei se calculează prin extinderea liniei de tendință de la mijlocul celei de-a doua perioade de referință până la începutul prognozei. În graficul de mai jos, cele două perioade de referință sunt la distanță de un an și a existat o creștere de 100% pe parcursul anului (valabil pentru toate zilele săptămânii). Această creștere este prelungită până în luna ianuarie a anului următor, când începe prognoza.

Metoda avansată de prognoză

Această opțiune de tendință utilizează două perioade de referință. Pentru fiecare dintre cele două perioade de referință ale tendinței, se calculează volumul mediu de contacte pentru fiecare zi a săptămânii, precum și data mediană pentru perioada de referință. De exemplu, dacă există cinci cazuri de miercuri în perioada de referință, mediana zilei de miercuri este a treia instanță a zilei respective.

Odată ce volumul mediu global al contactelor și data medie sunt calculate pentru fiecare perioadă de referință, aceste valori sunt utilizate pentru a produce o diferență în volumul contactelor și diferența de timp. Rata anuală de creștere este calculată din aceasta.

Într-o prognoză care utilizează o tendință istorică, punctul de plecare al prognozei este calculat prin extinderea liniei de tendință de la punctul de mijloc din a doua perioadă de referință până la începutul prognozei. În graficul de mai jos, cele două perioade de referință sunt la distanță de un an și a existat o creștere de 100% pe parcursul anului. Această creștere este prelungită până în luna ianuarie a anului următor, când începe prognoza.

Tendințe preconizate

Metoda standard de prognoză

Într-o prognoză care utilizează o tendință așteptată furnizată de utilizatori, introduceți o singură perioadă de referință și o rată procentuală de creștere anuală. Un exemplu simplu este o rată anuală de creștere de 100%. După un an întreg, volumul apelurilor se va dubla (a crescut cu 100%). Rata de creștere este aceeași pentru toate zilele săptămânii, dar panta tendinței liniare asociate cu fiecare zi a săptămânii poate fi diferită (a se vedea efectul zilei săptămânii).

Volumul mediu al apelurilor este calculat pe zi a săptămânii și reportat în prima zi a prognozei. Nu contează cât timp trece între perioada de referință și începutul prognozei (a se vedea graficul de mai jos). Dacă prognoza începe în aceeași zi a săptămânii, valorile de pornire vor fi identice între prognoze. Dacă începe într-o altă zi a săptămânii, va exista o mică marjă de eroare, deoarece tendința se aplică fiecărei date de prognoză.

Metoda avansată de prognoză

Într-o prognoză care utilizează o tendință așteptată furnizată de utilizatori, introduceți o singură perioadă de referință și o rată procentuală de creștere anuală. Un exemplu simplu este o rată anuală de creștere de 100%. După un an întreg, volumul mediu zilnic de apeluri se va dubla (a crescut cu 100%).

Volumul mediu zilnic al apelurilor se calculează pornind de la întreaga perioadă de referință și se reportează în prima zi a previziunii. Nu contează cât timp trece între perioada de referință și începutul prognozei (a se vedea graficul de mai jos). Deoarece există factori sezonieri implicați, valoarea prognozei de început va fi foarte apropiată de valoarea perioadei de referință de început numai dacă prognoza începe în aceeași zi a săptămânii, luna anului și ziua lunii.

Efectul zilei săptămânii

Deoarece diferite zile ale săptămânii au, de obicei, volume diferite de apeluri, efectul unei rate anuale uniforme de creștere diferă în funcție de ziua săptămânii. În exemplul de mai jos, rata anuală de creștere este de 100%. Volumul mediu de apeluri de început și de sfârșit pentru fiecare zi a săptămânii este afișat în tabelul următor:

Ziua săptămânii	Volumul inițial al apelurilor	Volumul apelurilor după 1 an
Duminică	50	100
Luni	50	100
Marţi	50	100
Miercuri	100	200
Joi	100	200
Vineri	200	400
Sâmbătă	100	200

Liniile liniuțe roșii arată linia de tendință care rezultă din rata de creștere.

Exemple: prognoza pe un an utilizând metoda standard de prognoză

Această secțiune conține exemple de comportament așteptat al previziunilor pe tot parcursul anului realizate cu rate de creștere specifice. Rata anuală de creștere este valoarea creșterii preconizate înregistrate la un an întreg de la începutul prognozei.

> **NOTĂ** : Formula utilizează 365 de zile în anii obișnuiți și 366 de zile în anii bisecți ca lungime a anului. Într-un an normal, valoarea creșterii în a 365-a zi a prognozei care afectează apelul mediu Volumul utilizat pentru prognoză va fi egal cu media plus creșterea așteptată.

Exemplul 1: Rată de creștere pozitivă

În acest exemplu, rata anuală de creștere este de 50%. La sfârșitul unui an, volumul apelurilor pentru fiecare zi a săptămânii ar trebui să crească de 1,5 ori valoarea inițială.

Ziua săptămânii	Volumul inițial al apelurilor	Volumul apelurilor după 1 an
Duminică	50	75
Luni	50	75
Marţi	50	75
Miercuri	100	150
Joi	100	150

Ziua săptămânii	Volumul inițial al apelurilor	Volumul apelurilor după 1 an
Vineri	200	300
Sâmbătă	100	150

Exemplul 2: Rata de creștere zero

În acest exemplu, nu există nicio modificare a volumului apelurilor în funcție de ziua săptămânii (o rată anuală de creștere de zero procente). Prognoza pentru fiecare zi a săptămânii este perfect plată.

Ziua săptămânii	Volumul inițial al apelurilor	Volumul apelurilor după 1 an
Duminică	50	50
Luni	50	50
Marţi	50	50
Miercuri	100	100
Joi	100	100
Vineri	200	200
Sâmbătă	100	100

Exemplul 3: Rată de creștere negativă

În acest exemplu, volumul apelurilor este în scădere. În primul grafic, o rată anuală de creștere de -50% implică faptul că volumul apelurilor pentru fiecare zi a săptămânii este jumătate din valoarea lor inițială după un an.

Ziua săptămânii	Volumul inițial al apelurilor	Volumul apelurilor după 1 an
Duminică	50	25
Luni	50	25
Marţi	50	25
Miercuri	100	50
Joi	100	50
Vineri	200	100
Sâmbătă	100	50

În al doilea grafic, rata anuală de creștere este de -200%. În acest caz, volumul apelurilor ajunge la zero la jumătatea anului. Odată ce o rată de creștere negativă forțează prognoza să conveargă la zero, aceasta ajunge la un nivel minim și nu poate fi niciodată mai mică decât atât. Datorită efectului zilei săptămânii (vezi Efectul zilei săptămânii), toate zilele săptămânii converg la zero aproximativ în același moment în timp.

Exemple: prognoza pe un an folosind metoda avansată de prognoză

Această secțiune conține exemple de comportament așteptat al previziunilor pe tot parcursul anului realizate cu rate de creștere specifice. Rata anuală de creștere este valoarea creșterii preconizate înregistrate la un an întreg de la începutul prognozei.

> **NOTĂ** : Formula utilizează 365 de zile în anii obișnuiți și 366 în anii bisecți ca lungime a anului. Valoarea creșterii în a 365-a zi a prognozei nu va fi exact egală cu rata anuală de creștere,
> Dar ar trebui să fie foarte aproape și într-o marjă de eroare acceptabilă.

Exemplul 1: Rată de creștere pozitivă

În acest exemplu, rata anuală de creștere este de 50%. Volumul mediu al apelurilor crește, astfel încât, la sfârșitul unui an, volumul mediu al apelurilor va crește de 1,5 ori valoarea inițială. În tabelul și graficul de mai jos, volumul mediu al apelurilor începe de la 497,7 și crește la 745,7 după un an. Volumul mediu al apelurilor din ultima zi a fiecărei luni este afișat în tabel.

Lună	Perioada de referință Media zilnică Volumul apelurilor	Volumul mediu al apelurilor la sfârșitul perioadei de luna
Ianuarie	497.7	518.1
Februarie	497.7	537.2
Martie	497.7	558.3
Aprilie	497.7	578.8
Mai	497.7	599.9
Iunie	497.7	620.3
Iulie	497.7	641.5
August	497.7	662.6
Septembrie	497.7	683.0
Octombrie	497.7	704.1

Lună	Perioada de referință Media zilnică Volumul apelurilor	Volumul mediu al apelurilor la sfârșitul perioadei de luna
Noiembrie	497.7	724.6
Decembrie	497.7	745.7

Exemplul 2: Rată de creștere negativă

În acest exemplu, volumul apelurilor este în scădere. În primul tabel și grafic, se aplică o rată anuală de creștere de -50%, astfel încât volumul mediu zilnic de apeluri după un an este jumătate din ceea ce este la începutul perioadei de prognoză. În tabelul de mai jos, este afișat apelul mediu zilnic pentru fiecare lună.

Lună	Perioada de referință Media zilnică Volumul apelurilor	Voilume medie apel la sfârșitul luna
Ianuarie	497.7	477.3
Februarie	497.7	458.2
Martie	497.7	437.1
Aprilie	497.7	416.6
Mai	497.7	395.5
Iunie	497.7	375.1
Iulie	497.7	353.9
August	497.7	332.8
Septembrie	497.7	312.4
Octombrie	497.7	291.3
Noiembrie	497.7	270.8
Decembrie	497.7	249.7

În al doilea grafic, rata anuală de creștere este de -200%. În acest caz, volumul apelurilor ajunge la zero la jumătatea anului. Odată ce o rată de creștere negativă forțează prognoza să conveargă la zero, aceasta ajunge la un nivel minim și nu poate fi niciodată mai mică decât atât. Datorită modelelor de sosire din Ziua săptămânii, nu toate zilele pot ajunge la zero în același moment, așa cum se vede în grafic.

Previziuni strategice

Previziunile strategice sunt de 5 ani. Rata anuală de creștere este utilizată pentru a calcula creșterea preconizată la momentul de un an și pentru a calcula panta liniei care descrie creșterea continuă a volumului de apeluri. Acest lucru este prezentat în graficul de mai jos ca o rată anuală de creștere ca o tendință liniară. Rata de creștere nu se aplică independent fiecărui an al prognozei strategice. Linia roșie punctată ilustrează ce se întâmplă atunci când rata de creștere este aplicată fiecărui an ulterior al unei prognoze.

Exemple de prognoză strategică

Mai jos sunt câteva exemple de rată anuală de creștere ca tendință liniară (tendință așteptată) într-o prognoză strategică. Ratele anuale de creștere prezentate sunt de 100%, zero la sută și -50 la sută. În toate exemplele, punctul de plecare este același. Observați că o rată de creștere de -50% în primul an ajunge la zero la sfârșitul anului 2 și apoi rămâne acolo pentru restul prognozei. De remarcat, de asemenea, este rata de creștere zero la sută (nu există nicio modificare a volumului de apeluri pentru prognoză).

Gestionați asocierile de date ale firmei

O asociere fermă a datei este o legătură între două date care cad în zile diferite ale săptămânii de la an la an. Asocierile de date ferme sunt utile deoarece atunci când WFM generează o prognoză, utilizează date istorice din aceeași zi a săptămânii.

Pentru a vă asigura că WFM utilizează o dată cu date similare pentru prognoza sa, trebuie să creați asocieri ferme de date.

> **EXEMPLU** Pentru a genera o prognoză pentru miercuri, 1 ianuarie 2014, WFM utilizează date de miercuri, 2 ianuarie 2013. Cu toate acestea, data 2014 este ziua de Anul Nou, iar data 2013 este A doua zi după Anul Nou. Datele de contact pentru cele două date vor fi probabil semnificativ diferite din cauza sărbătorii. Crearea unei asocieri de date ferme între 1 ianuarie 2014 și 1 ianuarie 2013 corectează acest lucru la generarea unei prognoze.

Dacă nu aveți date istorice adecvate în baza de date WFM pentru a utiliza asocieri ferme de date, puteți genera o prognoză și apoi edita datele pentru acea dată specifică pentru a reflecta informațiile corecte (consultați Editarea distribuțiilor și prognozelor).

Copierea asocierilor de date ale firmei

După ce ați salvat asocierile de date ferme pentru o coadă de servicii, le puteți copia în altă coadă de servicii.

Copiați asocierile de date ferme dintr-o coadă de servicii în alta

1. Selectați coada de așteptare serviciu ale cărei asocieri de date ferme doriți să le copiați.
2. **În câmpul Copy to Service Queue** , selectați coada de așteptare serviciu țintă.
3. Faceți clic pe **Copiere**.

> **NOTĂ** : Acțiunea Copiere suprascrie orice asocieri de date ferme care ar fi putut fi configurate pentru coada de așteptare a serviciului țintă.

Descrierea câmpurilor

Utilizați pagina Asocieri date firme pentru a crea, edita și șterge asocieri de date ferme pentru cozi de servicii individuale.

Nu puteți edita datele asociate după ce le-ați configurat, dar le puteți edita descrierile. Dacă ați făcut o eroare în selectarea celor două date, ștergeți asocierea datei și începeți din nou.

Câmpurile de pe pagina Asocieri date firme sunt descrise mai jos.

Câmp	Descriere
Coadă de așteptare serviciu	Coada de așteptare serviciu pentru care doriți să creați asocieri de date ferme.
Asociați această dată țintă viitoare	Data din viitor pe care doriți să o legați de o dată de referință trecută. Aceasta este data pentru care veți crea prognoze.
Cu această dată istorică de referință	Data din trecut care are date istorice similare cu cele pe care le așteptați la data viitoare.
Descriere	O descriere a datelor asociate pentru identificarea acestora, cum ar fi "Ziua de Anul Nou" sau "Eveniment anual de vânzări". Acesta este singurul câmp pe care îl puteți edita după ce salvați o asociere de dată fermă.
Butonul Adăugare	Faceți clic pe Adăugare pentru a adăuga datele asociate la tabel.
Butonul Ștergere	Dacă doriți să ștergeți o asociere de dată, bifați caseta de selectare de lângă aceasta în Din tabel și dați clic pe Ștergeți.
Copiere în coada de așteptare serviciu	Coada de așteptare a serviciului țintă în care doriți să copiați serviciul afișat Asocierile de date ferme ale cozii.

Contabilizarea zilelor cu volume anormale de contacte

Utilizați pagina Evenimente speciale pentru a crea și a gestiona evenimente speciale și pentru a le atribui cozilor de servicii. Un eveniment special este un tip de eveniment care face ca volumul contactelor să devieze de la normal. Evenimentul special poate determina creșterea sau scăderea volumului. Când atribuiți un eveniment special unei cozi de așteptare de servicii, WFM face ajustări pentru efectul evenimentului special, eliminându-l din distribuții și normalizându-l în prognoze.

Când examinați un eveniment istoric special, luați în considerare următoarele:

- Ce coadă de servicii afectează evenimentul special? Un eveniment special este întotdeauna legat de o coadă de servicii.
- Ce tip de eveniment este acest eveniment special? Puteți configura tipuri generice de evenimente speciale cu valori implicite. După ce creați un eveniment special generic, îl puteți selecta dintr-o listă de tipuri de evenimente speciale disponibile ori de câte ori aveți nevoie.
- Când are loc evenimentul special?
- La câte zile după evenimentul special apare impactul volumului contactelor? Impactul unei pene de curent este imediat. Impactul unei modificări a formatului facturii are loc după ce serviciul poștal livrează facturile și clienții deschid corespondența.
- Cât durează impactul volumului contactelor în zile? Impactul unei pene de curent ar putea dura doar o zi, dacă serviciul este restabilit în acest timp. Impactul unei modificări a formatului facturii este probabil să dureze câteva zile, deoarece clienții gestionează facturile în momente diferite.
- Care a fost raportul de impact? Acest lucru este determinat prin împărțirea volumului de contacte care a avut loc cu evenimentul special la volumul contactelor care ar apărea cel mai probabil în absența evenimentului special.

Impactul asupra cererilor de distribuție

Dacă perioada de referință pe care o specificați într-o cerere de distribuire include un eveniment special, data evenimentului special este exclusă din perioada de referință. Acest lucru asigură faptul că modelele anormale de contact (inclusiv orele de ghidare a contactelor) în ziua evenimentului special nu afectează modelele de distribuție a contactelor.

> **EXEMPLU Luați** în considerare o întrerupere a curentului care determină reducerea la jumătate a volumului zilnic de contact: este normal dimineața, dar merge la zero după-amiaza. Un eveniment special cu un raport de impact de 0,5 este
> Creat. Data acestui eveniment special, dacă face parte dintr-o perioadă de referință, va fi exclusă din perioada de referință respectivă.

Impactul asupra cererilor de previziuni

Dacă perioada de referință specificată într-o solicitare de prognoză include un eveniment special, volumul normalizat al contactelor se calculează împărțind volumul real al contactelor din ziua evenimentului special la factorul de impact. Adică:

Volumul normalizat al contactelor = volumul real al contactelor la data evenimentului special ÷ factorul de impact

În exemplul cu întreruperea alimentării, să spunem că volumul real al contactelor în ziua în care a avut loc întreruperea alimentării a fost de 5.000 de contacte. Evenimentul special de întrerupere a alimentării are un factor de impact de 0,5. Folosind ecuația de mai sus:

Volumul normalizat al contactului = 5.000 ÷ 0,5 = 10.000

Volumul contactelor în perioada de referință a fost normalizat la 10.000 de contacte pentru a compensa efectul evenimentului special, ceea ce face prognoza mai precisă.

Limitările evenimentelor speciale

Evenimentele speciale sunt folosite pentru a anula efectele unei schimbări bruște și nerepetate a volumului de contacte din trecut pentru a se asigura că previziunile nu includ aceste anomalii.

Evenimentele speciale nu pot fi utilizate pentru a anticipa modificările volumului contactelor din cauza unor evenimente viitoare, cum ar fi o campanie de marketing viitoare. Aceste tipuri de evenimente pot fi găzduite fie automat, fie manual în timpul procesului de prognoză.

Descrierea câmpurilor

Câmpurile din pagină în care creați, editați sau ștergeți un eveniment special sunt descrise mai jos.

Câmp	Descriere
Nume eveniment special	Un nume pentru evenimentul special. Număr maxim de caractere = 50.
Întârziere impact	Întârzierea în zile întregi dintre producerea evenimentului special și momentul în care De fapt, afectează centrul de contact. Valoare implicită = 0.
Durata impactului	Numărul de zile întregi în care vă așteptați ca efectele evenimentului special să ultim. Valoare implicită = 1.
Raport de impact	Impactul evenimentului special asupra volumului normal de contact. Valoare implicită = 1.

Câmpurile din pagină atunci când atribuiți un eveniment special unei cozi de așteptare serviciu sunt descrise mai jos.

Câmp	Descriere
Coadă de așteptare serviciu	Selectați coada de așteptare serviciu căreia doriți să îi atribuiți
evenimentul special. Eveniment special	Selectați evenimentul special pe care doriți să îl atribuiți cozii de
așteptare a serviciului. Data evenimentului	Selectați data evenimentului special.
Întârziere impact	Acest câmp este completat automat cu valoarea configurată pentru evenimentul special. Puteți să o modificați dacă doriți.
Durata impactului	Acest câmp este completat automat cu valoarea configurată pentru evenimentul special.

Câmp	Descriere
	Puteți să o modificați dacă doriți.
Raport de impact	Acest câmp este completat automat cu valoarea configurată pentru evenimentul special. Puteți să o modificați dacă doriți.
Comentariu	(Opțional) Comentează despre evenimentul special.
Butonul Atribuire la	Faceți clic pe acest buton pentru a atribui evenimentul cozii de așteptare a serviciului. Se adaugă Tabelul Evenimente atribuite.
Butonul Ștergere	Faceți clic pe acest buton pentru a șterge evenimentul special selectat din Atribuit Tabel evenimente.

Datele din rezumatul prognozei

Datele din rândul Rezumat prognoză sunt calculate așa cum este descris în tabelul următor.

> **NOTĂ** : Totalurile și mediile din rândul Rezumat prognoză sunt calculate pe o perioadă de douăzeci și patru de ore. Aceste calcule nu se limitează la orele de deschidere și închidere ale cozii de așteptare a serviciului
> Au selectat.

Coloane	Calcul sumar
Agenți reali	Media ponderată a valorilor din coloană: SUM(Durata efectivă a perioadei × agenți) ÷ SUM(Durata perioadei)
Prognoza agenților	Media ponderată a valorilor din coloană, rotunjită prin adaos la următorul întreg: SUM(Agenți prognozați × durata perioadei) ÷ SUM(durata perioadei)
Agenții prognozează contracția aplicată	Media ponderată pentru durata perioadei, rotunjită prin adaos la primul număr întreg. Prognoza agenților ÷ ([1 – procent de contracție] ÷ 100) **NOTĂ** : În cozile de servicii cu volum redus, cu o cantitate mică de contracție, poate părea că contracția nu a fost aplicată, deoarece ambele Coloana Prognoză agenți și această coloană afișează aceeași valoare. De exemplu, datorită rotunjirii în sus la următorul întreg, indicatorul

Coloane	Calcul sumar
	Prognoza agenților reali de 0,2 este afișată ca 1. Dacă se aplică o contracție de 5%, rezultatul este încă mai mic de 1. Ca rezultat, ambele coloane afișează valoarea 1.
Agenți planificați	Media ponderată a valorilor din coloană: SUM(Agenți programați × Durata perioadei) ÷ SUM(Durata perioadei)
Durata medie de convorbire reală	Media ponderată a valorilor din coloană: SUM(Durată medie de convorbire Actual × Contacte Actual) ÷ SUM(Contacte Actual)
Prognoza timpului mediu de convorbire	Media ponderată a valorilor diferite de zero din coloană: SUM(Prognoza timpului mediu de convorbire × prognoza contactelor) ÷ SUM(prognoza contactelor).
Timpul mediu de lucru real	Media ponderată a valorilor din coloană: SUM(Timpul mediu de lucru real × Contacte reale) ÷ SUM(Contacte reale)
Prognoza timpului mediu de lucru	Media ponderată a valorilor diferite de zero din coloană: SUM(Prognoza timpului mediu de lucru × prognoza contactelor) ÷ SUM (prognoza contactelor)
Contacte reale	Suma valorilor din coloană.
Prognoza contactelor	Suma valorilor coloanelor. Dacă este activată în pagina Setări globale (Activare Contacte prognozate ca zecimale), această valoare poate avea până la două zecimale. Dacă sunt editate, celulele din fiecare rând al coloanei se modifică: (valoare rezumat nouă ÷ valoare rezumat veche) × valoare veche a celulei Dacă vechea valoare rezumat era zero, fiecare celulă este setată la: Valoarea rezumativă ÷ numărul de celule

Coloane	Calcul sumar
Agenți neți	Agenți programați – Prognoza agenților
Agenți net cu contracție	Agenți programați – agenți prognozați cu nivel de
serviciu de contracție % real	Media ponderată a valorilor din coloană: SUM(interval nivel serviciu % × contacte oferite) ÷ SUM (interval de contacte oferite)
Nivelul serviciului % prognoză	Media ponderată a valorilor din coloană: SUM(Prognoză nivel de servicii % × Prognoză contacte) ÷ SUM(Prognoză contacte) În mod implicit, aceasta este valoarea configurată ca obiectiv la nivel de serviciu pe pagina Coadă servicii, dar poate fi schimbată cu o altă valoare, dacă se dorește. Numai datele interactive din coada de așteptare a serviciilor pot fi editate.
Prognoza timpului la nivel de serviciu	Media ponderată a valorilor din coloană: SUM(Prognoza timpului la nivel de serviciu × Prognoza contactelor) ÷ SUM(Prognoza contactelor) În mod implicit, aceasta este valoarea configurată ca obiectiv la nivel de serviciu pe pagina Coadă servicii, dar poate fi schimbată cu o altă valoare, dacă se dorește.
Contracție totală %	Media tuturor procentelor de contracție. **NOTĂ** : Dacă valoarea rezumatului este 0% și o editați la o altă valoare mai mare de 0%, atunci acea valoare se aplică fiecărui interval Uniform pe toate intervalele. De exemplu, dacă modificați valoarea rezumatului de la 0% la 10%, atunci 10% se aplică fiecărui interval. Dacă, totuși, valoarea rezumatului este mai mare sau mai mică de 0% și o editați la o altă valoare mai mare sau mai mică de 0%, atunci valorile intervalului sunt actualizate proporțional pe toate intervalele, astfel încât valoarea rezumatului să fie egală sau apropiată de valoarea pe care ați introdus-o.

Editați distribuțiile și prognozele

Distribuțiile și prognozele pot fi editate în mai multe moduri, după cum este descris mai jos.

Tragerea punctelor de date din grafic

Puteți glisa punctele de date de pe liniile din graficele de prognoză și distribuție pentru a mări sau micșora valoarea pe care o reprezintă acele puncte de date.

NOTĂ : Nu puteți glisa linii într-un grafic afișat orizontal.

Există unele date care nu pot fi editate prin glisarea punctelor de date.

- Într-o prognoză, nu puteți edita datele reale (cum ar fi contactele reale) sau numărul de agenți programați (agenții programați).
- Într-o distribuție, nu puteți edita datele raportului de contacte (Raport contacte), dar puteți edita celelalte valori din distribuție.

Editarea datelor din tabel

Puteți edita câmpurile din tabel. Modificările pe care le faceți sunt reflectate imediat în grafic.

- Faceți dublu clic pe o celulă de tabel pentru a o edita. Ieșiți din celulă sau apăsați Enter pentru ca noua valoare să se "lipească".
- Apăsați Tab pentru a muta celulă în celulă la dreapta.
- Apăsați Shift+Tab pentru a muta celulă în celulă la stânga.
- Apăsați Enter pentru a vă deplasa în jos, cu câte o celulă odată.
- Apăsați Shift+Enter pentru a vă deplasa în sus cu o celulă odată.

Popularea unui tabel gol

Dacă nu există date de prognoză sau distribuție disponibile într-o anumită zi, puteți utiliza funcția de import sau puteți popula manual tabelul de prognoză sau distribuție pentru ziua respectivă utilizând butonul Inițializare. Acest buton apare în partea dreaptă sus a paginii numai atunci când nu există date de prognoză sau distribuție pentru coada de așteptare și data de serviciu selectate.

NOTĂ : butonul Inițializare apare pe pagina Prognoză numai la nivelul de zoom Zi. Nu este niciodată afișat pentru prognoze strategice.

Când faceți clic pe buton, tabelul este umplut cu zerouri în fiecare interval al zilei pe care îl vizualizați. Apoi puteți copia și lipi date în tabel sau le puteți introduce manual.

Editarea totalurilor pe pagina de distribuire

Următorul tabel listează câmpurile din pagina Distribuire a căror valoare de rezumat o puteți edita și modul în care această editare afectează datele din tabel.

Câmp	Efectul asupra datelor
Durată medie convorbire	Noua valoare sumară se aplică ca atare pe întreaga perioadă de timp. Această modificare determină recalcularea valorii prognozate a agenților la fiecare interval.
Durată medie de lucru	Noua valoare sumară se aplică ca atare pe întreaga perioadă de timp. Această modificare determină recalcularea valorii prognozate a agenților la fiecare interval.

Editarea totalurilor pe pagina de prognoză

Următorul tabel listează câmpurile din pagina Prognoză a căror valoare de rezumat o puteți edita și modul în care această editare afectează datele din tabel. Când se editează o valoare rezumativă, valorile prognozate sunt redistribuite fiecărui interval. La rândul său, acest lucru declanșează o recalculare a valorii reale a rezumatului, care ar putea să nu fie identică cu valoarea pe care ați introdus-o.

Câmp	Efectul asupra datelor
Prognoza agenților	Noua valoare sumară este repartizată proporțional de-a lungul timpului Pe baza valorilor de preeditare. Dacă valorile de preeditare sunt toate zero, atunci noua valoare este distribuită uniform pe toate intervalele perioadei. Această modificare nu determină recalcularea altor valori. Această editare este permisă numai la nivelul de zoom Interval.
Agenții prognozează contracția aplicată	Valorile din această coloană se modifică dacă se modifică procentul de contracție.
Prognoza timpului mediu de convorbire	Noua valoare sumară se aplică ca atare pe întreaga perioadă de timp. Această modificare determină recalcularea valorii prognozate a agenților la fiecare interval.
Prognoza timpului mediu de lucru	Noua valoare sumară se aplică ca atare pe întreaga perioadă de timp. Această modificare determină recalcularea valorii prognozate a agenților la fiecare interval.
Prognoza contactelor	Noua valoare sumară este repartizată proporțional de-a lungul timpului

Câmp	Efectul asupra datelor
	Pe baza valorilor de preeditare. Dacă valorile de preeditare sunt toate zero, atunci noua valoare este distribuită uniform pe toate intervalele perioadei. Această modificare determină recalcularea valorii prognozate a agenților la fiecare interval.
Nivelul serviciului % prognoză	Noua valoare sumară se aplică tuturor intervalelor de-a lungul timpului perioadă. Această modificare determină recalcularea valorii prognozate a agenților la fiecare interval.
Prognoza timpului la nivel de serviciu	Noua valoare sumară se aplică ca atare pe întreaga perioadă de timp. Această modificare determină recalcularea valorii prognozate a agenților la fiecare interval.
Contracție totală %	Noua valoare sumară se aplică tuturor intervalelor de-a lungul timpului perioadă. Dacă toate valorile din intervale sunt identice, modificarea valorii rezumatului are ca rezultat aceeași valoare care apare în fiecare interval.

NOTĂ : Numerele pe care le vedeți după efectuarea editărilor la nivelurile de zoom Săptămână și Lună, dar înainte de salvare, se pot modifica (și probabil se vor modifica) ușor după ce modificările sunt salvate și propagate în
Date de interval subiacente.

Editarea totalurilor într-o prognoză strategică

Puteți edita orice coloană de prognoză strategică la nivel de zoom Anul, cu excepția Prognozei agenților, care este calculată din valorile din alte coloane.

NOTĂ : Valoarea Rezumat prognoză contacte reprezintă numărul total de contacte pentru anul. Dacă această valoare este modificată la o valoare medie de mai puțin de 0,5 apeluri pe zi, aceasta este rotunjită în jos
La zero. Prin urmare, este posibil să vedeți un zero pentru valoarea lunară de prognoză a contactelor.

Copierea și lipirea datelor în tabel

Aveți posibilitatea să copiați și să lipiți date din tabel utilizând tastele de comenzi rapide Windows standard.

- Faceți clic și glisați cu mouse-ul pentru a selecta anumite rânduri și coloane din tabel sau dintr-o foaie de calcul sau apăsați Ctrl+A pentru a selecta întregul tabel sau întreaga foaie de calcul.

- Utilizați Ctrl+C pentru a copia celulele selectate în clipboard în format valoare separată prin tabulatori (TSV) sau valoare separată prin virgulă (CSV). Această acțiune copiază atât coloanele editabile, cât și pe cele doar în citire dacă copiați date din tabel.
- Utilizați Ctrl+V pentru a lipi conținutul clipboardului în celulele tabelului. Puteți lipi într-un grup de celule ales în mod specific sau puteți selecta celula care devine colțul din stânga sus al datelor lipite. Datele sunt lipite în celulele selectate, cu excepția cazului în care coloana selectată este doar în citire. Nu puteți lipi datele copiate în coloane doar în citire. Dacă datele copiate sunt prea mari pentru a încăpea în zona de lipire selectată, lipirea extinde selecția la dimensiunea datelor din clipboard. De exemplu, dacă selectați o zonă de 2 × 2, dar datele din clipboard sunt 3 × 3, atunci se vor lipi 3 × 3. Datele lipite sunt evidențiate în tabel.

Aplicarea unui factor de ajustare la o coloană

Puteți aplica un factor de ajustare pentru a edita fiecare valoare dintr-o coloană de tabel de distribuție sau prognoză cu același procent. De exemplu, pentru a mări valorile dintr-o coloană cu 20%, aplicați un factor de ajustare de 1,2.

Pentru a aplica factorul de ajustare, faceți dublu clic pe antetul coloanei și introduceți valoarea dorită în caseta de dialog rezultată. Caseta de dialog este disponibilă numai pentru coloanele pe care le puteți edita în acest mod.

Puteți ajusta următoarele coloane într-o prognoză:

- Prognoza contactelor
- Durată medie convorbire
- Prognoza timpului mediu de lucru
- Contracție totală %
- Agenții prognozează contracția aplicată
- Prognoza agenților
- Nivelul serviciului % prognoză
- Prognoza timpului la nivel de serviciu

Puteți ajusta următoarele coloane într-o distribuție:

- Durată medie convorbire
- Durată medie de lucru

Gestionați activitățile de planificare

Paginile din secțiunea Activități din Managementul aplicațiilor vă permit să configurați și să gestionați excepții și proiecte.

Gestionarea excepțiilor

Pagina Excepții vă permite să creați, să editați, să ștergeți și să atribuiți excepții. Excepțiile sunt activități care îi îndepărtează pe agenți de la serviciu. Exemple de excepții sunt întâlnirile, instruirea și timpul liber.

Excepțiile pot fi plasate în programul unui agent în mai multe moduri:

- Solicitat de agenți printr-o solicitare de excepție pentru datele trecute și viitoare (consultați Solicitarea unei excepții). Acest tip de excepție trebuie aprobat de supraveghetorul agentului înainte de a fi aplicat programului.
- Atribuită agenților înainte ca o planificare să fie rulată de un supervizor sau planificator (consultați Atribuirea unei excepții). La generarea unui program, WFM aplică excepția la programul agentului și mută pauzele pentru a-l adapta. WFM încearcă, de asemenea, să programeze un alt agent să lucreze la acea dată pentru a se asigura că cerințele sunt acoperite pentru coada de așteptare a serviciului.
- Atribuite agenților după ce o planificare este rulată de un supervizor sau planificator utilizând pagina Programări agenți (consultați Inserarea unei activități). Atribuirea excepțiilor după executarea unei planificări asigură faptul că programarea reflectă cu exactitate condițiile curente și că se salvează un istoric al excepțiilor.
- Atribuit agenților ca eveniment de planificare dinamică.
- Atribuit agenților ca excepție de vacanță cu planificare dinamică intrazilnică sau de timp liber.

O listă a agenților cărora li s-a atribuit o anumită excepție poate fi revizuită în raportul Excepții atribuite (consultați).

În majoritatea cazurilor, plasarea excepției este evidentă și se potrivește exact cu ceea ce a fost solicitat. Cu toate acestea, în câteva cazuri, plasarea excepției este mai puțin evidentă, deoarece plasarea trebuie să respecte anumite reguli bazate pe solicitarea de excepție sau excepția atribuită și pe programul existent al agentului, așa cum este descris mai jos.

Pentru planificări, rulați cu excepții atribuite

Când rulează o planificare, planificatorul analizează excepțiile atribuite pentru fiecare agent și încearcă să plaseze excepțiile programate corespunzătoare în programarea pentru acel agent. Este posibil ca excepțiile programate să corespundă sau nu orelor de pornire/oprire ale excepției atribuite.

NOTĂ : Este posibil ca atunci când se atribuie excepții de o zi întreagă și excepții de o zi parțială cu schimburi de lucru variabile, excepțiile să poată fi plasate în zilele opționale în care agenții nu au schimburi.

Pentru excepțiile atribuite întregii zile:

- Excepția atribuită întregii zile se aplică întregului schimb, dacă este creat unul pentru ziua respectivă. Dacă nu se creează nicio schimbare pentru ziua respectivă, atunci excepția nu este plasată în program.
- Pentru metoda planificării echilibrate, dacă există o excepție de o zi întreagă într-o zi variabilă de lucru în schimburi, planificatorul nu folosește, în general, acea zi dacă există alte zile în care agentul este necesar. Cu toate acestea, planificatorul preferă să programeze pentru acea zi dacă nu există alte zile în care agentul este necesar.

Pentru excepțiile atribuite parțial zilnic:

- Excepțiile atribuite cu o zi parțială sunt plasate numai pe porțiunea din program în care poate fi plasată o tură (adică agentul este disponibil să lucreze).
- Dacă nicio porțiune a excepției atribuite nu se suprapune acolo unde poate fi plasat un schimb, atunci excepția nu este plasată în planificare.

Pentru excepții aprobate, mentorat și cereri de timp liber

Excepția, mentoratul și solicitările de timp liber creează excepții atribuite la momentul aprobării, atât pentru solicitările aprobate manual, cât și pentru cele aprobate automat. Excepția poate fi inclusă sau nu în calendar la momentul aprobării, conform descrierii de mai jos.

Când nu există un program:

- Dacă nu există niciun program pentru agent, atunci excepția nu este inclusă în program la momentul aprobării. Excepția atribuită este încă creată astfel încât, dacă sau când se execută un scehdule, planificatorul încearcă să plaseze excepția în planificare pentru agent pe baza regulilor pentru rularea unei planificări cu excepții atribuite.

Când există un program:

- Pentru cererile de o zi întreagă, o excepție este plasată în program față de orice activități plătite în schimburi care încep în acea zi. Orice activități neremunerate din aceste schimburi sunt înlocuite cu o activitate indisponibilă. Dacă agentul nu are o tură în acea zi, atunci excepția nu este adăugată la programul agentului.
- Pentru cererile de zile parțiale, se face o excepție în programul pentru perioada de timp solicitată față de orice activități plătite existente în acea perioadă de timp. Orice activități neremunerate care se suprapun în aceste schimburi sunt înlocuite cu o activitate indisponibilă. Dacă agentul nu are activități plătite existente în acea perioadă de timp, atunci excepția nu este adăugată la programul agentului.

CELE MAI BUNE PRACTICI Nu ștergeți excepțiile care nu mai sunt utilizate dacă au fost atribuite anterior agenților. Dacă acestea sunt șterse, datele istorice asociate acestora se vor pierde. Dezactivați butonul
Excepții în schimb.

Crearea, editarea și ștergerea excepțiilor

Câmpurile din pagină când editați sau ștergeți o excepție existentă sau când creați o excepție nouă sunt descrise mai jos.

> **NOTĂ:** Excepțiile care au fost utilizate anterior într-o planificare și care se află încă în istoricul planificării nu pot fi șterse.

Câmp	Descriere
Informații despre excepții	Numele unic al excepției. Nr. maxim de caractere = 50.
Activați excepția	Bifați caseta de selectare pentru a activa excepția și a o face disponibilă pentru folosi. Dacă debifați caseta de selectare, excepția nu va mai fi disponibilă pentru utilizare (este dezactivată).
Această excepție este o activitate remunerată	Bifați caseta de selectare dacă activitatea de excepție este o activitate plătită. Această setare poate fi înlocuită atunci când excepția este atribuită unui agent.
Această activitate necesită o stație de lucru	Bifați caseta de selectare dacă activitatea de excepție necesită ca agentul căruia îi este atribuită să ocupe o stație de lucru. Atunci când este selectată, excepția este luată în considerare la calcularea numărului total de agenți programați în același timp (limita maximă de personal). Consultați Limitarea numărului de agenți de programat pentru mai multe informații.
Hyperlink URL	URL-ul paginii web pe care un agent trebuie să o viziteze pentru a efectua excepția activitate, dacă este necesar. Trebuie să utilizați adresa URL completă (inclusiv "http", "https" și "www", după cum este necesar). URL-ul apare în excepție în Programul meu.
Text de afișat	Textul opțional care apare ca hyperlink în excepție în loc de Adresa URL.
Metadate activitate	(Opțional) Atribuie o valoare implicită a metadatelor sau elimină o valoare implicită valoarea metadatelor din, excepția. Pentru informații suplimentare despre configurarea valorilor metadatelor, consultați Gestionarea valorilor metadatelor de activitate.
Color	Culoarea care reprezintă această excepție în programare.

Atribuirea unei excepții

Câmpurile din pagină când atribuiți o excepție unuia sau mai multor agenți sunt descrise mai jos.

NOTĂ : Nu puteți edita o excepție atribuită. Puteți suprapune o excepție atribuită cu o nouă excepție atribuită pentru aceiași agenți și aceeași dată/oră. Prima excepție atribuită este apoi înlocuită
Cu noua excepție atribuită, data viitoare când se execută programarea pentru agenții respectivi.

Câmp	Descriere
Excepție	Excepția pe care doriți să o atribuiți agenților.
Această excepție este o activitate remunerată	În mod implicit, această casetă de selectare afișează starea plătită atribuită excepției. Când atribuiți excepția unuia sau mai multor agenți din această pagină, puteți să bifați sau să debifați caseta de selectare pentru a suprascrie setarea respectivă.
Agenţi	Agenții pe care îi puteți atribui excepției. Puteți atribui excepției unul, mai mulți agenți sau toți agenții.
Curmale	Data de început și data de încheiere a activității de excepție. De asemenea, puteți să introduceți o dată de începere, apoi să specificați un număr de apariții pentru o activitate recurentă. Dacă introduceți un număr de apariții, câmpul Dată sfârșit este dezactivat.
Durată	Ora de început și ora de sfârșit ale activității de excepție. Dacă alegeți Întreaga zi, câmpurile Oră de început și Oră de sfârșit sunt dezactivate. Câmpul Ore doar în citire calculează durata activității pe baza orelor de început și de sfârșit. ▪ Dacă excepția atribuită este o excepție care durează toată ziua, ziua respectivă se află în fusul orar de afișare al fiecărui agent. ▪ Dacă excepția atribuită este o excepție de zile parțiale, orele din câmpurile oră de început și de sfârșit se află în fusul orar al clientului. Cu toate acestea, agenții văd excepția în propriul fus orar de afișare.
Întreaga zi	Bifați această casetă de selectare dacă activitatea durează întreaga zi de lucru. Când este selectată, câmpurile Oră de început și Oră de sfârșit sunt dezactivate.
Frecvență	Frecvența activității – zi, săptămână, lună sau an.
Eveniment	În funcție de frecvența aleasă, această secțiune afișează opțiunile pe care le puteți alege pentru a seta apariția zilnică, săptămânală, lunară sau anuală.
Notă	(Opțional) Adăugați informații suplimentare despre excepția specifică agenților atribuiți. Informațiile pe care le introduceți sunt vizibile pentru

Câmp	Descriere
	Agenți în Programul meu atunci când este programată excepția. Puteți vizualiza, edita sau șterge notița în Programările agenților. Nu puteți edita o notă existentă aici, dar puteți suprapune excepția atribuită cu o nouă excepție pentru aceiași agenți atribuiți și aceeași oră și dată care include o notă diferită. Noua excepție înlocuiește apoi excepția inițială data viitoare când se execută o programare pentru acești agenți.

Exemple de configurare a frecvenței și apariției

Următoarele exemple demonstrează modul în care puteți seta frecvența și apariția excepțiilor zilnice, săptămânale, lunare și anuale.

O singură dată

Pentru a atribui o excepție care apare o singură dată, utilizați aceste setări.

Câmp	Setare
Data de început, data de încheiere	Aceeași dată
Frecvență	Zi
Apariția zilnică	La fiecare 1 zile

O dată pe săptămână

Pentru a atribui o excepție care apare o dată pe săptămână, luni, timp de 10 săptămâni, utilizați aceste setări.

Câmp	Setare
Data de începere	Data primei zile de luni din serie
Numărul de apariții	10
Frecvență	Săptămână
Apariția săptămânală	La fiecare 1 săptămâni
În aceste zile	Luni **NOTĂ:** Zilele selectate sunt albastre, zilele neselectate sunt albe.

O dată pe lună

Pentru a atribui o excepție care are loc o dată pe lună, în a doua zi de luni, timp de 12 luni, utilizați aceste setări.

Câmp	Setare
Data de începere	Data primei zile de luni din serie
Numărul de apariții	12
Frecvență	Lună
Apariție lunară	Selectați opțiunea și completați afirmația după cum urmează: "Al doilea Luni la fiecare 1 lună."

O dată pe an

Pentru a atribui o excepție care are loc o dată pe an, pe 15 ianuarie, timp de cinci ani, utilizați aceste setări:

Câmp	Setare
Data de începere	Primul 15 ianuarie din serie
Numărul de apariții	5
Frecvență	An
Apariția anuală	Selectați prima opțiune și completați afirmația după cum urmează: "Fiecare Ianuarie la această dată: 15."

Gestionarea tipurilor de excepții

Utilizați pagina Tipuri de excepții pentru a crea, edita și șterge tipuri de excepții. Un tip de excepție este o excepție generică sau de nivel înalt pe care agenții o selectează atunci când solicită o excepție.

În cazul în care considerați că agenții dvs. vor selecta un tip de excepție adecvat atunci când solicită timp liber, puteți crea tipuri de excepții care sunt mai puțin generice. În cazul în care considerați că agenții nu vor selecta un tip de excepție adecvat, puteți crea un număr mic de tipuri de excepții foarte generale și le puteți solicita să includă un comentariu descriptiv atunci când solicită timp liber.

EXEMPLU Un agent are o programare la medic, așa că atunci când solicită timp liber, selectează tipul de excepție Concediu medical și apoi tastează un comentariu care indică faptul că cererea este pentru un medic
programare. Acest tip de excepție servește drept substituent până când supraveghetorul agentului aprobă solicitarea. La aprobarea cererii, supraveghetorul introduce excepția specifică "Numirea medicului".

> **NOTĂ** : Tipurile de excepții pe care le creați sunt atribuite automat vizualizării Enterprise și vizualizării care vă este atribuită.

Descrierea câmpurilor

> **NOTĂ** : Nu puteți edita sau șterge tipurile de excepții care nu se află în vizualizarea dvs. Dacă un tip de excepție din vizualizare are mapate excepții care nu se află în vizualizarea dvs., nu le puteți edita
> Tip de excepție. Acest lucru vă asigură că nu puteți elimina din greșeală excepțiile pe care nu le puteți vizualiza.

Câmpurile din pagină sunt descrise mai jos.

Câmp	Descriere
Nume tip excepție	Numele unic al tipului de excepție. Nr. maxim de caractere = 50.
Excepție implicită	Excepția implicită a fluxului de lucru utilizată pentru acest tip de excepție (consultați Automatizarea gestionării solicitărilor agenților).

Gestionarea proiectelor

Utilizați pagina Proiecte pentru a crea, edita și șterge proiecte. Un proiect este o activitate care împiedică agenții să răspundă la contacte. În general, proiectele sunt atribuite pentru a optimiza utilizarea timpului de inactivitate al agentului atunci când volumul contactelor este scăzut. Aceste activități au loc în fiecare schimb de lucru și pot fi atribuite pentru una sau mai multe zile pe săptămână.

WFM examinează acoperirea pentru fiecare interval și programează un proiect pentru o perioadă în care are cel mai mic impact asupra acoperirii.

> **NOTĂ** : Proiectele sunt programate ultimele, după ce condițiile de lucru și excepțiile sunt luate în considerare. Acestea nu sunt programate pentru prânzuri, pauze sau excepții. Proiectele nu ar trebui să fie
> Configurat pentru a fi la fel de lung ca un schimb întreg, ci mai degrabă ar trebui configurat în perioade mai mici de timp, astfel încât să poată lua în considerare prânzurile, pauzele și excepțiile.

Există două tipuri de proiecte: proiecte necesare și proiecte care nu sunt necesare (implicit). Proiectele necesare sunt proiecte care trebuie realizate și, prin urmare, trebuie programate la cel mai bun moment, chiar dacă nu există un interval în care acoperirea ar permite în mod normal acest lucru. Proiectele care nu sunt necesare sunt programate atunci când este posibil, luând în considerare cerințele de acoperire, și sunt programate pe baza priorității atribuite.

Proiectele sunt programate în această ordine:

- Proiect necesar
- Proiect nesolicitat, prioritate 0

- Proiect nesolicitat, prioritatea 1
- Proiect nesolicitat, prioritatea 2
- Și așa mai departe.

NOTĂ : Puteți modifica starea unui proiect de la obligatoriu la neobligatoriu sau neobligatoriu la obligatoriu. Această modificare nu intră în vigoare până când programarea nu este reluată. Nu afectează programele deja programate
Proiecte.

Descrierea câmpurilor

CELE MAI BUNE PRACTICI Nu ștergeți proiecte. Dacă ștergeți un proiect, toate datele istorice asociate cu acesta se pierd.

NOTĂ: Nu puteți șterge un proiect dacă este programat în prezent.

Câmpurile din pagină sunt descrise mai jos.

Câmp	Descriere
Numele proiectului	Numele unic al proiectului.
Acesta este un proiect necesar	Bifați această casetă de selectare dacă proiectul este necesar. Dacă faceți acest lucru, proiectul va să fie programate înainte de proiectele care nu sunt necesare, în cel mai bun loc posibil pentru acoperire. Acest lucru ar putea cauza lipsa de personal.
Prioritate	(Numai proiecte opționale) Un număr de la zero la nouă care descrie prioritatea proiectului, zero fiind cea mai mare prioritate. Dacă un proiect este desemnat ca proiect necesar, acest câmp afișează un "–1" doar în citire.
Hyperlink URL	URL-ul paginii web pe care un agent trebuie să o viziteze pentru a efectua proiectul activitate, dacă este necesar. Trebuie să utilizați adresa URL completă (inclusiv "http", "https" și "www", după caz). URL-ul apare în activitatea proiectului în Programul meu.
Text de afișat	Introduceți text opțional care va apărea ca hyperlink în activitatea proiectului în loc de adresa URL.
Acest proiect este o activitate plătită	Bifați caseta de selectare dacă acest proiect este o activitate plătită.
Activați acest proiect	Bifați această casetă de selectare pentru a activa proiectul. Un proiect nu poate fi

Câmp	Descriere
	Programat până când este activat.
Data de începere/data de încheiere	Datele de început și de sfârșit ale perioadei în care agenții pot fi programați să lucreze proiectul. **NOTĂ** : Planificatorul tratează datele de început și de sfârșit ale proiectului ca date calendaristice, nu date de schimb.
Ora de început/ora de sfârșit	Orele de început și de sfârșit ale perioadei în care agenții pot fi programați să lucreze la proiect. **NOTĂ:** Planificatorul bazează orele de început și de sfârșit ale proiectului pe fusul orar de planificare al agentului.
Programare increment	Creșterea planificării care determină intervalele în care proiectul poate începe. De exemplu, dacă alegeți o creștere de 15 minute și ora de începere este 08:00, atunci agenții ar putea începe să lucreze la un proiect la 08:00, 08:15, 08:30 și așa mai departe.
Agenții de zile pot lucra la proiect	Zilele care indică zilele săptămânii în care agenții pot fi programați să lucreze la proiect. Zilele selectate sunt albastre. În mod implicit, este selectată fiecare zi a săptămânii.
Durata minimă	(Numai proiecte opționale) Durata minimă de timp în care agenții pot fi programat să lucreze la proiect. Această valoare nu poate fi mai mică decât unitatea de durată și trebuie să fie un multiplu al unității de durată.
Durata maximă	(Numai proiecte opționale) Durata maximă de timp în care pot fi agenți programat să lucreze la proiect. Această valoare trebuie să fie un multiplu al unității de durată și trebuie să fie cel puțin aceeași cu durata minimă.
Unitate durată	(Numai proiecte opționale) Perioada de timp de bază în care sunt programați agenții pentru a lucra la proiect. De exemplu, dacă unitatea de durată este de 30 de minute și un agent este programat să lucreze la proiect timp de 60 de minute în timpul schimbului de lucru, acel timp ar putea fi două unități de durată secvențiale care totalizează 60 de minute sau o unitate de durată de 30 de minute dimineața și o altă unitate de durată de 30 de minute după-amiaza.

Câmp	Descriere
Durată	(Numai proiecte necesare) Durata pe care agenții sunt programați să lucreze la proiectul necesar. Implicit = 30 de minute.
Limitați numărul total de ore petrecute în acest proiect pe săptămână	Bifați caseta de selectare dacă doriți să limitați numărul total de ore petrecute în proiect pe săptămână. Când este bifată caseta de selectare, apare opțiunea Număr maxim de ore pe săptămână.
Numărul maxim de ore pe săptămână	Numărul maxim de ore pe săptămână pe care un agent le poate lucra în acest sens proiect. Selectați una dintre cele două opțiuni pentru a indica dacă agentul poate lucra mai multe zile pe săptămână sau doar o zi pe săptămână la proiect.
Agenţi	Agenții selectați să lucreze la proiect.
Notă	(Opțional) Adăugați informații suplimentare despre proiect. Informațiile pe care le introduceți sunt vizibile agenților din Programarea mea atunci când este programat proiectul și analiștilor din pagina Programări agenți. Puteți edita sau șterge nota aici sau în Programările agenților. Dacă editați nota aici, nota este actualizată data viitoare când se execută programul.
Metadate activitate	(Opțional) Atribuie o valoare implicită a metadatelor sau elimină o valoare implicită Valoarea metadatelor din proiect. Pentru informații suplimentare despre configurarea valorilor metadatelor, consultați Gestionarea valorilor metadatelor de activitate.
Color	Culoarea care reprezintă acest proiect în program.

Crearea unui program

Generați o programare

1. Accesați pagina Solicitare programare.
2. Selectați metoda de planificare pe care doriți să o utilizați. În mod implicit, este selectată opțiunea Echilibrat.
   - Opțiunea Echilibrat egalizează personalul cât mai bine posibil în intervalele zilei, pe baza configurațiilor utilizatorilor și a schimburilor de lucru, rezultând programe care distribuie mai uniform agenții disponibili.

     NOTĂ : Când sunt activate limitele maxime de personal, această opțiune ia în considerare limita la generarea unui program.

CELE MAI BUNE PRACTICI Utilizați setările priorității cozii de așteptare a serviciului pentru a regla fin comportamentul de planificare. Dacă rezultatele programării mai multor cozi de așteptare pentru servicii nu sunt satisfăcătoare (pentru De exemplu, trebuie să minimizați lipsa de personal a unei cozi de așteptare importante pentru servicii), asigurați-vă că prioritatea atribuită acelei cozi de așteptare de servicii este departe de prioritățile atribuite celorlalte cozi de servicii. De exemplu, cozii de așteptare pentru servicii importante i se atribuie o prioritate de 4, în timp ce altor cozi de așteptare pentru servicii li se atribuie priorități de 90 și 100 (consultați Prioritate coadă servicii).

- Opțiunea Prioritizat (denumită anterior opțiunea implicită) concentrează personalul disponibil la începutul săptămânii și în primele intervale în care poate fi programat. Dacă nu aveți suficient personal, acest lucru duce la programe care tind să îndeplinească cerințele de personal mai devreme în săptămână și zi, mai degrabă decât cele mai târziu în săptămână și zi.

NOTĂ : Chiar și atunci când sunt activate limitele maxime de personal, această opțiune nu ia în considerare limita la generarea unui program.

CELE MAI BUNE PRACTICI Dacă nu există suficienți agenți pentru a angaja complet toate cozile de servicii, utilizarea opțiunii Prioritizat are ca rezultat o coadă de servicii cu prioritate mai mare
Cozi de servicii cu prioritate mai mică decât cele cu prioritate mai mică. Luați în considerare utilizarea opțiunii Echilibrat pentru a echilibra mai uniform personalul în zilele săptămânii, într-o zi și între cozile de servicii.

3. **Bifați caseta de selectare Programare** ad-hoc dacă doriți să programați agenții selectați fără a modifica planificările agenților care sunt deja programați pentru coada de așteptare a serviciului. Consultați Adăugarea unui agent la o planificare existentă pentru mai multe informații despre cum să generați o planificare ad-hoc.
4. Selectați unul sau mai multe grupuri multiskill și/sau cozi de servicii care urmează să fie programate.

NOTĂ: Dacă cozile de așteptare pentru servicii pe care le selectați au configurată o durată minimă a blocului de planificare pe pagina Cozi de așteptare serviciu (consultați Gestionarea cozilor de servicii), aceasta va prelungi
Timpul necesar pentru rularea planificărilor, mai ales dacă acestea sunt complexe (de exemplu, acestea includ mulți agenți, cozi de servicii și condiții de lucru și utilizează schimburi de lucru variabile).

5. Introduceți data de începere și numărul de săptămâni pentru perioada pe care doriți să o programați. Data de începere utilizată este prima zi configurată a săptămânii săptămânii care conține data pe care o introduceți.
6. Bifați caseta de **selectare Rotire ture** lucru dacă doriți WFM să rotiți automat turele de lucru în

funcție de rotațiile turelor de lucru configurate pentru fiecare agent programat. Dacă nu este bifată caseta de selectare, trebuie să configurați un schimb de lucru pentru săptămâna specifică pe pagina Utilizatori a agentului sau pe

Agenții trebuie să fi finalizat selecția turelor de lucru cu planificare dinamică pentru săptămânile respective.

> **CEA MAI BUNĂ PRACTICĂ** : Bifați întotdeauna caseta de selectare "Rotire ture de lucru", chiar dacă nu rotiți schimburile de lucru. Dacă data dintr-un schimb de lucru configurat pentru un agent nu corespunde
> Datele pentru acest program, rularea programului nu va reuși. Când este bifată caseta de selectare și nu rotiți schimburile de lucru, WFM ignoră data listată în schimbul de lucru configurat pentru agent și, de fapt, rotește schimbul unic de lucru de la o săptămână la alta.

7. Programați când doriți să ruleze solicitarea. În mod implicit, solicitarea se execută imediat.

> **NOTĂ** : Solicitările de planificare vor avea succes chiar dacă nu există date de prognoză pentru niciuna dintre zilele pentru care executați programul. WFM presupune că prognoza este zero la datele fără
> Date de prognoză. Acest lucru poate afecta modul în care sunt programați agenții.

8. Dați clic pe **Trimiteți**.

> **NOTĂ:** O solicitare de programare nu va reuși dacă nu există date prognozate pentru oricare dintre zilele pentru care executați programul. De asemenea, dacă oricare dintre grupurile multiskill sau cozile de servicii sunt asociate
> În cazul agenților ale căror schimburi de lucru includ ultima zi a săptămânii, ar trebui să existe date prognozate pentru primele două zile ale săptămânii următoare. Dacă nu există date pentru cele două zile suplimentare, se presupune că prognoza este zero (0), iar acest lucru poate afecta modul în care sunt programați agenții. Zilele suplimentare ar putea fi necesare în cazul în care se aplică activități legate de condițiile de muncă neremunerate care împing schimbul de lucru din ultima zi a săptămânii până la miezul nopții în primele două zile ale săptămânii următoare (ziua de lucru prelungită după aplicarea condiției de lucru poate fi de maximum 48 de ore atunci când sunt incluse durate neplătite).

Adăugarea unui agent la o planificare existentă

Planificarea ad-hoc vă permite să integrați anumiți agenți în planificarea existentă a unei cozi de așteptare serviciu fără a rula din nou planificarea. Acest lucru evită perturbarea programelor agenților existenți.

Unele motive pentru care ați utiliza programarea ad-hoc includ adăugarea agenților nou angajați la un program existent sau a unui agent care se întoarce din concediu.

Important de reținut

- Planificarea ad-hoc utilizează numai metoda planificării echilibrate.
- Planificările ad-hoc încep în prima zi implicită a săptămânii.
- Programarea ad-hoc poate fi utilizată cu schimburi de lucru cu disponibilitate fixă, variabilă și dinamică.

- Programarea ad-hoc se aplică agenților cu abilități multiple, fie ca membri ai mai multor cozi de servicii, fie ca membri ai unui grup multiskill .

Generarea unui program ad-hoc

Generați o programare ad-hoc

1. Accesați pagina Solicitare programare.
2. În mod implicit, este selectată opțiunea Echilibrat. Aceasta este singura metodă de planificare permisă cu programarea ad-hoc.
3. Bifați caseta de **selectare Programare ad-hoc** .
4. Din panoul Disponibil, selectați unul sau mai mulți agenți pe care doriți să îi programați și mutați-i în panoul Atribuiți.
5. Configurați datele pentru care doriți să fie programați agenții selectați. Introduceți data de începere și numărul de săptămâni pentru perioada pe care doriți să o programați. Data de începere utilizată este prima zi configurată a săptămânii săptămânii care conține data pe care o introduceți.

   NOTĂ : Dacă un agent trebuie să înceapă la mijlocul săptămânii, puteți introduce excepții neplătite pentru zilele în care nu este acolo și apoi să rulați programul ad-hoc pentru săptămână.

6. Bifați caseta de **selectare Rotire ture** lucru dacă doriți WFM să rotiți automat turele de lucru în funcție de rotațiile turelor de lucru configurate pentru fiecare agent programat. Dacă nu este bifată caseta de selectare, trebuie să configurați un schimb de lucru pentru săptămâna specifică pe pagina Utilizatori a agentului sau agenții trebuie să fi finalizat selecția turelor de lucru cu planificare dinamică pentru acele săptămâni.

   CEA MAI BUNĂ PRACTICĂ : Bifați întotdeauna caseta de selectare "Rotire ture de lucru", chiar dacă nu rotiți schimburile de lucru. Dacă data dintr-un schimb de lucru configurat pentru un agent nu corespunde
   Datele pentru acest program, rularea programului nu va reuși. Când este bifată caseta de selectare și nu rotiți schimburile de lucru, WFM ignoră data listată în schimbul de lucru configurat pentru agent și, de fapt, rotește schimbul unic de lucru de la o săptămână la alta.

7. Programați când doriți să ruleze solicitarea. În mod implicit, solicitarea se execută imediat.

   NOTĂ : Solicitările de planificare pot rula simultan, atât timp cât nu includ aceiași agenți sau aceleași cozi de servicii.

8. Dați clic pe **Trimiteți**.

Vizualizarea solicitărilor de server de la WFM utilizatori

Utilizați pagina Solicitări utilizator pentru a vizualiza și/sau a șterge solicitările serverului (cum ar fi planificarea, planificarea și solicitările de date) efectuate de utilizatori.

Când se face o solicitare de utilizator, aceasta este adăugată la coadă. Solicitările sunt procesate una câte una. Lista afișează tipul solicitării, ora și data la care a fost trimisă solicitarea, numele utilizatorului care a făcut solicitarea și starea actuală a solicitării.

Solicitările pot fi filtrate și sortate după orice coloană. Solicitările rămân în listă până când sunt șterse.

Descrierea câmpurilor

Câmp	Descriere
Criterii de selecție	
Afișarea solicitărilor utilizatorilor	Afișează rezultatele solicitării utilizatorului corespunzătoare.
Selectați tipul cererii solicitările	Tipul de solicitare de afișare de către utilizator. În mod prestabilit, rezultatele includ toate Tipuri.
Selectați solicitantul	Numele utilizatorului care a trimis solicitarea. În mod implicit, rezultatele Includeți toate tipurile de solicitări.
Selectați starea	Starea solicitărilor utilizatorului de afișare. În mod prestabilit, rezultatele includ solicitări De toate stările.
Data de începere/data de încheiere	(Opțional) Intervalul de date pentru care sunt afișate rezultatele. Dacă da Nu specificați o dată de începere/încheiere, sunt afișate toate rezultatele corespunzătoare.
Lista solicitărilor utilizatorilor	
Ștergere	Șterge solicitările utilizatorilor selectați. Selectați o solicitare bifând caseta de selectare corespunzătoare din listă. Bifați caseta de selectare din partea de sus a tabelului pentru a selecta toate rezultatele solicitărilor utilizatorilor. **NOTĂ** : Nu puteți șterge solicitările care sunt etichetate ca În desfășurare. Solicitările care sunt etichetate ca Succes, Eșec și În așteptare pot fi Șterse.
Detalii	Afișează detalii suplimentare despre orice solicitare. Pentru a vizualiza mai multe detalii despre un

Câmp	Descriere
	solicitați, faceți clic pe Vizualizare detalii. Detaliile apar sub tabelul Lista solicitărilor utilizatorilor.
Solicitare dată/oră	Data și ora la care a fost trimisă solicitarea utilizatorului.
Tip solicitare	Tipul solicitării utilizatorului.
Solicitant	Numele utilizatorului care a trimis solicitarea.
Stare	Starea de finalizare/rulare a solicitării. Solicitările care au fost programate să ruleze la o dată/oră viitoare sunt afișate ca "În așteptare". **NOTĂ:** Dacă o cerere de captură este în așteptare mai mult decât pare rezonabil, consultați jurnalul pentru posibile motive pentru care solicitarea nu este în curs de procesare.

Gestionați timpul liber

Mesageria vă permite să gestionați solicitările.

- Agenții pot solicita timp liber, excepții, mentorat și pot programa oferte și tranzacții cu ceilalți agenți din echipă, în opinia lor. De asemenea, aceștia pot accepta sau respinge tranzacțiile și ofertele programate și cererile de mentorat și își pot edita propriile cereri.
- Supervizorii și programatorii utilizează mesageria pentru a aproba sau a respinge solicitările agenților.

Rândurile de solicitare pot fi sortate în ordine ascendentă sau descendentă, făcând clic pe antetul coloanei.

Mesagerie pentru agenți

Mesageria pentru agenți constă dintr-un meniu pentru crearea de solicitări noi și trei cutii poștale:

- Inbox— Conține toate solicitările pe care le primiți
- Outbox — Conține toate solicitările pe care le faceți
- Public Box — Conține tranzacții publice programate și solicitări de mentorat

Vizualizarea implicită este Outbox. Solicitările pot fi păstrate până la timpul maxim de păstrare configurat de administratorul de sistem pentru WFM date de prognoză, program, solicitare și istoric (consultați Definirea WFM

perioada de păstrare). Puteți șterge solicitările până când un alt utilizator modifică starea solicitării. Nu puteți șterge singur solicitările din cutiile poștale după ce au fost acceptate, aprobate sau refuzate. Solicitările sunt șterse de sistem atunci când depășesc perioada de păstrare configurată.

Stările solicitărilor se modifică pe măsură ce solicitarea trece prin sistem. Este important să reîmprospătați periodic cutia poștală, astfel încât să vedeți cele mai recente stări. Utilizați metode standard de reîmprospătare a paginii browserului, cum ar fi apăsarea F5 sau clic pe butonul Reîmprospătare din bara de instrumente a browserului. (Outbox se afișează după reîmprospătare, chiar dacă ați vizualizat Inboxul sau Caseta publică.)

Accesați cutiile poștale făcând clic pe pictograma cutiei poștale din bara de instrumente Mesagerie. De la stânga la dreapta, pictogramele sunt Outbox, Inbox, Public Box și New Requests.

Solicitări de căutare

Puteți căuta solicitări în orice casetă. Când efectuați o căutare, filtrele se aplică solicitărilor din toate paginile casetei în care căutați.

Solicitări de căutare

1. Faceți clic pe **Filtru** pentru a deschide panoul de filtrare.
2. Selectați criteriile după care să căutați.
3. Dați clic pe **Căutați**. Panoul de filtrare se închide când executați căutarea.

Criteriile de căutare sunt păstrate până când părăsiți pagina. Pentru a modifica criteriile de căutare, faceți clic pe **Filtru** pentru a deschide panoul de filtrare și a modifica criteriile.

Cum se filtrează câmpurile de dată

Există două moduri de a filtra solicitările după dată: Interval de date și Date specifice. Câmpurile de date sunt setate implicit la Interval de date. Opțiunea Interval de date filtrează solicitările după o listă derulantă de intervale setate în raport cu data curentă. Opțiunea Date specifice include două câmpuri de dată care vă permit să filtrați solicitările referitoare la anumite date. Utilizați câmpurile Date specifice pentru a introduce data de început, data de sfârșit sau ambele date pentru a seta parametrii intervalului de date.

Pentru a filtra după intervalul de date, selectați o opțiune de interval din lista derulantă.

Pentru a filtra după anumite date, introduceți o dată într-unul sau în ambele câmpuri următoare:

- Introduceți o dată în câmpul din stânga pentru a filtra după data de început, care filtrează solicitările după datele de la sau după data introdusă
- Introduceți o dată în câmpul din dreapta pentru a filtra după data de încheiere, care filtrează solicitările după datele de la sau înainte de data introdusă
- Introduceți datele în ambele câmpuri pentru a returna solicitările la sau între datele introduse

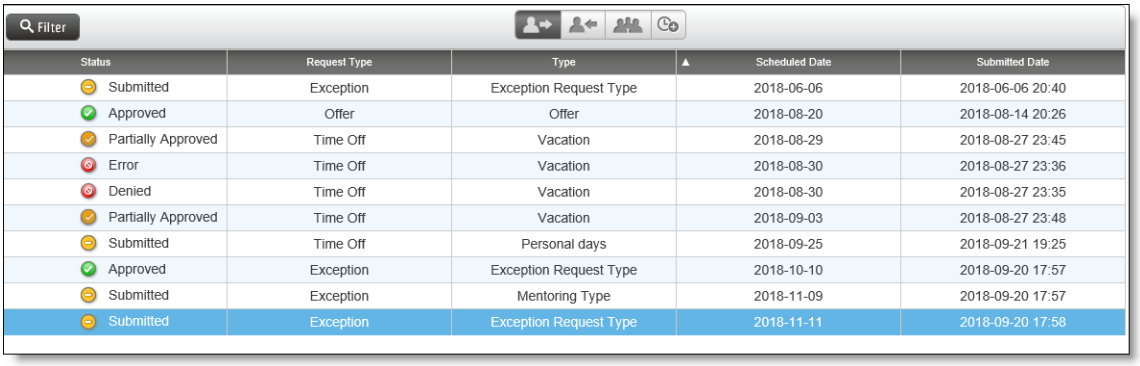
Criterii de căutare

Următorul tabel descrie toate criteriile de căutare disponibile pentru căutări.

Câmp	Descriere
Tip solicitare	Tipul de solicitare pe care agentul a selectat-o din lista verticală Solicitare nouă Listă la crearea cererii.
Sub-tip	Pentru tipul Excepție sau Timp liber. Opțiunea pe care agentul a ales-o din lista verticală Tip la crearea solicitării.
Agent	Agentul care a trimis solicitarea în inbox sau agentul care a primit solicitarea în căsuța de ieșire.
Stare	Starea actuală a solicitării.
Data trimiterii	Data la care agentul a trimis solicitarea.
Data programării	Data selectată de agent pentru efectuarea acțiunii solicitate.

Outbox

Outbox-ul conține toate solicitările pe care le-ați făcut în ordinea crescătoare a datei programate. Puteți să vizualizați detaliile unei solicitări și să editați sau să ștergeți solicitarea dacă nu a fost încă aprobată sau respinsă.



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

Următorul tabel descrie câmpurile din Outbox.

Câmp	Descriere
Stare	Starea solicitării. Stările posibile sunt: ▪ Aprobată— solicitarea dvs. a fost aprobată de supraveghetorul dvs. Aprobat parțial: o parte din solicitarea de concediu a fost aprobată de supraveghetor. ▪ În așteptare – Cererea dvs. de tranzacție programată sau de ofertă programată așteaptă un răspuns de la un alt agent. Poate fi editat sau șters. ▪ În așteptare – o ofertă programată sau o solicitare comercială programată așteaptă răspunsul dvs. Poate fi acceptat sau respins. ▪ Trimisă— Solicitarea dvs. așteaptă un răspuns de la supraveghetorul dvs. Poate fi editat sau șters. ▪ Respinsă – Cererea dumneavoastră a fost refuzată de supraveghetorul dumneavoastră. ▪ Eroare — solicitarea dvs. conține o eroare. ▪ Refuzat—Un alt agent v-a refuzat solicitarea de tranzacționare programată. ▪ Respinsă — ați respins solicitarea de tranzacționare programată a altui agent.
Tip solicitare	Tipul general de solicitare.
Tip	Tipul specific de solicitare. De exemplu, dacă tipul solicitării este Timp liber, tipul poate fi Vacanță.

Câmp	Descriere
Data programată	Data la care are loc evenimentul solicitat. În mod implicit, Outbox este sortat până la această dată, în ordine crescătoare. Puteți face clic pe antetul coloanei pentru a comuta între ordine ascendentă și descendentă.
Data trimiterii	Data și ora la care a fost trimisă cererea. Rețineți că comerțul public Ofertele nu afișează o dată trimisă până când cineva nu le acceptă.

Lucrul cu outbox-ul dvs.

Faceți dublu clic pe o solicitare din Outbox pentru a-i vizualiza detaliile.

Editați o solicitare care nu a fost încă aprobată sau acceptată

1. Faceți dublu clic pe solicitare.
2. Editați după cum doriți.
3. Dați clic pe **Trimiteți**.

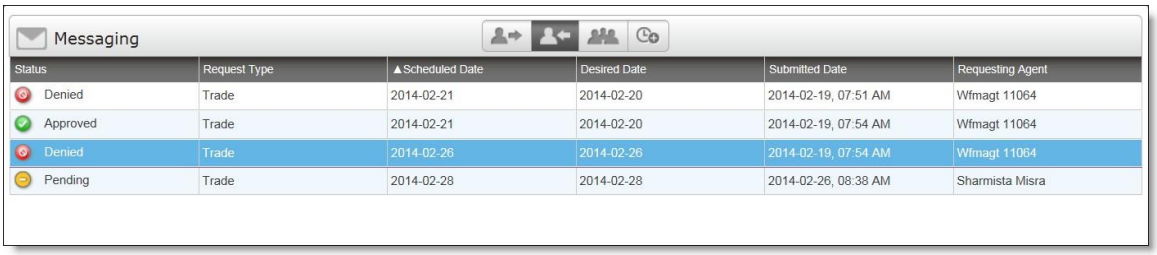
Ștergeți o solicitare care nu a fost încă aprobată sau acceptată

1. Faceți dublu clic pe solicitare.
2. Faceți clic pe **Ștergere**.

Mesaje primite

Inboxul conține toate solicitările pe care le-ați primit în ordinea datei programate. Puteți să vizualizați detaliile unei solicitări și să editați sau să ștergeți solicitarea dacă nu a fost încă aprobată sau respinsă.

NOTĂ : Supervizorii au autoritatea finală asupra oricăror tranzacții programate și solicitări de mentorat, astfel încât o cerere comercială sau de mentorat pe care o acceptați ar putea fi respinsă de acel utilizator.



Următorul tabel descrie câmpurile din Inbox.

Câmp	Descriere
Stare	Starea solicitării. Stările posibile sunt următoarele: ▪ Aprobată—Solicitarea dvs. a fost aprobată, iar programul dvs. a fost actualizat în consecință. ▪ În așteptare — o solicitare acceptată așteaptă un răspuns de la un alt agent. Poate fi editat sau șters. ▪ Trimisă — cererea așteaptă un răspuns de la supraveghetorul dvs. Poate fi editat sau șters. ▪ De făcut—Solicitarea așteaptă un răspuns de la dvs. Poate fi acceptat sau respins. ▪ Respinsă – Cererea dumneavoastră a fost refuzată de supraveghetorul dumneavoastră. ▪ Eroare — Există o eroare în solicitare. ▪ Refuzat — ați refuzat cererea de tranzacționare programată a altui agent. ▪ Respinsă - un alt agent a respins solicitarea dvs. de tranzacționare programată.
Tip solicitare	Tipul general de solicitare.
Data programată	Data la care are loc evenimentul solicitat. În mod implicit, Inboxul este sortat până la această dată, în ordine crescătoare. Puteți face clic pe antetul coloanei pentru a comuta între ordine ascendentă și descendentă.
Data dorită	Data pe care agentul solicitant dorește să o primească (data programată într-un Programarea cererii de ofertă și programarea cererii comerciale).
Data trimiterii	Data și ora la care a fost trimisă cererea. Rețineți că comerțul public Ofertele nu afișează o dată trimisă până când cineva nu le acceptă.
Agent solicitant	Numele agentului care solicită un program, o tranzacție sau o ofertă sau mentorat cerere.

Lucrul cu inboxul

Acceptarea sau respingerea unei solicitări de tranzacționare programate

1. Faceți dublu clic pe solicitare pentru a o deschide.
2. Dați clic pe **Analizați** pentru a compara programul cu programul agentului solicitant din cele două zile. Acest lucru vă spune dacă sunteți disponibil să acceptați comerțul.
3. Faceți clic pe **Acceptare sau** pe Respingere .

Confirmarea sau respingerea unei cereri de ofertă de program acceptată

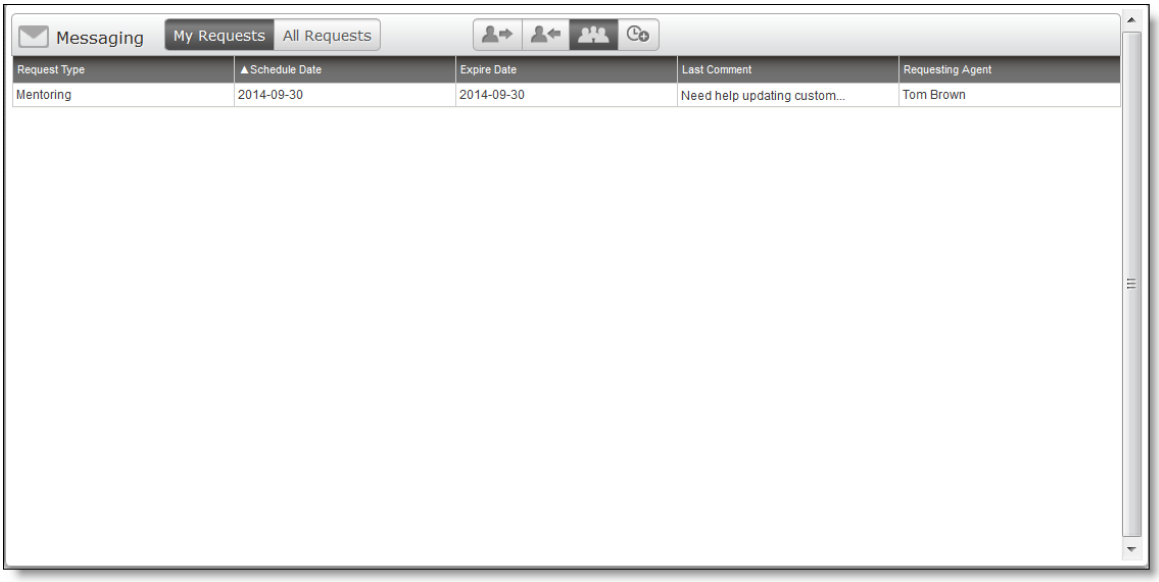
1. Faceți dublu clic pe solicitare pentru a o deschide.
2. Faceți clic pe **Analiză** pentru a compara programul pentru ziua specificată cu programul oferit.
3. Dați clic pe Confirmați **pentru a accepta solicitarea de ofertă sau** pe **Respingeți** pentru a respinge solicitarea de ofertă.

Confirmarea sau respingerea unei cereri de mentorat acceptate

1. Faceți dublu clic pe solicitare pentru a o deschide.
2. Examinați solicitarea acceptată.
3. Apasă pe Confirmă **pentru a accepta mentorul sau** pe **Respinge** pentru a-l refuza.

Cutie publică

Caseta publică conține toate ofertele publice disponibile, tranzacțiile de programare și cererile de mentorat de la agenți, în opinia dvs., care sunt disponibile pentru orice agent să le accepte. Puteți vizualiza detaliile unei solicitări, puteți evalua solicitarea și puteți accepta solicitarea (dacă doriți).



NOTĂ : Utilizatorii cu permisiunea de a administra mesageria au autoritate finală asupra oricăror tranzacții programate, oferte de program și solicitări de mentorat, astfel încât o solicitare pe care o acceptați ar putea fi respinsă de aceasta
utilizator.

Următorul tabel descrie câmpurile din caseta publică.

Câmp	Descriere
Tip solicitare	Tipul general de solicitare.
Data programării	Data la care solicitantul dorește să renunțe sau să programeze mentoratul sesiune. În mod implicit, caseta publică este sortată după această dată, în ordine crescătoare.
Data expirării	Data la care expiră solicitarea. Cererea expiră la ora 23:59 la această dată. După expirarea solicitării, nu o mai puteți accepta sau anula.
Ultimul comentariu	Ultimul comentariu introdus în cerere.
Agent solicitant	Numele agentului care solicită o tranzacție programată, o ofertă de planificare sau Cerere de mentorat.

Lucrul cu caseta publică

Acceptați o solicitare de tranzacționare programată

1. Faceți dublu clic pe solicitare pentru a o deschide.
2. Selectați o dată pe care doriți să o tranzacționați pentru data din solicitare.
3. Faceți clic pe **Analiză** pentru a compara cele două programări și pentru a vă asigura că data propusă funcționează.
4. Dați clic pe **Acceptați**.

Acceptați o solicitare de ofertă programată

1. Faceți dublu clic pe solicitare pentru a o deschide.
2. Faceți clic pe **Analiză** pentru a compara programul pentru ziua specificată cu programul oferit.
3. Dați clic pe **Acceptați oferta sau** pe Anulați **pentru a închide solicitarea fără a** o accepta.

Acceptați o cerere de mentorat

1. Faceți dublu clic pe solicitare pentru a o deschide.
2. Examinați detaliile cererii de mentorat și comparați programul dvs. cu cel al solicitantului pentru a vă asigura că intervalul orar funcționează pentru dvs.
3. Faceți clic pe **Acceptare** dacă doriți să acceptați cererea de mentorat sau **pe Anulare** pentru a închide solicitarea fără a o accepta.

Cereri

Meniul Solicitare nouă vă permite să creați o cerere pentru excepții, timp liber, oferte programate, tranzacții programate și mentorat.

- Solicitați o excepție
- Solicitați timp liber
- Solicitați o ofertă de program
- Solicitați o tranzacție programată
- Solicitați mentorat

Editarea sau ștergerea unei solicitări

Solicitările pot fi editate sau șterse în anumite situații. Următorul tabel descrie situațiile în care puteți edita sau șterge o solicitare.

Tip solicitare	Stare	Acțiune permisă
Program ofertă (public)	Până	Editare, ștergere
Program comercial (privat)	Până	Editare
Program comercial (public)	Până	Editare, ștergere
Mentorat	Până	Editare, ștergere
Excepție	Prezentate	Editare, ștergere
Timp liber	Prezentate	Editare, ștergere

Editarea unei solicitări

1. Faceți dublu clic pe solicitare pentru a o deschide.
2. Editați solicitarea după cum doriți.
3. Dați clic pe **Trimiteți**.

Ștergeți o solicitare

1. Faceți dublu clic pe solicitare pentru a o deschide.
2. Faceți clic pe **Ștergere**.

Solicitați o excepție

Utilizați o solicitare de excepție pentru a solicita o modificare a programului pentru activități neplanificate, cum ar fi întâlniri, sesiuni de instruire, pauze neprogramate și absenteism. Cererea dvs. este trimisă supraveghetorului dvs. pentru aprobare.

Excepțiile pot fi solicitate atât pentru datele viitoare, cât și pentru cele anterioare. Excepțiile pentru datele anterioare sunt utilizate pentru a corecta procentul de aderență. De exemplu, dacă ar trebui să pleci acasă bolnav ieri, statisticile tale te-ar arăta că nu ai aderat pentru că nu ți-ai respectat programul. Solicitarea unei excepții pentru timpul liber personal pentru timpul în care ați fost în afara biroului corectează programul și procentul de aderență pentru ziua respectivă.

> **NOTĂ** : Pentru solicitările de o zi întreagă, o excepție este plasată în program pentru orice activități plătite în schimburi care încep în acea zi (indiferent dacă excepția este plătită sau nu). Orice neplătit Activitățile din aceste schimburi sunt înlocuite cu o activitate indisponibilă în program. Dacă nu aveți o tură în acea zi, atunci excepția nu este adăugată la programul dvs.
> Pentru cererile parțiale, se face o excepție în calendarul pentru perioada de timp solicitată pentru orice activități plătite existente în acea perioadă de timp (indiferent dacă excepția este plătită sau nu). Orice activități neremunerate care se suprapun în aceste schimburi sunt înlocuite cu o activitate indisponibilă în

programul. De exemplu, dacă o excepție acoperă parțial un prânz neplătit, partea care nu se suprapune rămâne un prânz. Partea care se suprapune cu excepția este înlocuită cu Indisponibil. Dacă nu aveți activități plătite existente în acea perioadă de timp, atunci excepția nu este adăugată la programul dvs.
Solicitările de excepție sunt tratate în acest fel pentru a se asigura că timpul plătit pentru ziua respectivă rămâne același înainte și după aplicarea excepției.

Următorul tabel descrie câmpurile din caseta de dialog Solicitare excepție.

Câmp	Descriere
Data excepției	Data la care doriți să apară excepția. Data curentă este indicată de Implicit.
Tip excepție	O listă verticală a tipurilor de excepții disponibile.
Întreaga zi	Bifați caseta de selectare pentru a indica faptul că excepția este pentru întreaga zi. Când este selectată, câmpurile Oră de început și Oră de sfârșit sunt ascunse.
Ora începerii	Ora la care începe excepția.
Timpul de finalizare	Ora la care se termină excepția.
Scrie comentariu	(Opțional) Faceți clic pentru a introduce un comentariu referitor la solicitarea de excepție. Max. Caractere = 140.

Crearea unei noi solicitări de excepție

1. Faceți clic pe **Solicitare** nouă și selectați **Solicitare** de excepție din meniu.
2. Completați câmpurile.
3. Dați clic pe **Trimiteți**.

O solicitare de excepție trece prin sistem, așa cum este descris în tabelul următor.

Utilizator	Acțiune	Apare aici	Stare
Agentul A	Creează o nouă solicitare	Căsuța de ieșire a agentului A	Până
Supervizor	Primește cererea	Cutia de sarcini a supervizorului	Temă
Supervizor	Aprobă/respinge excepția	Căsuța de ieșire a agentului A	Aprobat/Refuzat

Utilizator	Acțiune	Apare aici	Stare
		Caseta completă a supervizorului	Aprobat/Refuzat

Pentru mai multe informații despre trimiterea solicitărilor de excepție, consultați Despre modificările automate ale solicitărilor.

Solicitați o tranzacție programată

Utilizați solicitarea comercială programată pentru a tranzacționa o zi lucrătoare programată integral sau parțial cu întreaga zi lucrătoare programată sau parțială a altcuiva. Aceste solicitări comerciale pot fi cu un agent specificat (o tranzacție privată) sau cu orice agent în opinia dvs. (o tranzacție publică). Puteți solicita să schimbați schimburile în aceeași zi (de exemplu, ați putea dori să schimbați schimbul de la 7:00 AM-3:00 PM cu schimbul de la 10:00 AM-6:00 PM al altcuiva) sau pentru zile diferite (de exemplu, ați putea dori să schimbați ziua de luni liberă pentru o vineri liberă).

Dacă doriți să tranzacționați mai multe segmente din programul dvs. (de exemplu, dacă doriți să tranzacționați un schimb divizat), trebuie să trimiteți solicitări separate pentru fiecare segment al schimbului.

NOTĂ : Coada principală de servicii trebuie să fie configurată pentru ca agenții să efectueze o tranzacție sau o ofertă programată.

Următorul tabel descrie câmpurile din caseta de dialog Programare solicitare tranzacționare pentru întreaga zi.

Câmp	Descriere
Comerț public	Bifați această casetă de selectare pentru a posta tranzacția programată în caseta publică a tuturor agenți, în opinia dvs. Debifați această casetă de selectare pentru a tranzacționa cu un anumit agent într-o tranzacție privată.
Confirmare	(Numai tranzacții publice) Un memento că vi se va cere să confirmați sau să respingeți o tranzacție propusă de agentul care răspunde. Această casetă de selectare este doar în citire și nu poate fi debifată.
Agent solicitant	(Numai pentru citire) Numele tău.
Data programată	Data la care doriți să tranzacționați. În mod implicit, afișează data
de mâine. Întreaga zi	Bifați această casetă de selectare pentru a tranzacționa o zi întreagă.
Agent care răspunde	(Numai tranzacții private) Agentul cu care doriți să tranzacționați
schimburi. Data programată	(Numai tranzacții private) Data cu care doriți să tranzacționați.
Data expirării	(Numai tranzacții publice) Data la care expiră solicitarea.

Câmp	Descriere
Scrie comentariu Oricare	(Opțional) Faceți clic pentru a introduce un comentariu referitor la solicitarea de excepție. Comentariul pe care îl adăugați nu este salvat până la salvarea cererii de excepție. Nr. maxim de caractere = 250.

Următorul tabel descrie câmpurile din caseta de dialog Programare solicitare tranzacție într-o zi parțială.

Câmp	Descriere
Comerț public	Bifați această casetă de selectare pentru a posta tranzacția programată în caseta publică a tuturor agenți, în opinia dvs. Debifați această casetă de selectare pentru a tranzacționa cu un anumit agent într-o tranzacție privată.
Confirmare	(Numai tranzacții publice) Un memento că vi se va cere să confirmați sau să respingeți o tranzacție propusă de agentul care răspunde. Această casetă de selectare este doar în citire și nu poate fi debifată.
Agent solicitant	(Numai pentru citire) Numele tău.
Data programată	Data la care doriți să tranzacționați. În mod implicit, afișează data
de mâine. Întreaga zi	Debifați această casetă de selectare pentru a tranzacționa o zi
parțială.	
Ora	Introduceți orele de început și de sfârșit ale orelor pe care doriți să
le tranzacționați. Agent care răspunde	(Numai tranzacții private) Agentul cu care doriți să
tranzacționați schimburi. Data programată	(Numai tranzacții private) Data cu care doriți să
tranzacționați.	
Ora	(Numai tranzacții private) Introduceți orele de început și de sfârșit ale orelor cu care doriți să tranzacționați.
Data expirării	(Numai tranzacții publice) Data la care expiră solicitarea.
Scrie comentariu Oricare	(Opțional) Faceți clic pentru a introduce un comentariu cu privire la solicitarea comercială. Comentariul pe care îl adăugați nu este salvat până când solicitarea comercială în sine nu este salvată. Nr. maxim de caractere = 250.

Creați o nouă solicitare de tranzacționare programată

1. Faceți clic pe **Solicitare** nouă, apoi alegeți **Programare solicitare** comercială din meniu.

Programează persoane | Gestionați

2. Completați câmpurile.

3. Dacă aceasta este o tranzacție privată, faceți clic pe **Analiză** pentru a compara programul dvs. la data tranzacției propuse cu cel al persoanei cu care doriți să tranzacționați pentru a vă asigura că tranzacția este posibilă.
4. Dacă doriți, faceți clic pe **Scriere comentariu** și introduceți un comentariu.
5. Dați clic pe **Trimiteți**.

O cerere de tranzacționare cu program privat trece prin sistem, așa cum este subliniat în tabelul următor.

Utilizator	Acțiune	Apare aici	Stare
Agentul A	Creează o nouă solicitare	Căsuța de ieșire a agentului A	Până
Agentul B	Primește cererea comercială	Căsuța de e-mail a agentului B	Temă
Agentul B	Acceptă/refuză cererea comercială	Căsuța de ieșire a agentului B	Trimis/Refuzat
Agentul A	Primește răspunsul agentului B	Inboxul agentului A	Trimis/Respins
Supervizor	Primește cererea comercială acceptată pentru aprobare	Cutia de sarcini a supervizorului	Temă
Supervizor	Aprobă/refuză comerțul	Căsuța de ieșire a agentului A	Aprobat/Refuzat
		Căsuța de e-mail a agentului B	Aprobat/Refuzat
		Caseta completă a supervizorului	Aprobat/Refuzat

O cerere publică de tranzacționare programată trece prin sistem, așa cum este subliniat în tabelul următor.

Utilizator	Acțiune	Apare aici	Stare
Agentul A	Creează o nouă solicitare	Căsuța de ieșire a agentului A	Până
Toți agenții	Vezi comerțul în Public Box	Cutia publică a agenților	Nu se aplică
Agentul B	Acceptă cererea comercială	Căsuța de e-mail a agentului B	Până
Agentul A	Primește răspunsul agentului B	Căsuța de ieșire a agentului A	Temă
Agentul A	Confirmă sau respinge	Căsuța de ieșire a agentului A	Trimis/Respins

Utili	Acțiun	Apare aici	Stare
	Acceptarea de către agentul B		(Respingerea cererii creează o copie a solicitării care arată Refuzat pe ea, iar cererea inițială revine la În așteptare)
	Agentul B primește confirmarea/respingere a din partea Agentului A	Căsuța de e-mail a agentului B	Trimis/Respins
Supervizor	Primește cererea comercială acceptată și confirmată pentru aprobare	Cutia de sarcini a supervizorului	Temă
Supervizor	Aprobă/refuză comerțul	Căsuța de ieșire a agentului A	Aprobat/Refuzat
		Căsuța de e-mail a agentului B	
			Aprobat/Refuzat
		Caseta completă a supervizorului	
			Aprobat/Refuzat

Solicitați timp liber

Utilizați o cerere de timp liber pentru a programa diferite tipuri de timp liber de la locul de muncă. Puteți solicita mai multe zile și tipuri de timp liber într-o singură solicitare. De exemplu, dacă doriți o săptămână liberă, dar nu aveți suficiente zile de vacanță pentru a acoperi cinci zile, puteți utiliza și timpul liber de la una dintre celelalte categorii pentru a compensa diferența.

NOTĂ: Nu puteți trimite cereri de concediu pentru date din trecut.

Puteți trimite mai multe opțiuni pentru timp liber în ordinea preferințelor (prima, a doua sau a treia opțiune). De exemplu, ați putea dori să luați o săptămână liberă în iunie ca primă alegere pentru vacanță, dar indicați, de asemenea, că o săptămână liberă în iulie este a doua alegere și o săptămână liberă în august este a treia alegere. Supraveghetorul dvs. va aproba una dintre cele trei opțiuni.

După trimitere, puteți să editați sau să ștergeți solicitarea dacă nu a fost încă aprobată.

Supraveghetorul dvs. poate opta pentru aprobarea doar a unor zile dintr-o cerere de concediu de mai multe zile. De exemplu, poate doriți să vă luați luni, marți și miercuri libere. Cu toate acestea, supraveghetorul

dvs. are nevoie de dvs. la serviciu luni și, prin urmare, vă aprobă cererea numai pentru marți și miercuri.

NOTĂ : Supervizorul dumneavoastră nu poate modifica numărul de ore libere solicitate într-o singură zi.

De asemenea, aveți opțiunea de a retrage o solicitare de concediu după ce cererea dvs. a fost aprobată. De exemplu, un eveniment la care urma să participați și pentru care ați solicitat timp liber este anulat. Prin retragerea cererii de concediu, sunteți repus în program și soldul timpului de vacanță este actualizat pentru a vă oferi înapoi acele ore.

Util	Acțiun	Apare aici	Stare

Caseta de dialog Solicitare de timp liber include un tabel care arată cât timp liber aveți la dispoziție, cât ați utilizat și cât a rămas în fiecare dintre categoriile de timp liber. Aceste informații sunt compilate din solicitările de timp liber pe care le-ați trimis.

> **NOTĂ** : Când solicitați timp liber, orele pe care le solicitați sunt listate în coloana Ore în așteptare. Când sunt aprobate, ele trec la coloana Ore aprobate. A doua zi după ce ai de fapt
> A utilizat timpul liber, orele se mută în coloana Ore utilizate și nu mai sunt listate în coloana Ore aprobate.

> **NOTĂ** : Dacă solicitați întreaga zi liberă, numărul de ore adăugate la coloanele Ore în așteptare și Ore aprobate se bazează pe numărul de activități în schimburi plătite din ziua respectivă. Dacă aveți numai Activități indisponibile sau disponibile în acea zi, valoarea adăugată la Ore în așteptare și Ore aprobate este zero. Dacă nu aveți nicio activitate (care nu este același lucru cu activitatea Indisponibil), valoarea adăugată este cea zilnică de FTE de ore.

Butoanele Listă zile și Alocare timp liber vă pot ajuta atunci când solicitați timp liber.

- Butonul Listă zile — Afișează un rezumat al solicitărilor de concediu
- Butonul Alocare timp liber - Vă permite să verificați dacă există ore libere disponibile în ziua în care doriți să decolați

O solicitare de pauză trece prin sistem, după cum se subliniază în tabelul următor.

Utilizator	Acțiune	Apare aici	Stare
Agentul A	Creează o nouă solicitare	Căsuța de ieșire a agentului A	Până
Supervizor	Primește cererea	Cutia de sarcini a supervizorului	Temă
Supervizor	Aprobă/aprobă parțial/refuză concediul	Inboxul agentului A	Aprobat/Parțial aprobat/Respins
		Căsuța de ieșire a supervizorului	Aprobat/Parțial aprobat/Respins
Agentul A	Se retrage anterior	Căsuța de ieșire a agentului A	Retragere solicitată

	Cerere aprobată		
Supervizor	Primește cererea de retragere	Cutia de sarcini a supervizorului	Cerere de retragere
Supervizor	Recunoaște retragerea	Inboxul agentului A	Căsuța de
		ieșire a supraveghetorului	retrasă
			Retras

Creați o nouă solicitare de timp liber

1. Apasă pe **Solicitare** nouă și alege **Solicitare** de pauză din meniu.
2. Din lista verticală Tip, alegeți tipul de timp liber dorit.
3. Din lista derulantă Alegere, alegeți preferința pentru timpul liber (prima, a doua sau a treia opțiune).
4. Din câmpul Dată , faceți clic pe pictograma calendar pentru a selecta o zi. Datele cu fundal gri din calendar nu sunt disponibile pentru timp liber. Nu puteți adăuga aceeași zi de două ori în aceeași solicitare (de exemplu, atât la prima, cât și la a doua alegere).
5. Faceți clic pe **Adăugare**.
6. Repetați adăugarea datelor la solicitare. Utilizați opțiunea prima, a doua și a treia alegere după cum doriți.
7. (Opțional) Adăugați un comentariu făcând clic pe **Scriere comentariu** . Un comentariu vă poate ajuta supraveghetorul să ia decizia de aprobare.
8. Dați clic pe **Trimiteți**.

> **NOTĂ:** Dacă nu aveți suficiente ore disponibile pentru tipul de timp liber pe care îl solicitați, solicitarea nu reușește.

Pentru mai multe informații despre trimiterea solicitărilor de concediu, consultați Despre modificările automate ale solicitărilor.

Editarea unei cereri de concediu trimise, dar neaprobate încă

1. În De trimis, faceți dublu clic pe solicitarea de timp liber pe care doriți să o editați. Solicitările pe care le puteți edita au starea Trimise.
2. În caseta de dialog Solicitare timp liber, faceți clic pe **Editare**. Caseta de dialog se extinde astfel încât să puteți adăuga o nouă zi și adaugă un buton Ștergere (un X) lângă zilele libere existente solicitate. De asemenea, puteți adăuga un comentariu care să explice de ce ați modificat solicitarea de concediu. Un comentariu vă poate ajuta supraveghetorul să ia decizia de aprobare.

3. Editați solicitarea după cum doriți, adăugând noi zile libere sau ștergând zilele libere existente.

Utili	Acțiun	Apare aici	Stare

> **NOTĂ** : Dacă doriți să modificați orele dintr-o zi solicitată, trebuie să ștergeți ziua inițială și să o adăugați din nou cu noua oră. De exemplu, dacă ați solicitat inițial 8:00–11:00 AM Liber luni, dar trebuie să schimbați acest lucru la 1:00-3:00 PM, ștergeți intrarea pentru luni și adăugați-o din nou, de data aceasta cu noile ore de început și de sfârșit.

4. Când ați terminat de editat solicitarea, faceți clic pe **Actualizare**.

Ștergeți o solicitare de concediu trimisă, dar neaprobată încă

1. În De trimis, faceți dublu clic pe solicitarea de timp liber pe care doriți să o editați. Solicitările pe care le puteți edita au starea Trimise.
2. în caseta de dialog Solicitare de timp liber, faceți clic pe **Ștergere**.

Retragerea unei cereri de concediu aprobate

1. În De trimis, faceți dublu clic pe solicitarea de timp liber pe care doriți să o retrageți. Cererea va avea statutul de Aprobat sau Aprobat parțial.
2. În caseta de dialog Solicitare timp liber, introduceți un comentariu pentru a explica motivul retragerii, dacă doriți.
3. Faceți clic pe **Retragere solicitare**.

   Solicitarea retrasă rămâne în Outbox cu starea Aprobat sau Parțial aprobat până când supervizorul confirmă retragerea. În acel moment, starea cererii se schimbă în Retrasă.

   > **NOTĂ** : Dacă supraveghetorul dvs. nu vă confirmă cererea de retragere, veți avea în continuare acel timp liber și nu veți fi în program.

Descrierea câmpurilor

Următorul tabel descrie câmpurile din caseta de dialog Solicitare de timp liber.

Câmp	Descriere
Vizualizarea orelor disponibile pentru	Intervalele de date ale planurilor de vacanță care vă sunt atribuite.
Tip	Tipul de timp liber: sărbători plutitoare, zile libere, zile personale și vacanță.

Câmp	Descriere
	NOTĂ: Este posibil ca unele tipuri de timp liber să nu fie disponibile. Detaliile administratorului și ale planului de vacanță determină tipurile de timp Oprite care sunt disponibile. Modul în care este definit fiecare dintre aceste tipuri de timp liber este determinat de centrul dvs. de contact.
Total ore	Numărul total de ore disponibile pentru tipul de timp liber.
Ore utilizate	Numărul de ore pe care le-ați utilizat pentru tipul de timp liber.
Ore aprobate	Numărul de ore care au fost aprobate pentru tipul de timp liber, dar Nu a fost încă luat.
Program de lucru	Numărul de ore pe care le-ați solicitat pentru timpul liber, tastați că Nu au fost încă aprobate de supraveghetorul dvs. **NOTĂ** : Deși puteți solicita mai multe opțiuni pentru timp liber, numai prima alegere este luată în considerare la calcularea orelor în așteptare.
Ore rămase	Numărul de ore pentru tipul de timp liber rămas. Această valoare Se calculează după cum urmează: Ore rămase = Total ore – (Ore utilizate + Ore aprobate + Ore în așteptare)
Prima, a doua și a treia filă	File care afișează preferințele solicitării de timp liber în această solicitare.
Tip	Selectați tipul de timp liber pe care îl solicitați.
Opțiune	Alegeți preferința pentru timpul liber din lista derulantă.
Data	Selectați ziua pe care doriți să o dezactivați din calendar. Trebuie să selectați fiecare zi separat. Faceți clic pe Adăugare pentru a adăuga data la prima, a doua sau a treia opțiune.
Întreaga zi	Bifați această casetă de selectare dacă doriți să decolați întreaga zi. Când este selectată, câmpurile Oră de început și Oră de sfârșit sunt dezactivate.
Ora începerii	Dacă vă luați o zi liberă parțială, introduceți ora de începere a timpului liber.

Câmp	Descriere
Timpul de finalizare	Dacă vă luați o zi liberă parțială, introduceți ora de încheiere a timpului liber.
Butonul Alocări de timp liber	Afișează alocările de timp liber disponibile pentru o coadă de așteptare serviciu selectată și lună calendaristică. Acest lucru vă permite să verificați dacă există ore libere disponibile în ziua în care doriți să decolați. Pentru mai multe informații, consultați Vizualizarea alocărilor de timp liber.
Butonul Listă zile	Afișează rezumatul timpului liber. Această fereastră pop-up listează toate solicitările de concediu aprobate și în așteptare, în ordinea datei.

Vizualizarea alocărilor de timp liber

> **NOTĂ:** Această caracteristică este disponibilă numai dacă administratorul a configurat WFM să afișeze butonul Alocări timp liber (consultați Configurarea setărilor WFM la nivel de sistem).

Fereastra pop-up Alocări de timp liber este afișată atunci când faceți clic pe butonul Alocări de timp liber într-o solicitare de timp liber. Afișează timpul liber disponibil curent care este alocat unei cozi de așteptare de serviciu la o anumită dată.

> **NOTĂ:** O zi care arată atât alocările disponibile, cât și un decalaj de prognoză pozitiv este, în general, o alegere mai bună pentru a lua timp liber.

Câmp	Descriere
Data	Data alocării.
Alocare disponibilă	Numărul actual de alocări de timp liber disponibile în ziua respectivă în ENI Sau ore, în funcție de modul în care administratorul a configurat sistemul dvs.
Decalajul de prognoză	Diferența medie dintre ENI programate și prognozate pentru ziua respectivă. Această valoare este întotdeauna afișată în ENI. Un număr negativ indică lipsa de personal, iar un număr pozitiv indică lipsa de personal.

Solicitați o ofertă de program

Utilizați o cerere de ofertă programată pentru a pune la dispoziție, integral sau parțial, o zi pe care sunteți programat să o lucrați pentru ca un alt agent să lucreze. De exemplu, dacă aveți o obligație departe de muncă miercuri, vă oferiți tura oricui altcineva care poate lucra în acea zi. Oferta de program este afișată în caseta publică a tuturor agenților în opinia dvs.

Următorul tabel descrie câmpurile din caseta de dialog Programare solicitare ofertă.

Câmp	Descriere
Agent solicitant	(Numai pentru citire) Numele tău.
Data programată	Data pe care doriți să o oferiți altor agenți să lucreze. În mod implicit, se afișează Data de mâine. Nu puteți alege o dată din trecut.
Întreaga zi	Bifați această casetă de selectare pentru a oferi o zi întreagă.
Data expirării	Data la care expiră solicitarea dvs. În acel moment, nu mai apare în De trimis sau în caseta publică. Data expirării trebuie să fie anterioară datei programate.
Confirmare	Bifați această casetă de selectare dacă doriți să confirmați acceptarea ofertei de către un agent înainte ca aceasta să fie trimisă supervizorului pentru aprobare.
Scrie comentariu programată.	(Opțional) Faceți clic pentru a introduce un comentariu cu privire la cererea de ofertă Orice comentariu pe care îl adăugați nu este salvat până când cererea de ofertă programată în sine nu este salvată. Nr. maxim de caractere = 250.

Următorul tabel descrie câmpurile din caseta de dialog Solicitare ofertă programare zi parțială.

Câmp	Descriere
Agent solicitant	(Numai pentru citire) Numele tău.
Data programată	Data pe care doriți să o oferiți altor agenți să lucreze. În mod implicit, se afișează Data de mâine. Nu puteți alege o dată din trecut.
Întreaga zi	Debifați această casetă de selectare pentru a oferi o zi parțială.
Ora	Introduceți orele de început și de sfârșit ale orelor pe care doriți să le oferiți altui agent.
Data expirării	Data la care expiră solicitarea dvs. În acel moment, nu mai apare în De trimis sau în caseta publică. Data expirării trebuie să fie anterioară datei programate.
Confirmare	Bifați această casetă de selectare dacă doriți să confirmați acceptarea ofertei de către un agent înainte ca aceasta să fie trimisă supervizorului pentru aprobare.
Scrie comentariu programată.	(Opțional) Faceți clic pentru a introduce un comentariu cu privire la cererea de ofertă

Câmp	Descriere
	Orice comentariu pe care îl adăugați nu este salvat până când cererea de ofertă programată în sine nu este salvată. Nr. maxim de caractere = 250.

Crearea unei noi cereri de ofertă programată

1. Faceți clic pe **Solicitare** nouă, apoi alegeți **Programare solicitare** ofertă din meniu.
2. Completați câmpurile.
3. Dați clic pe **Trimiteți**.

O cerere de ofertă programată fără confirmare curge prin sistem, așa cum este subliniat în tabelul următor.

Utilizator	Acțiune	Apare aici	Stare
Agentul A	Creează o nouă solicitare	Căsuța de ieșire a agentului A	Până
Toți agenții	Primește oferta	Cutia publică a agenților	Nu se aplică
Agentul B	Acceptă oferta	Căsuța de e-mail a agentului B	Prezentate
		Căsuța de ieșire a agentului A	Prezentate
Supervizor	Primește oferta acceptată	Cutia de sarcini a supervizorului	Temă
Supervizor	Aprobă/respinge oferta	Caseta completă a supervizorului	Aprobat/Refuzat
		Căsuța de ieșire a agentului A	Aprobat/Refuzat
		Căsuța de e-mail a agentului B	Aprobat/Refuzat

O cerere de ofertă programată cu confirmare curge prin sistem, așa cum este subliniat în tabelul următor.

Utilizator	Acțiune	Apare aici	Stare
Agentul A	Creează o nouă solicitare	Căsuța de ieșire a agentului A	Până
Toți agenții	Primește oferta	Cutia publică a agenților	Nu se aplică
Agentul B	Acceptă oferta	Căsuța de e-mail a agentului B	Până

Utilizator	Acțiune	Apare aici	Stare
Agentul A	Primește oferta acceptată	Căsuța de ieșire a agentului A	Temă
		Căsuța de e-mail a agentului B	Până
Agentul A	Confirmă/respinge oferta	Căsuța de ieșire a agentului A	Trimisă/Respinsă (Respingerea cererii creează o copie a cererii care apare Respinsă pe aceasta, iar cererea inițială revine la În așteptare)
		Căsuța de e-mail a agentului B	Trimis/Respins
Supervizor	Primește oferta acceptată	Cutia de sarcini a supervizorului	Temă
		Caseta completă a supervizorului	Aprobat/Refuzat
		Căsuța de ieșire a agentului A	Aprobat/Refuzat
		Căsuța de e-mail a agentului B	Aprobat/Refuzat

Solicitați mentorat

Utilizați o cerere de mentorat pentru a solicita coaching individual de la un coleg agent. Toate solicitările de mentorat sunt postate în Public Box și orice agent poate răspunde. Un supervizor sau administrator trebuie să aprobe cererea de mentorat. Când cererea este aprobată, excepția este adăugată la programul tău și la programul mentorului tău.

Următorul tabel descrie câmpurile din caseta de dialog Solicitare mentorat.

Câmp	Descriere
Data mentoratului	Data la care dorești să programezi sesiunea de mentorat. Tip
excepție	Selectați excepția corespunzătoare din lista derulantă.
Ora începerii	Ora de începere a sesiunii de mentorat.
Timpul de finalizare	Ora de încheiere a sesiunii de mentorat.
Descriere	O descriere a scopului sesiunii de mentorat. Număr maxim de caractere =

Câmp	Descriere
	251.

Creează o nouă cerere de mentorat

1. Faceți clic pe **Solicitare** nouă, apoi alegeți **Solicitare** mentorat din meniu.
2. Completați câmpurile.
3. Dați clic pe **Trimiteți**.

O cerere de mentorat curge prin sistem, așa cum este subliniat în tabelul următor.

Utilizator	Acțiune	Apare aici	Stare
Agentul A	Creează o nouă solicitare	Căsuța de ieșire a agentului A	Până
Toți agenții	Vezi cererea în Public Box	Cutia publică a agenților	Nu se aplică
Agentul B	Acceptă mentoratul cerere	Căsuța de e-mail a agentului B	Până
Agentul A	Primește Agentul B răspunde	Căsuța de ieșire a agentului A	Temă
Agentul A	Confirmă/respinge agentul Cu privire la acceptarea de către B	Căsuța de ieșire a agentului A	Trimis/Respins (Respingerea cererii creează o copie a cerere care arată Negat pe ea, și cererea originală merge înapoi la În așteptare)
	Agentul B îl primește pe Agent Confirmarea lui A sau respingere	Căsuța de e-mail a agentului B	Trimis/Respins
Supervizor	Primește, acceptă și mentorat confirmat Cererea de aprobare	Cutia de sarcini a supervizorului	Temă

Utilizator	Acțiune	Apare aici	Stare
Supervizor	Aprobă/respinge cererea de mentorat	Căsuța de ieșire a agentului A	Aprobat/Refuzat
		Căsuța de e-mail a agentului B	
			Aprobat/Refuzat
		Caseta completă a supervizorului	
			Aprobat/Refuzat

Pentru mai multe informații despre trimiterea solicitărilor de mentorat, consultați Despre modificările automate ale solicitărilor.

Despre modificările automate ale solicitărilor

În majoritatea cazurilor, dacă o cerere este aprobată, Webex WFO actualizează programul agentului exact așa cum i s-a solicitat. Cu toate acestea, în unele cazuri în care este depusă o cerere plătită, Webex WFO ar putea modifica cererea pentru a se asigura că agentul nu este programat pentru mai mult timp plătit decât ar trebui să lucreze agentul. Următoarele sunt exemple de astfel de cazuri.

Cazul 1: Agentul depune o cerere plătită care se suprapune peste o activitate neremunerată

Agentul depune o cerere plătită parțial sau integral pentru mentorat, timp liber sau o excepție. Solicitarea suprapune o activitate neplătită într-un program existent. Cererea este aprobată. În acest caz, Webex WFO înlocuiește o activitate neplătită (de exemplu, un prânz neplătit) din programul agentului cu o activitate indisponibilă.

EXEMPLU

Solicitați timp liber plătit, 7:00 AM-3:00 PM. Programul existent este:

- În serviciu, 7:00–11:00 AM
- Prânz neplătit, 11:00-11:30 AM
- În serviciu, 11:30 AM–3:00 PM

După aprobarea cererii, programul este:

- Timp liber plătit, 7:00–11:00 AM
- Indisponibil, 11:00–11:30 AM
- Timp liber plătit, 11:30 AM–15:00

Cazul 2: Agentul este programat să lucreze în timpul solicitat

Agentul depune o cerere plătită parțial sau integral pentru mentorat, timp liber sau o excepție. Solicitarea este pentru momentele în care agentul nu este programat să lucreze. Cererea este aprobată. În acest caz, Webex WFO nu introduce cererea aprobată în programul agentului.

EXEMPLU

Agentul solicită timp liber plătit, 5:00-7:00 PM. Programul existent este:

- În serviciu, 9:00 AM–5:00 PM

După aprobarea solicitării, programul agentului rămâne același.

Cazul 3: Agentul este programat să lucreze doar în timpul unei părți a cererii

Agentul depune o cerere plătită parțial sau integral pentru mentorat, timp liber sau o excepție. Solicitarea se referă la un program existent, iar agentul este programat să lucreze într-o parte a solicitării. Cererea este aprobată. În acest caz, Webex WFO introduce o parte din cererea aprobată în programul agentului.

EXEMPLU

Agentul solicită zile libere plătite, orele 16:00-18:00. Programul existent este:

- În serviciu, 9:00 AM–5:00 PM

După aprobarea cererii, programul agentului este:

- În serviciu, 9:00 AM–4:00 PM
- Timp liber plătit, 4:00–5:00 PM

CELE MAI BUNE PRACTICI Dacă agenții doresc să trimită o cerere plătită pentru o perioadă din programul lor existent în care nu lucrează, ar trebui să contacteze supraveghetorul lor.

NOTĂ

(Numai manipulare manuală) Dacă supraveghetorii doresc să aprobe o solicitare plătită pentru o perioadă în care agentul care a trimis solicitarea nu este programat să lucreze într-un program existent, trebuie să procedeze astfel:

1. În Programările agenților, navigați la data solicitată de agent.
2. Introduceți o activitate plătită (în serviciu sau ore suplimentare) pentru timpul solicitat de agent.
3. Aprobați solicitarea.

Mesaje pentru aprobatorii de solicitări

Mesageria pentru utilizatorii cu permisiunea de a administra mesageria constă din două cutii poștale:

- To-Do Box — Afișează toate solicitările care necesită acțiune din partea dvs. (vizualizarea implicită)
- Toate casetele—Conține toate solicitările care v-au fost trimise

Solicitările pot fi păstrate până la timpul maxim de păstrare configurat de administratorul de sistem pentru datele WFM prognoză, program, solicitare și istoric (consultați Definirea perioadei de păstrare WFM).

Accesați cutiile poștale făcând clic pe pictograma cutiei poștale din bara de instrumente Mesagerie. De la stânga la dreapta, pictogramele sunt To-Do Box și All Box.

NOTĂ : Supervizorii care sunt și agenți au o cutie poștală dublă, una cu vizualizarea agentului și una cu vizualizarea supervizorului. Puteți comuta între cele două vizualizări utilizând Solicitările mele și Toate
Solicită butoane. Faceți clic pe Solicitările mele pentru a vedea cutia poștală a agentului și pe Toate solicitările pentru a vedea cutia poștală a supervizorului.

Solicitări de căutare

Utilizatorii cu permisiunea Administrare mesagerie pot rula două tipuri de căutări. Ca și alți utilizatori, puteți rula o căutare de bază cu criterii de căutare standard. Pe lângă căutarea de bază, dacă aveți permisiunea Administrare mesagerie, puteți rula o căutare particularizată, în care alegeți criteriile pe care doriți să le includeți în căutare. Puteți efectua o căutare pentru solicitări în orice cutie poștală. Când executați o căutare, filtrele se aplică solicitărilor din toate paginile cutiei poștale în care căutați.

Rulați o căutare de bază

1. Faceți clic pe **Filtru** pentru a deschide panoul de filtrare.
2. Selectați criteriile după care să căutați.
3. Dați clic pe **Căutați**. Panoul de filtrare se închide când se execută căutarea.

Rularea unei căutări particularizate

1. Faceți clic pe **Filtru** pentru a deschide panoul de filtrare.
2. Faceți clic pe **Căutare personalizată**.
3. Utilizați lista verticală Selectați un filtru pentru a selecta un filtru.
4. Faceți clic pe **Adăugare** pentru a adăuga filtrul la căutarea particularizată.
5. Introduceți criteriile de căutare corespunzătoare pentru fiecare filtru.
6. Dați clic pe **Căutați**. Panoul de filtrare se închide când executați căutarea.

Criteriile de căutare sunt păstrate până când părăsiți pagina. Pentru a modifica criteriile de căutare, faceți clic pe **Filtru** pentru a deschide panoul de filtrare și a modifica criteriile.

Cum se configurează câmpurile de dată

Există două moduri de a filtra solicitările după dată: Interval de date și Date specifice. Câmpurile de date sunt setate implicit la Interval de date. Opțiunea Interval de date filtrează solicitările după o listă derulantă de intervale setate în raport cu data curentă. Opțiunea Date specifice include două câmpuri de dată care vă permit să filtrați solicitările referitoare la anumite date. Utilizați câmpurile Date specifice pentru a introduce data de început, data de sfârșit sau ambele date pentru a seta parametrii intervalului de date.

Pentru a filtra după intervalul de date, selectați o opțiune de interval din lista derulantă.

Pentru a filtra după anumite date, introduceți o dată într-unul sau în ambele câmpuri următoare:

- Introduceți o dată în câmpul din stânga pentru a filtra după data de început, care filtrează solicitările după datele de la sau după data introdusă
- Introduceți o dată în câmpul din dreapta pentru a filtra după data de încheiere, care filtrează solicitările după datele de la sau înainte de data introdusă
- Introduceți datele în ambele câmpuri pentru a returna solicitările la sau între datele introduse

Criterii de căutare

Următorul tabel descrie toate criteriile de căutare disponibile pentru căutările de bază și avansate.

Câmp	Descriere
Tip solicitare	Tipul de solicitare pe care agentul a selectat-o din lista verticală Solicitare nouă Listă la crearea cererii.
Sub-tip	Pentru tipul Excepție sau Timp liber. Opțiunea pe care agentul a ales-o din lista verticală Tip la crearea solicitării.
Echipă	Echipa căreia îi aparține agentul care a creat solicitarea.
Coadă de așteptare serviciu	Coada de așteptare serviciu căreia îi aparține agentul care a creat
solicitarea. Cartografierea abilităților	Harta abilităților căreia îi aparține agentul care a creat
solicitarea.	
Agent	Agentul care a trimis solicitarea în inbox sau agentul care a primit solicitarea în inboxul de ieșire.
Rangul agentului	Rangul agentului care a creat cererea.
Data de începere a agentului	Data la care a început agentul.

Câmp	Descriere
Stare	Starea actuală a solicitării.
Data trimiterii	Data la care agentul a trimis solicitarea.
Data programării	Data selectată de agent pentru efectuarea acțiunii solicitate.

Aprobarea sau respingerea solicitărilor

Solicitările care necesită aprobarea dvs. apar în caseta De făcut. După ce ați aprobat sau ați respins o solicitare, aceasta este eliminată din caseta De făcut. Toate solicitările pe care le-ați primit sunt arhivate în All Box.

Pentru mai multe informații despre aprobarea solicitărilor, consultați Despre modificările automate ale solicitărilor.

Cereri de excepție

Caseta de dialog Aprobare solicitare de excepție vă permite să aprobați sau să respingeți solicitarea de excepție a unui agent.

Aprobarea sau respingerea unei solicitări de excepție

1. Faceți dublu clic pe solicitare pentru a o deschide.
2. Dacă aprobați solicitarea, selectați excepția de programare corespunzătoare din lista derulantă. Aceasta este ceea ce apare în program. Faceți clic pe **Citire comentariu** pentru a vizualiza orice comentarii atașate la solicitarea de excepție. De asemenea, puteți tasta un comentariu, dacă doriți.

   NOTĂ : Pictograma Citire comentariu este roșie dacă există cel puțin un comentariu atașat la solicitare.

3. Dați clic pe Aprobați sau pe **Refuzați** .

NOTĂ : Pentru solicitările de o zi întreagă, o excepție este plasată în program pentru orice activități plătite în schimburi care încep în acea zi (indiferent dacă excepția este plătită sau nu). Orice neplătit Activitățile din aceste schimburi sunt înlocuite cu o activitate indisponibilă în program. Dacă agentul nu are o tură în acea zi, atunci excepția nu este adăugată la programul agentului.
Pentru cererile parțiale, se face o excepție în calendarul pentru perioada de timp solicitată pentru orice activități plătite existente în acea perioadă de timp (indiferent dacă excepția este plătită sau nu). Orice activități neplătite care se suprapun în aceste schimburi sunt înlocuite cu o activitate indisponibilă în program. De exemplu, dacă o excepție acoperă parțial un prânz neplătit, partea care nu se suprapune rămâne un prânz. Partea care se suprapune cu excepția este înlocuită cu Indisponibil. Dacă agentul nu are activități plătite existente în acea perioadă de timp, atunci

Excepția nu este adăugată la programul agentului.
Solicitările de excepție sunt tratate în acest fel pentru a se asigura că timpul plătit pentru ziua respectivă rămâne același înainte și după aplicarea excepției.

Următorul tabel descrie câmpurile din caseta de dialog Aprobare solicitare de excepție.

Câmp	Descriere
De la	Numele agentului care solicită excepția.
Solicitare	Tipul cererii.
Data primirii	Ora și data la care ați primit solicitarea.
Tip	Tipul de excepție, ales de agent.
Data programării	Data excepției.
Durată	Durata excepției.
Excepție de program	Selectați descrierea excepției care va apărea în programare dacă pictograma Excepția este aprobată.

Cereri de concediu

Caseta de dialog Aprobare solicitare de concediu vă permite să aprobați, să aprobați parțial sau să refuzați solicitarea de concediu a unui agent. De asemenea, puteți confirma retragerea de către un agent a unei cereri de concediu aprobate anterior.

NOTĂ: Dacă o cerere de concediu se suprapune cu o cerere de concediu aprobată anterior, cererea nu poate fi aprobată.

Aprobarea, aprobarea parțială sau respingerea unei cereri de concediu

1. Faceți dublu clic pe solicitare pentru a o deschide.
2. Selectați coada de așteptare de serviciu corespunzătoare din lista derulantă.
3. Faceți clic pe filele Prima, A doua și A treia pentru a vizualiza solicitările de concediu clasificate ale agentului. Puteți aproba timpul liber solicitat doar pe una dintre aceste file. Fila respectivă trebuie selectată atunci când aprobați sau aprobați parțial solicitarea.
4. Dacă doriți, faceți clic pe **Ore** pentru a vizualiza un rezumat al orelor libere, totale, utilizate, aprobate, în așteptare și rămase ale agentului. Faceți clic pe **Citire comentariu** pentru a vizualiza orice comentarii atașate la solicitare. Faceți clic pe **Scriere comentariu** pentru a adăuga un comentariu.

5. În mod implicit, fiecare zi dintr-o solicitare este selectată în coloana Aprobare. Dacă doriți să refuzați o parte dintr-o solicitare de mai multe zile, debifați caseta de selectare de lângă zilele care vor fi refuzate.
6. Selectați excepția de programare corespunzătoare din lista derulantă. Aceasta este ceea ce apare în program.
7. Dați clic pe **Aprobați selecția** pentru a aproba sau aprobați parțial solicitarea sau faceți clic pe **Refuzați** pentru a respinge solicitarea.

Confirmați retragerea de către un agent a unei cereri de concediu aprobate

1. Faceți dublu clic pe solicitarea cu starea Solicitare de retragere.
2. Apasă pe **Confirmă retragerea**.

> **NOTĂ** : Dacă nu confirmați cererea de retragere, agentul va avea în continuare timpul liber aprobat și nu va fi în program pentru acel moment. Atunci când recunoașteți Retragere, soldul concediului agentului este actualizat (dar alocările de timp liber din coada de așteptare a serviciului nu sunt) și agentul este pus înapoi în program, dar fără activități atribuite acestuia.
> Trebuie fie să rulați un program ad-hoc, fie să adăugați manual activități la programarea agentului pe pagina Programări agenți.

> **CELE MAI BUNE PRACTICI** Utilizați Istoric planificare și Restaurare pentru a vedea care era programul agentului înainte ca solicitarea de pauză să fie aprobată (consultați Anularea unei modificări de program). Puteți utiliza acest lucru ca O referință pentru adăugarea manuală a activităților la planificarea agentului sau pentru restaurarea programului, dacă este cazul, dintr-o versiune anterioară.

Următorul tabel descrie câmpurile din caseta de dialog Aprobare solicitare de concediu.

Câmp	Descriere
De la	Numele agentului care solicită timp liber.
Solicitare	Tipul cererii.
Data trimiterii	Ora și data la care agentul a trimis solicitarea. Acesta este același timp și data la care ați primit solicitarea.
Coadă de așteptare serviciu	Selectați coada de așteptare de serviciu corespunzătoare din lista derulantă. Acest serviciu Coada este utilizată pentru a determina decalajul de prognoză.
Prima, a doua, a treia filă	File care afișează prima, a doua și a treia opțiune pentru timpul liber solicitat De către agent.

Câmp	Descriere
Tip	Tipul de cerere de concediu.
Data	Data concediului solicitat.
Zi	Ziua săptămânii din timpul liber solicitat.
Ora începerii	Ora de începere a timpului liber solicitat.
Timpul de finalizare	Ora de încheiere a timpului liber solicitat.
Decalajul de prognoză (ENI)	Diferența dintre ENI și numărul de agenți programați și Numărul de agenți prognozați din producția curentă Forecast pentru coada de așteptare Service selectată. Puteți utiliza acest număr ca ghid pentru a determina dacă există suficientă acoperire în acea zi pentru a acorda cererea de timp liber. **NOTĂ:** Există o valoare în acest câmp numai dacă a fost generată o prognoză de producție.
Deficitul de alocare (ENI sau ore)	Alocările de timp liber disponibile pentru ziua solicitată, afișate fie în ENI (echivalent normă întreagă), fie în ore. Formatul pe care îl vedeți depinde de faptul dacă administratorul a configurat WFM să afișeze ENI sau Ore (consultați Configurarea setărilor WFM la nivel de sistem).
Aproba	În mod implicit, toate casetele de selectare sunt bifate. Debifați caseta de selectare de lângă orice zi a unei solicitări de mai multe zile de a refuza timpul liber pentru ziua respectivă.
Excepție de program	Selectați descrierea excepției care va apărea în programare dacă pictograma Excepția este aprobată.

Aprobați cererea de tranzacționare sau ofertă

Caseta de dialog Aprobare solicitare tranzacție vă permite să analizați și apoi să aprobați sau să respingeți o solicitare comercială sau o solicitare de ofertă. Aceeași casetă de dialog este utilizată atât pentru tranzacții, cât și pentru oferte.

NOTĂ : Pauzele și prânzul existente în fiecare program implicat într-o tranzacție parțială de o zi sunt înlocuite în timpul serviciului la coada principală de servicii a agentului. Programul este comparat cu cel bazat pe interval,
Condițiile generale de muncă care au fost stabilite pentru a determina dacă este atribuit un prânz sau o pauză. Dacă o tranzacție împarte un program, fiecare segment al programului divizat este comparat individual cu condițiile de lucru existente. Este important ca agenții care depun oferte de program parțial de zi sau tranzacții să fie atribuiți unui profil de stare de lucru care conține o condiție pentru

orice posibilă durată a schimbului pe care ar putea să o aibă după

oferta sau tranzacția este acceptată. Dacă nicio condiție de lucru bazată pe interval nu se potrivește cu durata unui program tranzacționat, nu se alocă nicio pauză sau prânz.
Orice excepții sunt reatribuite agentului destinatar, iar excepțiile respective nu sunt mutate pentru a include o pauză sau un prânz.
Proiectele sunt reatribuite agentului destinatar chiar dacă acest lucru încalcă numărul minim sau maxim de minute pe care un agent le poate petrece pentru proiect într-o zi. Timpul proiectului poate fi împărțit sau trunchiat, dar nu poate fi mutat pentru a găzdui un prânz sau o pauză.

Aprobarea sau respingerea unei solicitări de programare, tranzacționare sau ofertă

1. Faceți dublu clic pe solicitare pentru a o deschide.
2. Utilizați secțiunea Programări agenți pentru a analiza cele două programări și a vă asigura că pot fi tranzacționate. Clic **Citiți comentariul** dacă există comentarii atașate la cererea de comerț sau ofertă.
3. Dați clic pe Aprobați sau pe **Refuzați** .

Următorul tabel descrie câmpurile din caseta de dialog Aprobare solicitare de tranzacționare.

Câmp	Descriere
De la	Numele agentului care a solicitat tranzacția.
Solicitare	Tipul de solicitare la nivel înalt a comerțului.
Tip	Tipul cererii comerciale.
Data trimiterii	Ora și data la care agentul a trimis solicitarea. Acesta este același timp și data la care ați primit solicitarea.
La	Numele celuilalt agent implicat în comerț.
Din dată	Prima dată programată implicată în comerț.
Până în prezent	A doua dată programată implicată în comerț. Acest câmp apare numai atunci când sunt implicate zile diferite în solicitarea comercială.
Din programarea agentului	Programul pentru agentul care solicită tranzacția. Utilizați bara de defilare pentru a vizualiza întregul program al agentului.
Nume	Numele agentului.
Data	Data specificată în cererea comercială.

Câmp	Descriere
Către programarea agenților	Programul pentru agentul care acceptă tranzacția.
Disponibilitate	Indică dacă programul agentului De la se încadrează în programul
agentului Către. Coadă de așteptare serviciu	Indică dacă cei doi agenți acceptă aceleași cozi de
serviciu sau cozi de așteptare diferite. Echipe	Indică dacă cei doi agenți aparțin aceleiași echipe sau
unor echipe diferite.	
Schimburi suprapuse	Indică dacă cei doi agenți au schimburi suprapuse.
Ora locală	Indică dacă cei doi agenți se află în același fus orar sau în fus orar diferit.
Cartografierea abilităților	Indică dacă cei doi agenți aparțin aceleiași mapări a abilităților sau unor
abilități diferite. Excepție	Indică dacă programul unuia dintre agenți include o excepție.

Aprobați cererea de mentorat

Caseta de dialog Aprobare solicitare de mentorat vă permite să analizați și apoi să aprobați sau să respingeți o solicitare de mentorat.

Aprobarea sau respingerea unei cereri de mentorat

1. Faceți dublu clic pe solicitare pentru a o deschide.
2. Examinați detaliile cererii de mentorat. Faceți clic pe **Citire comentarii** dacă sunt atașate comentarii la solicitarea de mentorat.
3. Dați clic pe Aprobați sau pe **Refuzați .**

   Dacă aprobați solicitarea, programele ambilor agenți sunt actualizate imediat pentru a afișa sesiunea de mentorat.

Următorul tabel descrie câmpurile din caseta de dialog Aprobare solicitare de mentorat.

Câmp	Descriere
De la	Numele agentului care a solicitat mentoratul. Tip excepție
	Tipul de excepție ales de agentul care face solicitarea. La
	Numele agentului care a acceptat cererea de mentorat.

Câmp	Descriere
Data mentoratului	Data sesiunii de mentorat.
Solicitare	Tipul cererii.
Ora începerii	Ora de începere a sesiunii de mentorat.
Data trimiterii	Ora și data la care agentul a trimis solicitarea. Acesta este același timp și data la care ați primit solicitarea.
Timpul de finalizare	Ora de încheiere a sesiunii de mentorat.
Excepție de program	Excepția care va apărea în programările agenților.
Ambii agenți în serviciu	Da sau nu. Indică dacă atât agentul solicitant, cât și agentul de acceptare sunt în Serviciu în intervalul de timp propus pentru mentorat.

Automatizați gestionarea solicitărilor agenților

Fluxurile de lucru oferă o modalitate de automatizare a gestionării solicitărilor agenților. Puteți configura fluxurile de lucru pentru a aproba sau respinge automat solicitările sau pentru a forța manipularea manuală pentru modificările de program. Fluxurile de lucru sunt declanșate de diferite tipuri de solicitări ale agenților (denumite "evenimente"). Puteți crea fluxuri de lucru separate pentru fiecare tip de eveniment.

Fluxurile de lucru sunt create dintr-o regulă și reguli implicite pe care le furnizați. Fiecare flux de lucru are un set de reguli și fiecare regulă are o listă de condiții. Când sunt îndeplinite condițiile unei reguli, acțiunea configurată pentru acea regulă este efectuată și regulile ulterioare nu sunt evaluate. Regulile sunt evaluate în ordinea în care apar în tabelul Reguli. Dacă evenimentul nu respectă niciuna dintre regulile configurate, atunci regula implicită intră în vigoare.

În mod implicit, fluxurile de lucru sunt aplicate global. Cu toate acestea, puteți adăuga condiții care împiedică aplicarea globală a unei reguli.

> **EXEMPLU:** O regulă pentru aprobarea automată a unei solicitări de mentorat are o condiție care o restricționează la o singură coadă de servicii în loc de întregul centru de contact.

Trebuie să aveți permisiunea Administrare fluxuri WFM lucru pentru a accesa această pagină. Deoarece fluxurile de lucru sunt globale, permisiunea Administrare fluxuri WFM lucru vă acordă vizualizarea Enterprise doar pentru această pagină.

Dacă nu aveți deja atribuită vizualizarea Întreprindere, permisiunea Administrare WFM fluxuri de lucru vă acordă vizualizarea Enterprise doar pentru această pagină.

Crearea unui flux de lucru

1. Selectează tipul de solicitare pe care vrei să o automatizezi din **meniul vertical Eveniment** .
2. (Numai solicitări de editare programate) Atribuiți utilizatorii cărora li se aplică fluxul de lucru, selectându-le numele din coloana Disponibile și mutându-i în coloana Atribuit.
3. Faceți clic pe **Adăugare** sub tabelul Reguli.
4. Introduceți un nume pentru regulă în câmpul Nume regulă.
5. (Opțional) Dacă nu doriți ca regula să fie activă imediat, debifați caseta Activare . În caz contrar, lăsați caseta bifată.
6. Setați condițiile pentru regulă în secțiunea Condiții. Pentru mai multe informații despre condiții, consultați Condiții pentru regulile de construcție.
7. Selectați acțiunea care are loc atunci când sunt îndeplinite toate condițiile din lista verticală Acțiune .
8. Dați clic pe **Salvați**.

Exemplu de flux de lucru

Doriți să configurați un flux de lucru pentru solicitările de excepție. Doriți să existe două reguli: una pentru aprobarea cererii și una pentru respingerea cererii.

Aprobare regulă

În acest exemplu, pentru ca o cerere de excepție să fie aprobată automat, cererea trebuie să îndeplinească două condiții: solicitantul trebuie să accepte coada de așteptare a serviciului de e-mail și trebuie să fi lucrat pentru companie timp de cel puțin 90 de zile.

Condițiile pentru regula de aprobare arată ca tabelul următor. Îndepliniți toate condițiile.

Variabil	Operator	Valoare
Coadă de așteptare serviciu	Este egal cu	E-mail
Zile de la data de începere a companiei de agent	Mai mare sau egal cu	90

Selectați **Aprobare** din lista verticală Acțiune pentru această regulă.

Negați regula

Pentru ca o cerere de excepție să fie respinsă automat, solicitantul trebuie să îndeplinească oricare dintre cele două condiții: agentul nu este programat și eligibil pentru activități sau agentul a fost angajat de companie pentru mai puțin de 90 de zile.

Condițiile pentru regula Deny arată ca tabelul următor. Îndepliniți oricare dintre condiții.

Variabil	Operator	Valoare
Agentul este programat și eligibil pentru activități	Este egal cu	Fals
Zile de la data de începere a companiei de agent	Mai mic ca	90

Selectați **Refuzare** din lista verticală Acțiune pentru această regulă.

Regulă implicită

Regula implicită este executată dacă toate celelalte reguli nu sunt îndeplinite. Ca urmare, nu există condiții asociate cu aceasta. Regula implicită este prezentă în fiecare eveniment al fluxului de lucru și este întotdeauna ultima din tabelul Reguli. În acest exemplu, acțiunea întreprinsă dacă nu este îndeplinită niciuna dintre celelalte reguli este **manipularea manuală**.

Refuz automat și manipulare manuală

Refuzarea automată și manipularea manuală apar dacă sunt îndeplinite următoarele condiții de declanșare, indiferent dacă sunt configurate reguli de flux de lucru.

Refuz automat

Următoarele condiții declanșează refuzul automat al unei solicitări.

Tip solicitare	Condiții de declanșare
Excepție	▪ Agentul nu este activ. ▪ Agentul nu este angajat la datele solicitării.
Mentorat	▪ Niciunul dintre agenți nu este activ. ▪ Niciunul dintre agenți nu este angajat. ▪ Solicitarea se referă la o dată programată din trecut sau din data curentă.
Programare editare	▪ Agentul nu este activ.

Tip solicitare	Condiții de declanșare
	▪ Agentul nu este angajat în timpul datelor care au fost editate.
Programează oferta	▪ Niciunul dintre agenți nu este activ. ▪ Niciunul dintre agenți nu este angajat la datele solicitării. ▪ Solicitarea se referă la o dată programată din trecut sau din data curentă. ▪ Data de expirare a solicitării este trecută sau data curentă. ▪ Data dorită a solicitării este din trecut sau din data curentă. ▪ Agentul destinatar are deja activități programate, altele decât Disponibil/Indisponibil, în timpul în care vor fi plasate activitățile programate copiate. ▪ Agentul ofertant nu are activități programate la data programată.
Programează comerțul	▪ Niciunul dintre agenți nu este activ. ▪ Niciunul dintre agenți nu este angajat la datele solicitării. ▪ Solicitarea se referă la o dată programată din trecut sau din data curentă. ▪ Data de expirare a solicitării este trecută sau data curentă. ▪ Data dorită a solicitării este din trecut sau din data curentă. ▪ Agentul are activități programate, altele decât Disponibil/Indisponibil în timpul în care vor fi plasate activitățile programate copiate, dacă acestea nu sunt tranzacționate. ▪ Agentul care oferă nu are activități programate la data programată sau agentul destinatar nu are activități programate la data dorită.
Timp liber	▪ Agentul nu este activ. ▪ Agentul nu este angajat la datele solicitării. ▪ Agentul nu are atribuită o coadă principală de servicii. ▪ Alocările de timp liber rămase pentru coada principală de servicii a agentului nu sunt suficiente pentru timpul liber solicitat.

Tip solicitare	Condiții de declanșare
	▪ FTE implicită pe zi configurată în Setări globale nu este pozitivă. ▪ Agentul nu are atribuit un profil FTE. ▪ Data solicitării este în trecut, inclusiv dacă data solicitării este data curentă, dar ora este în trecut. ▪ Solicitarea are un interval de date și ore care se suprapun. ▪ Cererea are ore identice de început și de sfârșit.

Manipulare manuală automată

Următoarele condiții declanșează tratarea manuală automată a unei solicitări.

Tip solicitare	Condiții de declanșare
Excepție	▪ Solicitarea ar fi fost aprobată, dar excepția fluxului de lucru pentru tipul de excepție solicitarea este inactivă. ▪ Solicitarea ar fi fost aprobată, dar nu a fost specificată nicio excepție de flux de lucru pentru tipul de excepție solicitarea. ▪ Cererea ar fi fost aprobată, dar agentul nu are perioade disponibile în schimbul de lucru în intervalul de date/ore solicitat.
Mentorat	▪ Solicitarea ar fi fost aprobată, dar excepția fluxului de lucru pentru tipul de excepție solicitarea este inactivă. ▪ Solicitarea ar fi fost aprobată, dar nu a fost specificată nicio excepție de flux de lucru pentru tipul de excepție solicitarea. ▪ Cererea ar fi fost aprobată, dar nu există perioade în intervalul de timp / timp al solicitării în care ambii agenți să aibă perioade disponibile de schimburi de lucru.
Programare editare	Cererea ar fi fost aprobată, dar agentul nu are Perioadele de schimburi de lucru disponibile la data editării programului.
Programează oferta	Fără

Tip solicitare	Condiții de declanșare
Programează comerțul	Fără
Timp liber	▪ Solicitarea ar fi fost aprobată, dar excepția fluxului de lucru pentru tipul de vacanță specificat este inactivă, nu mai este asociată cu tipul de vacanță specificat sau nicio excepție asociată cu tipul de vacanță specificat nu este o excepție de flux de lucru. ▪ Cererea ar fi fost aprobată, dar agentul nu are perioade disponibile în schimbul de lucru în intervalul de date/ore solicitat.

Descrierea câmpurilor

Câmpurile din pagina Fluxuri de lucru sunt descrise mai jos.

Câmp	Descriere
Eveniment	Evenimentul al cărui flux de lucru doriți să îl editați.
Atribuire utilizatori (numai solicitări de programare editare)	Utilizatorii cărora li se aplică fluxul de lucru Programare editare. Fluxurile de lucru Editare planificare permit administratorilor sau analiștilor WFM să împiedice supervizorii sau programatorii juniori să editeze programele agenților.
Tabel de reguli	Tabelul Reguli listează toate regulile configurate pentru evenimentul selectat. Utilizați săgețile în sus și în jos pentru a reordona regulile din listă. Regula implicită este întotdeauna ultima din listă și nu poate fi mutată sau ștearsă. Puteți adăuga, copia sau șterge reguli utilizând butoanele de sub tabel.
Nume regulă	Numele unic al regulii. Acest nume este adăugat la secțiunea Comentarii a unei solicitări atunci când solicitarea este procesată cu succes de fluxul de lucru.
Activați această regulă	Această casetă de selectare activează regula. În mod implicit, o regulă este activată. Va Nu se evaluează dacă această casetă de selectare este debifată.
Condiţii	Această secțiune construiește lista condițiilor pentru regulă. Condițiile pot fi imbricate până la cinci niveluri adâncime. Faceți clic pe **Adăugare condiție** pentru a adăuga alt rând. Faceți clic pe butonul x (x) pentru a șterge rândul de condiții curente. Faceți clic pe **Adăugare set** dependent pentru a adăuga un grup de subcondiții.

Câmp	Descriere
	Pentru mai multe informații despre modul de construire a condițiilor, consultați Condițiile regulii de construcție.
Acțiune	Acțiunea care trebuie întreprinsă atunci când sunt îndeplinite condițiile din regulă. ▪ Aprobare—Cererea este aprobată. ▪ Refuz – Cererea este refuzată. ▪ Manual Handle—Solicitarea trebuie aprobată sau respinsă de un supervizor. ▪ Listă de așteptare – Cererea nu este nici aprobată, nici respinsă, dar se află într-un model de așteptare. WFM continuă să evalueze cererea zilnic până când o altă regulă afectează cererea sau cererea este tratată manual.

Condiții de construire a regulilor

Secțiunea Condiții vă permite să construiți condiții de regulă pe care un eveniment trebuie să le îndeplinească pentru ca o regulă să fie evaluată ca fiind adevărată. Condițiile sunt seturi de declarații AND și declarații OR.

> **NOTĂ:** Este posibil să se construiască reguli și condiții care nu pot funcționa sau unde regulile ulterioare nu vor fi niciodată evaluate. Webex WFO nu validează regulile și condițiile pe care le construiți. Examinați cu atenție
> Logica regulilor și condițiilor dvs. pentru a vă asigura că fac ceea ce doriți să facă.

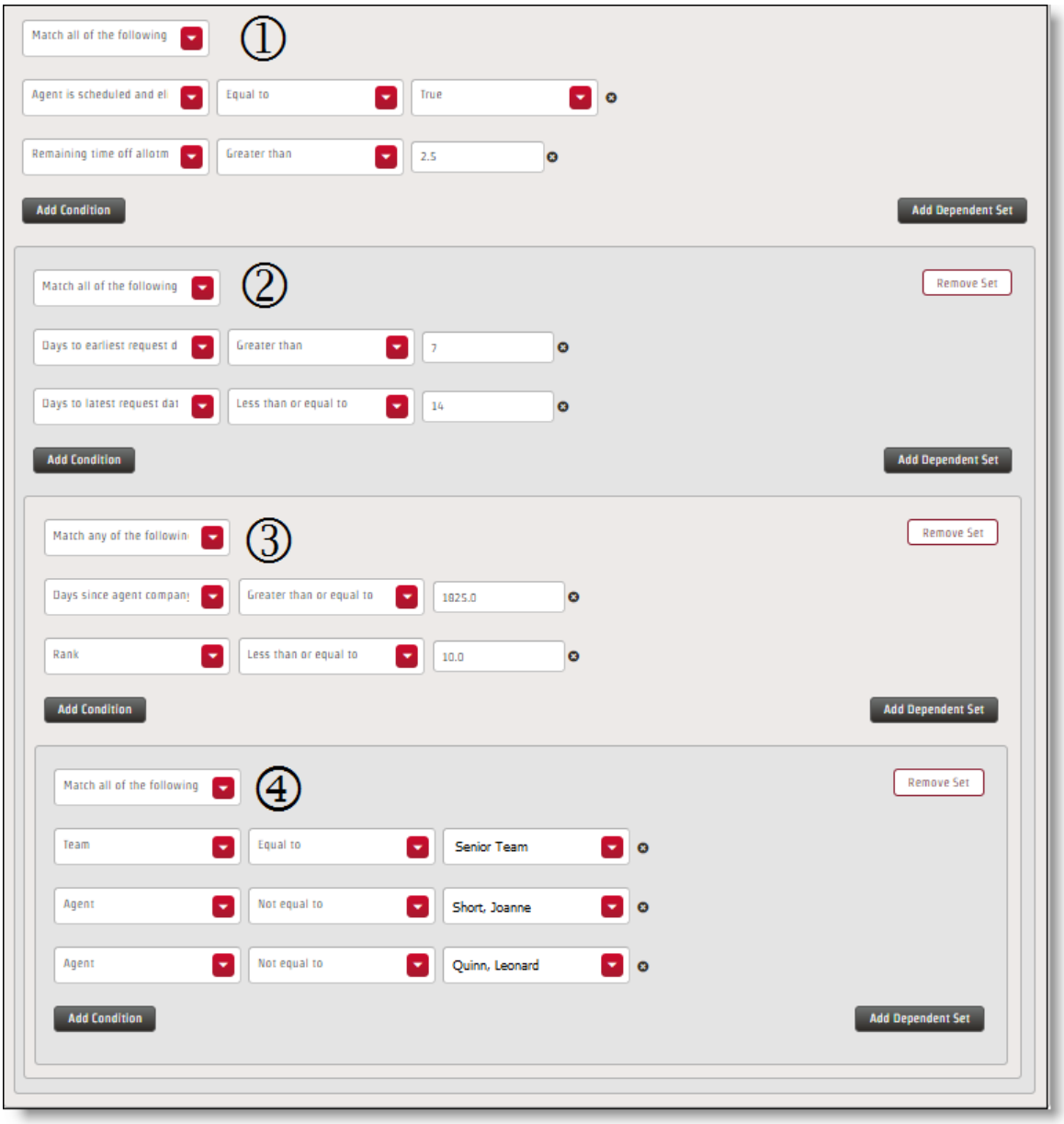
Fiecare nivel al unui set de condiții este o instrucțiune AND ("îndeplinesc **toate** condițiile următoare") sau o Declarația OR ("îndepliniți **oricare** dintre următoarele condiții"). În general, alternați afirmațiile AND și OR atunci când imbricați condițiile. Dacă afirmația principală pentru setul de condiții este o instrucțiune ȘI, imbricarea unei alte instrucțiuni AND imediat sub ea nu face nicio diferență, deși ați putea dori să faceți acest lucru pentru a grupa vizual unele afirmații de condiție care se referă una la cealaltă într-un fel.

Fiecare rând de condiții are trei componente: variabila, operatorul și valoarea (câteva variabile au o a patra componentă: procent). Operatorii și tipurile de valori depind de variabila pe care o alegeți. Condițiile utilizează aceste controale:

- Condiție nouă — Adaugă un rând de condiție nou la același nivel cu rândul curent
- X — Șterge rândul
- Adăugare set dependent — adaugă o nouă instrucțiune AND sau OR
- Eliminare set — elimină setul dependent din condiție

> **NOTĂ:** Primul rând de condiții nu poate fi șters. O regulă trebuie să aibă cel puțin un rând de condiții.

Următorul este un exemplu de set de condiții. Numerele explicațiilor sunt explicate mai jos.



Explicație	Descriere
1	Acest grup de condiții AND este grupul de condiții general. Fiecare afirmație de condiție la acest nivel trebuie îndeplinită pentru ca regula să fie adevărată.

Explicație	Descriere
2	Acest grup de condiții AND definește perioada de timp în care au loc datele solicitate. Cererea trebuie să fie pentru o perioadă cuprinsă între 7 și 14 zile de la data curentă. Condițiile din această declarație AND ar fi putut fi plasate la primul nivel. Ele sunt grupate împreună pentru a oferi un indiciu vizual că sunt legate.
3	Acest grup de condiții OR definește agenții a căror solicitare va fi luată în considerare. ▪ Agentul trebuie să fi fost angajat cel puțin 1.825 de zile. ▪ Agentul trebuie să aibă un rang mai mic sau egal cu 10. ▪ Grupul de condiții din explicația patru trebuie să evalueze ca fiind adevărat.
4	Acest grup de condiții AND este o subcondiție a grupului din explicația trei. Acesta definește agenții a căror cerere va fi aprobată automat. Agentul trebuie să facă parte din echipa de seniori, dar Joanne Short și Leonard Quinn sunt excluși din anumite motive administrative.

Variabile

Următorul tabel definește variabilele disponibile pentru utilizare într-o declarație de condiție. Nu orice variabilă este disponibilă pentru fiecare eveniment.

Variabil	Descriere
Agent	ID-ul agentului (se afișează numele agentului). Dacă în solicitare sunt implicați doi agenți, aceasta este verificată în raport cu ambii agenți. Dacă operatorul este egal cu, condiția este evaluată la true dacă oricare dintre ID-urile de agent este egal cu valoarea. Dacă operatorul nu este egal cu, condiția este evaluată ca true dacă ambele ID-uri de agent nu sunt egale cu valoarea.
Agentul este programat și eligibil pentru activități	Dacă agentul are activități programate pentru datele și intervalele de timp din solicitare. Se consideră că un agent are activități programate pentru o dată (și un interval de timp, dacă este cazul) dacă agentul este programat pentru orice, cu excepția faptului că nu este disponibil pentru data respectivă (și în intervalul de timp, dacă este cazul). Dacă agentul are programată doar o parte din intervalul de timp al solicitării, aceasta este considerată adevărată.

Variabil	Descriere
	Dacă există doi agenți implicați în solicitare, variabila este verificată în raport cu ambii agenți. Variabila este adevărată dacă ambii agenți au programe pentru toate datele din solicitare. Pentru următoarele tipuri specifice de solicitări, variabila este adevărată dacă sunt îndeplinite criteriile enumerate. ▪ Solicitări de timp liber—Agentul este programat pentru toate datele sau intervalele orare din intervalul orar ales. ▪ Programare ofertă/Programare solicitări comerciale – Ambii agenți sunt programați pentru orice activități, cu excepția Disponibil/Indisponibil. ▪ Programare cereri ofertă – Verificarea agentului solicitant este pentru data programată. Această verificare nu se efectuează pentru agentul care răspunde. ▪ Programare solicitări comerciale – Verificarea agentului solicitant este pentru data programată, iar verificarea pentru agentul care răspunde este pentru data dorită. ▪ Solicitări de mentorat – Ambii agenți trebuie să aibă activități programate pentru aceleași perioade din intervalul de timp.
Sub numărul minim de zile pe săptămână	Schimbul de lucru al agentului este sub numărul minim de zile pe săptămână stabilit de condiția de ore min/max.
Sub numărul minim de ore pe zi	Schimbul de lucru al agentului este sub numărul minim de ore pe zi stabilit de condiția min/max. de ore.
Sub numărul minim de ore pe săptămână	Schimbul de lucru al agentului este sub numărul minim de ore pe săptămână stabilit de condiția min/maximum de ore.
Zile de la data de începere a companiei de agent	Numărul de zile dintre data de începere a companiei agentului și data evaluării solicitării. Dacă există doi agenți implicați în solicitare, aceasta este verificată în raport cu ambii agenți. Ambii agenți trebuie să evalueze ca fiind adevărat pentru ca afecțiunea să fie evaluată ca adevărată. Format: număr de până la cinci cifre (nu poate fi negativ).
Zile de la departamentul agent	Numărul de zile dintre data de începere a departamentului agentului și

Variabil	Descriere
Data de începere	Data evaluării solicitării. Dacă există doi agenți implicați în solicitare, aceasta este verificată în raport cu ambii agenți. Ambii agenți trebuie să evalueze ca fiind adevărat pentru ca afecțiunea să fie evaluată ca adevărată. Format: număr de până la cinci cifre (nu poate fi negativ).
Zile până la data primei solicitări	Numărul de zile de la data curentă până la prima dată din cerere. Data curentă este data la care solicitarea este evaluată de fluxul de lucru. Format: număr de până la cinci cifre, pozitiv sau negativ.
Zile până la data ultimei solicitări	Numărul de zile de la data curentă până la ultima dată din solicitare. Data curentă este data la care solicitarea este evaluată de fluxul de lucru. Format: număr de până la cinci cifre, pozitiv sau negativ.
Zile până la solicitarea datei	Numărul de zile de la data curentă până la data solicitării. Curentul Data este data la care solicitarea este evaluată de fluxul de lucru. Format: număr de până la cinci cifre, pozitiv sau negativ.
Depășește numărul maxim de zile pe săptămână	Schimbul de lucru al agentului depășește numărul maxim de zile pe săptămână stabilit de condiția min/max. de ore.
Depășește numărul maxim de ore pe zi	Schimbul de lucru al agentului depășește numărul maxim de ore pe zi stabilit de condiția min/max. de ore.
Depășește numărul maxim de ore pe săptămână	Schimbul de lucru al agentului depășește numărul maxim de ore pe săptămână stabilit de condiția min/max. de ore.
Excepție (programată)	Excepția selectată este în programarea agentului. Prezentul criteriu se aplică: Atât excepțiile programate, cât și cele atribuite care se suprapun cu ziua liberă sau ora solicitată (dacă este zi parțială). **NOTĂ:** Un flux de lucru de pauză care utilizează o excepție, deoarece criteriile nu vor funcționa pentru un schimb de lucru între miezul nopții și atribuit Excepții (nu există încă un program). În astfel de situații, utilizați manualul

Variabil	Descriere
	manipulare.
Tip excepție	Tipul de excepție selectat în solicitarea agentului.
Decalajul dintre orele disponibile și orele solicitate	Orele disponibile se bazează pe câmpul Ore rămase din solicitarea de timp liber. Valoarea poate fi zecimală. Dacă integrarea HRMS nu este activată, numărul de ore disponibile este calculat în momentul în care solicitarea este procesată de fluxul de lucru pentru anul de vacanță în care cade data solicitării. Dacă integrarea HRMS este activată, numărul de ore disponibile se bazează pe ultimele date importate din HRMS și nu este legat de niciun an de vacanță. Această valoare nu este ajustată pentru alte solicitări de timp liber introduse de la ultimul import/export de SMIR. **NOTĂ** : Dacă întreaga zi este specificată pentru data liberă, timpul liber pe zi utilizat este egal cu numărul minim de ore pe săptămână pentru FTE profilul asociat agentului împărțit la cinci. Dacă agentul nu are un profil FTE atribuit, condiția (și regula fluxului de lucru) nu se aplică. Rețineți că, dacă numărul minim de ore pe săptămână din profilul FTE este zero, orele libere pentru întreaga dată liberă sunt, de asemenea, zero. Format: număr de până la 10 cifre cu o zecimală, pozitivă sau negativă.
Decalajul dintre agenții programați și agenții de prognoză	Numărul de agenți programați minus numărul de agenți prognozat (cel mai rău caz pentru toate cozile de așteptare de servicii asociate agenților), pentru toate datele și intervalele de timp din solicitare. Pentru fiecare coadă de așteptare de servicii asociată agentului prin maparea abilităților și fiecare coadă de servicii pentru membri a grupurilor de mai multe abilități asociate agentului, fluxul de lucru verifică la fiecare cinci minute în datele și intervalul de timp solicitate pentru a obține diferența dintre agenții programați și cei prognozați. Dacă întreaga zi este bifată în solicitare, sunt verificate toate perioadele disponibile ale agentului la data respectivă. Nu va ajusta agenții programați pentru contracție. Dacă cel puțin procentul specificat de perioade îndeplinește condiția, condiția este evaluată ca adevărată.

Variabil	Descriere
	Dacă există doi agenți implicați în solicitare, ambii agenți trebuie să evalueze la adevărat pentru ca condiția să evalueze la adevărat. Pentru solicitările de Timp liber, toate datele din alegerea specificată trebuie evaluate ca adevărate. Toate cozile de așteptare pentru servicii ale agenților trebuie să aibă o estimare pentru date, iar agenții trebuie să aibă activități programate pentru toate datele și intervalele de timp din solicitare. Această variabilă are două câmpuri de valoare, unul care acceptă o zecimală și unul care acceptă un procent. Câmpul zecimal conține valoarea hiatusului. Câmpul procent conține procentajul intervalelor de cinci minute din datele și intervalele de timp din solicitare care trebuie să îndeplinească condiția. Format: număr de până la 10 cifre cu o zecimală, pozitivă sau negativă.
Decalajul dintre agenții programați cu agenți de contracție și agenții de prognoză	Numărul de agenți programați minus numărul de agenți prognozat (cel mai rău caz pentru toate cozile de așteptare de servicii asociate agenților) ajustat pentru contracție pentru toate datele și intervalele de timp din solicitare. Contracția aplicată numărului prognozat de agenți este calculată pe baza categoriilor de contracție și a scenariilor selectate în solicitarea de prognoză pentru coada de așteptare a serviciului. Pentru fiecare coadă de așteptare de servicii asociată agentului prin maparea abilităților și fiecare coadă de servicii pentru membri a grupurilor de mai multe abilități asociate agentului, fluxul de lucru verifică la fiecare cinci minute în datele și intervalul de timp solicitate pentru a obține diferența dintre agenții programați și cei prognozați. Dacă întreaga zi este bifată în solicitare, sunt verificate toate perioadele disponibile ale agentului la data respectivă. Nu va ajusta agenții programați pentru contracție. Dacă cel puțin procentul specificat de perioade îndeplinește condiția, condiția este evaluată ca adevărată. Dacă există doi agenți implicați în solicitare, ambii agenți trebuie să evalueze la adevărat pentru ca condiția să evalueze la adevărat. Pentru solicitările de timp liber, toate datele din alegerea specificată trebuie să evalueze

Variabil	Descriere
	La adevărat. Toate cozile de așteptare pentru servicii ale agenților trebuie să aibă o estimare pentru date, iar agenții trebuie să aibă activități programate pentru toate datele și intervalele de timp din solicitare. Această variabilă are două câmpuri de valoare, unul care acceptă o zecimală și unul care acceptă un procent. Câmpul zecimal conține valoarea hiatusului. Câmpul procent conține procentajul intervalelor de cinci minute din datele și intervalele de timp din solicitare care trebuie să îndeplinească condiția. Format: număr de până la 10 cifre cu o zecimală, pozitivă sau negativă.
Ore plătite pe zi	Numărul de ore plătite pe zi pentru ambii agenți după programul, comerțul sau oferta de program pentru zilele afectate. Această condiție este validată numai atunci când este valabilă pentru ambii agenți. Format: număr de până la două cifre cu o zecimală.
Ore plătite pe săptămână	Numărul de ore plătite pe săptămână pentru ambii agenți după program Tranzacționați sau programați oferta pentru săptămânile de program afectate. **NOTĂ:** Această condiție ia în considerare numai schimburile de lucru care încep în săptămâna curentă a programului. Timp aparținând unei schimbări de la Săptămâna programată anterioară nu se reportează în săptămâna curentă. Orice moment care se extinde în săptămâna curentă ca parte a unei schimbări față de săptămâna precedentă este considerat parte a săptămânii programate anterioare. Această condiție este validată numai atunci când este valabilă pentru ambii agenți. Format: număr de până la două cifre cu o zecimală (valori admise: — de la 168 la 168).
Cerere de o zi parțială	Indică faptul că este o solicitare de o zi parțială.
Proiect	Unul sau mai multe proiecte selectate sunt în programul agentului. Proiectul se suprapune cu timpul liber solicitat sau cu timpul solicitat (dacă este o zi parțială).

Variabil	Descriere
Rang	Rangul agentului. Dacă rangul agentului nu este specificat, acesta este tratat ca 99999. Dacă există doi agenți implicați în solicitare, ambii agenți trebuie să evalueze la adevărat pentru ca condiția să evalueze la adevărat. Valori admise: de la 0 la 99999.
Alocări de timp liber rămase	Alocările de timp liber rămase pentru coada principală de servicii a agentului care Este asociat agentului printr-o cartografiere a abilităților sau un grup multiskill. Alocările de timp liber sunt configurate în fusul orar prestabilit. Agentul trebuie să fie asociat cu un profil FTE valid. Dacă solicitarea este pentru întreaga zi: ▪ Alocarea este luată de la data începerii miezului nopții datei solicitării în fusul orar de afișare al agentului, convertit la fusul orar implicit. ▪ Alocarea timpului liber = (FTE ore săptămânale de profil÷ 5) ÷ (FTE implicite pe zi) Dacă cererea este pentru o zi parțială: ▪ Intervalul de timp solicitat este fusul orar afișat al agentului este convertit la fusul orar implicit. ▪ Perioada de timp convertită este împărțită la miezul nopții. Fiecare subinterval de timp este împărțit la FTE implicit pe zi rămasă pentru a ajunge la valoarea scoasă pentru fiecare dată. Dacă oricare dintre aceste date nu are configurată alocarea timpului liber, condiția și regula fluxului de lucru sunt ignorate.
Aceeași săptămână cu program	Indică dacă ambele date sunt pentru aceeași săptămână programată.
Aceleași cozi de servicii	Agenții acceptă același set de cozi de așteptare pentru servicii. De exemplu, un agent care acceptă SQ1 și SQ2 prin maparea abilităților este considerat a accepta același set de cozi de așteptare de servicii ca un alt agent care aparține unui grup multiskill care constă din SQ1 și SQ2. Dacă grupul multiskill conține mai multe cozi de servicii, nu este contorizat la fel.

Variabil	Descriere
	Un agent care acceptă SQ1 prin maparea abilităților este considerat a avea un set diferit de cozi de așteptare de serviciu decât un alt agent care acceptă SQ1 și SQ2 prin maparea abilităților. Dacă un agent din solicitare nu are o coadă de așteptare pentru servicii asociată, se consideră că agenții acceptă aceleași cozi de așteptare pentru servicii numai dacă nici celălalt agent nu are nicio coadă de așteptare pentru servicii asociată.
Aceeași echipă	Agenții au o echipă în comun.
Coadă de așteptare serviciu	Cozile de așteptare de serviciu asociate cu agentul printr-o mapare a abilităților sau o Grup multiskill. Dacă există doi agenți implicați în solicitare, această condiție este verificată pentru ambii agenți. Dacă operatorul este egal cu, condiția este evaluată ca adevărată dacă oricare dintre agenți are o coadă de servicii al cărei ID este egal cu valoarea. Dacă operatorul nu este egal cu, condiția este evaluată ca adevărată dacă ambii agenți nu au nicio coadă de servicii al cărei ID este egal cu valoarea. Dacă nu există cozi de așteptare pentru servicii asociate cu agenții implicați în solicitare, condiția (și regula fluxului de lucru) este considerată neaplicabilă și este ignorată.
Cozile de servicii au prognozat	Dacă există o prognoză pentru toate datele din solicitare pentru fiecare coadă de servicii Asociat cu agentul prin maparea abilităților și coada de așteptare a fiecărui serviciu membru al unui grup multiskill asociat cu agentul. Dacă există doi agenți implicați în solicitare, această condiție este bifată pentru toate cozile de servicii ale ambilor agenți. Pentru o solicitare de timp liber, această condiție este bifată în raport cu toate datele din alegerea specificată. Dacă nu există cozi de așteptare pentru servicii asociate cu agenții implicați în solicitare, condiția (și regula) este considerată neaplicabilă și este ignorată.

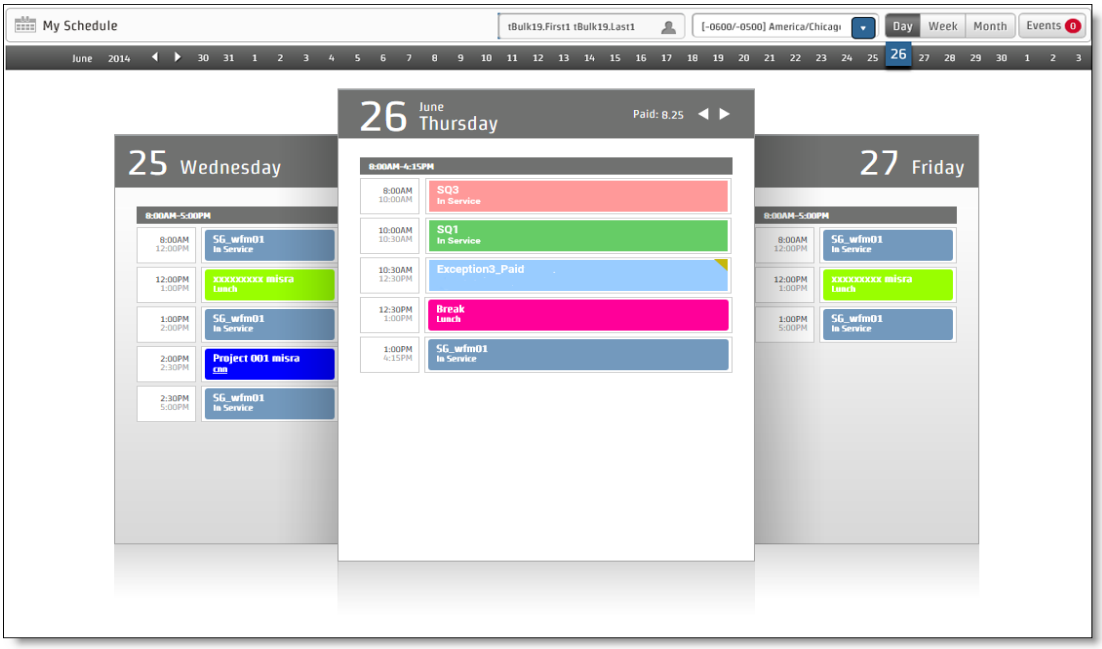
Variabil	Descriere
Echipă	Numele echipei din care face parte agentul. Dacă există doi agenți implicați în solicitare, această condiție este verificată pentru ambii agenți. Dacă operatorul este egal cu, condiția este evaluată ca adevărată dacă oricare dintre agenți are o echipă al cărei ID este egal cu valoarea. Dacă operatorul nu este egal cu, condiția este evaluată ca adevărat dacă ambii agenți nu au nicio echipă al cărei ID este egal cu valoarea.

Vizualizarea și editarea programărilor

Puteți să vizualizați programarea sau să gestionați planificările agenților.

Vizualizați-vă programul

Aplicația Programul meu vă permite să vizualizați programul după zi, săptămână sau lună.



În mod implicit, aplicația Programul meu afișează programul de astăzi în vizualizarea Zi, în fusul orar configurat pentru dvs. de către administrator. De asemenea, puteți vizualiza programarea în vizualizarea Săptămână și Lună pentru orice dată la care a fost creată o programare.

> **NOTĂ** : Dacă un proiect sau o activitate de excepție are asociată o notă, în colțul din dreapta sus apare un triunghi umbrit. Treci cu mouse-ul peste activitate pentru a vedea notița.

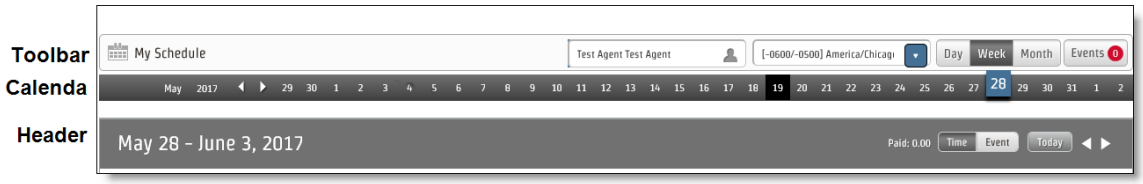
Dacă aveți permisiunea de a edita planificări, puteți vizualiza propriul program și planificările pentru agenții din echipele dvs. și puteți modifica fusul orar în care este afișat un program.

Activitățile sunt codificate în culori în funcție de tipurile lor. Culorile sunt configurate de administrator. De exemplu, pauzele pot fi afișate în violet, iar întâlnirile în albastru. Codificarea culorilor este vizibilă în orice vizualizare de planificare pe care o alegeți, fie ca fundal pentru listarea activității, fie ca o bandă sau un pătrat lângă activitate.

Particularizarea vizualizării programului

Bara de instrumente Programul meu vă permite să vizualizați programul după zi, săptămână sau lună.

Graficul de mai jos afișează bara de instrumente, bara de calendar și antetul văzute de utilizatorii care au permisiunea de a edita programări. Vizualizarea agentului este identică, cu excepția faptului că câmpurile Selectare agent și Selectare fus orar nu sunt prezente pe bara de instrumente.



Următoarele tabele descriu funcționalitatea disponibilă în bara de instrumente Programa mea, bara de calendar și antet.

Funcțiile Barei de instrumente Google

Câmp	Descriere
Calendar mobil	(numai autentificare SAML) Faceți clic pentru a accesa sau a reseta URL-ul pe care îl utilizați pentru a vă sincroniza programul de lucru Webex WFO cu o aplicație de calendar terță, cum ar fi Microsoft Outlook sau Apple Calendar. Consultați Vizualizarea programului dvs. într-o altă aplicație de calendar.
Selectați Agent	(Numai utilizatorii cu permisiunea de programare a editărilor) Selectați agentul din meniul Lista verticală al cărei program doriți să îl vizualizați.
Selectați fusul orar	(Numai utilizatorii cu permisiunea de programare a editărilor) Selectați un fus orar din Care să vizualizeze programul unui agent. În mod implicit, se afișează programul

Funcțiile barei de instrumente (continuare)

Câmp	Descriere
	în fusul orar de afișare. Consultați Despre fusurile orare pentru o explicație detaliată a fusurilor orare și a modului în care acestea se raportează la orare.
Zi/Săptămână/Lună Vizualizare zi	Faceți clic pentru a selecta vizualizarea de planificare dorită. Vizualizarea implicită este Pentru data curentă. Faceți clic pe săgețile stânga și dreapta pentru a vizualiza planificările din trecut sau viitor sau selectați o anumită zi sau lună din bara de calendar.

Funcțiile barei de calendar

Câmp	Descriere
Luna și anul	Luna și anul afișate sunt afișate în capătul din stânga al barei de calendar. Puteți naviga rapid la altă dată făcând clic pe lună și an și alegând perioada dorită din meniul derulant.
Vizualizarea Zi/Săptămână	Faceți clic pe orice dată specifică din cele cinci săptămâni de date afișate în Bară calendar pentru a vizualiza programarea pentru acea dată sau săptămână care include acea dată. Fiecare dată are un sfat ecran care denumește ziua săptămânii. Faceți clic pe săgețile stânga și dreapta pentru a modifica luna afișată. Data afișată este evidențiată cu roșu. Data de astăzi este evidențiată cu negru. În vizualizarea Săptămână, detaliile fiecărei activități sunt afișate într-un sfat ecran atunci când treceți cursorul peste activitate. Vizualizările Zi și Săptămână pot include, de asemenea, un hyperlink legat de activitatea planificată. De exemplu, dacă sunteți programat pentru e-learning, faceți clic pe hyperlink în planificare pentru a vizualiza site-ul web de instruire e-learning.
Vizualizarea Lună	Faceți clic pe orice lună din cele douăsprezece luni afișate pentru a vizualiza programul Pentru luna respectivă. Șase săptămâni sunt afișate în vizualizarea Lună, începând cu săptămâna în care se află prima zi a lunii selectate. Faceți clic pe săgețile stânga și dreapta pentru a modifica anul afișat. Luna afișată este evidențiată cu roșu. Luna curentă este evidențiată cu negru. Activitățile pentru programul fiecărei zile sunt limitate la patru evenimente listate. "Mai multe" apare în partea de jos a pătratului datei dacă există mai mult de patru activități în ziua respectivă. Întregul program este rezumat într-un sfat ecran atunci când treceți cursorul peste

Programează persoane | Vizualizarea și

bara din partea de sus a fiecărui pătrat de calendar.

Funcțiile antetului

Câmp	Descriere
Plătit	Numărul total de ore plătite programate în ziua, săptămâna sau luna afișată.
Ora	(Numai vizualizarea săptămână) Afișează programul fiecărei zile pentru a afișa durata fiecărei activități pe o grilă orară. Dacă un program trece de miezul nopții, toate activitățile după miezul nopții sunt afișate în ziua următoare.
Eveniment	(Numai vizualizarea săptămână) Afișează programul fiecărei zile ca listă de activități. Toate activitățile pentru tură sunt afișate în ziua în care începe tura, chiar dacă schimbul trece de miezul nopții în ziua următoare. Această vizualizare este recomandată pentru imprimarea unei programări.
Astăzi	(Numai vizualizarea Săptămână și Lună) Faceți clic pentru a afișa săptămâna sau luna care conține programul curent.
Săgeți stânga/dreapta	Faceți clic pentru a vă deplasa o zi, o săptămână sau o lună înainte și înapoi în Programat, în funcție de vizualizarea pe care o utilizați.

Imprimați-vă programul

Utilizați funcționalitatea de imprimare a browserului pentru a imprima programul. Vizualizarea recomandată de imprimat este vizualizarea Săptămână setată să afișeze programările zilnice după eveniment, nu după oră.

Este posibil să fie necesar să modificați setările implicite de imprimare pentru a obține un rezultat optim (ajustarea orientării paginii, a marginilor etc.). Consultați documentația browserului despre cum să lucrați cu setările de imprimare.

Despre fusurile orare

Tuturor utilizatorilor WFM li se atribuie un fus orar de afișare de către administrator. Setarea implicită este fusul orar setat pentru organizația dvs. (fusul orar implicit). Pentru un centru de contact cu toate locațiile din același fus orar, fusul orar implicit este probabil utilizat pentru toți utilizatorii WFM. Cu toate acestea, dacă centrul de contact are locații în mai multe fusuri orare, utilizatorilor aflați în alte fusuri orare decât fusul orar implicit li se poate atribui un fus orar de afișare specific utilizatorului, astfel încât aceștia să-și vadă programările în ora locală.

> **EXEMPLU** Fusul orar implicit al organizației este setat ca fus orar central, care include Chicago. Agentul A se află în Chicago, deci fusul orar afișat este fusul orar implicit. Cu toate acestea, agentul B Este în Los Angeles, deci fusul orar afișat este setat la fusul orar al Pacificului, iar agentul C este în New York City, astfel încât fusul orar afișat este setat la fusul orar estic. Toți cei trei agenți își văd programele în fusul orar local.

Este posibil ca utilizatorii să-și vadă programele într-un fus orar diferit de cel în care se află de fapt. Ceea ce se vede depinde de modul în care administratorul și-a configurat fusurile orare de afișare? Prin urmare, orele afișate în aplicația și widgetul Programul meu nu se potrivesc neapărat cu ora locală afișată pe computerele lor.

Utilizatorii cu permisiunea de a edita planificări văd, de asemenea, planificările proprii și ale agenților din echipele lor în fusul orar de afișare atribuit contului lor de utilizator. De exemplu, dacă un supervizor situat în fusul orar central vizualizează programul unui agent situat în fusul orar al Pacificului, programul agentului respectiv este afișat în ora centrală, deoarece acesta este fusul orar de afișare al supervizorului.

Utilizatorii cu permisiunea de a edita programele pot controla fusul orar care este afișat în Programul meu, modificându-l în lista verticală a fusului orar. De exemplu, un supervizor ar putea dori să vadă programul agentului așa cum îl vede agentul, mai ales dacă agentul respectiv se află departe de supervizor și diferența de fus orar este mai mare de câteva ore. În acest caz, supervizorul selectează fusul orar local al agentului din lista verticală a fusului orar.

> **NOTĂ:** Fusul orar afișat în lista verticală Selectare fus orar nu este fusul orar afișat atribuit utilizatorului al cărui program este afișat în Programul meu. Reflectă doar fusul orar
> Ales de utilizatorii cu permisiunea de a edita programările pentru a vizualiza programul unui agent. Singura modalitate prin care puteți ști care este fusul orar de afișare al unui utilizator este să căutați fusul orar de afișare setat în înregistrarea Utilizatori a utilizatorului.

Vizualizarea programului în altă aplicație de calendar

Agenții își pot vizualiza planificările în afara muncii printr-o aplicație de calendar terță parte pe un dispozitiv mobil sau PC, abonându-se la fluxul iCal de la Webex WFO. Webex WFO acceptă orice dispozitiv care are o aplicație de calendar care poate procesa fișiere ICS, inclusiv cele listate în tabelul următor.

Dispozitiv	Aplicaţie
iPhone/iPad	Aplicația Calendar, Microsoft Outlook
PC	Microsoft Outlook
Telefoane/tablete Android	Microsoft Outlook, Google Calendar, aplicații terțe care pot Citiți fișierele iCal

Odată ce agenții se abonează la fluxul iCal, acesta actualizează aplicația lor de calendar cu numărul de săptămâni programate care sunt configurate în câmpul "Numărul de săptămâni programate vizibile agenților" din pagina Setări globale WFM (consultați Configurarea setărilor WFM la nivel de sistem).

Unele aplicații de calendar permit utilizatorilor să configureze cât de des solicită actualizări abonamentele lor la calendar. Cu toate acestea, Webex WFO limitează aplicațiile de calendar la efectuarea a 5 cereri la fiecare 10 minute. Solicitările care depășesc această limită vor returna un cod de stare HTTP 403 ("Interzis").

Numai agenții (nu supervizorii, programatorii sau administratorii) se pot abona la fluxul iCal din Webex WFO. Agenții își pot vizualiza doar propriul program. Codificarea culorilor care apare în interfața WFM nu se afișează atunci când vizualizați programul de WFM pe dispozitivul mobil sau pe computerul personal.

> **NOTĂ** : Programul dvs. va fi afișat în fusul orar configurat. Dacă vă uitați la programul dvs. pe un dispozitiv atunci când vă aflați într-un alt fus orar, programarea este convertită pentru a se afișa în ora respectivă
> zonă. Cu toate acestea, etichetele orei de activitate nu se vor potrivi cu acea oră, ci vor reflecta mai degrabă fusul orar de afișare configurat.

Abonarea la fluxul iCal

Pentru instrucțiuni despre cum să vă abonați la fluxul iCal, consultați documentația pentru aplicația calendar pe dispozitivele utilizate de agenții dvs. În general, agenții dvs. se abonează copiind adresa URL pentru fluxul iCal din Webex WFO și lipind-o într-un câmp de abonament din aplicația lor de calendar.

URL-ul pe care agenții dvs. îl copiază și îl lipesc depinde de metoda de autentificare implementată de entitatea găzduită.

Active Directory (AD) sau Webex autentificare WFO

Abonați-vă la fluxul iCal într-un mediu de autentificare AD sau Webex WFO

1. Determinați cum să vă abonați la fluxul iCal de la Webex WFO consultând documentația pentru aplicația calendar de pe dispozitiv.
2. Copiați și lipiți următorul URL în câmpul de abonare din aplicația de calendar:
3. Când vi se solicită, conectați-vă la Webex WFO.

SAML autentificare

Dacă entitatea găzduită utilizează autentificarea SAML, trebuie bifată caseta de selectare "iCal Sync with SSO" din pagina Setări globale WFM înainte ca utilizatorii să se poată abona la fluxul iCal. (Vezi Configurați WFM setările] la nivel de sistem. Când este bifată această casetă de selectare, Webex WFO pune la dispoziția agenților butonul Calendar mobil pe bara de instrumente Programul meu, care le furnizează un URL pe care îl pot utiliza pentru a se abona la programul lor de lucru.

Această adresă URL este unică și generată aleatoriu pentru fiecare agent. Cu toate acestea, nu este protejat prin parolă. Dacă URL-ul unui agent este compromis, agentul ar trebui să reseteze URL-ul. Când un agent resetează URL-ul, Webex WFO generează un URL nou și dezactivează URL-ul vechi. Pentru a continua să primească actualizări de program de la Webex WFO, agentul trebuie să reconfigureze abonamentele de calendar existente pentru a utiliza noul URL.

Abonează-te la fluxul iCal într-un mediu de autentificare SAML

1. Determinați cum să vă abonați la fluxul iCal de la Webex WFO consultând documentația pentru aplicația calendar de pe dispozitiv.
2. În Webex WFO, navigați la Programul meu.
3. În bara de instrumente Programul meu, faceți clic pe Calendar mobil.
4. Copiați și lipiți adresa URL unică din calendarul mobil în câmpul de abonare din aplicația de calendar.

Reiniționați URL-ul într-un mediu de autentificare SAML

1. În Webex WFO, navigați la Programul meu.
2. În bara de instrumente Programul meu, faceți clic pe Calendar mobil.
3. Faceți clic pe Resetare adresă web. Webex WFO generează un URL nou.
4. În aplicația calendar, reconfigurați abonamentul la fluxul iCal de Webex WFO.

Planificare dinamică pentru agenți

Caracteristica de planificare dinamică vă permite să vă creați propriul program pentru anumite săptămâni, dacă este configurat astfel de către administrator sau planificator.

Dacă sunteți inclus într-un eveniment de programare dinamică, veți vedea o excepție de eveniment care apare în programul zilnic. Excepția include un link care vă duce la pagina Planificare dinamică agent.

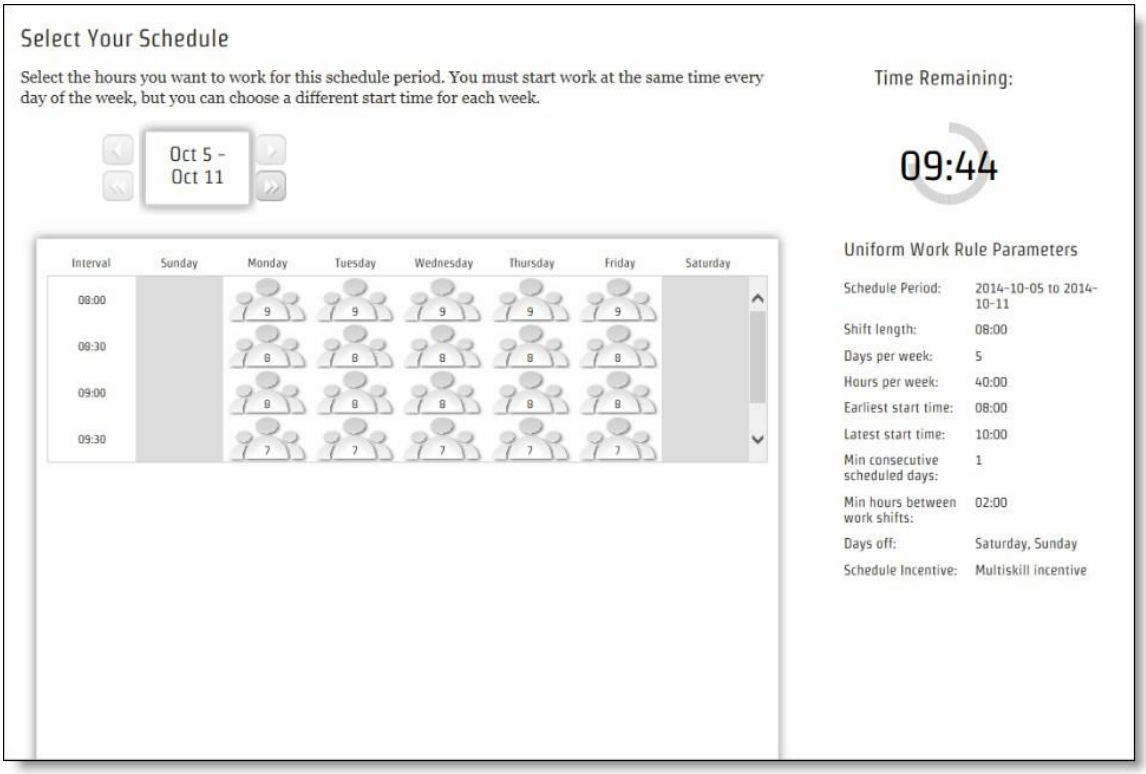
> **NOTĂ** : Singura dată când puteți crea programul este în timpul excepției. După ce a trecut acest timp, puteți doar să vizualizați, nu și să editați, pagina Planificare dinamică agent.

Când accesați pagina pentru prima dată, vedeți următoarele:

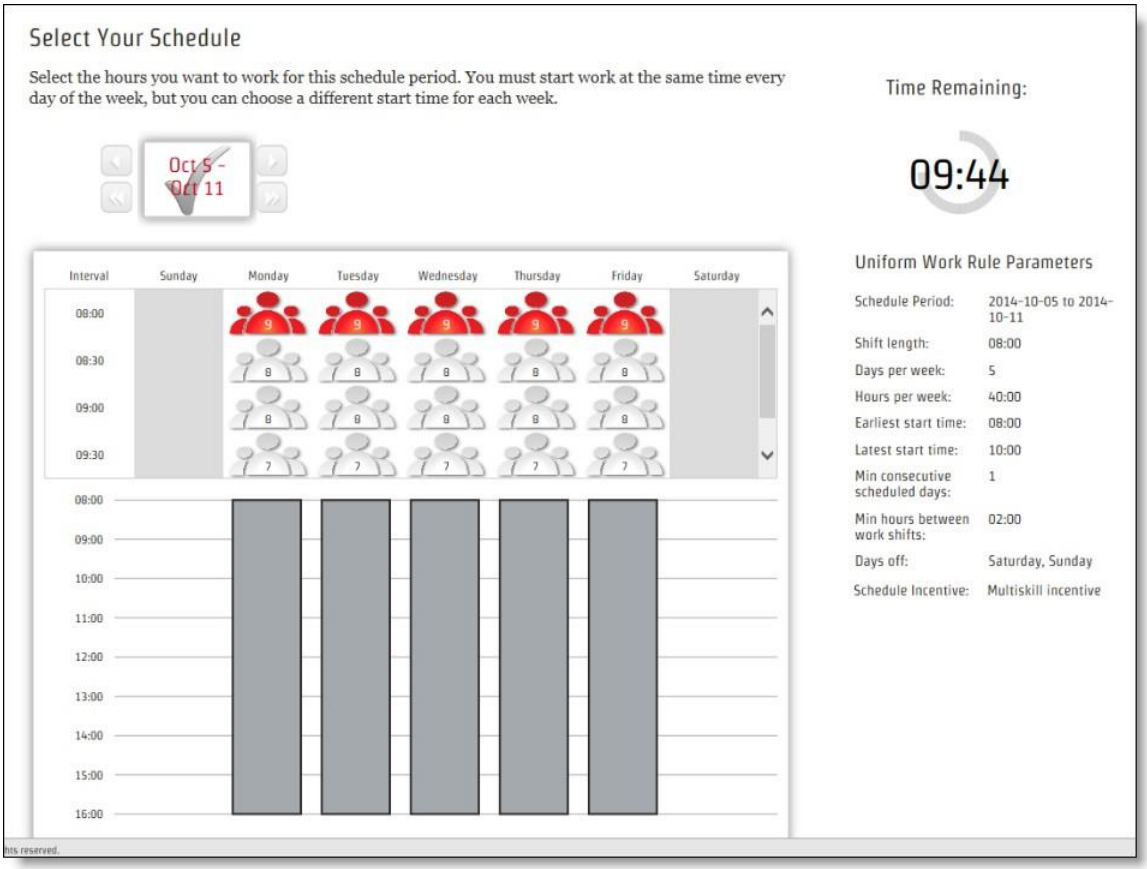
- Parametrii regulii de lucru pentru programul pe care îl veți crea. Există trei tipuri de reguli de lucru: uniforme, hibride și variabile.
- Pictograme de personal care vă oferă o idee despre nevoile de personal pentru intervalele care acoperă orele la care puteți începe tura. În acest grafic, parametrii spun că puteți începe lucrul oricând între orele 08:00 și 10:00, astfel încât pictogramele de personal sunt afișate pentru fiecare interval de jumătate de oră dintre acele ore.

NOTĂ: Toate orele afișate pe această pagină sunt în fusul orar afișat (al utilizatorului).

- Un cronometru cu numărătoare inversă care vă spune cât timp a mai rămas pentru a crea și a trimite programul. După ce cronometrul cu numărătoare inversă ajunge la zero, nu mai puteți edita sau trimite programul.



Când selectați programul, acesta este reprezentat prin bare gri sub secțiunea pictogramei de personal.



Pictograme pentru personal

Pictogramele de personal descriu nevoia relativă de personal pentru o tură care începe în acel interval.

Dacă administratorul configurează planificarea dinamică pentru a include numere de personal, veți vedea un număr pe o pictogramă de personal. Numărul transmite aceleași informații ca și pictograma de personal. Este doar un mod alternativ de a-l afișa.

Pictograma și numărul personalului sunt determinate de tipul de regulă de lucru configurată pentru schimbul de lucru.

Regula de lucru	Calcul
Uniformă	Necesarul mediu de personal în toate zilele lucrătoare pentru schimburile care încep în interval.
Hibrid	Necesarul mediu de personal pentru durata schimbului din acea zi începând cu intervalul.
Variabil	Necesarul mediu de personal pentru durata selectată a schimbului pentru ziua respectivă care începe în interval. Când vizualizați prima dată pagina, pictograma afișată se bazează pe lungimea minimă a deplasării configurată. Când specificați o lungime a deplasării, pictograma și numărul se modifică în consecință.

Crearea propriului program

IMPORTANT : Aveți un timp limitat pentru a vă crea programul. Urmăriți cronometrul cu numărătoare inversă, astfel încât să nu rămâneți fără timp. După ce cronometrul ajunge la zero, nu mai puteți edita sau trimite
Programul dvs.

Creați-vă propriul program

1. În programarea dvs., faceți clic pe linkul din excepția de planificare dinamică pentru a accesa pagina Planificare dinamică agent.
2. Pe baza parametrilor regulii de lucru listați în dreapta grilei de planificare, selectați ora de începere pentru fiecare zi în care veți lucra. Utilizați pictogramele de personal pentru a vă ajuta să determinați care schimburi au cele mai multe cerințe de personal și să alegeți în consecință.

   Zilele care sunt rezervate ca zile libere afișează o coloană gri în locul pictogramelor de personal.

Dacă programați în conformitate cu o regulă de lucru variabilă și vi se permite să selectați o zi liberă, nu selectați o pictogramă de personal pentru ziua respectivă.

3. Când fiecare zi din săptămână a fost configurată cu un schimb de lucru, apare o bifă în caseta de date pentru a vă spune că săptămâna de lucru s-a terminat:

4. Dacă urmează să programați mai mult de o săptămână, faceți clic pe săgeata la dreapta de lângă caseta de date pentru a trece la săptămâna următoare, apoi creați un program pentru săptămâna respectivă.

   NOTĂ: Este posibil să se aplice un alt tip de regulă de lucru fiecărei săptămâni pe care o programați.

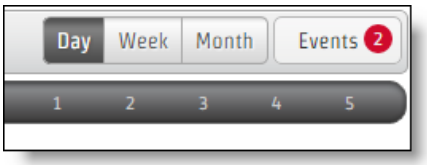
5. Când ați programat fiecare săptămână, faceți clic pe **Trimitere**.

Planificare dinamică intrazilnică pentru agenți

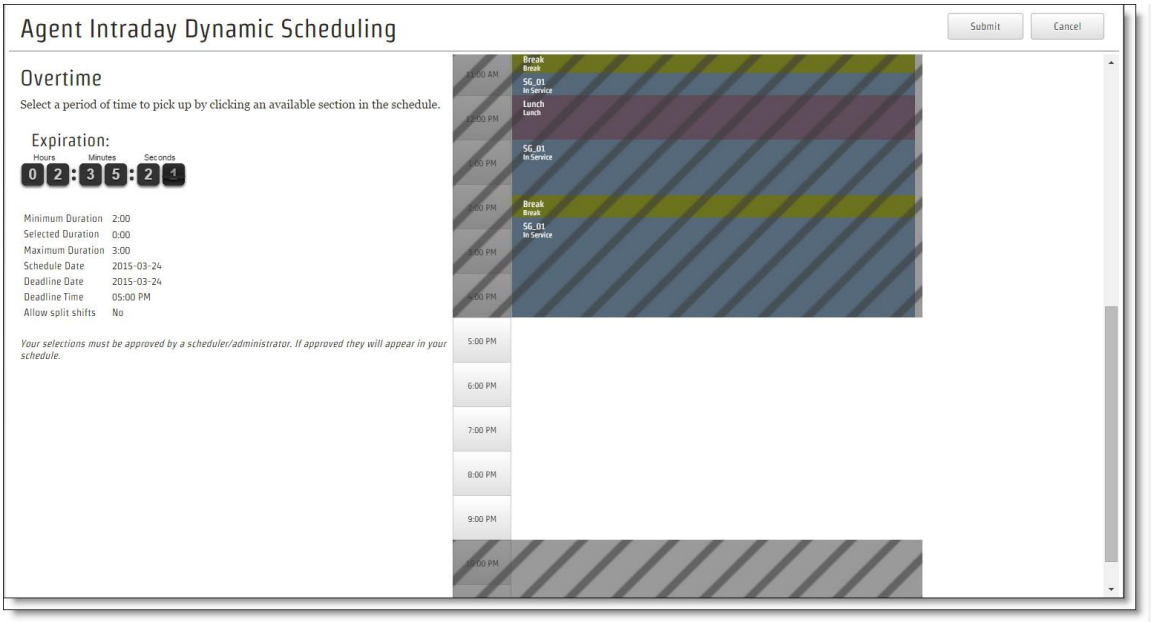
Caracteristica de planificare dinamică intraday vă permite să adăugați ore suplimentare voluntare, timp liber sau atât ore suplimentare voluntare, cât și timp liber la propriul program, dacă administratorul sau planificatorul vă invită să faceți acest lucru. Aceste modificări sunt de obicei pentru ziua curentă sau pentru câteva zile în viitor. Dacă administratorul sau planificatorul observă că volumul contactelor este mai mic sau mai mare decât cel așteptat, este posibil să decidă să îndeplinească cerințele reale de acoperire, oferind unor agenți care acceptă coada de așteptare de serviciu afectată opțiunea de a lua timp liber sau de a adăuga ore suplimentare.

NOTĂ: Puteți programa ore suplimentare voluntare pentru o zi în care nu aveți în prezent un program.

Dacă sunteți unul dintre agenții invitați să participe la un eveniment de planificare dinamică intraday, veți vedea un număr afișat pe butonul Evenimente de pe pagina Programul meu. În această imagine, agentul a fost invitat să participe la două evenimente.



Pagina Planificare dinamică intrazilnică agent este afișată atunci când faceți clic pe linkul din invitația la eveniment. Vizualizarea inițială afișează programul pentru ziua evenimentului. Programul existent este umbrit în gri. Perioada evenimentului este afișată ca zonă goală.

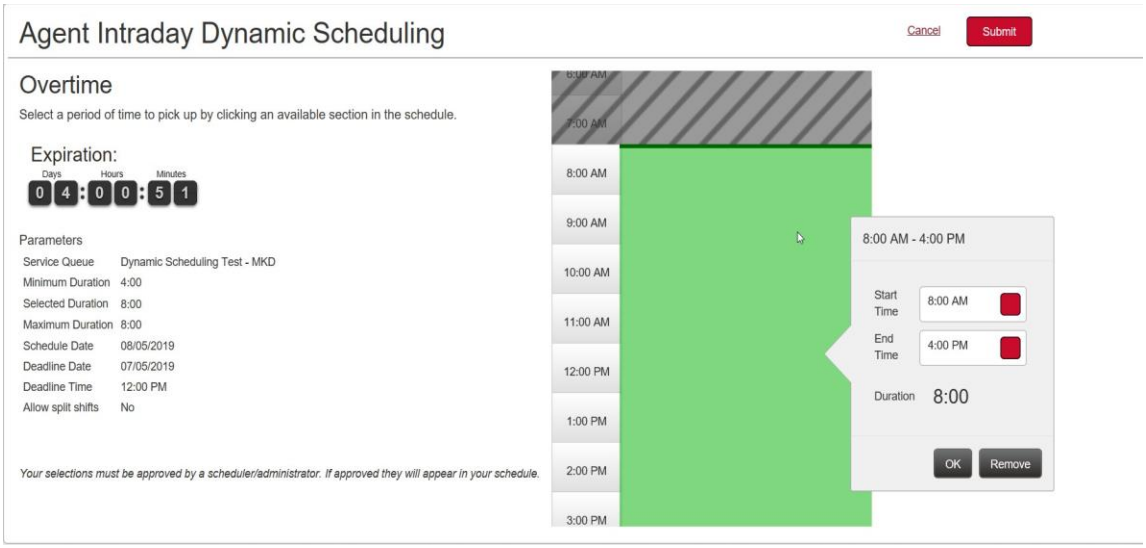


Textul din stânga paginii rezumă detaliile modificărilor pe care le puteți face în planificare și vă informează dacă modificarea de programare trebuie aprobată înainte de a intra în vigoare.

Când au fost configurate condițiile min/max oră pentru dvs., detaliile stării orei min/max apar și în partea stângă a paginii. Modificările programului dvs. trebuie să se încadreze în limitele de oră min/max pentru ca solicitarea să fie trimisă.

Modificați-vă programul

1. **Faceți clic pe butonul Evenimente** pentru a afișa numele evenimentelor ca linkuri.
2. Faceți clic pe link pentru a afișa pagina Planificare dinamică intrazilnică agent pentru acel eveniment.
3. Faceți clic în zona goală pentru a afișa un panou fișă. Puteți fie să faceți clic pe intervale în zona goală pentru a le selecta, fie să configurați ora de începere și durata perioadei pe care doriți să o selectați. Zonele selectate sunt umbrite în verde (ore suplimentare) sau roșu (timp liber). De asemenea, puteți trage zonele selectate pentru a schimba ora pe care doriți să o selectați. În mod implicit, glisarea instantaneelor în trepte de cinci minute. Pentru a trage selecția în trepte de un minut, apăsați tasta Shift în timp ce trageți. Eliberați butonul mouse-ului înainte de tasta Shift sau va reveni la incremente de cinci minute.



4. Pagina afișează câte un tip de modificare a programului la un moment dat. Dacă ați fost invitat să vă schimbați programul atât cu timp liber voluntar, cât și cu ore suplimentare, există butoane în partea de sus a paginii etichetate OT și VTO. Utilizați aceste butoane pentru a comuta între cele două tipuri de modificări de programare.
5. Dacă vi se oferă opțiunea de a programa ore suplimentare sau timp liber în mai multe segmente - orele suplimentare sau timpul liber nu trebuie să fie un segment continuu - în fereastră se adaugă un buton Adăugare și un buton Eliminare. Cu ajutorul acestor butoane, puteți să adăugați un segment sau să eliminați un segment, după cum este necesar.
6. Când ați terminat, faceți clic pe **Salvare**. Se afișează o fereastră pop-up care conține programul revizuit. Faceți clic pe Trimitere **pentru a confirma și remite modificările sau** pe **Anulare** pentru a reveni la Planificarea dinamică intrazilnică a agentului, unde puteți să faceți revizuiri, să le salvați și apoi să le trimiteți.

   Dacă evenimentul este configurat astfel încât modificările să fie aprobate automat, programul este actualizat imediat. Dacă evenimentul este configurat să necesite aprobarea administratorului sau a planificatorului, programarea nu este actualizată până când modificările nu sunt aprobate. Dacă modificările nu sunt aprobate, veți ști, deoarece programul dvs. nu este actualizat.

În următoarea situație, Webex WFO va înlocui o activitate neplătită din programul dvs. cu o activitate indisponibilă.

Configurarea evenimentelor dinamice intrazilnice	Acțiunile dvs.
Include timp liber voluntar care utilizează o excepție plătită.	▪ Adăugați timp liber voluntar, iar acel timp liber voluntar se suprapune peste o activitate neplătită în programul dvs. existent.

Configurarea evenimentelor dinamice intrazilnice	Acțiunile dvs.
	▪ Modificările sunt aprobate manual sau automat.

Gestionarea programărilor agenților

Supervizorii, programatorii și administratorii pot efectua multe activități diferite pe pagina Programări agenți:

- Vizualizarea programelor agenților
- Sortarea și filtrarea programelor agenților
- Editați programele agenților:
  - Adăugați o activitate
  - Găsiți cel mai bun moment pentru a programa o activitate
  - Mutarea unei activități
  - Ștergerea unei activități
  - Optimizați pauzele și prânzurile
  - Anularea unei modificări de programare
  - Programe comerciale între doi agenți
  - Eliminarea unui agent dintr-o planificare
- Vizualizați respectarea și conformitatea agentului
- Verificați acoperirea proiectată

Condiţii prealabile

Sunteți supervizor, planificator sau administrator cu agenți atribuiți vizualizării WFM. A fost rulat un program pentru agenții pe care îi vizualizați. Pentru a edita programări, aveți nevoie de permisiunea Editare programări.

Locația paginii

Planificări și planificări > programe ale agenților

Procedurile

Vizualizarea programelor agenților

1. Selectați grupul de coadă de servicii al agenților, coada de așteptare de servicii, maparea abilităților sau echipa din lista verticală Criterii **de** căutare. Programul de astăzi pentru grup se afișează cu agenții ordonați după ora de începere. Activitățile sunt codificate pe culori.
2. Treci cu mouse-ul peste o activitate pentru mai multe informații.

> **NOTĂ** : Uneori, fereastra cu informații despre activitate pare să afișeze o oră de început sau de sfârșit incorectă pentru activitate. Acest lucru se poate întâmpla deoarece activitățile sunt în două straturi. Stratul inferior din
> Programul este pentru activități de serviciu, ore suplimentare, atribuire și activități de serviciu închise. Stratul superior este pentru pauze, prânzuri, proiecte și excepții. Dacă treceți cu mouse-ul peste o activitate din stratul inferior, fereastra de informații afișează durata completă de timp pentru activitatea respectivă, fără a lua în considerare activitățile din stratul superior care ar putea fi deasupra acesteia.
> Câmpul Schimb de lucru nu apare în fereastra cu informații despre activitate dacă agentul a fost programat utilizând disponibilitatea dinamică.

Sortarea și filtrarea programelor agenților

Puteți aplica mai multe filtre la programările agenților, astfel încât să vedeți numai informațiile relevante pentru dvs.

- Pentru a sorta programarea după numele agentului, rang sau data de începere, faceți clic pe **lista verticală Agenți** din partea stângă sus a ecranului.
- Pentru a vedea o planificare pentru un anumit agent, introduceți numele agentului în câmpul Filtrare agenți din partea de sus a paginii.
- Pentru a vedea un program pentru altă dată, dați clic pe lună, pe an și/sau pe zi în partea de sus a paginii.
- Pentru a vedea o imagine mai amplă a programului, dați clic pe **Săptămână sau** pe Zi în colțul din dreapta sus.
- Pentru a vedea cum arată programările pentru agenții din fusuri orare diferite, selectați un fus orar din **lista verticală Fus** orar.
- Pentru a fixa un agent în partea de sus a listei, treceți cu mouse-ul peste numele agentului și faceți clic pe pictograma săgeată. Pentru a anula fixarea unui agent, faceți clic din nou pe pictograma săgeată.
- Pentru a crea o listă particularizată de cozi de servicii, grupuri de coadă de servicii, echipe și/sau mapări de abilități, selectați **Selectați** din partea de jos a **listei verticale Criterii** de căutare (sub Particularizat).

Adăugați o activitate

1. Selectați **Inserare activitate** din **lista verticală Acțiuni** . Se deschide caseta de dialog Inserare activitate.
2. Faceți clic pe **Selecție** agent (pictograma persoană). Se afișează o listă a agenților disponibili.
3. Selectați agenții din listă. Numele agenților se afișează în caseta Agenți. (Pentru a elimina un agent, faceți clic pe numele acestuia în caseta Agenți și faceți clic pe **Eliminați**.)
4. Faceți clic pe **Închidere**.
5. Introduceți ora de început și ora de sfârșit ale activității sau selectați **Oră de început cu durată** pentru a introduce o durată în loc de o oră de sfârșit.
6. Selectați tipul de activitate din **lista verticală Activitate** . Dacă apar mai multe liste derulante, restrângeți tipul de activitate după cum este necesar.
7. Dacă activitatea este plătită, bifați caseta de **selectare Plătit** . Dacă activitatea nu este remunerată, debifați această casetă. Această casetă este selectată sau debifată automat, în funcție de tipul de activitate selectat.
8. Faceți clic pe **Inserare**. Fereastra Inserare activitate se închide și activitatea apare în programările agenților.
9. Dați clic pe **Salvați** (partea dreaptă sus a paginii). Se deschide caseta de dialog Salvare modificări program.
10. Dați clic pe **Salvați**. Se închide caseta de dialog Salvare modificări program.

Găsiți cel mai bun moment pentru a programa o activitate

Urmați acești pași pentru a programa o activitate astfel încât să aibă cel mai mic impact asupra nivelului serviciului.

1. Selectați **Găsiți ora** optimă din **lista derulantă Acțiuni** . Se deschide caseta de dialog Găsire oră optimă.
2. Selectați prima zi în care activitatea ar putea avea loc din calendarul Dată de început. Puteți selecta o dată din săptămâna curentă.
3. Selectați ultima zi în care activitatea ar putea avea loc din calendarul Dată de sfârșit. Puteți selecta o dată din săptămâna curentă.
4. Introduceți cea mai apropiată oră la care ar putea începe activitatea în câmpul Oră de început.
5. Introduceți cea mai recentă oră la care ar putea începe activitatea în câmpul Ora de sfârșit.
6. Introduceți cât va dura activitatea în câmpurile Durată.
7. Introduceți numărul de agenți care vor face activitatea în secțiunea "Nu. din câmpul Agenți".
8. Faceți clic pe **Analiză**. Timpii posibili sunt afișați în secțiunea Rezultate analiză.

> **NOTĂ** : Coloana Decalaj afișează diferența dintre numărul de agenți prognozați și numărul de agenți programați efectiv. Un număr pozitiv indică suprasolicitarea. Un negativ Numărul indică un deficit de personal.

9. După ce ați ales o oră, faceți clic pe numărul din coloana Agenți în serviciu sau Agenți programați. Se deschide caseta de dialog Inserare activitate.
10. Mutați agenții care vor efectua activitatea din coloana Disponibile în coloana Atribuite.
11. Selectați activitatea din **lista verticală Selectați activitatea** . Dacă apar mai multe liste derulante, restrângeți tipul de activitate după cum este necesar.
12. Dacă activitatea este plătită, bifați caseta de **selectare Plătit** . Dacă activitatea nu este remunerată, debifați această casetă. Această casetă este selectată sau debifată automat, în funcție de tipul de activitate selectat.
13. Faceți clic pe **Inserare**. Caseta de dialog Inserare activitate se închide.
14. Dați clic pe **Salvați** (partea dreaptă sus a paginii). Se deschide caseta de dialog Salvare modificări program.
15. Dați clic pe **Salvați**. Se închide caseta de dialog Salvare modificări program.

Mutarea unei activități

1. Faceți dublu clic pe programarea agentului. Programul se împarte în două rânduri, cu pauze, prânz și proiecte speciale peste timpul de funcționare.
2. Trageți o activitate la altă oră. Ora de început și ora de sfârșit se schimbă. Dacă aveți sertarul de acoperire deschis, acoperirea estimată se ajustează atunci când eliberați activitatea.
3. Faceți dublu clic pe rândul inferior (solid) pentru a restrânge programarea agentului într-un rând.
4. Dați clic pe **Salvați** (partea dreaptă sus a paginii). Se deschide caseta de dialog Salvare modificări program.
5. Dați clic pe **Salvați**. Se închide caseta de dialog Salvare modificări program.

Ștergerea unei activități

Pentru a șterge o activitate din programarea unui agent, inserați o altă activitate deasupra acesteia.

1. Faceți clic dreapta pe activitate și selectați **Inserare** din lista verticală. Se deschide caseta de dialog Inserare activitate, cu ora de început și ora de sfârșit ale activității, completate.
2. Selectați o activitate nouă din **lista derulantă Activitate** . Dacă apar mai multe liste derulante, restrângeți tipul de activitate după cum este necesar.

> **NOTĂ** : Pentru a readuce agentul în coada de așteptare serviciu, selectați **În serviciu**. Selectați coada de așteptare a serviciului din lista verticală Criterii **de** căutare.

3. Faceți clic pe **Inserare**. Apare un mesaj de avertizare.

4. Faceți clic pe **Înlocuire conflict**. Mesajul de avertizare se închide și activitatea este eliminată din programul agentului.
5. Dați clic pe **Salvați** (partea dreaptă sus a paginii). Se deschide caseta de dialog Salvare modificări program.
6. Dați clic pe **Salvați**. Se închide caseta de dialog Salvare modificări program.

Optimizați pauzele și prânzurile

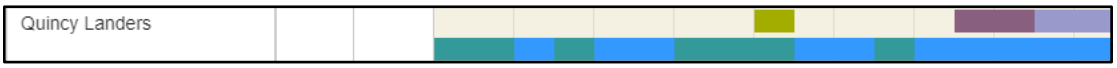
Optimizarea pauzelor și prânzurilor vă ajută să maximizați acoperirea fără a rula un nou program.

IMPORTANT : Puteți optimiza pauzele și prânzurile care încep cu cel puțin o oră în viitor. Pentru a muta o activitate care începe mai devreme, accesați Mutați o activitate.

1. Selectați **Optimizare programări** din lista verticală Acțiune (partea dreaptă sus a paginii). Se deschide caseta de dialog Optimizare programări.
2. Selectați Data de început și Data de încheiere pentru optimizare. Data de astăzi este implicită.
3. (Opțional) Pentru a exclude unii agenți din optimizare, mutați-i de la Atribuiți la Disponibili.

   NOTĂ : După ce executați instrumentul de optimizare, nu puteți alege anumite modificări pe care să le păstrați sau să le abandonați. Dacă trebuie să păstrați neschimbate programele unor agenți, excludeți-i acum.

4. (Opțional) Pentru a exclude pauzele sau prânzurile din optimizare, debifați caseta de **selectare Pauze** sau **prânzuri** . În caz contrar, lăsați aceste casete bifate.
5. Faceți clic pe **Optimizare**. Caseta de dialog Programări agenți vă spune câte programări ale agenților au fost modificate.
6. Faceți clic pe **Închidere**. Se închide caseta de dialog Programări agenți. Programele care s-au modificat sunt împărțite în două rânduri.



7. Dați clic pe **Salvați** (partea dreaptă sus a paginii). Se deschide caseta de dialog Salvare modificări program.
8. Dați clic pe **Salvați**. Caseta de dialog Salvare modificări program se închide și modificările se aplică planificărilor agenților.

Programe comerciale între doi agenți

Puteți tranzacționa programele a doi agenți pentru aceeași zi, zile diferite sau mai multe zile.

IMPORTANT Pentru programele de tranzacționare, ambii agenți trebuie să fie incluși într-un program care a fost rulat pentru intervalul de timp al tranzacției.

NOTĂ : Când un program trece de miezul nopții, agentul este programat să înceapă lucrul în ziua în care începe programul.

1. Selectați **Programul** de tranzacționare din **lista derulantă Acțiuni** . Se deschide caseta de dialog Trade Schedule (Program tranzacții).
2. Selectați butonul radio pentru intervalul de timp din secțiunea Tip tranzacție. Dacă selectați **Altă zi** sau **Câmpurile Mai multe zile**, De la dată și Până la dată se afișează în secțiunea Date.
3. Selectați agenții ale căror programe le tranzacționați din listele De la agent și Către agent.

   NOTĂ : Numai agenții care sunt atribuiți echipei în vizualizarea principală apar în aceste liste.

4. Selectați datele pentru comerț din secțiunea Date. Programele agenților sunt afișate, permițându-vă să le comparați pentru a vedea dacă tranzacția este fezabilă.
5. Dați clic pe **Aplicați**. Se deschide caseta de dialog Aplicare comerț.
6. Faceți clic pe **Da**. Casetele de dialog Aplicare program comerț și comerț se închid.

Anularea unei modificări de programare

1. Faceți clic dreapta pe planificarea agentului și selectați **Istoric** planificări din lista verticală. Se afișează pagina Istoric planificare și restaurare.
2. În secțiunea Rezultate, faceți clic pe orice număr din coloana ID detaliu revizuire. Se afișează diferitele versiuni ale planificării agentului.
3. Faceți clic pe **Restaurare** lângă programul pe care doriți să îl dați înapoi agentului. Se afișează caseta de dialog Confirmare.
4. Faceți clic pe **Da**. Se afișează un mesaj de confirmare, iar modificarea se afișează în lista de revizuiri ale planificării de pe pagina Istoric planificare și restaurare.

NOTĂ : Dacă restaurați un program care include o tranzacție, numai agentul al cărui program l-ați restaurat primește o modificare de program. Celălalt agent care a tranzacționat schimburi nu primește o modificare a programului până când nu
Restaurați-le programul manual.

Eliminarea unui agent dintr-o planificare

Pentru a elimina un agent dintr-un program, adăugați o activitate neremunerată pe parcursul întregului său schimb de lucru (similar cu modul în care

Ștergeți o activitate).

1. (Opțional) Pentru a elimina agentul dintr-o altă dată decât cea curentă, faceți clic pe dată.
2. Faceți clic dreapta pe timpul de serviciu al agentului și selectați **Inserare** din lista verticală. Se deschide caseta de dialog Inserare activitate.

3. (Opțional) Dacă Ora de început și ora de sfârșit nu acoperă întregul schimb de lucru al agentului, selectați orele corecte.
4. Selectați o activitate din **lista verticală Activitate** care ar elimina agentul din coadă. Dacă apar mai multe liste derulante, restrângeți tipul de activitate după cum este necesar.

   NOTĂ : Activitatea pe care ar trebui să o selectați variază în funcție de modul în care compania dvs. a înființat Webex WFO. Activitățile obișnuite de eliminare a unui agent sunt **Excepție** și **Indisponibil**.

5. Dacă este necesar, debifați caseta de **selectare Plătit** .
6. Faceți clic pe **Inserare**. Se afișează un mesaj de avertizare.
7. Faceți clic pe **Înlocuire conflict**. Modificarea apare în programul agentului.
8. Dați clic pe **Salvați** (partea dreaptă sus a paginii). Se deschide caseta de dialog Salvare modificări program.
9. Dați clic pe **Salvați**. Dacă modificarea încalcă oricare dintre regulile de planificare pentru agent, se afișează un mesaj de avertizare. În caz contrar, caseta de dialog Salvare modificări program se închide.
10. (Opțional) Faceți clic pe **Ignorare și salvare**. Mesajul de avertizare se închide.

Vizualizați respectarea și conformitatea agentului

1. Faceți clic pe sertarul Aderență (micul triunghi roșu) din dreapta numelor agenților.

   Sertarul se deschide pentru a afișa respectarea în timp real a agenților. Un cerc verde înseamnă că agentul respectă în prezent programul său. Un cerc roșu înseamnă că nu sunt în aderență. Acest sertar arată, de asemenea, activitatea programată a agenților, starea curentă, durata (cât timp au fost în starea curentă), codul motivului (RC) și procentele de aderență și conformitate pentru ziua respectivă. Aceste informații se actualizează automat la fiecare 30 de secunde.

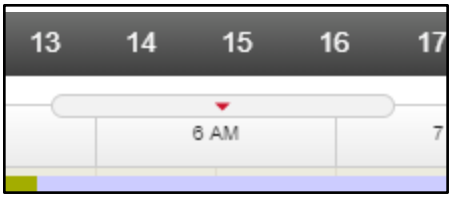
Agents		Schedule Activity	Agent State	Duration	RC	A %	C %
Quincy Landers		Lunch	Logged Out	69:49:31	--	11	0
Matt Rueben		In Service	After Call Work	0:07	--	40	87
Beth Bryant		In Service	Logged Out	68:18:42	--	0	0
Juana Urshela		Lunch	Ready Available	2:10	--	58	115

2. Faceți clic pe numele unui agent pentru a vedea mai multe informații despre agentul respectiv. Faceți clic din nou pe numele agentului pentru a închide sertarul.

> **NOTĂ:** Numerele din sertarul agentului pot fi ușor diferite de numerele din sertarul general Aderență, deoarece aceste două sertare se actualizează la rate diferite și deoarece Numerele din sertarul Aderență sunt rotunjite.

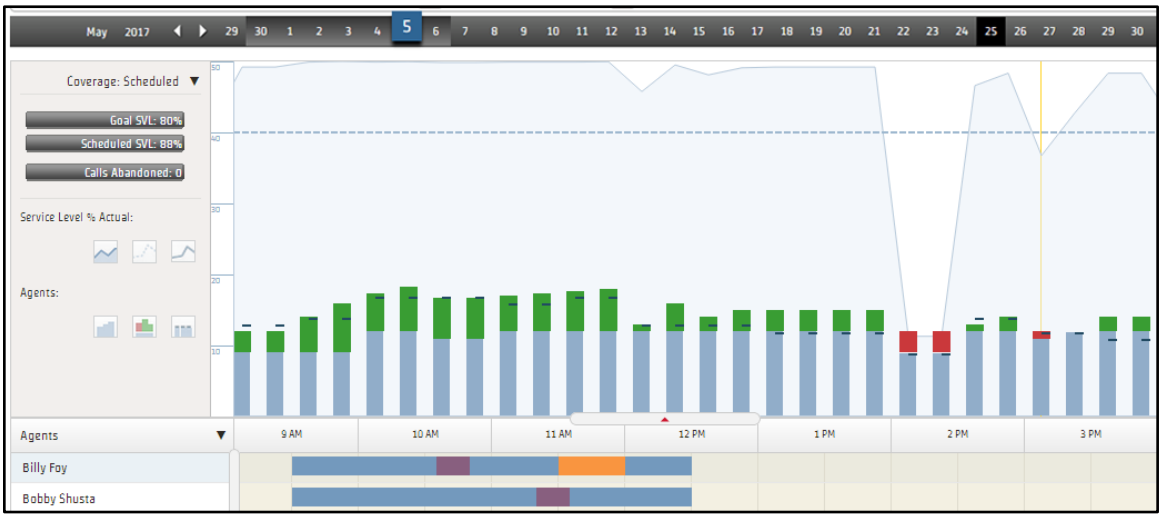
Verificați acoperirea proiectată

1. Faceți clic pe sertarul Acoperire (triunghi roșu mic) din partea de sus din mijloc a ecranului.



Sertarul Acoperire se deschide pentru a afișa nivelul de acoperire proiectat pentru ziua respectivă. Fiecare bară verticală reprezintă 15 minute și compară numărul programat de agenți cu numărul de care aveți nevoie pentru volumul de contacte așteptat.

Un top verde pe bară înseamnă că aveți mai mult decât suficienți agenți programați. Un top roșu înseamnă că nu aveți suficienți agenți programați. O bară albastră simplă înseamnă că aveți exact numărul de agenți de care ar trebui să aveți nevoie. Pentru perioadele de timp care au trecut, o linie neagră reprezintă nivelul real de acoperire.



2. Faceți clic pe o bară verticală pentru mai multe informații despre acea perioadă de 15 minute.

Subiecte conexe

- Particularizarea paginii Programări agenți
- Despre fusurile orare
- Sortarea listei de agenți
- Despre sertare
- Editarea programelor
- Despre istoricul programărilor și restaurare
- Tranzacționați programele a doi agenți

- Găsiți cel mai bun moment pentru o activitate
- Optimizați pauzele și prânzurile
- Editați pagina de planificare dinamică a unui agent

Particularizarea paginii Programări agenți

Bara de instrumente Programări agenți controlează agenții pe care îi vedeți în pagina Programări agenți. Câmpurile și butoanele sale sunt descrise în tabelul de mai jos.

> **NOTĂ** : Până când selectați unul sau mai multe grupuri de coadă de servicii, cozi de servicii, mapări de abilități sau echipe, pagina Programări agenți este necompletată. Selecția persistă și este afișată implicit în următoarea
> sesiune.

Câmp/Buton	Descriere
Selectați fusul orar	Alegeți preferința de fus orar din lista derulantă. Fusul orar A utilizatorului conectat în prezent (specificată pe pagina Gestionare utilizatori) apare în acest câmp în mod implicit. Când modificați această valoare, fusul orar selectat apare pe rândul Fus orar. **NOTĂ** : Fusul orar se resetează atunci când navigați departe de pagina Programări agenți.
Selectați criteriile	Alegeți una sau mai multe cozi de așteptare servicii, grupuri de coadă de servicii, echipe și/sau mapări de abilități pentru a afișa programele agenților respectivi (pentru mai multe informații, consultați Selecție personalizată). Pentru a vedea agenții care sunt programați pentru un grup cu mai multe abilități, selectați cozile de așteptare pentru servicii asociate grupului multiskill sau echipei agentului. Puteți introduce numele integral sau parțial în câmp pentru a-l găsi mai ușor. Acest câmp nu este sensibil la litere mari și mici.
Agenți de filtrare	Filtrați agenții de pe pagina curentă tastând litere în numele agentului. Pentru Exemplu, dacă tastați "br" în câmp, se afișează numai numele care conțin literele "br". Acest câmp nu este sensibil la litere mari și mici. Filtrul nu se extinde la agenții listați pe pagini invizibile dintr-o listă de mai multe pagini.
Acțiuni	Faceți clic pentru a afișa un meniu de opțiuni care vă permite să modificați agenții"

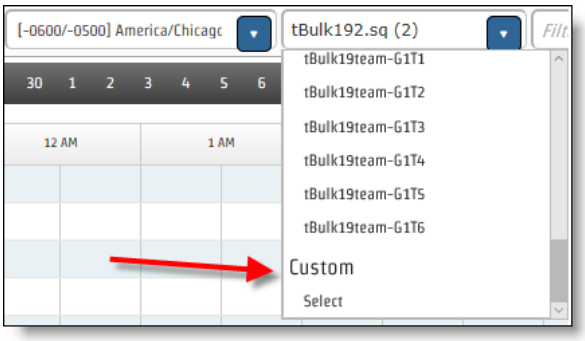
Câmp/Buton	Descriere
	Programează prin inserarea activităților și a programelor de tranzacționare, vă duce la programul de astăzi cu un singur clic, renunțați la orice modificări pe care le-ați făcut, dar nu le-ați salvat încă, optimizați prânzurile și pauzele și găsiți un moment optim pentru o activitate pe care doriți să o inserați.
Salvare	Salvați modificările în baza de date și actualizați programul de producție.
Paginare	Instrumentul de paginare vă permite să navigați printr-o listă lungă de agenți pe mai multe pagini. Faceți clic pe săgețile duble pentru a naviga la prima sau la ultima pagină. Faceți clic pe săgețile unice pentru a vă deplasa înainte sau înapoi, pagină cu pagină. Agenții pe care îi fixați în partea de sus a listei rămân acolo atunci când accesați altă pagină. Filtrele se aplică numai paginii pe care o vizualizați în prezent.
Săptămână/Zi/Oră	Afișați programele agentului după săptămână, zi sau oră. Modificările aduse datei și vizualizării persistă de la sesiune la sesiune.

Selecție personalizată

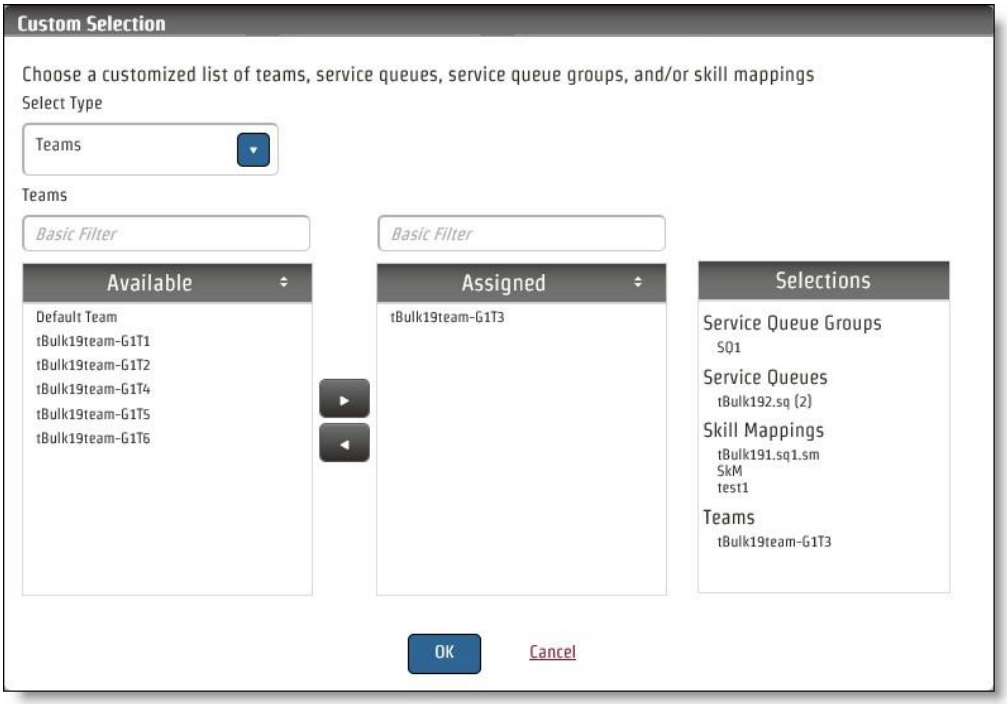
Dacă doriți să vizualizați planificările mai multor cozi de așteptare pentru servicii, grupuri de cozi de așteptare pentru servicii, echipe și mapări de abilități, utilizați caseta de dialog Selecție particularizată pentru a le selecta.

Pentru a configura o selecție personalizată:

1. Defilați în partea de jos a listei verticale Selectare criterii din bara de instrumente Programări agenți la categoria Particularizat, apoi faceți clic pe **Selectare**.



Se afișează caseta de dialog Selecție personalizată.



2. Din câmpul Selectare **tip** , selectați Coadă serviciu, Grup coadă servicii, Echipă sau Mapări abilități. Entitățile disponibile de tipul selectat sunt afișate în panoul Disponibile.
3. Mutați entitățile ale căror programări doriți să le vizualizați în panoul Atribuite. Selecția dvs. este, de asemenea, listată în panoul Selecții.
4. Repetați pașii 2 și 3 până când ați construit o listă a entităților dorite ale căror planificări doriți să le vizualizați. Când ați terminat, faceți clic pe **OK.** Agenții aparținând entităților selectate sunt afișați în pagina Programări agenți, iar Personalizat este afișat în câmpul Selectare criterii din bara de instrumente.

Selecția personalizată persistă și este afișată data viitoare când vă conectați.

Pentru a modifica o selecție particularizată:

1. **În câmpul Selectare criterii** , faceți clic pe **Selectare**. Se afișează caseta de dialog Selecție particularizată cu selecțiile salvate.
2. Modificați selecțiile după cum doriți, apoi faceți clic pe **OK.**

Despre fusurile orare

Există patru tipuri de fusuri orare utilizate în Webex WFO: fusul orar implicit, fusul orar de afișare, fusul orar de planificare și fusul orar al cozii de așteptare a serviciului. Aceste tipuri diferite de fusuri orare ajută la evitarea confuziei la crearea și vizualizarea programărilor agenților pentru agenții aflați în fusuri orare diferite din întreaga lume.

> **NOTĂ:** Aceste fusuri orare afectează în primul rând WFM. În QM, înregistrările sunt marcate temporal la sursa de captură (de exemplu, serverul de înregistrări sau PC-ul cu Smart Desktop). Acest lucru poate fi diferit de
> Unde se află agentul înregistrat.

Fus orar prestabilit

Fusul orar implicit este, de obicei, fusul orar în care se află sediul principal al organizației dvs. Acesta este configurat în pagina Setări globale (Administrare > aplicații > Setări globale). Acest fus orar este utilizat pentru a marca temporal evenimentele de sistem, jurnalele și datele capturate, cum ar fi statisticile agenților.

Afișați fusul orar

Fusul orar afișat este fusul orar local al unui utilizator și este utilizat pentru informații vizualizate de utilizatorul individual pe pagini precum Programul meu, Programările agenților și Mesagerie. Acesta este configurat pe pagina Utilizatori (Gestionare aplicații > Configurare utilizator > Utilizatori) pentru fiecare utilizator individual.

Dacă fusul orar de afișare nu este configurat, atunci fusul orar implicit este utilizat în locul acestuia. Dacă utilizatorii se află în fusul orar implicit, este posibil să nu fie necesară configurarea unui fus orar de afișare pentru fiecare utilizator.

Programarea fusului orar

Fusul orar de planificare este utilizat pentru agenții de planificare. Când fiecărui agent i se atribuie un fus orar de planificare, pot fi configurate schimburi de lucru neutre din punct de vedere al fusului orar. Aceasta înseamnă că, dacă setați un schimb de lucru care începe la ora 8:00 AM și se termină la ora 17:00 și apoi atribuiți acel schimb de lucru agenților din două fusuri orare diferite, schimbul de lucru începe la ora 8:00 AM în fusul orar local al fiecărui agent.

Fusul orar de planificare elimină, de asemenea, posibilele confuzii cu momentul în care ora de vară este aplicată în diferite fusuri orare și permite copierea și editarea programelor fără a fi nevoie să calculați manual diferențele de fus orar.

Fus orar coadă serviciu

Fusul orar al cozii de așteptare a serviciului este utilizat pentru a interpreta orele de deschidere și închidere ale unei cozi de așteptare de servicii. În mod implicit, acest fus orar este identic cu fusul orar implicit al organizației dvs., cu excepția cazului în care un fus orar diferit pentru o anumită coadă de așteptare serviciu este configurat pe pagina Cozi serviciu (Gestionare aplicații > Cozi serviciu > Cozi serviciu).

Fusurile orare și programele agenților

În mod implicit, pagina Programări agent afișează programările în fusul orar de afișare al utilizatorului conectat, de la miezul nopții până la miezul nopții pentru săptămâna selectată. Puteți schimba fusul orar la orice alt fus orar selectând unul nou din lista verticală Fus orar.

CEA MAI BUNĂ PRACTICĂ Dacă doriți să vizualizați planificări în alt fus orar, modificați fusul orar înainte de a edita programul, deoarece modificarea fusului orar declanșează o nouă sesiune.

NOTĂ : Aderența este afișată agenților în fusurile orare selectate, dar calculele privind aderența continuă să fie efectuate de la miezul nopții până la miezul nopții, în fusul orar implicit al clientului. Acest lucru ajută la asigurarea
Că vedeți aceleași date pentru toți agenții și că aveți aceleași scoruri de aderență pentru o zi în fusul orar al clientului.

Despre notele de activitate

O notă de activitate este un text care poate fi atașat la un proiect sau la o activitate de excepție din programarea unui agent. Nota oferă mai multe informații despre activitate.

EXEMPLU : Aveți o excepție numită "Întâlnire", care este utilizată pentru multe tipuri de întâlniri. Când atribuiți excepția de întâlnire agenților echipei 1, introduceți "Întâlnire de echipă, aduceți laptopul" în
Câmpul Note. Apoi atribuiți excepția de întâlnire agenților echipei 2 pentru o altă întâlnire. Pentru această întâlnire introduceți "Revizuire privind tratarea clienților nemulțumiți" în câmpul Note.

Aceste note pot fi vizualizate în mai multe moduri.

- **Pagina Programările** mele și **widgetul Exploratorul** de date Orarele mele - Un triunghi umbrit apare în colțul din dreapta sus al oricărei activități programate care are atașată o notă. Treci cu mouse-ul peste activitate pentru a vedea notița.
- **Pagina Programări** agent — treceți cu mouse-ul peste o excepție sau o activitate de proiect din programarea unui agent pentru a vizualiza nota din partea de jos a ferestrei pop-up cu informații despre activitate.
- **Pagina Proiecte** - în câmpul Notă.
- **Pagina Utilizatori** — Un triunghi umbrit apare în colțul din dreapta sus al unei excepții cu o notă listată în secțiunea Excepții atribuite. Treceți cu mouse-ul peste numele excepției pentru a vizualiza nota.

Notele pot fi adăugate la excepții și proiecte în următoarele moduri.

- Adăugați o notă pentru un proiect pe **pagina Proiecte** .
- Adăugați o notă pentru o excepție atunci când excepția este atribuită anumitor agenți din **Excepții** pagină.

- Adăugați o notă la o excepție sau la un proiect atunci când inserați o activitate în programările agenților pe **pagina Programări** agenți.
- Adăugați o notă la o excepție sau la un proiect existent pe pagina Programări **agenți,** făcând clic dreapta pe activitate și alegând Editare notă.

Notele pot fi editate în diferite locații.

- **Pagina Programări** agent (numai vizualizarea oră sau interval) - Faceți clic dreapta pe activitatea de proiect sau de excepție și selectați **Editare notă** din meniul pop-up.
- **Pagina Proiecte** — Puteți edita un proiect pentru a modifica nota asociată acestuia. Data viitoare când executați programul, nota este actualizată.
- **Pagina Excepții** — După atribuirea unei excepții, nota acesteia nu poate fi editată din pagina Excepții, dar puteți suprapune excepția atribuită cu o excepție nouă, care este un duplicat al celei originale (aceiași agenți atribuiți, aceeași dată/oră), dar care are o notă diferită. Noua excepție apare în programele agentului data viitoare când se execută programul.

Subiecte conexe

- Vizualizați-vă programul
- Inserarea unei activități
- Adăugarea și editarea notelor de activitate
- Gestionarea excepțiilor
- Gestionarea proiectelor
- Gestionarea utilizatorilor

Sortarea listei de agenți

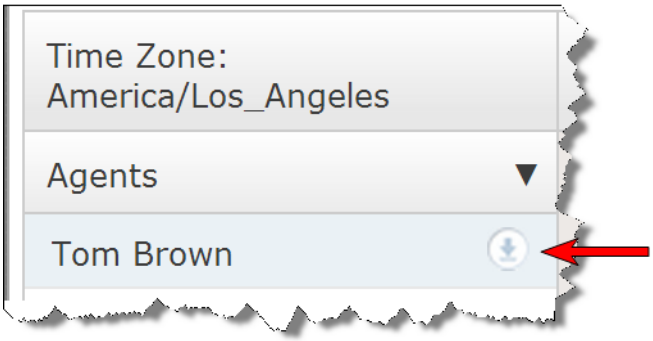
Utilizați pictograma triunghi din antetul coloanei Agenți pentru a controla modul în care sunt sortați agenții în grila de planificare. Puteți sorta agenții în ordine crescătoare după următoarele:

- Prenume.
- Numele de familie.

- Ora sosirii. Agenții sunt sortați în funcție de prima activitate programată din program, apoi după nume și apoi după prenume. Agenții care sunt disponibili, dar nu sunt programați sunt listați după agenții planificați, iar agenții care nu sunt disponibili și nu sunt programați sunt listați ultimii.
- Rang. Agenții sunt sortați în funcție de rangul atribuit pe pagina Agenți. Agenții de rang egal sunt apoi sortați după prenume. Agenții fără rang sunt listați după cei cu rang.
- Data de începere a companiei. Agenții sunt sortați după vechimea lor în companie, cu cel mai puțin senior listat primul.
- Data de începere a departamentului. Agenții sunt sortați după vechimea lor în departament. Cei cu cea mai mică vechime sunt listați primii.

Lista de agenți poate fi îmbunătățită suplimentar prin fixarea unui agent în partea de sus a listei. Atunci când un agent este fixat, agentul nu este supus niciunei sortări și apare întotdeauna în partea de sus a listei de agenți din program. Puteți fixa mai mulți agenți, iar cel fixat cel mai recent este în partea de sus.

Pentru a fixa un agent, treceți cursorul peste numele agentului, apoi faceți clic pe pictograma de fixare care apare în partea dreaptă a celulei (vedeți mai jos). Pentru a anula fixarea agentului, faceți clic din nou pe pictogramă. Agentul este supus imediat metodei de sortare utilizate în lista agenților.



NOTĂ : Fixarea agenților fixați este anulată atunci când comutați coada de servicii, grupul cozii de servicii, maparea abilităților, echipa sau gruparea particularizată în bara de instrumente Programări agenți.

Editarea programelor

Planificările agenților pot fi editate prin inserarea, copierea, mutarea sau ștergerea activităților de pe pagina Programări agenți. Puteți edita programările numai pentru agenții care sunt atribuiți unei echipe în vizualizarea principală. Agenții care nu sunt atribuiți unei echipe în vizualizarea principală sunt doar în citire și afișează o pictogramă lacăt lângă numele lor.

NOTĂ : Sesiunile individuale de editare a programului agentului pot avea o durată maximă de 8 ore și există o limită maximă de 100 de minute de inactivitate. Când aceste limite sunt atinse, trebuie să vă conectați din nou la
Restaurați sesiunea.

NOTĂ: Nu există limite pentru numărul de sesiuni de editare care pot fi în desfășurare simultan.

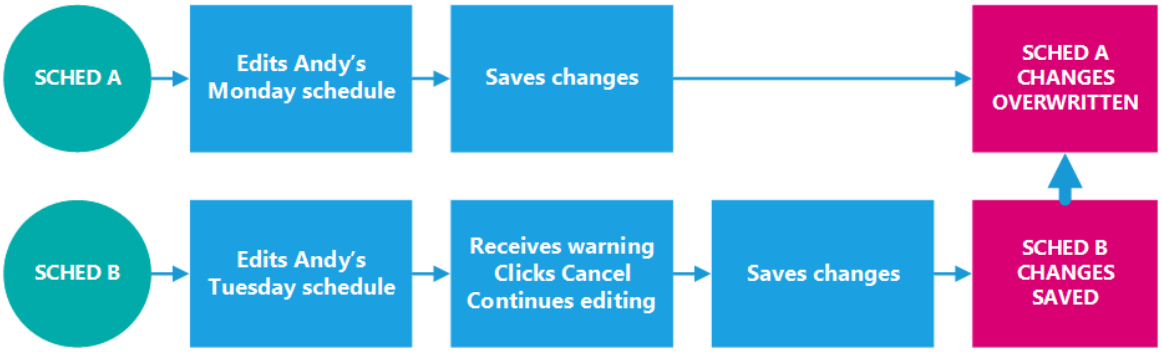
Dacă planificările agenților sunt modificate și salvate de alt utilizator sau un flux de lucru automat aprobă o solicitare care afectează săptămâna planificării în timp ce vizualizați și editați programarea agentului, veți primi un mesaj de avertizare că programarea s-a modificat. Apoi, aveți două opțiuni din care să alegeți.

- Puteți reîmprospăta vizualizarea planificării, ceea ce duce la pierderea modificărilor nesalvate.
- Aveți posibilitatea să anulați mesajul, ceea ce are ca rezultat suprascrierea modificărilor programării efectuate de un alt utilizator atunci când salvați modificările. Acest lucru se întâmplă numai dacă amândoi lucrați după programul aceluiași agent.

Iată câteva exemple de ceea ce se întâmplă atunci când doi utilizatori editează programul aceleiași săptămâni.

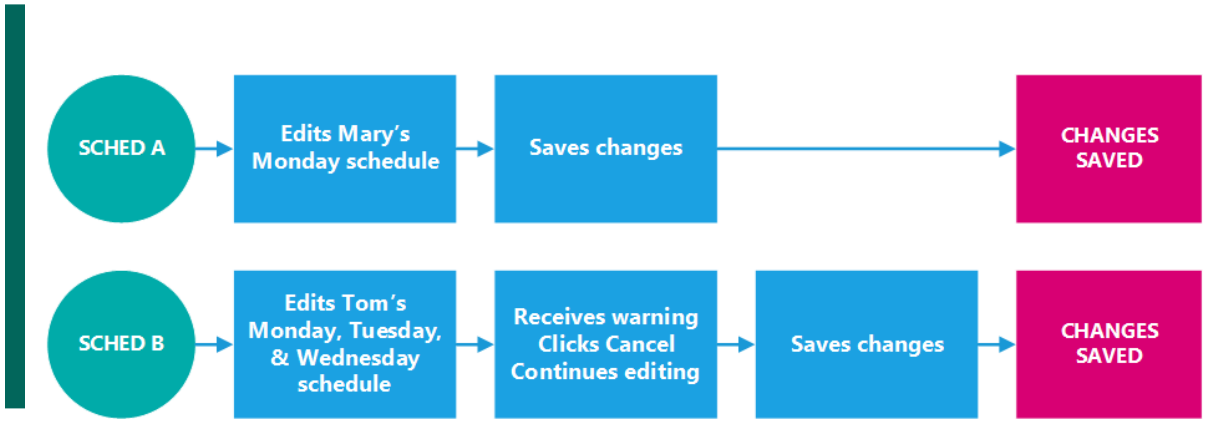
EXEMPLU

Planificatorul A editează programul de luni al lui Andy și salvează aceste modificări.
Programatorul B editează programul de marți al lui Andy în același timp și primește mesajul de avertizare. Programatorul B face clic pe Anulare și finalizează și salvează editările. Versiunea Planificatorului B a programului lui Andy pentru săptămână este salvată, iar modificările pe care le-a făcut Programatorul A sunt suprascrise.



EXEMPLU

Programatorul A editează programul de luni al Mariei și salvează aceste modificări. Programatorul B editează programul lui Tom în zilele de luni, marți și miercuri în același timp și primește mesajul de avertizare.
Programatorul B face clic pe Anulare și finalizează și salvează editările sale în programul lui Tom. Editările Programatorului A la programul Mariei nu sunt afectate de modificările aduse programului lui Tom, astfel încât modificările atât ale programului Mariei, cât și ale lui Tom sunt salvate.



Editările și lista de excepții atribuite

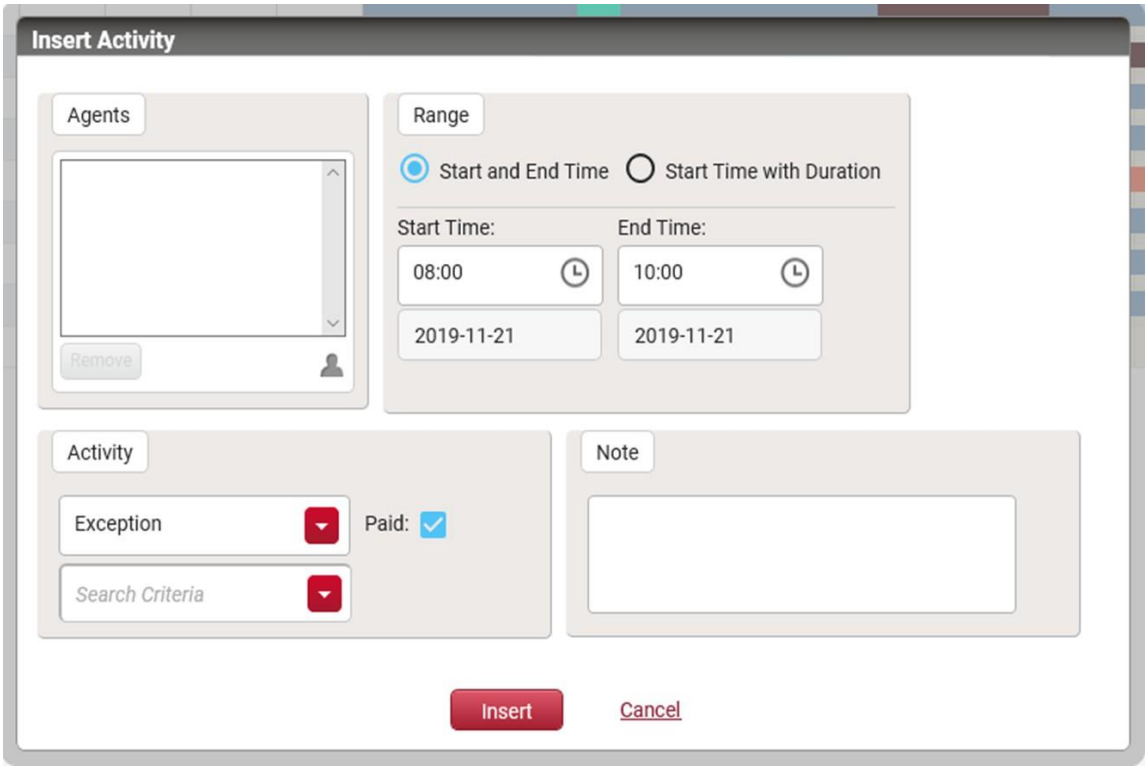
Când editați sau ștergeți o activitate de excepție atribuită conform planificării unui agent, modificările respective se reflectă în lista Excepții atribuite afișată pe pagina Utilizatori a agentului respectiv (consultați Crearea și editarea utilizatorilor). Acest lucru asigură faptul că, atunci când se execută o planificare nouă, excepțiile atribuite editate sunt incluse în noua programare.

Există câteva excepții de la ceea ce va apărea în lista de excepții atribuite în curs de editare. Acestea includ:

- Activități create înainte de versiunea 10.4
- Activități de mentorat
- Programarea activităților comerciale
- Istoricul planificării restaurează

Inserarea unei activități

Caseta de dialog Inserare activitate vă permite să adăugați o activitate la planificările agenților.



Urmați acești pași pentru a insera o activitate în programările unuia sau mai multor agenți.

NOTĂ : În cazul în care caracteristica de avertizare privind conflictele din programarea agenților nu este activată (a se vedea mai jos), orice activități aflate în conflict parțial sau total vor fi suprascrise de noua activitate inserată.

Inserarea unei activități (avertismentul de conflict programare agent nu este activat)

1. Pe pagina Programări agenți, afișați programarea agentului pentru grupul dorit de coadă de servicii, coada de așteptare serviciu, maparea abilităților, echipă sau grupare particularizată.
2. Alegeți **Acțiuni > Inserare activitate** din bara de instrumente Programări agenți sau faceți clic dreapta pe programarea unui agent și selectați **Inserare** pentru a afișa caseta de dialog Inserare activitate cu agentul respectiv deja selectat.
3. Completați câmpurile din caseta de dialog așa cum este descris în tabelul de mai jos, apoi faceți clic pe **Inserare** pentru a insera noua activitate în planificările agenților.
4. Faceți clic pe **Salvare** pentru a salva modificarea programului.

Următorul tabel descrie câmpurile din caseta de dialog Inserare activitate.

Câmp	Descriere
Agenţi	Agenții implicați în această activitate. Faceți clic pe câmpul Selecție agent pentru a alege unul sau mai mulți agenți din listă. Numai agenții care sunt atribuiți echipei în vizualizarea principală apar în această listă.
Butonul Eliminare	Selectați unul sau mai mulți agenți și faceți clic pe acest buton pentru a-i elimina din listă.
Interval	Alegeți o opțiune pentru intervalul de date.
Ora începerii	Introduceți ora și data la care începe activitatea. ▪ Câmpul Timp — Afișează în mod implicit ora 00:00. Puteți tasta ora de începere în trepte de câte un minut în câmpul timp sau puteți selecta ora de începere din lista verticală în trepte de 15 minute. ▪ Câmp Dată — Data aleasă pentru activitate. Data implicită este astăzi.
Durată	Durata activității în ore și minute. Această opțiune apare numai atunci când selectați Oră de început cu durată.
Timpul de finalizare	Introduceți ora și data la care se termină activitatea. ▪ Câmpul Timp — Afișează în mod implicit ora 00:00. Puteți tasta ora de sfârșit în incremente de un minut în câmpul timp sau puteți selecta ora de sfârșit din lista verticală în incremente de 15 minute. ▪ Câmp Dată — Data aleasă pentru activitate. Data implicită este mâine.
Activitate	Selectați tipul de activitate care va fi inserat în programare. **NOTĂ** : Dacă selectați Excepție, excepția este salvată în lista de excepții atribuite a agentului de pe pagina Utilizatori a agentului și vor fi incluse dacă programul este reluat. De asemenea, introducerea excepțiilor din pagina Programări agenți nu va crea o excepție pentru întreaga zi, ci mai degrabă excepții pentru o zi parțială.
Criterii de căutare	Selectați tipul de activitate specific. Câmpul Selectare tip apare numai pentru activitățile care pot fi specificate în continuare.

Câmp	Descriere
Metadate activitate	(Opțional) Atribuie o valoare a metadatelor sau o elimină din, activitatea. Atribuirea sau eliminarea unei valori de metadate de aici suprascrie valoarea prestabilită a metadatelor pe care ați atribuit-o atunci când ați configurat activitatea. Pentru informații suplimentare despre configurarea valorilor metadatelor, consultați Gestionarea valorilor metadatelor de activitate.
Plătit	Bifați caseta de selectare Plătit dacă activitatea programată este luată în considerare pentru numărul de ore lucrate de agent în timpul săptămânii. Caseta de selectare este bifată sau debifată în mod implicit, în funcție de activitatea pe care o selectați.
Notă	(Opțional) Introduceți text pentru a descrie mai detaliat activitatea. Acest câmp apare numai dacă activitatea selectată este o excepție sau un proiect.

Avertismente privind conflictele din programul agentului

Dacă este activată caracteristica de avertizare privind conflictele din programarea agenților din pagina Setări globale WFM (consultați Configurarea setărilor WFM la nivel de sistem), veți primi un mesaj de avertizare dacă editați un program astfel încât editarea pe care o efectuați să aibă ca rezultat un conflict cu pauza, prânzul, proiectul sau excepția unui agent. Editarea poate fi rezultatul glisării și fixării activității unui agent, inserării unei activități pentru unul sau mai mulți agenți sau găsirii orelor optime.

De exemplu, dacă inserați o activitate în programele mai multor agenți și unul dintre acești agenți are un conflict de programare cu noua activitate, vedeți acest mesaj:

Puteți să înlocuiți conflictul, să îl gestionați manual sau să anulați editarea.

Dacă alegeți să suprascrieți conflictul, activitatea pe care o inserați va suprascrie complet sau parțial activitatea planificată anterior a agentului. De exemplu, dacă un agent are programat un prânz de jumătate de oră între orele 9:30 AM și 10:00 AM, iar activitatea pe care o introduceți se desfășoară între orele 9:15 AM și 9:45 AM, pauza de prânz a agentului este scurtată cu 15 minute până la 9:45 AM până la 10:00 AM.

Dacă alegeți să anulați editarea programată, acțiunea Inserare activitate este anulată complet. Puteți începe din nou, utilizând o altă oră pentru activitate.

Dacă alegeți să gestionați conflictul manual, vi se oferă posibilitatea de a edita programul agentului trăgând activitatea conflictuală la o altă dată, astfel încât conflictul să fie rezolvat. În același exemplu, pauza de prânz a agentului poate fi trasă să înceapă la ora 10:00 AM în loc de ora 9:30 AM pentru a evita conflictul cu activitatea introdusă.

După ce ați mutat activitatea conflictuală, faceți clic pe Reîncercare pentru a insera activitatea în programarea agentului aflat în conflict. Dacă nu mai există un conflict, activitatea este inserată și puteți face clic pe Salvare pentru a finaliza modificarea programării.

Inserarea unei activități care optează pentru înlocuirea conflictelor

1. În pagina Programări agenți, alegeți **Acțiuni > Inserare activitate** din bara de instrumente Programări agenți sau faceți clic dreapta oriunde pe pagina de planificare și selectați **Inserare** pentru a afișa o casetă de dialog Inserare activitate necompletată.
2. Completați câmpurile din caseta de dialog după cum doriți și faceți clic pe **Inserare** pentru a insera noua activitate în programarea agentului.
3. Dacă există conflicte, faceți clic pe **Înlocuire în mesajul de** avertizare pentru a ignora conflictele și a insera noua activitate peste activitățile aflate în conflict.
4. Faceți clic pe **Salvare** pentru a salva modificarea programului.

Inserarea unei activități optând pentru gestionarea manuală a conflictelor

1. În pagina Programări agenți, alegeți **Acțiuni > Inserare activitate** din bara de instrumente Programări agenți sau faceți clic dreapta oriunde pe pagina de planificare și selectați **Inserare** pentru a afișa o casetă de dialog Inserare activitate necompletată.
2. Completați câmpurile din caseta de dialog după cum doriți și faceți clic pe **Inserare** pentru a insera noua activitate în programarea agentului.
3. Dacă există conflicte, faceți clic pe **Manipulare**manuală în mesajul de avertizare. Programele agenților sunt încărcate cu programele conflictuale fixate în partea de sus a paginii, marcate cu un semn de exclamare într-un cerc roșu.
4. Mutați activitățile după cum este necesar pentru a elimina conflictele. Pentru mai multe informații despre mutarea activităților, consultați

   Editați programele cu drag and drop.

5. Când toate conflictele sunt rezolvate, faceți clic pe **Reîncercare** pe bara de instrumente pentru a insera noua activitate în programările agenților aflați în conflict.

   > **NOTĂ:** Dacă există unele programe de agent pe care preferați să le suprascrieți în loc să le gestionați manual, lăsați-le în conflict atunci când faceți clic pe Reîncercare. Veți primi un alt mesaj de avertizare.
   >
   > Alegeți **Înlocuire** pentru a înlocui acele programe.

6. Faceți clic pe **Salvare** pentru a salva modificarea programului.

Alocări de timp liber și considerații privind planul de vacanță

Webex WFO nu permite utilizatorilor să trimită cereri de concediu pentru date din trecut. Pentru a clasifica corect absența unui agent ca timp liber, puteți decide să inserați o excepție în programul agentului după absență.

Cu toate acestea, Webex WFO nu procesează întotdeauna o excepție pe care un supraveghetor o introduce în programul unui agent după o absență în același mod în care procesează o cerere de timp liber pe care un agent o trimite înainte de absență prin mesagerie.

Această diferență afectează următoarele:

- Alocări de timp liber - Webex WFO nu scade o excepție inserată într-un program anterior din totalul de timp liber rămas. Acest lucru este valabil chiar dacă excepția este asociată cu un tip de vacanță.
- Timp de vacanță - Dacă Webex WFO este integrat cu un HRMS, nu scade o excepție inserată într-un program trecut din totalul de rulare al timpului de vacanță rămas. Acest total de funcționare este actualizat doar o dată pe zi prin importul datelor despre vacanțe din HRMS.

Următorul tabel rezumă modul în care solicitările de timp liber înainte de o absență și inserțiile de excepții după o absență sunt scăzute din ambele totaluri curente în sistemele integrate în HRMS și în cele neintegrate HRMS.

Total rulare	Cerere de concediu înainte	Introducerea excepției după
Timp de vacanță	HRMS - Scăzut Non-HRMS – Scăzut	HRMS – Nescăzut non- HRMS – Scăzut
Alocări de timp liber	HRMS - Scăzut Non-HRMS – Scăzut	MRU – Nescăzut non-HRMS – Nu se scade

Ștergerea unei activități

Ștergeți o activitate din programarea unui agent inserând o altă activitate cu aceleași ore de început și de sfârșit peste ea.

> **EXEMPLU** : Un agent are o excepție atribuită întâlnirii echipei în programul său, care se desfășoară marți între orele 9:00 și 10:00 AM. Cu toate acestea, după rularea programului, întâlnirea echipei este anulată. Pentru a
> Eliminați întâlnirea echipei din programul agentului, planificatorul introduce timpul În serviciu care se desfășoară marți între orele 9:00-10:00 AM.

Dacă activitatea este o excepție atribuită, aceasta poate fi eliminată și ștergând-o din tabelul Excepții atribuite de pe pagina Utilizatori a agentului (consultați Gestionarea utilizatorilor). Cu toate acestea, acest lucru lasă un decalaj în care nu este programat nimic pentru intervalul în care a fost excepția. Pentru ca agentul să rămână programat continuu, fără un decalaj, trebuie să efectuați una dintre următoarele acțiuni:

- Rulați din nou programul.
- Deschideți pagina Programări agent și completați porțiunea goală cu o altă activitate sau glisați activitatea În serviciu la stânga sau la dreapta pentru a umple golul.

> **CELE MAI BUNE PRACTICI** Ștergeți întotdeauna activitățile din pagina Programări agenți și nu din tabelul Excepții atribuite. Singurul motiv pentru care ați putea șterge o excepție din secțiunea Atribuite.
> Tabelul de excepții este că excepția a fost creată în versiunea 10.3 sau o versiune anterioară. Aceste excepții nu sunt actualizate sau șterse automat atunci când sunt modificate sau șterse în versiunea 10.4.

Editați programele cu drag and drop

Puteți să modificați orele de început și de sfârșit ale programului unui agent și să mutați activitățile programate în cadrul programului unei zile, utilizând tehnici de glisare și plasare.

Cu planificările afișate în vizualizarea Oră, faceți dublu clic pe bara de planificare a agentului pentru a iniția acțiunea de glisare și fixare. Când faceți acest lucru, bara de planificare se împarte în două. Ora generală, cum ar fi În timpul serviciului, devine bara de jos, iar ora specifică, cum ar fi excepțiile și pauzele, devine bara de sus.

- Utilizați cursorul pentru a trage capetele barei de jos la stânga și la dreapta pentru a modifica orele de început și de sfârșit ale schimbării.
- În bara de sus, utilizați cursorul pentru a glisa o activitate programată la o oră nouă.

În mod implicit, modificările de programare se aliniază la incremente de cinci minute. Pentru a efectua modificări în trepte de un minut, țineți apăsată tasta Shift în timp ce glisați (eliberați butonul mouse-ului înainte ca tasta Shift sau modificarea programului să revină la incremente de cinci minute).

> **NOTĂ:** O excepție de eveniment de planificare dinamică care se află în afara timpului în serviciu al agentului nu poate fi mutată.

Trebuie să faceți clic pe **Salvare** pentru a salva modificările efectuate în programare. Dacă doriți să anulați modificările efectuate, dar care nu le-ați salvat încă, selectați **Renunțare la modificări** din lista verticală Acțiuni sau faceți clic pe butonul Reîmprospătare browser pentru a reîncărca pagina cu programarea inițială.

Adăugarea și editarea notelor de activitate

Notele pot fi atașate la activitățile de proiect și de excepție din planificarea unui agent. Aceste note conțin mai multe informații despre activitate. Puteți să adăugați o notă sau să editați o notă existentă la o activitate programată din pagina Programări agenți.

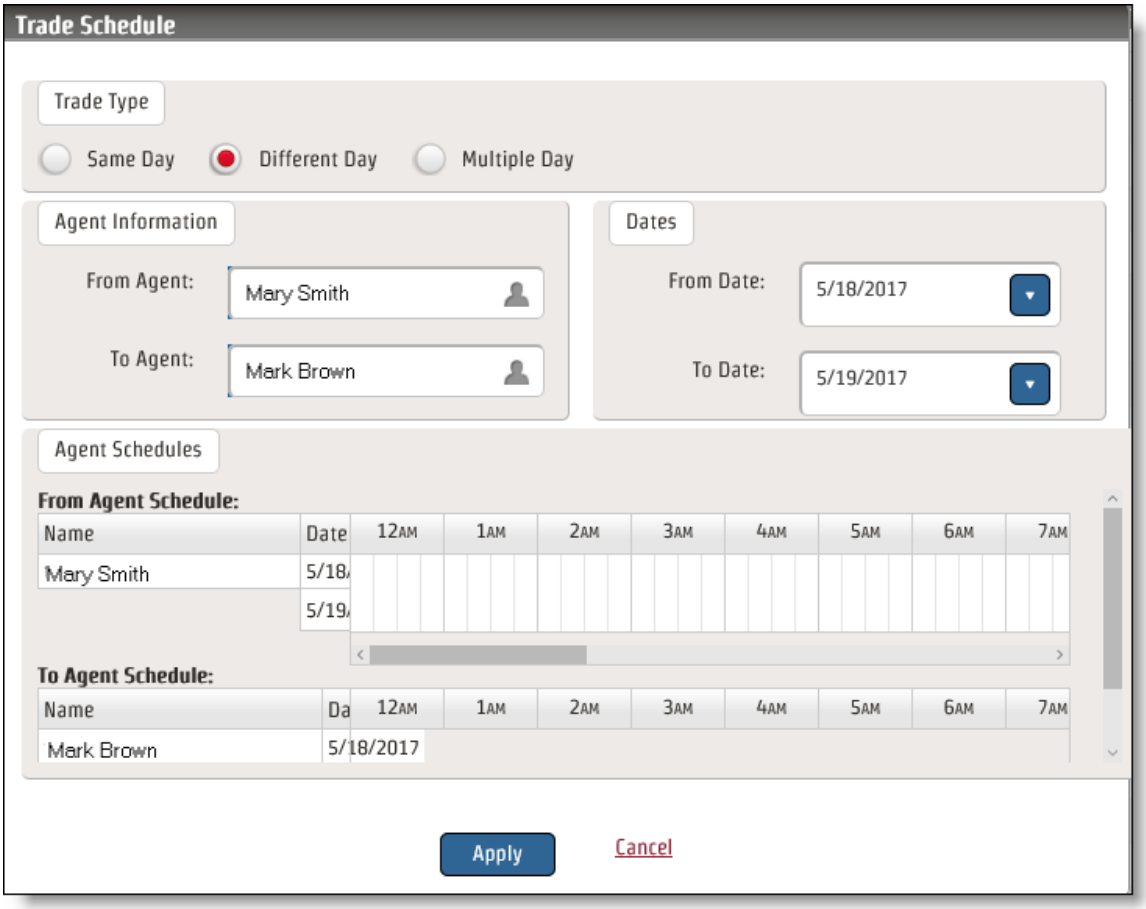
> **NOTĂ** : Dacă sunteți supus unei reguli de editare a programului care vă restricționează capacitatea de a efectua modificări la notele de activitate pentru excepții și proiecte, puteți vizualiza notele de activitate existente trecând cu mouse-ul peste pictograma
> Dar nu le poate edita. Dacă inserați o excepție sau un proiect în planificare, nu puteți adăuga o notă de activitate la aceasta.

Adăugarea sau editarea unei note de activitate

1. În timp ce vizualizați pagina Programări agent în vizualizarea oră, faceți clic dreapta pe activitatea dorită din programarea unui agent.
2. În meniul pop-up rezultat, selectați **Editare notă**.
3. În caseta de dialog Editare notă, adăugați o notă sau editați nota existentă.
4. Faceți clic pe **Actualizare**.
5. Faceți clic pe **Salvare** pentru a salva programarea actualizată.

Tranzacționați programele a doi agenți

Caseta de dialog Programare tranzacții vă permite să tranzacționați programe între doi agenți.



Puteți tranzacționa programe pentru aceeași zi, zile diferite sau mai multe zile. Ora programată rămâne acolo unde este, deoarece se bazează pe nevoile de acoperire. Ceea ce se schimbă este agentul care lucrează orele programate.

Atunci când agentul de tranzacționare programează care traversează miezul nopții, agentul este programat să înceapă lucrul în ziua în care începe programul.

Următorul tabel descrie câmpurile din caseta de dialog Programare tranzacții.

Câmp	Descriere
Tipul tranzacției	Tipul de comerț pentru această acțiune. Opțiunile dvs. sunt următoarele: ▪ În aceeași zi - Programele de tranzacționare în aceeași zi. Când selectați această opțiune, apare câmpul Programare dată. Această opțiune este selectată în mod implicit. De exemplu, puteți utiliza această opțiune pentru a schimba programul 07:00–15:00 al agentului A cu programul agentului B între orele 09:00–17:00

Câmp	Descriere
	Programați în aceeași zi. ▪ Zile diferite - Programe comerciale pe două zile. Când selectați această opțiune, apar câmpurile De la dată și Până la dată. Această opțiune funcționează exact ca opțiunea Aceeași zi, doar că în două zile separate. ▪ Mai multe zile - Tranzacționați programe de mai multe zile. Când alegeți această opțiune, apar câmpurile Data de început și Data de sfârșit. De exemplu, dacă alegeți 23.01.2019 în câmpul Dată de începere și 27.01.2019 în câmpul Dată de încheiere, atunci veți schimba programele de luni până vineri ale agentului A cu programele de luni până vineri ale agentului B.
Informații despre agent	Agenții implicați în comerț: ▪ De la agent - Primul agent al cărui program doriți să îl tranzacționați ▪ Către agent—Al doilea agent al cărui program doriți să îl tranzacționați Numai agenții care sunt atribuiți echipei în vizualizarea principală apar în lista De la agent sau La agent.
Curmale	Datele implicate în comerț. Datele comerciale posibile sunt următoarele: ▪ Data programării - Data la care doriți să tranzacționați planificări. Tastați data manual sau faceți clic pe câmp și alegeți data din fereastra pop-up Calendar. ▪ De la dată - Prima dată programată implicată în tranzacție. ▪ Până în prezent - A doua dată programată implicată în tranzacție. ▪ Data de începere—Prima zi a turei de lucru pe care doriți să o tranzacționați. ▪ End Date—Ultima zi a turei de lucru pe care doriți să o tranzacționați.
Programările agenților	Programul pentru ambii agenți, afișat unul lângă altul. Acestea vă permit să Comparați programările agenților înainte de a face clic pe Aplicare. ▪ Din programarea agentului—Programul curent al primului agent

Câmp	Descriere
	▪ Către programul agentului—Programul curent al celui de-al doilea agent Vi se furnizează informații despre disponibilitatea agentului, Echipe, fus orar, excepții, coadă de servicii, schimburi suprapuse și maparea abilităților pentru a vă ajuta să decideți dacă tranzacția este fezabilă.

Programe comerciale între doi agenți

1. Faceți clic pe **Acțiuni > Programare** tranzacții pentru a afișa caseta de dialog Programare tranzacții.
2. Completați câmpurile.
3. Dați clic pe **Aplicați**. Programele tranzacționate se aplică imediat programului de producție.

> **NOTĂ** : Pentru programele de tranzacționare, ambii agenți trebuie să fie incluși într-un program care a fost rulat pentru intervalul de timp al tranzacției.

Copierea activităților din program

Pagina Copiere activități planificare vă permite să copiați activitățile planificate în mai multe moduri. Aveţi posibilitatea să efectuaţi următoarele:

- Copiați activitățile din programarea unui agent într-o anumită zi în programarea altor agenți în zilele selectate
- Copiați programele mai multor agenți din anumite zile dintr-o anumită săptămână în alte săptămâni

Funcția de copiere înlocuiește activitățile planificate țintă din intervalele de timp selectate cu activitățile agentului sursă. Orice activități de excepție atribuite care sunt copiate apar automat în tabelul Excepții atribuite agenților vizați de pe pagina Utilizatori agenți și vor apărea în planificările agenților vizați dacă programarea este reluată.

> **NOTĂ:** Nu trebuie să selectați activități cu intervale de timp suprapuse atunci când copiați o dată în mai multe zile. De exemplu, dacă încercați să copiați un schimb de AM 7 PM-5:30 și există și un schimb de 12 AM-7
> Activitatea PM indisponibilă pe care o puteți selecta pentru copiere, apoi porțiunea de 12 AM–5:30 AM a schimbului va apărea numai în ultima zi selectată pentru copie. Motivul pentru aceasta este că activitatea Indisponibil suprascrie porțiunea 12 AM-5:30 AM din tura zilei precedente, deoarece Webex WFO stabilește activitățile pentru ziua curentă.

> **NOTĂ**
> În cazul în care copiați activități de la agenți sursă care acceptă cozi de așteptare de serviciu diferite de agenții țintă, rețineți că activitățile respective pot fi șterse din planificările agenților sursă atunci când se execută o planificare viitoare pentru cozile lor de servicii. Pentru a evita

această problemă, puteți face una dintre

următor:

- Copiați activitatea de la un agent sursă cu aceleași cozi de servicii în tură ca agentul țintă.
- Atribuiți activitatea agentului țintă și rulați planificarea.

Copiere activități planificare utilizează fusul orar de planificare atribuit agentului sursă atunci când copiază activități. Activitățile copiate apar automat în programul agentului țintă, în fusul orar de afișare al agentului țintă.

NOTĂ Dacă activitățile copiate au fost create într-o versiune mai veche decât versiunea 10.3, atunci tabelul Excepții atribuite nu este actualizat și, dacă programarea este reluată, excepțiile copiate nu apar.
Cu toate acestea, excepțiile copiate se reflectă în Data Explorer pentru agenții țintă.

Condiţii prealabile

- Permisiune Administrare WFM, Administrare planificări sau Editare planificări

Procedurile

Copiați activitățile programate ale unui agent în programele altor agenți (activități de copiere)

Activitățile copiate din programarea sursă suprascriu activitățile care sunt cuprinse în întregime în aceleași intervale în planificările țintă. Planificările țintă care conțin activități care se suprapun (dar nu sunt în întregime incluse) sunt ajustate astfel încât porțiunea care se suprapune să fie eliminată și porțiunea care nu se suprapune să rămână. Activitățile din programul țintă care nu se suprapun sau nu sunt cuprinse în nicio activitate sursă vor rămâne așa cum sunt în prezent în planificările țintă. Activitățile copiate sunt copiate în fusul orar de afișare al utilizatorului care copiază.

1. **Selectați opțiunea Copiați activitățile programate ale unui agent de la o dată la alți agenți/date** opțiune.
2. **În secțiunea Programare** sursă, selectați agentul a cărui programare doriți să o copiați și data acelei planificări. Tabelul **Programare** se completează apoi cu programul agentului la acea dată.
3. Bifați casetele de selectare de lângă activitățile pe care doriți să le copiați.

> **NOTĂ:** Dacă agentul are activități indisponibile sau disponibile care traversează miezul nopții în fusul orar afișat, acele activități sunt întrerupte la miezul nopții când sunt afișate pe pagină. Acest
> Împiedică copierea activităților care se întind pe mai multe date. Activitățile care depășesc două zile de la miezul nopții sunt în afara intervalului de timp permis și nu sunt copiate.

4. **În secțiunea Programări** țintă, selectați agenții și datele în care doriți să copiați activitățile selectate. Dacă nu există niciun program pentru o săptămână țintă, se vor adăuga substituenți, după caz.
5. Faceți clic pe **Copiere**.

Copiați activitățile programate ale mai multor agenți în alte săptămâni (schimburi de copiere)

Schimbarea sursei pentru o zi a săptămânii suprascrie complet schimbarea țintă din acea zi a săptămânii. Zilele țintă care nu au fost programate în schimbarea sursei rămân așa cum au fost. Dacă o dată vizată nu are activități programate și dacă activitățile sursă nu conțin o schimbare de loc în această zi, atunci ziua este populată cu activități indisponibile. Activitățile copiate sunt copiate în fusul orar de afișare al agenților copiați.

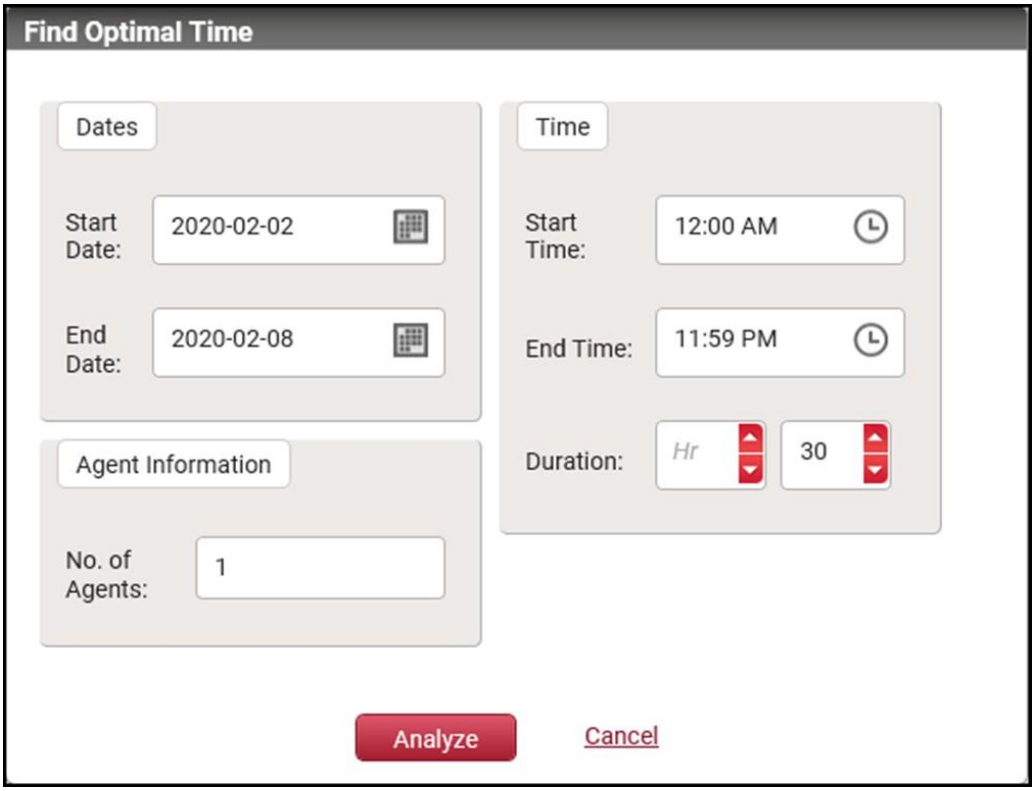
1. Selectați programul zilnic al **unuia sau mai multor agenți de la o săptămână la alte săptămâni** opțiune.
2. **În secțiunea Planificări** sursă, selectați agenții ale căror programări doriți să le copiați și săptămâna planificării. Indiferent de ziua din săptămână pe care o introduceți în **câmpul Săptămână** , se afișează prima zi configurată a săptămânii.
3. În tabelul Zile , selectați zilele specifice ale săptămânii ale căror programări doriți să le copiați. În mod implicit, este selectată fiecare zi a săptămânii.
4. În secțiunea Programări țintă, selectați săptămânile în care doriți să copiați programările. Când faceți clic pe orice zi dintr-o săptămână, data primei zile a acelei săptămâni este introdusă în panoul atribuit. Pentru a elimina o săptămână, selectați-o și faceți clic pe **Eliminare**.

   > **NOTĂ** : Atributele datei schimbului pe care îl copiați sunt reportate până la data țintă, astfel încât o tură la miezul nopții pentru miercuri până joi va fi de miercuri până joi în țintă săptămână.

5. Faceți clic pe **Copiere**.

Găsiți cel mai bun moment pentru o activitate

Caseta de dialog Găsire oră optimă vă ajută să găsiți cel mai bun moment din programarea agentului pentru a insera o activitate, astfel încât aceasta să aibă un impact cât mai mic posibil asupra nivelului serviciului. Pentru a insera o activitate, trebuie să selectați o coadă de servicii din pagina Programări agenți, care are o prognoză și un program.



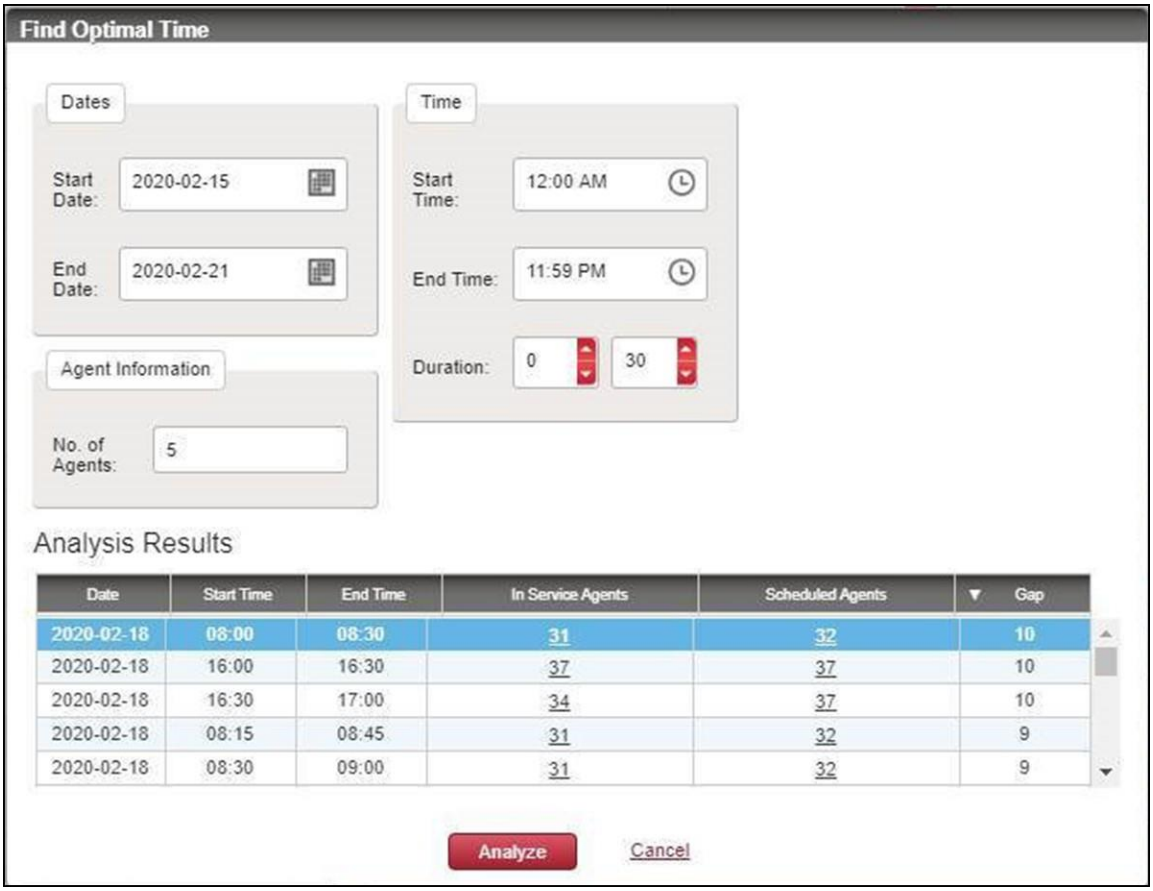
Următorul tabel descrie câmpurile din caseta de dialog Găsire oră optimă.

Câmp	Descriere
Data de începere	Data de începere a intervalului de date în care ar trebui să aibă loc activitatea. În mod implicit, aceasta este prima zi a săptămânii al cărei program îl vizualizați. Puteți alege o dată în această săptămână. Dacă doriți să alegeți o dată dintr-o săptămână viitoare, trebuie să afișați săptămâna respectivă pe pagina Programări agenți.
Data de finalizare	Data de încheiere a intervalului de date în care ar trebui să aibă loc activitatea. În mod implicit, acesta este sfârșitul săptămânii al cărui program îl vizualizați. Puteți alege orice dată din cadrul săptămânii. Dacă doriți să alegeți o dată dintr-o săptămână viitoare, trebuie să afișați săptămâna respectivă pe pagina Programări agenți.
Ora începerii	Cel mai devreme moment la care poate începe activitatea.
Timpul de finalizare	Ultima oră la care poate începe activitatea.

Câmp	Descriere
Durată	Perioada de timp în care activitatea ar trebui să dureze.
Nu. Nr. de agenți	Numărul de agenți care doriți să efectueze activitatea.

Pentru a găsi un moment optim:

1. Completați câmpurile din caseta de dialog Găsire oră optimă.
2. Faceți clic pe Analiză. WFM găsește cele mai bune momente pentru activitate și le listează în fișa Rezultatele analizei.

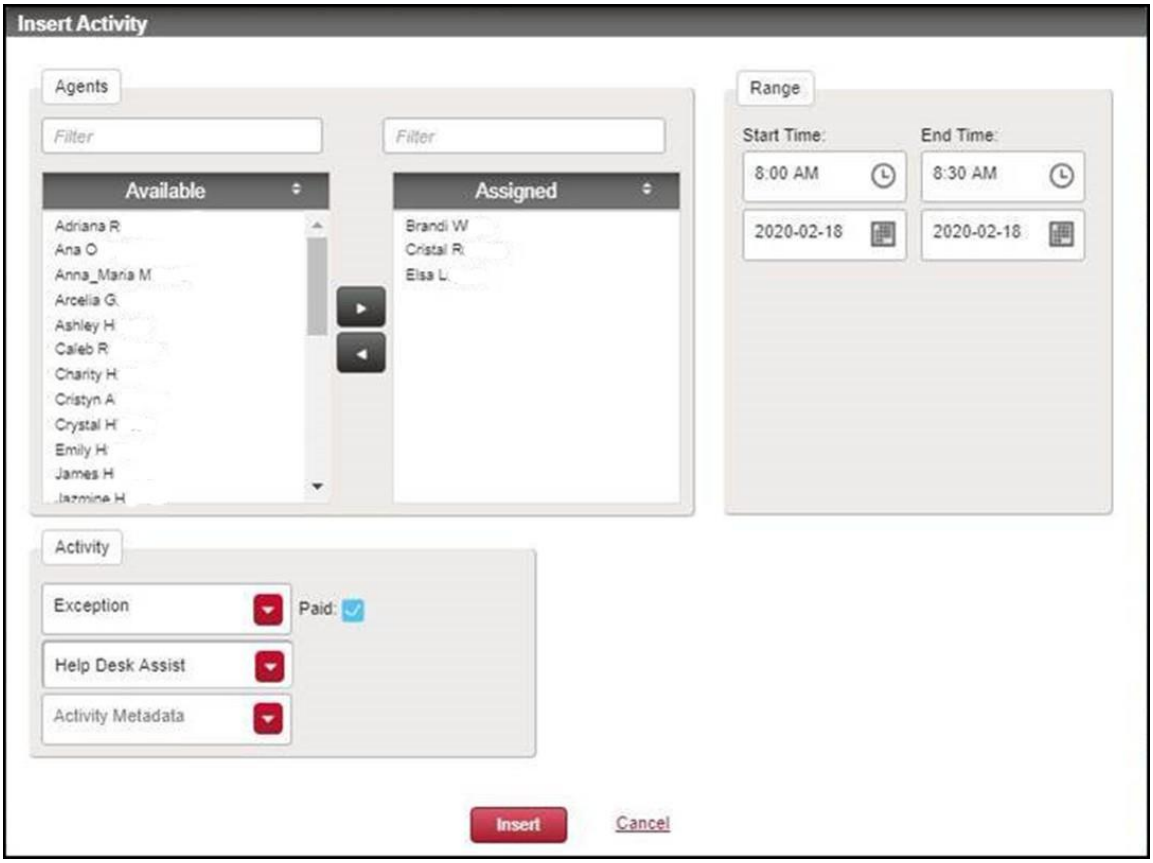


Tabelul cu rezultatele analizei listează intervalele orare ale candidaților pentru activitate. Câmpurile din tabel sunt următoarele.

Câmp	Descriere
Data	Data intervalului orar.
Ora începerii	Ora de începere a intervalului orar.
Timpul de finalizare	Ora de sfârșit a intervalului orar.
Agenți în service	Numărul de agenți care sunt în serviciu pe întreaga durată a Interval orar.
Agenți programați	Numărul de agenți care sunt programați în intervalul orar. Acești Agenții pot fi programați pentru orice activitate, inclusiv în serviciu, pauză, excepție, proiect și așa mai departe.
Crăpătură	Diferența pozitivă sau negativă dintre numărul de agenți prognozați și agenții programați reali. Un număr pozitiv indică un deficit de personal, iar un număr negativ indică un deficit de personal. Rețineți că acest lucru nu ia în considerare numărul de agenți prognozați cu contracția aplicată.

Utilizați valoarea decalajului pentru a vă ajuta să decideți ce interval de timp să utilizați pentru activitate. În mod implicit, timpul cel mai optim (cea mai mare diferență dintre agenții în exploatare și agenții prognozați) este afișat în prima linie a listei cu rezultatele analizei. Dacă acest număr este negativ, încercați să măriți intervalul de date de început/de sfârșit sau să reduceți numărul de agenți necesari.

După ce vă decideți, faceți clic pe numărul cu hyperlink din câmpurile Agenți în serviciu sau Agenți programați din intervalul de timp selectat. Se deschide caseta de dialog Inserare activitate cu câmpurile Interval completate automat pe baza intervalului selectat.



Panoul Agenți conține numele agenților care au fost enumerați ca Agenți în serviciu sau Agenți programați în tabelul cu rezultatele analizei.

Pentru a adăuga activitatea la planificările agenților selectați:

1. Selectați agenții care doriți să efectueze activitatea.
2. Completați secțiunile Atribuire excepție și Activitate.
3. Faceți clic pe **Inserare**
4. Dați clic pe **Salvați**.

Anularea unei modificări de programare

Pagina Istoric planificare și restaurare vă permite să revizuiți un istoric al revizuirilor de planificare ale unui agent și să restaurați o revizuire anterioară la programarea curentă.

NOTĂ : Pentru o prezentare generală a acestei caracteristici, consultați Despre istoricul planificărilor și restaurare,

Puteți accesa pagina Istoric planificare și restaurare prin două metode:

- Faceți clic dreapta pe programarea unui agent pe pagina Programări agenți și alegeți Istoric planificare din meniul contextual. Aceasta afișează pagina cu rezultatele căutării pentru agentul respectiv și data programului pe care îl vizualizați.
- Navigați la pagină în Application Management (Application Management > Schedule Management > Istoricul programării și restaurarea). Aceasta afișează pagina cu rezultatele căutării pentru data programată astăzi.

Căutarea istoricului programului

Utilizați criteriile de căutare pentru a găsi programarea agenților pe care doriți să o reveniți.

Căutați în istoricul planificărilor o anumită programare agent

1. Introduceți o anumită dată de programare sau un interval de date de programare. Acestea sunt criteriile minime de căutare necesare.
2. Adăugați mai multe criterii de căutare, dacă doriți, după cum urmează. Toate aceste criterii sunt opționale.

Criterii	Descriere
Nume agent	Agenții din lista verticală sunt agenți activi în echipele din Vedere principală. Puteți opta pentru includerea agenților inactivi în listă, bifând caseta de selectare "Afișare utilizatori inactivi".
Afișare fus orar	Fusul orar utilizat la afișarea rezultatelor căutării.
Data revizuirii	Data la care a fost efectuată revizuirea programului.
Schimbat de	Numele utilizatorului care a modificat programul.
Tipul reviziei	Tipul de modificare adusă programului.
ID eveniment	ID-ul unic care identifică fiecare program de agenți care a fost implicat într-o modificare. **NOTĂ** : Dacă există mai multe programări agent care au fost modificate într-o singură modificare salvată, fiecare dintre aceste programări Are același ID de eveniment, dar ID-uri de revizuire individuale.

3. Dați clic pe **Căutați**. Rezultatele căutării sunt afișate în tabelul Rezultate.
4. Faceți clic pe **Resetare** pentru a goli câmpurile criteriilor de căutare și a introduce noi criterii de căutare.

Tabel cu rezultate

În funcție de criteriile de căutare, tabelul cu rezultate poate conține una sau mai multe accesări pentru un anumit agent sau, dacă ați căutat folosind ID-ul evenimentului, mai mulți agenți. Dacă există mai multe accesări pentru un agent individual, ID-ul revizuirii identifică ordinea în care au fost efectuate modificări în programul agentului respectiv, cel mai mare număr de ID al revizuirii fiind cea mai recentă modificare.

> **NOTĂ:** Fiecare lovitură de revizuire a programului este pentru o schimbare. Dacă un agent a împărțit schimburile pentru o dată în timpul unei rulări a programului, fiecare dintre schimburi are propria revizuire a programului. Dacă programul unui agent nu a fost
> Modificat în timpul unei rulări a programului, nu există nicio accesare de revizuire pentru agentul respectiv.

Tabelul cu rezultate poate fi sortat după oricare dintre coloanele tabelului, în ordine ascendentă sau descendentă, făcând clic pe antetul coloanei.

Restaurarea unei planificări

Restaurarea programării unui agent la o versiune anterioară

1. Accesați pagina Istoric planificare și restaurare făcând clic dreapta pe planificarea agentului pe pagina Programări agenți sau navigând la aceasta în Gestionare aplicații.
2. Dacă ați accesat pagina prin Gestionare aplicații, utilizați câmpurile criteriilor de căutare pentru a găsi programarea agenților pe care doriți să o restaurați.
3. În tabelul cu rezultatele căutării, faceți clic pe hyperlinkul ID revizuire de pe rândul corespunzător.
4. Faceți clic pe **Restaurare** lângă revizia pe care doriți să o restaurați.

Exemplu: Restaurarea unei planificări

În tabelul Rezultate, faceți clic pe ID-ul de revizuire cu hyperlink pentru a afișa istoricul planificării agentului. Istoricul planificării arată fiecare revizuire efectuată în programul agentului respectiv în perioada de păstrare a datelor.

> **NOTĂ** : Pentru fiecare revizuire a programului afișată, există o oră de timp neprogramat (maro cu ecloziune încrucișată întunecată) afișată la fiecare capăt al barei de programare. Aceste intervale de timp suplimentare sunt afișate numai pentru
> Delimitați programul și nu sunt restaurate atunci când restaurați o revizuire.

De exemplu, istoricul planificărilor pentru acest agent afișează programarea curentă și trei modificări:

Explicație	Descriere
4	Acest rând afișează cea mai veche revizuire. Această versiune originală a programului agentului are o excepție atribuită (activitatea roz) programată să aibă loc la ora 9:15 AM.

Explicație	Descriere
3	Acest rând afișează a doua revizuire mai recentă. În această revizuire, excepția atribuită a fost mutată de la 9:15 AM la 14:30, iar pauza de prânz (activitatea albastră) a fost mutată de la 11:00 AM la 12:00.
2	Acest rând afișează cea mai recentă revizuire. Este întotdeauna identică cu revizuirea curentă din rândul 1. În această revizuire, excepția atribuită a fost mutată din nou la ora 13:00, iar pauza de prânz a fost mutată înapoi la ora 11:00 AM.
1	Acest rând afișează programul curent al agentului. Acesta este întotdeauna afișat pe pagina istoricului planificării, astfel încât să îl puteți compara cu revizuirile anterioare. Când există multe revizuiri, aceste linii de revizuire pot fi derulate în sus și în jos în timp ce programul curent rămâne în vigoare.

Dacă este necesar să restabiliți programul agentului la versiunea în care excepția atribuită este la 14:30 și prânzul este la 12:00, puteți afișa istoricul programării și faceți clic pe butonul Restaurare de pe rândul 3. Programul curent al agentului revine apoi la versiunea respectivă. Istoricul planificării agentului afișează acum o nouă revizuire care arată această modificare:

Exemplu: comportamentul la restaurarea peste un program existent

Dacă un interval de timp în care o revizuire este restaurată are deja unul sau mai multe schimburi pentru agent (inclusiv timpul disponibil) de până la 24 de ore, aceste schimburi sunt înlocuite cu activitatea Indisponibil înainte de aplicarea revizuirii restaurate. De exemplu:

Înainte de restaurare	Revizie restaurată	După restaurare
6 AM–12 PM Schimb 3 PM–6 PM Schimb	9 AM–17:30 Schimb	6 AM–9 AM Indisponibil 9 AM–5:30 PM Schimb restaurat 17:30–18:00 Nu este disponibil
Schimbul 8 AM–12 PM 12 PM–4 PM Disponibil	Schimbul 12 PM–4 PM	8 AM–12 PM Nu este disponibil 12 PM–4 PM Schimb restaurat

Despre istoricul programărilor și restaurare

> **NOTĂ: Pentru proceduri despre cum să vizualizați istoricul planificărilor unui agent și să restaurați planificările anterioare, consultați** Anularea unei modificări de programare.

Puteți restaura programarea unui agent la o versiune anterioară utilizând caracteristica Istoric planificare și restaurare. Este disponibil pentru utilizare cu programele trecute, actuale și viitoare ale agenților care se află în vizualizarea principală.

Istoricul planificării este urmărit imediat ce retenția este activată și se acumulează din acel moment până la durata perioadei de păstrare. În mod implicit, perioada de păstrare este de 7 zile, dar această valoare poate fi modificată de administratorul dvs. Dacă, dintr-un anumit motiv, programul unui agent trebuie să revină la o versiune anterioară pentru a anula modificările efectuate, revizuirea corespunzătoare a planificării poate fi restaurată din istoricul planificării, atât timp cât se află în perioada de păstrare.

Puteți vizualiza și restaura istoricul programărilor din două locații:

- pagina Programări agenți (faceți clic dreapta pe programarea unui agent și alegeți Istoric planificări din meniul contextual)
- Pagina Istoric planificare și restaurare din Administrare aplicații (consultați Anularea unei modificări de program

Important de reținut

Rețineți că o restaurare nu afectează:

- Limite minime/maxime în funcție de agent (pot fi încălcate)
- Lista de excepții atribuite din pagina Utilizatori
- Utilizarea alocării de timp liber
- Solicitări de planificare dinamică intrazilnică
- Disponibilitate dinamică
- Editări programate în așteptare
- Calcule de aderență și conformitate
- MRU
- Planuri de vacanță
- Solicitări de mesagerie

NOTĂ: Dacă o restaurare încalcă condițiile maxime de personal, aceasta nu va reuși.

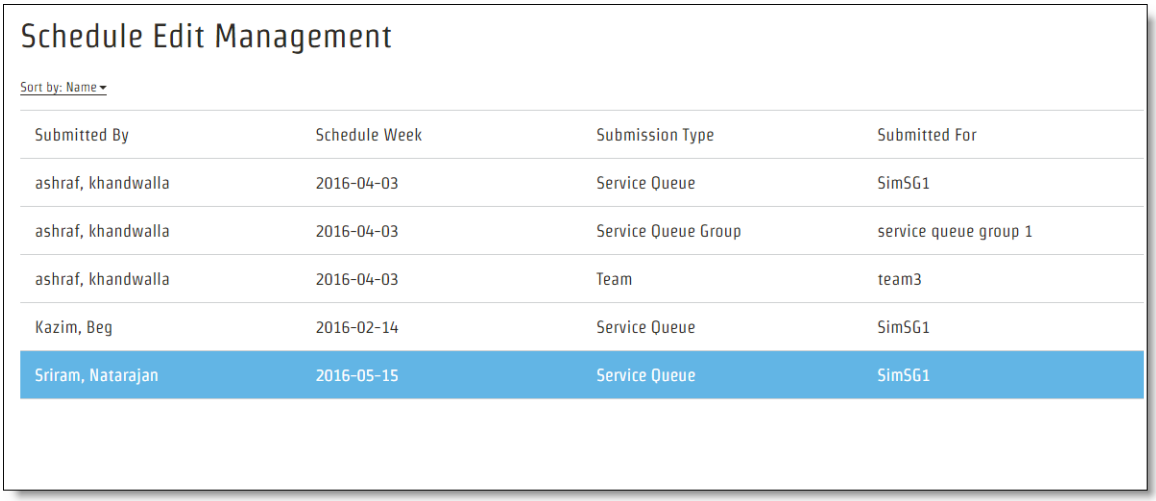
Restabilirea unui program implicat într-o tranzacție restabilește numai programul agentului selectat. Programul celuilalt agent nu este modificat și orele tranzacționate rămân.

> **EXEMPLU** : Agentul A schimbă o tură de marți cu tura de miercuri a agentului B. Cu toate acestea, programul agentului A este restabilit la ceea ce era înainte de comerțul cu agentul B, astfel încât agentul A este din nou
> Programat să lucreze marți. Programul agentului B nu este modificat de restaurare, astfel încât el este încă programat să lucreze marți și nu miercuri.

Atunci când există mai multe programe de agenți implicate într-o modificare, aceștia sunt identificați ca grup cu un ID de eveniment. Acest lucru facilitează găsirea fiecărui program care a fost modificat dacă devine necesar să le restaurați la o versiune anterioară.

Aprobarea sau respingerea modificărilor de program efectuate de supraveghetori

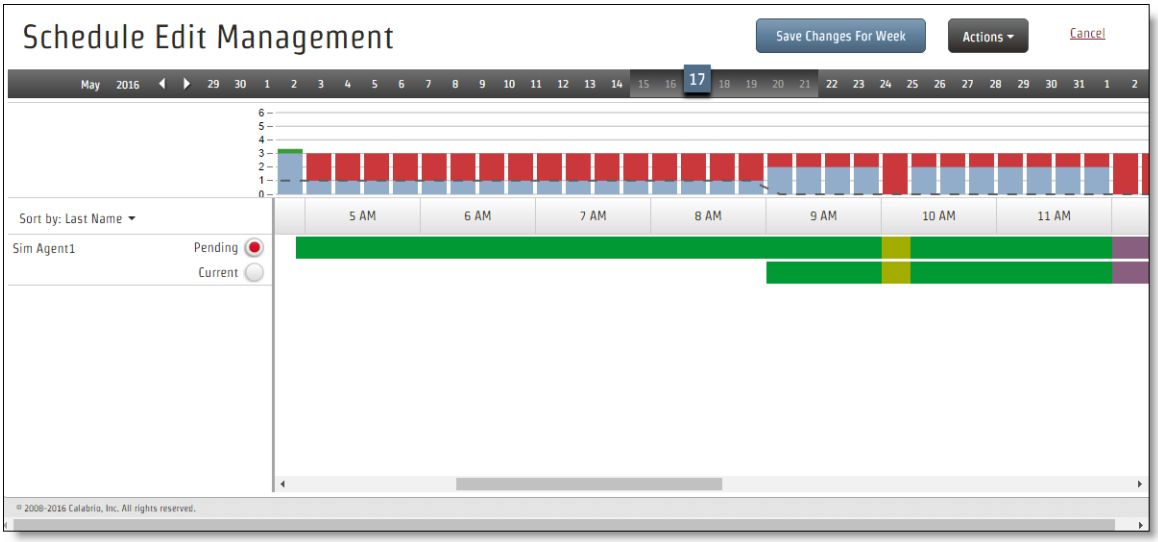
Pagina Gestionare editare programare este disponibilă pentru utilizatorii cu permisiunea Administrare WFM activată pentru rolul lor. Acesta listează editările programate efectuate de supervizorii ale căror capacități de editare sunt controlate de o regulă de editare a planificării (consultați Limitarea capacității unui supervizor de a edita planificări) și care sunt incluși într-un flux de lucru al unui eveniment de editare programată. Editările efectuate de acești supraveghetori sunt în așteptare până când sunt aprobate sau respinse de un administrator sau planificator.



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

Când faceți clic pe una dintre intrări, se afișează o pagină care arată modificările efectuate de supervizor. Această pagină afișează programul curent al fiecărui agent și programul în așteptare cu modificările propuse de supervizor.

Puteți vedea modul în care acoperirea și personalul sunt afectate de modificare comutând între opțiunile În așteptare și Curent pentru fiecare agent. Treceți cursorul peste oricare dintre barele din partea de sus a planificării pentru a afișa numărul de agenți prognozați și programați pentru interval.



Aprobarea sau respingerea modificărilor de program

1. Pentru a aproba o modificare de programare, selectați **opțiunea În așteptare** de lângă numele agentului. Pentru a refuza o modificare a programului, selectați opțiunea Curent **.**

   > **NOTĂ:** Puteți selecta simultan toate programările în așteptare sau toate programările curente din butonul Acțiuni din bara de instrumente.

2. Faceți clic pe **Salvare modificări pentru săptămână**.

Gestionați programul de astăzi

Gestionarea programului de astăzi implică următoarele:

- Oferiți agenților selectați posibilitatea de a-și lua timp liber voluntar, ore suplimentare sau ambele atunci când programul generat depășește personalul sau subpersonalizează coada de servicii.
- Verificați acoperirea personalului, inclusiv respectarea și conformitatea agentului.
- Maximizați acoperirea fără a rula un program nou.

Oferiți ore suplimentare voluntare sau timp liber

Planificarea dinamică intrazilnică vă permite să reglați fin personalul pentru a îndeplini condițiile actuale, oferind agenților selectați posibilitatea de a-și lua timp liber voluntar, ore suplimentare sau ambele atunci când programul generat depășește sau subpersonalizează coada de servicii.

Modificările programului pot fi pentru ziua curentă sau pentru o zi viitoare. Aceste modificări de planificare inițiate de agent pot fi configurate să necesite aprobare sau să intre în vigoare imediat, fără a fi necesară nicio aprobare.

Din pagina Planificare dinamică intrazilnică, puteți face următoarele:

- Răsfoiți acoperirea programului unei cozi de așteptare pentru servicii
- Crearea unui nou eveniment de planificare dinamică intrazilnică
- Vizualizarea și editarea unei liste de evenimente de planificare dinamică intrazilnice existente

NOTĂ : Se recomandă insistent să utilizați profiluri ale condițiilor de lucru pentru a optimiza prânzurile și pauzele intrazilnice ale unui agent.

Navigare

Pagina Planificare dinamică intrazilnică se deschide în vizualizarea Eveniment, care listează toate evenimentele existente. Faceți clic pe Răsfoire, apoi selectați o coadă de servicii din lista verticală pentru a afișa programul și acoperirea cozii de serviciu respective pentru data curentă. Puteți alege o altă dată, dacă doriți.

După ce ați afișat programul și acoperirea pentru o coadă de servicii, puteți:

- Selectați o altă coadă de așteptare serviciu din lista verticală Coadă servicii.
- Selectați o altă dată din bara de calendar. Puteți selecta data curentă sau orice dată din viitor.
- Selectați o altă prognoză din lista derulantă Prognoză. De asemenea, puteți selecta Reprognozare pentru a reprognoza programul. Modificarea prognozei utilizate vă poate ajuta să determinați nivelurile de personal de care aveți nevoie în ziua selectată.

  NOTĂ : Reprognoza poate fi utilizată numai pentru data curentă.

Vizualizarea evenimentelor existente

Faceți clic pe butonul Eveniment (colțul din dreapta sus al paginii Planificare dinamică intrazilnică) pentru a vizualiza o listă de evenimente existente pentru datele curente și viitoare. Puteți face clic pe butonul Setări de lângă oricare dintre evenimentele listate pentru a vizualiza pagina Evenimente de planificare dinamică intrazilnică pentru evenimentul respectiv. Dacă evenimentul este în desfășurare, în partea de sus a paginii este afișat un ceas cu numărătoare inversă, care arată cât timp a mai rămas pentru ca agenții să se înscrie la eveniment.

Câmpurile din listă sunt descrise în tabelul următor.

Câmp	Descriere
Setări	Faceți clic pe acest buton pentru a vizualiza, edita sau șterge planificarea dinamică intrazilnică

Câmp	Descriere
	eveniment.
Tip	Tipul modificării programului: VTO (timp liber voluntar), OT (ore suplimentare) sau ambele.
Nume eveniment	Numele evenimentului de planificare dinamică intraday. Dați clic pe numele evenimentului Pentru a vizualiza pagina Planificare dinamică intrazilnică pentru eveniment.
Coadă de așteptare serviciu	Coada de așteptare serviciu la care se aplică evenimentul listat.
Data programării	Data programului modificat.
Stare	Aceste trei numere sunt, de la stânga la dreapta: ▪ Numărul de agenți ale căror modificări de program au fost aprobate (aprobate) ▪ Numărul de agenți care au trimis o modificare de program, dar care nu au fost încă aprobați (În așteptare) ▪ Numărul total de agenți invitați să participe la eveniment (Total agenți desemnați)

Crearea unui nou eveniment de planificare dinamică intrazilnică

Faceți clic pe butonul Creare eveniment (colțul din dreapta sus al paginii Programare dinamică intrazilnică) pentru a crea un eveniment nou.

Secțiunile din pagina Evenimente planificare dinamică intrazilnice sunt descrise mai jos.

Numele evenimentului de planificare dinamică intrazilnică

Numele unice ale evenimentului.

Termen limită de răspuns agent

Această secțiune este utilizată pentru a configura când agenții trebuie să răspundă la eveniment cu programele revizuite, termenul limită și dacă răspunsul lor trebuie aprobat manual.

Câmp	Descriere
Data limită	Introduceți data la care răspunsurile agenților invitați să își modifice Programele sunt scadente.

Câmp	Descriere
Timp limită	Introduceți ora la care răspunsurile agenților invitați la Modificarea programelor lor este scadentă.
Aprobarea automată a modificărilor din programarea agenților	Bifați această casetă de selectare dacă doriți ca modificările de programare ale agenților să intre automat în vigoare. Dacă sunt șterse, toate modificările programării agentului trebuie aprobate manual.
Permiteți încălcări min/maximum de ore pe zi/săptămână	Bifați această casetă de selectare dacă doriți ca modificările programării agentului să încalce restricțiile de min/maximum de ore atribuite agentului.

Coadă de așteptare serviciu

Selectați coada de așteptare serviciu al cărei program doriți să îl modificați.

Perioada de modificare a programului

NOTĂ : Aceste câmpuri sunt singurele câmpuri care pot fi actualizate după crearea unui eveniment.

Câmp	Descriere
Data programării	Selectați data perioadei de modificare a programului.
Modificarea orei de începere	Introduceți ora de începere a perioadei de modificare a programului în format de 24 de ore. **NOTĂ** : Pentru a selecta miezul nopții, introduceți **manual ora 0:00** .
Modificarea orei de sfârșit	Introduceți ora de încheiere a perioadei de modificare a programului în format de 24 de ore. **NOTĂ** : Pentru a selecta miezul nopții, introduceți **manual ora 24:00** .

Prognoză

Selectați prognoza utilizată pentru a indica necesarul de personal pentru data modificării programului. Puteți alege prognoza producției, o prognoză denumită sau o reprognoză intraday.

Opțiunea Modificare programare

Alegeți tipul de modificare a programului pe care doriți să îl oferiți agenților selectați:

- Timp liber voluntar – agenții renunță la timp în intervalele cu personal suprasolicitat
- Ore suplimentare—Agenții alocă timp suplimentar în intervalele cu personal insuficient

- Ambele - Agenții renunță la timp în perioadele cu personal excesiv și iau timp suplimentar în perioadele cu personal insuficient

Parametrii de pauză voluntară

Aceste câmpuri apar atunci când alegeți opțiunea Timp liber voluntar sau Ambele modificări ale programului.

Câmp	Descriere
Timp liber minim	Introduceți perioada minimă de concediu pe care o poate
lua un agent. Timp liber maxim lua un agent.	Introduceți perioada maximă de concediu pe care o poate
Permiteți mai multe selecții de timp liber	Bifați această casetă de selectare pentru a permite agenților să își ia timp liber în mai multe segmente în perioada de modificare a planificării - adică timpul liber nu trebuie să fie contiguu.
Pragul obiectivului de personal	Introduceți numărul de personal excedentar (număr pozitiv) sau de personal insuficient (număr negativ) permis în fiecare interval din perioada de schimbare a programului.
Excepție care trebuie utilizată	Selectați excepția care va fi utilizată pentru timpul liber voluntar în orar.

Parametrii orelor suplimentare

Aceste câmpuri apar atunci când alegeți opțiunea Ore suplimentare libere sau Ambele modificări ale programului.

Câmp	Descriere
Minim ore suplimentare	Introduceți numărul minim de ore suplimentare pe care le poate efectua un agent. Acest câmp Apare atunci când este selectată opțiunea Ore suplimentare sau Ambele modificări ale programului.
Numărul maxim de ore suplimentare	Introduceți numărul maxim de ore suplimentare pe care le poate efectua un agent. Acest câmp Apare atunci când este selectată opțiunea Ore suplimentare sau Ambele modificări ale programului.
Permiteți mai multe selecții de ore suplimentare	Bifați această casetă de selectare pentru a permite agenților să efectueze ore suplimentare în mai multe segmente în perioada de modificare a planificării - adică orele suplimentare nu trebuie să fie adiacente. Această casetă de selectare apare numai atunci când este bifată opțiunea Ore suplimentare sau Ambele modificări ale programului.
Forțați un spațiu minim între schimbare și pornire	Bifați această casetă de selectare dacă doriți să solicitați să existe o perioadă minimă de timp între schimbul obișnuit al agentului și începutul orelor suplimentare.

Câmp	Descriere
De ore suplimentare	
Durata minimă a decalajului	Introduceți perioada minimă de timp care poate avea loc între schimbul obișnuit al agentului și începutul orelor suplimentare.
Pragul obiectivului de personal	Introduceți numărul de personal excedentar (număr pozitiv) sau de personal insuficient (număr negativ) permis în fiecare interval din perioada de schimbare a programului.

Agenţi

Selectați agenții pe care doriți să îi invitați să participe la evenimentul de planificare dinamică intraday. Agenții listați în panoul Disponibile sunt cei care acceptă serviciul pe care l-ați selectat.

> **NOTĂ** : Numai pentru evenimentele voluntare de ore suplimentare (fără a include evenimentele atât pentru orele suplimentare voluntare, cât și pentru timpul liber voluntar), aveți opțiunea de a selecta agenți din afara cozii de așteptare de servicii selectate pentru
> Participați la eveniment. Acest lucru vă oferă mai multă flexibilitate pentru a vă îndeplini cerințele de acoperire. Pentru a face acești agenți vizibili în panoul Disponibili, bifați caseta de selectare "Doresc să atribui agenților din alte cozi de servicii la eveniment". Rețineți că, dacă bifați caseta de selectare, atribuiți agenți externi evenimentului, apoi debifați caseta de selectare, acei agenți externi sunt eliminați atât din panoul Disponibil, cât și din panoul Atribuit.

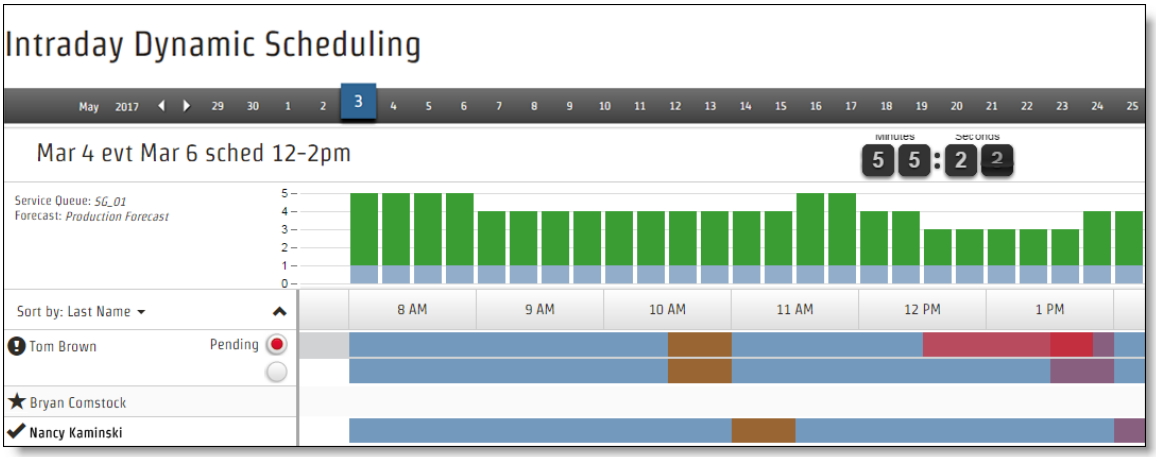
Este posibil ca un agent invitat să nu poată participa la eveniment, deoarece programul agentului nu corespunde cerințelor evenimentului. În acest caz, agentul vede un mesaj conform căruia selectarea timpului liber sau a orelor suplimentare nu mai este disponibilă pentru eveniment.

> **NOTĂ:** Agenții se pot înscrie pentru ore suplimentare voluntare în zilele în care nu au un program.

Aprobarea modificărilor de program

Dacă un eveniment de planificare dinamică intrazilnică este configurat să aprobe automat modificările din programarea agentului (este bifată caseta de selectare "Aprobă automat modificările din programul agentului"), atunci modificarea planificării apare imediat în programarea agentului.

Modificările din programarea agentului care necesită aprobare apar pe pagina Planificare dinamică intrazilnică pentru evenimentul respectiv.



Numele agenților care au fost invitați să participe la un eveniment de planificare dinamică intraday sunt marcate cu una dintre cele trei pictograme (prezentate în graficul de mai sus).

- O stea – Denotă un agent care a fost invitat să participe la eveniment, dar care nu a răspuns încă
- O bifă - Denotă un agent care a făcut modificări de programare și acele modificări au fost aprobate, fie automat, fie manual
- Un semn de exclamare - Denotă un agent ale cărui modificări așteaptă aprobarea manuală

Dacă modificările unui agent așteaptă aprobarea dvs., există două bare de programare lângă numele agentului. Bara superioară este programul propus (în așteptare), iar bara inferioară este programul existent al agentului. Când comutați între programul curent al agentului și programul modificat în așteptare al agentului, acoperirea se actualizează pentru a vă ajuta să decideți dacă doriți să acceptați sau nu modificarea în așteptare.

Acceptați programul propus de un agent

1. **Selectați opțiunea În așteptare** .
2. În bara de instrumente, faceți clic pe **Salvare** .

În următoarea situație, Webex WFO va înlocui o activitate neplătită din programul agentului care a trimis modificările cu o activitate indisponibilă.

Configurarea evenimentelor dinamice intrazilnice	Acțiuni agent
Include timp liber voluntar care utilizează o excepție plătită.	▪ Agentul adaugă timp liber voluntar, iar acel timp liber voluntar se suprapune peste o activitate neplătită în programul existent al agentului.

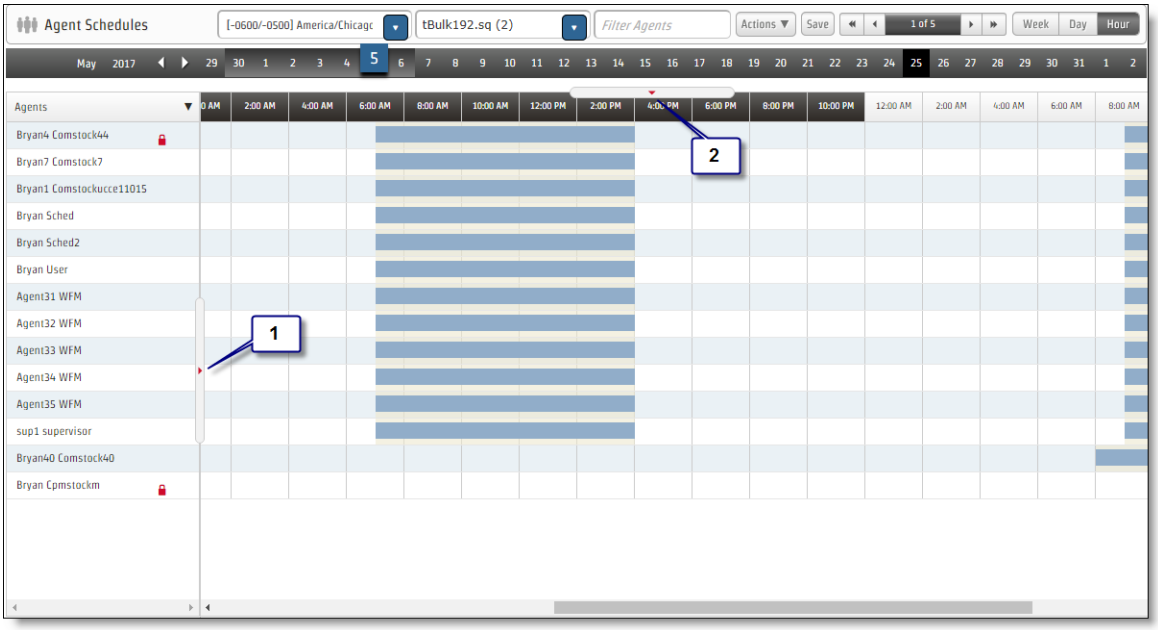
Configurarea evenimentelor dinamice intrazilnice	Acțiuni agent
	▪ Modificările agentului sunt aprobate manual sau automat.

Refuzați programul propus de un agent

1. Selectați opțiunea curentă .
2. În bara de instrumente, faceți clic pe **Salvare**.

Despre sertare

Un sertar este un panou care se deschide și se închide făcând clic pe un control din pagina Programări agenți.



Există trei sertare disponibile:

- Sertar Detalii aderență agent — Afișat făcând clic pe numele unui agent din lista Agenți
- Sertar aderență — Afișat făcând clic pe controlul săgeată (numărul 1 din figură) din dreapta listei Agenți
- Sertar de acoperire — Se afișează făcând clic pe controlul săgeată (numărul 2 din figură) de sub bara de calendar

> **NOTĂ:** Sertarul de acoperire nu este disponibil atunci când programele agentului sunt filtrate după echipă.

Verificați acoperirea cu personal

Sertarul Acoperire este disponibil numai pentru grupurile coadă de așteptare serviciu și coadă de servicii. Acesta este deschis și închis făcând clic pe controlul săgeată de sub bara calendarului.

Sertarul Acoperire are următoarele vizualizări:

- Acoperire: Vizualizare programată (vizualizare prestabilită)
- Acoperire: Vizualizare contracție
- Acoperire: vizualizare Reforecast
- Intraday: Afișarea datelor
- Harta de acoperire multiskill

Puteți utiliza sertarul Acoperire pentru a vedea cum WFM prezice ce va face coada de așteptare pentru fiecare zi și interval. Acesta vă arată dacă prognoza dvs. este exactă în comparație cu programul de producție și vă permite să faceți modificări ale programului post-producție.

> **NOTĂ:** Datele la nivel de serviciu din toate paginile de acoperire sunt calculate utilizând totalurile zilnice din vizualizările Oră și Zi și totalurile săptămânale din vizualizarea Săptămână.

Pe baza valorilor afișate în sertarul Acoperire, puteți edita programul pentru a îmbunătăți obiectivul general privind nivelul serviciilor. De exemplu, puteți reprograma pauza unui agent să aibă loc 30 de minute mai târziu pentru a rezolva o problemă de personal. Această flexibilitate a programului poate face o mare diferență în ceea ce privește menținerea obiectivului zilnic privind nivelul serviciilor.

> **NOTĂ** : Dacă nu vedeți acoperirea de care aveți nevoie atunci când editați programul, acest lucru se poate datora valorii duratei minime de planificare setată pentru această coadă de așteptare sau pentru altă coadă de servicii. Luați în considerare scurtarea
> Durata minimă sau eliminarea completă a setării duratei minime pentru a permite o mai mare flexibilitate în îndeplinirea cerințelor de acoperire.

Valorile din acest sertar se actualizează automat atunci când modificați programul de producție.

Puteți alege ce informații sunt afișate într-o diagramă de acoperire făcând clic pe butoanele de valori din stânga graficului activat și dezactivat. Vă puteți da seama dacă un buton a fost pornit dacă bordura butonului se modifică din gri deschis în gri închis.

Când faceți clic pe o bară din oricare dintre sertarele de acoperire, apare o fereastră pop-up.

Informațiile din fereastra pop-up sunt detaliate în tabelul următor.

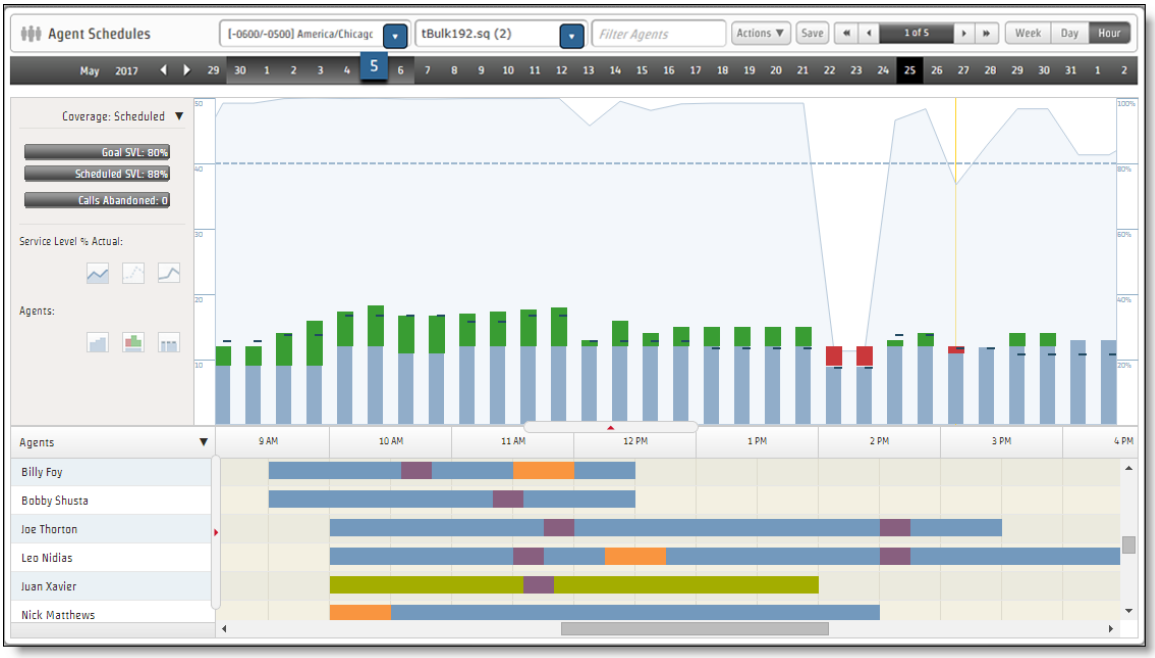
> **NOTĂ:** Listele de așteptare pentru servicii interactive afișează informații atât în coloana Agenți, cât și în coloana % SVL. Cozile de așteptare pentru servicii non-interactive și orice grupuri de coadă pentru servicii afișează informații numai în Agenți
> coloană.

Câmp	Descriere
Prognoză	Numărul de agenți și procentul nivelului de servicii prognozat pentru interval.
Programat	Numărul de agenți și procentul nivelului de serviciu programate pentru interval. Acest număr nu include agenții inactivi sau agenții care au fost concediați, dar care sunt încă în program. **NOTĂ** : Dacă un agent este programat pentru un grup cu mai multe abilități, agentul contribuie cu ponderea cozii de serviciu la numărul de programe Agenţi. De exemplu, dacă coada de așteptare pentru servicii are o pondere de 30% în grupul multiabilități, un agent programat pentru grupul multiskill contribuie cu 0,3 agenți programați pentru acea coadă de servicii.
Adevărat	Numărul real de agenți și procentul nivelului de servicii pentru interval.
Contracţie	Numărul de agenți după micșorare se aplică numărului de agenți programați și procentului așteptat pentru nivelul serviciului respectiv pentru acel număr de agenți.

Câmp	Descriere
Reprognoză	Numărul reprognozat de agenți pe baza numărului reprognozat de contacte și a timpului mediu de tratare reprognozat, având în vedere obiectivul dorit la nivel de serviciu (procente și secunde). Aceste date sunt disponibile pentru prima jumătate de oră curentă.
% Obiectiv SVL	(Numai cozile de servicii interactive) Obiectivul procentual la nivel de serviciu.
Contracție %	Procentul de contracție aplicat intervalului.
% Reprognoză	Procentul reestimat al nivelului de servicii. Aceste date sunt disponibile pentru Curent jumătate de oră și mai departe.

Acoperire: Vizualizare programată

Acoperire: vizualizarea programată este vizualizarea implicită din sertarul Acoperire. Acesta arată cât de bine coada de așteptare își îndeplinește obiectivul privind nivelul serviciilor, comparând datele în timp real cu programul de producție.



Puteți configura graficul pentru a afișa oricare sau toate valorile următoare dând clic pe butoanele de valori corespunzătoare activate și dezactivate:

- (Numai cozi individuale de servicii) Nivel serviciu % programat
- (Numai cozi individuale de servicii) Nivel serviciu % obiectiv
- (Numai cozi individuale de servicii) Nivel serviciu % real
- Agenți planificați
- Prognoza agenților
- Agenți reali
- (Numai cozi de așteptare individuale non-interactive sau grupuri de coadă de servicii) Număr maxim de contacte în coadă

Panoul din stânga afișează, de asemenea, următoarele valori pentru perioada de timp selectată:

- (Numai cozile de servicii interactive) Obiectiv SVL %
- (Numai cozile de servicii interactive) SVL programat %
- (Numai zilele curente și zilele anterioare pentru o Unified CCE ACD) SVL real %
- Apeluri abandonate

Interpretarea diagramei

Diagrama Acoperire: vizualizare programată afișează un grafic cu bare și linii stivuite pentru o anumită zi. Barele și liniile sunt codificate în culori pentru a ajuta la interpretare. Fiecare bară reprezintă un interval de 15 minute în vizualizarea zi și oră și un interval de 60 de minute în vizualizarea săptămână.

Următorul tabel descrie culorile utilizate în bara stivuită pentru fiecare interval.

Color	Agenți planificați
Albastru deschis	Numărul de agenți programați.
Albastru închis	Numărul real de agenți.
Roșu	Numărul de agenți prognozați. Indică faptul că există un deficit de agenți.
Verde	Numărul de agenți prognozați. Indică faptul că există un surplus de agenți programat.

Pentru a determina timpul cel mai puțin perturbator pentru inserarea unei activități, comparați agenții programați cu prognoza agenților din diagramă. Puteți utiliza decalajul pentru a determina numărul de agenți disponibili pentru activitatea planificată fără a afecta acoperirea.

Dacă sunt disponibili agenți suplimentari, puteți programa o activitate fără a afecta obiectivul nivelului de serviciu. De exemplu, dacă intervalul 10:30 - 11:00 are un surplus de patru agenți programați, puteți programa o întâlnire de 30 de minute cu patru agenți în acel timp.

Dacă sunt programați mai puțini agenți decât necesită prognoza, trebuie să modificați programele agenților pentru a îndeplini cerința de planificare.

Următorul tabel descrie liniile utilizate pentru a reprezenta diferitele niveluri de servicii din diagramă. Puteți compara scorurile reale ale nivelului de servicii cu nivelul de serviciu programat și obiectivul nivelului de serviciu pentru a vedea ce se întâmplă exact în centrul de contact. Diagrama arată cât de îndeaproape centrul de contact și-a atins obiectivul privind nivelul serviciilor.

Pentru cozile de servicii non-interactive, diagrama afișează numărul maxim real de contacte din coadă.

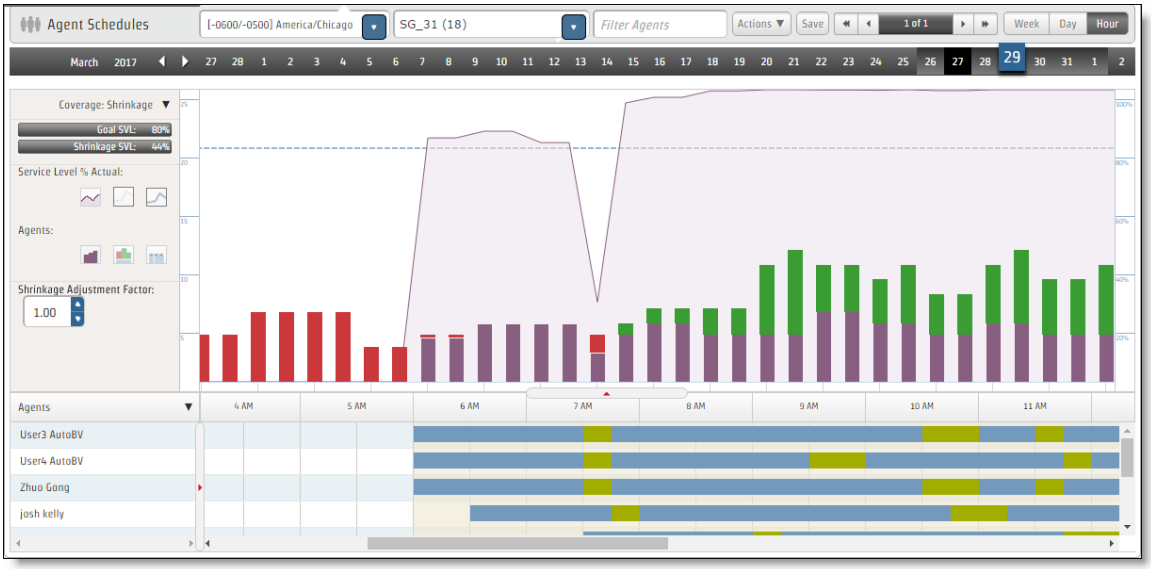
NOTĂ : Graficul liniar care reprezintă nivelurile de servicii sau valorile cozilor de așteptare este disponibil numai pentru cozile de așteptare individuale de servicii, nu pentru grupurile de cozi de servicii.

Linii	Nivel serviciu
Albastru deschis	(Cozi de servicii interactive) Nivel serviciu % programat (Numai cozi de servicii non-interactive) Număr maxim de contacte în coadă
Albastru strident	(Numai cozile de servicii interactive) Nivel serviciu % Obiectiv
Albastru închis	(Numai cozile de servicii interactive) Nivel serviciu % Actual

Acoperire: Vizualizare contracție

Vizualizarea Acoperire: Contracție arată efectul contracției asupra capacității programului de a respecta nivelul serviciului. Puteți ajusta procentul de contracție pentru a vedea cum afectează acest lucru îndeplinirea obiectivului nivelului de serviciu.

NOTĂ : Contracția se aplică numai datelor și orelor viitoare.



Puteți configura graficul pentru a afișa oricare sau toate valorile următoare dând clic pe butoanele de valori corespunzătoare activate și dezactivate:

- (Numai cozile de servicii interactive) Nivel serviciu % contracție
- (Numai cozile de servicii interactive) Nivel serviciu % Obiectiv
- (Numai cozile de servicii interactive) Nivel serviciu % Actual
- (Numai cozi de servicii non-interactive) Număr maxim de contacte în coadă
- Contractarea agenților
- Prognoza agenților
- Agenți reali

Câmpul Factor de ajustare a contracției este setat implicit la 1,00 (nicio ajustare din scenariul implicit de contracție aplicat cozii de așteptare serviciu). Puteți modifica factorul în sus sau în jos pentru a vedea modul în care aceste modificări afectează planificarea și puteți utiliza aceste informații pentru a decide dacă planificarea trebuie ajustată astfel încât obiectivul nivelului de serviciu să fie îndeplinit. De exemplu, dacă introduceți 2,00 ca factor de ajustare, procentul de contracție aplicat fiecărui interval se dublează.

Pentru a regla factorul de ajustare a contracției:

1. În câmpul Factor de ajustare a contracției, utilizați săgețile în sus și în jos pentru a modifica factorul de ajustare la o valoare nouă. Valorile valide variază de la 0,00 la 10,00.

2. Faceți clic oriunde în diagramă pentru a aplica noul factor de ajustare fiecărui interval. Graficul se actualizează pentru a reflecta noul factor de ajustare a contracției.

> **NOTĂ** : Factorul de ajustare nu afectează prognoza reală de pe pagina Planificare. Este doar pentru afișare pe această pagină.

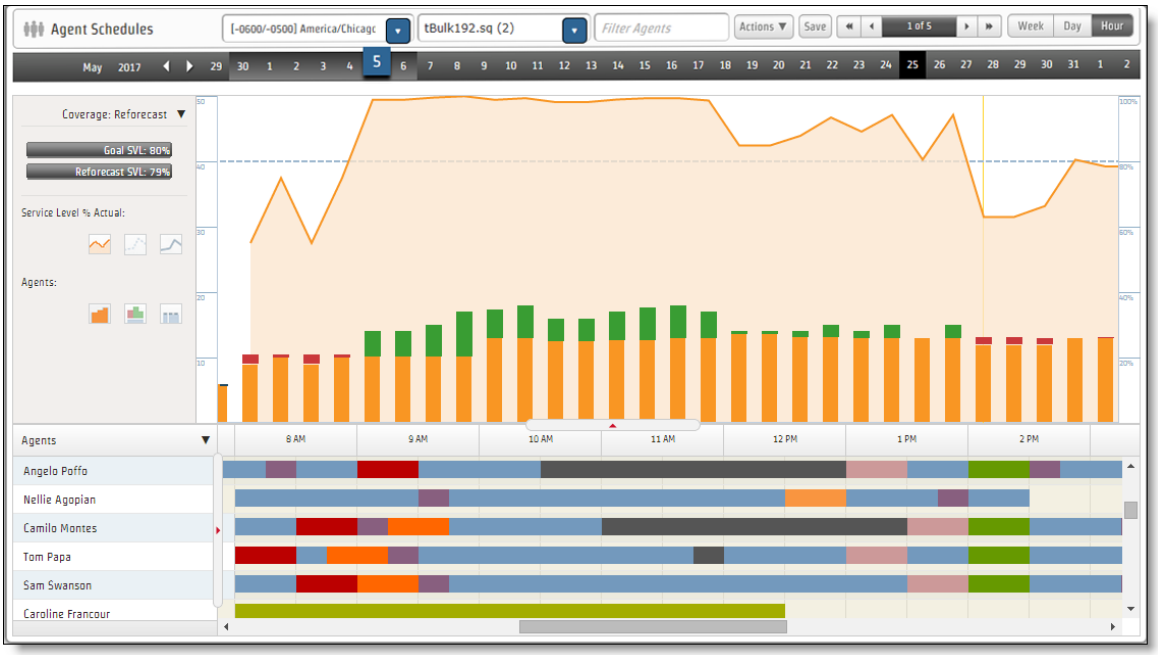
Valoarea factorului de ajustare a contracției revine la valoarea prestabilită atunci când reîmprospătați fereastra. Nu puteți salva procentele de contracție revizuite.

Acoperire: vizualizare Reforecast

Vizualizarea Acoperire: Reprognoză arată impactul indicatorilor de reprognoză asupra datelor de acoperire, astfel încât programele să poată fi editate pe baza a ceea ce spun indicatorii de reprognoză că s-ar putea întâmpla.

Pentru a afișa vizualizarea Reprognozare:

- Selectați data curentă, setați nivelul de zoom la Oră și selectați o coadă de servicii individuală.



Puteți configura graficul pentru a afișa oricare sau toate valorile următoare dând clic pe butoanele de valori corespunzătoare activate și dezactivate:

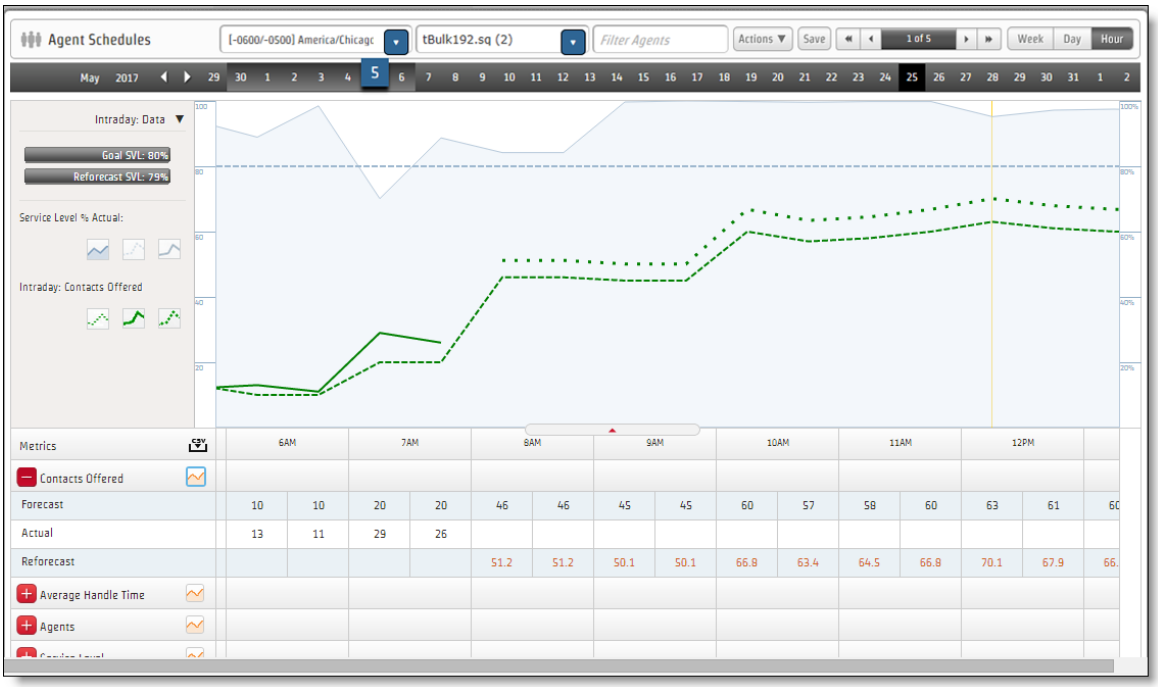
- (Numai cozile de servicii interactive) Reprognoza nivelului serviciilor
- (Numai cozile de servicii interactive) Nivel serviciu % Obiectiv
- (Numai cozile de servicii interactive) Nivel serviciu % Actual

- (Numai cozi de servicii non-interactive) Număr maxim de contacte în coadă
- Agenți planificați
- Reprognozarea agenților
- Agenți reali

Intraday: Afișarea datelor

Vizualizarea Intraday: Data afișează date reale comparate cu datele prognozate sub formă de diagramă.

> **NOTĂ** : Pentru a afișa vizualizarea Date intrazilnice, setați nivelul de zoom la Oră, apoi selectați o coadă individuală de servicii.



Puteți configura graficul pentru a afișa oricare sau toate valorile următoare dând clic pe butoanele de valori corespunzătoare activate și dezactivate:

- Nivel serviciu %—(numai cozi de așteptare pentru servicii interactive) Programat, Obiectiv și Actual. Întotdeauna disponibil.
- Persoane de contact oferite—Prognoză, Actuală și Reprognozare. Disponibil atunci când se face clic pe butonul Afișare în grafic din sertarul Contacte oferite. Dacă este activată în pagina WFM _ Configurare setări WFM la nivel de sistem (Activare contacte prognozate ca zecimale), valoarea Prognoză contacte poate avea până la două zecimale, deși se afișează numai una.

- Timp mediu de ghidare – Prognoză, Reală și Reprognozare. Disponibil atunci când se face clic pe butonul Afișare în grafic din sertarul Durată medie mâner.
- Agenți—Programați, Prognozați, Actuali și Reprognozați. Disponibil atunci când se face clic pe butonul Afișare în grafic din sertarul Agenți.
- Nivel serviciu — (numai cozi de servicii interactive) Reprognozare. Disponibil atunci când se face clic pe butonul Afișare în grafic din sertarul Nivel serviciu.
- Număr maxim de contacte în coadă — (numai cozi de servicii non-interactice) Actual. Disponibil atunci când se face clic pe butonul Afișare în grafic din sertarul Număr maxim contacte din coadă.

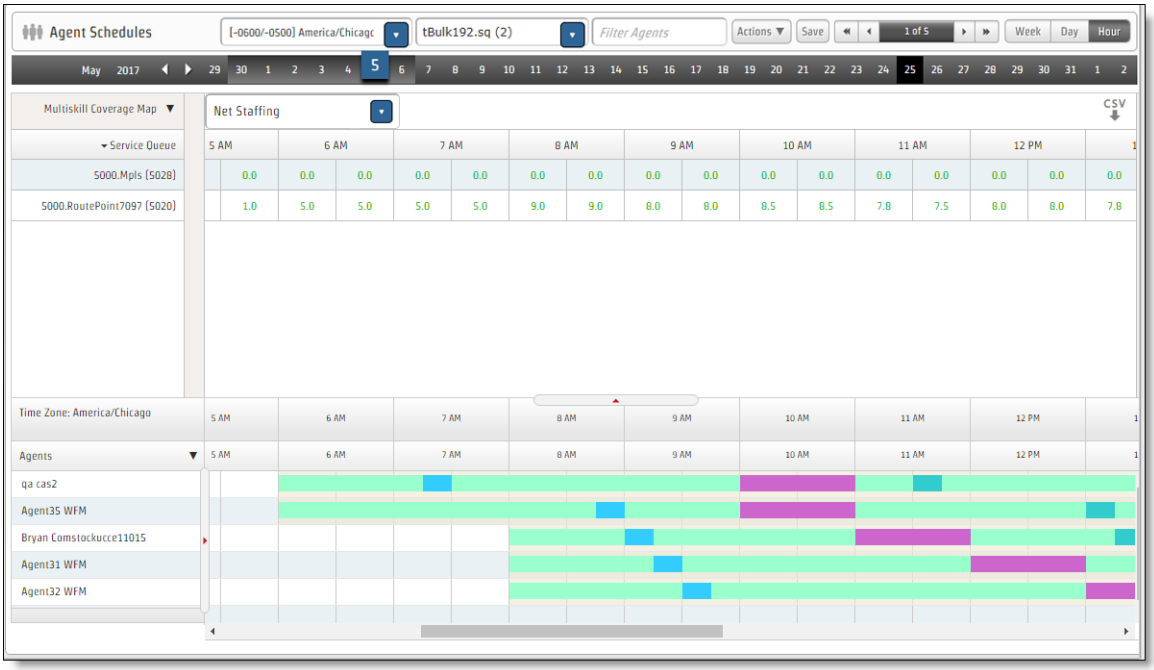
Datele utilizate pentru crearea diagramei sunt furnizate sub formă de tabel în sertarele din partea de jos a graficului. Sertarele tabelare afișează următoarele valori pentru intervale de 30 de minute:

- Persoane de contact oferite—Prognoză, Actuală și Reprognozare. Dacă este activată în pagina Setări globale (Activare contacte prognozate ca zecimale), valoarea Prognoză contacte poate avea până la două zecimale, deși se afișează numai una.
- Timp mediu de ghidare – Prognoză, Reală și Reprognozare.
- Agenți—Prognoză, Programată, Reală și Reprognozată.
- Nivel serviciu — (numai cozi de așteptare pentru servicii interactive) Prognozat, Programat, Actual și Reprognozat.
- Număr maxim de contacte în coadă — (numai cozi de servicii non-interactive) Actual.

Datele sub formă de tabel pot fi exportate în format CSV dând clic pe pictograma CSV descărcare din dreapta etichetei Valori.

Harta de acoperire multiskill

Vizualizarea Hartă acoperire multiskill afișează nivelurile de personal pentru anumite cozi de servicii, care altfel sunt combinate în alte vizualizări de acoperire. Această opțiune este disponibilă numai atunci când vizualizați programe pentru un grup de coadă de servicii sau o coadă de serviciu la nivel de zoom oră.



Puteți vedea următoarele valori pentru fiecare coadă de așteptare de servicii la nivel de interval de 30 de minute:

- Prognoza agenților
- Agenți planificați
- Personal net — Vizualizare implicită. Personalul net este calculat după cum urmează:

  Personal net = Agenți programați – Prognoza agenților

Tabelul conține date pentru setul tuturor cozilor de așteptare serviciu pe care le pot lucra agenții vizibili. Sunt afișate numai cozile de servicii cu o prognoză pentru ziua selectată. Un agent poate lucra într-o coadă de servicii dacă este mapat la acea coadă de servicii prin mapări de abilități sau printr-un grup de abilități multiple sau dacă are o activitate programată pentru coada de așteptare de servicii în acea săptămână.

NOTĂ : Agenții vizibili sunt cei care sunt vizibili pentru dvs. pe baza vederii dvs.

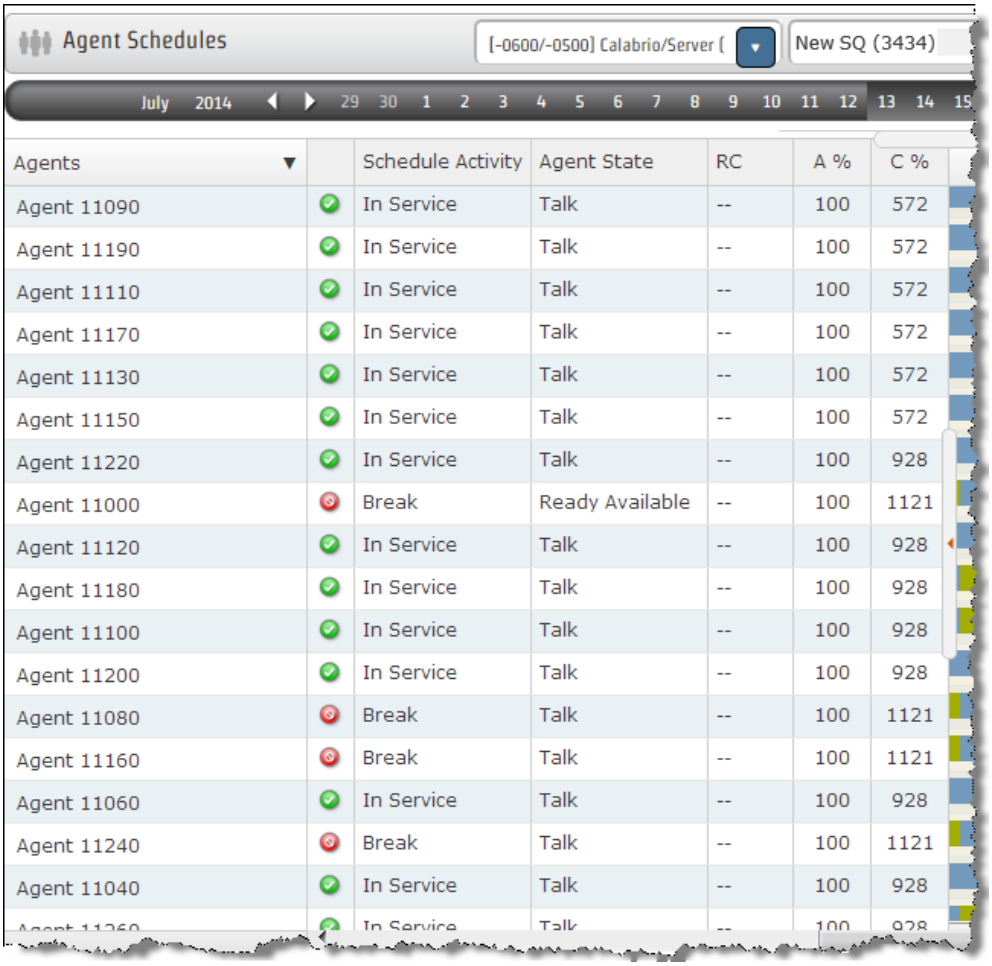
Datele din tabel reprezintă un instantaneu al bazei de date din momentul în care ați selectat opțiunea Hartă acoperire multipricepere. Editările sau modificările programate nesalvate nu sunt reflectate în aceste date. Când modificați valoarea pentru vizualizare, datele sunt actualizate.

Dați clic pe pictograma de descărcare CSV din dreapta etichetei Valori pentru a exporta datele tabelare în format CSV.

Vizualizați respectarea și conformitatea agentului

Sertarul Aderență afișează datele în timp real despre agenți și procentele de aderență și conformitate pentru agenții din lista de agenți. Deschideți-l și închideți-l făcând clic pe controlul săgeată din dreapta listei Agenți. Când sertarul este deschis, datele sunt reîmprospătate la fiecare 30 de secunde.

> **NOTĂ** : Sertarul Aderență nu se actualizează în același timp cu widgetul Aderență în timp real din Data Explorer. Consultați widgetul de aderență în timp 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 colectează date în timp real despre starea agentului de la ACD și le compară cu programele agentului pentru a calcula procentele de aderență și conformitate. Valorile de aderență și conformitate sunt calculate la fiecare 15 minute.

> **NOTĂ:** Procentele de aderență și conformitate din sertarul Aderență sunt actualizate la fiecare 30 de secunde și rotunjite la un număr întreg. Aceste procente pot fi diferite de

procentele sunt afișate în sertarul Detalii aderență, deoarece fiecare sertar se reîmprospătează într-un ritm diferit, iar sertarul Detalii aderență afișează procentele de aderență și conformitate ca zecimale în loc de un număr întreg.

IMPORTANT Trebuie creat un al doilea server de date pentru a trimite date de productivitate către Data Explorer pentru agenții care acceptă o coadă de așteptare de servicii non-interactivă. Dacă acest Webex suplimentar server de date WFO nu este
în uz și un agent acceptă o coadă de așteptare serviciu non-interactivă, Exploratorul de date nu primește date de productivitate pentru agentul respectiv. Acest lucru este adevărat chiar dacă informațiile sunt vizibile în sertarul Detalii aderență. Aceasta înseamnă că agentul nu va adera la rapoartele Explorer.

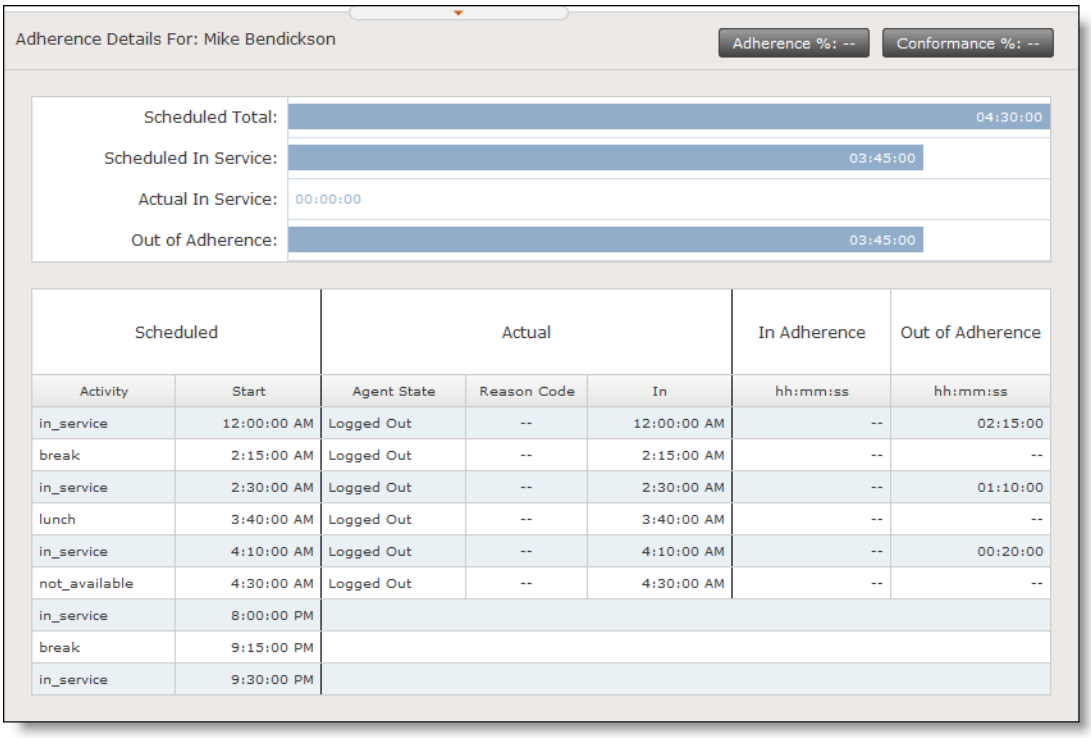
Următorul tabel listează câmpurile din sertarul Aderență.

Câmp	Descriere
Agenți	Numele agentului.
Pictograme cu bile roșii sau verzi	O bilă verde indică faptul că agentul este în aderență. O bilă roșie indică Că agentul nu aderă.
Programarea activității	Activitatea curentă programată a agentului.
Stare agent	Starea agentului ACD agent.
RC	Codul motivului sau descrierea (dacă există) asociată cu starea ACD a agentului. Codurile de motive sunt cele asociate cu coada principală de servicii a agentului.
A %	Procentul de aderență al agentului. Aderența este procentul de timp în care agenții își respectă programul. La calcularea aderenței, WFM ia în considerare orele programate de sosire și plecare, pauzele, prânzurile și timpul petrecut pentru activitățile programate. Apoi compară activitatea reală cu activitatea programată în fiecare milisecundă prin schimbul de lucru. De exemplu, un agent care este programat să fie în serviciu la ora 09:00 și să se deconecteze la ora 16:00 și care respectă acest program pentru întreaga zi respectă 100%. Aderența se calculează după următoarea formulă: [(minute de aderență configurate la program − minute care nu sunt la aderare) ÷ minute de aderență la program configurat] × 100

Câmp	Descriere
	În această formulă, "minute de aderență configurate la planificare" este suma de timp programată pentru activitățile pentru care opțiunea Calculare aderență setată la Da (consultați Particularizarea mapărilor stării de aderență). **NOTĂ** : Dacă formula produce un număr negativ, câmpul afișează un zero.
C %	Procentul de conformitate al agentului. Conformitatea este procentul de timp în care un agent lucrează în timpul potrivit, indiferent de ora din zi în care lucrează. Conformitatea cu programul nu ia în considerare orele de sosire și plecare. De exemplu, un agent care este programat să lucreze de la 08:00 la 16:00, dar lucrează în schimb de la 10:00 la 18:00 s-ar conforma, dar nu ar respecta, programul. Conformitatea se calculează conform următoarei formule: (timpul total în care un agent se află într-o stare pregătită, convorbire, așteptare sau lucru) ÷ (durata totală curentă programată în exploatare) × 100 Timpul de funcționare nu include masa de prânz, pauzele, proiectele sau excepțiile. **NOTĂ(** Numai Five9 ACD) Datele în timp real sunt capturate la interval pe durata intervalului. Cu toate acestea, datele Pot fi preluate de serviciile web API solicită doar un anumit număr de ori pe minut, pe oră și pe zi. (Consultați Five9 Customer Support pentru mai multe informații despre aceste limite și cum să le modificați dacă este necesar. API-urile utilizate sunt getUsersInfo, getSkills, getAgentGroups și runReport.) Din acest motiv, dacă intervalul este setat la o valoare prea mică, datele pot fi ratate în captură după ce numărul maxim de solicitări de API au fost făcute pentru oră, dacă timpul dintre ultima captură permisă și începutul orei următoare este mai lung decât intervalul de captare. Pentru a determina cel mai mic prag de interval, utilizați această formulă: 3600 ÷ maxim API apeluri pe oră = interval minim în secunde

Vizualizarea detaliată a aderenței pentru un agent

Sertarul Detalii aderență se deschide și se închide făcând clic pe numele unui agent din lista Agenți. Acesta arată cât de bine agentul a menținut respectarea programului de la începutul zilei. Aderența este calculată utilizând datele de stare ale agentului capturate de la ACD în timp real. Din acest motiv, valorile afișate în partea superioară a sertarului Detalii aderență (Total programat, Programare în exploatare, Efectiv în exploatare și Ieșit din aderență) reflectă datele din momentul deschiderii sertarului și pot diferi de valorile afișate în porțiunea de detalii. Puteți reîmprospăta datele din sertar închizându-l și apoi redeschizându-l.



Puteți utiliza sertarul Detalii aderență pentru a efectua următoarele:

- Comparați activitățile programate ale agentului cu statistici în timp real despre agent din ACD
- Interpretarea statisticilor de aderență

Următorul tabel descrie câmpurile sertarului Detalii aderență.

Coloane	Descriere
Aderență %	Scorul de aderență al agentului. Valoarea procentuală este actualizată de fiecare dată sertarul este deschis. Valoarea este afișată ca zecimală și este calculată la fiecare 15 minute.

Coloane	Descriere
	NOTĂ: Această valoare poate diferi de valoarea A % din sertarul Aderență, deoarece fiecare sertar se reîmprospătează într-un ritm diferit și pentru că valorile sunt rotunjite în sertarul Aderență.
Conformitate %	Scorul de conformitate al agentului. Valoarea procentuală este actualizată la fiecare Timpul în care sertarul este deschis. Valoarea este afișată ca zecimală și este calculată la fiecare 15 minute. **NOTĂ:** Această valoare poate diferi de valoarea C % din sertarul Aderență, deoarece fiecare sertar se reîmprospătează într-un ritm diferit și pentru că valorile sunt rotunjite în sertarul Aderență.
Total programat	Durata totală în care agentul este programat să lucreze pentru data selectată. Dacă indicatorul Data selectată este data curentă, valoarea este calculată la momentul deschiderii sertarului. Această valoare include numai timpul plătit, nu și timpul neplătit.
În funcțiune programată	Timpul total în care agentul este programat să fie în serviciu și disponibil pentru Gestionați apelurile pentru data curentă în momentul deschiderii sertarului. Atunci când agenții sunt în serviciu, aceștia fie sunt pregătiți să gestioneze un apel, fie gestionează deja un apel.
Efectiv în serviciu	Timpul total în care agentul este pregătit sau manipulat la ora curentă pentru Data curentă. **NOTĂ** : În timpul serviciului se bazează exclusiv pe fluxul în timp real de la ACD și include orice timp petrecut de agent în Ready, Stările Vorbire, Așteptare și Lucru. Este posibil ca acest lucru să nu corespundă duratei serviciului din alte rapoarte, deoarece celelalte rapoarte se bazează pe fluxuri de date istorice.
Din aderență	Timpul total în care agentul nu respectă data curentă la momentul respectiv Sertarul este deschis.
Programat	O listă a activităților programate și orele lor de începere pentru ziua selectată.
Adevărat	Datele reale ale agentului pentru următoarele trei valori: ▪ Stare agent — Starea agentului din ACD

Coloane	Descriere
	▪ Cod motiv — Codul de motiv asociat cu stările Nefuncțional și Nepregătit ▪ In — Ora la care agentul a intrat în starea agent
În conformitate cu	Timpul de aderare pentru fiecare stare de agent. Dacă data selectată este Data curentă, valoarea este calculată până la ora curentă.
Din aderență	Timpul de aderare pentru fiecare stare de agent. Dacă data selectată este Data curentă, valoarea este calculată până la ora curentă.

Optimizați pauzele și prânzurile

Acțiunea Optimizare programări vă permite să maximizați acoperirea fără a rula un program nou. Este posibil ca o serie de lucruri să se fi schimbat de când programul a fost rulat (au fost adăugate excepții, agenții și-au luat timp liber și așa mai departe) care afectează acoperirea. Optimizarea programelor prin mutarea prânzurilor și pauzelor ajută la compensarea acestui lucru.

Optimizarea afectează numai activitățile privind starea de lucru (prânzuri și pauze) din schimburile de lucru care au activități programate pentru coada de așteptare de serviciu selectată sau pentru grupul multiskill care include coada de așteptare pentru servicii selectată pentru data selectată.

> **NOTĂ:** Acest lucru poate duce la o acoperire mai slabă pentru alte cozi de servicii pentru care agentul este programat la acea dată. Pentru fiecare activitate existentă în condiții de lucru în schimb, optimizatorul mută numai acele
> Activități în limitele lor și limite maxime ale câmpului de ajustare a optimizării (dacă sunt setate). Acest lucru se face atât pentru orele plătite, cât și pentru condițiile de lucru cu durata schimburilor aflate în prezent în schimburile de lucru ale agentului. Optimizatorul nu va muta pauzele și prânzurile adăugate prin acțiunea Inserare activitate din pagina Programări agenți. Este o idee bună să rulați optimizatorul înainte de a schimba manual pauzele și prânzurile.

Această acțiune este disponibilă pe pagina Programări agenți pentru datele curente și viitoare când este selectată o coadă de așteptare serviciu și există cel puțin un agent planificat. Nu este disponibilă atunci când selectați un grup de coadă de servicii, o mapare de abilități, o echipă sau o grupare particularizată.

> **NOTĂ** : Pentru a optimiza programul curent, prânzurile și pauzele trebuie să înceapă cu cel puțin o oră de la ora curentă (rotunjite până la cele mai apropiate cinci minute) și trebuie să existe cel puțin zece minute disponibile
> înainte de sfârșitul prânzurilor sau pauzelor potențiale. Modificările manuale sunt întotdeauna permise.

Agenții sunt optimizați în ordinea în care apar pe pagina Programări agenți. Puteți modifica această ordine utilizând meniul vertical Coloană agent pentru sortare sau fixând agenții în partea de sus a listei. Optimizarea afectează toți agenții de pe mai multe pagini, nu doar pe cei de pe pagina vizibilă.

> **NOTĂ** : Instrumentul de optimizare poate fi configurat să ruleze de la 1 la 30 de ori de câte ori faceți clic pe acțiune (consultați "Încercări maxime de optimizare a planificării" din Configurarea setărilor WFM la nivel de sistem
> pagină). În mod implicit, trece prin programele agentului de până la 10 ori. Dacă atinge optimizarea maximă înainte de atingerea limitei configurate, se oprește.

Primiți un mesaj de notificare după executarea acțiunii, care afirmă câți agenți și planificări au fost optimizate. Când închideți mesajul de notificare, sistemul actualizează pagina curentă pentru toți agenții ale căror prânzuri și pauze au fost optimizate. Programele modificate ale agenților nu sunt salvate până când nu faceți clic pe Salvare.

Planificările pentru agenții care au fost optimizați sunt extinse în două intrări pentru acea dată, ca și cum ați fi făcut dublu clic pe programarea agentului respectiv. Dacă selectați o altă dată în săptămâna planificării în care agentul nu este optimizat, programul agentului nu este extins. Dacă faceți clic înapoi la data care a fost optimizată, se va extinde din nou programul agentului. Extinderea programului cu două intrări pentru agent la o dată este menținută până când apare una dintre următoarele:

- O altă optimizare se face la o dată specificată
- Pagina este reîmprospătată
- Pe programul agentului se face dublu clic
- Programul este salvat sau abandonat

Extinderea programului cu două intrări se aplică pe mai multe pagini.

Puteți face modificări suplimentare la planificările optimizate făcând dublu clic pe un program pentru a afișa extinderea programului cu două intrări. Puteți rula optimizatorul de mai multe ori la aceeași dată fără a salva și rula optimizatorul la mai multe date din aceeași săptămână de programare, fără a salva între fiecare dată optimizată.

După ce ați rulat instrumentul de optimizare și vizualizați rândurile extinse de programe optimizate, următoarele sunt adevărate:

- Nu puteți exclude agenții de la optimizare. Trebuie fie să salvați, fie să renunțați la toate programele optimizate pentru agenți.
- Nu puteți selecta anumite programări optimizate ale agenților de salvat.

Pentru a optimiza programările:

1. Pe pagina Programări agenți, faceți clic pe **Acțiuni și selectați** Optimizare planificări .
2. Configurați acțiunea de optimizare.
   - Selectați o anumită dată sau un interval de date. În mod implicit, este selectată data curentă. Data sau intervalul de date pe care îl selectați trebuie să se încadreze în săptămâna programării.
   - Dacă doriți să excludeți anumiți agenți de la optimizare, mutați-i din panoul Atribuit în panoul Disponibil. În mod implicit, toți agenții din planificare sunt listați în panoul Atribuit.
   - Selectați dacă doriți ca pauzele, prânzurile sau ambele să fie optimizate. În mod implicit, sunt selectate atât pauzele, cât și prânzurile.
3. Faceți clic pe **Optimizare**. Optimizatorul rulează de câte ori este configurat sau până când programul este optimizat și afișează un mesaj care vă spune câți agenți au fost optimizați și câte activități au fost mutate.
4. Dacă doriți, optimizați din nou programul. Puteți rula acțiunea de câte ori doriți. De fiecare dată rulează de câte ori configurat prin program. După terminarea optimizatorului, programele care au fost modificate sunt afișate în modul Editare (împărțite în două bare). Puteți să examinați modificările și să efectuați modificări manuale, dacă doriți. Dacă optimizați un interval de date, puteți vizualiza modificările efectuate la fiecare dată din interval.
5. Când ați terminat, faceți clic pe **Salvare** pentru a salva modificările aduse planificării.

Limitări privind optimizarea

Optimizatorul ia în considerare aceste constrângeri de activitate ale condiției de lucru atunci când mută prânzurile și pauzele:

- Întârziere minimă
- Întârziere maximă
- Interval minim
- Creștere
- Limita maximă a câmpului de ajustare a optimizării (dacă este setată una)

Masa de prânz sau pauza nu vor fi mutate dacă aceste constrângeri nu pot fi îndeplinite sau dacă următoarele sunt adevărate:

- Locația în care ar putea fi mutat prânzul sau pauza este ocupată în prezent de un alt prânz, pauză, proiect sau excepție.
- Prânzul sau pauza traversează miezul nopții.

- Pranzul sau pauza a fost scoasa din starea de lucru sau a fost eliminata si apoi adaugata inapoi.

Dacă restricția pentru activitate s-a modificat astfel încât activitatea nu mai poate fi mutată în viitor, aceasta nu va fi mutată.

Optimizatorul nu va adăuga sau șterge prânzurile sau pauzele și nici nu le va modifica atributele (numele, tipul, durata, durata porțiilor plătite și culoarea).

Optimizatorul nu va muta prânzurile și pauzele peste sau parțial sub excepțiile, proiectele, prânzurile sau pauzele existente. Dacă un prânz sau o pauză are atât o porție plătită, cât și una neplătită, optimizatorul nu va încerca să schimbe porțiunea care nu se suprapune. Acesta plasează întotdeauna partea plătită înaintea părții neplătite.

Exemple de optimizare

Exemplul 1: Pauză mutată manual de administrator într-un singur schimb, ajustarea maximă a optimizării nu este setată

Un agent are o tură de patru ore (9:00 AM-13:00) cu o pauză (10:30 AM), iar tu muți pauza la 12:00. Pauza are o întârziere minimă de o oră și o întârziere maximă de două ore într-o condiție de lucru de patru ore plătite.

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

După ce efectuați modificarea manuală, programul afișează pauza la ora 12:00:

După optimizarea prânzurilor și pauzelor, pauza este mutată între orele 10:00 și 11:00 AM.

Exemplul 2: Pauză mutată manual de administrator într-un singur schimb, set maxim de ajustare a optimizării

Un agent are o tură de patru ore (9:00 AM-13:00) cu o pauză (10:30 AM), iar tu muți pauza la 12:00. Pauza are o întârziere minimă de o oră și o întârziere maximă de două ore într-o stare de lucru de patru ore, cu o ajustare maximă de optimizare de cincisprezece minute.

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

După ce efectuați modificarea manuală, programul afișează pauza la ora 12:00:

După optimizarea prânzurilor și pauzelor, nu există nicio modificare a programului agentului.

Vizualizarea rapoartelor de planificare

Pentru informații despre rapoartele standard QM și WFM livrate împreună cu Webex WFO și pentru instrucțiuni despre modul de rulare a unui raport standard, consultați QM rapoartele standard și WFM rapoartele standard.

NOTĂ WFM rapoartele reflectă datele așa cum apar în fusul orar al entității găzduite configurat de administratorul de sistem. Dacă solicitați un raport WFM și fusul orar afișat este înaintea orei entității găzduite
Zonă, este posibil ca raportul să nu conțină date.

NOTĂ : Unele valori din rapoarte sunt valori calculate și pot fi rotunjite în sus sau în jos. Din cauza acestei rotunjiri, ele pot diferi ușor de valorile datelor istorice.

Faceți planuri pe termen lung

Realizarea planurilor pe termen lung presupune următoarele:

- Estimați cerințele și costurile viitoare ale centrului de contact.
- Configurați și gestionați timpul liber al agentului.

Estimați cerințele viitoare

Secțiunea Planificare strategică din Managementul aplicațiilor vă permite să estimați cerințele și costurile viitoare ale centrului de contact.

Gestionați resursele strategice

Utilizați pagina Resurse strategice pentru a crea, edita și șterge resurse strategice. Resursele strategice sunt oamenii și echipamentele de capital care alcătuiesc centrul dvs. de contact. Resursele strategice pe care le configurați aici sunt utilizate pentru a genera rapoarte de planificare strategică care estimează costurile și cerințele viitoare.

NOTĂ
Pentru informații despre rapoartele standard QM și WFM livrate împreună cu Webex WFO și pentru instrucțiuni despre modul de rulare a unui raport standard, consultați QM rapoartele standard și WFM rapoartele standard.

Resursa de bază este agentul. Toate celelalte resurse sunt calculate direct sau indirect în funcție de numărul de agenți din centrul de contact.

EXEMPLU Configurați un administrator pentru fiecare 50 de supervizori și configurați un supraveghetor pentru fiecare 20 de agenți. Un supraveghetor are o relație directă cu numărul de agenți și un
Administratorul are o relație indirectă cu numărul de agenți prin numărul de supraveghetori.

NOTĂ: Resursa Agent este o resursă de sistem. Puteți edita detaliile resursei Agent, dar nu o puteți șterge.

Următoarele câmpuri apar pe această pagină.

Câmp	Descriere
Nume resursă	Numele acestei resurse. Acest nume trebuie să fie unic.
Categorie de resurse	Tipul de resursă. Resursa poate fi o resursă umană (angajați și contractanți) sau un element de capital (echipamente, mobilier și accesorii).
Costul resurselor	Costul resursei pe lună, pe an sau ca o cheltuială unică. Costul trebuie să fie un număr întreg mai mare sau egal cu zero. Dacă alegeți o cheltuială unică, indicați durata de viață a resursei în luni. Această valoare trebuie să fie un număr întreg (0–999).
Raportul resurselor	Raportul dintre o instanță a acestei resurse și cantitatea alteia Resursă strategică la o altă resursă. Această valoare trebuie să fie un număr (0–

Câmp	Descriere
	9999). Direct sau indirect, fiecare resursă este definită în raport cu resursa Agent. **NOTĂ** : Acest câmp nu este prezent pentru resursa sistemului Agent, deoarece agentul este resursa de bază.
Numărul curent de resurse	Cantitatea actuală a acestei resurse strategice în centrul de contact. Acest Valoarea trebuie să fie un număr (0–99999). Dacă resursa este o resursă umană, utilizați numărul de agenți FTE. Dacă resursa strategică este o cheltuială unică, utilizați numărul de resurse al căror cost nu a fost încă amortizat complet.

Gestionați planurile de angajare

Utilizați pagina Planuri de angajare pentru a crea, edita și șterge planurile de angajare. Un plan de angajare este o secvență de pași de angajare care descrie procesul de angajare a agenților pentru a îndeplini cerințele viitoare din centrul dvs. de contact. Planurile de angajare sunt utilizate împreună cu resursele strategice și prognoza strategică pentru a genera raportul.

NOTĂ : După ce ați creat un plan de angajare, pașii individuali de angajare nu se modifică, chiar dacă acești pași sunt editați sau șterși pe pagina Pași de angajare. Consultați Gestionarea pașilor de angajare.

Următoarele câmpuri apar pe această pagină.

Câmp	Descriere
Numele planului	Numele planului de angajare. Acest nume trebuie să fie unic.
Detalii plan	O listă a pașilor de angajare disponibili și atribuiți pentru planul de angajare. Puteți rearanja pașii de angajare atribuiți utilizând săgețile sus/jos. Lista pașilor de angajare disponibili afișează numele pasului, durata acestuia și rata de uzură.

Gestionați pașii de angajare

Utilizați pagina Pași de angajare pentru a crea, edita și șterge pașii de angajare. Un pas de angajare este o componentă a unui plan de angajare. Valorile pe care le configurați pentru fiecare pas sunt utilizate pentru a determina câți candidați trebuie să intre în conducta de angajare pentru a îndeplini cerințele viitoare ale agenților, așa cum sunt determinate de o prognoză strategică.

Pentru a fi utilizați pentru prognoză, pașii de angajare trebuie să facă parte dintr-un plan de angajare pe pagina Planuri de angajare. Consultați

Gestionați planurile de angajare.

> **NOTĂ**
> Editarea unui pas de angajare pe această pagină nu afectează planurile de angajare care includ pasul respectiv. De exemplu, dacă creați un pas cu o durată de cinci zile, îl adăugați la un plan de angajare, apoi modificați ulterior durata acelui pas la trei zile, pasul din acel plan de angajare păstrează o durată de cinci zile. Dacă adăugați pasul la un alt plan de angajare, durata acestuia în noul plan de angajare este de trei zile.
>
> În mod similar, ștergerea unui pas de angajare de pe această pagină nu îl elimină din niciun plan de angajare la care a fost deja adăugat.

Următoarele câmpuri apar pe această pagină.

Câmp	Descriere
Numele pasului	Numele pasului de angajare. Acest nume trebuie să fie unic.
Durată	Numărul de zile în care durează pasul. Această valoare trebuie să fie un număr întreg (1–999).
Rata de uzură	Numărul de candidați din 100 care renunță la procesul de angajare în această etapă. Această valoare trebuie să fie un număr întreg (1–100).

Analizați costurile de schimb pentru o coadă de servicii

O solicitare de analiză a bugetului de tură generează datele necesare pentru a analiza costurile de schimb pentru una sau mai multe cozi de servicii.

> **NOTĂ** : Trebuie să existe o prognoză de producție pentru perioada pe care doriți să o analizați pentru ca solicitarea să ruleze cu succes.

După ce ați rulat această solicitare, puteți rula un raport Analiză buget tură. Acest raport afișează costul pe schimb pentru o coadă de așteptare de servicii. Puteți vizualiza acest raport numai pentru cozile de așteptare pentru servicii pentru care ați trimis anterior o solicitare de analiză a bugetului de tură.

Generați o solicitare de analiză a bugetului Shift

1. Pe pagina Solicitare analiză buget schimb, introduceți o dată de început și o dată de sfârșit pentru perioada ale cărei date doriți să le analizați.
2. Selectați una sau mai multe cozi de servicii.

3. Adăugați parametrii schimburilor pe care doriți să le analizați. Faceți clic pe **Adăugare** pentru a adăuga un rând la tabel, apoi, pentru fiecare rând, introduceți parametrii de deplasare:
   - Selectați lungimea deplasării din lista derulantă.
   - Introduceți procentul de utilizare dorit. Acesta este procentul de timp în care agenții sunt în serviciu.
   - Introduceți numărul maxim de agenți disponibili pentru a lucra. Dacă doriți WFM să determinați acest lucru, introduceți 9999.
   - Selectați zilele săptămânii pe care doriți să le utilizați în analiză. Selectați **Toate** pentru a selecta fiecare zi a săptămânii cu un singur clic.
4. Programați solicitarea. În mod implicit, solicitarea se execută imediat.

Gestionarea timpului liber al agentului

Secțiunea Planificarea vacanțelor din Managementul aplicațiilor vă permite să configurați și să gestionați timpul liber al agentului.

Gestionați profiluri echivalente cu normă întreagă

Dacă utilizați funcțiile de planificare strategică și vacanță, trebuie să creați profiluri echivalente cu normă întreagă și să atribuiți agenți acestor profiluri. WFM utilizează profiluri echivalente cu normă întreagă atunci când creează planuri strategice și analizează cererile de vacanță.

Un echivalent normă întreagă (FTE) este egal cu numărul total de ore programate ale unei persoane împărțit la numărul de ore pe săptămână care constituie o persoană cu normă întreagă (de exemplu, 40 de ore sau 35 de ore). Un FTE ar putea consta din mai multe persoane cu fracțiune de normă ale căror ore de lucru combinate într-o săptămână sunt egale cu persoana cu normă întreagă, dar ar putea să nu suporte cheltuieli de beneficii.

În scopuri de prognoză și planificare, trebuie să stabiliți numărul de ore în care un agent este plătit pe săptămână (de exemplu, 20, 35 sau 40 de ore). WFM utilizează această valoare pentru a determina numărul de agenți FTE necesari pentru o prognoză. Dacă numărul de ore plătite este de 40 și prognoza solicită 80 de ore, aveți nevoie de doi agenți cu normă întreagă.

> **EXEMPLU** : Un centru de contact are 100 de agenți. Un FTE este de 40 de ore plătite pe săptămână (160 de ore pe lună), iar un agent de FTE câștigă $3,000 pe lună. Toți agenții trebuie să ia opt ore de Antrenament în această lună. Asta înseamnă 800 de ore de antrenament pe lună (100 × 8). Dacă schimbați numărul de ore de formare în ENI, veți avea nevoie de cinci ENI (800 ÷ 160), ceea ce corespunde $15,000 cheltuite pentru formare pentru această lună (5 × $3,000). Prin utilizarea planificării strategice pentru a determina costurile în avans, managerii pot solicita mai puține ore de formare în raport cu bugetul lor sau pot împărți instruirea pe o perioadă de două sau trei luni.

Descrierea câmpurilor

Utilizați pagina Profiluri echivalente normă întreagă pentru a crea, edita și șterge profiluri

echivalente cu normă întreagă. Câmpurile din pagina Profiluri echivalente normă întreagă sunt

Câmp	Descriere
descrise mai jos.	
Nume FTE	Un nume unic pentru profilul FTE.
Numărul minim de ore pe săptămână	Numărul minim de ore plătite pe săptămână pentru
acest profil. Numărul maxim de ore pe săptămână	Numărul maxim de ore plătite pe
săptămână pentru acest profil.	
Atribuirea agenților	Atribuiți agenți acestui profil. Acest lucru este necesar pentru planificarea vacanței. Un Agentul nu poate solicita timp liber decât dacă agentul este atribuit unui profil FTE.

Gestionați tipurile de vacanță

Pagina Tipuri de vacanțe vă permite să creați și să gestionați tipuri de vacanțe și să asociați excepții cu anumite tipuri de vacanță. Acest lucru vă permite să personalizați exact ce înseamnă fiecare tip de vacanță în centrul dvs. de contact.

> **NOTĂ: Tipurile** de vacanțe pe care le creați sunt atribuite automat vizualizării Întreprindere și vizualizărilor care vă sunt atribuite.

Excepțiile sunt activități care îi îndepărtează pe agenți de la serviciu. Puteți mapa mai multe excepții la același tip de vacanță, dar fiecare excepție poate fi mapată doar la un singur tip de vacanță. Trebuie să selectați o excepție pentru a fi excepția fluxului de lucru. Pentru mai multe informații despre excepțiile fluxului de lucru, consultați Automatizarea tratării solicitărilor agenților.

Exemple de tipuri de vacanță includ următoarele:

- Zile de boală
- Datoria juriului
- Vacanțe plutitoare
- Vacanță

Folosind tipuri de vacanță și planuri de vacanță, Webex WFO vă permite să urmăriți câte ore din fiecare tip de vacanță au fost utilizate de un agent.

În sistemele cu integrare HRMS (consultați "Integrarea HRMS cu Webex WFO" din *Webex WFO Data Import Reference Guide*), aceste informații sunt exportate într-un fișier care poate fi importat zilnic în HRMS.

> **NOTĂ** : Dacă vă integrați cu HRMS, nu configurați planuri de vacanță în Webex WFO. Acestea sunt înființate în cadrul SMIR.

In sistemele fara integrare HRMS, aceste informatii se aplica planului de vacanta configurat pentru fiecare agent in parte. În ambele sisteme, orele de concediu disponibile unui agent sunt afișate pe pagina Gestionare utilizatori și pot fi raportate în raportul Stare vacanță.

Creați un tip de vacanță

1. Selectați **Creați un nou tip** de vacanță.
2. Introduceți un nume de tip de vacanță în câmpul Tip vacanță (de exemplu, "Zile de boală" sau "Concediu de doliu").
3. Selectați una sau mai multe excepții pentru a se aplica acestui tip de vacanță.
4. Dați clic pe **Salvați**.

După ce ați creat un tip de vacanță, îl puteți include într-unul sau mai multe planuri de vacanță (consultați Gestionarea planurilor de vacanță).

Editarea unui tip de vacanță

1. Selectați **Editați sau ștergeți un tip** de vacanță existent.
2. Selectați un tip de vacanță din lista verticală Tip vacanță.
3. Efectuați modificările necesare tipului de vacanță.
4. Dați clic pe **Salvați**.

Ștergerea unui tip de vacanță

1. Selectați **Editați sau ștergeți un tip** de vacanță existent.
2. Selectați un tip de vacanță din lista verticală Tip vacanță.
3. Faceți clic pe **Ștergere**.

> **NOTĂ** : Nu puteți edita sau șterge tipurile de vacanțe care nu se află în vizualizarea dvs. Dacă unui tip de vacanță din vizualizarea dvs. i-au fost atribuite excepții care nu se află în vizualizarea dvs., nu le puteți edita
> Tipul de vacanță. Acest lucru vă asigură că nu puteți elimina din greșeală excepțiile pe care nu le puteți vizualiza.

NOTĂ : Când ștergeți un tip de vacanță, acesta este șters din toate planurile de vacanță care îl utilizează.

Descrierea câmpurilor

Utilizați pagina Tipuri de vacanță pentru a atribui excepții fiecărui tip de vacanță.

Câmpurile din pagina Tipuri de vacanță atunci când editați sau ștergeți un tip de vacanță existent sau când creați un nou tip de vacanță sunt descrise mai jos.

Câmp	Descriere
Excepții	Atribuie excepții tipului de vacanță. Selectați o excepție pentru a fi excepția fluxului de lucru utilizată pentru acest tip de vacanță. **NOTĂ:** Trebuie specificată o excepție de flux de lucru pentru fiecare tip de vacanță, pentru ca solicitările de Timp liber să fie aprobate automat de către un flux de lucru (consultați Gestionarea automată a solicitărilor agenților pentru mai multe informații).
Tip de vacanță	Numele tipului de vacanță.

Gestionați planurile de vacanță

Planurile de vacanță definesc planurile de timp liber atribuite agenților. Puteți crea mai multe planuri de vacanță pentru a gestiona timpul liber pentru diferite tipuri de agenți (de exemplu, agenți cu jumătate de normă și agenți cu normă întreagă). Planurile de vacanță utilizează tipurile de vacanță pentru a descrie modul în care agenții își urmăresc timpul liber (consultați Gestionarea tipurilor de vacanțe). Modul în care este gestionat acest lucru este specific centrului dvs. de contact.

CELE MAI BUNE PRACTICI : Planurile individuale de vacanță sunt destinate (dar nu obligatorii) să se întindă pe un an întreg (de la 1 ianuarie până la 31 decembrie).

NOTĂ : Pagina Planuri de vacanță este prezentă numai în sistemele care nu utilizează integrarea HRMS. Sistemele care utilizează integrarea HRMS își obțin planurile de vacanță din HRMS (consultați Integrarea cu un sistem de management al resurselor umane).

Creați un plan de vacanță

1. Introduceți un nume unic al planului în câmpul Nume plan.
2. Introduceți o dată de începere a planului în câmpul Dată **de** începere.
3. Introduceți o dată de sfârșit în câmpul Dată **de** sfârșit.

4. Selectați un tip **de vacanță pe care să-l** atribuiți și alocați-i ore. Pentru mai multe informații despre crearea tipurilor de vacanță, consultați Gestionarea tipurilor de vacanță.
5. Alocați agenți planului de vacanță.
6. Dați clic pe **Salvați**.

Editarea unui plan de vacanță

1. Selectați un plan de vacanță din **lista verticală Selectați planul** .
2. Modificați valorile din oricare dintre câmpurile planului de vacanță.
3. Dați clic pe **Salvați**.

Copiați un plan de vacanță

> **NOTĂ:** Copierea unui plan de vacanță copiază toate informațiile din planul original (inclusiv agenții atribuiți). Dacă există *o* suprapunere de date între planurile de vacanță noi și originale, toți agenții vor fi șters din planul inițial.

1. Selectați un plan de vacanță din **lista verticală Selectați planul** .
2. Introduceți un nume de plan de **vacanță în câmpul Nume** plan nou. Dacă noul plan de vacanță este același cu planul inițial cu datele anului următor, nu este necesar să schimbați numele noului plan de vacanță.
3. Introduceți o dată de începere a planului în câmpul Dată **de** începere.
4. Introduceți o dată de sfârșit în câmpul Dată **de** sfârșit.
5. Dați clic pe **Salvați**.

Ștergerea unui plan de vacanță

1. Selectați un plan de vacanță din **lista verticală Selectați planul** .
2. Faceți clic pe **Ștergere**.

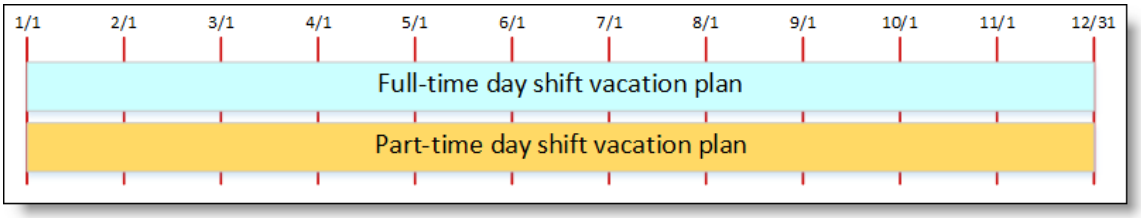
Exemple de planuri de vacanță

Compania dvs. va defini cerințele pentru fiecare plan de vacanță. De exemplu, următoarele pot fi atributele unui plan de vacanță pentru agenții entry-level cu normă întreagă (tipurile de vacanță au fost definite pe pagina Tipuri de vacanță):

Câmp	Valoare
Numele planului	Schimb de zi cu normă întreagă (nivel de intrare)
Data de începere	1 ianuarie 2016
Data de finalizare	31 decembrie 2016
Tipuri de vacanță	▪ Zile personale și de boală - 24 de ore ▪ Concediu de doliu - 16 ore ▪ Vacanță plutitoare - 24 de ore ▪ Datoria juriului - 40 ore ▪ Zile de vacanță - 80 ore
Atribuirea agenților	▪ Adams, Ann ▪ Brutar, Ben ▪ Clark, Charlotte etc.

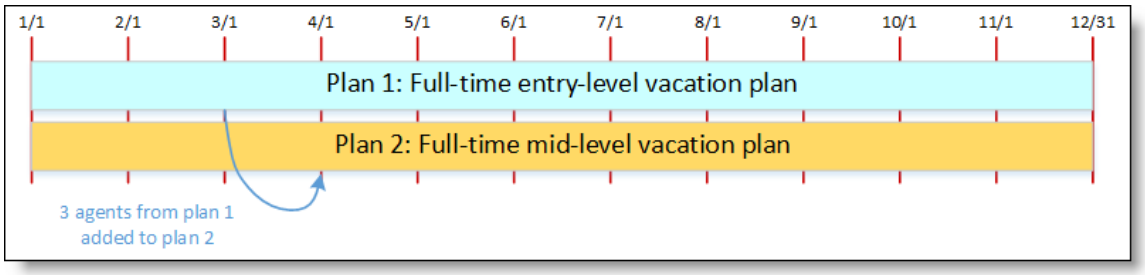
Puteți crea planuri de vacanță cu date suprapuse. Cu toate acestea, agenții pot fi alocați unui singur plan de vacanță la o anumită dată.

Exemplul 1: Planuri de vacanță suprapuse fără agenți comuni



Acestea sunt planuri de vacanță valabile, deoarece, deși se suprapun, nu există agenți comuni între cele două planuri.

Exemplul 2: mutarea agenților între planurile de vacanță

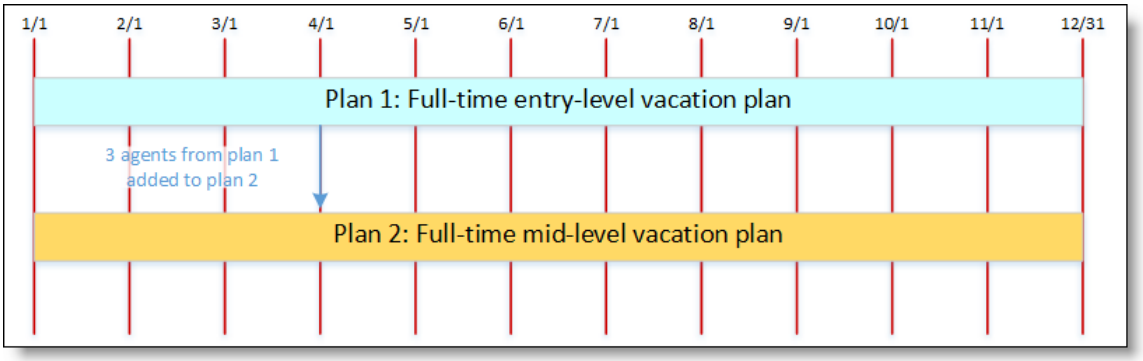


În acest exemplu, clientul a configurat planuri de vacanță care variază în funcție de nivelul experienței agentului. Pe 1 aprilie, trei agenți se vor califica pentru a fi adăugați la planul de vacanță 2. Un administrator dorește să mute proactiv acești agenți în planul de vacanță 2 pe 1 martie.

Modificările aduse planurilor de vacanță intră în vigoare imediat, iar agenții nu pot fi simultan în Planul 1 și Planul 2. Sistemul afișează un mesaj de eroare.

Puteți efectua două acțiuni în această situație:

- Desemnați agenții la Planul 2 pe 1 martie. După ce agenții au fost atribuiți Planului 2, ei nu vor mai fi atribuiți Planului 1 și vor fi activi în Planul 2. De la 1 martie până la 1 aprilie, ei vor avea privilegiile de vacanță atribuite Planului 2 (deși nu le-au câștigat încă). Alți agenți existenți în Planul 1 nu vor fi afectați de modificare.
- Anulați modificarea și, pe 1 aprilie, adăugați agenții din Planul 1 în Planul 2.



Descrierea câmpurilor

Utilizați pagina Planuri de vacanță pentru a atribui, crea, edita, copia sau șterge planuri de vacanță.

NOTĂ: Un agent poate fi alocat unui singur plan de vacanță la orice dată (același agent nu poate fi atribuit planurilor de vacanță suprapuse).

Campurile din pagina Planuri de vacanta sunt descrise mai jos.

Câmpuri	Descriere
Numele planului	Un nume unic pentru plan. **EXEMPLU** : Un exemplu de nume valid este "Serviciu cu normă întreagă de până la 5 ani".
Selectați planul	Selectați planul pe care doriți să îl copiați, să îl editați sau să îl ștergeți.
Data de începere	Data de începere a planului de vacanță, în format AAAA-LL-ZZ. Alternativ, puteți alege o dată utilizând selectorul de dată.
Data de finalizare	Data de încheiere a planului de vacanță, în format AAAA-LL-ZZ. Alternativ, puteți alege o dată utilizând selectorul de dată.
Tipuri de vacanțe/ore alocate	Selectați un tip de vacanță disponibil și alocați numărul de ore pentru acel tip. Repetați pentru fiecare tip de vacanță pentru care doriți să alocați ore. Puteți adăuga până la 20 de tipuri de vacanță la un plan de vacanță.
Atribuirea agenților	Selectați agenții cărora doriți să le atribuiți acest plan. Un agent poate fi Atribuit unui singur plan la o anumită dată.
Nume plan nou	Numele noului plan de vacanță în care doriți să copiați valorile. Acest câmp apare numai atunci când selectați opțiunea Copiere plan.

Gestionați alocările de timp liber

Pe pagina Alocări de timp liber, puteți seta durata maximă de timp în care agenții dintr-o coadă de așteptare pentru servicii pot pleca în fiecare zi a anului.

Puteți configura alocările de timp liber în ENI (echivalent normă întreagă) sau în ore, în funcție de unitatea pe care administratorul a selectat-o pe pagina Setări globale WFM (consultați Configurarea WFM setărilor) la nivel de sistem).

Utilizarea alocărilor de timp liber cu cereri de timp liber

Atunci când un supraveghetor aprobă cererea de concediu a unui agent fie pentru o zi liberă parțială, fie pentru o zi liberă întreagă, WFM scade perioada de timp pe care agentul o solicită din alocările de timp liber care au fost introduse pentru acea zi. Văzând cât timp liber rămâne într-o anumită zi poate ajuta atât agenții, cât și supraveghetorii să facă

Decizii informate cu privire la solicitarea și aprobarea timpului liber.

> **NOTĂ** : Dacă solicitarea de pauză trece printr-un flux de lucru, agentul trebuie să aibă configurată o coadă principală de servicii pentru ca alocările să fie calculate corect. Fluxul de lucru caută principalul Coadă de servicii pentru a deduce alocările.

Supraveghetorii și agenții pot vedea cât din alocările de timp liber rămân atunci când fac următoarele:

- Supraveghetori – Consultați coloana Decalaj de alocare în timp ce examinați solicitările de concediu (consultați Aprobarea sau respingerea solicitărilor).
- Agenți—Consultați coloana Alocare disponibilă în timp ce creați solicitări de timp liber (consultați Solicitarea timpului liber).

  > **NOTĂ:** Această caracteristică este disponibilă numai dacă administratorul a configurat WFM să afișeze butonul Alocări timp liber (consultați Configurarea setărilor WFM la nivel de sistem).

  > **NOTĂ:** Agenții nu vor vedea niciodată o valoare negativă în alocările de timp liber. Dacă valoarea scade sub zero, agentul va vedea un zero ca alocare rămasă. Acest lucru descurajează agenții să
  > Luarea de timp liber în zilele cu personal insuficient.

Supraveghetorii și agenții văd alocările de timp liber rămase în ENI sau ore, în funcție de unitatea selectată de administrator.

Calcularea alocărilor de timp liber cu cereri de timp liber

Următoarele secțiuni explică modul în care WFM scade cererile de timp liber din alocările de timp liber.

Cereri de concediu cu ENI sau ore

Atunci când un supraveghetor aprobă o solicitare de timp liber, suma care WFM scade din alocările de timp liber pentru ziua solicitării depinde de faptul dacă administratorul a configurat WFM să afișeze ENI sau ore:

- ENI – WFM utilizează următoarea formulă:

  Alocări de timp liber pentru ziua respectivă - (Numărul de ore într-o cerere de concediu parțial sau într-o zi întreagă ÷ FTE implicite pe zi)

  > **NOTĂ:** FTE implicită pe zi este configurată în pagina Configurare setări WFM la nivel de sistem .

- Ore—WFM utilizează următoarea formulă:

Alocări de timp liber pentru ziua respectivă - Numărul de ore într-o cerere de concediu parțial sau într-o zi întreagă

Solicitări de concediu pentru întreaga zi

În calculele de mai sus, perioada de timp scăzută dintr-o solicitare de timp liber pentru o zi întreagă depinde de faptul dacă agenții dvs. au programe pentru zilele pentru care solicită timp liber pentru:

- Agenții au programe - WFM utilizează perioada de timp plătită pe care agentul este programat să o lucreze în ziua pentru care solicită timp liber.
- Agenții nu au încă programe - WFM utilizează o fracțiune din numărul minim de ore pe săptămână ale agentului (configurat și atribuit pe pagina Gestionați profilurile echivalente cu normă întreagă) pentru a calcula câte ore echivalează cu o zi întreagă:

  Numărul minim de ore pe săptămână ÷ 5 = Numărul de ore dintr-o zi întreagă de cerere de concediu

> **NOTĂ** : Când agenții solicită timp liber pentru o zi pentru care nu au încă programe, WFM își împarte întotdeauna orele minime pe săptămână la cinci, nu la numărul de zile ale săptămânii care Cozile lor de servicii sunt de fapt deschise.

Următorul tabel arată ce se întâmplă cu alocările de timp liber atunci când trei agenți trimit cereri de concediu pentru 10 septembrie și următoarele condiții sunt adevărate:

- Agenții nu au încă programări pentru 10 septembrie.
- Agenții au diferite ore minime pe săptămână.
- FTE implicită pe zi este de 8 ore.
- Unitatea de afișare pentru alocările de timp liber este ENI.
- Alocările de timp liber pentru 10 septembrie sunt de 3 ENI.

Solicitant de timp liber	Min. ore pe săptămână Calcul	Calculul impactului (ENI)
Agentul A	20 min. ore ÷ 5 = 4	4 ÷ 8 = 0,5 ENI
Agentul B	30 min. ore ÷ 5 = 6	6 ÷ 8 = 0,75 ENI
Agentul C	40 min. ore ÷ 5 = 8	8 ÷ 8 = 1,0 ENI
TOTAL		2.25 ENI

După ce un supraveghetor aprobă aceste cereri de concediu, alocările de timp liber rămase pentru 10 septembrie sunt 0,75 ENI.

> **NOTĂ** : Dacă un agent aparține mai multor cozi de servicii, supervizorul care aprobă o solicitare de concediu determină la ce coadă de servicii FTE se aplică această solicitare.

Copierea timpului liber alocat

Puteți copia alocările de timp liber ale unei cozi de serviciu în alt an sau în altă coadă de servicii pentru orice an.

Acțiunea de copiere copiază simultan un an întreg de alocări de timp liber și înlocuiește orice alocări de timp liber care au fost configurate anterior pentru coada de așteptare a serviciului pe care o copiați. Această înlocuire are loc chiar dacă ați introdus ENI sau câteva ore în mai puține luni pentru coada de așteptare a serviciului pe care o copiați decât pentru coada de așteptare pentru servicii în care copiați.

Exemplul 1: Ambele cozi de servicii au alocări de timp liber pentru un an întreg

Următoarea listă arată ce se întâmplă atunci când copiați alocările de timp liber dintr-o coadă de servicii care are un an întreg de ENI sau ore într-o altă coadă de servicii care are, de asemenea, un an întreg de ENI sau ore:

- Situație — Coada de așteptare A serviciu și coada de așteptare B de serviciu au ambele alocări de timp liber configurate. Coada de așteptare a serviciului A are ENI sau ore introduse pentru tot anul 2018, iar coada de așteptare a serviciului B are ENI sau ore introduse pentru tot anul 2019.
- Acțiune— Copiați alocările de timp liber pe care coada de așteptare a serviciului A le are în 2018 în alocările de timp liber pe care coada de așteptare B a serviciului le va avea în 2019.
- Rezultat — Alocările de timp liber din coada de serviciu A înlocuiesc toate alocările de timp liber din coada de serviciu B. Alocările de timp liber ale Cozii de servicii B pentru 2019 sunt acum aceleași cu alocările de timp liber ale Cozii de servicii A pentru 2018.

Exemplul 2: Cozile de servicii au alocări de timp liber pentru diferite numere de luni

Următoarea listă arată ce se întâmplă atunci când copiați alocările de timp liber dintr-o coadă de așteptare pentru servicii care are doar o lună de ENI sau ore de lucru într-o altă coadă de așteptare pentru servicii care are un an întreg de ENI sau de ore de lucru:

- Situație — Coada de așteptare A serviciu și coada de așteptare B de serviciu au ambele alocări de timp liber configurate. Coada de așteptare a serviciului A are doar ENI sau ore introduse pentru martie 2018, iar coada de servicii B are ENI sau ore introduse pentru tot anul 2019.
- Acțiune— Copiați alocările de timp liber pe care coada de așteptare a serviciului A le are în 2018 în alocările de timp liber pe care coada de așteptare B a serviciului le va avea în 2019.
- Rezultat — Alocările de timp liber din coada de serviciu A înlocuiesc toate alocările de timp liber din coada de serviciu B. Acum, coada de așteptare B a serviciului nu are doar aceleași ENI sau aceleași ore pentru martie 2019 ca și coada de așteptare a serviciului A pentru martie 2018. Coada de așteptare B a serviciului are, de asemenea, aceleași ENI sau aceleași ore pentru restul anului 2019 ca și coada de așteptare a serviciului A pentru restul anului 2018, ceea ce înseamnă că nu are niciuna. Chiar dacă

Coada de așteptare a serviciului A are doar alocări de timp liber configurate pentru o anumită lună, acțiunea de copiere umple toate celelalte luni din alocările de timp liber ale cozii de serviciu B cu spații libere.

Alocări de timp liber și fusuri orare

Lista de alocări de timp liber pe care agenții o văd într-o solicitare de timp liber reflectă fusul orar implicit, deși solicitarea de pauză a agentului este afișată și trimisă în fusul orar afișat al agentului.

Alocările de timp liber sunt scoase din găleata unei cozi de așteptare a serviciului în funcție de ziua în care se acoperă majoritatea intervalului orar în fusul orar implicit. Dacă timpul liber este împărțit în mod egal între două zile, alocarea este scoasă din găleată pentru data de începere a intervalului de timp.

În tabelul de mai jos sunt exemple a ceea ce se întâmplă atunci când solicitarea de concediu (EST) a unui agent trece miezul nopții în fusul orar prestabilit (PST). După cum se arată, data la care majoritatea timpului liber se încadrează în fusul orar implicit determină din ce găleată de coadă de serviciu este scoasă alocarea.

Solicitare de concediu (EST)	Fus orar prestabilit (PST)	Cupa de alocare afectată
10 octombrie, 00:00 10 octombrie, 24:00	10 octombrie, ora 21:00 (3 ore) 11 octombrie, ora 21:00 (21 ore)	Octombrie 11
10 octombrie, 00:00 10 octombrie, 05:00	9 octombrie, ora 21:00 (3 ore) 10 octombrie, ora 02:00 (2 ore)	Octombrie 9
10 octombrie, 00:00 10 octombrie, 06:00	9 octombrie, ora 21:00 (3 ore) 10 octombrie, ora 03:00 (3 ore)	Octombrie 9

Descrierea câmpurilor

Utilizați pagina Alocări de timp liber pentru a introduce, edita, copia și șterge alocările de timp liber pentru cozile de servicii. Câmpurile de pe pagină atunci când editați alocările de timp liber sunt descrise

Câmp	Descriere
Coadă de așteptare serviciu	Coada de așteptare serviciu pentru care doriți să configurați
alocările. An	Anul pentru care doriți să configurați alocările.
Lună	Luna pentru care doriți să configurați alocările. Dacă selectați o anumită lună, puteți configura alocările numai pentru luna respectivă. Dacă selectați Toate, puteți configura alocările pentru întregul an.

Câmp	Descriere
Intrare rapidă	Pentru a introduce rapid valori în tabelul de alocare, introduceți alocarea dorită Pentru fiecare zi a săptămânii. Această valoare este apoi aplicată fiecărei zile corespunzătoare a săptămânii din tabelul de alocare. Atunci când cursorul se află în câmp pentru o anumită zi, zilele corespunzătoare din tabelul de alocare sunt evidențiate cu albastru. Puteți edita valorile din tabelul de alocare după ce l-ați completat utilizând Introducere rapidă. Puteți introduce numai numere întregi în câmpurile Introducere rapidă. Valorile pe care le introduceți pot fi ENI sau ore, în funcție de unitatea selectată de administrator (consultați Configurarea setărilor WFM la nivel de sistem).

Câmpurile de pe pagină atunci când copiați alocările de timp liber sunt descrise mai jos.

Câmp	Descriere
Coadă de așteptare serviciu	Coada de așteptare a serviciului cu alocările pe care doriți să
le copiați. An	Anul cu alocările pe care doriți să le copiați.
Copiere în coadă	Coada de așteptare a serviciului în care doriți să copiați
alocările. Copiere la an	Anul în care doriți să copiați alocările.

Rapoarte privind timpul liber al agentului

Pentru informații despre rapoartele standard QM și WFM livrate împreună cu Webex WFO și pentru instrucțiuni despre modul de rulare a unui raport standard, consultați QM rapoartele standard și WFM rapoartele standard.

Analizați contactele, persoanele și procesele

Analiza contactelor, a persoanelor și a proceselor implică următoarele:

- Colectați și procesați date cu sarcini de analiză.
- Organizați datele din transcrieri, acțiuni automate pe desktop și declanșatoare de evenimente Smart Desktop.
- Vedeți datele din tablourile de bord în pagina Tablou de bord Google Analytics.

Crearea activităților Analytics

Utilizați pagina Manager de activități pentru a culege și a procesa date cu ajutorul activităților Analytics. Aceste activități analizează datele curente sau capturate anterior. Aceste date pot include înregistrări audio, text de e-mail și date despre desktop și evenimente.
Webex WFO pune datele procesate într-o bază de date cu funcție de căutare.

Activitățile de analiză pot fi în curs de desfășurare (rulate ori de câte ori apar date noi în sistem) sau ad-hoc (se execută o singură dată la o oră și o dată programate).

Când programați activități Analytics, rețineți următoarele puncte.

- Dacă o activitate de transformare a vorbirii în text nu reușește, Webex WFO reîncearcă ulterior pentru a finaliza sarcina.
- Fusul orar din Managerul de activități este fusul orar implicit al organizației dvs.

Condiţii prealabile

- Organizația dvs. deține una dintre aceste licențe:
  - Informații esențiale despre analiză
  - Analize la nivel de întreprindere
  - Analiză desktop (vă permite să creați activități de analiză desktop)
- Aveți cel puțin una dintre următoarele permisiuni:
  - Administrarea analizelor desktop
  - Administrarea analizei vorbirii
  - Administrarea analizei vorbirii în text

    - Administrarea analizelor de text
    - Administrarea analizelor predictive
- Pentru a crea o activitate, aveți domeniu de aplicare pentru cel puțin un grup. Dacă aveți domeniu doar pentru o echipă și nu pentru grupul din care face parte echipa, nu puteți crea o activitate pentru acea echipă.
- (Pentru analiza desktop) Aplicațiile și site-urile web sunt configurate pe pagina Manager desktop.
- (Pentru analiza desktop) Câmpurile aplicației și site-ului web sunt configurate pe pagina Manager de teren.
- (Pentru analiza audio și text) Expresiile și categoriile de fraze sunt configurate în pagina Manager de fraze.

Locația paginii

Managementul aplicațiilor > Analytics > Task Manager

Procedurile

Crearea unei activități noi

1. Faceți clic pe **Creare activitate**.
2. Introduceți un nume unic pentru activitate în câmpul Nume .
3. Selectați tipul de activitate pe care doriți să o creați din **lista verticală Tip** . Câmpurile care se afișează variază în funcție de tipul de activitate selectat. Faceți clic pe tipul de activitate de mai jos pentru restul pașilor.

   Analiza desktopului

   Vorbire în text (transcriere)

   Analiza textului

   Scor de evaluare predictivă

   Scorul promotorului net predictiv

   Auto QM

   ### Analiza desktopului

   Această activitate procesează datele de analiză desktop încărcate și îmbină aceste informații cu datele audio și de înregistrare a ecranului ale agenților. Aveți nevoie de permisiunea Administrare analiză desktop pentru a lucra cu activități de analiză desktop.

1. În secțiunea Rularea activității , configurați când ar trebui să ruleze activitatea și intervalul de date al datelor pe care activitatea ar trebui să le analizeze.

În curs și **ad-hoc** butoane	Pentru a executa sarcina ori de câte ori apar date noi în sistem, selectați **În curs de desfășurare**. Acest lucru dezactivează câmpurile de dată, oră și interval. Pentru a rula sarcina o singură dată, selectați **Ad-Hoc**.
Programarea activității	Selectați data și ora de începere a activității. Data poate fi data de astăzi sau o dată viitoare. Timpul trebuie să fie în viitor. Nu poate fi ora curentă.
Selectarea apelurilor	Selectați data de începere și data de încheiere a intervalului de date pe care doriți ca sarcina să fie procesată. Data de începere trebuie să fie în trecut cu cel puțin o zi. Nu poate fi data de astăzi. Data de încheiere trebuie să fie ulterioară datei de începere, dar înainte de data de astăzi.

2. **În secțiunea Grupuri și echipe** , atribuiți grupuri și echipe activității. Sunt disponibile numai grupuri și echipe din domeniul dvs.

   NOTĂ : Dacă atribuiți un grup, dar nu atribuiți o echipă, Webex WFO atribuie sarcina tuturor echipelor din acel grup.

3. Dați clic pe **Salvați**.

Vorbire în text (transcriere)

Această activitate transcrie înregistrările audio, apoi caută în text fraze predefinite (pe care le configurați pe pagina Manager de fraze) și stochează rezultatele într-o bază de date în care se pot efectua căutări. Aveți nevoie de permisiunea Administrare analiză vorbire în text pentru a lucra cu activitățile de transcriere.

1. Selectați limba asociată cu activitatea din lista verticală Limbă . Limba pe care o alegeți determină ce apare în lista de categorii de expresii disponibile.

   NOTĂ: Unele limbi din această listă verticală pot necesita configurație suplimentară pentru implementarea Webex WFO. Consultați asistența pentru a vă asigura că limba Doriți să transcrieți este configurat pentru dvs.

2. (Opțional) Pentru transcrieri în limba engleză, selectați **Activare** în secțiunea Analiza sentimentelor pentru ca Webex WFO să analizeze emoțiile exprimate într-un contact. Puteți vizualiza sentimentul unui singur contact în playerul media și puteți filtra contactele din pagina Interacțiuni pe baza sentimentului. Analiza sentimentelor generează, de asemenea, scorul reputației nete a unui agent, care apare în playerul media. Selectați **Dezactivare** pentru a conserva resursele sistemului.
3. Selectați **Activare** în **secțiunea Accesări** expresie pentru a avea Webex transcrieri de căutare WFO pentru toate expresiile predefinite active ale organizației dvs. Selectați **Dezactivare** pentru a conserva resursele de sistem (nerecomandat: accesările expresiei sunt o componentă importantă a multor funcții Google Analytics).
4. Selectați o etichetă **index existentă**sau creați o etichetă index nouă pentru activitate.
5. În secțiunea Rularea activității , configurați când ar trebui să ruleze activitatea și intervalul de date al datelor pe care activitatea ar trebui să le analizeze.

În curs și **ad-hoc** butoane	Pentru a executa sarcina ori de câte ori apar date noi în sistem, selectați **În curs de desfășurare**. Acest lucru dezactivează câmpurile de dată, oră și interval. Pentru a rula sarcina o singură dată, selectați **Ad-Hoc**.
Programarea activității	Selectați data și ora de începere a activității. Data poate fi data de astăzi sau o dată viitoare. Timpul trebuie să fie în viitor. Nu poate fi ora curentă.
Selectarea apelurilor	Selectați data de începere și data de încheiere a intervalului de date pe care doriți ca sarcina să fie procesată. Data de începere trebuie să fie în trecut cu cel puțin o zi. Nu poate fi data de astăzi. Data de încheiere trebuie să fie ulterioară datei de începere, dar înainte de data de astăzi.

6. (Opțional) Pentru a crea rezumate ale apelurilor transcrise, selectați **butonul radio Activare** din meniul **Secțiunea rezumatului** interacțiunii AI.
7. Introduceți procentajul aproximativ de apeluri de transcris în **câmpul Procent** . Webex WFO oferă fiecărui apel șansa specificată de a fi transcris, mai degrabă decât să transcrie un procent din totalul apelurilor primite într-o perioadă de timp stabilită. Acest lucru are ca rezultat un eșantion reprezentativ de apeluri transcrise pe măsură ce sosesc apelurile. Va exista o anumită abatere de la procent, dar această abatere devine mai puțin semnificativă în timp.

8. (Opțional) Configurați **condițiile** care trebuie îndeplinite pentru ca apelul să fie transcris. În funcție de condiția pe care o alegeți, apar câmpuri suplimentare pentru un operand și o valoare sau un interval de timp.

   NOTĂ : Dacă utilizați această secțiune opțională, apelurile care nu îndeplinesc condițiile de filtrare nu sunt transcrise.

9. **În secțiunea Grupuri și echipe** , atribuiți grupuri și echipe activității. Sunt disponibile numai grupuri și echipe din domeniul dvs.

   NOTĂ : Dacă atribuiți un grup, dar nu atribuiți o echipă, Webex WFO atribuie sarcina tuturor echipelor din acel grup.

10. Dați clic pe **Salvați**.

Analiza textului

Această activitate caută în mesajele de e-mail capturate sau în textul de chat fraze predefinite (pe care le configurați pe pagina Manager de fraze) și stochează rezultatele într-o bază de date în care se pot efectua căutări. Aveți nevoie de permisiunea Administrare analiză text pentru a lucra cu activități de analiză text.

1. Selectați o etichetă **index existentă**sau creați o etichetă index nouă pentru activitate.
2. În secțiunea Rularea activității , configurați când ar trebui să ruleze activitatea și intervalul de date al datelor pe care activitatea ar trebui să le analizeze.

În curs și **ad-hoc** butoane	Pentru a executa sarcina ori de câte ori apar date noi în sistem, selectați **În curs de desfășurare**. Acest lucru dezactivează câmpurile de dată, oră și interval. Pentru a rula sarcina o singură dată, selectați **Ad-Hoc**.
Programarea activității	Selectați data și ora de începere a activității. Data poate fi data de astăzi sau o dată viitoare. Timpul trebuie să fie în viitor. Nu poate fi ora curentă.
Selectarea apelurilor	Selectați data de începere și data de încheiere a intervalului de date pe care doriți ca sarcina să fie procesată. Data de începere trebuie să fie în trecut cu cel puțin o zi. Nu poate fi data de astăzi. Data de încheiere trebuie să fie ulterioară datei de începere, dar înainte de data de astăzi.

3. **În secțiunea Grupuri și echipe** , atribuiți grupuri și echipe activității. Sunt disponibile numai grupuri și echipe din domeniul dvs.

   > **NOTĂ** : Dacă atribuiți un grup, dar nu atribuiți o echipă, Webex WFO atribuie sarcina tuturor echipelor din acel grup.

4. În secțiunea Categorii de **expresii** , atribuiți categorii de expresii activității.
5. Dați clic pe **Salvați**.

> **NOTĂ** : Pentru activitățile ad-hoc de analiză a textului care procesează mai mult de 200 de persoane de contact, poate dura câteva minute pentru ca numărul complet de **contacte procesate**, **eșuate** și totale **să apară, chiar și** după terminarea stării **activității.**

Scor de evaluare predictivă

Această activitate utilizează modele de învățare programată pentru a anticipa scorul de evaluare al unei persoane de contact. Aveți nevoie de permisiunea Administrare analiză predictivă pentru a lucra cu activitățile predictive.

> **IMPORTANT** : Predicțiile sunt complexe și necesită muncă în mai multe locuri Webex cadrul WFO. Consultați Configurarea predicțiilor pentru mai multe informații.

> **NOTĂ:** Activitățile Scorului de evaluare predictivă pot analiza numai contactele audio. Alte tipuri de contacte nu acceptă scoruri de evaluare predictivă.

1. În secțiunea Rularea activității , configurați când ar trebui să ruleze activitatea și intervalul de date al datelor pe care activitatea ar trebui să le analizeze.

În curs și **ad-hoc** butoane	Pentru a executa sarcina ori de câte ori apar date noi în sistem, selectați **În curs de desfășurare**. Acest lucru dezactivează câmpurile de dată, oră și interval. Pentru a rula sarcina o singură dată, selectați **Ad-Hoc**.
Programarea activității	Selectați data și ora de începere a activității. Data poate fi data de astăzi sau o dată viitoare. Timpul trebuie să fie în viitor. Nu poate fi ora curentă.
Selectarea apelurilor	Selectați data de începere și data de încheiere a intervalului de date pe care doriți ca sarcina să fie procesată. Data de începere trebuie să fie în trecut cu cel puțin o zi. Nu poate fi data de astăzi. Unitatea

	Data de încheiere trebuie să fie ulterioară datei de începere, dar înainte de data de astăzi.

2. **În secțiunea Grupuri și echipe** , atribuiți grupuri și echipe activității. Sunt disponibile numai grupuri și echipe din domeniul dvs.

   NOTĂ : Dacă atribuiți un grup, dar nu atribuiți o echipă, Webex WFO atribuie sarcina tuturor echipelor din acel grup.

3. Dați clic pe **Salvați**.

Scorul promotorului net predictiv

Această activitate utilizează modele de învățare automată pentru a prezice scorul net al promotorului unui contact. Aveți nevoie de permisiunea Administrare analiză predictivă pentru a lucra cu activitățile predictive.

IMPORTANT : Predicțiile sunt complexe și necesită muncă în mai multe locuri Webex cadrul WFO. Consultați Configurarea predicțiilor pentru mai multe informații.

NOTĂ: Sarcinile Predictive Net Promoter Score pot analiza numai contactele audio. Alte tipuri de contacte nu acceptă scorurile promotorului net predictiv.

1. În secțiunea Rularea activității , configurați când ar trebui să ruleze activitatea și intervalul de date al datelor pe care activitatea ar trebui să le analizeze.

În curs și **ad-hoc** butoane	Pentru a executa sarcina ori de câte ori apar date noi în sistem, selectați **În curs de desfășurare**. Acest lucru dezactivează câmpurile de dată, oră și interval. Pentru a rula sarcina o singură dată, selectați **Ad-Hoc**.
Programarea activității	Selectați data și ora de începere a activității. Data poate fi data de astăzi sau o dată viitoare. Timpul trebuie să fie în viitor. Nu poate fi ora curentă.
Selectarea apelurilor	Selectați data de începere și data de încheiere a intervalului de date pe care doriți ca sarcina să fie procesată. Data de începere trebuie să fie în trecut cu cel puțin o zi. Nu poate fi data de astăzi. Data de încheiere trebuie să fie ulterioară datei de începere, dar înainte de data de astăzi.

2. **În secțiunea Grupuri și echipe** , atribuiți grupuri și echipe activității. Sunt disponibile numai grupuri și echipe din domeniul dvs.

   NOTĂ : Dacă atribuiți un grup, dar nu atribuiți o echipă, Webex WFO atribuie sarcina tuturor echipelor din acel grup.

3. Dați clic pe **Salvați**.

Auto QM

Această sarcină permite utilizatorilor să atribuie formulare diferitelor grupuri sau echipe.

1. Introduceți un nume pentru activitate în câmpul Nume .
2. Selectați QM automată din **lista verticală Tip** .
3. Selectați un nume din lista verticală Nume **formular.**
4. Selectați grupurile și echipele necesare **și faceți clic fie pe Adăugare totală** , **fie** pe Eliminare totală **.**
5. Dați clic pe **Salvați**.

Filtrarea activităților existente

1. Dați clic pe **Filtre** (pictograma pâlnie, colțul din stânga sus al paginii). Se **deschide panoul Filtre** .
2. Configurați criteriile de căutare.
3. Dați clic pe **Aplicați**. Lista de actualizări de activități. Faceți clic pe **Resetare** pentru a vedea toate activitățile.

Afișarea sau ascunderea coloanelor

1. Faceți clic pe **Afișare/Ascundere coloane** (pictograma roată, colțul din dreapta sus al paginii). Se **deschide fereastra Afișare/Ascundere coloane** .
2. Bifați sau debifați casetele de selectare după cum doriți.
3. Dați clic pe **Aplicați**. Fereastra se închide.

Editarea unei activități existente

NOTĂ : Nu puteți edita o activitate dacă procesarea a început.

1. Faceți dublu clic pe activitate. Se deschide pagina de activități.
2. Editați sarcina după cum doriți.
3. Dați clic pe **Salvați**.

Anularea unei activități în curs

Aveți posibilitatea să anulați o activitate numai dacă starea **acesteia** este **În curs de rulare**. Nu puteți anula activitățile cu alte stări.

1. Faceți dublu clic pe activitate. Se deschide pagina de activități.
2. **În secțiunea Procesare** activități, faceți clic pe **Revocare procesare**. Se deschide o fereastră de confirmare.
3. Faceți clic pe **Da**. Fereastra se închide.

Ștergerea unei activități

> **NOTĂ** : Nu puteți șterge o activitate ad-hoc după executarea acesteia. Această restricție păstrează date istorice și o pistă de audit.

1. Faceți clic pe **Ștergere** (pictograma coșului de gunoi). Se deschide o fereastră de confirmare.
2. Faceți clic pe **Ștergere**. Fereastra se închide.

Subiecte conexe

- Despre activitățile Analytics
- Creați și gestionați elemente desktop — Utilizați pagina Manager desktop pentru a configura site-urile web și aplicațiile ca aprobate sau neaprobate pentru utilizare de către agenți.
- Vizualizați acțiunile agentului pentru o persoană de contact — vizualizați rezultatele analizei desktop a unei singure persoane de contact pe pagina Interacțiuni.
- Identificați câmpurile site-ului web care vor fi urmărite de Google Analytics – utilizați pagina Manager de teren pentru a identifica câmpurile din paginile web utilizate de agenți.
- Creați și gestionați fraze și categorii de fraze – Utilizați pagina Manager de fraze pentru a configura expresiile pentru fonetică, transcriere și activități de text.
- Gestionare câmpuri de metadate particularizate—Utilizați pagina Manager metadate pentru a configura metadatele care indică Webex WFO să analizeze o persoană de contact.
- Vizualizați analiza expresiilor pentru o persoană de contact - vizualizați accesările expresiei unui singur contact pe pagina Interacțiuni.
- Citiți rezumatul unui contact — Vizualizați rezumatul unui contact audio pe pagina Interacțiuni.
- Citiți transcrierea unei înregistrări audio—Vizualizați transcrierea unui singur contact pe pagina Interacțiuni.
- Citire contact text — Vizualizați un singur contact text pe pagina Interacțiuni.

- Configurați predicțiile—Aflați cum să configurați scorurile de evaluare predictivă și scorurile promotorului net predictiv.

Despre activitățile Analytics

Modificări ale licențelor Google Analytics

Dacă organizația dvs. face downgrade de la o licență Analytics Essentials sau Analytics Enterprise la o licență Desktop Analytics, Webex WFO dezactivează automat toate activitățile non-desktop existente. Această dezactivare nu afectează activitățile în desfășurare, de exemplu, activitățile ad-hoc care au început deja sau activitățile în curs de desfășurare programate sau începute.

E-mail și text chat

Puteți configura o activitate continuă de analiză a textului pentru a analiza e-mailurile pentru accesări de expresie predefinite. Dacă nu este configurată nicio sarcină în curs, atunci toate e-mailurile sunt încă indexate și salvate ca contacte de e-mail. Puteți procesa aceste e-mailuri ca sarcini ad-hoc.

Trebuie să configurați o activitate de analiză a textului pentru a analiza e-mailurile sau chaturile pentru accesări de expresie predefinite. Dacă nu este configurată nicio activitate, iată ce se întâmplă atunci când este importat text:

- Textul nu este analizat în Google Analytics.
- Contactul este încă disponibil pe pagina Interacțiuni.
- Sentimentul nu este analizat pe pagina Interacțiuni.

NOTĂ : Dacă Webex WFO detectează o adresă de e-mail generică care nu este asociată cu un agent în timpul unui import de e-mail pe serverul de poștă electronică, Webex WFO creează un utilizator nou și asociază utilizatorul cu acesta
Adresa de e-mail. Acest utilizator apare apoi în lista de utilizatori și adaugă un utilizator la numărul de utilizatori.

Limbi și echipe

Pentru o listă completă a limbilor acceptate în Webex WFO, consultați "Localizarea și limbile acceptate" din *Webex Ghid* de instalare WFO.

IMPORTANT Limbile necesită configurarea serverului. Înainte de a utiliza o limbă într-o activitate, asigurați-vă că administratorul de sistem a configurat limba.

Când executați o activitate de vorbire, rezultatele se bazează exclusiv pe limba selectată. Există o relație implicită între echipe și limbi. De exemplu, dacă alegeți limba franceză din lista verticală Limbă atunci când configurați o activitate, activitatea procesează toate apelurile în franceză pentru echipele selectate. Orice limbă secundară vorbită în timpul acestor apeluri produce rezultate proaste.

CELE MAI BUNE PRACTICI

Dacă centrul dvs. de contact acceptă mai multe limbi, fiecare echipă trebuie asociată cu o anumită limbă.

Nu este neobișnuit ca unul sau mai mulți agenți dintr-o echipă să fie bilingvi. În acest caz, agenții bilingvi comută între limbi în timpul unui apel sau de la un apel la altul. Dacă se știe că agenții dintr-o echipă utilizează o limbă secundară în timpul unui apel, creați o etichetă de metadate utilizând pagina Manager metadate (Gestionare aplicații > QM > QM Configurare > Manager metadate) și atribuiți valorile posibile ale limbii unei etichete de metadate. Atunci când un agent utilizează o limbă secundară în timpul unui apel, agentul poate atribui eticheta de metadate respectivă pentru a identifica limba utilizată. Apoi puteți rula o activitate pentru a căuta toate apelurile asociate cu echipa care sunt etichetate cu acea etichetă de metadate de limbă specifică.

EXEMPLU

Agentul A face parte din echipa de vânzări și vorbește franceza ca limbă principală și engleza ca limbă secundară. Când agentul A comută la limba engleză pentru un apel, acesta etichetează apelul cu o etichetă de metadate numită **VoiceLanguage** și o valoare de **limba engleză**.

Pentru a analiza apelurile în limba engleză ale agentului A, creați o activitate vorbire în text (transcriere) configurată cu următoarele setări:

- Limba: Engleză
- Echipa: Vânzări

Dacă selectați limba franceză din lista verticală Limbă, sarcina nu va da rezultate.

Transcrierea limbii pentru înregistrarea gateway-ului

Înregistrarea gateway-ului creează o înregistrare rădăcină pentru întregul apel de la început până la sfârșit. Dacă apelul este transferat, această înregistrare rădăcină are mai multe segmente, unul pentru apelul inițial și altul pentru transfer. (Dacă un apel este transferat de mai multe ori, fiecare transfer este un segment separat.)

Când această înregistrare este reconciliată, Webex WFO transcrie apelul folosind limba ultimului segment, care este limba asociată cu sarcina vorbire-text a ultimului segment. O activitate de transformare a vorbirii în text poate fi asociată cu o singură limbă. Dacă persoanele din apel vorbesc o altă limbă după transferul apelului, Webex WFO va încerca în continuare să transcrie apelul în limba utilizată în ultimul segment.

> **EXEMPLU** Agentul și apelantul vorbesc limba engleză pentru primul segment de apel, care este asociat cu o activitate de transformare a vorbirii în text în limba engleză. Agentul transferă apelantul către un agent vorbitor de limbă spaniolă. Această secundă
> Este asociat cu o activitate spaniolă de transformare a vorbirii în text. Webex WFO transcrie ambele segmente ale acestui apel în spaniolă după ce înregistrarea este reconciliată.

Dacă un segment de apel nu este asociat cu o activitate vorbire-text, Webex WFO nu va transcrie segmentul. Dacă ultimul segment al unui apel nu este asociat cu o activitate vorbire-text, Webex WFO nu va transcrie apelul.

> **EXEMPLU** Agentul și apelantul vorbesc limba engleză pentru primul segment de apel, care este asociat cu o activitate de transformare a vorbirii în text în limba engleză. Agentul transferă apelantul către un agent vorbitor de limbă spaniolă. Această secundă
> Segmentul nu este asociat cu o activitate de transformare a vorbirii în text. Webex WFO nu transcrie apelul.

Organizarea datelor

Organizarea datelor presupune următoarele:

- Creați, gestionați, importați și exportați listele de expresii utilizate în activitățile de analiză a vorbirii și a textului.
- Configurați Webex WFO să efectueze automat diverse acțiuni atunci când un utilizator deschide sau interacționează cu o aplicație sau un site Web Windows.
- Configurați câmpurile asociate cu site-urile web care au fost marcate pentru utilizare în Smart Desktop.

Crearea și gestionarea expresiilor și categoriilor de expresii

Utilizați pagina Manager de fraze pentru a crea, gestiona, importa și exporta expresiile utilizate în activitățile de analiză a vorbirii și a textului.

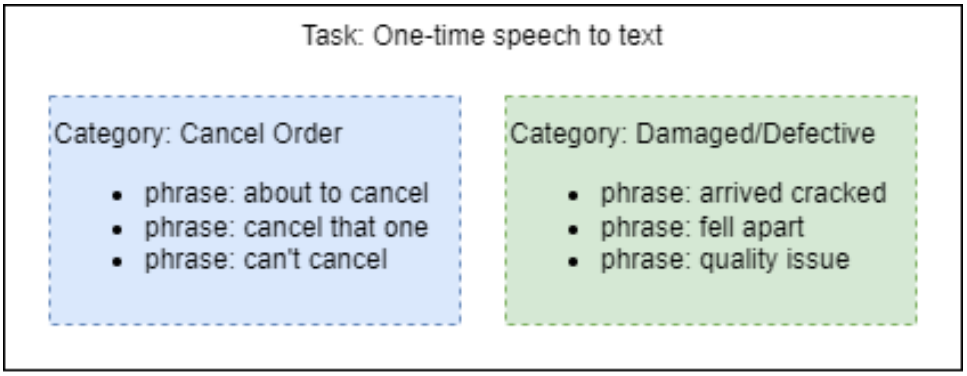
O **frază** este un grup de unul sau mai multe cuvinte pe care Webex WFO le poate căuta ca o singură unitate gramaticală în activitățile audio și text. Când furnizați o expresie importantă pentru afacerea dvs., Webex WFO caută acea expresie în transcrierile înregistrărilor audio și textul din e-mailuri și chat-uri.

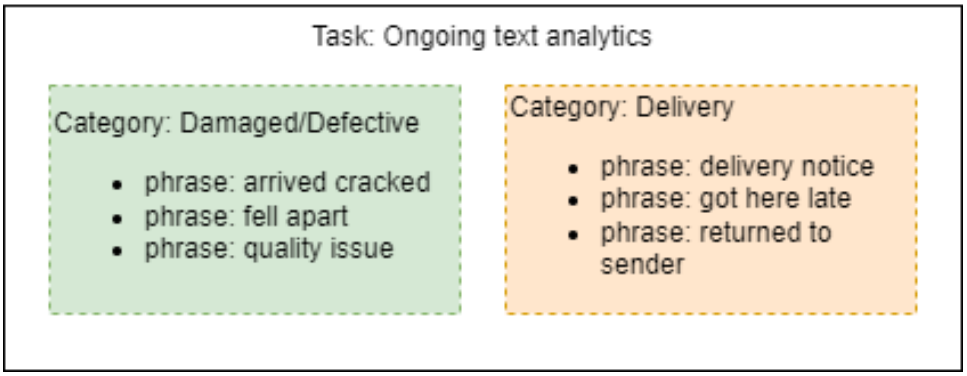
O **categorie** este o colecție de fraze pe care le organizați împreună, deoarece au un scop de afaceri sau un limbaj similar. De exemplu, o categorie numită "Anulează comanda" ar putea conține expresii precum "pe cale să anuleze", "anulează-l pe acela" și așa mai departe. Activitățile Analytics pot procesa mai multe categorii de expresii și expresii

Categoriile pot fi utilizate în mai multe sarcini. De asemenea, puteți utiliza categorii pentru a grupa expresiile după limbă. De exemplu, puteți crea o categorie "Client fericit - engleză" pentru agenții care vorbesc limba engleză și o categorie "Client heureux - français" pentru agenții care vorbesc limba franceză.

O **sarcină** este un loc de muncă care spune Webex WFO să caute anumite tipuri de contacte pentru fraze în anumite categorii. Gestionați activitățile pe pagina Manager de activități. Consultați Crearea activităților Analytics pentru mai multe informații despre activități.

Diagrama de mai jos ilustrează relația dintre expresii, categorii și activități.





Condiţii prealabile

- Organizația dvs. deține licența Analytics Essentials sau Analytics Enterprise.
- Aveți permisiunea Administrare expresii analitice.

Locația paginii

Managementul aplicațiilor > Analytics > Phrase Manager

Procedurile

Vizualizarea expresiilor din categoriile existente

1. (Opțional) Pentru a vizualiza expresii pentru alte limbi decât engleza americană, selectați o limbă din lista derulantă din partea superioară a **panoului Categorii** de expresii.
2. Faceți clic pe o categorie din **panoul Categorii** de expresii. Expresiile din această categorie apar în **Fraze** panou.

Vizualizarea activităților care utilizează o categorie

- Faceți clic pe pictograma de opțiuni (cele trei puncte) de lângă categorie, apoi selectați **Activități** asociate din lista verticală. Fereastra **Activități** asociate se deschide cu o listă cu toate activitățile care utilizează această categorie, împreună cu tipul și planificarea activității (în curs sau ad-hoc).

Obțineți sugestii pentru fraze noi

Webex WFO folosește inteligența artificială pentru a genera fraze pe care să le adăugați la categoriile dvs. Sugestiile de expresii se bazează pe expresii "sămânță" care sunt deja în categorie.

1. Faceți clic pe categorie în **panoul Categorii** de expresii.
2. În panoul **Fraze,** bifați caseta de selectare de lângă expresiile "sămânță" pe care doriți să le utilizeze Webex WFO pentru a genera sugestii.

   CEA MAI BUNĂ PRACTICĂ Selectați cel puțin trei fraze. Webex WFO poate face sugestii bazate pe o singură frază, dar selectarea mai multor îi oferă mai mult material cu care să lucreze.

3. **În panoul Sugestii** , faceți clic pe **Creare sugestii**. Apare o listă de expresii sugerate.
4. Faceți clic pe o sugestie pentru a o adăuga la categorie.
5. (Opțional) Pentru a obține mai multe sugestii, bifați caseta de selectare de lângă frazele seed și faceți clic din nou pe **Make Suggests** .
6. Când ați terminat de adăugat expresii, faceți clic pe **Salvare**.

Adăugați o expresie nouă

NOTĂ : O frază poate exista într-o singură categorie per limbă. Dacă trebuie să adăugați o expresie existentă la o categorie nouă în aceeași limbă, ștergeți mai întâi fraza din vechea categorie.

NOTĂ : Puteți utiliza aceeași expresie în mai multe limbi.

1. Faceți clic pe categoria în care va intra noua expresie în panoul **Categorii** de expresii. Expresiile care se află deja în categorie apar în **panoul Expresii** .
2. În panoul **Expresii** , introduceți noua expresie în **câmpul Tastare pentru a crea o frază** .
3. Apăsați tasta Enter. Noua frază este adăugată la lista de fraze. În mod implicit, noua frază este activă.
4. Dați clic pe **Salvați**.

Adăugați o categorie nouă

1. **În panoul Categorii** de fraze, introduceți numele categoriei în **câmpul Creare categorie** de fraze.

   NOTĂ: Numele categoriei trebuie să fie unic. Nu puteți utiliza același nume de categorie în limbi diferite.

2. (Opțional) Introduceți o descriere pentru categorie în **câmpul Descriere** .
3. Dați clic pe **Salvați**. Categoria și descrierea acesteia apar în lista categoriilor.

Editarea unei fraze

IMPORTANT : Aveți grijă când editați fraze. Editarea unei fraze poate crea o nepotrivire între accesările anterioare ale frazei și accesările noi.

1. Faceți clic pe expresia pe care doriți să o editați.
2. Editați fraza.
3. Apăsați tasta Enter.

Editarea unei categorii

Puteți edita numele și descrierea unei categorii.

1. Faceți clic pe pictograma de opțiuni (cele trei puncte) de lângă categorie, apoi selectați **Editare** din lista derulantă.
2. Editați categoria.
3. Dați clic pe **Salvați**.

Dezactivarea unei fraze

Dezactivarea unei fraze o elimină din toate activitățile de transformare a vorbirii în text (transcriere). Webex WFO nu identifică rezultatele pozitive pentru frazele dezactivate.

1. Faceți clic pe expresie.
2. Selectați **Inactiv** din **lista verticală Activ** .
3. Dați clic pe **Salvați**.

Activarea unei fraze

Activarea unei fraze determină Webex WFO să o caute în toate sarcinile vorbire-text (transcriere).

1. Faceți clic pe expresie.
2. Selectați **Activ** din **lista verticală Inactiv** .
3. Dați clic pe **Salvați**.

Ștergerea unei fraze

Puteți șterge o frază numai atunci când orice contacte care conțin rezultate pozitive pentru fraza respectivă au ajuns la sfârșitul perioadei de păstrare a datelor și sunt șterse.

1. Bifați caseta de selectare de lângă expresie.
2. În colțul din dreapta sus al **panoului Expresii** , faceți clic pe **Ștergere**. Fraza este ștearsă imediat.

Ștergerea unei categorii

IMPORTANT Ștergerea unei categorii elimină, de asemenea, toate expresiile categoriei. Ștergerea unei categorii nu poate fi anulată.

1. Faceți clic pe pictograma de opțiuni (cele trei puncte) de lângă categorie, apoi selectați **Ștergere** din lista derulantă. Se deschide o fereastră de confirmare.
2. Faceți clic pe **Ștergere**. Fereastra se închide.

Importul categoriilor și expresiilor

Puteți utiliza un fișier CSV pentru a importa categorii și expresii noi și pentru a actualiza categoriile și expresiile existente. Fișierul pe care îl importați trebuie să includă coloanele listate în tabelul de mai jos, în ordinea afișată (de sus în jos = ordine de la stânga la dreapta în fișier). Dacă există o eroare de format, importul eșuează.

NOTĂ : O frază poate exista într-o singură categorie per limbă.

EXEMPLU Încercați să importați fraza A în limba engleză (SUA) Categoria B, dar fraza A există deja în limba engleză (SUA) Categoria C. Webex WFO nu adaugă fraza A în limba engleză (SUA) Categoria B.

EXEMPLU Doriți să importați fraza A în limba engleză (Regatul Unit) Categoria D. Fraza A există deja în limba engleză (SUA) Categoria C. Webex WFO adaugă cu succes fraza A în limba engleză (Regatul Unit) Categoria D.

Fraza A există acum atât în limba engleză (Marea Britanie), cât și în limba engleză (Marea Britanie) Categoria D și limba engleză (S.U.A.) Categoria C.

1. Faceți clic pe pictograma de opțiuni (cele trei puncte) din partea superioară a **panoului Categorii** de fraze și selectați **Import**

   Din lista derulantă. Se deschide exploratorul de fișiere al dispozitivului.

2. Găsiți fișierul CSV, apoi faceți clic pe **Deschidere**.

CELE MAI BUNE PRACTICI Suntem în proces de eliminare a câmpurilor fonetice, sonore și de încredere. Vă recomandăm să nu utilizați aceste coloane în fișierul CSV importat.

Coloane	Descriere
Categorie	(obligatoriu) Numele categoriei.
Frază	(obligatoriu) Textul expresiei.
Fonetic	Această coloană nu se mai utilizează.
Sună ca	Această coloană nu se mai utilizează.
Încredere	Această coloană nu se mai utilizează.
Stare	(obligatoriu) **0** (zero) dacă fraza este dezactivată pentru Analytics sau **1** dacă expresia este activată pentru Analytics.
ID-ul limbii	(obligatoriu) Codul de limbă de 2 caractere și țara de 2 caractere Cod pentru frază, în formatul **NN-NN**. Tabelul de mai jos listează limbile acceptate.

Limbă	**Cod**
Arabică	ar-ar
Daneză	DA-DK
Olandeză (Țările de Jos)	NL-NL
Engleză (Australia)	ro-ro
Engleză (Euro)	EN-UE
Engleză (Africa de Sud)	ro-za

Coloane	Descriere

Limbă	Cod
Engleză (Regatul Unit)	ro-RO
Engleză (S.U.A.)	ro-RO
Finlandeză	fi-fi
Franceză (Canada)	FR-CA
Franceză (Franța)	FR-FR
Germană (Germania)	de-de
Italiană	ea-it
Norvegiană	Nu-nu
Portugheză (Brazilia)	PT-BR
Spaniolă (Euro)	ES-UE
Spaniolă (America de Nord)	ES-MX
Suedeză	SV-SE

Exportul categoriilor și expresiilor

Puteți exporta toate datele Managerului de fraze într-un fișier CSV.

- Faceți clic pe pictograma de opțiuni (cele trei puncte) din partea superioară a **panoului Categorii** de fraze și selectați **Exportați tot** din lista derulantă. Un fișier numit phrases.csv se descarcă pe dispozitiv.

Subiecte corelate

- Creați activități Analytics - configurați procesele Webex WFO care caută expresii în contacte audio și text.
- Vizualizați analiza expresiilor pentru o persoană de contact - vizualizați accesările expresiei unui singur contact pe pagina Interacțiuni.

Identificați site-urile și aplicațiile care vor fi urmărite de Analytics

Utilizați pagina Manager desktop pentru a configura Webex WFO să efectueze automat diverse acțiuni atunci când un utilizator deschide sau interacționează cu o aplicație sau un site Web Windows. Aceste acțiuni automate configurate se numesc **evenimente** de elemente desktop.

> **EXEMPLU** Pentru a împiedica înregistrările să capteze date sensibile, doriți ca WFO Webex să întrerupă înregistrarea atunci când un agent face clic în câmpul Număr card de credit din gestionarea comenzilor
> și să reia înregistrarea atunci când agentul face clic în afara câmpului Număr card de credit.

Puteți adăuga aplicațiile și site-urile țintă manual sau într-un lot utilizând funcția Import. Funcția Export vă permite să obțineți o listă cu toate aplicațiile și site-urile web configurate în Desktop Manager.

De asemenea, puteți marca anumite aplicații și site-uri web ca "aprobate" sau "neaprobate" pe această pagină. Acest lucru vă permite să identificați agenții care accesează aplicații și site-uri web pe care compania dvs. nu le-a aprobat pentru utilizare.

Condiţii prealabile

- Organizația dvs. are una dintre următoarele licențe:
  - Informații esențiale despre analiză
  - Analize la nivel de întreprindere
  - Analiza desktopului

    > **NOTĂ** : licența Analiză desktop vă permite să marcați site-uri web și aplicații ca aprobate sau neaprobate pentru a fi utilizate de agenți. (Vezi Crearea și gestionarea elementelor desktop pentru
    > instrucțiuni.) Nu vă permite să configurați acțiuni automate, cum ar fi întreruperea și reluarea înregistrării unui apel.
- Aveți permisiunea Administrare analiză desktop.

Locația paginii

Gestionarea aplicațiilor > Analytics > Analytics > Desktop Manager

Procedurile

- Creați și gestionați elemente desktop — Adăugați, editați și setați starea elementelor desktop; importați și exportați date despre elementele desktop; setați starea elementelor desktop și promovați configurațiile actualizate în Smart

Utilizatori desktop.

- Configurați evenimentele elementelor desktop - Creați și editați evenimente automate pentru elementele desktop.
- Utilizați instrumentul Marcator câmp aplicație - Obțineți informațiile de care aveți nevoie pentru a configura un eveniment de element desktop care implică câmpuri într-o aplicație Windows.

Crearea și gestionarea elementelor desktop

Înainte de a putea crea un eveniment de element desktop automat, trebuie să aveți o listă a aplicațiilor și site-urilor web pe care rulează evenimentul respectiv.

Procedurile

Filtrați lista de aplicații și site-uri web

1. Utilizați câmpurile Căutare și butoanele Vizualizare din bara de instrumente pentru a filtra ceea ce apare pe pagina Manager desktop.
   - Introduceți orice șir în câmpul Căutare pentru a limita lista la aplicațiile și site-urile web ale căror nume conțin acel șir.
   - Faceți clic pe butoanele Aplicație sau **Web**pentru a afișa numai aplicații sau site-uri web sau ambele. Un buton selectat este gri închis. Un buton deselectat este gri deschis.
   - Faceți clic pe butonul **Stare** aplicație pentru a selecta stările pe care doriți să le vizualizați.
2. Debifați câmpul Căutare și selectați toate butoanele pentru a vizualiza întreaga listă de aplicații și site-uri web.

Adăugarea unui element desktop nou

1. Faceți clic pe **Element** desktop nou. **Se deschide pagina Adăugare element** desktop nou.
2. Selectați tipul de element pe care doriți să îl adăugați din Ce doriți să faceți? opțiuni. Câmpurile apar în funcție de tipul de element selectat.
3. Completați câmpurile descrise mai jos. Acest tabel conține toate câmpurile posibile pe care este posibil să le vedeți.

Câmp	Descriere
Numele aplicației, site-ului web sau câmpului	Introduceți un nume unic și ușor de identificat pentru elementul desktop.

Câmp	Descriere
Dosarul de candidatură	Introduceți numele de fișier executabil al aplicației Windows adăugați. **EXEMPLUL word.exe**
Starea aplicației sau a site-ului web	Selectați starea aplicației sau a site-ului web din lista derulantă. **NOTĂ** : De fiecare dată când o activitate de analiză desktop găsește o nouă aplicație sau un nou site web, îi atribuie starea Nou (consultați Creați activități Analytics). Când apare starea Nou, trebuie să modificați starea la Aprobat, Neaprobat sau Ignorare.
Adresa URL	Introduceți adresa URL a site-ului web. Utilizați numai părțile URL-ului care nu au bare oblice (/). **EXEMPLU** Da: www.example.com Da: www.example.com:1234 Nu: http://www.example.com Nu: www.example.com/website
Proprietățile aplicației	Această secțiune este utilizată pentru a defini un câmp de text dintr-o aplicație. Trebuie să utilizați instrumentul Application Field Marker pentru a obține aceste informații. Acest instrument este disponibil pe orice desktop care are instalat Smart Desktop. Consultați Utilizarea instrumentului Marcator câmp aplicație pentru a afla cum să utilizați instrumentul și să populați câmpurile din această secțiune.

4. Dați clic pe **Salvați**. Câmpurile de pe pagină se șterg și sunteți gata să adăugați un alt element desktop nou. Dacă ați terminat de adăugat elemente noi, faceți clic pe**Revocare** pentru a reveni la pagina Manager desktop.

Editarea unui element desktop existent

- Faceți clic pe elementul desktop din panoul din stânga pentru a vizualiza detaliile acelui element în panoul din dreapta. Editați după cum doriți, apoi faceți clic pe **Salvare**.

Atribuirea unei stări mai multor elemente

1. În panoul din stânga, selectați aplicațiile și site-urile web a căror stare doriți să o modificați.
2. Selectați o stare din **lista verticală Stare** aplicație.
3. Dați clic pe **Salvați**.

Importul datelor în Desktop Manager

1. **În secțiunea Import** a paginii, navigați la fișierul CSV pe care doriți să îl importați utilizând butonul Răsfoire nasture.

   Fișierul CSV trebuie să conțină următoarele coloane, în ordinea listată de sus în jos. Fiecare câmp dintr-un rând trebuie să conțină o valoare. CSV generat atunci când exportați date urmează acest format.

   > **NOTĂ** : Fișierele exportate dintr-o versiune anterioară versiunii 11.0 de Webex WFOconțin o coloană suplimentară, "handleCode". Pentru a importa aceste fișiere în Cloud/11.0 sau mai nou, trebuie să eliminați coloana respectivă
   > și datele asociate din fișierul CSV.

Coloane	Descriere
cheie	Numele executabil pentru o aplicație sau URL-ul pentru un site web.
nume	Numele aplicației sau al site-ului web.
stare	Starea aplicației sau a site-ului web.
tip	Tipul elementului desktop: aplicație, conținut (site web) sau sistem.

2. Faceți clic pe **Import**.

Exportul informațiilor din Desktop Manager

- În secțiunea Export, faceți clic pe **Export** pentru a salva sau a deschide fișierul. În mod implicit, fișierul de export este denumit

  desktopuse.csv.

> **NOTĂ** : Fișierele exportate conțin numai aplicațiile asupra cărora s-a acționat. Nu toate aplicațiile din lista de aplicații Desktop Manager apar în fișierul exportat.

Transmiteți configurațiile actualizate ale aplicațiilor și site-urilor web pe desktopurile utilizatorilor

- Faceți clic pe **butonul** Configurare push pentru a împinge orice modificări aduse aplicațiilor sau site-urilor web din Desktop Manager pe desktopurile utilizatorului.

Configurarea evenimentelor elementelor desktop

Pagina de configurare evenimente Desktop Manager vă permite să controlați modul în care Webex răspunde WFO atunci când utilizatorii accesează site-uri web și aplicații. Puteți configura unul sau mai multe evenimente pentru orice element desktop din pagina Manager desktop. Aceste evenimente sunt declanșate de Smart Desktop pe computerul agentului în timpul rulării.

> **NOTĂ** Webex Consultați WFO Pause and Resume pentru informații despre utilizarea evenimentelor elementelor desktop pentru Webex WFO a inițiat funcționalitatea de pauză automată și reluare în Webex integrări WFO. Webex WFO a inițiat întreruperea și reluarea automată utilizând evenimente de elemente desktop nu este disponibilă pentru toate integrările.

Un eveniment constă din următoarele componente:

Porniți declanșatorul	Ce face utilizatorul care pornește acțiunea sistemului **Agentul face clic în câmpul Număr card de credit.**
Acțiunea sistemului	Ce face Smart Desktop când are loc declanșatorul Start **Smart Desktop oprește înregistrarea** audio și a ecranului.
Durata acțiunii	Cu cât timp înainte ca o acțiune de oprire să aibă loc automat în loc de un declanșator de oprire **Smart Desktop repornește înregistrarea audio și a ecranului la un minut după ce agentul face clic în câmpul Număr card de credit.**
Opriți declanșatorul	(opțional) Ce face utilizatorul care oprește acțiunea sistemului **Agentul face clic în afara câmpului Număr card de credit.**
Opriți acțiunea	(opțional) Ce face Smart Desktop când are loc declanșatorul de oprire **Smart Desktop repornește înregistrarea audio și a ecranului.**

Când redați un apel asociat cu un eveniment în Media Player, evenimentul este evidențiat cu galben în panoul Desktop al Media Player și în Agent Explorer.

Smart Desktop nu urmărește evenimentele desktop noi sau actualizate până când nu se întâmplă una dintre următoarele situații:

- Un utilizator se conectează sau se deconectează de la Smart Desktop.
- Faceți clic pe **configurație push** pe pagina Manager desktop.
- Are loc o reîmprospătare zilnică (implicit, un timp aleatoriu între orele 4:00 și 4:30 AM).

Locația paginii

Gestionarea aplicațiilor > Analytics > Desktop Manager > Adăugare eveniment

Procedurile

Creați un nou eveniment de element desktop prin intermediul paginii Manager desktop

1. Pe pagina Manager desktop, selectați elementul desktop la care doriți să adăugați un eveniment.
2. Faceți clic pe **Adăugare eveniment** pentru a deschide pagina Configurare eveniment Manager desktop.
3. Selectați **Creați un eveniment** nou.
4. (Numai pentru aplicații) **În secțiunea Tip** eveniment, alegeți tipul de eveniment pe care doriți să îl creați.
   - Eveniment desktop - Declanșatorul de pornire pentru eveniment este ceva ce face un utilizator într-o aplicație.
   - Eveniment automat - Declanșatorul de pornire pentru eveniment este un semnal RTP pe care Webex WFO îl detectează automat. Pentru mai multe informații despre semnalizarea RTP, consultați Configurarea setărilor globaleQM.
5. **În câmpul Nume** eveniment, introduceți un nume care identifică clar evenimentul.

   IMPORTANT: Fiecare eveniment din Desktop Manager trebuie să aibă un nume unic.
6. **În lista verticală Pornire declanșator** eveniment, selectați declanșatorul care inițiază evenimentul. Declanșatoarele listate variază în funcție de faptul dacă elementul desktop este o aplicație sau un site Web.

   NOTĂ : Utilizarea simultană a mai multor metode de declanșare a pauzei și reluării (cum ar fi comenzile de înregistrare, evenimentele web, API-urile și semnalizarea terță parte) poate duce la imprevizibil
   comportament. Pentru a evita aceste probleme, utilizați o singură metodă într-un apel la un moment dat.

Aplicație (eveniment desktop)

Declanșa	Descriere
Programul devine focalizat	Fereastra sau caseta de dialog a aplicației are focalizarea tastaturii.
Programul își pierde concentrarea	Focalizarea tastaturii se termină pentru fereastra sau dialogul aplicației cutie.
Creare	Se creează o fereastră sau o casetă de dialog pentru aplicație. Puteți utiliza Create pentru a indica când este pornită o aplicație dacă specificați titlul ferestrei de nivel superior ca text al ferestrei.
Distruge	O fereastră sau o casetă de dialog este distrusă. Puteți utiliza opțiunea Distrugere pentru a indica închiderea unei aplicații dacă specificați titlul ferestrei de nivel superior ca text al ferestrei. Dacă se execută mai multe instanțe ale aceleiași aplicații, închiderea unei instanțe va genera acest eveniment, dar celelalte instanțe vor continua să ruleze.
Faceți clic pe câmpul de text	Utilizatorul efectuează o acțiune care focalizează tastatura pe un câmp de text din aplicație.
Faceți clic în afara câmpului de text	Utilizatorul efectuează o acțiune care elimină focalizarea tastaturii pentru un câmp de text din aplicație.
Clic pe buton	Utilizatorul face clic pe un buton din aplicație.
Schimbarea titlului	Titlul ferestrei se schimbă.

Aplicație (eveniment automat)

Declanșa	Descriere
RTP începe apelul	Webex WFO detectează un semnal RTP de intrare sau de ieșire.
RTP apel se oprește	Webex WFO nu mai detectează o RTP de intrare sau de ieșire semnal.

Site-ul

Declanșa	Descriere
Faceți clic pe câmpul de text	Utilizatorul efectuează o acțiune care focalizează tastatura pe un câmp text pe o pagină web.
Faceți clic în afara câmpului de text	Utilizatorul efectuează o acțiune care elimină focalizarea tastaturii pentru un câmp text de pe o pagină web.
Solicitați site-ul web	Utilizatorul navighează la URL-ul specificat în detaliile declanșatorului.
Pagina face solicitare în fundal	URL-ul specificat în detaliile declanșatorului trimite un XHR.

7. **În secțiunea Detalii** declanșator pornire, introduceți detaliile care definesc aplicațiile sau site-urile web care declanșează declanșatorul de pornire.

Aplicație

Element	Descriere
Titlul ferestrei	Numele ferestrei sau casetei de dialog asociate cu eveniment. **NOTĂ:** Acest câmp nu este sensibil la litere mari și mici. Totuși, textul trebuie să corespundă numelui ferestrei sau casetei de dialog pentru Declanșatorul evenimentului pentru a reuși. **CEA MAI BUNĂ PRACTICĂ** Nu specificați o fereastră care conține text variabil. **NOTĂ** : Dacă lăsați acest câmp necompletat, orice fereastră din aplicația asociată poate declanșa evenimentul, cu excepția cazului în care declanșatorul este o schimbare de titlu. Pentru declanșatoarele de modificare a titlului, acest câmp trebuie să conțină text.
Buton	Numele butonului asociat evenimentului. **NOTĂ** : Utilizatorii trebuie să utilizeze mouse-ul pentru a face clic pe buton pentru:

Element	Descriere
	declanșează un eveniment. Webex WFO nu recunoaște declanșatorul dacă un utilizator utilizează o tastă de pe tastatură. De exemplu, un utilizator trebuie să facă clic pe butonul Salvare, nu să utilizeze combinația de taste Ctrl+S.
Câmp	Câmpul care declanșează acțiunea sistemului atunci când un utilizator face clic pe sau în afara acestuia. Câmpul trebuie să fie configurat în Managerul de teren (consultați Identificarea câmpurilor site-ului web de urmărit de Google Analytics). Se utilizează numai cu declanșatoarele "Faceți clic pe câmpul de text" și "Faceți clic în afara câmpului de text".

Site-ul

Element	Descriere
Adresa URL	Calea pentru site-ul web asociat cu evenimentul. Introduceți partea din adresa URL care urmează după numele gazdei. **EXEMPLU** : Dacă adresa URL completă a site-ului web este **http://www.example.com/website/page,intră /site/pagină**. **CELE MAI BUNE PRACTICI** Introduceți întotdeauna adresa rezolvată a site-ului web. Utilizatorii folosesc frecvent comenzi rapide atunci când introduc o adresă URL în câmpul de adresă al browserului. Browserul utilizează DNS sau alt serviciu pentru a rezolva adresa și va afișa adresa rezolvată în câmpul de adresă (adresa include omisul "www" sau "http", de exemplu). **NOTĂ** : Când introduceți adresa rezolvată în acest câmp, Webex WFO declanșează automat un eveniment atunci când un utilizator Introduce o comandă rapidă pentru adresa rezolvată.

Element	Descriere
	Dacă un agent accesează un site web și pagina site-ului web respectiv este memorată în cache, nicio solicitare nu trece prin Smart Desktop. În acest caz, Webex WFO nu poate apăsa niciun declanșator pentru site-ul web și nu va afișa adresa URL a site-ului web.
Câmp	Câmpul care declanșează acțiunea sistemului atunci când un utilizator face clic pe sau în afara acestuia. Câmpul trebuie să fie configurat în Managerul de teren (consultați Identificarea câmpurilor site-ului web de urmărit de Google Analytics). Se utilizează numai cu declanșatoarele "Faceți clic pe câmpul de text" și "Faceți clic în afara câmpului de text".

8. În secțiunea Pornire **acțiune** sistem, faceți clic pe **Adăugare** pentru a adăuga acțiunile care apar atunci când se întâmplă un declanșator de pornire. Puteți configura mai multe acțiuni pentru un declanșator. Atunci când se utilizează mai multe acțiuni, acțiunile sunt tratate ca operanzi evaluați cu un AND logic. Consultați Adăugarea unei acțiuni de sistem pentru modul de adăugare a acțiunilor și descrieri ale acțiunilor disponibile.
9. **În secțiunea Durata** acțiunii, introduceți durata de timp (în secunde) înainte ca o acțiune de oprire configurată să aibă loc automat, în loc de un declanșator de oprire. Durata maximă pe care o puteți seta este de 3.600 de secunde. Dacă setați o valoare în această secțiune, trebuie să configurați și una sau mai multe acțiuni de oprire.

   NOTĂ : Dacă setați durata la zero secunde, acțiunea de oprire nu va avea loc niciodată automat.

10. (Opțional) **În lista verticală Oprire declanșator** eveniment, selectați declanșatorul care încheie evenimentul. Declanșatoarele listate variază în funcție de faptul dacă elementul desktop este o aplicație sau un site Web. Consultați Pasul 6 de mai sus pentru descrieri ale declanșatoarelor disponibile.
11. Dacă ați selectat un declanșator de eveniment de oprire, configurați **secțiunea Detalii declanșator** oprire. Consultați Pasul 7 de mai sus pentru descrieri ale câmpurilor de detalii.
12. (Opțional, cu excepția cazului în care ați configurat o durată a acțiunii) **În secțiunea Oprire acțiuni** sistem, adăugați acțiunile care apar atunci când se întâmplă un declanșator de oprire. Puteți configura mai multe acțiuni pentru un declanșator. Atunci când se utilizează mai multe acțiuni, acțiunile sunt tratate ca operanzi evaluați cu un AND logic.

13. Dați clic pe **Salvați**. Evenimentul este salvat, iar câmpurile de pe pagină sunt șterse, astfel încât să fiți gata să adăugați un alt eveniment la elementul desktop. Dacă ați terminat de adăugat evenimente noi, faceți clic pe **Anulare** pentru a reveni la pagina Manager desktop.

Adăugarea unei acțiuni de sistem

1. **În câmpul Pornire acțiuni** sistem sau **Oprire acțiuni** sistem, selectați acțiunea care doriți să aibă loc atunci când are loc un declanșator. Aceste acțiuni sunt descrise în tabelul de mai jos.

Acțiune	Descriere
Punerea la dispoziție în Analytics	Afișează evenimentul în Agent Explorer. Webex WFO afișează evenimente în Agent Explorer chiar dacă nu selectați acest declanșator.
Întrerupeți înregistrarea	Oprește temporar orice înregistrare audio sau de ecran care apare pe desktopul agentului. O acțiune a sistemului "Întrerupeți înregistrarea" nu afectează monitorizarea live a ecranului.
Reluați înregistrarea	Repornește înregistrarea audio și pe ecran după o "întrerupere a înregistrării" acțiune.
Accesarea unui site web	Navighează la site-ul web pe care îl introduceți în solicitarea de pornire Câmp URL.
Răzuirea metadatelor	Caută un câmp pe care l-ați marcat cu câmpul aplicației , apoi atașează orice text din câmpul respectiv ca metadate personalizate la apelul activ. Dacă nu este activ niciun apel, Webex WFO atașează aceste metadate la cel mai recent apel.
Adăugarea la metadatele personalizate	(Declanșatoare ("Faceți clic pe câmpul de text" și "Faceți clic în afara câmpului de text" numai) Atașează textul dintr-un câmp pe care îl desemnați în secțiunea Câmp din Detalii declanșator pornire sau oprire ca metadate particularizate la apelul activ. Dacă nu este activ niciun apel, Webex WFO atașează aceste metadate la cel mai recent apel.
Segmentul de start	Începe o înregistrare nouă și șterge orice porțiune anterioară a

Acțiune	Descriere
	înregistrare. Pe pagina Controale înregistrare, această acțiune se numește Segmentare și ștergere (consultați Înregistrarea la cerere).
Segment stop	Începe o înregistrare nouă și păstrează orice porțiune anterioară a înregistrarea ca înregistrare separată. Pe pagina Controale înregistrare, această acțiune se numește Segmentare și salvare (consultați Înregistrarea la cerere).
Segment asociat	Pornește o înregistrare nouă și o asociază cu cea anterioară înregistrare.
Etichetați contactul	Aplică motivul etichetat la apelul activ. Dacă nu este apel activ, Webex WFO aplică acest motiv celui mai recent apel.
Începeți înregistrarea ecranului	Pornește o
înregistrare doar pe ecran. Oprirea înregistrării pe ecran	
	Oprește o înregistrare doar pe
ecran.	

2. În funcție de acțiunea selectată, poate fi necesar să completați unul sau mai multe dintre celelalte câmpuri. În cazul în care câmpul este dezactivat, acesta nu este necesar pentru acțiunea aleasă.
   - Câmp Windows — Această listă verticală este populată cu câmpuri configurate pe pagina Manager de câmp .
   - Câmp metadate — Această listă verticală este populată cu metadate configurate în pagina Manager metadate .
   - Adresă URL de solicitare Start (sau Stop) — Introduceți adresa URL a unui site web. Smart Desktop face o solicitare GET la acest URL.
3. Dacă doriți să adăugați altă acțiune, faceți clic pe **Adăugare** și repetați pașii 1 și 2.

Crearea unui eveniment de întrerupere și reluare prin HTML

În cazul în care controlați pagina în care înregistrarea ar trebui să fie întreruptă și reluată, puteți crea declanșatoare de pauză și reluare ca evenimente HTML. Această metodă este utilă în special pentru paginile în care extensia de browser Cisco poate să nu primească evenimente la nivel de câmp, cum ar fi paginile particularizate cu componente Salesforce Lightning.

IMPORTANT : Nu combinați declanșatoarele de evenimente HTML cu alte metode de pauză și reluare.

- Adăugați aceste comenzi la elementele care ar trebui să declanșeze pauză și reluare atunci când agenții interacționează cu ele:
  - document.dispatchEvent(noul CustomEvent('CALABRIO_PAUSE'))
  - document.dispatchEvent(noul CustomEvent('CALABRIO_RESUME'))

Evenimente suprapuse

Nu configurați evenimente care se suprapun frecvent. Când se suprapun mai multe evenimente, amintiți-vă următoarele puncte:

- Mai multe rulări ale aceluiași eveniment nu se vor suprapune.

  EXEMPLU

  Un eveniment numit "Conformitate PCI" are următoarea configurație:

  - Pornire declanșator— Agentul face clic în câmpul cardului de credit.
  - Pornire acțiune — Desktopul inteligent oprește înregistrarea.
  - Durata evenimentului – treizeci de minute (în secunde)
  - Oprire declanșator— agentul face clic în câmpul de adresă.
  - Oprire acțiune - Desktopul inteligent începe înregistrarea.

  În acest caz, este posibil ca agentul să facă clic în și din câmpul cardului de credit de mai multe ori înainte de a face clic în câmpul de adresă. Cu toate acestea, noile rulări ale evenimentului PCI Compliance nu pornesc de fiecare dată când agentul face clic în câmpul cardului de credit. Evenimentul PCI Compliance se desfășoară doar prima dată.

- Fiecare declanșator de eveniment poate fi vizualizat independent. Când se declanșează un eveniment, se efectuează acțiunile asociate evenimentului.
- Dacă se declanșează simultan mai multe evenimente care utilizează o acțiune de pauză sau de reluare (adică se suprapun), declanșatorul de pornire pornește automat evenimentul, declanșatorul de primă oprire oprește toate evenimentele care se suprapun și următoarele declanșatoare sunt ignorate.

  EXEMPLU : Un agent face clic pe un câmp care este setat ca acțiune de pauză, apoi face clic într-un alt câmp care este, de asemenea, setat ca acțiune de pauză. A doua acțiune de pauză este ignorată. La fel, pauza
  Evenimentele declanșate de aceste acțiuni se vor încheia prima dată când agentul face clic pe un câmp setat ca acțiune de reluare. A doua acțiune de reluare este ignorată.

Subiecte conexe

- Identificați câmpurile site-ului care vor fi urmărite de Analytics
- Gestionarea câmpurilor de metadate particularizate
- Webex WFO pauză și reluare

Utilizarea instrumentului Marcator câmp aplicație

Instrumentul Marcator câmp aplicație obține informațiile de care aveți nevoie pentru a configura secțiunea Proprietăți aplicație din pagina Element desktop nou atunci când elementul desktop nou este o aplicație și un câmp Windows.

> **NOTĂ** : Instrumentul marcator câmp aplicație nu funcționează în câmpurile site-ului web. Pentru aceasta, trebuie să aveți browserul configurat corect și să utilizați tastele de comenzi rapide Ctrl + M. Consultați Identificarea câmpurilor site-ului web pentru a să fie urmărit de Analytics pentru mai multe informații.

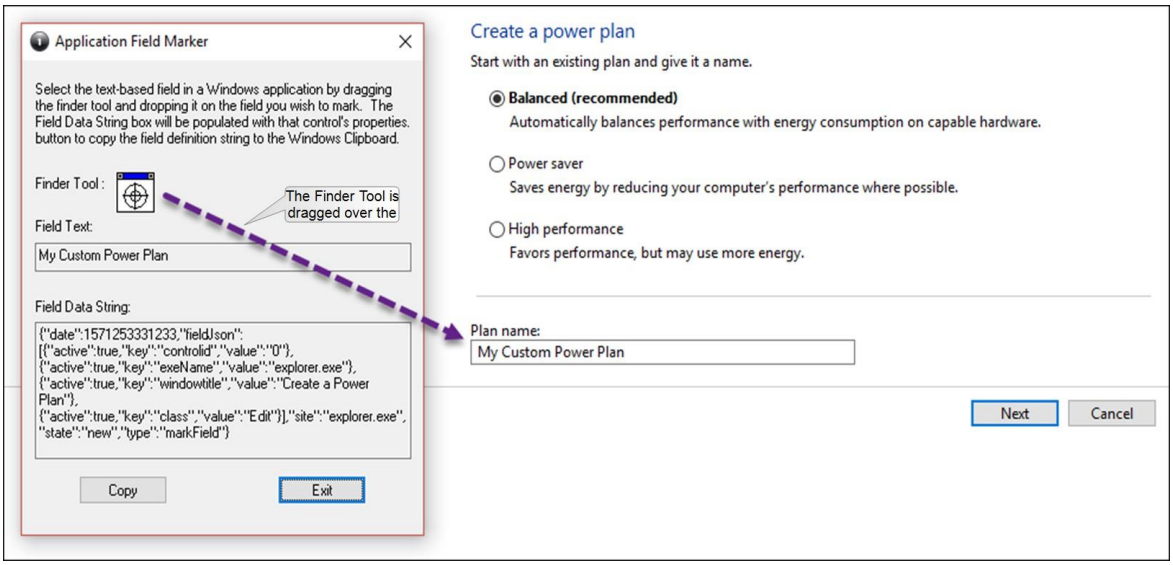
Procedurile

Utilizarea instrumentului Marcator câmp aplicație

1. Pe PC, navigați la locația în care se află executabilul instrumentului Application Field Marker. Locația implicită este:

   C:\Program Files (x86)\Webex WFO\Desktop\Active\bin\ApplicationFieldMarker.exe

2. Faceți dublu clic pe executabil pentru a lansa instrumentul.
3. Deschideți aplicația care conține câmpul pe care doriți să îl configurați ca element desktop.
4. În instrumentul Marcator câmp aplicație, faceți clic pe **instrumentul** Finder și trageți bullseye pe câmpul din aplicația țintă. Când căutătorul este poziționat deasupra câmpului, câmpul este evidențiat cu o margine grea.
5. Când eliberați mouse-ul, șirurile de date pentru câmp sunt afișate în panoul Șir date câmp, așa cum se arată în acest exemplu.



6. Faceți clic pe **Copiere** pentru a copia textul în clipboardul computerului.
7. Pe **pagina Adăugare element** desktop nou, lipiți textul în **câmpul Șir** definiție.
8. Faceți clic pe **Analizare câmpuri**. Câmpurile relevante din textul șirului de definiții sunt încărcate în câmpurile din dreapta panoului Șir de definiții.

Subiecte conexe

- Crearea și gestionarea elementelor desktop
- Identificați câmpurile site-ului care vor fi urmărite de Analytics

Identificați câmpurile site-ului care vor fi urmărite de Analytics

Pagina Manager de câmp listează câmpurile asociate cu site-urile web care au fost marcate pentru utilizare în Smart Desktop.

> **NOTĂ:** Pagina Manager de teren gestionează numai câmpurile site-ului web. Câmpurile aplicației Windows sunt gestionate pe pagina Manager desktop .

Odată ce un câmp este marcat, acesta este listat pe pagina Manager de teren. De acolo, puteți configura câmpul cu șirurile pe care doriți să le potriviți atunci când rulați evenimente și acțiuni desktop.

Panoul din stânga al paginii afișează site-ul web și câmpurile asociate care au fost marcate. Câmpurile activate sunt evidențiate cu verde. Când selectați un câmp în panoul din stânga, setările acestuia apar în panoul din dreapta.

Atunci când un câmp apare pentru prima dată în listă, numele său este marcajul temporal în care a fost marcat. Când configurați câmpul, aveți opțiunea de a înlocui marcajul temporal cu un nume la alegere, pentru a ajuta la identificarea acestuia.

Condiţii prealabile

- Organizația dvs. are una dintre următoarele licențe:
  - Informații esențiale despre analiză
  - Analize la nivel de întreprindere
  - Analiza desktopului

    NOTĂ : Licența Analiză desktop vă permite să identificați câmpurile pentru a putea monitoriza activitatea agenților. Nu vă permite să configurați acțiuni automate, cum ar fi întreruperea și
    Reluarea înregistrării unui apel.
- Aveți permisiunea Administrare analiză desktop.
- Aveți Smart Desktop instalat.
- Browserul dvs. trebuie să fie configurat corect înainte de a putea utiliza tastele de comandă rapidă de marcare a câmpurilor. Consultați

  Pentru detalii, activați extensia Analiză desktop în browser .

Locația paginii

Managementul aplicațiilor > Analytics > Analytics > Field Manager

Procedurile

NOTĂ : Dacă ștergeți un câmp din pagina Field Manager care este utilizat în pagina Desktop Manager, trebuie să vă deconectați de la Webex WFO și apoi să vă conectați din nou pentru ca modificarea să aibă efect.

Marcarea unui câmp de pe un site web

1. Cu pagina Field Manager afișată, deschideți o filă nouă în browser.
2. Navigați la site-ul web ale cărui câmpuri doriți să le marcați.
3. Faceți clic în câmpul dorit și apăsați **Ctrl+M**. Câmpul apare în panoul din stânga al paginii Manager de teren cu un marcaj temporal în locul unui nume.

Filtrarea listei de site-uri web și câmpuri

- Introduceți un șir de căutare în câmpul Câmpuri **de** căutare. Lista este actualizată imediat cu câmpurile care îndeplinesc criteriile dvs. de căutare. Căutarea nu filtrează după numele site-urilor web.
- Utilizați butoanele Vizualizare (**Toate , Nou** și **Configurat**) pentru a limita lista la câmpurile afișate. Câmpurile noi sunt cele care nu au fost încă configurate.

Configurarea unui câmp marcat

1. Faceți clic pe câmpul din panoul din stânga. Panoul din dreapta afișează setările și proprietățile câmpului în panoul din dreapta.
2. Editați setările câmpului.
   - Câmpul **Site web** conține URL-ul site-ului web unde se află câmpul. Clic - Deschideți site-ul web într-o filă nouă de browser.
   - Câmpul Nume conține inițial marcajul temporal al marcării câmpului. Puteți înlocui marcajul temporal cu un nume care descrie câmpul pentru o identificare ușoară.
3. Editați proprietățile câmpului. Proprietățile sunt datele capturate de marcatorul de câmp și pot varia de la câmp la câmp.
   - Bifați **caseta de selectare Activat** pentru a activa căutarea șirurilor care corespund câmpului și valorii specificate atunci când sunt configurate în Desktop Manager. În cazul în care caseta de selectare nu este bifată, câmpul este ignorat.
   - Coloana **Câmp** conține numele doar în citire al proprietății asociate câmpului marcat.
   - În mod implicit, câmpul Valoare conține valoarea proprietății la momentul marcării câmpului. Orice valoare introdusă în acest câmp trebuie să fie o valoare acceptată pentru proprietate. Puteți utiliza metacaracterele asterisc (*) în acest câmp.
4. Dați clic pe **Salvați**.

Subiecte conexe

- Identificați site-urile și aplicațiile care vor fi urmărite de Analytics
- "Instalarea Webex WFO Smart Desktop" în *Webex Ghidul WFOInstallation*

Activați extensia Analiză desktop în browser

Desktopul inteligent trebuie să fie instalat pe computer și activat înainte de a putea marca câmpurile. Utilizatorii care au permisiunea de a administra câmpurile pentru Analiză desktop utilizând pagina Manager de teren și pe desktopurile agenților pe care este instalat Smart Desktop trebuie să aibă configurat plug-inul de browser Analiză desktop corespunzător pentru browserul pe care îl utilizează.

Condiţii prealabile

- Organizația dvs. are una dintre următoarele licențe:
  - Informații esențiale despre analiză
  - Analize la nivel de întreprindere
  - Analiza desktopului
- Smart Desktop este instalat și activat pe computer.

Procedurile

Activați extensia Analiză desktop în Firefox

Prima dată când vă conectați la Webex WFO utilizând Firefox, vedeți o casetă de dialog care vă spune să instalați extensia de browser Calabrio. Selectați **Permiteți această instalare** și faceți clic pe **Continuare**. Nu este necesară nicio altă acțiune.

Activați insertul Desktop Analytics în Microsoft Edge Chromium

În Edge Chromium, accesați https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf și faceți clic pe **Adăugați la Chrome**.

Activează pluginul Analiză desktop în Chrome

Extensia Chrome poate fi descărcată sau instalată prin setările GPO. Descărcați și instalați Calabrio Analytics Plug-in, versiunea 0.2.0.4. Plug-in-ul este situat la:

https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf

NOTĂ : Dacă faceți clic pe link nu funcționează, copiați adresa URL și lipiți-o în browser.

Subiecte conexe

"Instalarea Webex desktop inteligent WFO" în *Webex Ghid de instalare WFO*

Prezentare generală a tablourilor de bord Analytics

Pagina Analytics este un tablou de bord care afișează date despre desktop, vorbire și persoane de contact text. Puteți utiliza tabloul de bord implicit, tabloul de bord partajat al altui utilizator sau propriile tablouri de bord particularizate. Widgeturile fiecărui tablou de bord afișează date pe baza rolului dvs. și a seturilor de date pe care le definiți. Accesul la tablourile de bord depinde de permisiunile atribuite.

Dacă administratorul a configurat Analytics pentru a permite trimiterea tabloului de bord, puteți desemna orice tablou de bord pe care îl creați ca unul care poate fi folosit în comun de alți utilizatori. Acești utilizatori vă pot vizualiza tabloul de bord (populat cu date care le aparțin), dar nu îl pot edita. Numai dvs. puteți edita tabloul de bord partajat.

Procesul general pentru configurarea unui tablou de bord este următorul:

1. Creați un tablou de bord nou.
2. Creați seturi de date pentru tabloul de bord.
3. Creați și adăugați widgeturi la tabloul de bord.
4. (Opțional) Partajați noul tablou de bord cu alte persoane.

Condiţii prealabile

- Organizația dvs. are una dintre următoarele licențe:
  - Informații esențiale despre analiză
  - Analize la nivel de întreprindere
  - Analiza desktopului
- Aveți cel puțin una dintre următoarele permisiuni:
  - Vizualizarea statisticilor
  - Vizualizarea analizelor desktop
  - Vizualizarea analizei vorbirii
  - Vizualizarea analizei vorbirii în text
  - Vizualizați analizele de sistem
  - Vizualizarea indicatorilor de sistem
  - Vizualizarea analizelor de text
- Partajarea desktopului este activată (opțional)

- Colectarea datelor Analytics este configurată în Gestionarea aplicațiilor din paginile Manager de activități, Manager de fraze, Manager desktop, Manager de teren, Manager de teren și Configurare statistici.

Locația paginii

Tabloul de bord Analytics > Analytics

Procedurile

Selectați un tablou de bord existent pentru a-l vizualiza

- Dați clic pe **butonul Tablouri** de bord din bara de instrumente Analytics și selectați un tablou de bord existent din lista rezultată.

Crearea și lucrul cu tablouri de bord

- Crearea și gestionarea unui tablou de bord Analytics
- Crearea și gestionarea unui set de date
- Crearea și gestionarea unui widget Analytics
- Filtrarea datelor în tabloul de bord Analytics
- Configurarea predicțiilor

Subiecte conexe

Personalizați tabloul de bord Analytics

Crearea și gestionarea unui set de date

Seturile de date determină ce apar în widgeturile din pagina Tablou de bord Statistici. Acestea trebuie configurate înainte de a crea un widget.

Seturile de date sunt unice pentru un anumit tablou de bord. Atunci când creați un set de date pentru un tablou de bord, acel set de date nu va apărea în niciun alt tablou de bord.

Condiţii prealabile

- Organizația dvs. are una dintre următoarele licențe:
  - Informații esențiale despre analiză
  - Analize la nivel de întreprindere
  - Analiza desktopului
- Unele seturi de date nu sunt disponibile cu licența Analiză desktop. Consultați Sursele de date de mai jos pentru seturile de date care nu sunt incluse în această licență.
- Aveți permisiunea Vizualizare statistici sistem.

Locația paginii

Tabloul de bord Analytics > Analytics

Procedurile

Crearea unui set de date nou

1. În bara de instrumente Statistici, faceți clic pe Manager **seturi de date, apoi** pe **Creare set** de date nou.

NOTĂ: Poate fi necesar să faceți clic pe **Deblocare** pentru a activa butonul Manager seturi de date.

2. Selectați o sursă de date din lista Sursă de date. Sursele de date disponibile sunt descrise mai jos.
3. În caseta de dialog Manager seturi de date - Creare nou, configurați filtrele pentru sursa de date aleasă. Aceste filtre determină ce date apar pe tabloul de bord. Există o casetă de dialog diferită pentru fiecare sursă de date, cu filtre de date diferite. Filtrele de date disponibile sunt descrise mai jos.
4. Când ați terminat de configurat filtrele, faceți clic pe **Trimitere** pentru a vedea o previzualizare a datelor incluse în noul set de date. Anteturile de coloană afișate pot fi trunchiate. Faceți clic pe **Afișare globală date** pentru a vedea toate coloanele.

   În cazul în care coloanele afișate nu sunt ceea ce doriți, faceți clic pe **Înapoi** pentru a reveni la caseta de dialog anterioară și a reconfigura filtrele.
5. Când sunteți mulțumit de setul de date, faceți clic pe **Salvare**.
6. În bara de instrumente, faceți clic pe **Salvare**.

Editarea unui set de date

1. În bara de instrumente Analytics, faceți clic pe **Manager** seturi de date.

NOTĂ: Poate fi necesar să faceți clic pe **Deblocare** pentru a activa butonul Manager seturi de date.

2. Dați clic pe **Editați** lângă setul de date pe care doriți să îl editați.
3. Când ați terminat de editat setul de date, faceți clic pe **Trimitere** pentru a vedea o previzualizare a datelor incluse în setul de date. Anteturile de coloană afișate pot fi trunchiate. Faceți clic pe **Afișare globală date** pentru a vedea toate coloanele.

   În cazul în care coloanele afișate nu sunt ceea ce doriți, faceți clic pe **Înapoi** pentru a reveni la caseta de dialog anterioară și a reconfigura filtrele.

4. Când sunteți mulțumit de setul de date, faceți clic pe **Salvare**.
5. În bara de instrumente Analytics, dați clic pe **Salvați**.

Ștergerea unui set de date

1. În bara de instrumente Statistici, faceți clic pe **Manager seturi** de date.

NOTĂ Poate fi necesar să faceți clic pe **Deblocare** pentru a activa pictograma Manager seturi de date.

2. Faceți clic pe **Ștergere** lângă setul de date pe care doriți să îl ștergeți, apoi confirmați ștergerea. Când ștergeți un set de date, modificările de pe tabloul de bord sunt salvate imediat.
3. Faceți clic pe **Revocare** pentru a închide caseta de dialog Manager seturi de date.

Surse de date

Următorul tabel descrie sursele de date disponibile. Puteți filtra elementele cu un asterisc (*) utilizând Filtre de date.

Cele două tipuri principale de seturi de date sunt seturile de date privind numărul și seturile de date privind tendințele.

- Seturile de date count raportează de câte ori are loc acțiunea definită.
- Seturile de date privind tendințele raportează modul în care acțiunea specificată se modifică în timp.

Set de date	Descriere
Număr de aplicații Statistici privind aplicațiile	Valori privind accesarea aplicațiilor de pe desktopul unui utilizator. Statisticile aplicațiilor afișează statisticile de acces pentru aplicații specifice.

Set de date	Descriere
Număr de utilizare a aplicațiilor Tendință de utilizare a aplicațiilor	Valori privind câți utilizatori au folosit aplicația. Acestea includ informații despre numărul de utilizatori care au utilizat interfața utilizator Webex WFO, precum și numărul de clienți desktop care s-au conectat.
Număr de audituri Tendință de audit	Valori pentru auditurile din înregistrările dvs. **NOTĂ** : organizația are nevoie de licența Analytics Essentials sau Analytics Enterprise pentru a folosi acest set de date. Aceste date Setul nu este disponibil cu licența Analiză desktop.
Număr rezumat apeluri Tendință rezumat apeluri	Valori pentru numărul total de apeluri pierdute și la care ați răspuns.
Număr de evenimente Statistici evenimente	Numărul de evenimente arată agregarea duratei unui eveniment în funcție de agent, echipă sau grup. Statisticile evenimentului arată distribuția duratei medii a evenimentului.
Încărcările remarcabile contează Tendința de încărcare remarcabilă	Valori pentru fișierele care trebuie încă încărcate. Aceasta este o măsură a apelurilor care au avut loc, dar fișierele media corespunzătoare nu au fost încă încărcate.
Număr de fraze* Tendință expresie*	Valori pentru accesările de utilizare a expresiei în contacte. Aici sunt incluse numai accesările fonetice. **NOTĂ** : organizația are nevoie de licența Analytics Essentials sau Analytics Enterprise pentru a folosi acest set de date. Aceste date Setul nu este disponibil cu licența Analiză desktop.
Numărul de reciclare Tendința de reciclare	Valori pentru fișierele care se află în coșul de reciclare. Datele sunt colectate la fiecare cinci minute.
Detalii stocare Număr Detalii stocare Tendință	Valori pentru fișierele stocate pe disc. Aceasta include fișiere audio de apel și fișiere video de captură de ecran, precum și grupuri logice, cum ar fi înregistrări (audio apel și captură video de ecran), precum

Set de date	Descriere
	dimensiune (toate fișierele de pe disc).
Număr de asistență	Valori de încărcare și stocare pe disc pentru captura de pachete (PCAP) și fișiere jurnal.
Tendință de asistență	
Număr de contacte text* Tendință contact text*	Numărul total de contacte de e-mail și text. **NOTĂ** : organizația are nevoie de licența Analytics Essentials sau Analytics Enterprise pentru a folosi acest set de date. Aceste date Setul nu este disponibil cu licența Analiză desktop.
Număr de accesări text* Tendință de accesare a textului*	Numărul total de accesări individuale ale textului în contactele de e-mail și text. **NOTĂ** : organizația are nevoie de licența Analytics Essentials sau Analytics Enterprise pentru a folosi acest set de date. Aceste date Nu este disponibil cu licențele Analiză desktop.
Număr de apeluri transcrise* Tendință apeluri transcrise*	Valori pentru contactele transcrise. **NOTĂ** : organizația are nevoie de licența Analytics Essentials sau Analytics Enterprise pentru a folosi acest set de date. Aceste date Setul nu este disponibil cu licența Analiză desktop. **NOTĂ** Numărul de apeluri pe care le vedeți într-un tablou de bord Analytics care folosește acest set de date poate să difere de numărul de apeluri pe care le vedeți folosind criteriul Are transcriere în filtrul Conținutul contactului din pagina Interacțiuni, din mai multe motive: ▪ Datele statistice și datele QM se actualizează în momente diferite. ▪ Google Analytics marchează un apel ca transcris după indexarea apelului, dar QM marchează un apel cu Are transcriere dacă este încărcat un fișier de transcriere pentru apel. Indexarea are loc după încărcarea fișierului de transcriere, prin urmare, rapoartele privind apelurile transcrise pot afișa un număr mai mare în QM decât în Analytics dacă indexarea nu a avut loc încă.

Set de date	Descriere
	▪ Analizele și QM pot avea politici de retenție diferite.
Încărcare detalii Număr Detalii încărcare Tendință	Încărcați valori pentru fișierele media defalcate în funcție de tipul de fișier. Acestea includ fișiere audio pentru apeluri, fișiere video de captură de ecran, fișiere de utilizare a aplicațiilor desktop și a site-urilor web și fișiere text de e-mail.
Număr de rezumate de încărcare Tendință de sumar de încărcare	Încărcați valori pentru fișierele media cumulate în grupări logice. Aceasta include înregistrarea încărcărilor (audio apel și captură ecran video) și încărcările totale (toate tipurile de fișiere din detaliile încărcării).

Filtre de date

Următorul tabel descrie filtrele disponibile care pot fi configurate pentru sursele de date disponibile. Nu toate filtrele se aplică fiecărui tip de sursă de date.

Nume	Descriere
Agenţi	Selectați unul sau mai mulți agenți după care să filtrați datele. Dacă nu selectați unul sau mai mulți agenți, toți agenții sunt selectați în mod implicit.
Agregat după	Selectați unitatea după care doriți să agregați numărul de evenimente sau statistică.
Stările aplicației	Alegeți stările aplicației pe care doriți să le afișați în widget.
Presupuneți toate grupurile	Bifați această casetă de selectare pentru a ocoli lista de grupuri din detaliere detalii pentru widgeturile asociate cu acest set de date.
Presupuneți toate echipele	Bifați această casetă de selectare pentru a ocoli lista de echipe din detaliere detalii pentru widgeturile asociate cu acest set de date.
Categorii	Selectați una sau mai multe categorii după care să filtrați datele.
Încredere	Introduceți valoarea minimă de încredere pentru o accesare. Valorile valide sunt 1–100. **EXEMPLU** Când specificați o valoare de 60, Analiză vorbire

Nume	Descriere
	Returnează accesări acolo unde valoarea încrederii este 60 sau mai mare.
Interval de date	Selectați intervalul de date pentru care doriți să se afișeze widgeturile informații istorice. **NOTĂ** : dacă intervalul de date depășește perioada de păstrare a datelor statistice, valorile din afara perioadei de păstrare vor apărea ca 0 într-un Widget. **NOTĂ** Numărul de apeluri pe care le vedeți atunci când utilizați acest filtru poate diferi de numărul de apeluri pe care le vedeți atunci când utilizați filtrul Interval de date din pagina Interacțiuni, din mai multe motive: ▪ Datele statistice și datele QM se actualizează în momente diferite. ▪ Analizele și QM pot avea politici de retenție diferite.
Activarea filtrării stărilor aplicațiilor	Bifați această casetă de selectare pentru a permite unui utilizator să modifice stările selectate ale aplicației din bara de instrumente Statistici. Când această casetă este debifată, modificările stărilor aplicației selectate din bara de instrumente Analytics nu afectează widgetul.
Activarea filtrării încrederii	Bifați această casetă de validare pentru a permite unui utilizator să modifice valoarea de încredere selectată din bara de instrumente Statistici. Când această casetă este debifată, modificările aduse valorii de încredere din bara de instrumente Google Analytics nu afectează widgetul.
Activare filtrare dată date din	Bifați această casetă de selectare pentru a permite utilizatorilor să modifice intervalul de bara de instrumente Statistici. După debifarea acestei casete, modificările aduse intervalului global de date din bara de instrumente Google Analytics nu afectează widgetul.
Activarea filtrării stării de interacțiune	Bifați această casetă de selectare pentru a permite unui utilizator să modifice stările de interacțiune selectate din bara de instrumente

Statistici. Când este debifată, modificările stărilor de interacțiune selectate din

această casetă

Nume	Descriere

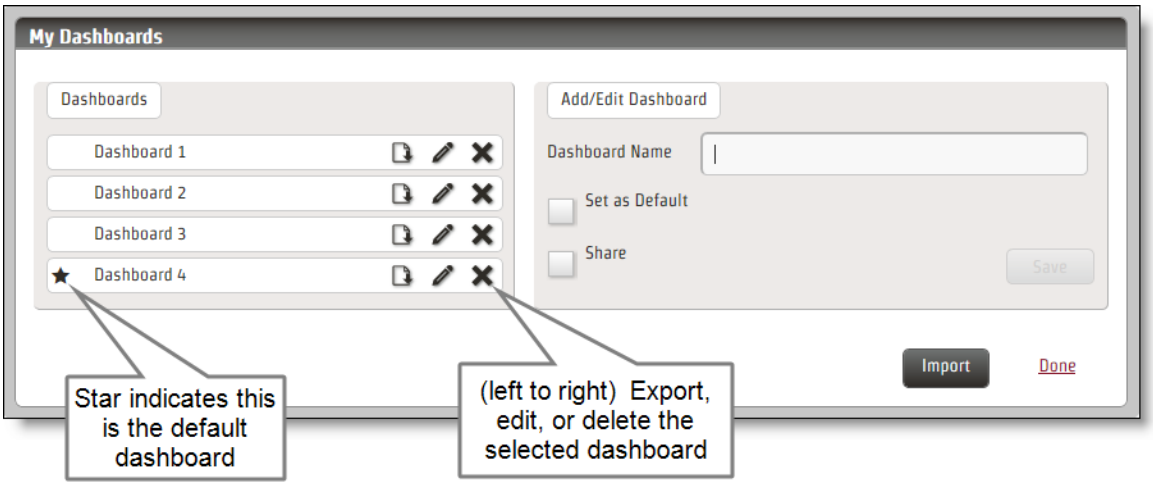
Nume	Descriere
	Bara de instrumente Google Analytics nu afectează widgetul.
Activați căutarea textului	Bifați această casetă de selectare pentru a permite unui utilizator să caute expresii din Bara de instrumente Analytics. După debifarea acestei casete, căutarea expresiilor din bara de instrumente Google Analytics nu afectează widgetul.
Tip eveniment	Selectați tipul de eveniment pentru setul de date.
Grupare fișiere după	Selectați modul în care doriți să înregistrați grupul.
Filtrarea mai multor accesări	Bifați această casetă de selectare pentru a contoriza fraza cu cea mai mare nivelul de încredere și filtrați fraze similare cu un nivel de încredere mai scăzut. Când această casetă este debifată, apar toate accesările frazei. Analytics poate genera mai multe accesări ale expresiei pentru fraze similare, cu niveluri de încredere diferite, care apar aproape în același timp în cadrul unei înregistrări. **EXEMPLU** Dacă adăugați expresii pentru "ambulanță" și "serviciu de ambulanță", pot apărea mai multe accesări atunci când Analytics localizează Expresia "serviciu de ambulanță".
Din dată	Data de începere pentru intervalul de date.
Grupare după	Selectați modul în care doriți să grupați datele. Opțiunile disponibile în acest câmp sunt determinate de tipul de set de date pe care îl creați.
Grupuri	Selectați unul sau mai multe grupuri după care să filtrați datele. Dacă nu selectați unul sau mai multe grupuri, toate grupurile sunt selectate în mod implicit. Dacă selectați unul sau mai multe grupuri, toate echipele pentru acele grupuri sunt selectate în mod implicit. Grupurile sunt limitate de permisiunile atribuite.
Coșuri histogramă	Introduceți numărul de intervale care vor apărea în histogramă. Valabil Valorile sunt numere întregi de la 3 la 100. Valoarea implicită este 10.

Nume	Descriere
Stările interacțiunii	Alegeți stările de interacțiune pe care doriți să le afișați în widget.
Limitare la fraze predefinite	Bifați această casetă de selectare pentru a filtra contactele din setul de date pentru a include numai cele care au accesări predefinite ale frazei. Expresiile sunt definite în Managerul de fraze.
Nume	Numele setului de date.
Fraze	Selectați una sau mai multe fraze după care să filtrați datele.
Dimensiunea clasamentului	Introduceți câte aplicații de top afișează rezultatele. Valabil valorile sunt de la 10 la 100. Valoarea implicită este 10.
Rezultat	Selectați dacă doriți să returnați rezultate care conțin sau nu expresiile specificate pentru acest set de date. ▪ Dacă selectați **Returnare contacte cu expresiile selectate**, Webex WFO raportează numărul total de potriviri de expresii dintre toate contactele. ▪ Dacă selectați **Return contacts without the selected phrases**, Webex WFO raportează numărul de contacte care nu conțin expresiile specificate.
Afișați numai site-uri web	Bifați această casetă de selectare pentru a afișa statistici numai pentru site-uri web Accesate. Când această casetă este debifată, statisticile sunt afișate atât pentru aplicații, cât și pentru site-uri web.
Tags	Selectați una sau mai multe etichete după care să filtrați datele.
Echipe	Selectați una sau mai multe echipe după care să filtrați datele. Dacă nu selectați una sau mai multe echipe, toate echipele sunt selectate în mod implicit.
Tipuri de text	Selectați unul sau mai multe tipuri de text după care să filtrați datele.
Până în prezent	Data de încheiere pentru intervalul de date.

Nume	Descriere
Tip	Selectați tipul de tendință.
Tipuri	Selectați unul sau mai multe tipuri după care să filtrați datele.

Crearea și gestionarea unui tablou de bord Analytics

Selectarea, crearea și gestionarea tablourilor de bord se face din pictograma Tablouri de **bord** din bara de instrumente Analytics. Faceți clic pe pictogramă pentru a selecta un tablou de bord existent pentru a-l vizualiza din lista afișată. Faceți clic pe **butonul Gestionare** din partea de sus a listei de tablouri de bord pentru a deschide caseta de **dialog Tablourile** mele de bord. De acolo creați și gestionați tablouri de bord. Această caracteristică este disponibilă numai dacă aveți permisiunile corespunzătoare.



NOTĂ : Tablourile de bord partajate sunt indicate cu un simbol lacăt în Tablourile mele de bord. Aceasta înseamnă că puteți vizualiza acele tablouri de bord, dar nu le puteți edita. Numai proprietarul tabloului de bord partajat poate face acest lucru.

Condiţii prealabile

- Organizația dvs. are una dintre următoarele licențe:
  - Informații esențiale despre analiză
  - Analize la nivel de întreprindere
  - Analiza desktopului
- Aveți permisiunea Vizualizare statistici sistem.

Locația paginii

Tabloul de bord Analytics > Analytics

Procedurile

Crearea unui tablou de bord

1. Deschideți **Tablourile mele** de bord.
2. Tastați un nume pentru noul tablou de bord în câmpul Nume **tablou de** bord. Opțional, puteți seta acest tablou de bord să fie tabloul de bord implicit sau să partajeze tabloul de bord cu alți utilizatori.
3. (Opțional) Bifați caseta de **selectare Setare ca prestabilit** dacă doriți să folosiți acest tablou de bord ca tablou de bord Analytics prestabilit.
4. (Opțional) Bifați caseta de **selectare Partajare** dacă doriți să partajați acest tablou de bord cu alți utilizatori. Această funcție este disponibilă numai dacă administratorul a activat trimiterea tabloului de bord în pagina Configurare statistici.
5. Faceți clic pe Salvare **, apoi** pe **Terminat**.

Editarea unui tablou de bord

1. Deschideți **Tablourile mele** de bord.
2. Selectați tabloul de bord pe care doriți să îl editați și faceți clic pe **Editare** (pictograma creion).
3. Faceți modificările. Puteți să modificați numele dashboardului, să îl setați sau să îl eliminați ca dashboard implicit și să îl partajați sau să îl partajați cu alți utilizatori.
4. Faceți clic pe Salvare **, apoi** pe **Terminat**.

Ștergerea unui tablou de bord

1. Deschideți **Tablourile mele** de bord.
2. Faceți clic pe **Ștergere** (pictograma X) de lângă tabloul de bord pe care doriți să îl ștergeți.

   NOTĂ : Când ștergeți un dashboard, ștergeți și toate seturile de date și widgeturile asociate dashboardului.

3. Faceți clic pe Salvare **, apoi** pe **Terminat**.

Exportul unui tablou de bord

1. Deschideți **Tablourile mele de bord**.
2. Faceți clic pe **Export** lângă tabloul de bord pe care doriți să îl exportați.
3. Faceți clic pe Salvare **pentru a salva tabloul de bord ca fișier numit "dashboard.json" în locația implicită de descărcare sau** pe **Salvare ca pentru a redenumi fișierul și a-l salva într-o** altă locație.

Importul unui tablou de bord

1. Deschideți **Tablourile mele** de bord.
2. Faceți clic pe **Import**.
3. Navigați la locația unde este salvat tabloul de bord dorit și selectați fișierul. Fișierul are o extensie JSON.
4. Faceți clic pe **Trimitere** pentru a importa tabloul de bord.

   NOTĂ : Dacă importați un tablou de bord cu același nume ca unul dintre tablourile de bord existente, se adaugă un asterisc la numele tabloului de bord importat.

5. Dați clic pe **Salvați**.

Crearea și gestionarea unui widget Analytics

Există patru tipuri de widgeturi Google Analytics: diagramă, grilă de date, text și nor de expresii. Fiecare tip de widget afișează datele definite într-un set de date. Puteți personaliza tablourile de bord Analytics creând și aranjând widgeturi după bunul plac.

Condiţii prealabile

- Organizația dvs. are una dintre următoarele licențe:
  - Informații esențiale despre analiză
  - Analize la nivel de întreprindere
  - Analiza desktopului
- Aveți permisiunea Vizualizare statistici sistem.
- Ați creat un set de date (consultați Crearea și gestionarea unui set de date).

Locația paginii

Tabloul de bord Analytics > Analytics

Procedurile

Adăugați un widget la tabloul de bord

1. Afișați tabloul de bord la care doriți să adăugați un widget.
2. Faceți clic pe **Deblocare** pentru a activa butonul Adăugare widget, apoi faceți clic pe **Adăugare widget**.
3. Alegeți ce tip de widget să adăugați.
4. Configurați setările pentru tipul de widget selectat (consultați Setări diagramă, Setări grilă de date, Setări textși Setări Cloud expresie).
5. Dați clic pe **Salvați**.

Puteți muta și redimensiona widgeturile de pe tabloul de bord. Când le mutați (faceți clic și așteptați în timp ce indicatorul mouse-ului este poziționat în bara de instrumente widget), apar linii roșii pentru a vă ajuta să aliniați widgetul pe care îl mutați cu alte widgeturi din apropiere. Redimensionați widgeturile făcând clic și trăgând colțul din dreapta jos al widgetului.

Fiecare widget are o bară de instrumente:

1 - Setări. Editați setările widgetului

2—CSV Export. Exportați datele din widget într-un fișier în format CSV

3 - Imprimare. Imprimarea unei imagini a widgetului

4 - Ștergeți. Ștergeți widgetul

5 - Ecran complet. Comută widgetul între dimensiunea normală și dimensiunea pe tot ecranul

Setări diagramă

Când selectați tipul de diagramă pentru un widget, trebuie să configurați următoarele câmpuri în caseta de dialog Setări diagramă.

Setări container

Setare	Descriere
Titlu	Numele widgetului.
Ascundere titlu	Bifați această casetă de selectare pentru a ascunde bara de titlu a widgetului. Instrumentele din bara de titlu sunt mutate în corpul widgetului.
Ascundere fundal	Bifați această casetă de validare pentru a elimina chenarul widgetului.

Opțiuni diagramă

Setare	Descriere
Titlu	Numele diagramei.
Tip	Tipul de diagramă care doriți să apară în acest widget. ▪ Diagramele linie și diagramele de zonă sunt utilizate de obicei pentru a demonstra modul în care un element s-a modificat în timp. Diagramele liniare afișează informațiile ca o serie de puncte conectate prin segmente de linie dreaptă. Diagramele de zonă afișează datele grafic și se bazează pe o diagramă liniară. Zona dintre axă și o linie este subliniată cu culori. Este frecvent utilizat pentru a compara două sau mai multe cantități într-o diagramă. ▪ Diagramele cu bare sunt diagrame cu bare dreptunghiulare care au lungimi proporționale cu datele pe care le reprezintă. Diagramele cu bare pot fi reprezentate vertical sau orizontal. Diagramele cu bare stivuite sunt utile atunci când obțineți mai multe accesări într-una sau mai multe categorii. Diagramele cu bare stivuite pot fi utilizate pentru a descrie tendințe. ▪ Diagramele circulare sunt diagrame circulare împărțite în sectoare, ilustrând proporția numerică. O diagramă circulară vă permite să selectați două intersecții de date: seria (datele pe care doriți să le reprezentați grafic) și valoarea. O felie dintr-o diagramă radială reprezintă seria, iar dimensiunea unei felii reprezintă valoarea.
Legendă	Poziția legendei pe diagramă.
Pasul de etichetare	Frecvența etichetelor desenate pe axa x.

EXEMPLUL 1 afișează o etichetă pe axa x pentru fiecare punct de date. **2**

Setare	Descriere
	Afișează o etichetă pe axa X pentru fiecare alt punct de date.
Activarea etichetelor	Bifați această casetă de selectare pentru a afișa etichetele în diagramă.
Afișare etichete puncte de date	Bifați această casetă de selectare pentru a afișa etichetele punctelor de date în diagramă.

Set de date Selecție și grilă de referință

Setare	Descriere
Selectați setul de date	Alegeți unul dintre seturile de date pe care le-ați creat din lista derulantă. Se afișează anteturile de coloană asociate setului de date.
Afișare toate datele	Faceți clic pe acest buton pentru a afișa o versiune extinsă a coloanei Anteturi.

Opțiuni diagramă

Setare	Descriere
Axa x	Selectați informațiile care vor apărea pe axa x a diagramei. Opțiunile se bazează pe setul de date selectat.
Y-A xis	Selectați informațiile care vor apărea pe axa y a diagramei. Opțiunile se bazează pe setul de date selectat.
Serii	Datele pe care doriți să le măsurați pe axa x. **NOTĂ:** Datele despre tendințe trebuie sortate după dată. Dacă doriți să creați o diagramă populară, alegeți De la dată sau Până la dată din Lista derulantă a seriei. Diagrama tendințe nu va fi sortată logic dacă alegeți ID agent, Nume agent, Expresie sau Categorie.

Setări grilă de date

Când selectați tipul de grilă de date pentru un widget, trebuie să configurați următoarele câmpuri în caseta de dialog Setări grilă de date.

Setări container

Setare	Descriere
Titlu	Numele widgetului.
Ascundere titlu	Bifați această casetă de selectare pentru a ascunde bara de titlu a widgetului. Instrumentele din bara de titlu sunt mutate în corpul widgetului.
Ascundere fundal	Bifați această casetă de validare pentru a elimina chenarul widgetului.

Selectarea setului de date și grila de referință

Setare	Descriere
Selectați setul de date	Alegeți unul dintre seturile de date pe care le-ați creat din lista derulantă. Se afișează anteturile de coloană asociate setului de date.
Afișare toate datele	Faceți clic pe acest buton pentru a afișa o versiune extinsă a coloanei Anteturi.

Opțiuni diagramă

Această secțiune afișează câmpurile care apar în widgetul Grilă de date. Câmpurile disponibile depind de setul de date selectat. Toate câmpurile disponibile sunt afișate în mod implicit în grila de date. Pentru a elimina un câmp din grila de date, faceți clic pe numele câmpului. Câmpul va fi dezactivat. Faceți clic din nou pe numele câmpului pentru a activa câmpul sau selectați Toate pentru a activa toate câmpurile.

Setări text

Când selectați tipul de text pentru un widget, trebuie să configurați următoarele câmpuri în caseta de dialog Setări text.

Setări container

Setare	Descriere
Titlu	Numele widgetului.
Ascundere titlu	Bifați această casetă de selectare pentru a ascunde bara de titlu a widgetului. Instrumentele din bara de titlu sunt mutate în corpul widgetului.
Ascundere fundal	Bifați această casetă de validare pentru a elimina chenarul widgetului.

Editor de text

Utilizați editorul de text pentru a crea și a edita textul care apare în widgetul de text. Textul pe care îl introduceți poate fi scris cu caractere aldine, cursive sau subliniate. Nu puteți controla dimensiunea textului.

Setări Phrase Cloud

Un nor de fraze este o reprezentare vizuală a frazelor. Acest format este util pentru identificarea rapidă a celor mai proeminente fraze după dimensiunea fontului și culoare.

Setări container

Setare	Descriere
Titlu	Numele widgetului.
Ascundere titlu	Bifați această casetă de selectare pentru a ascunde bara de titlu a widgetului. Instrumentele din bara de titlu sunt mutate în corpul widgetului.
Ascundere fundal	Bifați această casetă de validare pentru a elimina chenarul widgetului.

Selectarea setului de date și grila de referință

Setare	Descriere
Selectați setul de date	Alegeți unul dintre seturile de date pe care le-ați creat din lista derulantă. Se afișează anteturile de coloană asociate setului de date. **NOTĂ** : Un nor de fraze acceptă orice set de date care are o opțiune de frază (de exemplu, Grupare după expresie). Dacă setul de date privind numărul de fraze Utilizează Group by Category, nu puteți crea un nor de fraze cu

Setare	Descriere
	acel set de date.
Afișare toate datele	Faceți clic pe acest buton pentru a afișa o versiune extinsă a coloanei Anteturi.

Afișarea detaliilor widgetului

Panoul Detalii widget afișează o grilă de date care conține datele care constituie sursa reprezentării grafice. Deschideți panoul de detalii făcând clic pe un element sau punct de date din widget sau făcând clic pe butonul Toggle ecran complet din bara de instrumente și apoi butonul detalii din partea de sus a panoului widget.

NOTĂ : Un widget grilă de date afișează aceleași informații pe care le conține panoul Detalii. Puteți detalia aceste informații la fel cum puteți în panoul Detalii.

Grila de date inițială afișează detalii generale. Pentru a vizualiza detalii mai specifice, faceți dublu clic pe un rând pentru a detalia informațiile. Pesmetul este adăugat în partea stângă sus a panoului Detalii pentru a vă ajuta să navigați înapoi de unde ați plecat. Pictograma Pornire vă duce la vizualizarea inițială a grilei de date.

Pictograma Setare de lângă traseul cu firimituri deschide o fereastră de configurare în care puteți selecta datele care doriți să fie afișate în panoul Detalii.

Notificarea utilizatorilor cu privire la utilizarea aplicațiilor neaprobate

Puteți trimite un e-mail prin care să notificați una sau mai multe persoane cu privire la utilizarea unei aplicații sau a unui site web neaprobat. Când detaliați suficient de mult în panoul de detalii pentru a afișa grila cu detaliile agentului care conține coloana Etichetă aplicație, există o pictogramă de e-mail lângă un link care denumește aplicația sau site-ul web în cauză.

Faceți clic pe pictograma E-mail pentru a afișa un formular de e-mail. Corpul e-mailului conține următoarele informații:

- O declarație care indică faptul că a fost utilizată o cerere sau un document neaprobat
- Numele agentului
- Data și ora la care a fost accesată aplicația
- Numele cererii și al documentului
- Un URL la problema de utilizare a aplicației în Agent Explorer
- (Opțional) Comentariile dvs.

NOTĂ : Faceți clic pe linkul din coloana Etichetă aplicație pentru a naviga la Agent Explorer pentru data și ora la care a fost accesată aplicația.

Introduceți una sau mai multe adrese de e-mail, adăugați orice comentarii pe care le aveți la sfârșitul mesajului, apoi faceți clic pe OK pentru a trimite notificarea.

Filtrarea datelor în tabloul de bord Analytics

Condiţii prealabile

- Organizația dvs. are una dintre următoarele licențe:
  - Informații esențiale despre analiză
  - Analize la nivel de întreprindere
  - Analiza desktopului
- Aveți permisiunea Vizualizare statistici sistem

Locația paginii

Tabloul de bord Analytics > Analytics

Filtrați datele din toate widgeturile care apar pe tabloul de bord utilizând instrumentul Filtre de date. Puteți alege unul sau mai multe filtre de aplicat. Când creați mai multe filtre, rezultatele trebuie să corespundă tuturor criteriilor de filtrare.

> **NOTĂ** : Nu toate tipurile de date pot fi filtrate. Consultați Crearea și gestionarea unui set de date pentru o listă de date care poate fi filtrată.

Toate filtrele de date pe care le setați se aplică oricărui tablou de bord pe care îl vizualizați în timpul unei sesiuni. Cu toate acestea, dacă vă deconectați și apoi vă conectați din nou, trebuie să configurați din nou filtrele. Ele nu persistă de la o sesiune la alta.

Procedură

Adăugarea unui filtru de date

1. Dați clic pe **Filtre de** date.
2. Dați clic pe **Adăugați un filtru**.
3. În caseta de dialog Adăugare filtru, selectați filtrul. Există patru tipuri de filtre:
   - Analiză - filtrare după apeluri, statistici și evenimente
   - Persoană de contact - filtrați după informațiile de contact ale înregistrării

- Dată - filtrare după fusul orar
- Organizație - filtrare după agent, grup sau echipă

4. Selectați operatorul (cum ar fi mai mare decât, mai mic decât, conține etc.) și introduceți o valoare. Valoarea poate include wildcard-uri (* sau ?). Wild card-ul cu asterisc înseamnă orice număr de caractere, iar wild card-ul cu semnul întrebării înseamnă un caracter.

> **EXEMPLU:** Un filtru pentru găsirea apelurilor care includ mai mult de trei evenimente de comunicare este "Discuții despre evenimente mai mari de 3".

5. Faceți clic pe **OK**.

Personalizați tabloul de bord Analytics

Condiţii prealabile

- Organizația dvs. are una dintre următoarele licențe:
  - Informații esențiale despre analiză
  - Analize la nivel de întreprindere
  - Analiza desktopului
- Aveți permisiunea Vizualizare statistici sistem.

Locația paginii

Tabloul de bord Analytics > Analytics

Există două bare de instrumente disponibile în pagina Tablou de bord Statistici.

Bara de instrumente Google Analytics

Bara de instrumente Google Analytics vă permite să gestionați conținutul tabloului de bord.

1—Câmp de căutare

Câmpul Căutare filtrează textul din widgeturile care utilizează seturile de date Număr de contacte, Tendință conținut, Număr contacte text și Tendință contact text. Acest câmp apare numai dacă este bifată caseta de selectare Activare căutare text într-un set de date Număr de contacte.

2—Câmpul Interval de date global

Câmpul Interval global de date filtrează informațiile istorice din widgeturi după intervalul de date. Selecția afectează toate widgeturile din dashboard ale căror seturi de date au bifată caseta de selectare Activare filtrare dată. Acest câmp este disponibil atunci când tabloul de bord este blocat.

3 – Câmpul de încredere

Câmpul Încredere este utilizat pentru a seta valoarea minimă de încredere pentru o accesare. Valorile valide sunt de între 1 și 100.

> **EXEMPLU** Atunci când specificați o valoare de 20, Analytics returnează accesări acolo unde valoarea încrederii este 20 sau mai mare.

Această valoare afectează toate widgeturile din dashboard al căror set de date este configurat cu caseta de selectare Se permite suprascrierea încrederii. Această valoare nu persistă de la sesiune la sesiune.

4 – Filtre de date

Faceți clic pe butonul Filtre de date pentru a afișa caseta de dialog Filtre de date. Utilizați această casetă de dialog pentru a adăuga filtre care determină datele de înregistrare care apar în widgeturi (consultați Filtrarea datelor în tabloul de bord Statistici).

> **NOTĂ:** Filtrele de date sunt acceptate numai cu Analiza vorbirii.

5—Starea de interacțiune

Faceți clic pe butonul Stările interacțiunii pentru a selecta stările de interacțiune (activă, inactivă, după efectuarea apelului și în așteptare) despre care doriți să fie afișate datele în widgeturile dvs. În mod implicit, sunt selectate toate stările de interacțiune.

6 – Starea cererii

Faceți clic pe butonul Stare aplicație pentru a selecta stările aplicației (aprobată, neaprobată, ignorată și nouă) despre care doriți să se afișeze date în widgeturile dvs. În mod implicit, sunt selectate toate stările aplicației, cu excepția stării Ignorare.

7 - Tablouri de bord

Faceți clic pe butonul Tablouri de bord pentru a afișa o listă a tablourilor de bord disponibile. Dacă aveți rolul și permisiunile corespunzătoare, puteți accesa caseta de dialog Tablourile mele de bord făcând clic pe linkul Gestionare (consultați Crearea și gestionarea unui tablou de bord Analytics).

8 - Imprimare

Dați clic pe butonul Printați pentru a imprima un instantaneu al tabloului de bord Analytics.

9 - Blocare / Deblocare

Acest buton comută între Blocat și Deblocat.

- Când este blocat, nu puteți modifica widgeturile de pe tabloul de bord sau aspectul acestora.
- Când este deblocat, puteți adăuga, edita și șterge widgeturi și le puteți schimba aspectul.

> **NOTĂ** : Tablourile de bord partajate nu pot fi deblocate. Ele pot fi schimbate numai de către proprietarii lor.

10—Salvați

Faceți clic pe butonul Salvare pentru a salva modificările efectuate într-un tablou de bord deblocat.

11 – Manager seturi de date

Managerul de seturi de date vă permite să creați, să modificați și să ștergeți seturile de date asociate cu tabloul de bord afișat (consultați Crearea și gestionarea unui set de date). Acest buton este activat atunci când tabloul de bord este deblocat.

12 - Adăugați widget

Faceți clic pe butonul Adăugare widget pentru a alege un tip de widget și a configura conținutul widgetului respectiv (consultați Crearea și gestionarea unui widget Analytics). Acest buton este activat atunci când tabloul de bord este deblocat.

13 - Widget-uri pentru plăci

Faceți clic pe butonul Tile Widgets pentru a stivui widgeturile în colțul din stânga sus. Acest buton este activat atunci când tabloul de bord este deblocat.

14—Selectați instrumentul

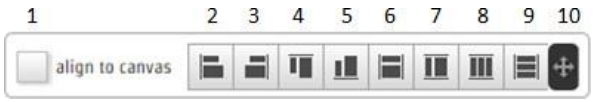
Faceți clic pe instrumentul Selectare pentru a selecta widgeturi, apoi aliniați-le pe tabloul de bord. Selectați widgeturile fie trăgând o zonă de selecție dreptunghiulară în jurul lor, fie apăsând Ctrl + clic pentru a le selecta unul câte unul.
Widgeturile selectate sunt evidențiate cu roșu. Acest buton este activat atunci când tabloul de bord este deblocat. Când selectați widgeturi cu acest instrument, bara de instrumente Aliniere widgeturi este deschisă și afișată în colțul din stânga sus al paginii.

Puteți selecta widgeturi atât timp cât butonul Selectare instrument este activat (acesta devine gri închis). Acesta rămâne activat până când faceți clic din nou pe el pentru a-l dezactiva. Când este dezactivată, nu puteți selecta widgeturi.

Bara de instrumente Aliniere widget

Bara de instrumente Aliniere widgeturi apare atunci când selectați widgeturi de pe tabloul de **bord utilizând instrumentul Selectare**

Din bara de instrumente Statistici. În mod implicit, bara de instrumente apare în colțul din stânga sus al tabloului de bord.



1—Caseta de selectare Aliniere la pânză

Când bifați caseta de selectare Aliniere la pânză, widgeturile sunt aliniate la una dintre marginile exterioare ale tabloului de bord atunci când utilizați butoanele de control al alinierii.

> **EXEMPLU** În cazul în care caseta de selectare este bifată și faceți clic pe Aliniere partea de jos, toate widgeturile selectate se aliniază la marginea de jos a tabloului de bord. În cazul în care caseta de selectare este debifată și faceți clic pe Aliniere partea de jos, toate
> Widgeturile selectate își aliniază marginile inferioare cu marginea de jos a widgetului poziționat cel mai jos pe tabloul de bord.

2 - Aliniere la stânga

Faceți clic pe butonul Aliniere la stânga pentru a alinia laturile din stânga ale tuturor widgeturilor selectate.

3 - Aliniere la dreapta

Faceți clic pe butonul Aliniere la dreapta pentru a alinia laturile din dreapta ale tuturor widgeturilor selectate.

4 - Aliniere sus

Faceți clic pe butonul Aliniere sus pentru a alinia vârfurile tuturor widgeturilor selectate.

5 - Aliniere jos

Faceți clic pe butonul Aliniere jos pentru a alinia partea de jos a tuturor widgeturilor selectate.

6 - Potrivire lățime

Faceți clic pe butonul Potrivire lățime pentru a dimensiona lățimea tuturor widgeturilor selectate la lățimea celui mai lat widget.

7—Înălțimea meciului

Faceți clic pe butonul Potrivire înălțime pentru a dimensiona înălțimea tuturor widgeturilor selectate la înălțimea celui mai înalt widget.

8 - Distribuiți orizontal

Faceți clic pe butonul Distribuire orizontală pentru a distribui widgeturile selectate uniform și orizontal pe tabloul de bord. Acestea sunt redimensionate la aceeași lățime, cu marginile laterale atingându-se.

9 - Distribuiți vertical

Faceți clic pe butonul Distribuire verticală pentru a distribui widgeturile selectate uniform și vertical pe tabloul de bord. Acestea sunt redimensionate la aceeași înălțime, cu marginile superioare și inferioare atingându-se.

10 - Mutați bara de instrumente

Faceți clic și mențineți apăsat butonul Mutare bară de instrumente pentru a trage bara de instrumente în orice locație doriți pe tabloul de bord. Bara de instrumente rămâne în această locație pe durata sesiunii.

Monitorizați concentrarea și activitatea agenților

Pagina Explorator agent permite unui supervizor sau manager să vizualizeze obiectivul și activitatea unui agent pentru o anumită dată într-o singură vizualizare.

Condiţii prealabile

- Organizația dvs. are una dintre următoarele licențe:
  - Informații esențiale despre analiză
  - Analize la nivel de întreprindere
  - Analiza desktopului
- Aveți permisiunea Vizualizare analiză desktop.
- Organizația dvs. nu utilizează înregistrarea RTE (cunoscută și ca înregistrare fragmentară). Din cauza modului în care înregistrarea RTE procesează datele desktopului, Agent Explorer nu este disponibil pentru integrări cu Cisco Webex Contact Center.

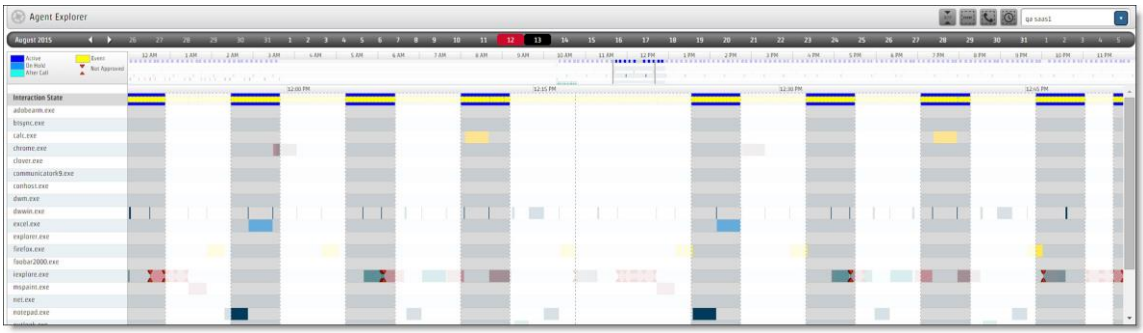
Locația paginii

Explorator de agenți

Procedurile

Vizualizați concentrarea și activitatea unui agent:

1. Selectați agentul din **lista verticală Alegeți un agent** (partea dreaptă sus a paginii). Se afișează o listă a programelor utilizate de agent și starea agentului în timpul utilizării acestor programe.



> **NOTĂ** : Pentru mai multe informații despre ceea ce puteți vedea pe această pagină, consultați Prezentare generală Agent Explorer.

2. (Opțional) Faceți clic pe săgețile pentru dată sau lună din partea de sus a ecranului pentru a vizualiza o altă dată. Agent Explorer nu afișează informații pentru prezent sau pentru date din viitor.
3. Detaliați pentru mai multe informații utilizând una sau mai multe dintre procedurile de mai jos.

Vedeți mai multe informații despre o stare de interacțiune, un eveniment, un document sau un URL în panoul principal:

Treceți cu mouse-ul peste element. Apare un sfat ecran.

> **EXEMPLU:** Acesta este un sfat ecran pentru o stare de interacțiune.
>
> State: Active
> Date:2015-08-13
> Start Time: 07:38:57 AM
> Duration: 00:02:29
> Calling Number: 1006
> Called Number: 1005
> Contact ID: 14

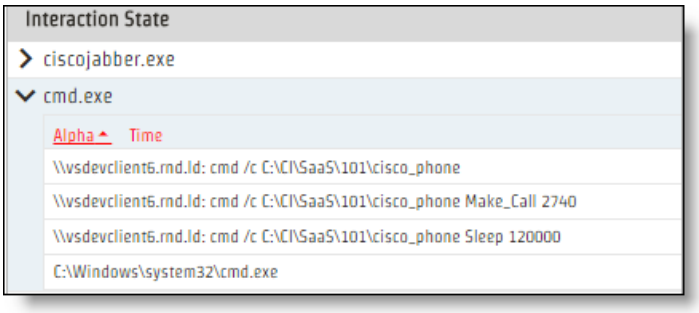
Vedeți concentrarea unui agent numai în timpul apelurilor:

1. Activați **butonul Limite** apeluri.
2. Comutați butonul Limite **inactive dezactivat** .

Vedeți documentele sau URL-urile accesate de un agent dintr-o aplicație sau de pe un site web:

1. În coloana de sub Stare interacțiune, faceți clic pe săgeata din stânga numelui aplicației sau site-ului web.
2. Pentru a sorta documentele sau URL-urile în ordine alfabetică, faceți clic pe **Alpha**. Pentru a le sorta după momentul în care agentul

accesați-le, faceți clic pe **Oră**.



Dezactivați marcatorii de conținut neaprobați:

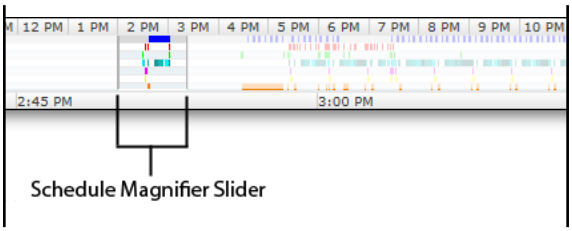
Dezactivează butonul Marcatori de **conținut neaprobați** .

Evidențiați un anumit tip de eveniment:

1. Activați **butonul Evenimente** . Se deschide caseta de dialog Evenimente.
2. Selectați tipul de eveniment de evidențiat.

Măriți o parte din programul agentului:

1. Faceți clic pe glisorul Programare lupă din bara de timp din partea de sus a paginii.
2. Pentru a vizualiza programarea în trepte de 15 minute, glisați glisorul orizontal sau faceți clic pe o oră din bara de scală de timp.



NOTĂ : Caracteristicile de mărire și micșorare ale browserului web nu funcționează în Agent Explorer. Dacă utilizați funcția de mărire sau micșorare, ora selectată nu se afișează corect când utilizați butonul
Programați glisorul Lupă.

Redați o înregistrare asociată cu o stare de interacțiune:

1. Faceți clic pe o stare de interacțiune asociată unui apel. Coloana de sub starea de interacțiune este evidențiată cu violet.
2. Faceți dublu clic pe starea de interacțiune. Se deschide Media Player.

3. Faceți clic pe **Redare** în playerul media.
4. Dacă aveți Analiză vorbire, faceți clic pe **fila Vorbire** pentru a vedea expresiile asociate înregistrării.

Subiecte conexe

- Prezentare generală Agent Explorer
- Redarea persoanelor de contact
- Vizualizați acțiunile agentului pentru un contact — Vizualizați aplicațiile și site-urile web pe care un agent le-a utilizat într-un anumit apel

Prezentare generală Agent Explorer

Pagina Explorator agent conține grila principală și o bară de instrumente. Panoul din stânga al grilei afișează aplicațiile și site-urile web utilizate de agent. Panoul din dreapta arată când a fost utilizat documentul sau URL-ul. Acestea sunt afișate în culori diferite, astfel încât să puteți vedea cu ușurință modificările focalizării unui agent.

Cele patru butoane de pe bara de instrumente sunt comutatoare care controlează ceea ce este afișat în grilă. Legenda din stânga, sub bara de calendar, identifică semnificația culorilor și simbolurilor din grilă.

Buton	Nume	Descriere
APP	Marcatori de conținut neaprobați	Comută marcatorii de conținut neaprobați care desemnează aplicațiile pe care agentul le-a utilizat și care nu sunt aprobate.
EVENT	Evenimente	Comută marcatorii de evenimente care indică concentrarea agentului asupra unei aplicații care a declanșat evenimentul. Evenimentul este evidențiat cu galben pe rândul Stare interacțiune. Când este activată, se deschide caseta de dialog Evenimente care vă solicită să selectați tipul de eveniment de evidențiat. În mod implicit, toate evenimentele sunt selectate.
	Limitele apelurilor	Evidențiază durata unui apel în culoarea gri. Dacă doriți să vedeți doar focalizarea unui agent în timpul unui apel, activați butonul Limite apel și dezactivați butonul Limite inactive.

Buton	Nume	Descriere
	Limite inactive	Evidențiază cu alb informațiile despre timpul de inactivitate dintre contacte, inclusiv aplicațiile utilizate în acel timp. Dezactivarea acestui buton vă permite să vedeți clar aplicațiile aprobate și neaprobate în timpul unui contact.

Un rând Stare interacțiune apare imediat sub legendă. Starea de interacțiune afișează starea stării apelului agentului la un anumit moment în timp.

NOTĂ : Este posibil să vedeți Blocare sistem într-unul din rândurile de sub Stare interacțiune. Aceasta înseamnă că desktopul unui agent a fost blocat sau în stare de repaus și arată ce aplicații sau site-uri web au fost focalizate în timpul
Acea stare.

Analizați datele de business intelligence

Tabloul de bord al paginii dvs. de pornire

Tabloul de bord al paginii dvs. de pornire este alimentat de Explorator de date și este personalizat pentru rolul dvs. Rolul și permisiunile dvs. determină modul în care funcționează pagina principală. Unii utilizatori își pot crea propria pagină de pornire, în timp ce alții pot vizualiza una sau mai multe pagini de pornire pe care supraveghetorii și administratorii le creează și le partajează.

Condiţii prealabile

- Aveți acreditări de conectare Webex WFO valide
- Un supervizor sau un administrator a creat un tablou de bord pentru rolul dvs.
- Permisiune administrare dashboarduri (opțional)
- Permisiunea Vizualizare WFM dashboard (necesară pentru ca utilizatorii WFM să vadă un dashboard al paginii principale)
- Permisiunea Vizualizare QM tablou de bord (necesară pentru ca utilizatorii QM să vadă un tablou de bord al paginii de pornire)

Locația paginii

Acasă

Procedurile

Vizualizarea altui tablou de bord

Dacă aveți acces la mai multe tablouri de bord, veți vedea butoane cu diferite nume de tablouri de bord în partea stângă sus a paginii de pornire. Faceți clic pe butonul pentru tabloul de bord dorit. Tabloul de bord pe care îl selectați devine cel afișat atunci când vă conectați sau reveniți la pagina de pornire din altă parte Webex WFO.

Creați-vă propriul tablou de bord

Dacă bara de instrumente din partea de sus a paginii include Explorator de date, aveți permisiunea să o utilizați pentru a vă crea propriul tablou de bord și propria pagină de pornire. Secțiunea Subiecte corelate listează subiecte care vă pot ajuta să vă creați propriul tablou de bord.

Subiecte conexe

- Gestionarea listei de tablouri de bord și rapoarte Data Explorer
- Crearea unui raport
- Crearea unui tablou de bord
- Setați pagina de pornire

Creați-vă propriile rapoarte cu Data Explorer

Data Explorer vă permite să creați propriile rapoarte și tablouri de bord. Pagina Explorator de date include o listă de rapoarte și tablouri de bord implicite pe care le puteți utiliza ca atare sau le puteți utiliza ca șabloane pentru a începe să vă dezvoltați propriile elemente.

Un raport este un instrument pe care îl utilizați pentru a răspunde la o întrebare de afaceri. De exemplu, puteți crea un raport care vă spune care au fost vânzările totale anul trecut sau câte contacte a transferat un agent între iunie și august. Folosind Exploratorul de date, puteți defini întrebarea la care va răspunde raportul.

Odată ce aveți date de raport care vă oferă informații direcționate și utile, puteți configura o diagramă sau un tabel pentru a prezenta aceste informații într-un format vizual ușor de înțeles. Diagramele pot afișa o singură informație, cum ar fi un titlu, sau pot afișa tendințele și relațiile dintre mai multe valori complexe.

Rapoartele pot fi grupate după temă sau subiect în tablouri de bord. Tablourile de bord oferă o multitudine de informații dintr-o privire și pot dezvălui relații noi sau ascunse între diferite tipuri de date.

IMPORTANT : volumul și complexitatea rapoartelor din tablourile de bord Explorator de date pot afecta performanța. Pentru performanțe optime, limitați numărul de rapoarte complexe incluse în Datele dvs.
Tablouri de bord Explorer.

Gestionarea listei de tablouri de bord și rapoarte Data Explorer

Pagina browserului de active Explorator de date conține o listă de tablouri de bord și rapoarte. Din această pagină puteți vizualiza, partaja, crea și gestiona tablouri de bord și rapoarte. Ceea ce poți face exact în browserul de active depinde de permisiunile atribuite rolului tău. Funcțiile disponibile pe pagina browserului de active sunt:

Vizualizarea tablourilor de bord standard Data Explorer

Setați pagina de pornire

Copierea unui raport sau a unui tablou de bord

Partajarea rapoartelor și a tablourilor de bord

Configurarea livrării e-mailurilor de raport

Etichetarea rapoartelor și tablourilor de bord cu roluri

Căutați în browserul de active după etichetă

Exportul unui raport

Despre bara de instrumente DX

Bara de instrumente Explorator date vă permite să selectați un filtru predefinit pentru a limita elementele care apar în browserul de active. De exemplu, puteți opta să listați numai rapoartele și tablourile de bord pe care le-ați partajat sau numai pe cele pe care le-ați creat. De asemenea, puteți căuta anumite rapoarte sau tablouri de bord după nume, descriere sau etichetă.

Pagina browserului de active poate afișa rapoarte și tablouri de bord ca o listă plată, o listă clasificată sau pictograme generice în miniatură. Pentru a modifica afișajul, faceți clic pe pictograma dorită din bara de instrumente.

Câmp / Buton		Descriere
1	Lista verticală Toate articolele	Selectați elementele din care doriți să se afișeze pe pagină lista derulantă.

Câmp	/Nasture	Descriere
2	butonul Listă plată	Vizualizați elementele din pagină într-o listă plată.
3	butonul Listă clasificată	Vizualizați elementele din pagină grupate ca tablouri de bord și rapoarte.
4	Butonul Miniaturi	Vizualizați elementele din pagină ca miniaturi. Imaginile din miniaturi reprezintă fie un tablou de bord, fie un raport, nu aspectul real al elementului.
5	Butonul Panou de previzualizare din partea de jos	Afișați panoul de previzualizare a elementelor în partea de jos a paginii.
6	Butonul Previzualizare din dreapta al panoului	Afișați panoul de previzualizare a elementelor în partea dreaptă a paginii.
7	butonul Ascundere panou de previzualizare	Nu se afișează nicio previzualizare a elementului.
8	Lista derulantă Setări	Configurați setările pentru pagină. Aceasta controlează modul în care elementele sunt sortate în pagină și proprietățile afișate pentru fiecare element.

Vizualizarea tablourilor de bord standard Data Explorer

Data Explorer este livrat cu o varietate de tablouri de bord predefinite pe care le puteți copia și edita.

Condiţii prealabile

- Aveți permisiunea Explorator de date.
- (Pentru a copia și edita tablouri de bord standard) Aveți permisiunea de creare a conținutului.
- Tablourile de bord pe care le aveți la dispoziție variază în funcție de abonamentele Cisco ale organizației dvs. Consultați Tablouri de bord predefinite disponibile pentru detalii.

Locația paginii

Explorator de date

Procedurile

Vizualizarea tablourilor de bord standard Data Explorer

Tablourile de bord standard au **Sistem** în **coloana Proprietar** .

1. Faceți clic pe un tablou de bord pentru a-l deschide.
2. Faceți clic pe **Explorator** de date pentru a reveni la lista de tablouri de bord. (Nu faceți clic pe butonul Înapoi al browserului. Acest lucru vă duce înapoi la pagina de pornire.)

Tablouri de bord pre-construite disponibile

QM tablourilor de bord

Aceste tablouri de bord sunt disponibile dacă organizația dvs. are Cisco Quality Management.

Dashboard	Descriere
Tabloul de bord al profilului agentului	Un instantaneu al performanței pentru orice agent în ultimele 30 de zile care Permiteți supervizorilor, managerilor și evaluatorilor să foreze direct în contacte pentru o revizuire ulterioară. De asemenea, puteți accesa acest tablou de bord deschizând o persoană de contact și făcând clic pe numele agentului.
Tabloul de bord al profilului agentului - vizualizarea paginii de pornire a agentului	O prezentare generală cuprinzătoare a performanței unui singur agent în ultimele 30 de zile, care permite unui agent să detalieze direct contactele pe care le-a gestionat pentru o examinare ulterioară. Puteți atribui acest tablou de bord ca pagină de pornire pentru orice agent. Fiecare agent își vede doar datele. Consultați Etichetarea rapoartelor și tablourilor de bord cu roluri.
Profilul agentului CCR Drill Detail	Acesta este un tablou de bord fiu pe care îl puteți detalia din tabloul de bord Profil agent.
CX Focus QM - Tablou de bord cu detalii de contact (ultimele 7 zile)	Conține numărul de contacte și informații despre durată pentru fiecare grup din ultimele șapte zile. Puteți detalia pentru a vedea scorurile pentru echipe și agenți.
CX Focus QM - Tablou de bord cu detalii despre evaluări (ultimele 7 zile)	Conține scoruri de evaluare pentru fiecare grup din ultimele șapte zile. Puteți detalia pentru a vedea scorurile pentru echipe și agenți.
CX Focus QM - Tablou de bord cu detalii NPS (ultimele 7 zile)	Conține scorurile nete ale promotorilor pentru fiecare grup din ultimele șapte zile. Puteți detalia pentru a vedea scorurile pentru echipe și agenți.

Dashboard	Descriere
QM Procentul calității agentului (AQP)	Conține numărul de evaluări finalizate și scorul mediu de evaluare. Puteți filtra după dată, ora de începere a contactului, grup, echipă, agent, formular de evaluare și evaluator.
QM Valori comune	Conține scoruri medii, evaluări și timpi de contact din precedentul Treizeci de zile.
QM CX Focus Prezentare generală	Conține durata contactelor, reținerile, evaluările medii și promotorul rețelei Scor (NPS) din ultimele treizeci de zile.
Widgeturi - Numai QM obține	Widget-urile sunt aplicații pre-construite pe care le puteți plasa într-un tablou de bord pentru a Informații fără a fi nevoie să scrieți interogări sau să construiți rapoarte. Acest tablou de bord conține toate widgeturile pentru QM. Consultați Widgeturi QM disponibile pentru mai multe informații despre fiecare widget. **CELE MAI BUNE PRACTICI** Majoritatea widgeturilor vin fără filtre de dată setate, astfel încât acestea extrag automat datele de la cât mai departe posibil. Dacă Încărcarea widgeturilor durează prea mult, ajustați filtrele la un interval de date mai scurt.

WFM tablourilor de bord

Aceste tablouri de bord sunt disponibile dacă organizația dvs. are Cisco Workforce Management.

Dashboard	Descriere
Detalii despre aderența agentului	Conține informații de aderență și conformitate. Puteți filtra după dată, Grup, echipă și persoană.
CX Focus WFM - Panou cu detalii despre durata contactelor (astăzi)	Acesta este un tablou de bord fiu pe care îl puteți detalia dintr-un tablou de bord părinte.
CX Focus WFM - Panou cu detalii volum contacte (astăzi)	Acesta este un tablou de bord fiu pe care îl puteți detalia dintr-un tablou de bord părinte.
CX Focus WFM - SL, ASA, Abandonarea tabloului de bord cu detalii	Acesta este un tablou de bord fiu pe care îl puteți detalia dintr-un tablou de bord părinte.

Dashboard	Descriere
(Astăzi)	
Prezentare generală WFM CX Focus de astăzi	Conține informații despre volumele de contacte și nivelurile de servicii pentru ziua actuală.
WFM Valori comune	Conține informații despre personal și planificare pentru ultimele șapte zile.
WFM prognoză	Compară volumele prognozate și nivelurile de servicii cu numerele reale. Puteți filtra după anumite abilități, scenarii, intervale de date și multe altele. Acest tablou de bord include linkuri către tablourile de bord de prognoză aferente.
WFM Detalii prognoză	Compară valorile detaliate de prognoză cu valorile reale pentru diverse aptitudini. Puteți filtra după anumite abilități, scenarii, intervale de date și multe altele.
WFM scenariu de prognoză cu	Compară scenariile de tip "ce s-ar întâmpla dacă" atât pentru prognoze, cât și pentru planificări valori reale. Puteți filtra după anumite abilități, scenarii, intervale de date și multe altele.
Supervizor WFM	Conține un set cheie de valori pentru a înțelege agentul, echipa și site-ul performanță. Aceste valori includ performanța în jurul contactelor, aderența, activitățile programate și absenteismul. Puteți vizualiza tendințele în timp pentru grup, ajungând în același timp la nivelul de detaliu al agentului.
Widgeturi - Numai WFM obține	Widget-urile sunt aplicații pre-construite pe care le puteți plasa într-un tablou de bord pentru a Perspectivă fără a fi nevoie să scrieți interogări sau să construiți rapoarte. Acest tablou de bord conține toate widgeturile pentru WFM. Consultați Widgeturi WFM disponibile pentru mai multe informații despre fiecare widget. **CELE MAI BUNE PRACTICI** Majoritatea widgeturilor vin fără filtre de dată setate, astfel încât acestea extrag automat datele de la cât mai departe posibil. Dacă Încărcarea widgeturilor durează prea mult, ajustați filtrele la un interval de date mai scurt.

Tablouri de bord la nivel de suită

Aceste tablouri de bord sunt disponibile dacă organizația dvs. are atât Cisco Quality Management, cât și Cisco Workforce Management.

Dashboard	Descriere
QM WFM valori comune	Conține rapoarte de planificare, personal și evaluare.
WFM QM CX Focus Prezentare generală	Conține rapoarte privind volumul de contacte, personalul și scorurile de evaluare.
Widget-uri - Toate widget-urile obține	Widget-urile sunt aplicații pre-construite pe care le puteți plasa într-un tablou de bord pentru a perspectivă fără a fi nevoie să scrieți interogări sau să construiți rapoarte. Acest tablou de bord conține toate widgeturile. Consultați widgeturile QM disponibile și widgeturile WFM disponibile pentru mai multe informații despre fiecare widget.

Tablouri de bord analitice

Aceste tablouri de bord sunt disponibile dacă organizația dvs. are Cisco Analytics.

Dashboard	Descriere
Căutare avansată a vorbirii	Căutați accesări ale expresiei după dată, încredere, durată și categorie.
Analiza comparativă inteligentă a agentului	Conține informații despre volumul, durata și evenimentele apelurilor contactelor. Puteți filtra după dată, grup, echipă, agent, tip de contact și expresie accesată.
Analytics - Oportunități de coaching pentru agenți	Conține rezultate pozitive pentru cele mai frecvent utilizate fraze care indică o nevoie de coaching, precum și informații despre scorurile de evaluare.
Analytics - Efortul clientului	Conține accesări pentru cele mai utilizate fraze legate de client efort, cum ar fi transferuri și escaladări, plus informații despre evenimentele de apel, cum ar fi reținerile și tăcerea.
Analytics - Experiența clienților	Conține accesări pentru categoriile de expresii de top care influențează o experiență pozitivă sau negativă a clienților.
Analytics - Prima rezolvare a apelurilor	Urmărește tendințele legate de cei mai mari factori determinanți ai rezoluției primului apel, cum ar fi escaladările, transferurile și barierele de servicii. Conține accesări pentru frazele care duc la nerezoluție.
Analytics - Prezentare generală	Conține informații despre subiectele și discuțiile din persoana dvs. de contact centru, pe baza categoriilor de fraze și a accesărilor. Ajută la identificarea tendințelor pozitive și negative în timp în cadrul categoriilor comune, cum ar fi efortul repetat sau transferurile.

Dashboard	Descriere
Analytics - Detalierea frazelor	Conține informații despre contactele care conțin o anumită accesare a expresiei. Tu Poate filtra după dată, grup, echipă, agent, categorie de expresie și expresie.
Detaliu burghiu CCR	Acesta este un tablou de bord fiu pe care îl puteți detalia dintr-un tablou
de bord părinte. Sentimentul detaliilor de exercițiu CCR	Acest tablou de bord se deschide atunci când
faceți clic pe un raport care se află într-un alt raport	Tabloul de bord Analytics. Acesta conține informații despre persoanele de contact din raport, cum ar fi ora de începere, agentul și durata.
CCR Drill Detail Benchmarking inteligent	Acest tablou de bord se deschide atunci când dați clic pe un raport care se află într-un alt tablou de bord Google Analytics. Acesta conține informații despre persoanele de contact din raport, cum ar fi ora de începere, agentul și starea evaluării.
Evaluări predictive	Conține scoruri de evaluare anticipate și reale pentru persoanele de contact. Poţi Filtrați după dată, grup, echipă, agent, formular de evaluare și expresie accesată.
Scorul promotorului net predictiv	Conține scorurile estimate și reale ale promotorului net pentru contacte. Poţi Filtrați după dată, grup, echipă, agent, tip de contact și expresie accesată.
Analiza sentimentelor	Conține informații despre sentimente în funcție de canal, agent și multe altele. Poţi Filtrați după dată, grup, echipă, agent, cel mai înalt sentiment și expresie lovită.

CXI - Tablouri de bord Contact Center

Aceste tablouri de bord sunt disponibile dacă organizația dvs. are Cisco Data Management.

Dashboard	Descriere
CXI - Contact Center - Efortul clientului	Oferă o imagine a efortului depus de un client atunci când interacționează cu centrul dvs. de contact. Acesta compară valori precum timpul de manipulare și prevalența escaladărilor cu valori precum NPS și sentimentul pentru a arăta modul în care efortul sporit afectează satisfacția clienților.
CXI - Contact Center - Implicarea și satisfacția angajaților	Oferă o imagine de ansamblu a implicării agenților, măsurată prin valori precum utilizarea, rata de transfer și accesările frazelor legate de escaladare. Puteți filtra după dată, grup, echipă și agent.
CXI - Contact Center - Îmbunătățirea proceselor	Include măsurători care arată oportunități de îmbunătățire a proceselor în centrul de contact. Timpii de apel, comportamentul agenților, aderarea la scripturi, oportunitățile de instruire și utilizarea aplicațiilor vă ajută să găsiți oportunități de instruire

Dashboard	Descriere
	Sau procese care ar putea necesita îmbunătățiri.
CXI - Contact Center - Apeluri repetate	Vă ajută să determinați dacă clienții dvs. efectuează mai multe apeluri către centrul de apeluri, indicând potențial o lipsă de rezolvare a primului apel. Valoarea Contacte abandonate arată câți clienți închid atunci când așteaptă la coadă.
CXI - Contact Center - Îmbunătățiri ale sistemelor	Vă ajută să monitorizați problemele sistemelor și oportunitățile de îmbunătățire. Datele privind capturile vocale arată cât de des apar probleme de sistem în timpul apelurilor. Datele NPS și de sentiment arată modul în care aceste probleme afectează satisfacția clienților, iar graficele de durată arată modul în care acestea afectează durata generală a apelurilor. De asemenea, puteți vedea în ce aplicații petrec agenții cel mai mult timp.
CXI - Contact Center - Optimizarea forței de muncă	Oferă o imagine de ansamblu asupra performanței forței de muncă și a zonelor de optimizare. Tabloul de bord are două secțiuni principale: partea stângă se concentrează pe evaluările calității din apelurile agenților, iar partea dreaptă oferă o imagine de ansamblu asupra altor valori ale performanței forței de muncă.
CXI - Detalii despre timpul de manipulare	Puteți accesa acest tablou de bord pe cont propriu sau forându-l din o valoare a timpului de apel pe un alt tablou de bord. Oferă detalii mai granulare privind timpii de manipulare, inclusiv defalcarea între timpul de lucru de vorbire, așteptare și după apel, precum și orele pe grupuri. Puteți face clic pe un grup pentru a detalia mai departe la echipă sau agent.
CXI - Detalii NPS	Puteți accesa acest tablou de bord pe cont propriu sau forându-l din o valoare NPS pe un alt tablou de bord. Vă ajută să înțelegeți tendințele scorurilor NPS reale și predictive, precum și variațiile scorurilor NPS și NPS predictive.
CXI - Phrase Hits Detail	Puteți accesa acest tablou de bord pe cont propriu sau forându-l din O frază atinge valoarea pe un alt tablou de bord. Afișează numărul absolut și relativ de accesări ale expresiei pentru categoriile de expresii și expresiile pe care le selectați.
CXI - Detaliu sentiment	Puteți accesa acest tablou de bord pe cont propriu sau forându-l din O valoare a sentimentului pe un alt tablou de bord. Vă ajută să înțelegeți tendințele sentimentului contactelor dvs.

Subiecte conexe

- Copierea unui raport sau a unui tablou de bord
- Gestionați rolurile și permisiunile — atribuiți permisiuni pentru a permite utilizatorilor să vizualizeze informațiile din Exploratorul de date.
- Widgeturi QM disponibile—Informații despre aplicațiile QM predefinite care apar în unele tablouri de bord standard.
- Widgeturi WFM disponibile — Informații despre aplicațiile WFM predefinite care apar în unele tablouri de bord standard.

Setați pagina de pornire

Data Explorer include multe rapoarte și tablouri de bord predefinite pe care orice utilizator le poate seta ca pagină de pornire. De exemplu, dacă utilizați QM, puteți seta tabloul de bord Widgeturi - QM Only ca pagină de pornire.

Exploratorul de date etichetează rapoartele și tablourile de bord implicite după produs, astfel încât să puteți căuta rapoarte și tablouri de bord relevante după eticheta produsului: WFM, CWFM, QM sau Analytics.

> **NOTĂ** : Tablourile de bord și rapoartele afișează numai datele care se încadrează în domeniul dvs. De exemplu, dacă un alt utilizator partajează un raport care compară scorurile medii de evaluare ale echipei A și ale echipei B, dar dvs.
> În ceea ce privește doar Echipa A, raportul nu arată date pentru Echipa B.

Puteți seta un singur tablou de bord sau raport la un moment dat ca pagină de pornire.

Condiţii prealabile

- Permisiune Explorator de date - vă oferă acces doar în citire la pagina browserului de active Explorator de date

Locația paginii

Rapoarte > Explorator de date sau Explorator de date

Procedurile

Setați un tablou de bord sau un raport ca pagină de pornire

1. Navigați la pagina browserului de active Explorator de date.
2. Faceți clic dreapta pe un tablou de bord sau pe un raport listat în browserul de active.

3. Faceți clic pe **Setare ca pagină de pornire**. Data Explorer marchează tabloul de bord sau raportul cu o pictogramă roșie de pagină de pornire, iar raportul sau tabloul de bord selectat devine pagina dvs.

Copierea unui raport sau a unui tablou de bord

Cu excepția cazului în care un raport sau un tablou de bord este partajat cu dvs. și proprietarul vă acordă permisiunea de a le modifica, cea mai bună modalitate de a lua un raport sau un tablou de bord existent și de a-l personaliza este să îl copiați. În acest caz, sunteți proprietarul copiei.

Odată ce sunteți proprietarul, îl puteți personaliza și partaja după cum doriți.

Condiţii prealabile

- Permisiune Explorator de date - vă oferă acces doar în citire la pagina browserului de active Explorator de date
- Permisiunea de creare a conținutului vă permite să creați, să actualizați și să ștergeți dashboarduri și rapoarte

Locația paginii

Rapoarte > Explorator de date sau Explorator de date

Procedurile

Copiați un raport sau un tablou de bord partajat cu dvs.

1. Faceți clic dreapta pe raportul partajat sau pe tabloul de bord din pagina browserului de active.
2. Faceți clic pe **Copiere**. Data Explorer adaugă o copie a raportului sau a tabloului de bord și vă face proprietar.

Partajarea rapoartelor și a tablourilor de bord

După ce creați un raport sau un tablou de bord, puteți permite altor utilizatori să îl acceseze. Atunci când partajați un raport sau un tablou de bord, controlați ce pot face ceilalți utilizatori cu acesta - vizualizați-l, copiați-l sau editați-l.

> **NOTĂ** : Rapoartele și tablourile de bord afișează numai datele care se află în domeniul dvs. De exemplu, dacă un alt utilizator partajează un raport care compară scorurile medii de evaluare ale echipei A și ale echipei B, dar dvs.
> În ceea ce privește doar Echipa A, raportul nu arată date pentru Echipa B.

Puteți partaja numai rapoartele și tablourile de bord pe care le deținеți. Pentru a partaja unul care a fost partajat cu dvs., creați o copie a acestuia.

Condiţii prealabile

- Permisiune Explorator de date - vă oferă acces doar în citire la pagina browserului de active Explorator de date
- Permisiune de publicare a conținutului - vă permite să partajați rapoartele și dashboardurile pe care le dețineți cu grupurile de partajare din care faceți parte

Locația paginii

Rapoarte > Explorator de date sau Explorator de date

Procedurile

Partajarea unui raport sau a unui tablou de bord

1. Faceți clic dreapta pe raportul sau tabloul de bord pe care doriți să îl partajați în pagina browserului de active.
2. Faceți clic pe **Partajare**. Se deschide caseta de dialog Partajare.
3. Selectați nivelul de permisiune pe care doriți să îl atribuiți altor utilizatori care aparțin unuia dintre grupurile listate. Următorul tabel descrie nivelurile de permisiune disponibile.

Permisiune	Descriere
Fără	Alți utilizatori nu pot vizualiza elementul. Această permisiune este opțiunea implicită pentru toate grupurile listate.
Vizualizare	Alți utilizatori pot vizualiza elementul.
Explora	(Numai rapoarte) Alți utilizatori pot modifica filtrele, grupurile și alte elemente ale raportului, dar nu pot salva modificările.
Salvare ca	Alți utilizatori pot face modificări și pot salva o copie a elementului. Nu pot suprascrie elementul original.
Editare	Alți utilizatori au permisiunea deplină de a modifica și suprascrie elementul original. Rețineți că nu există nicio pistă de audit care să arate cine a editat elementul sau ce s-a modificat.

4. Faceți clic pe **OK**.

~~Coloana **Partajat către** din pagina browserului de active afișează acum cu cine este partajat elementul.~~

Configurarea livrării e-mailurilor de raport

IMPORTANT Cisco Advanced Reporting a fost declarată Sfârșit al vânzării începând cu 1 noiembrie 2023 și nu mai este disponibilă pentru cumpărare.

Funcția Livrare vă permite să programați un raport pe care îl dețineți pentru a fi livrat destinatarilor la intervale pentru o anumită perioadă de timp. Puteți specifica formatul fișierului raportului, intervalul, durata de livrare și destinatarii.

EXEMPLU : Vreau ca raportul meu Agent Statistics în format PDF să fie trimis zilnic lui James Smith și Angela Brown de la 10 AM până la 31 martie.

Livrările pot fi efectuate atât la adresele de e-mail asociate utilizatorilor Webex WFO, cât și la adresele de e-mail externe Webex WFO.

După configurare, puteți să editați detaliile livrării și să începeți sau să opriți livrările prin funcția Livrare sau din pagina Livrare (consultați Gestionarea livrării prin e-mail a raportului).

Condiţii prealabile

- Organizația dvs. are o licență de gestionare a datelor.

  IMPORTANT : Livrarea e-mailurilor de raportare nu este disponibilă fără o licență de gestionare a datelor.

- Aveți permisiunea de livrare a raportului - vă permite să configurați și să gestionați când și cui îi este trimis prin e-mail un raport pe care îl dețineți

Locația paginii

Rapoarte > Explorator de date sau Explorator de date

Procedurile

Configurarea livrării unui raport

1. Pe pagina browserului de active Explorator de date, găsiți raportul pe care doriți să îl livrați. Trebuie să fiți proprietarul raportului.
2. Faceți clic dreapta pe raport și selectați **Livrare** din lista verticală. Se **deschide fereastra Toate livrările** .
3. Faceți clic pe **Clic pentru a adăuga un program** de livrare pentru a afișa caseta de **dialog Editare livrare** .

4. Completați câmpurile pentru a configura programul de livrare.
5. Faceți clic pe Faceți clic **pentru a adăuga o metodă** de livrare pentru a afișa caseta de dialog Editare livrare **e-mail** .
6. Faceți clic pe ✚ În partea din stânga jos a **panoului Destinatari** pentru a afișa caseta de **dialog Alegere destinatari** .
7. Extindeți utilizatorul entității găzduite în panoul Disponibile **pentru a afișa toți utilizatorii disponibili, selectați destinatarii și faceți clic pe** Adăugați conturile **selectate pentru a-i muta** în panoul Selectat **.**

   > **NOTĂ:** Numai destinatarii care sunt utilizatori Webex WFO pot fi adăugați în caseta de dialog Alegeți destinatarii. Trebuie să reveniți la caseta de **dialog Editare livrare** e-mail pentru a adăuga destinatari externi.

8. Faceți clic pe **butonul Editați livrarea** e-mailului din partea stângă sus a barei de titlu pentru a reveni la caseta de dialog Editare livrare **e-mail** .

   > **NOTĂ** : Nu faceți clic pe **Setare**. Dacă faceți acest lucru, livrarea este salvată și sunteți returnat la pagina browserului de active. Dacă nu ați terminat de configurat livrarea, va trebui să editați configurarea livrării.

9. În partea de jos a casetei de dialog, selectați formatele pentru raport.
   - Dacă alegeți să livrați raportul ca imagine a raportului așa cum apare în Explorer, formatul datelor trebuie să fie **Fără**.
   - Dacă optați pentru livrarea raportului ca date (un fișier CSV sau Excel), formatul imaginii trebuie să fie **Fără**.
   - Puteți selecta o dimensiune de pagină personalizată pentru raport. În mod prestabilit, rapoartele sunt livrate la dimensiunea prestabilită a paginii.
10. Dacă doriți să adăugați o adresă de e-mail a destinatarului extern, faceți clic direct sub **eticheta Destinatari** sau sub numele unui destinatar existent pentru a afișa un câmp editabil.

11. Tastați adresa de e-mail externă și apăsați **pe Enter**.

12. Faceți clic pe **Setare**. Configurația de livrare este salvată și reveniți la pagina browserului de active.

Gestionarea livrării e-mailurilor de raportare

Pagina Livrare vă permite să controlați trimiterea și primirea rapoartelor prin e-mail. Pagina are două secțiuni:

Panoul Livrări de la alte persoane — Acest panou superior listează rapoartele care v-au fost trimise de alți utilizatori. Este posibil să fiți singurul destinatar al raportului sau să fiți membru al unui grup de partajare și să primiți un raport care ajunge și la ceilalți membri ai grupului. Puteți renunța la primirea acestor rapoarte.

Panoul Livrări — Acest panou inferior listează rapoartele pe care le-ați configurat pentru a fi livrate altor utilizatori. Puteți să porniți sau să opriți (să activați sau să dezactivați) livrarea unui raport aici. Acest lucru vă permite să configurați rapoarte în avans cu privire la necesitatea acestora. De exemplu, un raport care arată progresul unei campanii de vânzări este activat numai atunci când campania este în desfășurare și este dezactivat după finalizarea campaniei. Raportul poate fi apoi pornit din nou când începe următoarea campanie de vânzări.

Fiecare panou afișează numele raportului livrat, cine sunt destinatarii și care este programul de livrare.

Livrările sunt configurate pe pagina browserului de active Data Explorer.

Condiţii prealabile

- Organizația dvs. are o licență de gestionare a datelor.

  IMPORTANT : Livrarea e-mailurilor de raportare nu este disponibilă fără o licență de gestionare a datelor.

- Aveți permisiunea Gestionare livrare — vă permite să vă înscrieți și să renunțați la primirea rapoartelor programate prin e-mail de la alți utilizatori și să începeți și să opriți livrările de rapoarte către alți utilizatori pe care le-ați configurat.
- Aveți permisiunea de livrare a raportului - vă permite să configurați și să gestionați când și cui îi este trimis prin e-mail un raport pe care îl dețineți

Locația paginii

Data Explorer > Setări > livrare

Procedurile

Gestionați livrările de la alte persoane

NOTĂ : Dacă un raport vă este livrat la o adresă de e-mail în afara adresei de e-mail utilizate pentru dvs. în Webex WFO, nu puteți opta sau nu puteți opta pentru livrarea la acea adresă. Această caracteristică este disponibilă numai pentru
Adresele de e-mail din cadrul Webex WFO.

- Pentru a întrerupe primirea livrărilor de rapoarte configurate de alți utilizatori, bifați caseta de **selectare Renunțare** și faceți clic pe Salvare.
- Pentru a reporni livrarea, debifați caseta de **selectare Renunțare** și faceți clic pe **Salvare**.

Gestionați-vă propriile livrări

- Pentru a activa livrarea unui raport, bifați caseta de **selectare Activat/Dezactivat** și faceți clic pe **Salvare**.
- Pentru a dezactiva livrarea unui raport, debifați caseta de **selectare Activat/Dezactivat** și faceți clic pe **Salvare**.

Ștergeți una dintre propriile livrări

- Selectați livrarea pe care doriți să o ștergeți și faceți clic − în colțul din stânga jos al Livrările dvs.
  , apoi faceți clic pe **Salvare**.

Anulați modificările pe care le faceți în pagină

- Faceți clic pe **butonul Revenire** pentru a anula orice modificări efectuate în pagina Livrare. Trebuie să faceți acest lucru înainte de a salva modificările. După salvarea modificărilor, nu le mai puteți reveni.

Subiecte conexe

- Configurarea livrării e-mailurilor de raport

Etichetarea rapoartelor și tablourilor de bord cu roluri

Dacă doriți ca numai utilizatorii cu un anumit rol să acceseze un raport sau un tablou de bord partajat, îl puteți eticheta cu numele rolului dorit.

Puteți eticheta numai rapoartele sau tablourile de bord pe care le dețineți. Pentru a deveni proprietarul unui raport sau tablou de bord partajat cu dvs., copiați-l (consultați Copierea unui raport sau a unui tablou de bord).

> **NOTĂ** : Dacă rolul nu include accesul la Explorer, un tablou de bord etichetat devine pagina de pornire implicită pentru persoanele cu acest rol.

Condiţii prealabile

- Permisiune Explorator de date - vă oferă acces doar în citire la pagina browserului de active Explorator de date
- Permisiune de publicare a conținutului - vă permite să partajați rapoartele și dashboardurile pe care le dețineți cu grupurile de partajare din care faceți parte

Locația paginii

Rapoarte > Explorator de date sau Explorator de date

Procedurile

Etichetarea unui raport sau a unui tablou de bord cu un rol

> **CONDIŢIE PREALABILĂ**
>
> - (Pentru clienții care trec de la versiunea 10.4 la cloud) Rolul este atribuit tablourilor de bord din pagina principală Explorator de date: În Gestionare aplicații > Setări globale > globale > Administrare tablou de bord, mutați rolul în **Explorator** de date.

1. Pe pagina Explorator de date, faceți clic dreapta pe raport sau pe tabloul de bord și selectați **Etichetare** din lista verticală. Se deschide fereastra Etichete .
2. Introduceți **c1_role_** , apoi numele rolului.

   IMPORTANT Numele rolului trebuie să corespundă numelui utilizat de organizație. O listă de roluri este disponibilă în Application Management > Global > User Configuration > Roles.

   Pentru a adăuga un rol al cărui nume este un cuvânt, introduceți numele.

   EXEMPLUL c1_role_Agent

Pentru a adăuga un rol al cărui nume este format din mai multe cuvinte separate prin spații, încadrați eticheta între ghilimele duble.

EXEMPLU "c1_role_East Coast Team Leader"

Pentru a adăuga mai multe roluri în același timp, introduceți-le unul după altul, separate printr-un spațiu.

EXEMPLU c1_role_Evaluator "agent de coastă c1_role_East"

3. Faceți clic pe **Adăugare etichetă**.
4. Faceți clic pe **OK.** Fereastra **Tag** se închide.

Căutați în browserul de active după etichetă

Puteți căuta în browserul de active după orice etichetă. În cazul în care căutați după eticheta produsului, puteți vedea numai etichetele pentru produsele pentru care aveți licență de utilizare. De exemplu, dacă aveți doar o licență QM, veți vedea numai elementele predefinite care au o etichetă QM, nu și elementele care au o etichetă WFM sau Google Analytics.

NOTĂ : În funcție de WFM licență pe care o aveți, WFM câmpuri sunt etichetate cu WFM (pentru WFM nou) sau CWFM (pentru WFM clasic).

Condiţii prealabile

- Permisiune Explorator de date - vă oferă acces doar în citire la pagina browserului de active Explorator de date

Locația paginii

Rapoarte > Explorator de date sau Explorator de date

Procedurile

Căutați rapoarte și tablouri de bord după etichete

1. Pe pagina browserului de active, faceți clic pe pictograma de căutare, apoi selectați **Etichete de** căutare.
2. În câmpul de căutare, tastați eticheta dorită. Data Explorer afișează numai rapoartele și tablourile de bord etichetate cu această valoare.

> **NOTĂ** : Dacă numele etichetei este format din mai multe cuvinte separate prin spații, încadrați numele între ghilimele duble. De exemplu, pentru **a căuta Agent Coasta** de Est, introduceți **"Agent Coasta de Est".**

Exportul unui raport

Data Explorer vă permite să exportați rapoarte. Fiecare pagină a raportului are un **buton Export ca** . Acest lucru vă permite să exportați datele dintr-un raport în format CSV sau XLSX.

> **IMPORTANT** Pentru a exporta rezultatele unui raport, trebuie să salvați criteriile de filtrare și orice alte editări înainte de export.

Condiţii prealabile

- Permisiune Explorator de date - vă oferă acces doar în citire la pagina browserului de active Explorator de date

Procedurile

Exportul unui raport

1. Dați clic pe numele raportului în browserul de active. Se deschide pagina raportului.
2. Faceți clic pe **Export ca**. Se deschide caseta de **dialog Export raport** .
3. Selectați formatul de fișier dorit pentru export.
4. Faceți clic pe **Următorul**. Când datele sunt gata, apare un link de descărcare.
5. Faceți clic pe link pentru a descărca fișierul.
6. Faceți clic pe **Închidere** după finalizarea descărcării.

Crearea unui raport

Rapoartele sunt elementele de bază ale instrumentului Explorator de date care vă ajută să vizualizați tendințele din datele dvs. Creați un raport definind întrebarea la care doriți să răspundeți și configurând rezultatul astfel încât răspunsul să fie prezentat într-un mod semnificativ.

Pentru a începe procesul, împărțiți întrebarea în părțile sale individuale:

- Măsuri - valorile pe care doriți să le înțelegeți. Acestea sunt câmpuri numerice care vor avea calcule efectuate asupra lor, cum ar fi adunarea sau medierea.
- Subiecte - Cum doriți să grupați valorile. Acestea sunt câmpuri text care sunt utilizate ca grupări în stil categorie, cum ar fi numărul ID-ului agentului sau numele cozii.
- Filtre - limitele în care doriți să se încadreze valorile, cum ar fi un interval de timp sau valori maxime/minime.

EXEMPLU

Doriți să aflați câte contacte care au durat mai mult de zece minute au fost gestionate de fiecare agent din echipa Coastei de Est în luna martie.

- Măsura este contactele.
- Subiecții sunt agenții din echipa de pe Coasta de Est.
- Filtrele sunt contacte mai lungi de zece minute și luna martie.

Aceste trei componente alcătuiesc structura rapoartelor care pot fi incredibil de complexe și utile.

După ce ați creat întrebarea raportului, puteți determina modul în care sunt afișate informațiile din raport. Există o mare varietate de diagrame și tabele personalizabile din care să alegeți.

Creați o întrebare

Rapoartele sunt elementele de bază ale instrumentului Explorator de date care vă ajută să vizualizați tendințele din datele dvs. Creați un raport definind întrebarea la care doriți să răspundeți și configurând rezultatul astfel încât răspunsul să fie prezentat într-un mod semnificativ. Există o mare varietate de diagrame și tabele personalizabile din care să alegeți.

Utilizați panoul de întrebări pentru a crea o întrebare. Pentru a începe procesul, împărțiți întrebarea în părțile sale individuale:

- **Ce** - Măsurile (valorile) pe care doriți să le înțelegeți. Acestea sunt câmpuri numerice care vor avea calcule efectuate asupra lor, cum ar fi adunarea sau medierea.
- **Cum** - Cum doriți să grupați măsurile. Acestea sunt câmpuri text care sunt utilizate ca grupări în stil categorie, cum ar fi numărul ID-ului agentului sau numele cozii.
- **Filtre** - limitele în care doriți să se încadreze valorile, cum ar fi un interval de timp sau valori maxime/minime.

EXEMPLU

Doriți să aflați câte contacte care au durat mai mult de zece minute au fost gestionate de fiecare agent din echipa Coastei de Est în luna martie.

- **Care** este numărul de contacte (măsura).
- **Cum** sunt agenții din echipa de pe Coasta de Est (gruparea).
- **Filtrele** limitează raportul la contacte mai lungi de zece minute și care au fost din luna martie.

NOTĂ : Pe măsură ce creați întrebarea, panoul din partea de jos a panoului Întrebare afirmă întrebarea într-un limbaj simplu, pe baza selecțiilor din secțiunile Ce, Cum și Filtre.

Crearea unui raport nou

Pentru a crea o întrebare, aveți nevoie de un raport în care să o puneți.

Crearea și denumirea noului raport

1. Pe pagina de pornire Explorator de date, faceți clic pe **Raport** nou pentru a afișa proiectantul de rapoarte.
2. Faceți clic pe **Raport** fără denumire în bara de titlu și introduceți un nume pentru noul raport.

Alegeți o măsură

Decideți ce informații doriți să afișeze raportul. Aceste valori numerice se numesc măsuri.

Există o listă de măsuri din care puteți alege sau vă puteți crea propriile măsuri personalizate. Măsurile multiple sunt adesea utilizate în rapoarte. De exemplu, un raport care afișează durata contactului în ore poate afișa și durata medie a contactelor.

NOTĂ

Procentul de aderență - Măsura zilnică este calculată după încheierea zilei și este apoi marcată temporal numai cu o dată, nu cu o oră. Motorul îi atribuie o valoare de timp de la miezul nopții UTC. Deoarece rapoartele sunt executate în contextul de timp al utilizatorului care rulează raportul, există o schimbare de timp în mod implicit, iar valorile aderenței pot părea incorecte în raport.

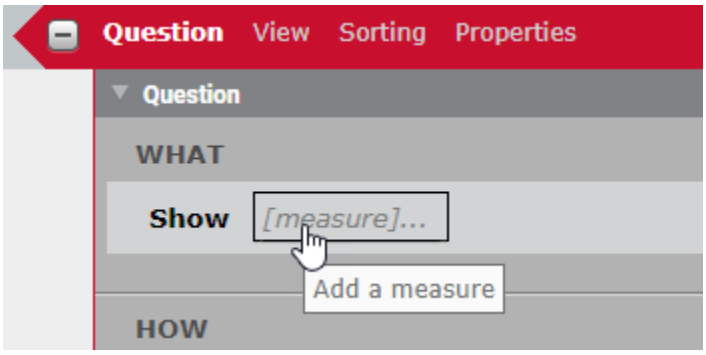
Pentru a ajusta acest lucru, aveți mai multe opțiuni:

1. Setați fusul orar pentru raport la UTC.
2. Setați fusul orar pentru utilizatorul care rulează raportul la UTC.
3. Aplicați la raport următoarea formulă particularizată:

```
timeShiftValue([PCT aderență],[Data aderenței], 'oră', -8)
```

Configurarea măsurilor pentru un raport nou

1. **În secțiunea Ce** din **panoul Întrebare** , faceți clic pe Afișare **[măsură]**. Se deschide caseta de **dialog Select Measure (Selectare măsură**).



   În mod implicit, **toate** măsurile disponibile sunt listate, dar puteți căuta, sorta și filtra lista.

   - Dați clic pe **După etichete** pentru a vedea măsurile care se aplică numai diverselor surse de date, cum ar fi Analytics sau QM. Unele măsuri au mai multe etichete și, prin urmare, apar în mai multe liste de etichete.
   - Faceți clic pe **Preferințe** (partea din dreapta sus a listei) pentru a vizualiza doar măsurile pe care le-ați etichetat ca favorite. Pentru a eticheta o preferință, faceți clic pe caseta din stânga numelui măsurii din listă, astfel încât să apară o stea galbenă. Orice măsură pe care o etichetați ca favorită va rămâne etichetată de la o sesiune la alta.
   - Faceți clic pe **Sortare** (partea din dreapta sus a listei) pentru a sorta lista de măsuri în ordine ascendentă/descendentă. În mod implicit, lista este în ordine crescătoare.
   - Introduceți numele măsurii pe care doriți să o utilizați în câmpul Căutare pentru a găsi rapid câmpul respectiv.

2. Selectați măsura pe care doriți să o includeți în raport din lista de măsuri disponibile.

   De asemenea, puteți să dați clic pe **Personalizat** în colțul din dreapta sus pentru a crea o măsură personalizată. Pentru mai multe informații despre măsurile personalizate, consultați Crearea unei măsuri particularizate.

3. (Opțional) Particularizați modul în care va apărea măsura în raport utilizând **panoul Configurare** măsură din partea inferioară a casetei de dialog. Aici puteți configura formatul numărului sau datei măsurii, modul în care este agregată și îi puteți aplica atribute de conținut. Pentru informații suplimentare despre configurarea unei măsuri, consultați Configurarea aspectului acesteia.

4. Faceți clic pe **Adăugare**.
   Măsura pe care ați adăugat-o este afișată în panoul Întrebare și un alt câmp Afișare este adăugat sub cel pe care l-ați finalizat. Utilizați acest câmp pentru a adăuga măsuri suplimentare la întrebarea dvs.

   > **NOTĂ:** Dacă doriți să configurați o măsură pe care ați adăugat-o deja la **secțiunea Ce** , faceți clic pe măsură pentru a deschide din nou caseta de **dialog Selectare măsură** .

5. (Opțional) Măsurile se afișează în mod implicit sub formă de coloane. Faceți clic **pe drept coloane** pentru a comuta la afișarea lor ca rânduri.

Alegerea unei grupări

După ce ați definit subiectul întrebării cu măsura, determinați cum să grupați informațiile. Termenul **de întrebare How** este adesea organizarea de persoane, locuri, lucruri și intervale de timp care oferă subiecte sau circumstanțe din lumea reală pentru raport. Este obișnuit să existe mai multe subiecte Cum într-un raport.

Determinați modul în care raportul va grupa informațiile

1. În secțiunea Cum **,** a panoului Întrebări, faceți clic pe Grupare **[grupare].** Se deschide caseta de **dialog Select Grouping** .

   Există două opțiuni de grupare, **Subiect** sau **Timp**. În mod implicit, vedeți opțiunea Subiect. Dacă doriți să grupați după oră sau dată, faceți clic pe **Oră** în colțul din dreapta sus al casetei de dialog. De asemenea, puteți rafina în continuare gruparea timpului după perioadă.

   > **NOTĂ** : La fel cum puteți face cu măsurile, puteți restrânge subiectele și orele afișate după etichete sau favorite, le puteți sorta în ordine ascendentă/descrescătoare sau puteți căuta un anumit
   > Subiect sau oră după nume.

2. Alegeți gruparea dorită, apoi faceți clic pe **Adăugare**.

   Gruparea pe care ați adăugat-o este afișată în panoul Întrebare și un alt **câmp [grupare]** este adăugat sub cel completat. Utilizați acest câmp pentru a adăuga grupuri suplimentare la întrebarea dvs.

   > **NOTĂ:** Dacă selectați **cu totaluri** în secțiunea Grup a panoului de întrebări și selectați **Păstrare totaluri** atunci când creați o vizualizare, diagrama va afișa valoarea totală ca o coloană suplimentară.

Setarea unui filtru

Ultimul pas al definirii unei întrebări este alegerea unui filtru. O măsură singură poate returna o cantitate mare de informații. Filtrul are rolul de a viza informațiile specifice pe care doriți să le includeți sau să le excludeți din raport. Puteți selecta anumite valori de inclus sau exclus sau puteți seta filtre sau intervale de comparare a textului

Filtre de comparație, pentru a stabili ce interval de valori este inclus în raport.

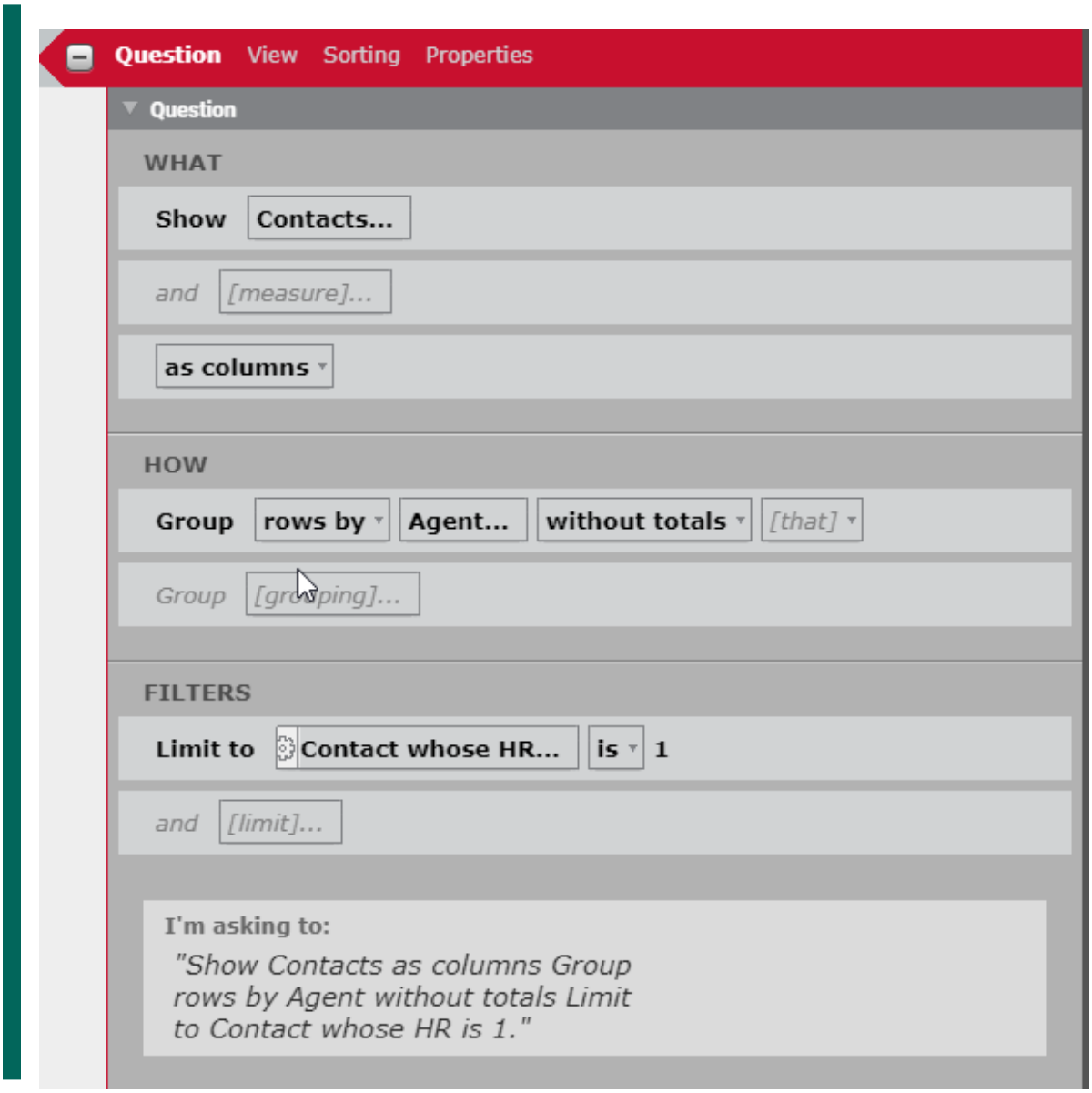
> **NOTĂ** : Exploratorul de date raportează datele din ultimii doi ani. Dacă sistemul dvs. are multe date istorice, poate fi util să configurați filtrul înainte de a configura măsurile și grupările.
> Acest lucru ajută la accelerarea afișării previzualizării raportului.

Secțiunea de filtrare este, de asemenea, utilizată pentru a configura ce subiecte sunt utilizate împreună cu parametrii de pe tabloul de bord. De exemplu, dacă raportul listează fiecare agent din centrul de contact, dar doriți să puteți vizualiza date numai pentru un anumit agent, parametrul vă permite să selectați agentul respectiv și să vedeți numai datele acestuia afișate în raport.

Includeți numai anumite valori ale unui subiect în raport

1. **În secțiunea Filtre** a panoului Întrebări, faceți clic pe Limitare la **[limită]**. Se deschide caseta de dialog Select Filter (**Selectare filtru**).
2. Selectați un subiect, apoi selectați un câmp după care să filtrați raportul.
3. Debifați caseta de **selectare Toate valorile** și bifați caseta de selectare pentru valorile pe care doriți să le includeți.
4. Dați clic pe **Adăugați** pentru a filtra raportul.

> **EXEMPLU**
> Doriți să includeți în raport numai contactele care au fost etichetate pentru resurse umane.
> Terminați caseta de **dialog Selectare filtru** după cum urmează.
>
> - În panoul din stânga, selectați **Contact**.
> - În panoul din mijloc, selectați **HR.**
> - În panoul din dreapta, pe **fila Selectare** , debifați caseta de **selectare Toate valorile** și bifați caseta de **selectare 1** (ceea ce înseamnă adevărat sau da).

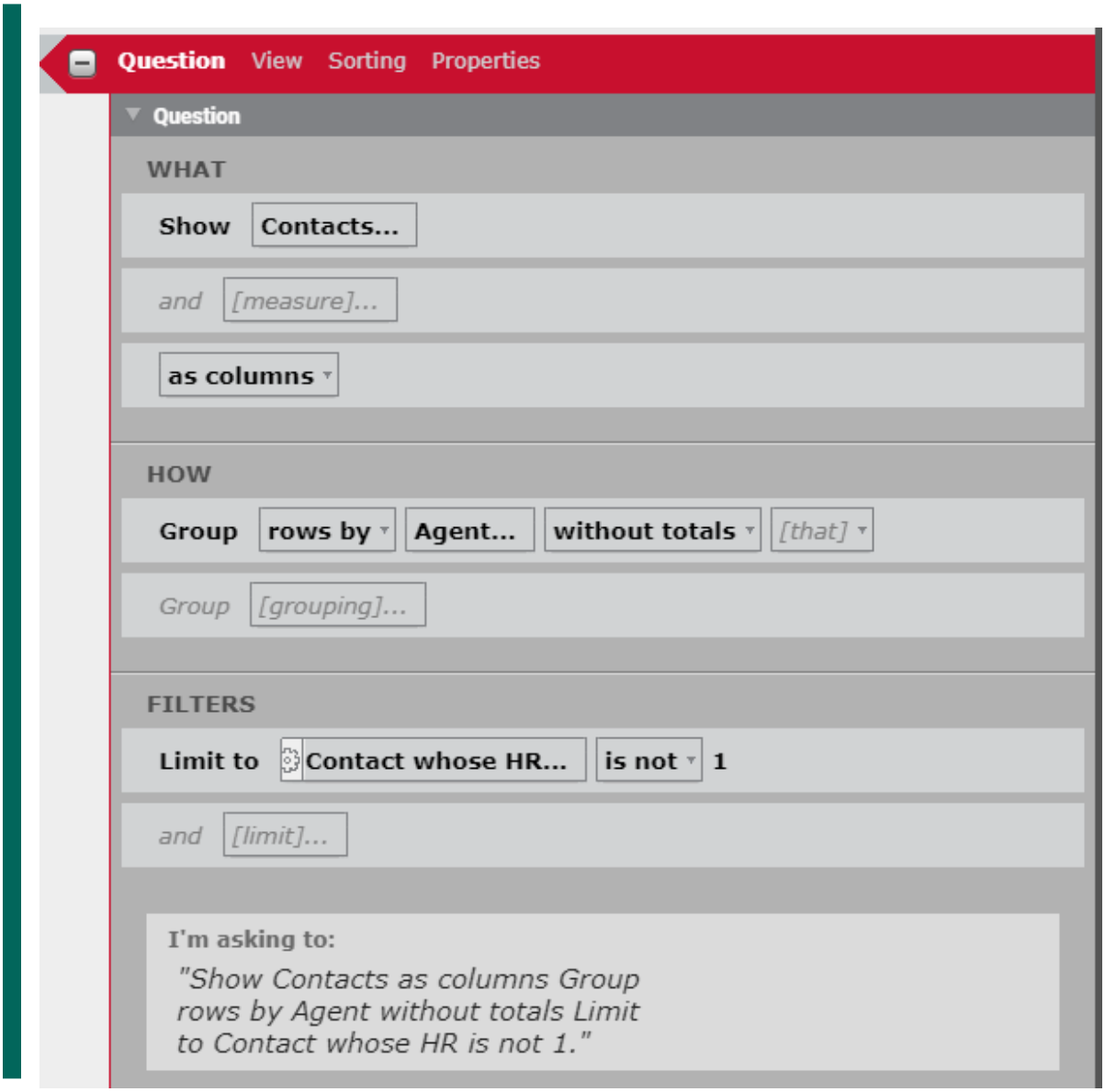


Excludeți anumite valori din raport

1. **În secțiunea Filtre** a panoului Întrebări, faceți clic pe Limitare la **[limită]**. Se deschide caseta de dialog Select Filter (**Selectare filtru**).
2. Selectați un subiect, apoi selectați un câmp după care să filtrați raportul.
3. Debifați caseta de selectare Toate valorile , apoi bifați caseta de selectare pentru una sau mai multe dintre valorile pe care doriți să le excludeți.
4. Faceți clic pe **Adăugare**.

5. **În secțiunea Filtre** din panoul de întrebări, faceți clic pe **lista verticală este** din filtrul pe care l-ați creat și selectați **nu** este din lista verticală.

> **EXEMPLU**
>
> Doriți să excludeți contactele care au fost etichetate pentru HR în raportul dvs. Finalizați **Selectați caseta de dialog Filtru** după cum urmează.
>
> - În panoul din stânga, selectați **Contact**.
> - În panoul din mijloc, selectați **HR.**
> - În panoul din dreapta, pe **fila Selectare** , debifați caseta de **selectare Toate valorile** și bifați caseta de **selectare 1** (ceea ce înseamnă adevărat sau da).
>
> **În secțiunea Filtre** a panoului Întrebare, lângă filtrul pe care tocmai l-ați adăugat, modificarea **este** la **nu** se află în lista derulantă.

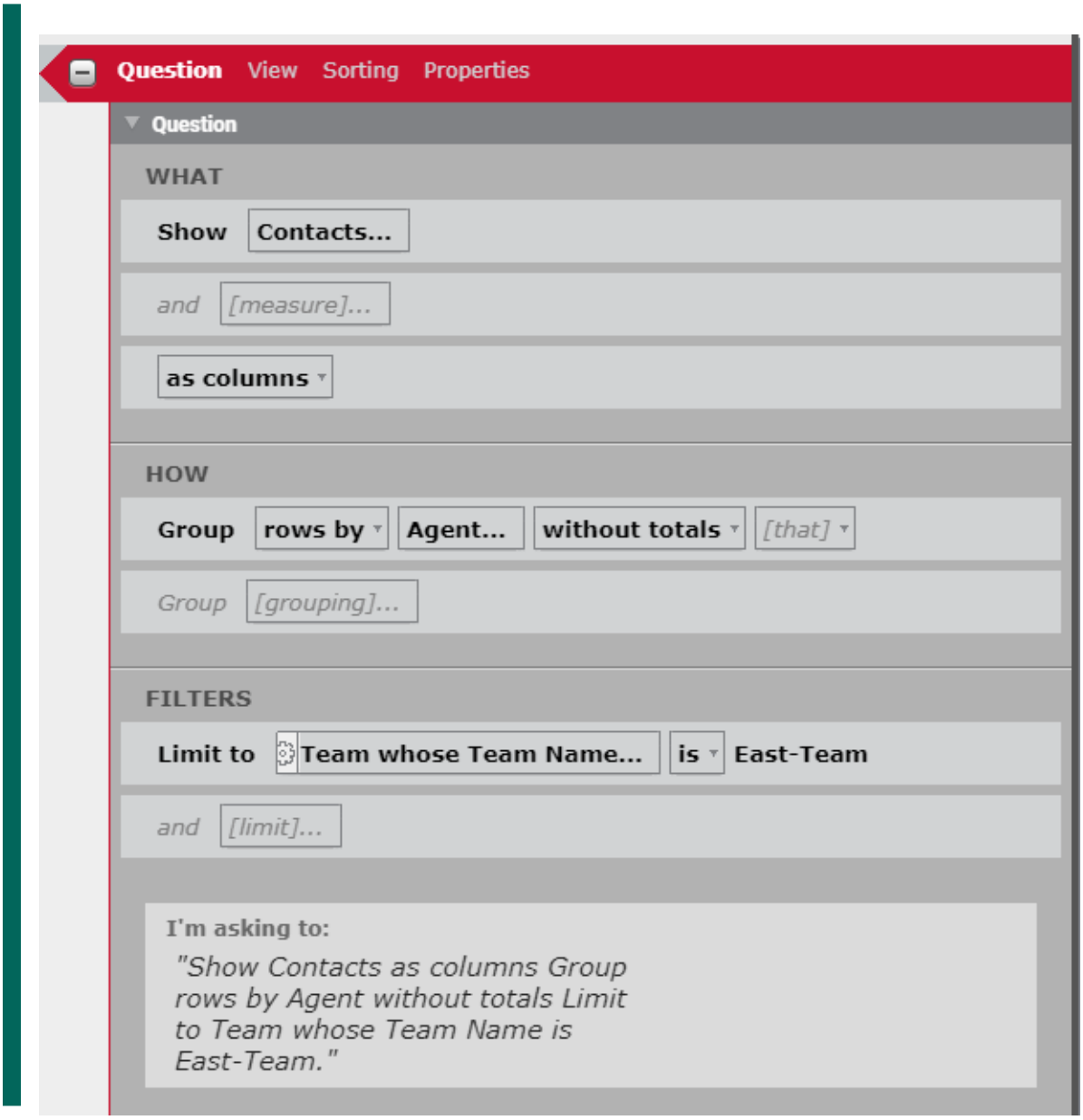


Includeți sau excludeți valori utilizând filtre de comparație

1. **În secțiunea Filtre** a panoului Întrebări, faceți clic pe Limitare la **[limită]**. Se deschide caseta de dialog Select Filter (**Selectare filtru**).
2. Selectați un subiect, apoi selectați un câmp după care să filtrați raportul.
3. Debifați caseta de **selectare Toate valorile** , apoi efectuați una dintre următoarele acțiuni:
   - Bifați caseta de selectare pentru valoare, pentru a o seta ca o comparație.
   - Pe **fila Specificare** , introduceți o valoare între ghilimele de setat ca o comparație.

4. Faceți clic pe **Adăugare**.
5. În secțiunea Filtre a panoului Întrebare, faceți clic pe **lista derulantă din** noul filtru și selectați operatorul pe care doriți să îl aplicați valorii.

> **EXEMPLU**
> Doriți să includeți în raport numai agenții care aparțin echipei de est. Terminați caseta de **dialog Selectare filtru** după cum urmează.
>
> - În panoul din stânga, selectați **Echipă**.
> - În panoul din mijloc, selectați **Nume** echipă.
> - În panoul din dreapta, pe fila Selectare **, debifați caseta de** selectare Toate valorile **și bifați caseta de** selectare East-Team **.** Alternativ, faceți clic pe fila Specificare și introduceți **"East- Team"** în panoul cu valori de filtrare.

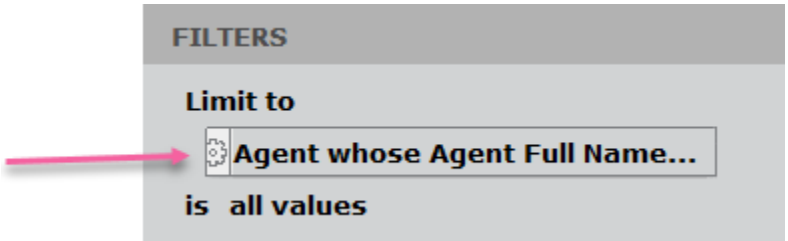


Adăugați unul sau mai mulți parametri de raport

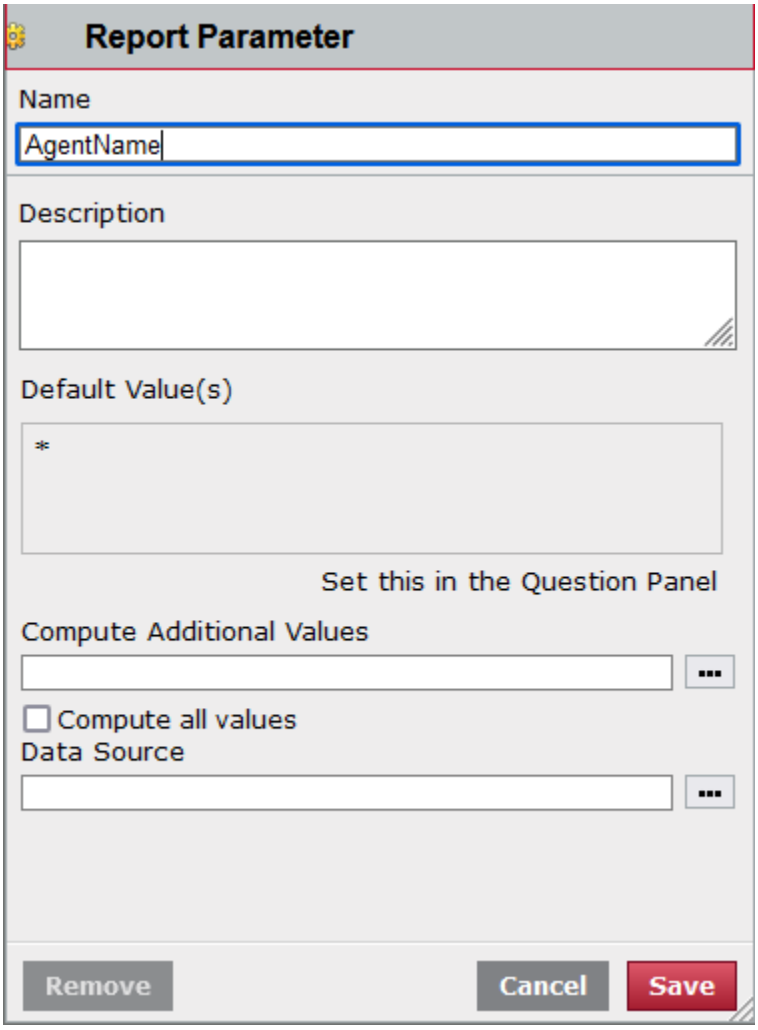
Dacă intenționați să utilizați un control de parametri, cum ar fi un selector de membri, pentru a filtra datele afișate într-un raport, trebuie să adăugați unul sau mai mulți parametri de raport la raport. Pentru mai multe informații despre utilizarea parametrilor cu un raport, consultați Adăugarea unui parametru.

1. **În secțiunea Filtre** a **panoului Întrebări** , faceți clic pe Limitare la **[limită]**. Se deschide caseta de dialog Select Filter (**Selectare filtru**).
2. Selectați un subiect, apoi selectați un câmp după care să filtrați raportul.

3. Pe fila Selectare , bifați caseta de selectare Toate valorile .
4. Faceți clic pe **Adăugare**. Subiectul este afișat în **câmpul Limitare la** .
5. În partea stângă a câmpului **Limitare la** , faceți clic pe pictograma roată dințată pentru a deschide caseta de dialog Parametru **raport.**



6. În câmpul Nume , introduceți un nume pentru parametru. Numele nu poate conține un spațiu. Toate celelalte câmpuri sunt opționale.



7. Dați clic pe **Salvați**. Rețineți că pictograma roată a devenit roșie, indicând faptul că parametrul a fost configurat.
8. Repetați această procedură pentru orice alte filtre pe care doriți să le utilizați în raport.

Filtrarea înregistrărilor șterse de prognoză, aderare și planificare a agenților

Prin natura lor, înregistrările privind prognoza, respectarea și programul agenților sunt modificate frecvent. De exemplu, programul unui agent poate fi modificat de mai multe ori. De fiecare dată când se întâmplă acest lucru, se șterge o înregistrare de planificare și se creează una nouă.

În baza de date Data Explorer, aceste înregistrări nu sunt șterse fizic. Mai degrabă, acestea sunt semnalizate ca șterse, iar înregistrarea rămâne în baza de date. Acest lucru are ca rezultat multe înregistrări care nu mai sunt relevante și pot duce la rapoarte inexacte dacă sunt incluse. În acest caz, înregistrările care sunt semnalizate ca șterse trebuie filtrate din raport.

> **NOTĂ** : Rețineți că pot exista momente când doriți să includeți aceste înregistrări semnalizate într-un raport. De exemplu, poate fi necesar să auditați de câte ori a fost programul unui anumit agent modificat. Într-un astfel de caz, nu veți filtra înregistrările șterse din raport, deoarece fiecare înregistrare înregistrează o modificare de program.

Filtrați înregistrările șterse de prognoză, aderare și planificare a agenților

1. **În secțiunea Filtre** a **panoului Întrebări** , faceți clic pe Limitare la **[limită]**. Se deschide caseta de dialog Select Filter (**Selectare filtru**).
2. Selectați un subiect de prognoză, aderență sau program și vedeți dacă câmpurile asociate cu subiectul respectiv includ vreunul dintre aceste câmpuri de semnalizare:
   - Raportul de aderență agent esteȘters
   - Programarea activității esteȘters
   - Prognoza esteștearsă
3. Dacă găsiți unul dintre aceste câmpuri, selectați-l. Debifați caseta de **selectare Toate valorile** și selectați **1** (1 = adevărat sau da).
4. Faceți clic pe **Adăugare**.
5. **În secțiunea Filtre** a **panoului Întrebare** , faceți clic pe **lista verticală este** și selectați **nu** este.

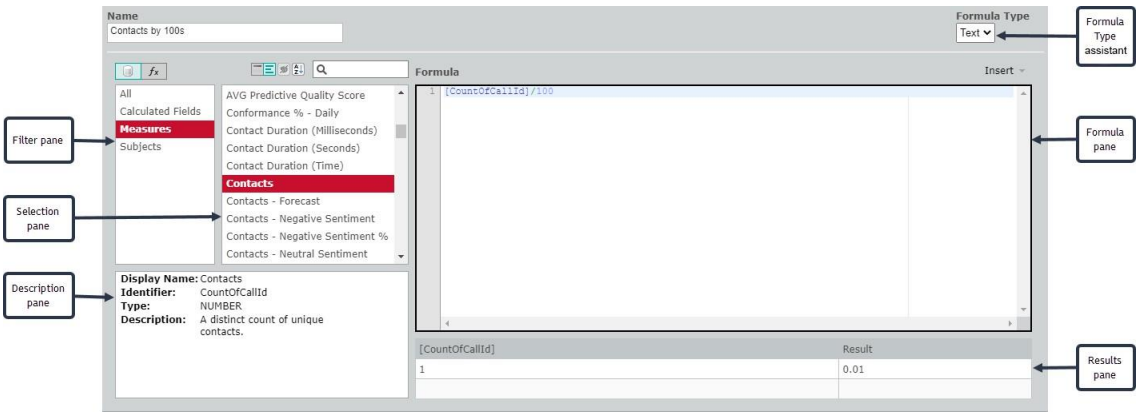
Crearea unei măsuri particularizate

Dacă doriți să adăugați o măsură la un raport care nu se află în lista de măsuri, puteți crea o măsură particularizată făcând clic pe **Personalizat** în colțul din dreapta sus al **casetei de dialog Selectare măsură** .

Măsurile particularizate utilizează formule pentru a modifica măsurile și câmpurile care există deja în modelul de date. Puteți crea o formulă introducând manual măsuri și operatori în panoul Formulă. Caseta de dialog Creare măsură particularizată include liste de măsuri, operatori și referințe disponibile din care puteți alege pentru a construi o formulă.

Caseta de dialog Creare măsură pentru măsuri personalizate este alcătuită din două secțiuni: panoul Editor formule din partea de sus și panoul Configurare măsurare din partea de jos. Pentru informații despre panoul Configurare măsurare, consultați Configurarea aspectului unei măsuri.

Editorul de formule este specific contextului. Vă permite să includeți numai elementele de date, funcțiile și alte caracteristici pentru formula dvs., care sunt adecvate pentru măsura pe care o selectați.



- Panoul Filtru conține opțiunile pe care le puteți utiliza pentru a restrânge numărul de elemente de date sau Funcțiile afișate în panoul Selecții. De exemplu, dacă selectați **Măsuri** în panoul Filtrare, numai măsurile sunt listate în panoul Selecții. Utilizați butoanele de deasupra panoului Filtru pentru a

  Comutați între elementele și funcțiile de date. Elementele de date sunt câmpurile din biblioteca de date care sunt disponibile pentru utilizare în formulă, iar funcțiile sunt activități operaționale definite.

- Panoul Selecție afișează elementele sau funcțiile pe care le puteți adăuga la formulă. Ceea ce se afișează depinde de selecția dvs. din panoul Filtru? Utilizarea butoanelor de deasupra selecției

  Pentru a comuta între numele afișate și identificatorii de măsură sau funcție. Puteți sorta elementele sau funcțiile de date în ordine ascendentă sau descendentă cu butonul Sortare și puteți căuta un anumit element de date sau o anumită funcție cu câmpul de căutare.

  NOTĂ : Acest buton nu este utilizat în prezent.

- Panoul Descriere afișează informații despre elementul de date sau funcția pe care le-ați selectat în panoul Selectare.

- Panoul Formulă afișează formula pe măsură ce o creați. Acest panou include elementele de date și funcțiile pe care le selectați și orice alte elemente de formulă pe care le introduceți manual.

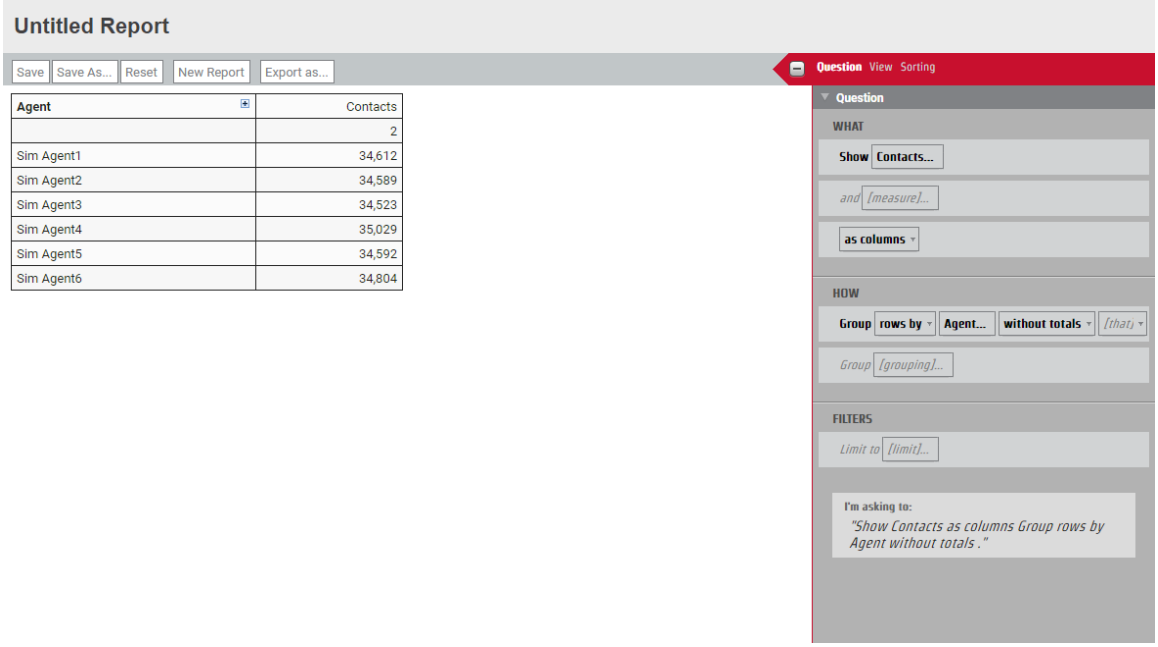
- Panoul Rezultate încearcă să compileze formula pe măsură ce lucrați și să afișeze rezultatul. Acesta va afișa un mesaj de eroare dacă formula conține erori.

- Lista **verticală Asistent** tip formulă vă permite să accesați asistenți care vă ajută să creați diverse tipuri de formule. Valoarea implicită este o formulă text, dar pe lângă text puteți alege dintre tipurile de formule diferență, raport, scară, scindare și deplasare în timp. Consultați Crearea unei măsuri particularizate cu un asistent de tip formulă pentru mai multe informații.

Exemplu de măsură personalizată

Funcția Măsură personalizată este un instrument care poate fi utilizat pentru a crea multe tipuri diferite de formule cu diferite niveluri de complexitate. Există mai multe moduri de a crea o formulă. Următorul exemplu explică o modalitate de a crea o măsură personalizată.

Pentru acest exemplu, să presupunem că doriți să vedeți un raport care implică numărul de contacte gestionate de agenții dvs. Centrul dvs. de contact primește un număr mare de contacte, astfel încât raportul va arăta fiecărui agent care gestionează contacte care pot număra mii în fiecare an. Cu toate acestea, utilizați raportul pentru a găsi agenți care au performanțe superioare sau inferioare restului grupului, iar observarea numărului exact de contacte pentru fiecare face acest lucru dificil de absorbit dintr-o privire, așa cum se vede în acest grafic:



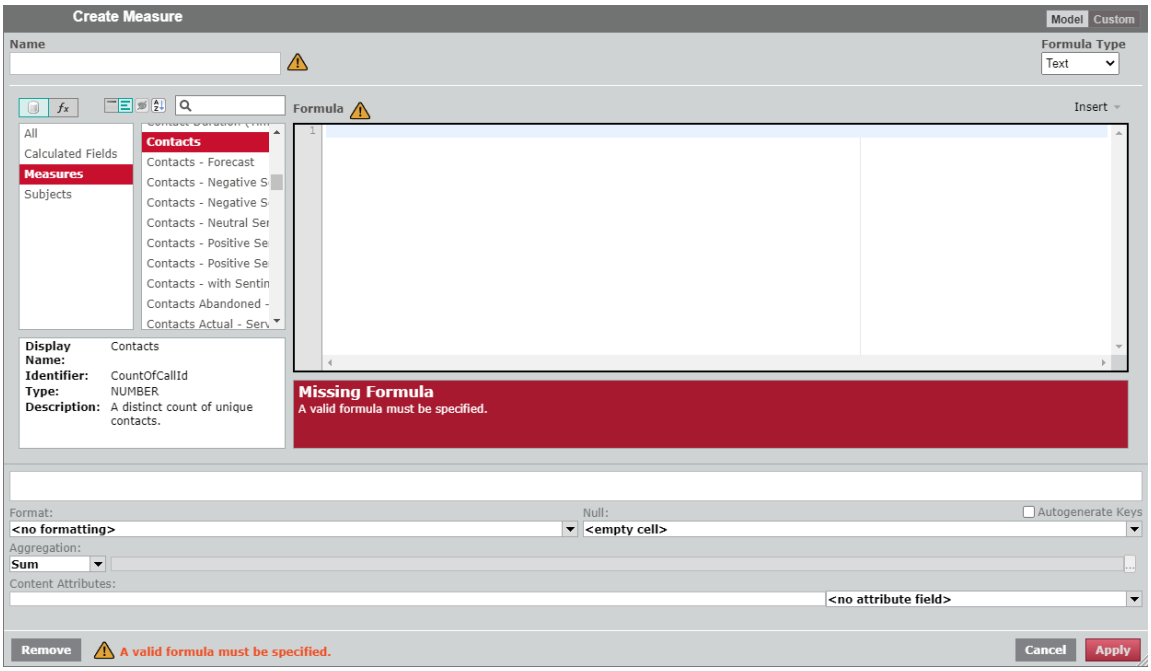
Modul de a rezolva această problemă este de a prezenta numărul de contacte ca factori de 1.000 pentru a vedea productivitatea agentului dintr-o privire. În acest exemplu, vă vom arăta cum să creați o măsură personalizată care împarte numărul de contacte la 1,000.

Crearea unei măsuri particularizate pentru a împărți contactele la 1.000

1. Pe fila Întrebare din panoul Întrebare, faceți clic pe Afișare **[măsură]**. Se deschide caseta de **dialog Select Measure (Selectare măsură**).
2. Faceți clic pe **Personalizat**. Se deschide caseta de dialog Creare măsură. Casetele de text vor fi goale și se vor afișa mai multe avertismente în caseta de dialog.
3. Introduceți **Contacte după 1K** în caseta text Nume .

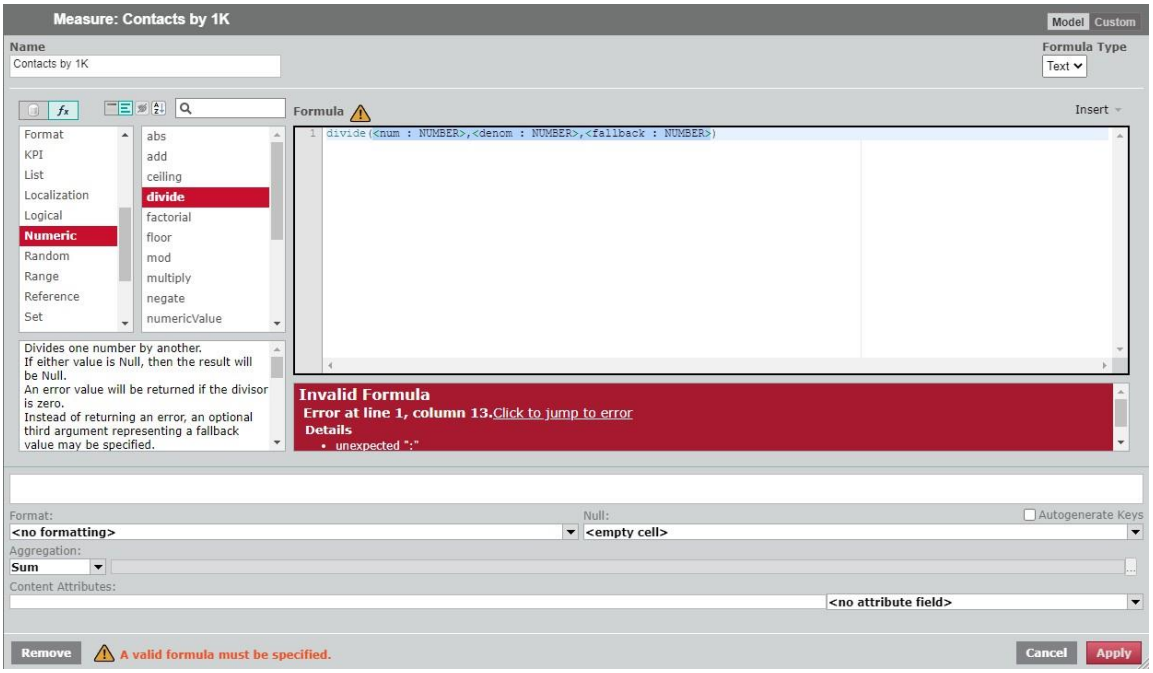
4. Localizați și selectați **măsura Contacte** .

> **NOTĂ** : Poate fi necesar să goliți câmpul de căutare al unui șir de căutare existent pentru a vedea toate rezultatele în panoul Selecție.



5. Pentru a utiliza funcția Divizare, faceți clic pe comutatorul **Elemente/Funcții** de date, astfel încât **Filtru** și **selecție** Panourile afișează funcții.

6. Faceți clic pe **Numeric** în **panoul Filtru** funcții, apoi faceți dublu clic pe **divizare în panoul Selecție** . Textul funcției Divizare este afișat în panoul Formulă.

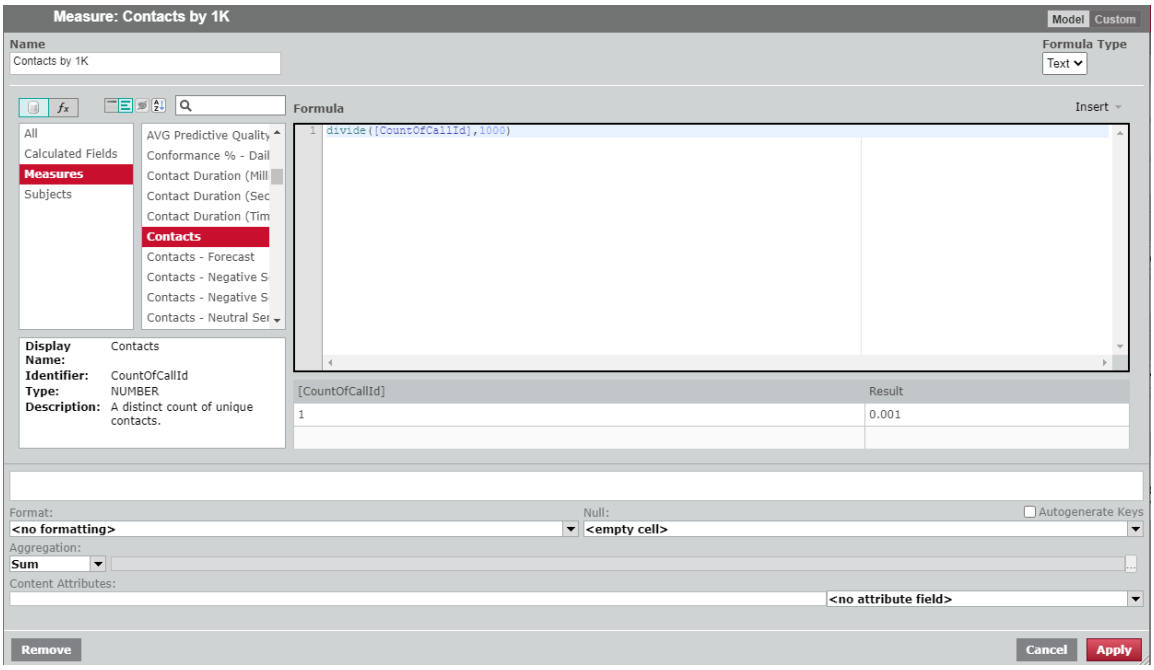


Textul funcției Divide este o schiță a formulei. Trebuie să înlocuiți textul substituent cu valorile pe care doriți să le împărțiți, în ordinea în care acestea ar apărea într-o ecuație matematică.

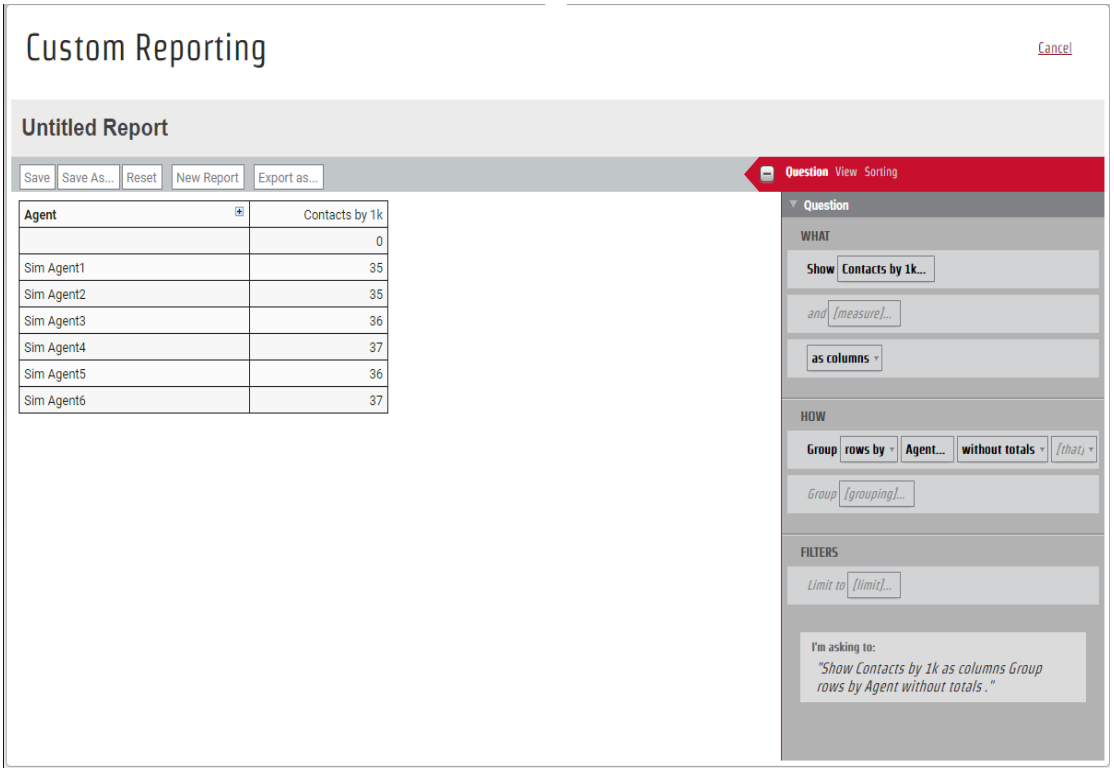
- <num: NUMBER> este numărătorul, numărul fiind împărțit. Înlocuiți-l cu numele câmpului de contact.
- <denom: NUMBER> este numitorul, numărul la care împărțiți. Înlocuiți-l cu **1000**.
- <Rezervă: NUMBER> este o valoare opțională care este afișată dacă formula are ca rezultat împărțirea la zero în loc să returneze o eroare.

7. Pentru a înlocui <num: NUMBER >cu măsura pentru numărul de contacte, evidențiați **<num: NUMBER** >în panoul Formulă.
8. Faceți clic pe comutatorul **Elemente/funcții** de date pentru a afișa liste de elemente de date.
9. Faceți clic pe **Măsuri** în panoul Filtru **elemente de** date, apoi faceți dublu clic pe **Persoane de contact** în panoul **Panoul de selecție** . Textul Persoane de contact apare în panoul Formulă în loc de **<num: NUMĂR**>.
10. Delete **<denom: NUMBER**> și tastați **1.000** în locul său. Panoul Rezultate afișează un eșantion de calcul.

NOTĂ : De asemenea, am șters **<rezervă: NUMBER** > din formulă, deoarece nu folosim acest element opțional.



11. Pentru ca rezultatele să se afișeze ca număr întreg, în secțiunea Configurare măsurare, selectați un format din **lista verticală Format** care nu include zecimale, cum **ar fi #,###**.
12. Faceți clic pe **Adăugare**. Noua măsură particularizată apare în panoul Întrebare, iar noua coloană din tabel afișează numărul de contacte împărțit la 1.000.



NOTĂ După cum sa menționat anterior, caseta de dialog Creare măsură include mai multe opțiuni pentru crearea formulelor. Ca alternativă la selectarea unei funcții și editarea textului substituent, puteți

Creați o măsură particularizată pentru a împărți numărul de contacte la 1.000, selectând elementele individual sau introducând manual următoarea formulă în panoul Formulă.

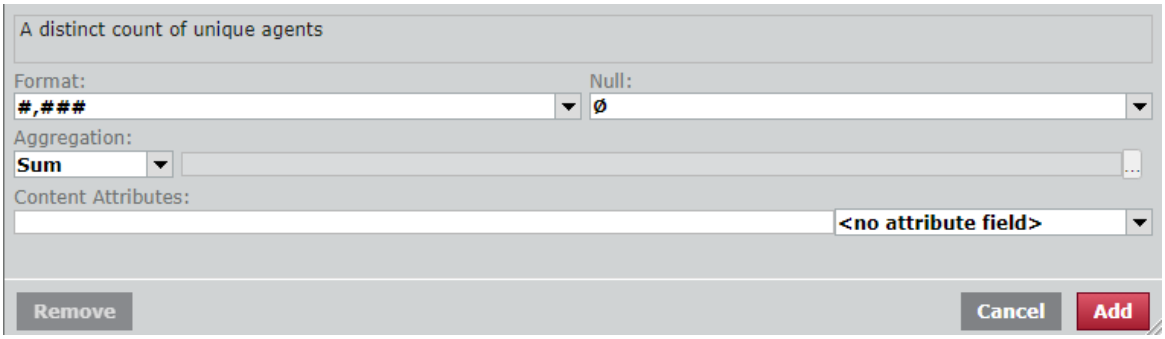
[CountOfCallId]/1000

Subiecte corelate

- Configurarea aspectului unei măsuri

Configurarea aspectului unei măsuri

Utilizați câmpurile din partea de jos a casetei de dialog Măsurare pentru a particulariza modul în care o măsură apare într-un raport. Acest panou este disponibil atât pentru măsurile de model (măsurile predefinite în Explorer, cât și pentru măsurile particularizate (măsurile pe care le creați dvs.).



Condiţii prealabile

- Aveți permisiunea de creare a conținutului.
- Ați creat un raport care are cel puțin o măsurătoare.

Locația paginii

Data Explorer > deschiderea unui raport

Procedurile

Formatarea unei măsuri

1. În panoul Întrebare, faceți clic pe măsurătoare. Se deschide caseta de **dialog Măsurare** .
2. Configurați măsura după cum este necesar, utilizând listele derulante și câmpurile din partea de jos a dialogului. Tabelul de mai jos definește diferitele câmpuri.

Formatarea câmpurilor în caseta de dialog Măsurare

Câmp	Definiție
Format	Formatul în care se afișează numerele, datele și orele. Puteți să selectați un format sau să introduceți sintaxa formatului.
Zero	Ce apare într-un raport atunci când valoarea returnată este nul (necompletat).

Câmp	Definiție
Agregare	Metoda de consolidare a valorilor. De exemplu, medie, maxim sau minim.
Atribute de conținut	Șirul atributelor de conținut care determină măsura apariție. Consultați Despre atributele de conținut pentru exemple și informații suplimentare.
Lista verticală Atribute de conținut	Puteți utiliza lista verticală din dreapta câmpului Atribute conținut pentru a aplica măsurii atribute de conținut preconfigurate, fără a fi necesar să introduceți nimic în câmpul Atribute conținut. **CEA MAI BUNĂ PRACTICĂ** Utilizați numai unul dintre cele două câmpuri de atribute de conținut la un moment dat. Utilizarea ambelor câmpuri în același timp ar putea duce La rezultate neașteptate. Opțiunile variază în funcție de modelul de date și pot include următoarele: ▪ <fără câmp de atribute> - Valoarea prestabilită. Nu se aplică atribute preconfigurate. ▪ ATTR_CCRID_Link - Transformă măsura ID-ului de înregistrare a contactului într-un link către înregistrare și colorează textul în albastru. ▪ ATTR_DURATION — Aplică formatul de durată asociat măsurii. ▪ ATTR_DURATION_hhmmss—Aplică formatul HH:MM:SS măsurii. ▪ ATTR_kpiScoreColor - Transformă textul în alb pe un fundal roșu (#A6192E) pentru KPI-uri de 0,7 și mai mici, galben (#FFC72C) pentru KPI-uri între 0,7 și 1,0 și verde (#279989) pentru KPI-uri 1,0 și mai mari. ▪ ATTR_NPS_ChartColors - Aplică roșu (#A6192E) la NPS

Câmp	Definiție
	Scoruri de la 0 la 6, galben (#FFC72C) la scoruri NPS de 7 și 8 și verde (#279989) la scoruri NPS de 9 și 10. ▪ ATTR_NPSColours - Aplică roșu (#A6192E) scorurilor NPS de –100 la 0, galben (#FFC72C) scorurilor NPS de la 1 la 50, și verde (#279989) la NPS scoruri de la 51 la 100. ▪ ATTR_PredictiveNPS_ChartColors - Aplică roșu (#A6192E) scorurilor NPS de la 0 la 6, galben (#FFC72C) scorurilor NPS de 7 și 8 și verde (#279989) scorurilor NPS de 9 și 10. ▪ ATTR_Quartile_Colors — Transformă textul în alb pe un fundal de teal (#279989) pentru prima cuartilă, galben (#FFC72C) pentru a doua cuartilă, galben închis (#FF9D00) pentru a treia cuartilă și maro (#A61923) pentru a patra cuartilă. ▪ ATTR_SentimentChartColors - Aplică roșu (#A6192E) sentimentelor negative, galben (#FFC72C) sentimentelor neutre și verde (#279989) sentimentelor pozitive.

3. Dați clic pe **Aplicați**. Fereastra **Măsurare** se închide.

Subiecte conexe

- Despre atributele de conținut - O listă completă a tuturor atributelor de conținut și sintaxa pentru utilizarea acestora

Despre atributele de conținut

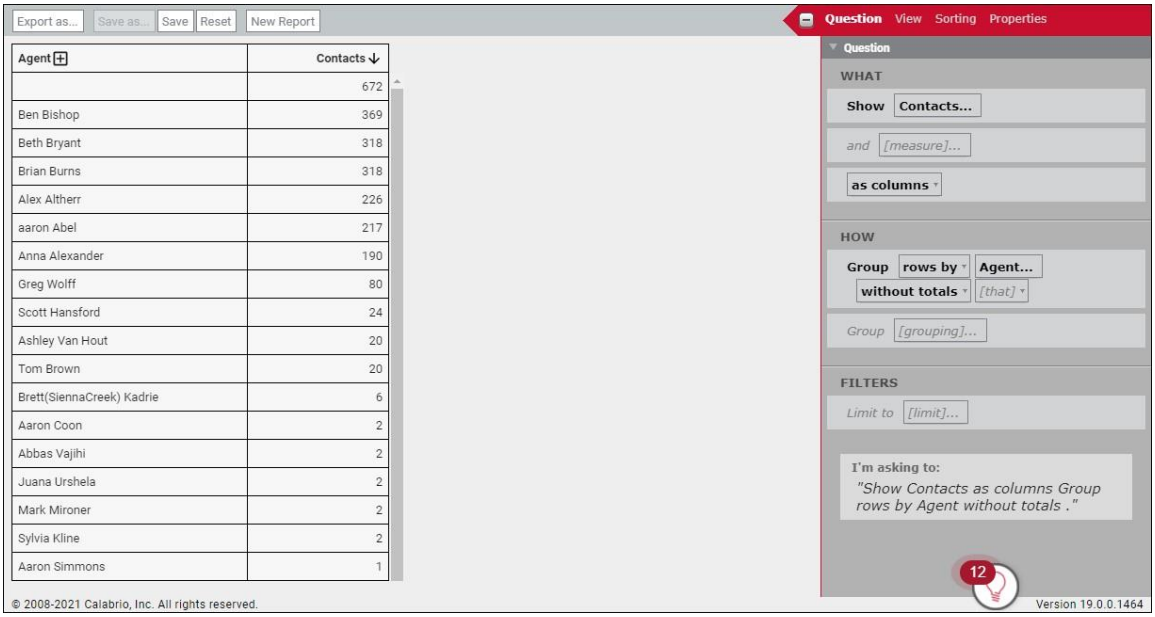
Atributele de conținut aplică modificări statice sau condiționate anumitor măsuri dintr-un raport.

O **modificare** statică afectează întotdeauna modul în care este afișată o măsură. De exemplu, puteți aplica atribute unei măsuri, astfel încât aceasta să apară întotdeauna cu text aldin.

O **modificare** condiționată se aplică numai atunci când valoarea măsurii îndeplinește anumite criterii. De exemplu, puteți seta o condiție astfel încât o măsură să apară cu roșu ori de câte ori este un număr negativ.

Exemplul 1: Faceți numerele de la 20 la 200 aldine și albastre

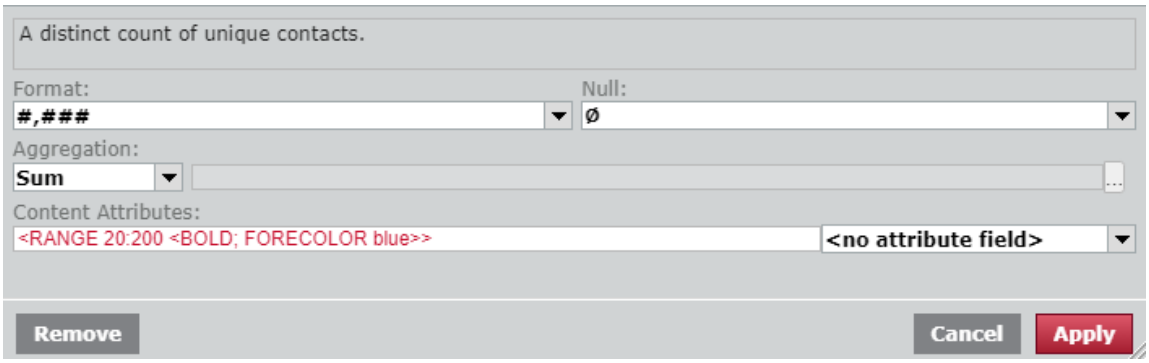
Creați un raport care arată câte contacte a tratat fiecare agent. Doriți să identificați cu ușurință agenții care au gestionat între 20 și 200 de contacte. Fără a aplica atribute de conținut, raportul arată astfel:



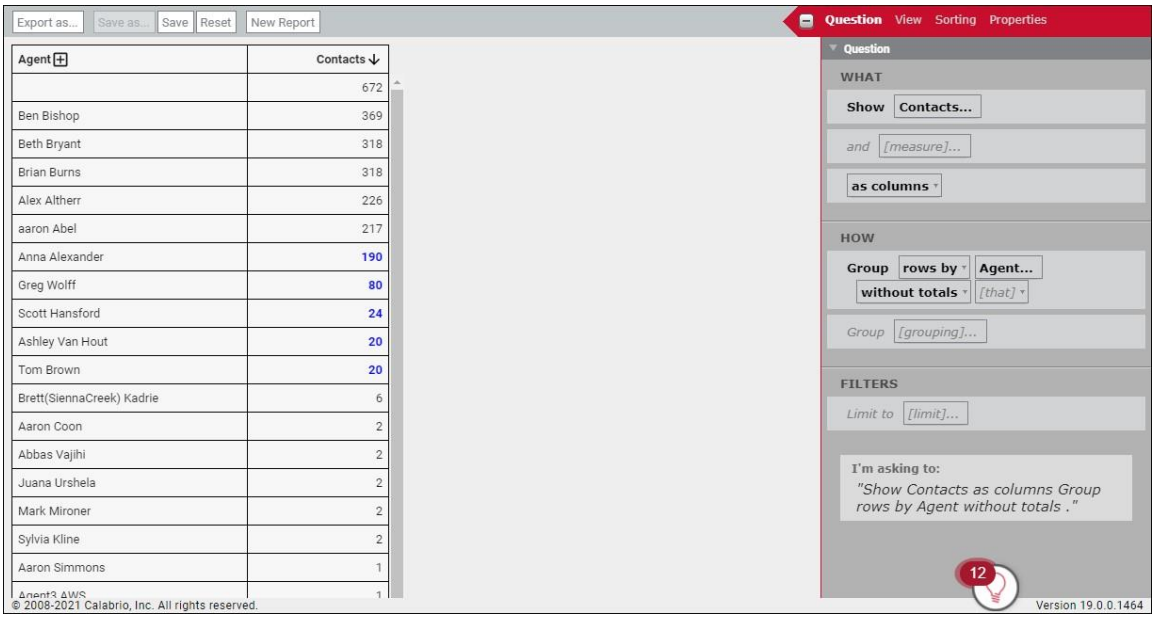
Doriți ca totalul contactelor de la 20 la 200 să fie albastru și aldin. Pentru aceasta, utilizați cuvântul cheie RANGE și atributele FORECOLOR și BOLD.

1. **În panoul Întrebare** , faceți clic pe **Persoane de contact**. Se deschide caseta de **dialog Măsurare: Contacte** .
2. **În câmpul Atribute** conținut, introduceți următorul text:

   <INTERVAL 20:200 <BOLD; PRECOLORARE ALBASTRU>>



3. Dați clic pe **Aplicați**. Numerele de la 20 la 200 din coloana Persoane de contact a raportului apar cu text albastru aldin.



Exemplul 2: Numerele codurilor de culori ca scăzute, medii sau ridicate

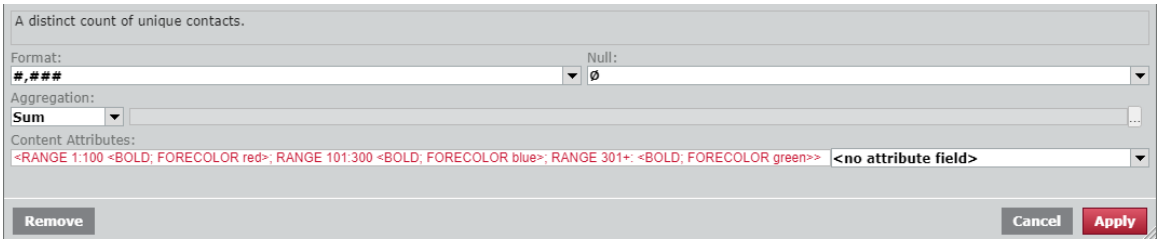
Revizuiți raportul pe care l-ați creat în exemplul 1 pentru a utiliza mai multe zone și culori care indică performanța agenților. Doriți să vedeți agenți în trei intervale:

- Nivel scăzut de performanță (roșu): agenți care au tratat între 1 și 100 de contacte
- Performanță medie (albastru): agenți care au gestionat între 101 și 300 de contacte
- Performanță ridicată (verde): agenți care au gestionat cel puțin 301 persoane de contact

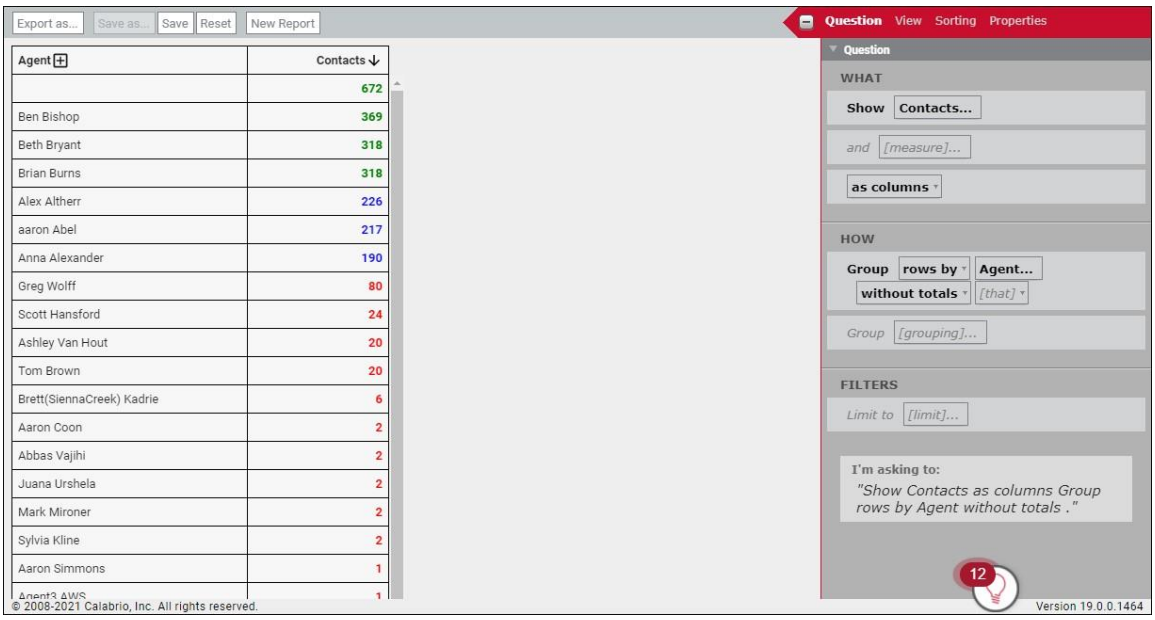
Pentru a face acest lucru, imbricați mai multe condiții RANGE. Culorile pe care le specificați pentru fiecare interval apar dacă este îndeplinită oricare dintre condiții.

1. **În panoul Întrebare** , faceți clic pe **Persoane de contact.** Se deschide caseta de **dialog Măsurare: Contacte** .
2. **În câmpul Atribute** conținut, introduceți următorul text:

ÎNDRĂZNEȚ; <INTERVAL 1:100 <PRECOLORARE ROȘIE>; GAMA 101:300 <PRECOLORARE ALBASTRU>; GAMA 301+: <PRECOLORARE VERDE>>



3. Dați clic pe **Aplicați**. Numerele din coloana Persoane de contact a raportului apar în roșu, albastru sau verde, în funcție de locul în care se încadrează în cele trei zone.

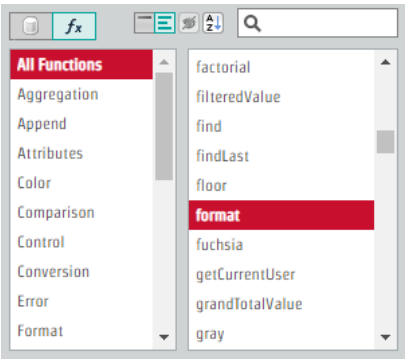


Exemplul 3: Păstrați formatarea câmpurilor de timp atunci când exportați un raport

Creați un raport care afișează durata contactelor în secunde și selectați ATTR_DURATION_ hhmmss din lista verticală Atribut conținut pentru a formata aceste secunde în ore și minute. Cu toate acestea, atunci când exportați raportul, valorile de durată din export apar ca secunde. Webex WFO face acest lucru, astfel încât să puteți importa cu ușurință rapoarte în alte baze de date sau foi de calcul. Dacă doriți să păstrați orele-Formatarea și-minute în export, creați o măsură personalizată și utilizați atributele de conținut DURATĂ și MODEL.

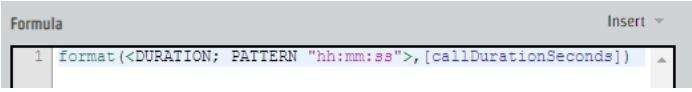
1. (Opțional) Eliminați măsura inițială a duratei din raport. Dacă aveți nevoie atât de date formatate, cât și de date neformatate în export, omiteți acest pas.
2. **În panoul Întrebare** , faceți clic pe ***[măsurare].*** Se **deschide dialogul Select Measure (Selectare măsură**).
3. Faceți clic pe **Personalizat**.

4. Introduceți un nume pentru măsura particularizată în câmpul Nume .
5. Faceți clic pe ***fx***.
6. Selectați **Toate funcțiile**.
7. Selectați **formatul**.



8. **În câmpul Formulă** , introduceți următorul text:

   format(<DURATĂ; MODEL "hh:mm:ss">,[callDurationSeconds])



9. Faceți clic pe **Adăugare**. Duratele apelurilor din raportul exportat își păstrează acum formatarea orei.

Sintaxa atributului de conținut

Această secțiune definește textul de introdus în câmpul Atribut conținut din panoul Măsurare.

CELE MAI BUNE PRACTICI Nu toate atributele de conținut sunt adecvate pentru toate tipurile de date. De exemplu, atributul Număr maxim de zecimale, care specifică numărul maxim de zecimale la Afișarea într-o valoare nu are niciun efect asupra unui raport care returnează numai numere întregi.

NOTĂ: Toate datele de timp disponibile pentru raportare în Data Explorer sunt în format UTC. Pentru a utiliza un alt format de oră, adăugați un subiect de timp ca măsură personalizată și aplicați atributul de conținut Fus orar.

Element de sintaxă	Scop	Exemplul xxx
paranteze unghiulare	Utilizați paranteze unghiulare pentru a încadra conținutul atributului.	<ÎNDRĂZNEȚ>
Text cu majuscule	Utilizați text cu majuscule pentru a specifica numele atributului.	<ITALIC>

Element de	Scop	Exemplu
Adevărat / Fals	Pentru atributele booleene, specificați **true** pentru a le activa și **false** pentru a le dezactiva. Un atribut boolean care nu specifică true sau false este implicit true.	<BOLD, ADEVĂRAT> SAU <ÎNDRĂZNEȚ> <BOLD fals> Aplică sau elimină formatarea aldină.
punct și virgulă	Separați declarațiile de atribute multiple prin punct și virgulă.	<cursiv; ÎNDRĂZNEȚ> Aplică formatarea cursivă și aldină.
declarație de valoare statică, cu un spațiu sau un semn egal	Pentru atributele care necesită atribuirea valorii, introduceți declarația de valoare statică după atribut și în interiorul parantezelor unghiulare. Valoarea statică poate fi separată de atribut printr-un spațiu sau un semn egal.	<PRECOLORARE ALBASTRU> <FORECOLOR=albastru> Aplică culoarea albastră textului.
ghilimele duble dublu	Încadrarea valorilor text în Ghilimele.	<FONT_FACE "Arial"> Aplică fontul Arial textului.
nu	Prefixați un atribut cu **nu** pentru a-i anula valoarea și a forța utilizarea valorii implicite. Acest lucru poate fi folosit pentru a suprascrie orice atribut.	<fără FONT_FACE> Suprascrie orice stiluri de font particularizate care ar fi putut fi specificate în altă parte.

Cuvinte cheie

Data Explorer utilizează următoarele trei cuvinte cheie pentru a modifica atributele de conținut.

- **EROARE** — identifică dacă apare o problemă cu măsura. (De exemplu, atunci când o formulă are ca rezultat împărțirea unui număr la zero.)
- **NUL** - identifică o măsură care nu returnează nicio valoare.
- **RANGE—Identifică** măsurile între două limite specificate.

Utilizați aceste cuvinte cheie pentru a seta condiții pentru atributele de conținut. Următoarele reguli de sintaxă se aplică atunci când lucrați cu cuvinte cheie.

Element de sintaxă	Scop	Exemplul xxx
GAMA n:n	Utilizați condiția cuvântului cheie RANGE urmată de limitele inferioară și superioară ale zonei, separate prin două puncte.	<INTERVAL 0:100 <BOLD>> Afișează valorile din intervalul 0–100 inclusiv, cu text aldin.
GAMA n: GAMA :n	Utilizați condiția cuvântului cheie RANGE urmată fie numai de limita inferioară, fie numai de limita superioară pentru a indica faptul că limita nu este inclusivă. Puteți aplica mai multe atribute intervalului.	<GAMA 0: <SUBLINIERE>> Subliniază valori mai mari decât 0. <GAMA 0: <BOLD; ITALIC>> Aplică formatarea aldină și cursivă la valori mai mari decât 0.
GAMA n+:	Utilizați condiția cuvântului cheie RANGE, urmată de limita inferioară și de semnul plus pentru a indica faptul că limita inferioară nu este inclusivă.	<GAMA 0+: <SUBLINIERE>> Aplică o subliniere valorilor mai mari decât, dar fără a include 0.
GAMA :n-	Utilizați condiția cuvântului cheie RANGE, urmată de limita superioară și de semnul minus pentru	<INTERVAL :0- <BOLD>> Aplică scrierea cu caractere aldine la valori mai mici

Element de	Scop	Exemplu
	indică faptul că limita superioară nu este inclusivă.	decât, dar fără a include 0.
EROARE NULĂ NUL, EROARE	Utilizați condițiile cuvântului cheie NULL, ERROR sau ambele pentru a testa dacă o valoare este nulă sau o valoare de eroare. Când le utilizați pe ambele, separați cuvintele cheie prin virgulă.	<NULL, EROARE <BACKCOLOR roșu>> Afișează o culoare de fundal roșu dacă există o condiție nulă sau de eroare.
Condiții pentru mai multe cuvinte cheie cu un singur atribut	Când atribuiți un singur atribut mai multor condiții ale cuvintelor cheie (INTERVAL, NUL, EROARE), separați condițiile prin virgulă.	<NULL, INTERVAL 1:100<ITALIC>> Italicizează nulele și valorile cuprinse între 1 și 100 inclusiv.
Condiții pentru mai multe cuvinte cheie cu atribute multiple	Când atribuiți atribute diferite pentru mai multe condiții ale cuvintelor cheie (INTERVAL, NUL, EROARE), separați condițiile prin punct și virgulă.	<NUL <SUBLINIAT>; GAMA 1:100<ITALIC>> Subliniază nulele și cursiv valorile cuprinse între 1 și 100 inclusiv.
Condiții imbricate pentru mai multe cuvinte cheie	Atunci când imbricați mai multe condiții pentru cuvinte cheie, atributele specificate se aplică dacă este îndeplinită oricare dintre condiții.	<NUL <SUBLINIAT>; GAMA 0+: <ITALIC>, INTERVAL 0:100 <PRECOLORUL ROȘU>; GAMA 101:200 <PRECOLORARE GALBEN>; GAMA 201+: <FORECOLOR verde>; GAMA 201+: <ÎNDRĂZNEȚ>>

Element de sintaxă	Scop	Exemplu
		Afișează toate valorile mai mari decât zero cu caractere cursive. Afișează toate valorile în roșu, galben sau verde, pe baza zonelor definite. Dacă valoarea scade peste 200, se aplică atât culoarea verde, cât și îngroșarea.

Considerații suplimentare privind sintaxa

- Majoritatea numelor de atribute sunt sensibile la litere mari și mici. Cel mai bine este să folosiți majuscule pentru toate numele atributelor.
- Trei cuvinte cheie, RANGE, NUL și ERROR, ajută la testarea valorilor și la aplicarea formatării condiționate pe baza rezultatelor.
- Atunci când se utilizează valori ale atributelor într-o formulă, valorile literale sunt considerate constante.

Atribute de conținut pentru toate tipurile de date

Atributele de conținut din acest tabel pot fi utilizate pentru toate tipurile de date.

Atribut	Descriere	Exemplul xxx
SETĂRI REGIONALE	Configurează numele unei setări regionale, așa cum este definită în codurile de limbă ISO-639 și ISO-3166 în codurile de țară. Setările implicite de format sunt derivate din setările regionale.	<LOCALE "ro"> <LOCALE "fr_CA">
NULL_TEXT afișa	Specifică textul pentru care se va Valori nule.	<NULL_TEXT "Nu există date disponibile." >
PREFIX	Înlocuiește textul specificat la o valoare. Textul prefixului este adăugat după aplicarea altei formatări. Un prefix poate fi adăugat la valorile formatate de orice tip. Prefixele nu sunt adăugate la	

Element de	Scop	Exemplu

Atribut	Descriere	Exemplu
	Valori nule sau de eroare sau la valori atribuite utilizând Atributul ÎNLOCUIRE.	
ÎNLOCUI	Înlocuiește valoarea cu text specificat, chiar dacă valoarea este nulă sau eroare. Nu se aplică alte atribute de formatare a textului, inclusiv PREFIX și SUFIX, dacă este specificată o valoare ÎNLOCUIRE.	<ÎNLOCUIRE "INFORMAȚII CONFIDENȚIALE">
SUFIX	Adaugă textul specificat la o valoare. Textul sufixului este adăugat după aplicarea altei formatări. Un sufix poate fi adăugat la valorile formatate de orice tip. Sufixele nu se adaugă la valorile nule sau de eroare sau la valorile atribuite utilizând atributul ÎNLOCUIRE.	

Atribute de conținut pentru tipurile de date text

Atributele de conținut din acest tabel pot fi utilizate pentru tipurile de date text.

Atribut	Descriere	Exemplu
CULOARE SPATE	Utilizează culoarea specificată pentru a umple fundalul.	<BACKCOLOR "alb">
ÎNDRĂZNEȚ	Afișează textul specificat ca îngroșat.	<ÎNDRĂZNEȚ>
DISPLAY_NAME	Utilizează textul specificat pentru a înlocui numele măsurii pentru titluri. Acest lucru este similar cu atributul HEAD. Cu toate acestea, DISPLAY_NAME poate include textul filtrului și alt conținut variabil. Acest	<DISPLAY_NAME "Valoarea maximă de vânzare">

atribut

Atribut	Descriere	Exemplu

Atribut	Descriere	Exemplu
	Nu poate fi utilizat pentru măsuri vamale.	
DROP_HEADING_ PREFIX	Decupează afișarea caracterelor specificate din partea stângă a valorii. Acest atribut poate fi specificat ca valoare sau ca caracter de control, cum ar fi semnul minus (-). Aceasta specifică faptul că tot ceea ce se află la stânga și inclusiv semnul minus trebuie eliminat pentru afișare. Acest atribut este util pentru prevenirea afișării prefixelor care ar fi putut fi adăugate pentru a controla ordinele de sortare pentru valorile text din cohorte.	<DROP_HEADING_PREFIX 4> <DROP_HEADING_PREFIX "-">
FONT_FACE text.	Controlează fontul care va fi utilizat pentru Data Explorer acceptă fețe de fonturi comune, utilizând stive de fonturi CSS obișnuite sigure pentru web. Dacă este specificat un font nerecunoscut, conținutul va fi afișat urmând regulile stivei de fonturi CSS, adesea folosind o față de font serif de bază.	<FONT_FACE "Arial">
PRECOLORUL afișa textul.	Utilizează culoarea specificată pentru a Data Explorer acceptă următoarele valori comune de culoare: Aqua, negru, albastru, culoare, fuchsie, gri, verde, lime, maro, bleumarin, măslin, portocaliu, violet, roșu, argintiu, teal, alb și galben. **NOTĂ** : De asemenea, puteți specifica orice valoare RGBa utilizând butonul CULOARE ( ) într-o formulă.	<PRECOLOREAZĂ TEAL>

Atribut	Descriere	Exemplu
RUBRICA	Utilizează textul specificat pentru a înlocui numele măsurii pentru titluri. Acest lucru este similar cu atributul DISPLAY_NAME. Cu toate acestea, HEADING nu poate include textul filtrului și alt conținut variabil. Acest atribut poate fi folosit pentru toate măsurile, inclusiv pentru măsurile personalizate.	<TITLUL: "Valoarea maximă de vânzare">
CURSIV	Afișează textul specificat cu caractere cursive.	<ITALIC>
LEGĂTURĂ specificat.	Adaugă un hyperlink la URL-ul **NOTĂ** : Când acest atribut este specificat pe o măsurătoare, se adaugă un Link către titlul măsurii.	<LEGĂTURĂ "https://www.calabrio.com">
NOTĂ	Atașează o notă cu textul specificat la măsura curentă. Nota apare în sfatul ecran care este afișat atunci când treceți cu mouse-ul peste titlul măsurii sau peste orice valoare pentru măsura respectivă.	<NOTĂ: "Cereți conturi de plătit pentru mai multe detalii." >
TĂIAT CU O LINIE	Afișează textul specificat cu un tăiat cu o linie.	< TĂIAT>
SUBLINIERE	Afișează textul specificat cu o subliniere.	<SUBLINIET>

Atribute de conținut pentru tipurile de date numerice

Atributele de conținut din acest tabel pot fi utilizate pentru tipurile de date numerice.

Atribut	Descriere	Exemplu
BYTE_SCALE	Specifică la ce scară este rezultatul octetului	<BYTE_SCALE "kB">

Atribut	Descriere	Exemplu

Atribut	Descriere	Exemplu
	ar trebui să utilizeze, în trepte de 1024. Intervalul este de la octeți (B) la yottabytes (YB). De asemenea, are o opțiune automată pentru a alege automat cea mai bună scară.	▪ Dacă valoarea "3287040" urmează să fie formatată, se afișează "3.210 kB", deoarece 287040 ÷ 1024 = 3210 <BYTE_SCALE "auto"> ▪ Dacă valoarea "9876543210" este formatată cu <BYTE_SCALE "auto">, "9.198 GB" este afișat deoarece nu poate fi redus în continuare.
CODUL CURRENCY_	Specifică codul monedei, așa cum este definit în ISO-4217 . Dacă este specificată și o CURRENCY_SYMBOL, atributul respectiv are prioritate.	<CURRENCY_CODE "EUR">
SIMBOLUL CURRENCY_	Specifică simbolul de utilizat la formatare. **NOTĂ** : Pentru ca simbolul să apară, trebuie să selectați și <fără formatare> în Formatați lista de selectare a casetei de dialog Selectare măsură.	<CURRENCY_SYMBOL "$">
DURATĂ	Specifică faptul că valoarea trebuie afișată ca Durata de timp. Acest atribut utilizează în mod implicit modelul mm:ss. Acesta poate fi combinat cu atributul PATTERN pentru a specifica formate alternative.	<DURATA> <DURATA; MODEL "h:mm:ss"> <DURATA; MODELUL "mm.##"> ▪ Afișează un număr de minute cu până la două zecimale pentru o fracțiune de minut. <DURATA; MODEL

Atribut	Descriere	Exemplu
		"mm:ss.00"> ▪ Afișează minute, secunde și exact două zecimale pentru o fracțiune de secundă.
FIXAT	Specifică numărul de zecimale de afișat pentru o valoare. Dacă este necesar, valoarea se rotunjește la numărul specificat de zecimale.	<FIX 4>
INPUT_BYTE_ SCARĂ	Specifică scara octeților la care este numărul de intrare. Dacă nu este specificată, atunci se presupune că valoarea de intrare este în octeți.	<INPUT_BYTE_SCALE "MB"> ▪ Dacă valoarea "2" trebuie formatată cu <BYTE_ SCALE "MB">, "2,048 kB" este afișat deoarece există 1024 kB în 1 MB.
INPUT_ METRIC_ SCARĂ	Specifică scala metrică la care se află numărul de intrare.	<INPUT_METRIC_SCALE "k"> ▪ Dacă valoarea "123456.789" însoțită de <METRIC_SCALE "M"> și <METRIC_UNIT "J"> trebuie formatat, "123.457 MJ" este afișat deoarece există 1000 kJ în 1 MJ.
ÎNTREG	Formatează valoarea ca întreg, rotunjind-o la cel mai apropiat număr întreg.	<ÎNTREG>
MAX_DP	Specifică numărul maxim de zecimale	<MAX_DP 2>

Atribut	Descriere	Exemplu
	locurile care trebuie incluse în partea de fracție a unui număr formatat. Dacă numărul specificat de cifre depășește numărul de cifre din valoarea fracției, sunt afișate toate cifrele disponibile. **NOTĂ** : Această valoare este ignorată dacă este specificat atributul FIXED.	▪ Dacă valoarea "1.23" este formatată cu <MAX_DP 1>, se afișează "1.2". ▪ Dacă valoarea "1.23" este formatată cu <MAX_DP 2>, se afișează "1.23". ▪ Dacă valoarea "1.23" este formatată cu <MAX_DP 3>, se afișează "1.23".
METRIC_ SCARĂ	Specifică scara la care ar trebui să utilizeze rezultatul dorit al valorii. Utilizează incremente de 1000. Gama este de la pico (p) la yotta (Y). De asemenea, are o opțiune automată pentru a alege automat cea mai bună scară. METRIC_SCALE ar trebui să fie întotdeauna însoțite de METRIC_UNIT. Cântare disponibile: ▪ p—pico ▪ N—nano ▪ U—micro ▪ m—mili ▪ k—kilo ▪ M—mega ▪ G—giga ▪ T—tera ▪ P—peta ▪ E—exa	<METRIC_SCALE "k"> ▪ Dacă valoarea "123456789" însoțită de un <METRIC_UNIT "J"> este Pentru formatare, "123,456.789 kJ" este Afișate. <METRIC_SCALE "auto"> ▪ Dacă valoarea "0,0008" însoțită de un <METRIC_UNIT "W"> este Pentru formatare, se afișează "800 uW".

Atribut	Descriere	Exemplu
	▪ Z—zetta ▪ Y—yotta ▪ Auto - alege automat cea mai bună scară. ▪ ' '—ghilimele goale pentru unitatea metrică de bază. De exemplu, metri în loc de kilometri. **NOTĂ** În loc să specificați litera prefixului, puteți utiliza și litera scrisă cântar.	
METRIC_UNIT	Specifică ce unitate este afișată în Ieşire. METRIC_UNIT ar trebui să fie întotdeauna însoțită de METRIC_SCALE.	Vedeți exemplele pentru METRIC_SCALE.
MIN_DP	Specifică numărul minim de zecimale locurile care trebuie incluse în partea de fracție a unui număr formatat. Dacă numărul de cifre specificat depășește numărul de cifre din valoarea fracției, sunt afișate toate cifrele disponibile, urmate de zerouri pentru a obține numărul specificat de cifre. **NOTĂ** : Această valoare este ignorată dacă este specificat atributul FIXED.	<MIN_DP 3> ▪ Dacă valoarea "1.2" este formatată cu <MIN_DP 1>, se afișează "1.2". ▪ Dacă valoarea "1.2" este formatată cu <MIN_DP 2>, se afișează "1.20". ▪ Dacă valoarea "1.2" este formatată cu <MIN_DP 3>, se afișează "1.200".
MIN_INT_ CIFRE	Specifică numărul minim de cifre întregi care trebuie incluse în partea numerică întreagă a unui număr formatat. Dacă numărul de cifre specificat depășește	<MIN_INT_DIGITS 3> ▪ Dacă valoarea ".123" este formatată cu <MIN_ INT_DIGITS 0>, ".123" este

Atribut	Descriere	Exemplu
	Numărul de cifre din valoarea întreagă, toate cifrele disponibile sunt precedate de zerouri pentru a obține numărul specificat de cifre.	Afișate. ▪ Dacă valoarea ".123" este formatată cu <MIN_ INT_DIGITS 1>, "0,123" Este afișat. ▪ Dacă valoarea ".123" este formatată cu <MIN_ INT_DIGITS 3>, Se afișează "000.123".
MODEL utilizat.	Specifică modelul de formatare de **NOTĂ** : Pentru ca atributul să apară corect, trebuie să selectați **și<fără formatare>** din lista verticală **Format** - din caseta de dialog Select Measure (**Selectare măsură**).	<MODELUL "#,###.00">
PROCENT	Formatează valoarea ca procent, afișarea unui simbol % și scalarea acestuia cu 100. Acest atribut este cel mai util pentru afișarea valorilor fracționate.	<LA SUTĂ>
RADIX_CHAR	Specifică caracterul de utilizat pentru separator zecimal în numere. Aceasta trebuie să fie o valoare șir cu un singur caracter.	<RADIX_CHAR ",">
TRIPLE_CHAR	Specifică caracterul de utilizat pentru gruparea separatorului (de obicei mii) în numere. Aceasta trebuie să fie o valoare șir cu un singur caracter.	<TRIPLE_CHAR "." >

Atribut	Descriere	Exemplul xxx
	NOTĂ Pentru a împiedica apariția oricărui caracter, specificați un șir gol la suprimă-l.	

Atribute de conținut pentru tipurile de date dată/oră

Atributele de conținut din acest tabel pot fi utilizate pentru tipurile de date dată/oră.

Atribut	Descriere	Exemplul xxx
DATE_STYLE	Specifică stilul de formatare a datei de aplicat. Opțiunile includ următoarele: scurt, mediu, lung, complet, implicit și niciuna.	<DATE_STYLE "plin">>
MODEL Acest	Specifică modelul de formatare de utilizat. Atributul poate fi combinat cu alte atribute, cum ar fi DURATION pentru a controla afișarea duratelor de timp stocate numeric. **NOTĂ** : Pentru ca atributul să apară corect, trebuie să selectați și <no formatare> în lista Selectare format a casetei de dialog Selectare măsură.	<MODELUL "#,###.00">>
TIME_STYLE	Specifică stilul de formatare care se aplică porțiunea de timp a unei valori dată/oră. Opțiunile includ următoarele: scurt, mediu, lung, complet, implicit și niciuna.	<TIME_STYLE "scurtă">>
TIME_ZONE interpretare	Specifică fusul orar de utilizat pentru Valori de dată și oră.	<TIME_ZONE "America/Vancouver">>

Atribute de conținut pentru tipurile de date de tip boolean

Data Explorer nu utilizează "boolean" ca tip de date. Cu toate acestea, acceptă manipularea valorilor numerice ale datelor 0 și 1 ca valori false / nu și adevărate / da. Atributele de conținut din acest tabel pot fi utilizate pentru tipuri de date numerice care conțin valori de 0 sau 1.

Atribut	Descriere	Exemplu
FALSE_TEXT	Specifică șirul de afișat pentru valori false.	<FALSE_TEXT "Stoc epuizat". >
TRUE_TEXT	Specifică șirul de afișat pentru valorile reale.	TRUE_TEXT "În stoc". >

Crearea unei vizualizări

După ce ați creat întrebarea pentru raportul dvs., sunteți gata să personalizați modul în care sunt vizualizate datele. Faceți acest lucru pe fila Vizualizare din panoul de întrebări.

În mod prestabilit, raportul este prezentat sub forma unui tabel cu măsurile alese sub formă de coloane și datele sub formă de rânduri. Aceasta este ceea ce este afișat pe măsură ce vă dezvoltați întrebarea. Pe fila Vizualizare, aveți posibilitatea să particularizați tabelul sau să selectați alt tip de vizualizare.

Atunci când selectați un tip de vizualizare, puteți selecta dintr-un număr de opțiuni de vizualizare și opțiuni de stil. Opțiunile depind de tipul de vizualizare selectat. Pe măsură ce selectați opțiunile și particularizați vizualizarea, opțiunile sunt previzualizate în panoul raportului pe măsură ce avansați.

Nu toate tipurile de vizualizări sunt adecvate pentru raportul dvs. Va trebui să luați în considerare ce tip de diagramă va funcționa cel mai bine cu datele dvs. Unele diagrame sunt cele mai bune pentru a arăta relația dintre mai multe informații, în timp ce altele pot afișa mai bine tendințele în timp. Unele tipuri de vizualizări pot gestiona mai multe măsuri, în timp ce altele pot afișa o singură măsurătoare.

Tipuri de vizualizări disponibile

Următoarele sunt tipurile de vizualizări disponibile în prezent. Fiecare tip de vizualizare are opțiuni de stil pentru a controla etichetele, textul, culorile etc.

- Diagramă zonă
- Diagramă cu bare
- Diagramă cu coloane
- Diagramă compusă
- Diagrama gabaritului
- Diagramă titlu
- Diagramă titlu KPI
- Clasament KPI
- Diagramă liniară

- Diagramă circulară
- Diagramă prin puncte
- Vizualizare tabel
- Vizualizarea Word în cloud

Diagramă zonă

Diagramele de suprafață afișează date similare cu o diagramă liniară, dar cu zona de sub linie completată. Diagramele de zonă sunt adesea utilizate pentru a afișa:

- Compoziția unui total și care părți se adaugă întregului
- Magnitudinea schimbării
- Diferența dintre două sau mai multe

tendințe Diagramele de zonă pot gestiona mai

multe măsuri.

Puteți alege una dintre următoarele opțiuni de diagramă pentru vizualizare.

Opţiune	Descriere
Suprapunere	(Implicit) Afișează zona de sub mai multe linii pentru a afișa relația între categorii.
Suprapunere cu marcatori	Suprapune diagrama cu puncte reprezentând puncte de date individuale pe liniile.
Stivuite	Afișează zona de sub mai multe linii, una peste alta, pentru a afișa o comparație între categorii.
Stivuite cu markere	Suprapune diagrama cu puncte reprezentând puncte de date individuale pe liniile stivuite.

După ce ați selectat opțiunea de diagramă dorită, puteți personaliza diagrama în continuare utilizând aceste controale:

- Legendă
- Styling
- Titluri

- Opțiuni grilă
- Afișaj axă
- Formatul seriei de date
- Afișare excepție

Diagramă cu bare

Diagramele cu bare afișează informațiile ca bare orizontale de-a lungul axei Y, individual sau stivuite. Acest tip de vizualizare poate fi utilizat pentru a afișa eficient:

- Distribuția datelor, cum ar fi tendințele și intervalele
- O comparație a seturilor de valori
- O tendință care se dezvoltă în

timp, diagramele cu bare pot gestiona

mai multe măsuri.

Puteți alege una dintre următoarele opțiuni de diagramă pentru vizualizare.

Opțiune	Descriere
2D	(Implicit) Barele sunt prezentate în două dimensiuni, câte o bară pe măsură.
2D Stivuite	Barele sunt prezentate în două dimensiuni cu măsuri multiple stivuite pentru a arăta relația elementelor individuale cu întregul.
Comutatorul Păstrare totaluri	Afișează valoarea totală din diagramă ca o bară suplimentară etichetată "Total". **NOTĂ** : Pentru a afișa valoarea totală ca o coloană suplimentară, trebuie mai întâi să selectați **cu totaluri** în secțiunea Grup a întrebării panou.

După ce ați selectat opțiunea de diagramă dorită, puteți personaliza diagrama în continuare utilizând aceste controale:

- Legendă
- Styling

- Titluri
- Opțiuni grilă
- Afișaj axă
- Formatul seriei de date
- Afișare excepție

Diagramă cu coloane

Diagramele coloană afișează informațiile sub formă de bare verticale de-a lungul axei X orizontale, individual sau suprapuse. Acest tip de vizualizare poate fi utilizat pentru a afișa eficient:

- Distribuția datelor, cum ar fi tendințele și intervalele
- O comparație a seturilor de valori
- O tendință care se dezvoltă în timp

Diagramele coloană pot gestiona mai multe

măsuri.

Puteți alege una dintre următoarele opțiuni de diagramă pentru vizualizare.

Opţiune	Descriere
2D	(Implicit) Coloanele sunt prezentate în două dimensiuni, câte o coloană pentru fiecare măsură.
2D Stivuite	Coloanele sunt prezentate în două dimensiuni, cu mai multe măsuri stivuite pentru a arăta relația elementelor individuale cu întregul.
Comutatorul Păstrare totaluri	Afișează valoarea totală din diagramă ca o coloană suplimentară etichetat "Total". **NOTĂ** : Pentru a afișa valoarea totală ca o coloană suplimentară, trebuie mai întâi să selectați **cu totaluri** în secțiunea Grup a întrebării panou.

După ce ați selectat opțiunea de diagramă dorită, puteți personaliza diagrama în continuare utilizând aceste controale:

- Legendă
- Styling
- Titluri
- Opțiuni grilă
- Afișaj axă
- Formatul seriei de date
- Afișare excepție

Diagramă compusă

Diagramele compuse includ atât coloane, cât și linii. Ele sunt utile atunci când se compară două seturi de valori, cum ar fi predicțiile și valorile reale. Ei pot gestiona mai multe măsuri.

Puteți personaliza diagrama utilizând aceste comenzi:

- Legendă
- Styling
- Titluri
- Opțiuni grilă
- Afișaj axă
- Formatul seriei de date
- Afișare excepție

Diagrama gabaritului

Diagramele de măsurare afișează valoarea unei singure măsuri ca ac pe un cadran, ca un vitezometru. Acestea sunt adesea folosite pentru a afișa o singură măsură importantă sau o tendință care se dezvoltă în timp.

Puteți personaliza diagrama utilizând aceste comenzi:

- Styling
- Titluri
- Opțiuni gabarit
- Variază

Diagramă titlu

Diagramele principale pot fi utilizate pentru a afișa o măsură importantă ca număr unic, fără detalii sau alte distrageri. Acestea sunt adesea grupate cu alte astfel de rapoarte pe un tablou de bord pentru a oferi un instantaneu instantaneu al stării curente a organizației dvs.

Puteți personaliza diagrama utilizând aceste comenzi:

- Styling
- Titluri
- Opțiuni titlu
- Variază

Diagramă titlu KPI

Diagramele titlu KPI afișează o singură valoare care reprezintă un indicator cheie de performanță (KPI) pe care utilizatorii l-ar găsi util de știut. Un titlu KPI utilizează KPI-urile configurate pe pagina Configurare KPI (Application Management > Administration > Key Performance Indicators (KPIs)).

Această diagramă vă permite să obțineți informații de la:

- O valoare, cum ar fi durata medie a handle-ului, rezoluția primului apel etc
- Un KPI care este un set agregat de valori create dintr-o formulă particularizată
- Praguri sugerate care determină o

acțiune Puteți particulariza diagrama utilizând:

- Styling
- Titluri
- Opțiuni titlu KPI

Clasament KPI

Diagramele KPI Rank vizualizează datele cu mai multe subgrupuri incluse, cum ar fi membrii unei echipe sau echipele dintr-un departament. De exemplu, această diagramă poate ilustra cât de bine își îndeplinesc agenții obiectivele, folosind culori și săgeți pentru a indica schimbarea.

Această diagramă vă permite să obțineți informații de la:

- O valoare, cum ar fi timpul mediu de manipulare, rezoluția primului apel etc
- Un KPI care este un set agregat de valori create dintr-o formulă particularizată

- Mai multe variabile într-un grup
- Praguri sugerate care determină o

acțiune Puteți particulariza această diagramă

folosind:

- Styling
- Titluri
- Opțiuni de rang KPI

Diagramă liniară

Diagramele linie afișează datele într-o serie. Acesta este singurul tip de diagramă care poate include o linie de tendință. Diagramele liniare sunt adesea utilizate pentru a afișa următoarele informații:

- Distribuția datelor, cum ar fi tendințele, intervalele, valorile aberante și tendințele
- O comparație a seturilor de valori
- O tendință în timp atunci când se utilizează mai multe axe
- Relația dintre o măsură și alta

Puteți alege una dintre următoarele opțiuni de diagramă pentru vizualizare.

Opţiune	Descriere
Drept	(Implicit) Linie dreaptă de la un punct de date la altul.
Drept cu markere	Linie dreaptă de la un punct de date la altul, cu puncte reprezentând fiecare punct de date.
Markeri	Punctele sunt afișate la fiecare punct de date fără o linie care să le conecteze.
Curbat	Linia curbată netedă conectează fiecare punct de date la următorul.
Curbat cu markere	Linia curbată netedă conectează fiecare punct de date la următorul prin puncte reprezentând punctele de date.

După ce ați selectat opțiunea de diagramă dorită, puteți personaliza diagrama în continuare utilizând aceste controale:

- Legendă
- Styling
- Titluri
- Opțiuni grilă
- Afișaj axă
- Formatul seriei de date
- Afișare excepție

Diagramă circulară

Diagramele circulare afișează suma unei singure măsuri ca un cerc complet și arată dimensiunea componentelor care alcătuiesc acel cerc. Diagramele circulare sunt cele mai eficiente atunci când aveți un număr limitat de categorii de date care fac parte dintr-un singur grup.

Puteți personaliza diagrama utilizând aceste comenzi:

- Legendă
- Styling
- Titluri
- Opțiuni diagramă circulară
- Afișare excepție

Diagramă prin puncte

Diagramele prin puncte arată corelațiile dintre seturile de valori care nu pot fi reprezentate într-o serie sau într-un interval. Ele sunt utile pentru afișarea:

- O comparație a seturilor de valori
- Distribuția tendințelor, tendințelor, gamelor de informații și valorilor aberante
- Relația dintre două măsuri

Diagramele prin puncte pot gestiona mai multe măsuri. Dacă aveți trei măsuri, diagrama prin puncte devine o diagramă cu bule. O diagramă cu bule este o extensie a unei diagrame de împrăștiere utilizată pentru a analiza relațiile dintre trei măsuri. Fiecare punct dintr-o diagramă cu bule corespunde unui singur punct de date, iar valorile măsurilor pentru fiecare punct sunt indicate prin poziție orizontală, poziție verticală și dimensiunea punctelor.

Puteți personaliza diagrama utilizând aceste comenzi:

- Styling
- Titluri
- Opțiuni grilă
- Afișaj axă
- Formatul seriei de date

Vizualizare tabel

Vizualizarea tabel este tipul de vizualizare implicit și vizualizarea cea mai de bază. Tabelele afișează informații numerice și pot fi utilizate cu mai multe măsuri. Acestea pot fi sortate în ordine ascendentă sau descendentă de orice coloană, făcând clic pe antetul coloanei respective.

Puteți alege una dintre următoarele opțiuni de tabel pentru vizualizarea tabelului.

Opţiune	Descriere
Plin	(Implicit) Afișează tabelul cu anteturi de coloană și rând.
Numai antet de coloană	Afișează tabelul doar cu anteturi de coloană.
Numai antet de rând	Afișează tabelul doar cu anteturi de rând.
Compact	Afișează tabelul cu anteturi de coloană și de rând în cea mai mică zonă posibilă.
Compact (numai antetul coloanei)	Afișează tabelul doar cu anteturi de coloană în cea mai mică zonă posibilă.
Numai celule	Afișează datele raportului fără anteturi de coloană sau de rând.

După ce ați selectat opțiunea de tabel dorită, puteți personaliza tabelul în continuare utilizând aceste controale:

- Styling
- Titluri
- Stil tabel
- Afișare excepție

Vizualizarea Word în cloud

Vizualizările în cloud de cuvinte arată frecvența anumitor cuvinte, făcând dimensiunea cuvântului proporțională cu frecvența sa de utilizare. Acest tip de vizualizare este simplu și ușor de înțeles și oferă informații specifice dintr-o privire. Cu toate acestea, norii de cuvinte nu ar trebui utilizați pentru analize care necesită precizie și precizie. Adesea, forma literelor din cuvânt (dacă au ascenderi sau descendenți) și lungimea cuvântului pot determina unele cuvinte să atragă mai multă atenție decât altele.

> **NOTĂ** : Lungimea cuvintelor și expresiilor afișate în vizualizarea cloud Word poate fi configurată pe baza nevoilor dvs. și a cazurilor de utilizare a afacerii. Dacă doriți să faceți acest lucru, contactați echipa de asistență Cisco.

Puteți particulariza cloudul de cuvinte utilizând aceste controale:

- Styling
- Titluri
- Afișare excepție

Opțiuni de stil

După ce ați selectat tipul de vizualizare și opțiunea de vizualizare, puteți personaliza și mai mult diagrama cu opțiuni de stil. Această secțiune descrie fiecare opțiune de stil disponibilă.

> **NOTĂ** : Nu toate opțiunile de stil sunt disponibile pentru orice tip de diagramă.

- Afișaj axă
- Formatul seriei de date
- Afișare excepție
- Opțiuni gabarit
- Opțiuni grilă
- Opțiuni titlu
- Opțiuni titlu KPI
- Opțiuni de rang KPI
- Legendă
- Opțiuni diagramă circulară
- Variază

- Styling
- Stil tabel
- Titluri

Afișaj axă

Controlul Afișaj axă include instrumente pentru configurarea axelor X și Y. Puteți configura mai multe axe.

Axa X

Câmp	Descriere
Axa X	Afișează sau ascunde axa X din diagramă. Comenzile sunt afișate numai dacă selectați să afișați axa. **Culoare** — Selectați culoarea în care sunt afișate axa X și etichetele sale. **Bife — Bifați** această casetă de selectare pentru a afișa bifele lângă etichetele axelor. **Linii grilă - Bifați** această casetă de selectare pentru a afișa liniile de grilă verticale pe axa X în diagramă.
Titlu	Afișează sau ascunde un titlu pentru datele axei X. Comenzile sunt afișate numai dacă selectați să afișați titlul. **Casetă text - Introduceți** titlul axei X. **Font** — Selectați fontul și dimensiunea fontului pentru titlul axei X. Dacă alegeți **Moștenit**, este utilizat fontul pe care l-ați selectat în secțiunea Stil. **Orientare** - Alegeți unghiul la care este orientat titlul axei X. Setarea implicită este **0** (fără unghi).
Etichete	**Etichete—**Selectați dacă și cum sunt afișate etichetele axei X. Valoarea implicită,Auto , setează etichetele pe verticală. Dacă selectați **Activat**, etichetele

Câmp	Descriere
	sunt setate orizontal. Dacă selectați **Dezactivat**, nu se afișează etichete. **Font** — Selectați fontul și dimensiunea fontului pentru etichetele axei X. Dacă alegeți **Moștenit**, este utilizat fontul pe care l-ați selectat în secțiunea Stil.

Axa Y (primară, secundară, 3 și 4)

Unele diagrame pot avea mai multe axe Y. În acest caz, vor exista mai multe comutatoare de afișare/ascundere a axei Y. Câmpurile pentru configurarea acestor axe sunt aceleași pentru fiecare.

Câmp	Descriere
Axa Y (primară, secundară, 3 și 4)	Afișează sau ascunde axa Y în diagramă. Comenzile sunt afișate numai dacă selectați să afișați axa. **Culoare** - Selectați culoarea în care sunt afișate axa Y și etichetele sale. **Culoare serie — Selectați** culoarea în care este afișată seria axei Y. **Bife — Bifați** această casetă de selectare pentru a afișa bifele lângă etichetele axelor. **Linii grilă - Bifați** această casetă de selectare pentru a afișa liniile de grilă orizontale ale axei Y în diagramă. **Min** — Setează valoarea minimă pentru axă. **Max** — Setează valoarea maximă pentru axă. **Interval** bifare — Setează valoarea incrementelor care vor fi utilizate pe axă. **Bife minore** — Determină câte bife sunt afișate între fiecare interval de marcaje numerotat pe axă.
Titlu	Afișează sau ascunde un titlu pentru datele axei Y. Comenzile sunt afișate numai dacă selectați să afișați
	titlul.

Câmp	Descriere
	Casetă text - Introduceți titlul axei Y. **Font** — Selectați fontul și dimensiunea fontului pentru titlul axei X. Dacă alegeți **Moștenit**, este utilizat fontul pe care l-ați selectat în secțiunea Stil. **Orientare** — Alegeți unghiul la care este orientat titlul axei Y. Setarea implicită este **270** (lateral).
Etichete	**Etichete—** Selectați dacă și cum sunt afișate etichetele axei Y. Valoarea implicită,Auto , setează etichetele pe orizontală. Dacă selectați **Activat**, etichetele sunt setate orizontal. Dacă selectați **Dezactivat**, nu se afișează etichete. **Font** — Selectați fontul și dimensiunea fontului pentru etichetele axei Y. Dacă alegeți **Moștenit**, este utilizat fontul pe care l-ați selectat în secțiunea Stil. **Format**— Selectați formatul pentru etichetele axei Y. În mod implicit, aceasta este setată la **Auto**, unde formatul textului etichetei este detectat automat . În caz contrar, alegeți un simbol monetar sau un procent.

Formatul seriei de date

Controlul Format serie de date vă permite să particularizați culoarea și spațierea categoriilor și seriilor.

NOTĂ : Nu toate controalele sunt disponibile pentru fiecare opțiune de diagramă.

Câmp	Descriere
Toate seriile	**Spațiere** bare — Determină spațiul dintre categoriile și seriile din diagramă.
<Măsură specificată>	**Axă** — Selectați axa pe care doriți să o formatați. **Culoare** - Alegeți culoarea pentru marcatorii diagramei bară/coloană/linie/împrăștiere de pe axa specificată. Pentru
	diagramele de zonă, aceasta determină, de asemenea,

Câmp	Descriere
	culoarea zonei de sub linie. **Lățime** linie — Alegeți lățimea liniei care apare în diagramă. **Marcatori** — Alegeți tipul de marcator care să reprezinte fiecare punct de date individual. **Dimensiune** marcator — Alegeți dimensiunea reperului selectat. **Text** — Alegeți modul de afișare a datelor, sub formă de coloană, linie sau linie curbă.
Etichete de date	Afișează sau ascunde etichetele de date din diagramă. Aceste etichete sunt afișate la sfârșitul barelor sau coloanelor sau lângă marcatorii de date. Controalele sunt afișate numai dacă selectați să afișați etichetele. **Etichete** — Alegeți să activați sau să dezactivați etichetele de date. **Font** — Selectați fontul, dimensiunea fontului și culoarea fontului în care doriți să afișați textul etichetei. Dacă alegeți **Moștenit**, este utilizat fontul pe care l-ați selectat în secțiunea Stil. **Format**— Alegeți formatul etichetelor. Dacă selectați **Auto**, formatul este determinat de măsurătoare. **Aspect** - Alegeți modul în care sunt afișate etichetele: drepte, înfășurate, trunchiate sau înclinate.

Afișare excepție

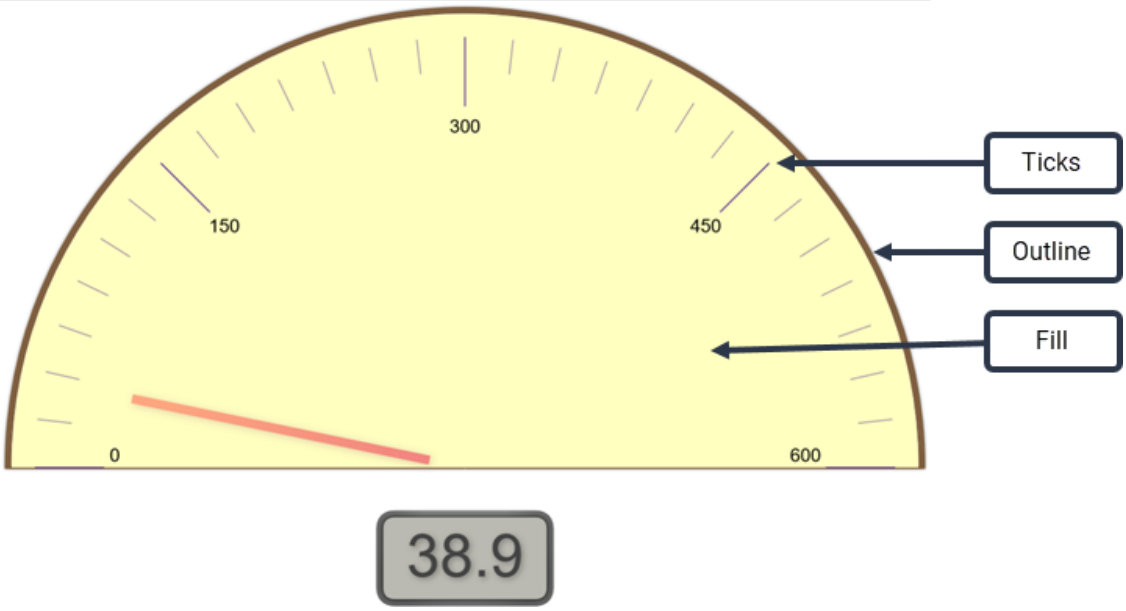
Controlul Afișare excepție configurează modul în care este afișat un rezultat fără date în raport.

Câmp	Descriere
Arăta	Selectați fie Pictogramă și text **(valoarea implicită),** fie **Text** din lista derulantă. Dacă alegeți Pictogramă și text, este afișat un grafic cu bare albastre împreună cu

Câm	Descriere
	Mesajul text dorit, astfel: Dacă alegeți Text, se afișează doar mesajul text pe care îl configurați.
Text	Introduceți șirul text care doriți să se afișeze dacă nu există date.
Font	Selectați fontul, stilul fontului, dimensiunea fontului și culoarea fontului în care să afișați textul. Dacă alegeți **Moștenit**, este utilizat fontul pe care l-ați selectat în secțiunea Stil.

Opțiuni gabarit

Secțiunea Opțiuni indicator vă permite să personalizați diagrama indicatorului.



NOTĂ: Un indicator poate include, de asemenea, indicatori de autonomie. Aceasta este configurată utilizând controlul Intervale .

Câmp	Descriere
Culori	Faceți clic pe casetă pentru a deschide paleta de culori. **Contur** — Alegeți culoarea pentru conturul indicatorului. **Umplere** — Selectați culoarea pentru fața indicatorului. **Bife** — Alegeți culoarea pentru bifele indicatorului.
Dimensiuni	**Contur** — Configurați lățimea arcului de cerc care conturează etalonul. **Ac** - Configurați lățimea acului.

Opțiuni grilă

Controlul Opțiuni grilă vă permite să particularizați culoarea aplicată fundalului grilei și liniilor grilei.

Câmp	Descriere
Culoare de fundal	Faceți clic pe casetă pentru a alege o culoare pentru fundalul grilei din paletă de culori.
Culoare linie	Faceți clic pe casetă pentru a selecta o culoare pentru liniile grilei din paleta de culori .

Opțiuni titlu

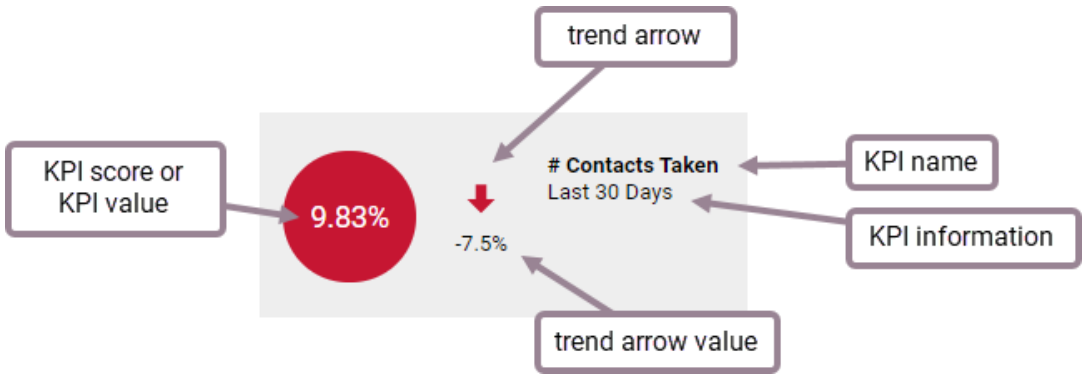
Controlul Opțiuni titlu vă permite să particularizați aspectul titlului și să includeți limitele superioare și inferioare ale valorii, dacă doriți.

Câmp	Descriere
Font titlu	Selectați fontul, stilul fontului, dimensiunea fontului și culoarea în care să se afișeze titlul. Dacă alegeți **Moștenit**, sunt utilizate fontul și stilul de font pe care le-ați selectat în secțiunea Stil. Dacă selectați **Automat** pentru dimensiunea fontului, fontul este scalat pentru a se potrivi spațiului disponibil.

Câm	Descriere
	Faceți clic pe caseta Culoare pentru a selecta o culoare pentru textul titlului. În mod implicit, **este selectată opțiunea Utilizare culoare** moștenită. Trebuie să debifați această casetă de selectare pentru a selecta o culoare particularizată.
Dimensiune maximă	Vă permite să specificați o dimensiune maximă pentru fontul titlului. Dacă dvs. selectați o anumită dimensiune de font pentru titlu, acest câmp este implicit Fără . Dacă selectați **Automat** pentru dimensiunea fontului titlului, puteți specifica o dimensiune maximă.
Afișare limite	Afișează sau ascunde limitele minime și maxime ale intervalului pentru valoarea titlului. Aceste valori sunt setate în controlul Intervale . Dacă optați pentru afișarea limitelor, puteți specifica fontul, stilul fontului, dimensiunea fontului și culoarea fontului pentru textul limitelor. În mod prestabilit, sunt utilizate fontul și stilul de font pe care le-ați selectat în secțiunea Stil. Dacă selectați **Automat** pentru dimensiunea fontului, fontul este scalat pentru a se potrivi spațiului disponibil. Faceți clic pe caseta de culori pentru a selecta o culoare pentru textul limitelor. În mod implicit, **este selectată opțiunea Utilizare culoare** moștenită. Trebuie să debifați această casetă de selectare pentru a selecta o culoare particularizată.

Opțiuni titlu KPI

Controlul Opțiuni titlu KPI vă permite să afișați sau să ascundeți informații despre un KPI.



Câm	Descriere
Afișarea titlurilor	Alegeți să afișați scorul KPI sau valoarea KPI în cercul colorat. Mai multe detalii despre scorul sau valoarea KPI pot fi vizualizate trecând cu mouse-ul peste număr. Culoarea cercului este configurată în modelul de date și nu este ceva ce puteți personaliza pentru propriile rapoarte. Cercul poate fi roșu, galben sau verde, în funcție de valoarea KPI.
Afișare nume KPI	Afișați sau ascundeți numele KPI.
Afișare informații KPI	Afișați sau ascundeți informații despre KPI.
Afișare săgeată tendință	Afișați sau ascundeți o săgeată care indică
tendința KPI. Afișare valoare săgeată tendință	Afișați sau ascundeți
valoarea tendinței KPI.	

Opțiuni de rang KPI

Controlul Opțiuni rang KPI vă permite să afișați sau să ascundeți informații despre mai mulți KPI.

Câmp	Descriere
Afișarea titlurilor	Alegeți să afișați scorul KPI sau valoarea KPI în cercul colorat. Mai multe detalii despre scorul sau valoarea KPI pot fi vizualizate de

Câmp	Descriere
	trecând cu mouse-ul peste număr. Culoarea cercului este configurată în modelul de date și nu este ceva ce puteți personaliza pentru propriile rapoarte. Cercul poate fi roșu, galben sau verde, în funcție de valoarea KPI.
Afișare nume KPI	Afișați sau ascundeți numele KPI.
Afișare informații KPI	Afișați sau ascundeți informații despre KPI.
Afișare săgeată tendință	Afișați sau ascundeți o săgeată care indică
tendința KPI. Afișare valoare săgeată tendință	Afișați sau ascundeți
valoarea tendinței KPI.	

Legendă

Controlul Legendă vă permite să configurați unde se află legenda diagramei (explicația metricii pe care o reprezintă o culoare) și dimensiunea fontului legendei.

Câmp	Descriere
Locaţie	Selectați unde se afișează legenda, în partea de sus, de jos sau în partea dreaptă a diagramei. Dacă alegeți să o localizați în partea de sus sau de jos a diagramei, legenda este aranjată orizontal; Dacă alegeți să-l localizați în partea dreaptă, acesta este dispus vertical. De asemenea, puteți selecta **Fără** astfel încât să nu se afișeze nicio legendă.
Dimensiune	Alegeți dimensiunea punctului pentru fontul legendei.

Opțiuni diagramă circulară

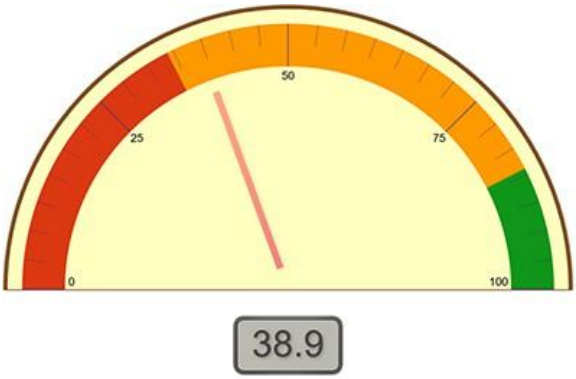
Controlul Opțiuni diagramă circulară vă permite să configurați etichetele aplicate diagramei circulare.

Câmp	Descriere
Afișare etichete	Alegeți să afișați sau să ascundeți etichetele. Dacă selectați **Auto**, eticheta Poziția nu poate fi schimbată. Dacă selectați **Activat**, atunci toate opțiunile pot

Câm	Descriere
	să fie configurat.
Cuprins	Alegeți informațiile pe care le afișează eticheta.
Color	Selectați culoarea pentru textul etichetei.
Dimensiune	Configurați dimensiunea punctuală a textului etichetei.
Poziție	Selectați poziția textului etichetei în raport cu marginea diagramei circulare. ▪ Dacă poziția pe care o selectați este 1.1 sau mai mare, eticheta apare în afara marginii diagramei circulare. ▪ Dacă poziția pe care o selectați este 1, eticheta apare în exterior, dar aproape atinge marginea diagramei radiale. ▪ Dacă poziția pe care o selectați este mai mică decât 1, eticheta apare în interiorul marginii diagramei radiale.

Variază

Controlul Intervale vă permite să particularizați valorile și culorile utilizate pentru indicarea intervalelor. Acest control se aplică diagramelor de măsurare și titlurilor, așa cum se arată în acest grafic:



Gauge chart

Headline chart

În diagramele de gabarit, intervalul este indicat ca o bandă colorată pe ecartament. În diagramele titlu, intervalul este indicat de culoarea aplicată titlului.

Câmp	Descriere
Minim	Setați cea mai mică valoare de inclus în diagramă. Această valoare este afișată în Opțiuni titlu dacă opțiunea Afișare limite a controlului respectiv este activată.
Inferior	Setați valoarea care separă intervalul scăzut de intervalul mediu.
Superior	Setați valoarea care separă intervalul mediu de intervalul înalt.
Maxim	Setați cea mai mare valoare de inclus în diagramă. Această valoare este afișată în Opțiuni titlu dacă opțiunea Afișare limite a controlului respectiv este activată.
Caseta de selectare Culori	Bifați această casetă de selectare pentru a activa zonele din diagramă. Dacă setați Valori interval și această casetă de selectare este debifată, intervalele nu vor intra în vigoare în diagramă.
Casetele de selectare a culorilor	Alegeți culorile care doriți să reprezinte zonele pe care le aveți Configurat. Notați poziția casetelor de culori; Acestea sunt poziționate între cele două valori care acționează ca valoarea inferioară și superioară a intervalului pe care culoarea urmează să o reprezinte. În mod implicit, culorile sunt roșu pentru minim, galben pentru mediu și verde pentru valori ridicate. Puteți personaliza culorile după cele pe care le alegeți.

Styling

Controlul Stil vă permite să configurați fontul implicit și culoarea de fundal utilizate în diagramă.

Câmp	Descriere
Text	Selectați fontul, stilul fontului și culoarea în care să se afișeze textul în diagramă. Faceți clic pe caseta de culori pentru a selecta o culoare pentru text.
Culoare de fundal	Faceți clic pe caseta de culori pentru a alege culoarea de fundal de utilizat în graficul.

Stil tabel

Controlul Stil tabel vă permite să particularizați anteturile și rândurile tabelului.

Câm	Descriere
Fonturi	**Dimensiune** font tabel — Alegeți dimensiunea punctului pentru tot textul din tabel. **Titluri** de rând — Alegeți un stil de font și o culoare pentru titlurile de rând. Dacă selectați **Moștenit**, este utilizat stilul pe care l-ați selectat în secțiunea Stil. **Titluri** de coloană — Alegeți un stil și o culoare de font pentru titlurile de coloană. Dacă selectați **Moștenit**, este utilizat stilul pe care l-ați selectat în secțiunea Stil. **Celule** - Alegeți un stil de font și o culoare pentru celulele individuale ale tabelului. Dacă selectați **Moștenit**, este utilizat stilul pe care l-ați selectat în secțiunea Stil. **Grupări** — Alegeți un stil de font și o culoare pentru grupări. Dacă selectați **Moștenit**, este utilizat stilul pe care l-ați selectat în secțiunea Stil.
Culori	**Titluri de rând — Schimbați** culoarea de fundal pentru titlurile de rând. **Titluri de** coloană — Schimbați culoarea de fundal pentru titlurile de coloană. **Celule** - Modificați culoarea de fundal pentru celulele de tabel.
Lăţimile	**Titluri de rând — Setați** lățimea în pixeli a titlurilor de rând. **Titluri de coloană — Setați** lățimea în pixeli a titlurilor de coloană. **NOTĂ:** Nu puteți seta titluri individuale de rânduri sau coloane la anumite lățimi. Toate titlurile de rând și de coloană sunt setate la același Lățime cu acest control.
Înălțime antet coloană	**Număr de rânduri** — Setează înălțimea titlului de coloană rând în termeni de înălțime a rândului. De exemplu, dacă setați acest lucru la 2, rândul antetului coloanei va avea două rânduri înălțime.

Câmp	Descriere
Poziție	**Orizontal** — Setați poziția orizontală a tabelului în fereastra vizualizatorului de rapoarte. **Vertical** — Setați poziția verticală a tabelului în fereastra vizualizatorului de rapoarte.

Titluri

Controlul Titluri vă permite să personalizați titlul raportului, subtitlul raportului și textul total.

Câmp	Descriere
Arată titlul	Activează și dezactivează titlul diagramei. Titlul este poziționat deasupra diagramei. Când este activată, sunt afișate opțiunile de configurare: **Font** titlu — Selectați fontul, stilul fontului, dimensiunea fontului și culoarea în care se afișează titlul diagramei. Dacă alegeți **Moștenit**, sunt utilizate fontul și stilul de font pe care le-ați selectat în secțiunea Stil. **Aliniere** - Alegeți o aliniere pentru titlul diagramei. **Acționați ca zoom/editare hyperlink în tablouri de** bord - bifați această casetă de selectare pentru a transforma titlul diagramei într-un hyperlink care deschide diagrama pentru vizualizare detaliată.
Afișați subtitrarea	Activează și dezactivează subtitrarea diagramei. Subtitrarea este poziționată sub grafic. Când este activată, sunt afișate opțiunile de configurare: **Font** subtitrare — Selectați fontul, stilul fontului, dimensiunea fontului și culoarea în care se afișează subtitrarea diagramei. Dacă alegeți **Moștenit**, sunt utilizate fontul și stilul de font pe care le-ați selectat în secțiunea Stil. **Aliniere** — Alegeți o aliniere pentru subtitlul diagramei.
Suprascriere text total prestabilit	Vă permite să înlocuiți textul total implicit cu un șir de text particularizat. Introduceți șirul de text particularizat în caseta text.

Configurarea sortării implicite a raportului

Puteți configura modul în care informațiile din raport sunt sortate în mod implicit pe **fila Sortare** din panoul Întrebări. Puteți sorta după date sau categorii, dar nu după ambele.

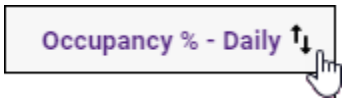
Sortarea datelor

Controlul Sortare date vă permite să configurați modul în care o coloană este sortată în mod implicit în tabel. Puteți configura o singură coloană.

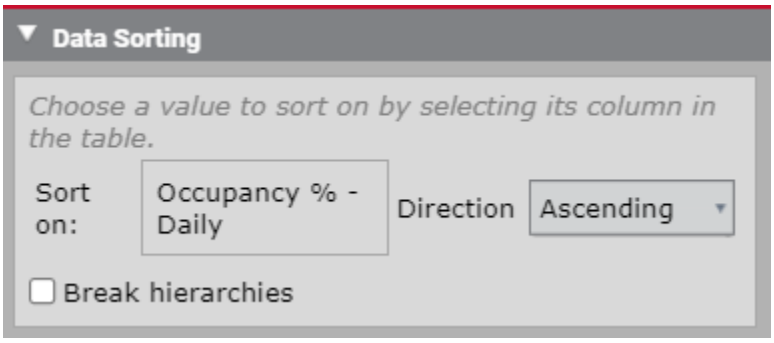
Chiar dacă setați o direcție de sortare implicită, orice persoană care vizualizează tabelul poate inversa sortarea făcând clic pe săgeata de sortare din antetul coloanei. Acest control setează numai direcția implicită de sortare.

Configurarea direcției implicite de sortare a unei coloane

1. Într-un raport cu un tip de vizualizare tabel, selectați **fila Sortare** din panoul Întrebări.
2. În panoul de previzualizare a raportului, treceți cu mouse-ul peste antetul coloanei după care doriți să sortați tabelul până când apar săgețile de sortare.



3. Faceți clic pe săgețile de sortare. Primul clic are ca rezultat o sortare ascendentă (o săgeată în sus). Faceți clic din nou pentru a schimba sortarea la descendentă (o săgeată în jos). Alegerea sortării se reflectă în câmpurile de control Sortare date.



4. Puteți schimba direcția sortării fie utilizând câmpul vertical Direcție **,** fie făcând clic din nou pe săgeata de sortare din antetul coloanei.

5. (Opțional) Bifați caseta de selectare Întrerupere ierarhii pentru a aplica această ordine de sortare întregului tabel, fără a ține cont de alte grupări.

Ștergerea direcției implicite de sortare a unei coloane

- **În controlul Sortare** date, selectați **Fără** din **câmpul Direcție** pentru a elimina o direcție de sortare implicită dintr-o coloană.

Comandarea unei categorii

Controlul Ordonare pe categorii vă permite să sortați membrii dintr-un grup și să desemnați anumiți membri ca excepții de la ordinea de sortare, astfel încât să fie afișați în partea de sus a listei.

> **NOTĂ:** Controlul de sortare a datelor trebuie setat la **Fără** pentru a configura ceva în controlul Ordonare categorii.

Configurarea ordinii implicite de sortare a unei categorii

1. Într-un raport cu un tip de vizualizare tabel, selectați **fila Sortare** din panoul Întrebări.
2. În controlul Ordonare categorii, sunt listate toate categoriile (grupările) disponibile. Găsiți categoria a cărei direcție de sortare doriți să o configurați.
3. Selectați direcția de sortare din lista verticală Sortare **câmp.**

Setarea unei excepții

Butonul **Excepții** vă permite să eliminați unul sau mai mulți membri ai unei categorii din ordinea de sortare ascendentă sau descendentă pe care o configurați în câmpul Sortare. Orice membru desemnat ca excepție rămâne în partea de sus a listei.

Setarea excepțiilor de la ordinea de sortare a categoriei

1. Faceți clic pe **Alegeți excepții**. Se deschide caseta de **dialog Alegere excepții** de sortare.
2. Debifați caseta de **selectare Toate valorile** , apoi bifați unul sau mai mulți membri ai categoriei pentru care doriți să faceți excepții.
3. Dați clic pe **Aplicați**.

Crearea unui tablou de bord

Un tablou de bord este o colecție de panouri - rapoarte, liste, imagini, widgeturi și pagini web - care partajează o temă sau o focalizare comună și pot oferi o imagine la nivel înalt a unei situații de afaceri. Tablourile de bord sunt, în general, create pentru a urmări modificările afacerii, pentru a urmări semnele de avertizare sau pentru a monitoriza progresul.

CELE MAI BUNE PRACTICI Înainte de a crea un tablou de bord, ar trebui să știți ce conținut doriți să puneți pe el și cum va fi aranjat acel conținut. Rapoartele pe care doriți să le includeți ar trebui să aibă deja
A fost creat. S-ar putea să doriți să schițați designul tabloului de bord înainte de a începe, astfel încât să aveți un plan de urmat.

Crearea unui nou tablou de bord

1. Pe pagina browserului de active Explorator **de date, faceți clic pe** butonul Tablou de bord nou.
   Proiectantul tabloului de bord se deschide cu controlul tabloului de bord vizibil. Designerul tabloului de bord este locul în care adăugați toate elementele care alcătuiesc noul tablou de bord. Are o grilă pentru a vă ajuta să aliniați și să aranjați panourile.
2. În Control tablou de **bord, faceți clic pe**Setări **pagină.** Introduceți un nume pentru noul tablou de bord în **Titlu** și faceți clic pe **Salvare**.

   Vizualizarea proiectant tablou de bord se închide și noul tablou de bord este afișat cu titlul în colțul din stânga sus. Acum este listat și în lista de tablouri de bord a browserului de active.

Editați noul tablou de bord

1. Dacă tocmai ați salvat noul tablou de bord cu un nume, acesta este deja afișat pe ecran. Dacă nu ați lucrat recent la el, localizați-l în lista de rapoarte din pagina browserului de active.
2. Faceți clic pe **Editare tablou de bord** în colțul din dreapta sus al tabloului de bord pentru a deschide proiectantul dashboardului.

   Acum sunteți gata să adăugați conținut la tabloul de bord utilizând controlul tabloului de bord.

Despre controlul tabloului de bord

Controlul tabloului de bord vă permite să adăugați diferite tipuri de conținut la un tablou de bord și să configurați aspectul acestuia. Acesta include 4 controale.

Adăugarea controlului panourilor

Controlul Adăugare panouri este modalitatea principală de a adăuga conținut la tabloul de bord. Un panou este un container pentru anumite tipuri de conținut:

- Panouri de conținut - liste, rapoarte și pagini web
- Panouri de styling - imagini și text
- Controale parametri - selector membru compact, selector membru, intrare număr, introducere text și selector perioadă de timp
- WFM și QM widgeturi

Controlul parametrilor

Controlul Parametri leagă ("leagă") un panou de control al parametrilor cu raportul pe care îl afectează controlul parametrilor. De exemplu, dacă aveți un raport care conține date pentru mai mulți agenți, un control al parametrilor Selector membru poate fi asociat la acel raport, astfel încât să puteți selecta datele agentului pe care le vizualizați în tabloul de bord.

Control setări grilă

Controlul Setări grilă vă permite să modificați grila în proiectantul tabloului de bord. Puteți adăuga sau elimina rânduri și coloane și puteți modifica spațierea dintre liniile grilei.

Controlul setărilor paginii

Controlul Setări pagină vă permite să configurați aspectul dashboardului. Puteți configura antetul, subsolul, bordurile, fundalul și o bară de navigare pentru partea de sus a tabloului de bord.

Adăugarea unui panou

Panourile sunt containere care sunt plasate în grila unui tablou de bord. Există mai multe tipuri de panouri. Panourile Pagină web, Listă, Text și Imagine afișează informații din afara caracteristicii Explorator de date, în timp ce panourile Raport, Parametru și Widget configurează și afișează informațiile generate de Exploratorul de date.

Un panou de raport afișează diagrama sau tabelul care a fost configurat în proiectantul de rapoarte. Un panou de parametri afișează filtre specifice pentru rapoarte. Puteți conecta un panou de parametri la un panou de raport și puteți utiliza panoul de parametri pentru a filtra informațiile afișate în panoul raportului. De exemplu, un raport care afișează informații pentru un grup ar putea fi legat la un panou de parametri Selector membru. Din panoul Selector membri, puteți filtra informațiile din diagramă pentru a afișa informațiile pentru fiecare membru al echipei.

> **CELE MAI BUNE PRACTICI** Pentru a crea un parametru pentru un panou de raport, creați atât panoul de raport, cât și panoul de parametri înainte de a seta parametrul.

Adăugarea unui panou de raport la tabloul de bord

1. Faceți clic pe **Adăugare panouri** în caseta de dialog Control tablou de bord.
2. Faceți clic pe butonul Adăugare **raport** , apoi faceți clic în grilă și glisați pentru a desena o casetă și a seta poziția și dimensiunea panoului.
3. Faceți clic pe **Editare**, apoi selectați **Proprietăți** din lista derulantă din panou pentru a configura proprietățile panoului. Se deschide caseta de dialog Proprietăți raport.
4. Pe **fila Selecție** , alegeți un raport de afișat în panou.

Adăugarea unui panou de parametri la tabloul de bord

1. Faceți clic pe **Adăugare panouri** în caseta de dialog Control tablou de bord.
2. Selectați tipul de parametru din secțiunea Controale parametri.

3. Faceți clic în interiorul grilei și trageți pentru a desena conturul panoului de parametri.

Adăugarea unui panou widget

Panourile widget oferă un rezumat și o afișare detaliată a statisticilor de performanță ale centrului de contact pentru ultimele douăsprezece luni în funcție de agent, echipă și grup. Rezumatele apar sub formă de diagrame cu bare și grafice.

Particularizarea unui widget Explorator de date

Când deplasați cursorul peste bara de instrumente a unui widget, butonul de configurare a widgetului devine disponibil. Dacă faceți clic pe acest buton, se deschide un panou de lansare care conține setări configurabile pentru widgeturi. După ce aplicați modificări setărilor, modificările persistă de fiecare dată când vă conectați. Pentru a ascunde setările widgetului, faceți clic din nou pe pictogramă.

Condiţii prealabile

Aveți nevoie de permisiunile corecte pentru a vizualiza și edita widgeturi. Permisiunile necesare variază în funcție de widget. Consultați

Gestionați rolurile și permisiunile .

Locația paginii

Pagina principală > Editați tabloul de bord > Adăugați panouri > WFM widgeturi sau widgeturi QM

> **NOTĂ** : Aveți nevoie de permisiunea Data Explorer pentru a accesa fila Explorator date. Cu această permisiune, este disponibilă următoarea cale alternativă:
> Data Explorer > nou tablou de bord sau tablou de bord (în lista Tablou de bord) > Adăugați panouri > WFM widgeturi sau widgeturi QM

Procedurile

Adăugați un widget la tabloul de bord

1. Navigați la tabloul de bord.
2. Faceți clic pe **Adăugare panouri**.
3. Selectați widgetul dorit.
4. Faceți clic în interiorul grilei și trageți pentru a desena conturul panoului de parametri.
5. Dați clic pe **Salvați**. Se **afișează pagina Previzualizare tablou de bord** .
6. Faceți clic pe **pictograma Setări** (roata dințată din colțul din dreapta sus al widgetului).
7. Configurați câmpurile disponibile după cum doriți.

> **NOTĂ** : Câmpurile variază în funcție de widget. Consultați descrierile câmpurilor de mai jos pentru mai multe informații despre toate câmpurile potențiale.

8. Dați clic pe **Aplicați**.

Editarea unui widget

1. Faceți clic pe **pictograma Setări** (roata dințată din colțul din dreapta sus al widgetului) în timp ce vă aflați pe **pagina Previzualizare tablou de bord** .
2. Editați câmpurile disponibile după cum doriți.
3. Dați clic pe **Aplicați**.

Descrierea câmpurilor

Câmpurile care pot apărea în panou sunt listate mai jos. Numai câmpurile care se aplică unui anumit widget apar în panoul widgetului respectiv.

Câmp	Descriere
Agent	Numele agentului. Setarea implicită pentru acest câmp depinde de rolul dvs.: ▪ Dacă sunteți agent și rolul dvs. este limitat ca domeniu, numele dvs. apare în acest câmp și câmpul este dezactivat ▪ Dacă rolul dvs. are un domeniu mai larg, acest câmp este activat și puteți alege un agent din lista verticală ▪ Dacă sunteți agent și rolul dvs. are un domeniu de aplicare mai larg, numele dvs. apare în acest câmp și puteți alege un agent din lista verticală
Interval	Intervalul de date pentru informațiile istorice. Intervalul implicit este: ▪ Opt zile pentru efectuarea cozii de așteptare serviciu ▪ O lună pentru procentajele agentului, timpul mediu per apel, apelurile agentului pe oră, volumul apelurilor, timpul agentului, distribuțiile timpului agentului, totalurile timpului agentului și statisticile vorbirii ▪ Ultimele șase luni pentru totalurile contactelor, mediile de evaluare și intervalele de evaluare

Câmp	Descriere
Diagramă	Tipul de diagramă care doriți să apară în acest widget.
Formular Eval	Tipul formularului de evaluare sau numele unui formular de evaluare specific.
Grup	Numele grupului. Valoarea implicită este determinată de rolul dvs.
Echipă	Numele echipei. Valoarea implicită este determinată de rolul dvs.
Grupare după	Cum sunt grupate datele. Setarea implicită este Zi.
Seriile 1–8	Elementele de date care doriți să apară în acest widget. Fiecare widget conține un set unic de elemente de date, iar numărul elementelor de date variază în funcție de widget.
Coadă de așteptare serviciu	Numele cozii de așteptare a serviciului. Acest câmp apare numai pentru Supraveghere.
Scop	Scopul cozii de așteptare de serviciu selectate. Bifați caseta de validare pentru a afișa obiectivul.
Formațiile 1–4	Benzile determină numărul de stele care apar în câmpul Scor. Pentru punctajul bazat pe procente, benzile folosesc numere întregi de la 0– 100. Valoarea implicită pentru fiecare bandă este următoarea: ▪ Banda 1 = 20 ▪ Banda 2 = 40 ▪ Banda 3 = 60 ▪ Banda 4 = 80 **EXEMPLU** Dacă agentul are un scor de 61 sau mai mare, în câmpul Scor apar patru stele. Dacă agentul obține un scor între 41 și 60, trei stele Apar în câmpul Scor. Pentru punctajele bazate pe puncte, benzile folosesc numere întregi. Minimul

Câmp	Descriere
	Valoarea pentru acest interval este determinată de totalul tuturor valorilor minime atribuite întrebărilor. Valoarea maximă pentru acest interval este determinată de totalul tuturor valorilor maxime atribuite întrebărilor.
Cheie metadate	Metadatele asociate scorului. Lista derulantă Afișează toate cheile de metadate definite. Metadatele care apar în această listă verticală sunt definite de administrator. Valoarea implicită = Toate. Selectați o cheie și o valoare de metadate pentru a filtra scorurile pe baza valorilor specifice ale metadatelor.
Valoarea metadatelor	Valoarea asociată cheii de metadate. Metacaracterele sunt Acceptate. Metacaracterele asterisc (*) reprezintă orice număr de caractere, iar metacaracterele cu semnul întrebării (?) reprezintă un caracter.

Subiecte conexe

- Gestionarea rolurilor și permisiunilor
- Crearea unui tablou de bord
- Adăugarea unui panou

Widgeturi QM disponibile

Următoarele widgeturi conțin statistici pentru QM.

- Contactați widgetul Progresul obiectivului
- Widgetul Totaluri contacte
- Widgetul Actuali Cei mai performanți
- Widgetul Medii de evaluare
- Widgetul Intervale de evaluare

- Widget Scor gamification
- Widget Evals efectuate recent
- Widget Evaluări recente
- Widget Înregistrare sondaje

Condiţii prealabile

- Aveți nevoie de permisiunea Vizualizare QM tablou de bord pentru a vă vizualiza propriile date.
- Aveți nevoie de permisiunea Administrare dashboarduri pentru a edita dashboarduri.
  Consultați Gestionarea rolurilor și permisiunilor .

Locația paginii

Data Explorer > nou tablou de bord sau tablou de bord (în lista Tablou de bord) > Adăugați panouri >

QM widgeturi Pagina principală > Editați tabloul de bord > Adăugați panouri > QM widgeturi

Contactați widgetul Progresul obiectivului

Widgetul Progres obiectiv persoană de contact afișează starea curentă de finalizare a evaluărilor, calibrărilor și revizuirilor obiectivelor persoanei de contact. Puteți alege să afișați date pentru toate obiectivele active pentru un singur evaluator sau să afișați date pentru toți evaluatorii pentru un singur obiectiv.

Element de date	Descriere
Nume	Numele evaluatorului pentru obiectivul curent.
Stadiu	Afișează progresul ca una dintre următoarele valori: ▪ Finalizat— Numărul de activități legate de obiectivul persoanei de contact pe care evaluatorul le-a finalizat din totalul necesar. ▪ Rămase — Numărul de activități legate de obiectivul persoanei de contact rămase de finalizat de către evaluator.

Widgetul Totaluri contacte

Widgetul Totaluri persoane de contact afișează totalurile contactelor curente pentru grupul, echipa sau agenții selectați. Datele afișate se bazează pe rezultatele unui anumit formular de evaluare sau tip de formular de evaluare. Pentru mai multe informații despre acest raport, consultați Graficul cu totalurile persoanelor de contact.

Widgetul Actuali Cei mai performanți

Widgetul Actuali cu cele mai bune performanțe afișează lista curentă a agenților cu cele mai bune performanțe.

Element de date	Descriere
Agent	Numele și prenumele agentului.
Scor	Scorul se bazează pe apelurile evaluate care conțin valoarea metadatelor specificată pentru intervalul de date specificat. O stea apare pentru fiecare bandă de notare. **EXEMPLU** Pentru punctajul bazat pe procente, patru stele apar în câmpul Scor dacă scorul agentului este cuprins între 61 și 80.
Stare ACD	Starea agenților ACD. Aceasta este starea curentă ACD în Managementul forței de muncă. **NOTĂ:** Acest câmp apare numai dacă aveți atât QM cât și WFM.

Widgetul Medii de evaluare

Widgetul Medii de evaluare afișează mediile curente de evaluare pentru grupul, echipa sau agenții selectați.

Widgetul Intervale de evaluare

Widgetul Intervale de evaluare afișează intervalele curente de evaluare pentru grupul, echipa sau agenții selectați. Afișează următoarele elemente de date.

Element de date	Descriere
Sub	Numărul de contacte evaluate care sunt sub așteptări.
Îndeplineşte	Numărul de contacte evaluate care corespund așteptărilor.
Depăşeşte	Numărul de contacte evaluate care depășesc așteptările.

Widget Scor gamification

Widgetul Scor gamification afișează valori bazate pe următoarele categorii de performanță:

- Scor de calitate QM
- WFM Scor de aderență

NOTĂ : Scorul WFM de aderență este disponibil numai când WFM este activat.

În widgetul Scor gamification, agenții își pot vedea nivelul actual și progresul către nivelul următor. Aceștia pot alege ce categorie de performanță să afișeze: QM Scor de calitate sau Scor WFM aderență.

Când agenții configurează widgetul Scor gamification, acesta afișează o insignă și o bară de progres. Insigna are un număr lângă ea: insigna simbolizează nivelul pe care l-au atins agenții, iar numărul de lângă ea indică nivelul pe care l-au atins pentru categoria de performanță pe care au selectat-o. Bara de progres indică cât de aproape sunt agenții de nivelul următor.

Supervizorii și administratorii pot configura widgetul Scor Gamification pentru a afișa un singur agent (care ar arăta identic cu widgetul Scor Gamification al agentului) sau pentru a afișa toți agenții pentru o anumită categorie de performanță.

Widgetul Scor gamification afișează următoarele elemente de date.

Element de date	Descriere
Grup	Numele grupului.
Echipă	Numele echipei.
Agent	Numele și prenumele agentului.
Insignă	Insigna pe care a câștigat-o agentul, care se bazează pe numărul de puncte acumulate în prezent de agent.

Widget Evals efectuate recent

Widgetul Evale recente efectuate afișează rezultatele pentru cele mai recente evaluări pe care le-ați efectuat pentru grupul, echipa sau agenții selectați. Puteți selecta un formular de evaluare bazat pe puncte sau procente din lista verticală Formular Eval.

Element de date	Descriere
Ultima	Punctul sau scorul procentual pentru ultima evaluare pe care ați efectuat-o. Widgetul determină ultima evaluare după data și ora evaluării.
Ultimele 5	Punctajul mediu sau procentual pentru ultimele cinci evaluări pe care le-ați efectuat. Widgetul determină ultimele cinci evaluări după data și ora evaluărilor.

Widget Evaluări recente

Widgetul Evaluări recente afișează rezultatele pentru cele mai recente evaluări pe care toți evaluatorii le-au efectuat pentru grupul, echipa sau agenții selectați. Puteți selecta un formular de evaluare bazat pe puncte sau procente din lista verticală Formular Eval.

> **NOTĂ** : Când un agent trece de la o echipă la alta, contactele agentului din echipa inițială și evaluările asociate cu acele persoane de contact rămân la echipa inițială. Contacte și
> Evaluările de la echipa a doua a agentului rămân la echipa a doua.

Element de date	Descriere
Ultima	Punctul sau punctajul procentual pentru ultima evaluare. Widgetul determină ultima evaluare după data și ora evaluării.
Ultimele 5	Punctajul mediu sau procentual pentru ultimele cinci evaluări. Widgetul determină ultimele cinci evaluări după data și ora evaluărilor.

Widget Înregistrare sondaje

Widgetul Sondaje de înregistrare afișează rezultatele pentru cele mai recente sondaje după apel pe care clienții le-au trimis pentru grupul, echipa sau agenții selectați. Puteți selecta unul sau toate formularele de chestionar din lista verticală Formular chestionar.

Element de date	Descriere
Ultima	Scorul pentru ultimul sondaj trimis. Widgetul determină ultimul sondaj după data și ora răspunsului la sondaj.
Ultimele 5	Scorul mediu al sondajului pentru ultimele cinci sondaje prezentate. Widgetul determină ultimele cinci sondaje după data și ora răspunsurilor la sondaj.

Widgeturi WFM disponibile

Următoarele widgeturi conțin statistici pentru WFM.

- Widget Volume apeluri agent
- Widget Apeluri agent pe oră

- Widget Procente agent
- Widgetul Distribuție timp agent
- Widgetul Totaluri timp agent
- Widgetul Programul meu
- Widget de aderență în timp real
- Widget de performanță coadă de așteptare serviciu

Condiţii prealabile

- Aveți nevoie de permisiunea Vizualizare WFM tablou de bord pentru a vă vizualiza propriile date.
- Aveți nevoie de permisiunile Vizualizare WFM dashboard, Editare planificări și Vizualizare planificări pentru a vizualiza datele agenților din domeniul dvs.
- Aveți nevoie de permisiunea Administrare dashboarduri pentru a edita dashboarduri.
  Consultați Gestionarea rolurilor și permisiunilor .

Locația paginii

Data Explorer > nou tablou de bord sau tablou de bord (în lista Tablou de bord) > Adăugați panouri >

WFM widgeturi Pagina principală > Editați tabloul de bord > Adăugați panouri > WFM widgeturi

Widget Volume apeluri agent

Widgetul Volume apeluri agent afișează volumele apelurilor unui agent pentru intervalul de date selectat. Datele pot fi grupate după zi sau după lună. Dacă grupați datele după zi, intervalul este de o lună. Dacă grupați datele după lună, puteți selecta un interval de două, trei, șase sau douăsprezece luni. Treceți cursorul peste un punct de date din diagramă pentru a afișa un sfat ecran care conține valoarea exactă pentru punctul de date. Agenții pot vizualiza propriile apeluri gestionate și apelurile transferate. Supervizorii, programatorii sau administratorii pot vizualiza apelurile gestionate și apelurile transferate pentru agenții din domeniul lor de activitate. Consultați Particularizarea unui widget Explorator de date pentru a afla mai multe despre câmpurile pentru acest widget.

Puteți alege să afișați următoarele elemente de date din lista verticală Serie:

Apeluri gestionate — Numărul de contacte pe care coada de așteptare a serviciului sau agentul le-a gestionat în timpul intervalului.

Apeluri transferate — Numărul de apeluri ACD transferate de agent în acest interval.

NOTĂ: Un zero în grafic indică faptul că agentul s-a conectat în timpul zilei, dar nu a preluat niciun apel. Nicio dată din grafic nu indică faptul că agentul nu s-a conectat în ziua respectivă.

Widget Apeluri agent pe oră

Widgetul Apeluri agent pe oră afișează numărul mediu de apeluri ACD pe oră gestionate de un agent în intervalul de date selectat. Datele pot fi grupate după zi sau după lună. Dacă grupați datele după zi, intervalul este de o lună. Dacă grupați datele după lună, puteți selecta un interval de două, trei, șase sau douăsprezece luni. Treceți cursorul peste un punct de date din diagramă pentru a afișa un sfat ecran care conține valoarea exactă pentru punctul de date.

Un apel este contorizat în intervalul de planificare în care agentul răspunde la acesta. Puteți alege să afișați elementul de **date Apeluri pe oră** din lista derulantă Serie . **Apeluri pe oră** este numărul mediu de ACD apeluri pe oră gestionate de un agent. Consultați Particularizarea unui widget Explorator de date pentru a afla mai multe despre câmpurile pentru acest widget.

EXEMPLU Dacă un agent răspunde la un apel la ora 10:58 și finalizează apelul la ora 11:03, apelul respectiv este contorizat în intervalul orar 10:00-10:59, nu în intervalul orar 11:00-11:59.

Widget Procente agent

Widgetul Procente agent afișează rata de ocupare, procentajul de apeluri la care s-a răspuns sau ambele pentru intervalul de date selectat. Datele pot fi grupate după zi sau după lună. Dacă grupați datele după zi, intervalul este de o lună. Dacă grupați datele după lună, puteți selecta un interval de două, trei, șase sau douăsprezece luni. Treceți cursorul peste un punct de date din diagramă pentru a afișa un sfat ecran care conține valoarea exactă pentru punctul de date.

Puteți alege să afișați unul sau ambele elemente de date % grad de ocupare și % utilizare în orice ordine din panoul Configurare widget. **Gradul de ocupare %** este procentul din timpul din sesiune pe care agentul îl petrece în stările active de tratare a contactelor (de exemplu, în apelurile primite, în activitatea de încheiere, în apelurile de ieșire). **Utilizare %** este procentul de apeluri oferite la care a răspuns agentul. Consultați Particularizarea unui widget Explorator de date pentru a afla mai multe despre câmpurile pentru acest widget.

Widgetul Distribuție timp agent

Widgetul Distribuții timp agent afișează timpul mediu petrecut într-o anumită stare ACD pentru intervalul de date selectat. Datele pot fi grupate după zi sau lună și sunt exprimate în secunde. Dacă grupați datele după lună, puteți selecta un interval de una, două, trei, șase sau douăsprezece luni. Treceți cursorul peste un punct de date din diagramă pentru a afișa un sfat ecran care conține valoarea exactă pentru punctul de date.

Puteți alege să afișați până la trei dintre următoarele elemente de date, în orice ordine.

Element de date	Descriere
Timpul mediu de procesare	Perioada medie de timp în care un agent a fost în ACD state legate de

Element de date	Descriere
	Procesarea unui apel. Stările ACD incluse în această medie depind de care dintre următoarele ACD utilizează sistemul dvs.: ▪ Unified CCE sau Unified CCX - Durata medie de timp în care un agent s-a aflat în stările Vorbitor, În așteptare, Pregătit pentru lucru și Lucru nepregătit. ▪ Avaya AACC - Perioada medie de timp în care un agent a fost în stările Talking, On Hold, și Break (Work). ▪ Avaya CMS – Durata medie de timp în care un agent a stat în stările Talking, On Hold și After Call Work.
Durată medie convorbire	Durata medie de timp în care un agent a participat la apelurile ACD primite; Începând cu momentul în care se răspunde la apel și terminând atunci când apelul este deconectat, inclusiv timpul de așteptare.
Timp mediu de așteptare	Perioada medie de timp în care agentul a plasat apelurile în așteptare, inclusiv în așteptare Timp pentru transferuri și conferințe.
Durată medie de lucru	Durata medie de timp pe care un agent a petrecut-o imediat în starea Lucru în urma unui apel ACD.
Timp mediu de pregătire	Durata medie de timp în care un agent a fost conectat și disponibil pentru Acceptați apelurile ACD.
Durată medie nepregătită	Durata medie de timp în care un agent a fost conectat, dar nu este disponibil pentru Preluați ACD apeluri.

Widgetul Totaluri timp agent

Widgetul Totaluri timp agent afișează timpul total petrecut de un agent în anumite stări ACD pentru intervalul de date selectat. Datele pot fi grupate pe zile sau pe luni pentru intervale cuprinse între 1 și 12 luni și sunt prezentate în format HH:MM:SS. Treceți cursorul peste un punct de date din diagramă pentru a afișa un sfat ecran care conține valoarea exactă pentru punctul de date.

Puteți alege să afișați până la opt dintre următoarele elemente de date, în orice ordine.

Element de date	Descriere
Timp total de procesare	Perioada totală de timp în care un agent s-a aflat în ACD stări legate de procesare

Element de date	Descriere
	Un apel. Stările ACD incluse în această medie depind de care dintre următoarele ACD utilizează sistemul dvs.: ▪ Unified CCE sau Unified CCX - Durata totală de timp în care un agent s-a aflat în stările Vorbitor, În așteptare, Pregătit pentru lucru și Lucru nepregătit. ▪ Avaya AACC – Perioada totală de timp în care un agent s-a aflat în stările Talking, On Hold și Break (Work). ▪ Avaya CMS – Durata totală de timp în care un agent s-a aflat în stările Talking, On Hold și After Call Work.
Durată totală de vorbire	Durata totală de timp în care un agent s-a aflat în apelurile ACD primite, începând cu când se răspunde la apel și se încheie când apelul este deconectat, inclusiv timpul de așteptare.
Timp total de menţinere	Perioada totală de timp în care agentul a plasat apelurile în așteptare, inclusiv în așteptare Timp pentru transferuri și conferințe.
Timp total de lucru	Durata totală pe care un agent a petrecut-o imediat în starea Lucru în urma unui apel ACD.
Timp total de pregătire	Perioada totală de timp în care un agent a fost conectat și disponibil pentru acceptare ACD apeluri.
Timp total nepregătit	Durata totală de timp în care un agent a fost conectat, dar nu este disponibil pentru a-l efectua ACD apeluri.
Timp total de funcționare	Durata totală de timp în care un agent a fost în Gata, Vorbi, Așteptare și Starea de lucru. Opțiune implicită pentru Seria 1 din panoul Configurare widget.
Timp total de conectare	Durata totală în perioada în care agentul a fost conectat la ACD. Opțiune implicită pentru Seria 2 din panoul Configurare widget.

Widgetul Programul meu

Widgetul Programul meu afișează un rezumat al programului unui agent pentru o zi, valoarea implicită fiind ziua curentă.

> **NOTĂ** : Dacă un proiect sau o activitate de excepție are asociată o notă, în colțul din dreapta sus apare un triunghi umbrit. Treci cu mouse-ul peste activitate pentru a vedea notița.

Widgetul afișează, de asemenea, procentele actuale de aderență (A) și conformitate (C) ale agentului pentru ziua respectivă. Pentru informații despre cum sunt calculate procentele de aderență și conformitate, consultați Widgetul de aderență în timp real.

Dacă agentul nu este programat pentru nicio activitate, Programul meu afișează mesajul "Nimic programat în această zi".

Puteți vizualiza planificările trecute și viitoare câte o zi la un moment dat, făcând clic înapoi și înainte prin paginile calendarului.

Orele de început și de sfârșit ale activității afișate se bazează pe fusul orar de afișare configurat pentru agent de către administrator, în timp ce data se bazează pe fusul orar al serverului WFM. Dacă programul depășește miezul nopții, orele de începere a activităților înainte de miezul nopții sunt evidențiate. Pentru mai multe informații despre fusurile orare, consultați Despre fusurile orare.

Agenții nu pot modifica widgetul Programul meu. Supervizorii pot modifica widgetul selectând agentul al cărui program este afișat în widget și redenumind widgetul după cum dorește.

Widget de aderență în timp real

Widgetul Aderență în timp real afișează date de aderență în timp real pentru agenții selectați. Widgetul actualizează datele la fiecare 30 de secunde. Faceți clic pe **caseta de selectare Afișare rezumat** pentru a afișa un rezumat al rezultatelor în partea de sus a tabelului. Faceți clic pe pictograma Săgeată dreapta din colțul din dreapta sus al widgetului pentru a accesa pagina Programările agentului. Consultați Particularizarea unui widget Explorator de date pentru a afla mai multe despre câmpurile pentru acest widget.

Puteți afișa agenții și seriile selectate în orice ordine. Faceți clic, glisați și fixați un agent individual sau o serie în locația dorită din listă.

Sortați rândurile tabelului în ordine ascendentă sau descendentă, făcând clic pe antetul coloanei.

> **NOTĂ** : Widgetul de aderență în timp real nu se actualizează în același timp cu sertarul WFM Aderență de pe pagina Agent Explorer. Consultați Vizualizarea aderenței și conformității agentului.

Widget de performanță coadă de așteptare serviciu

Numai supervizorii, programatorii și administratorii pot accesa widgetul Performanță coadă servicii. Afișează performanța nivelului de serviciu în timp real (% nivel de serviciu) pentru coada de așteptare a serviciului selectată și, opțional, performanța obiectivului (prognozat) la nivel de serviciu. Widgetul actualizează datele de două ori pe oră: pe oră și la 30 de minute după oră. Puteți grupa datele după zi sau după interval pentru intervale cuprinse între 8 și 180 de zile.

Procentul nivelului de serviciu este procentul de apeluri efective la care s-a răspuns pentru fiecare interval din intervalul de timp al pragului de serviciu.

Pentru a compara performanța reală a nivelului serviciului (%SVL-A) cu performanța nivelului serviciului obiectiv (prognozat) (%SVL-G), selectați Interval din lista verticală Grupare după, apoi bifați caseta de selectare Obiectiv din panoul Configurare widget.

Adăugarea unui parametru

Un parametru leagă (leagă) valorile dintre un panou de parametri și un panou de raport de pe un tablou de bord. Când aceste două elemente sunt legate, puteți selecta sau introduce valori care vor filtra dinamic informațiile afișate în panoul raportului. Puteți utiliza un parametru pentru a controla unul sau mai multe rapoarte.

Legarea unui panou de parametri la un panou de raport

1. Faceți clic pe **Parametri** în caseta de dialog Control tablou de bord. Se deschide caseta de dialog Legături parametri.
2. Faceți clic pe **butonul Adăugați un parametru** nou din colțul din stânga jos al casetei de dialog Legături parametri. Un nou parametru este adăugat la listă.
3. **Faceți clic pe câmpul Legături** și selectați categoria de date pentru a lega panoul raportului la parametru.
4. Faceți clic pe **Adăugare** pentru a adăuga un câmp de legare.
5. În noul câmp Legare, selectați panoul de parametri după care să filtrați raportul.
6. Faceți clic pe **Se aplică** pentru a crea legarea parametrilor.

Când panoul de parametri este legat la panoul Raport, puteți controla ce informații afișează panoul de raport. De exemplu, pentru a afișa informații pentru un singur membru al grupului, debifați caseta de selectare Toate valorile din panoul de parametri și bifați caseta de selectare pentru membrul pe care doriți să îl vedeți.

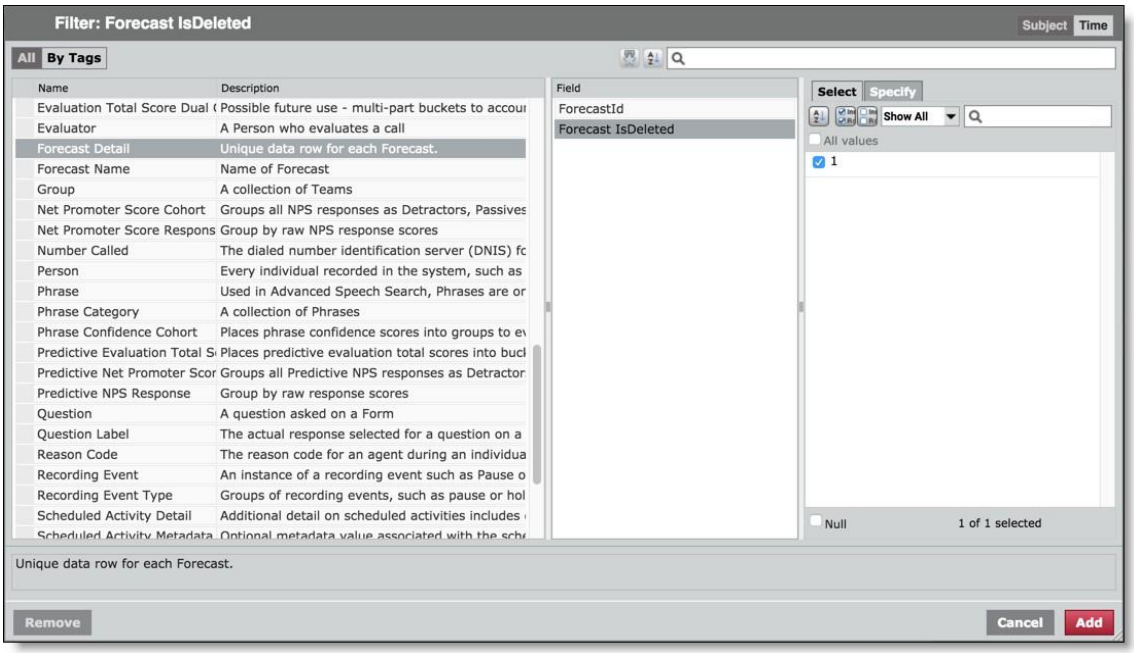
Filtrarea înregistrărilor șterse

Baza de date de raportare pentru Explorator de date acumulează date în timp, pentru a permite analiza istorică a datelor respective. Înregistrările care în mod normal ar fi șterse dintr-o bază de date nu sunt eliminate efectiv din Explorator de date.
În schimb, aceste fișiere sunt semnalizate pentru a indica starea lor ștearsă. Pentru a asigura rezultate corecte în raportare, trebuie să aplicați un filtru pentru a elimina înregistrările șterse din întrebările dvs. Următorul tabel afișează trei tipuri de date care necesită aceste filtre și subiectele și câmpurile corespunzătoare pe care trebuie să le utilizați pentru a filtra înregistrările șterse:

Nume subiect	Câmp
Raport de aderență agent	Raportul de aderență agent
esteProgram agent șters	Programarea activității esteȘters
Prognoză	Prognoza esteștearsă

Filtrarea înregistrărilor șterse

1. În secțiunea Filtre din fila Întrebare, faceți clic pe **[limită]**. Se deschide caseta de dialog Select Filter (Selectare filtru).



2. Selectați numele subiectului corespunzător conform tabelului anterior.
3. Selectați câmpul corespunzător pentru numele subiectului respectiv, conform tabelului anterior.
4. Debifați caseta de selectare Toate valorile .
5. Bifați caseta de **selectare 1** . În acest filtru, 1 înseamnă "adevărat".
6. Faceți clic pe **Adăugare**. Aceasta setează mai întâi raportul să includă numai valorile șterse.
7. În secțiunea Filtre a filei Întrebare, faceți clic pe **meniul vertical is** din filtru și selectați **nu** este. Înregistrările șterse sunt eliminate din raport.

Configurarea KPI-urilor la nivel de întreprindere

Un indicator cheie de performanță (KPI) la nivel de întreprindere înseamnă mai mult decât o singură metrică sau măsurătoare, cum ar fi timpul mediu de manipulare, aderența sau apelurile preluate. Pentru a fi un KPI, aceste numere trebuie să primească o definiție suplimentară pentru a-și spune povestea și pentru a avea un impact asupra managementului performanței întreprinderii. KPI-urile necesită ca următoarele elemente să fie semnificative:

- Un **obiectiv**, astfel încât să înțelegeți ce încearcă să realizeze organizația.
- Un **scor**, astfel încât să înțelegeți dacă obiectivul a fost atins. Foarte des, scorurile sunt derivate prin utilizarea unui raport simplu de metrici împărțit la obiectiv, dar în alte cazuri este necesară o formulă mai complexă pentru a evalua realizarea. De exemplu, uneori, o scară curbată, mai degrabă decât liniară, se aliniază mai bine cu realitatea performanței și cu ceea ce este considerat un scor "bun" sau "rău".
- O **perioadă** anterioară, în raport cu care să se evalueze performanța în timp. Ne descurcăm mai bine sau mai rău decât luna trecută?
- Un **context dimensional în care trebuie evaluat**. Este pentru un grup? O echipă? O coadă de servicii? Un agent?

Fiecare dintre aceste lucruri, atunci când este configurat corect, poate răspunde rapid la întrebări precum: "Echipa estică a îndeplinit obiectivele de aderare ale companiei pentru luna trecută? S-au îmbunătățit față de luna precedentă?" sau "Luna trecută a fost dificilă în ceea ce privește calitatea pentru coada de așteptare a serviciului Database din cauza furtunilor din nord-est. Acum că vremea s-a liniștit, cum s-au îmbunătățit?"

Proprietăți KPI

Există nouă proprietăți configurate care contribuie la un KPI de întreprindere.

Proprietate	Descriere
KPI real	Valoarea reală a măsurii. Aceasta este aceeași valoare care se returnează dacă: măsura este utilizată fără vizualizările KPI.
Obiectiv KPI	Obiectivul KPI, așa cum este definit pe pagina Indicatori cheie de performanță (KPI) (consultați Configurarea KPI-urilor).
Scor KPI	Scorul pentru KPI, pe baza valorilor reale și a obiectivelor. Formula specifică care guvernează acest lucru este încorporată direct în modelul de date și nu poate fi modificată.
KPI Delta reală %	Procentul de variație între valoarea reală a măsurii specificate în raport și valoarea reală a măsurii din perioada anterioară.
KPI Delta reală	Diferența de valoare dintre valoarea reală a măsurii specificate în raport și valoarea reală a măsurii din

Proprietate	Descriere
	perioada anterioară.
KPI anterior real	Valoarea anterioară a măsurii sau a metricii la momentul specificat de proprietatea Afișare perioadă de timp KPI.
Scor anterior KPI	Punctajul obținut de valoarea reală anterioară în comparație cu scop.
Scor KPI Delta	Variația reală dintre scorul anterior și scorul curent.
Afișarea perioadei de timp KPI	Perioada de timp configurată pe pagina Indicatori cheie de performanță (KPI) (consultați Configurarea KPI-urilor).

Configurați setările

KPI-urile sunt configurate la nivel de companie pe **pagina Indicatori cheie de performanță (KPI)** din Managementul aplicațiilor de către un administrator (consultați Configurarea KPI-urilor). Acest lucru se face astfel încât toți KPI-urile să poată fi comparate la o scară uniformă - cele definite de companie pentru obiective, dimensiuni și timp. În acest fel, toate rezultatele pot fi comparate între ele cu o anumită certitudine.

Pagina Indicatori cheie de performanță este conectată la biblioteca de date Explorator de date, de unde obține lista KPI-urilor disponibile, valorile implicite ale acestora și grupurile, echipele și cozile de așteptare de servicii asociate cu acestea. Odată configurate, aceste setări sunt citite de orice raport Data Explorer care utilizează KPI-uri. Dacă setările KPI sunt modificate, toate rapoartele KPI și dashboardurile sunt actualizate automat pentru a reflecta aceste modificări.

Un KPI are un caracter ierarhic. Adică, atunci când stabiliți un obiectiv și nu specificați o coadă de grup, echipă sau serviciu, obiectivul se aplică tuturor grupurilor, echipelor și cozilor de servicii din întregul centru de contact. Dacă specificați un grup, obiectivul se aplică numai acelui grup și echipelor care aparțin acestuia. Dacă specificați o coadă de grup, o echipă și o coadă de servicii, obiectivul se aplică echipei care aparține grupului și cozii de așteptare de servicii, deoarece acestea nu au o relație directă. Un obiectiv mai specific are prioritate față de un obiectiv mai puțin specific.

NOTĂ : Nu toate KPI-urile pot fi configurate pentru toate cele trei parametri disponibile.

KPI-urile vin cu obiective implicite și perioade de timp, astfel încât să funcționeze fără erori. Aceste obiective ar trebui modificate pentru a se potrivi cerințelor unice și obiectivelor de afaceri ale afacerii dvs.

Implementarea rapoartelor

Orice raport poate fi un raport KPI, atâta timp cât utilizează una sau mai multe măsuri care au fost configurate pentru a fi KPI. Când configurați raportul, puteți alege să grupați după valori KPI (disponibile în vizualizarea Subiect) pentru a afișa toate proprietățile configurate pentru fiecare KPI. Proprietățile pot fi filtrate astfel încât numai proprietățile selectate să fie afișate în raport.

Rapoartele KPI pot fi filtrate ca orice alt raport și pot fi grupate după oricare dintre parametrii care au fost configurați în pagina Indicatori cheie de performanță.

Măsuri KPI disponibile

Următoarele măsuri KPI sunt disponibile pentru a fi utilizate în rapoartele Explorer. Puteți filtra lista de măsuri după eticheta KPI pentru a le localiza cu ușurință atunci când adăugați un raport nou în Explorer.

KPI	Descriere
# Contacte luate	Un număr al numărului de contacte la care s-a răspuns.
Aderență %—Zilnic	Procentul agenților de timp respectă munca planificată Programe.
Timpul mediu de contact	Suma secundelor de contact împărțită la numărul de contacte.
Durată medie de manipulare — agent după interval și coada de	Durata medie de gestionare (contact, așteptare și lucru) pentru contactele tratate în acest interval pentru agent/coadă.
așteptare serviciu	
Viteza medie de răspuns – coadă de serviciu după interval	Viteza medie a apelurilor la care se răspunde în secunde în funcție de coada de așteptare a serviciului.
Conformitate %—Zilnic	Procentul de conformitate care indică cât de aproape este agentul se conformează perioadei de timp programate pentru ziua respectivă.
Persoane de contact - Sentiment negativ	Procentajul ID-urilor contactelor cu un scor de sentiment negativ în rândul contactelor cu un scor de sentiment.
%	
Contacte — Sentiment pozitiv %	Procentajul ID-urilor de contact cu un scor de sentiment pozitiv dintre contactele cu un scor de sentiment.

KPI	Descriere
Contacte abandonate — coadă de servicii după interval	Numărul total de contacte abandonate pentru coada de așteptare a serviciului.
Scor de evaluare – Medie	Media scorului per evaluare ca performanță cheie indicator.
NPS	Scorul net calculat al promotorului, unde rezultatele pot varia de la – 100 la 100. Scorul provine din întrebarea NPS, "Pe o scară de la 1 la 10, cât de probabil este să recomandați organizația noastră unui prieten sau coleg?" 0–6 interval = detractori 7–8 interval = pasivi 9–10 interval = promotori NPS = (numărul promotorilor – numărul detractorilor) ÷ (numărul respondenților) × 100
Utilizare %—Zilnic	Procentul mediu de timp de procesare pe zi pentru agent.

Rapoarte standard

Webex WFO vine cu o serie de rapoarte standard.

- QM rapoarte standard oferă informații de evaluare, sondaj și sistem.
- WFM rapoarte standard furnizează date legate de planificări, performanța agenților și planificare.

Rularea unui raport standard de QM sau WFM

Raportarea vă permite să rulați, să vizualizați și să exportați rapoarte informative despre datele Webex WFO. Administratorul determină ce rapoarte vă sunt disponibile după produs, tip de raport și rol. Bara de instrumente Raportare vă oferă acces la rapoartele QM standard, la rapoartele WFM și la rapoartele pe care le-ați salvat pentru reutilizare.

CELE MAI BUNE PRACTICI Înainte de a rula un raport standard, aflați ce date trebuie să accesați și cum să le filtrați cel mai bine. Utilizați cel mai mic interval de date posibil și utilizați multe căutări direcționate, spre deosebire de un

O singură căutare mare. De asemenea, puteți utiliza filtre de grup, echipă și agent pentru a obține date specifice fără a rula un raport pentru toate grupurile sau echipele din sistemul dvs. Lăsați raportul să se termine de rulat înainte de a solicita un nou raport.

Condiţii prealabile

Permisiunile corespunzătoare pentru raportul pe care doriți să îl rulați. Permisiunile de care aveți nevoie pot varia în funcție de raport. Consultați Gestionarea rolurilor și permisiunilor pentru lista completă a permisiunilor de raportare.

Locația paginii

Reportare

Procedurile

Rularea unui raport

1. Apasă pe **QM**, **pe WFM** sau **pe Salvat** din bara de instrumente Raportare.
2. Dați clic pe numele raportului pentru a afișa pagina de configurare a acestuia.
3. Completați informațiile de configurare a raportului. Alegeți data, criteriile, formatul și câmpurile care vor fi incluse în raport.

   NOTĂ : Pentru toate rapoartele QM standard, filtrul de dată caută pe baza datei la care a fost înregistrată persoana de contact, nu pe baza datei la care a fost evaluată persoana de contact.

   NOTĂ : Dacă raportul vă permite să alegeți câmpurile care apar în raport și ordinea acestora, atunci când faceți clic pe **Rulare raport** sau **pe Salvare ca**, câmpurile selectate devin câmpurile implicite pentru
   Raport pentru dvs. Alți utilizatori nu vă văd opțiunile atunci când rulează raportul.

4. (Opțional) Alegeți dacă doriți să activați recurența raportului.

   (Opțional) Alegeți dacă doriți să trimiteți prin e-mail rapoartele recurente la adresele de **e-mail pe care le introduceți în secțiunea Destinație** . Este necesară cel puțin o adresă de e-mail. Adresele de e-mail sunt separate prin punct și virgulă. Dacă Webex WFO este configurat pentru a trimite rapoarte prin e-mail, puteți seta un raport să ruleze automat la intervale specificate pentru o anumită perioadă de timp sau pe o perioadă nedeterminată.

   EXEMPLU john.smith@example.com;mary.jones@example.com

> **NOTĂ:** Există o limită de dimensiune a atașărilor de 10 MB pentru rapoartele trimise prin e-mail. Dimensiunea raportului generat depinde de cantitatea de date incluse (numărul de agenți sau de servicii
> Cozi, de exemplu). Pentru a verifica dimensiunea raportului, generați-l manual mai întâi ca PDF sau CSV. Dacă raportul este mare, împărțiți-l în rapoarte mai mici pentru a vă asigura că respectă limita de dimensiune.

E-mailul include adresa dvs. de e-mail în câmpul De la (ca utilizator care a programat raportul). Dacă adresa ta de e-mail nu este disponibilă, adresa de e-mail va fi <prenumele>.<numele tău de familie>@automated.report.

> **NOTĂ** : Pentru a utiliza Recurență, trebuie să salvați raportul pentru utilizare ulterioară.

5. Faceți clic pe **Rulare raport** pentru a rula raportul imediat.

Salvarea unui raport

1. Faceți clic QM sau **WFM** din bara de instrumente Raportare.
2. Dați clic pe numele raportului pentru a afișa pagina de configurare a acestuia.
3. Completați informațiile de configurare a raportului. Alegeți data, criteriile, formatul și configurați câmpurile care vor fi incluse în raport.
4. (Opțional) Alegeți dacă doriți să activați recurența raportului.
5. Dați clic pe **Salvați ca** pentru a salva raportul pentru utilizare ulterioară.
6. Introduceți un nume pentru raport în câmpul de text Salvează ca, apoi dați clic pe **Salvați**.
7. Când salvați configurația unui raport, îl puteți accesa dând clic pe **Salvat** în bara de instrumente Raportare, apoi pe numele raportului.

Subiecte conexe

- Gestionați rolurile și permisiunile —Aflați despre permisiunile necesare pentru rularea și accesarea rapoartelor

QM rapoarte standard

Managementul calității oferă rapoarte de evaluare, sistem și sondaj.

> **NOTĂ** : Scorurile sunt rotunjite pentru secțiuni individuale în formularele de evaluare și sondaj. Cu toate acestea, în rapoartele care afișează mediile secțiunilor pentru agenți, echipe și grupuri, scorurile secțiunilor sunt adăugate mai întâi
> și media înainte de a fi rotunjită. Ca rezultat, media afișată în rapoarte va varia ușor față de numărul calculat prin adunarea scorurilor secțiunilor, așa cum sunt afișate într-un formular de evaluare sau sondaj și apoi prin media acestora.

Managementul calității afișează timpul în două moduri diferite, în funcție de locul în care apare. În toate rapoartele de management al calității, cu excepția stării sistemului și a stării înregistrării utilizatorului, timpul asociat unei persoane de contact este ora la care contactul a avut loc la locația agentului. Ora apare într-un format corespunzător setărilor regionale, cu o abreviere pentru fusul orar local. . De exemplu, dacă agentul se află în Chicago, SUA, ora asociată contactelor efectuate de acel agent este ora standard centrală (CST). Dacă Webex WFO nu cunoaște fusul orar asociat contactului, atunci ora este afișată în Greenwich Mean Time (GMT).

În rapoartele privind starea sistemului și starea înregistrării de către utilizator, ora asociată cu un contact este într-un format corespunzător setărilor regionale plus decalajul GMT. De exemplu, ora pentru un contact efectuat de un agent din Chicago la ora 3:42 PM CST apare ca 9:42 PM GMT −06:00.

> **CELE MAI BUNE PRACTICI** Înainte de a rula un raport standard, aflați ce date trebuie să accesați și cum să le filtrați cel mai bine. Utilizați cel mai mic interval de date posibil și utilizați multe căutări direcționate, spre deosebire de un
> O singură căutare mare. De asemenea, puteți utiliza filtre de grup, echipă și agent pentru a obține date specifice fără a rula un raport pentru toate grupurile sau echipele din sistemul dvs. Lăsați raportul să se termine de rulat înainte de a solicita un nou raport.

Condiţii prealabile

Permisiunile corespunzătoare pentru raportul pe care doriți să îl rulați. Permisiunile de care aveți nevoie pot varia în funcție de raport. Consultați Gestionarea rolurilor și permisiunilor pentru lista completă a permisiunilor de raportare.

Locația paginii

Reportare

Procedurile

Rularea unui raport

1. Dați clic pe QM sau **pe Salvat** din bara de instrumente Raportare.
2. Dați clic pe numele raportului pentru a afișa pagina de configurare a acestuia.
3. Completați informațiile de configurare a raportului. Alegeți data, criteriile, formatul și câmpurile care vor fi incluse în raport.

> **NOTĂ** : Pentru toate rapoartele QM standard, filtrul de dată caută pe baza datei la care a fost înregistrată persoana de contact, nu pe baza datei la care a fost evaluată persoana de contact.

> **NOTĂ** : Dacă raportul vă permite să alegeți câmpurile care apar în raport și ordinea acestora, atunci când faceți clic pe **Rulare raport** sau **pe Salvare ca**, câmpurile selectate devin câmpurile implicite pentru
> Raport pentru dvs. Alți utilizatori nu vă văd opțiunile atunci când rulează raportul.

4. (Opțional) Alegeți dacă doriți să activați recurența raportului.

   (Opțional) Alegeți dacă doriți să trimiteți prin e-mail rapoartele recurente la adresele de **e-mail pe care le introduceți în secțiunea Destinație** . Este necesară cel puțin o adresă de e-mail. Adresele de e-mail sunt separate prin punct și virgulă. Dacă Webex WFO este configurat pentru a trimite rapoarte prin e-mail, puteți seta un raport să ruleze automat la intervale specificate pentru o anumită perioadă de timp sau pe o perioadă nedeterminată.

   > **EXEMPLU** john.smith@example.com;mary.jones@example.com

   > **NOTĂ:** Există o limită de dimensiune a atașărilor de 10 MB pentru rapoartele trimise prin e-mail. Dimensiunea raportului generat depinde de cantitatea de date incluse (numărul de agenți sau de servicii
   > Cozi, de exemplu). Pentru a verifica dimensiunea raportului, generați-l manual mai întâi ca PDF sau CSV. Dacă raportul este mare, împărțiți-l în rapoarte mai mici pentru a vă asigura că respectă limita de dimensiune.

   E-mailul include adresa dvs. de e-mail în câmpul De la (ca utilizator care a programat raportul). Dacă adresa ta de e-mail nu este disponibilă, adresa de e-mail va fi <prenumele>.<numele tău de familie>@automated.report.

   > **NOTĂ** : Pentru a utiliza Recurență, trebuie să salvați raportul pentru utilizare ulterioară.

5. Faceți clic pe **Rulare raport** pentru a rula raportul imediat.

Salvarea unui raport

1. Configurați raportul după cum doriți (consultați procedura "Rularea unui raport").
2. Dați clic pe **Salvați ca** pentru a salva raportul pentru utilizare ulterioară.
3. Introduceți un nume pentru raport în câmpul de text Salvează ca, apoi dați clic pe **Salvați**.
4. Când salvați configurația unui raport, îl puteți accesa dând clic pe **Salvat** în bara de instrumente Raportare, apoi pe numele raportului.

Rapoarte disponibile

Rapoarte de evaluare	
Scoruri Toate datele	Afișează scorurile medii de evaluare pe grup, echipă sau agent per

Rapoarte de evaluare	
	formular. Aceasta poate include un formular de evaluare sau toate formularele pe bază de puncte sau procentuale.
Scoruri de evaluare	Afișează scorurile medii detaliate de evaluare per agent, echipă și/sau grup, pe baza formularului.
Scorurile secțiunilor	Afișează scorul mediu pentru fiecare secțiune a unui formular de evaluare pe o perioadă specificată. Aceasta poate fi rulată de agent, echipă și/sau grup.
Scorurile întrebărilor	Afișează scorurile pentru fiecare întrebare pe un formular de evaluare. Acest Poate include un formular de evaluare sau toate formularele bazate pe puncte sau procente pentru un agent individual, un grup sau o echipă.
Performanța Clientului Verificator	Oferă un rezumat al numărului de evaluări pe care le are un evaluator completat și scorul mediu de evaluare bazat pe o perioadă de timp. Aceasta poate include un formular de evaluare sau toate formularele pe bază de puncte sau procentuale.
Graficul mediilor de calitate	Afișează mediile de calitate în timp pentru un agent, o echipă și/sau grup. Aceasta poate include un formular de evaluare sau toate formularele pe bază de puncte sau procentuale.
Graficul totalurilor evaluărilor	Afișează totalurile de evaluare pe lună pentru un agent individual, grup sau echipă.
Graficul totalurilor contactelor	Afișează numărul total de înregistrări și evaluări pe lună pentru un grup specificat.
Grafic tendințe agent	Afișează scorul mediu al unui anumit utilizator pentru fiecare evaluare efectuată într-o anumită perioadă de timp, împreună cu linia de tendință și informațiile detaliate de mai jos care alcătuiesc graficul.
Evaluarea scorului agentului	Afișează detaliile tuturor evaluărilor evaluate pentru un anumit utilizator

Rapoarte de evaluare	
	într-o perioadă de timp definită, inclusiv scorurile acordate la fiecare întrebare de evaluare, scorul pentru fiecare secțiune, scorul general și orice comentarii adăugate. Raportul poate fi rulat pentru un singur formular sau pentru toate formularele bazate pe procente sau pe puncte.
Detalii de contact	Afișează scorurile medii de evaluare, intervalele și datele totale ale contactelor pentru un anumit agent și dacă scorul a depășit, a îndeplinit sau a fost sub așteptări pe baza a ceea ce a fost definit în formular. Pentru detalii la nivel de agent, vedeți un rând pentru fiecare formular. În detaliile la nivel de echipă și grup, vedeți câteva informații suplimentare pentru numărul total de evaluări, mediile echipei și agenților.
Calibrarea evaluării	Afișează rezultatele unei sesiuni de calibrare pe baza ID-ului persoanei de contact.
Progresul obiectivului de contact	Dacă utilizați caracteristica Obiectiv de contact, acest raport afișează progresul evaluărilor finalizate în comparație cu obiectivele lor. Obiectivele sunt ale evaluatorului.

Rapoarte de sistem	
Accesul la interacțiune de către utilizator	Afișează utilizatorii care au accesat înregistrările într-o perioadă specificată.
Acces la interacțiune prin contact	Afișează o listă de înregistrări arhivate pentru un anumit agent care au fost accesate într-o perioadă specificată. Vă permite să determinați dacă un număr semnificativ de înregistrări referitoare la un anumit contact, număr apelat sau număr de apel au fost revizuite.
Starea înregistrării utilizatorului	Afișează evenimentele de utilizator și de înregistrare asociate cu agenții configurat pentru înregistrare. Puteți alege să vizualizați mesajele generate de serviciu la nivel INFO, WARN sau ERROR sau la toate nivelurile. Informațiile sunt disponibile pentru ultimele șapte zile, inclusiv pentru ziua curentă.

Rapoarte de sistem	
Starea sistemului	Afișează evenimentele de sistem și administrative asociate cu agenții configurat pentru înregistrare. Puteți alege să vizualizați mesajele generate de serviciu la nivel INFO, WARN sau ERROR sau la toate nivelurile. Informațiile sunt disponibile pentru ultimele șapte zile, inclusiv pentru ziua curentă.

Rapoarte sondaj	
Anchetează toate datele	Afișează scorurile colective ale sondajului după apel.
Scorurile formularului de sondaj	Afișează scorurile medii pentru sondajele după apel.

Evaluarea scorului agentului

Raportul de evaluare Scor agent afișează detaliile tuturor evaluărilor punctate pentru un anumit utilizator într-o perioadă de timp definită, inclusiv scorurile acordate la fiecare întrebare de evaluare, scorul pentru fiecare secțiune, scorul general și orice comentarii adăugate. Raportul poate fi rulat pentru un singur formular sau pentru toate formularele bazate pe procente sau pe puncte.

Puteți utiliza acest raport pentru a imprima o copie tipărită a unui rezultat individual al evaluării.

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

NOTĂ

Dacă un scor de evaluare are o zecimală repetitivă, Webex WFO va rotunji valoarea la numărul de cifre semnificative pe care le-ați specificat pentru rapoarte. La 14 zecimale și mai jos, ultima zecimală se rotunjește. La 15 zecimale, ultimele două zecimale sunt rotunjite.

De exemplu, pentru 14 zecimale, o valoare repetitivă apare ca 66.66666666666667. Pentru 15 zecimale, o valoare repetitivă apare ca 66.666666666666671.

Condiţii prealabile

- Aveți permisiunea "Vizualizare detalii evaluare". Consultați Gestionarea rolurilor și permisiunilor .

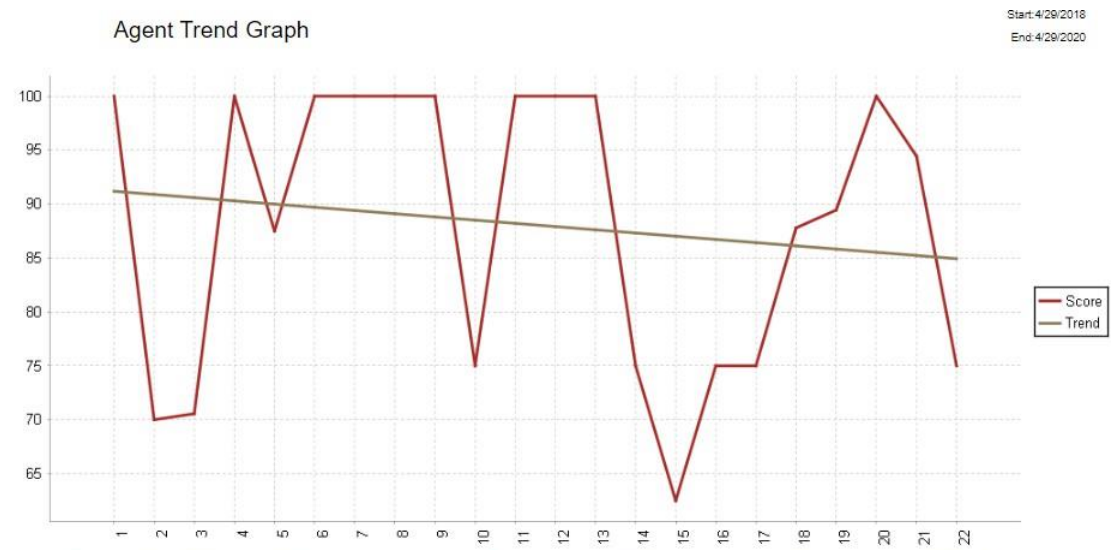
Câmpurile din acest raport

Câmp	Definiție
Durată apel	Timpul de convorbire al persoanei de contact (intervalul de timp dintre răspunsul la apel și apel A căzut).
Număr apelat	DID (Direct Inward Dialing) sau DNIS (Formed Number Identification Service) numărul de telefon care a primit apelul. Afișează "necunoscut" dacă numărul apelat este nelistat sau blocat.
Numărul apelului	ID-ul apelantului sau ANI (identificarea automată a numărului) apelantului petrecere. Afișează "necunoscut" dacă numărul apelant este nelistat sau blocat.
Comentariu	Comentariul se referea la un formular sau la o secțiune. Oricine poate vizualiza evaluarea poate adăuga un comentariu.
Data comentariului	Data la care comentariul a fost introdus în evaluare.
Timpul comentariului	Ora la care comentariul a fost introdus în evaluare.
Comentează fusul orar	Fusul orar în care a fost introdus comentariul.
Contact ID	ID-ul unic al conversației.
Timp de contact	Ora la care a avut loc contactul.
Încheiere	Sfârșitul zilei sau al intervalului sau sfârșitul perioadei la care se referă raportul.
Data Eval	Data la care a fost evaluat contactul. Această valoare apare în rapoartele solicitate dacă este selectată permisiunea Vizualizare detalii evaluator. Dacă nu este selectată, se afișează valoarea 12/31/2999. În rapoartele programate, această valoare este afișată întotdeauna.
Formular Eval	Formularul de evaluare utilizat pentru a puncta contactul.
Timp Eval	Ora la care a fost evaluat contactul. Disponibilă pentru rapoartele solicitate dacă este selectată permisiunea Vizualizare detalii evaluator. Dacă nu este selectată permisiunea Vizualizare detaliu evaluator, se afișează valoarea 12:00 AM. Această valoare este întotdeauna disponibilă pentru rapoartele programate.

Câmp	Definiție
Fus orar Eval	Fusul orar în care a fost evaluat contactul. Disponibil numai pe rapoarte solicitate dacă este activată permisiunea Vizualizare detalii evaluator. Dacă permisiunea nu este activată, se afișează valoarea #####. Această valoare este afișată întotdeauna în rapoartele programate.
Prenume	Prenumele evaluatorului. Puteți vedea prenumele clientului verificator dacă: Aveți permisiunea Vizualizare detalii evaluator.
Comentarii formular	Comentariile pentru un formular. Oricine poate vizualiza evaluarea poate adăuga un comentariu.
KPI	Indicator cheie de performanță.
Nume de familie	Numele de familie al evaluatorului. Puteți vedea numele de familie al evaluatorului dacă aveți permisiunea Vizualizare detalii client.
Posibil	Scorul total posibil.
Scor posibil	Întrebarea reală care apare în formularul de evaluare.
Întrebare	Textul întrebării care apare în formularul de evaluare.
Scor	Scorul de evaluare acordat persoanei de contact.
Secțiune	Numele secțiunii din formularul de evaluare.
Total secțiune	Punctajul total al secțiunii.
Total evaluări	Numărul total de evaluări efectuate utilizând formularul de evaluare specificat în perioada de timp specificată.
Greutate (%)	Un procent aplicat unei secțiuni sau întrebări într-un formular de evaluare. Unitatea Suma ponderilor întrebărilor într-o secțiune de formular de evaluare este de 100%.

Grafic tendințe agent

Raportul Grafic tendințe agent afișează scorul mediu al unui anumit utilizator pentru fiecare evaluare efectuată într-o perioadă de timp specificată, împreună cu linia de tendință și informațiile detaliate de mai jos care alcătuiesc graficul.



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

Câmpurile din acest raport

Câmp	Descriere
Durată apel	Timpul de convorbire al contactului (intervalul de timp dintre răspunsul la apel și renunțarea la apel).
Data contactului	Data la care a avut loc contactul.
Contact ID	ID-ul unic al conversației.
Timp de contact	Ora la care a avut loc contactul.

Câmp	Descriere
Fus orar de contact	Fusul orar în care a avut loc contactul.
Încheiere	Sfârșitul zilei sau al intervalului sau sfârșitul Perioada acoperită de raport.
Formular	Numele formularului de evaluare.
ID	ID-ul contactului.
Scor	Scorul de evaluare acordat persoanei de contact.
Porni	Ora de începere a zilei sau a intervalului sau începutul Din perioada care face obiectul raportului.
Tendinţă	Scorul mediu de evaluare în timp.

Detalii de contact

Acest raport afișează scorurile medii de evaluare, intervalele și datele totale de contact pentru un anumit agent și dacă scorul a depășit, a îndeplinit sau a fost sub așteptări, pe baza a ceea ce a fost definit în formular. Pentru detalii la nivel de agent, vedeți un rând pentru fiecare formular. În detaliile la nivel de echipă și grup, vedeți câteva informații suplimentare pentru numărul total de evaluări, mediile echipei și agenților.

> **NOTĂ:** Statisticile pentru contactele punctate nu includ evaluările în curs sau evaluările care așteaptă aprobarea.

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

Câmpurile din acest raport

Câmp	Definiție
Sub	Numărul de contacte evaluate care sunt sub așteptări.
Data	Data informațiilor raportate.
Încheiere	Sfârșitul zilei sau al intervalului sau sfârșitul perioadei la care se referă raportul.
Depăşeşte	Numărul de contacte evaluate care depășesc așteptările.
Îndeplineşte	Numărul de contacte evaluate care corespund așteptărilor.
Scor	Scorul de evaluare acordat persoanei de contact.

Câmp	Definiție
Porni	Ora de începere a zilei sau a intervalului sau începutul perioadei la care se referă raportul.

Progresul obiectivului de contact

Dacă utilizați caracteristica Obiectiv de contact, acest raport arată progresul evaluărilor finalizate în comparație cu obiectivele lor. Obiectivele sunt ale evaluatorului.

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

Câmpurile din acest raport

Câmp	Definiție
Prenume	Prenumele evaluatorului. Puteți vedea prenumele clientului verificator dacă: Aveți permisiunea Vizualizare detalii evaluator.
Nume de familie	Numele de familie al evaluatorului. Puteți vedea numele de familie al evaluatorului dacă aveți permisiunea Vizualizare detalii client.
Scopul contactului contact	Descrierea obiectivului persoanei de contact, așa cum este configurat în Obiectivul persoanei de Pagina de administrare.
Terminat	Numărul de obiective de contact pe care evaluatorul le-a finalizat.
Total de finalizat	Numărul total de obiective de contact pe care evaluatorul trebuie să le îndeplinească. **NOTĂ** : Dacă un agent este dezactivat înainte ca un obiectiv să fie activ (sau, pentru obiectivele recurente, înainte ca Webex WFO să atribuie următoarea recurență), Webex WFO nu include contactele acelui agent în numărul total de contacte pe care clientul verificator trebuie să le gestioneze pentru a îndeplini acest obiectiv. Dacă un agent este dezactivat după ce un obiectiv este activ, contactele agentului respectiv sunt incluse în obiectiv și în indicatorii pentru acesta

Câmp	Definiție
	raport. **EXEMPLU** În fiecare săptămână, evaluatorii au obiectivul de a evalua zece apeluri. Săptămâna se desfășoară de luni până vineri. Un agent părăsește centru de contact într-o zi de miercuri. Persoanele sale de contact sunt incluse în valorile privind obiectivul și raportul pentru săptămâna respectivă, dar nu și în valorile privind obiectivul și raportul pentru săptămâna următoare.
Procent de finalizare	Procentul de obiective de contact pe care evaluatorul le-a finalizat.

Graficul totalurilor contactelor

Raportul Grafic totaluri persoane de contact afișează numărul total de înregistrări și evaluări pe lună pentru un grup specificat.

Câmpurile din acest raport

Câmp	Definiție
Încheiere	Sfârșitul zilei sau al intervalului sau sfârșitul perioadei la care se referă raportul.
Porni	Ora de începere a zilei sau a intervalului sau începutul perioadei la care se referă raportul.
Total evaluări	Numărul total de evaluări efectuate utilizând formularul de evaluare specificat în perioada de timp specificată.
Total înregistrări QM	Numărul total de înregistrări ale managementului calității.

Calibrarea evaluării

Acest raport afișează rezultatele unei sesiuni de calibrare pe baza ID-ului persoanei de contact. Nu afișează scoruri standard de evaluare

Condiţii prealabile

- Aveți permisiunea Vizualizare detalii evaluator. Consultați Gestionarea rolurilor și permisiunilor .

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

Câmpurile din acest raport

Câmp	Definiție
Durată apel	Timpul de convorbire al persoanei de contact (intervalul de timp dintre răspunsul la apel și apel A căzut).
Număr apelat	DID (Direct Inward Dialing) sau DNIS (Formed Number Identification Service) numărul de telefon care a primit apelul. Afișează "necunoscut" dacă numărul apelat este nelistat sau blocat.
Numărul apelului	ID-ul apelantului sau ANI (identificarea automată a numărului) apelantului petrecere. Afișează "necunoscut" dacă numărul apelant este nelistat sau blocat.
Data contactului	Data la care a avut loc contactul.
Contact ID	ID-ul unic al conversației.
Timp de contact	Ora la care a avut loc contactul.
Formular Eval	Formularul de evaluare utilizat pentru a puncta contactul.
Numele Clientului Verificator	Numele și prenumele persoanei care a evaluat sau calibrat contact. Disponibilă numai pentru rapoartele solicitate dacă permisiunea Vizualizare detalii evaluator este activată. Această valoare este afișată întotdeauna în rapoartele programate.

Câmp	Definiție
Comentarii formular	Comentariile pentru un formular. Oricine poate vizualiza evaluarea poate adăuga un comentariu.
KPI	Indicator cheie de performanță.
Scor posibil	Întrebarea reală care apare în formularul de evaluare.
Întrebare	Textul întrebării care apare în formularul de evaluare. Tip
întrebare	Tipul de întrebare bazat pe răspunsul posibil: Da/Nu sau 0-5. Scor
	Scorul de evaluare acordat persoanei de contact.
Secțiune	Numele secțiunii din formularul de evaluare.
Scor secțiune (%)	Punctajul secțiunii acordat persoanei de contact.
Greutate (%)	Un procent aplicat unei secțiuni sau întrebări într-un formular de evaluare. Unitatea Suma ponderilor întrebărilor într-o secțiune de formular de evaluare este de 100%.

Scoruri de evaluare

Acest raport afișează scorurile medii detaliate de evaluare per agent, echipă și/sau grup, pe baza formularului.

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	

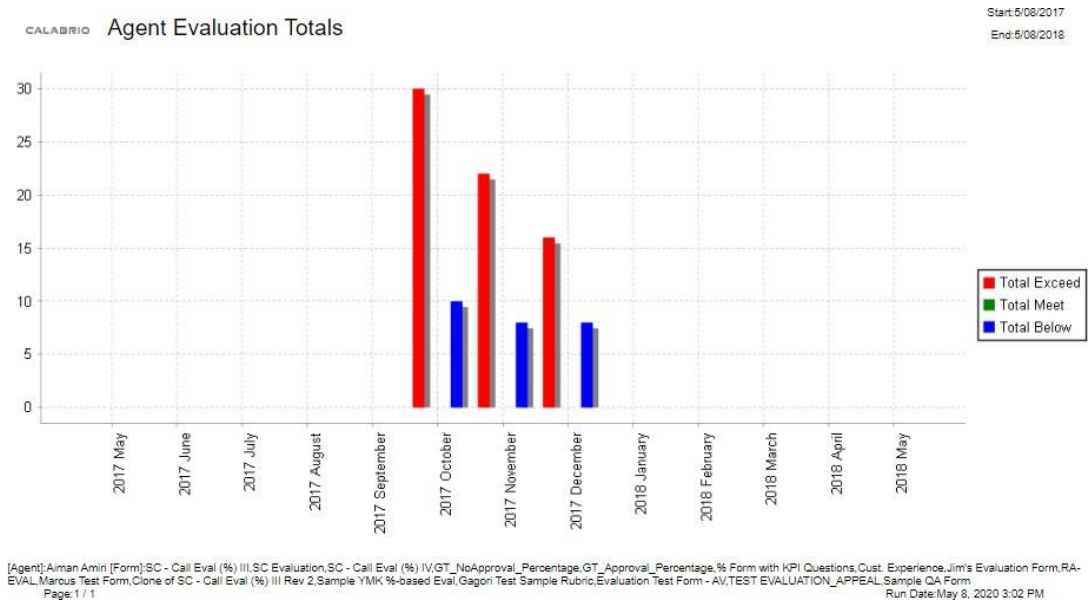
Câmpurile din acest raport

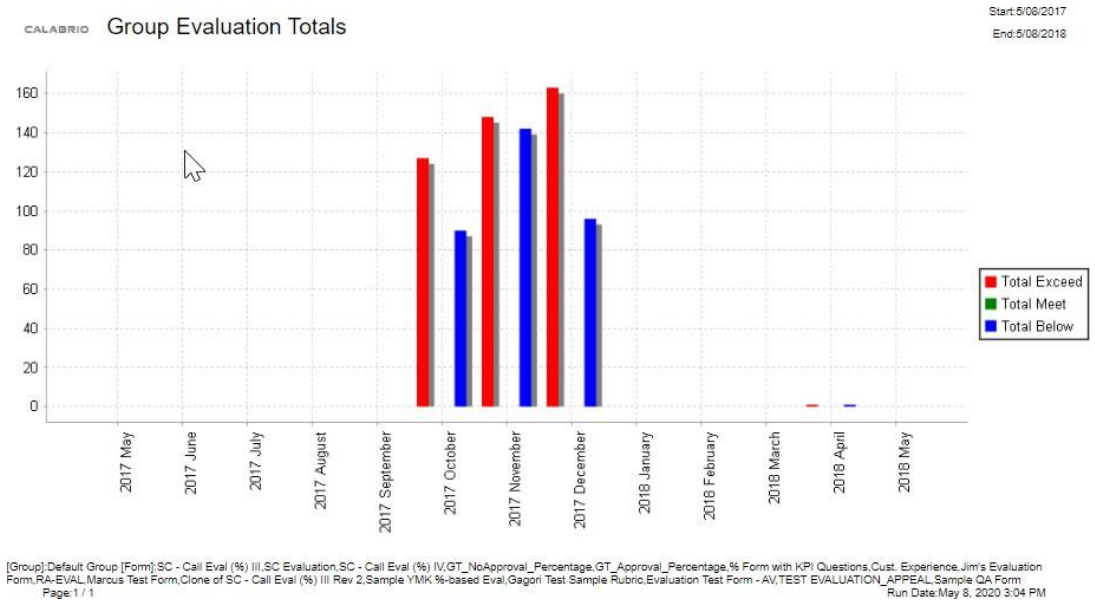
Câmp	Descriere
ID agent	Numărul ID-ului de sistem al agentului.
Sub	Numărul de contacte evaluate care sunt sub așteptări.
Încheiere	Sfârșitul zilei sau al intervalului sau sfârșitul perioadei la care se referă raportul.
Evaluări	Numărul total de evaluări.
Depășește	Numărul de contacte evaluate care depășesc așteptările.
Prenume	Prenumele evaluatorului. Puteți vedea prenumele clientului verificator dacă: Aveți permisiunea Vizualizare detalii evaluator.
Formular	Numele formularului de evaluare.
Grup	Numele grupului.

Câmp	Descriere
Nume de familie	Numele de familie al evaluatorului. Puteți vedea numele de familie al evaluatorului dacă aveți permisiunea Vizualizare detalii client.
Îndeplineşte	Numărul de contacte evaluate care corespund așteptărilor.
Întrebare	Textul întrebării care apare în formularul de evaluare.
Greutatea întrebării	Un procent aplicat unei întrebări într-un formular de evaluare. Suma Ponderea întrebărilor în fiecare secțiune a formularului este de 100%.
Înregistrări	Numărul de înregistrări.
Secțiune	Numele secțiunii din formularul de evaluare.
Greutatea secțiunii	Un procent aplicat unei secțiuni într-un formular de evaluare. Suma Greutatea secțiunii în formular este de 100%.
Porni	Ora de începere a zilei sau a intervalului sau începutul perioadei la care se referă raportul.
Echipă	Numele echipei. Când este asociată cu un agent, echipa este echipa curentă a agentului.

Graficul totalurilor evaluărilor

Raportul Grafic totaluri evaluare afișează totalurile evaluării pe lună pentru un agent, un grup sau o echipă individuală.


CALABRIO
Agent Evaluation Totals
Start:5/08/2017
End:5/08/2018
30
25
20
15
10
5
0
2017 May
2017 June
2017 July
2017 August
2017 September
2017 October
2017 November
2017 December
2018 January
2018 February
2018 March
2018 April
2018 May
Total Exceed
Total Meet
Total Below
[Agent]:Aiman Amiri [Form]:SC - Call Eval (%) III,SC Evaluation,SC - Call Eval (%) IV,GT_NoApproval_Percentage,GT_Approval_Percentage,% Form with KPI Questions,Cust. Experience,Jim's Evaluation Form,RA-EVAL,Marcus Test Form,Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2,Sample YMK %-based Eval,Gagori Test Sample Rubric,Evaluation Test Form - AV,TEST EVALUATION_APPEAL,Sample QA Form
Page:1 / 1
Run Date:May 8, 2020 3:02 PM


CALABRIO
Group Evaluation Totals
Start:5/08/2017
End:5/08/2018
160
140
120
100
80
60
40
20
0
2017 May
2017 June
2017 July
2017 August
2017 September
2017 October
2017 November
2017 December
2018 January
2018 February
2018 March
2018 April
2018 May
Total Exceed
Total Meet
Total Below
[Group]:Default Group [Form]:SC - Call Eval (%) III,SC Evaluation,SC - Call Eval (%) IV,GT_NoApproval_Percentage,GT_Approval_Percentage,% Form with KPI Questions,Cust. Experience,Jim's Evaluation Form,RA-EVAL,Marcus Test Form,Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2,Sample YMK %-based Eval,Gagori Test Sample Rubric,Evaluation Test Form - AV,TEST EVALUATION_APPEAL,Sample QA Form
Page:1 / 1
Run Date:May 8, 2020 3:04 PM

Câmpurile din acest raport

Câmp	Descriere
Încheiere	Sfârșitul zilei sau al intervalului sau sfârșitul perioadei la care se referă raportul.
Porni	Ora de începere a zilei sau a intervalului sau începutul perioadei la care se referă raportul.
Total mai jos	Numărul total de contacte evaluate ale căror scoruri scad sub Aşteptările. Intervalul de scor implicit este de la 0 la 74 la sută. Intervalul poate fi modificat de către administrator.
Depășire totală	Numărul total de contacte evaluate ale căror scoruri depășesc așteptările. Intervalul de scor implicit este 90–100%. Acest interval poate fi modificat de către administrator.

Performanța Clientului Verificator

Acest raport oferă un rezumat al numărului de evaluări pe care un evaluator le-a finalizat și scorul mediu de evaluare bazat pe o perioadă de timp. Aceasta poate include un formular de evaluare sau toate formularele pe bază de puncte sau procentuale.

Condiţii prealabile

- Aveți permisiunea Vizualizare detalii evaluator. Consultați Gestionarea rolurilor și permisiunilor .

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

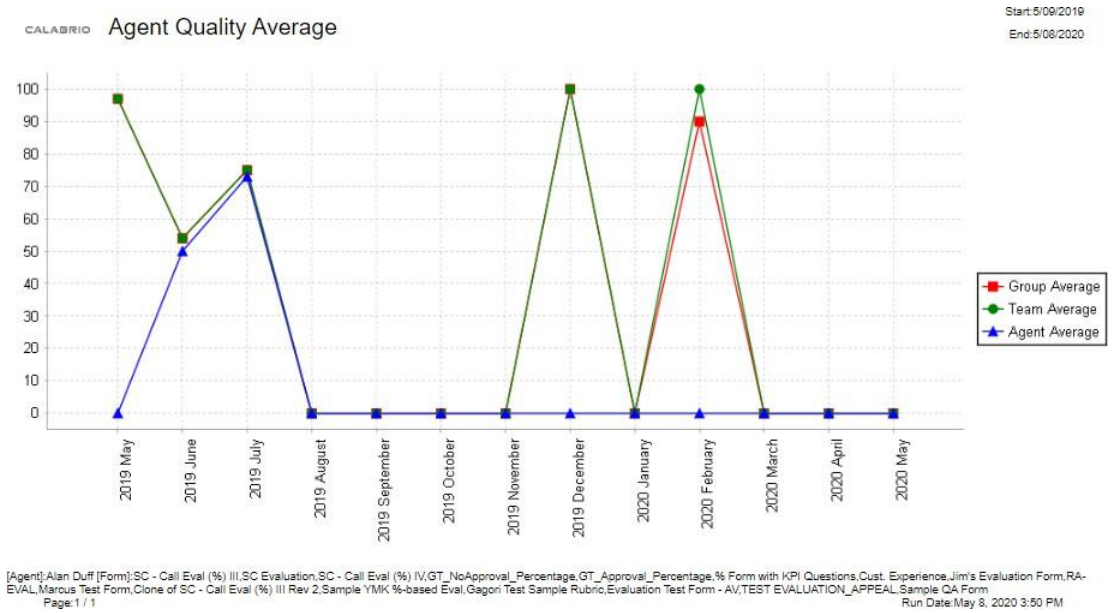
Run Date:May 8, 2020 3:41 PM

Câmpurile din acest raport

Câmp	Descriere
Scor mediu (%)	Scorul mediu pentru formular, secțiune sau întrebare.
Încheiere	Sfârșitul zilei sau al intervalului sau sfârșitul perioadei la care se referă raportul.
Formular Eval	Formularul de evaluare utilizat pentru a puncta contactul.
Prenume	Prenumele evaluatorului. Puteți vedea prenumele clientului verificator dacă: Aveți permisiunea Vizualizare detalii evaluator.
Nume de familie	Numele de familie al evaluatorului. Puteți vedea numele de familie al evaluatorului dacă aveți permisiunea Vizualizare detalii client.
Porni	Ora de începere a zilei sau a intervalului sau începutul perioadei la care se referă raportul.
Total evaluări	Numărul total de evaluări efectuate utilizând formularul de evaluare specificat în perioada de timp specificată.
ID utilizator	Autentificarea Windows a persoanei care a accesat arhivele.

Graficul mediilor de calitate

Acest grafic afișează mediile de calitate în timp pentru un agent, o echipă și/sau un grup. Aceasta poate include un formular de evaluare sau toate formularele pe bază de puncte sau procentuale.



Câmpurile din acest raport

Câmp	Descriere
Încheiere	Sfârșitul zilei sau al intervalului sau sfârșitul perioadei la care se referă raportul.
Media grupului	Scorul mediu al tuturor contactelor evaluate pentru agenții din grup.
Porni	Ora de începere a zilei sau a intervalului sau începutul perioadei la care se referă raportul.
Media echipei	Scorul mediu de evaluare al tuturor evaluărilor echipei.

Scorurile întrebărilor

Raportul Scoruri întrebări afișează scorurile pentru fiecare întrebare pe un formular de evaluare. Aceasta poate include un formular de evaluare sau toate formularele bazate pe puncte sau procentuale pentru un agent, un grup sau o echipă individuală.

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	

Câmpurile din acest raport

Câmp	Descriere
ID agent	Numărul ID-ului de sistem al agentului.
Scor mediu (%)	Scorul mediu pentru formular, secțiune sau întrebare.
Sub	Numărul de contacte evaluate care sunt sub așteptări.
Încheiere	Sfârșitul zilei sau al intervalului sau sfârșitul perioadei la care se referă raportul.

Câmp	Descriere
Evaluări	Numărul total de evaluări.
Depăşeşte	Numărul de contacte evaluate care depășesc așteptările.
Prenume	Prenumele evaluatorului. Puteți vedea prenumele clientului verificator dacă: Aveți permisiunea Vizualizare detalii evaluator.
Formular	Numele formularului de evaluare.
Grup	Numele grupului.
Nume de familie	Numele de familie al evaluatorului. Puteți vedea numele de familie al evaluatorului dacă aveți permisiunea Vizualizare detalii client.
Îndeplineşte	Numărul de contacte evaluate care corespund așteptărilor.
Întrebare	Textul întrebării care apare în formularul de evaluare.
Greutatea întrebării	Un procent aplicat unei întrebări într-un formular de evaluare. Suma Ponderea întrebărilor în fiecare secțiune a formularului este de 100%.
Înregistrări	Numărul de înregistrări.
Secțiune	Numele secțiunii din formularul de evaluare.
Greutatea secțiunii	Un procent aplicat unei secțiuni într-un formular de evaluare. Suma Greutatea secțiunii în formular este de 100%.
Porni	Ora de începere a zilei sau a intervalului sau începutul perioadei la care se referă raportul.
Echipă	Numele echipei. Când este asociată cu un agent, echipa este echipa curentă a agentului.

Acces la interacțiune prin contact

Raportul Acces interacțiune prin contact afișează o listă de înregistrări arhivate pentru un anumit agent care au fost accesate într-o perioadă specificată. Vă permite să determinați dacă un număr semnificativ de înregistrări referitoare la un anumit contact, număr apelat sau număr de apel au fost revizuite.

Câmpurile din acest raport

Câmp	Descriere
Data accesării	Data la care a fost accesat contactul.
Ora accesării	Ora la care a fost accesat contactul. Fus orar
accesat	Fusul orar în care a fost accesat contactul.
Prenume agent	Prenumele agentului.
ID agent	Numărul ID-ului de sistem al agentului.
Nume de familie agent	Numele de familie al agentului.
Număr apelat	DID (Direct Inward Dialing) sau DNIS (Formed Number Identification Service) numărul de telefon care a primit apelul. Afișează "necunoscut" dacă numărul apelat este nelistat sau blocat.
Numărul apelului	ID-ul apelantului sau ANI (identificarea automată a numărului) apelantului petrecere. Afișează "necunoscut" dacă numărul apelant este nelistat sau blocat.
Data contactului	Data la care a avut loc contactul.
Contact ID	ID-ul unic al conversației.
Încheiere	Sfârșitul zilei sau al intervalului sau sfârșitul perioadei la care se referă raportul.
Porni	Ora de începere a zilei sau a intervalului sau începutul perioadei la care se referă raportul.
Prenume utilizator	Prenumele utilizatorului.
ID utilizator	Autentificarea Windows a persoanei care a accesat arhivele.
Nume utilizator	Numele de familie al utilizatorului.

Accesul la interacțiune de către utilizator

Raportul Acces la interacțiune în funcție de utilizator afișează utilizatorii care au accesat înregistrările într-o perioadă specificată.

Câmpurile din acest raport

Câmp	Descriere
Data accesării	Data la care a fost accesat contactul.
Ora accesării	Ora la care a fost accesat contactul. Fus orar
accesat	Fusul orar în care a fost accesat contactul.
Prenume agent	Prenumele agentului.
ID agent	Numărul ID-ului de sistem al agentului.
Nume de familie agent	Numele de familie al agentului.
Număr apelat	DID (Direct Inward Dialing) sau DNIS (Formed Number Identification Service) numărul de telefon care a primit apelul. Afișează "necunoscut" dacă numărul apelat este nelistat sau blocat.
Numărul apelului	ID-ul apelantului sau ANI (identificarea automată a numărului) apelantului petrecere. Afișează "necunoscut" dacă numărul apelant este nelistat sau blocat.
Data contactului	Data la care a avut loc contactul.
Contact ID	ID-ul unic al conversației.
Încheiere	Sfârșitul zilei sau al intervalului sau sfârșitul perioadei la care se referă raportul.
Porni	Ora de începere a zilei sau a intervalului sau începutul perioadei la care se referă raportul.
Prenume utilizator	Prenumele utilizatorului.
ID utilizator	Autentificarea Windows a persoanei care a accesat arhivele.
Nume utilizator	Numele de familie al utilizatorului.

Scoruri Toate datele

Raportul Scoruri toate datele afișează scorurile medii de evaluare pe grup, echipă sau agent pe formular. Aceasta poate include un formular de evaluare sau toate formularele pe bază de puncte sau procentuale.

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

Câmpurile din acest raport

Câmp	Descriere
ID agent	Numărul ID-ului de sistem al agentului.
Scor mediu (%)	Scorul mediu pentru formular, secțiune sau întrebare.

Câmp	Descriere
Sub	Numărul de contacte evaluate care sunt sub așteptări.
Încheiere	Sfârșitul zilei sau al intervalului sau sfârșitul perioadei la care se referă raportul.
Evaluări	Numărul total de evaluări.
Depăşeşte	Numărul de contacte evaluate care depășesc așteptările.
Prenume	Prenumele evaluatorului. Puteți vedea prenumele clientului verificator dacă: Aveți permisiunea Vizualizare detalii evaluator.
Formular	Numele formularului de evaluare.
Grup	Numele grupului.
Nume de familie	Numele de familie al evaluatorului. Puteți vedea numele de familie al evaluatorului dacă aveți permisiunea Vizualizare detalii client.
Îndeplineşte	Numărul de contacte evaluate care corespund așteptărilor.
Întrebare	Textul întrebării care apare în formularul de evaluare.
Greutatea întrebării	Un procent aplicat unei întrebări într-un formular de evaluare. Suma Ponderea întrebărilor în fiecare secțiune a formularului este de 100%.
Înregistrări	Numărul de înregistrări.
Secțiune	Numele secțiunii din formularul de evaluare.
Greutatea secțiunii	Un procent aplicat unei secțiuni într-un formular de evaluare. Suma Greutatea secțiunii în formular este de 100%.
Porni	Ora de începere a zilei sau a intervalului sau începutul perioadei la care se referă raportul.
Echipă	Numele echipei. Când este asociată cu un agent, echipa este echipa curentă a agentului.

Scorurile secțiunilor

Raportul Punctaje secțiuni afișează punctajul mediu pentru fiecare secțiune a unui formular de evaluare pe o perioadă specificată. Aceasta poate fi rulată de agent, echipă și/sau grup.

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

Câmpurile din acest raport

Câmp	Descriere
ID agent	Numărul ID-ului de sistem al agentului.
Scor mediu (%)	Scorul mediu pentru formular, secțiune sau întrebare.
Sub	Numărul de contacte evaluate care sunt sub așteptări.
Încheiere	Sfârșitul zilei sau al intervalului sau sfârșitul perioadei la care se referă raportul.

Câmp	Descriere
Evaluare	Numărul total de evaluări.
Depăşeşte	Numărul de contacte evaluate care depășesc așteptările.
Prenume	Prenumele evaluatorului. Puteți vedea prenumele clientului verificator dacă: Aveți permisiunea Vizualizare detalii evaluator.
Formular	Numele formularului de evaluare.
Grup	Numele grupului.
Nume de familie	Numele de familie al evaluatorului. Puteți vedea numele de familie al evaluatorului dacă aveți permisiunea Vizualizare detalii client.
Îndeplineşte	Numărul de contacte evaluate care corespund așteptărilor.
Întrebare	Textul întrebării care apare în formularul de evaluare.
Greutatea întrebării	Un procent aplicat unei întrebări într-un formular de evaluare. Suma Ponderea întrebărilor în fiecare secțiune a formularului este de 100%.
Înregistrări	Numărul de înregistrări.
Secțiune	Numele secțiunii din formularul de evaluare.
Greutatea secțiunii	Un procent aplicat unei secțiuni într-un formular de evaluare. Suma Greutatea secțiunii în formular este de 100%.
Porni	Ora de începere a zilei sau a intervalului sau începutul perioadei la care se referă raportul.
Echipă	Numele echipei. Când este asociată cu un agent, echipa este echipa curentă a agentului.

Anchetează toate datele

Raportul Sondaje toate datele afișează scorurile colective ale sondajelor după apel.

Câmpurile din acest raport

Câmp	Descriere
ID agent	Numărul ID-ului de sistem al agentului.
Scor mediu (%)	Scorul mediu pentru formular, secțiune sau întrebare.
Prenume	Prenumele evaluatorului. Puteți vedea prenumele clientului verificator dacă: Aveți permisiunea Vizualizare detalii evaluator.
Formular	Numele formularului de evaluare.
Grup	Numele grupului.
Nume de familie	Numele de familie al evaluatorului. Puteți vedea numele de familie al evaluatorului dacă aveți permisiunea Vizualizare detalii client.
Întrebare	Textul întrebării care apare în formularul de evaluare.
Greutatea întrebării	Un procent aplicat unei întrebări într-un formular de evaluare. Suma Ponderea întrebărilor în fiecare secțiune a formularului este de 100%.
Anchete	Numărul de sondaje.
Echipă	Numele echipei. Când este asociată cu un agent, echipa este echipa curentă a agentului.

Scorurile formularului de sondaj

Raportul Scoruri formular chestionar afișează scorurile medii pentru sondajele după apel.

Câmpurile din acest raport

Câmp	Descriere
ID agent	Numărul ID-ului de sistem al agentului.
Scor mediu (%)	Scorul mediu pentru formular, secțiune sau întrebare.
Prenume	Prenumele evaluatorului. Puteți vedea prenumele clientului verificator dacă:

Câmp	Descriere
	Aveți permisiunea Vizualizare detalii evaluator.
Formular	Numele formularului de evaluare.
Grup	Numele grupului.
Nume de familie	Numele de familie al evaluatorului. Puteți vedea numele de familie al evaluatorului dacă aveți permisiunea Vizualizare detalii client.
Întrebare	Textul întrebării care apare în formularul de evaluare.
Greutatea întrebării	Un procent aplicat unei întrebări într-un formular de evaluare. Suma Ponderea întrebărilor în fiecare secțiune a formularului este de 100%.
Înregistrări	Numărul de înregistrări.
Anchete	Numărul de sondaje.
Echipă	Numele echipei. Când este asociată cu un agent, echipa este echipa curentă a agentului.

Starea sistemului

Raportul Stare sistem afișează evenimentele de sistem și administrative asociate cu agenții configurați pentru înregistrare. Puteți alege să vizualizați mesajele generate de serviciu la nivel INFO, WARN sau ERROR sau la toate nivelurile. Informațiile sunt disponibile pentru ultimele șapte zile, inclusiv pentru ziua curentă.

Aplicația web Media scrie evenimente care avertizează atunci când spațiul liber este scăzut pe serverul de încărcare a site-ului sau când încărcările se opresc deoarece spațiul liber este prea mic.

Câmpurile din acest raport

Câmp	Descriere
Categorie	Aplicația asociată evenimentului.
Data	Data informațiilor raportate.
Încheiere	Sfârșitul zilei sau al intervalului sau sfârșitul perioadei acoperite de

Câmp	Descriere
	raport.
Adresa IP	Adresa IP a computerului pe care a avut loc evenimentul.
Nivelă cu bulă	Nivelul mesajelor evenimentului afișate: ▪ TOATE — Toate mesajele la nivel de eveniment ▪ INFO - Mesaje informative pentru evenimente care nu sunt erori, dar pot fi utile pentru depanare ▪ ARN - Mesaje de avertizare pentru evenimente care sunt defecțiuni deranjante, dar nu interferează cu funcționarea programului ▪ EROARE — Mesaje de eroare pentru evenimente care împiedică programul să continue să funcționeze
Mașină	Identificatorul unic universal (UUID) al computerului pe care a avut loc evenimentul.
Mesaj	Mesajul evenimentului.
Porni	Ora de începere a zilei sau a intervalului sau începutul perioadei la care se referă raportul.
Ora	Ora contactului sau a evenimentului.

Starea înregistrării utilizatorului

Raportul Stare înregistrare utilizator afișează evenimentele de utilizator și de înregistrare asociate cu agenții configurați pentru înregistrare. Puteți alege să vizualizați mesajele generate de serviciu la nivel INFO, WARN sau ERROR sau la toate nivelurile. Informațiile sunt disponibile pentru ultimele șapte zile, inclusiv pentru ziua curentă.

Câmpurile din acest raport

Câmp	Descriere
Categorie	Aplicația asociată evenimentului.
Data	Data informațiilor raportate.

Câmp	Descriere
Încheiere	Sfârșitul zilei sau al intervalului sau sfârșitul perioadei la care se referă raportul.
Prenume	Prenumele evaluatorului. Puteți vedea prenumele clientului verificator dacă: Aveți permisiunea Vizualizare detalii evaluator.
Adresa IP	Adresa IP a computerului pe care a avut loc evenimentul.
Nume de familie	Numele de familie al evaluatorului. Puteți vedea numele de familie al evaluatorului dacă aveți permisiunea Vizualizare detalii client.
Nivelă cu bulă	Nivelul mesajelor evenimentului afișate: ▪ TOATE — Toate mesajele la nivel de eveniment ▪ INFO - Mesaje informative pentru evenimente care nu sunt erori, dar pot fi utile pentru depanare ▪ ARN - Mesaje de avertizare pentru evenimente care sunt defecțiuni deranjante, dar nu interferează cu funcționarea programului ▪ EROARE — Mesaje de eroare pentru evenimente care împiedică programul să continue să funcționeze
Mașină	Identificatorul unic universal (UUID) al computerului pe care a avut loc evenimentul.
Mesaj	Mesajul evenimentului.
Porni	Ora de începere a zilei sau a intervalului sau începutul perioadei la care se referă raportul.
Echipă	Numele echipei. Când este asociată cu un agent, echipa este echipa curentă a agentului.
Ora	Ora contactului sau a evenimentului.
ID utilizator	Autentificarea Windows a persoanei care a accesat arhivele.

WFM rapoarte standard

Rapoartele standard disponibile în WFM sunt enumerate mai jos.

NOTĂ WFM rapoartele standard reflectă datele așa cum apar în fusul orar al entității găzduite configurat de administratorul de sistem. Dacă solicitați un raport WFM și fusul orar de afișare este înaintea entității găzduite
Fus orar, este posibil ca raportul să nu conțină date.

NOTĂ : Unele valori din rapoarte sunt valori calculate și pot fi rotunjite în sus sau în jos. Din cauza acestei rotunjiri, ele pot diferi ușor de valorile datelor istorice.

Rapoarte de performanță ale agenților și echipelor

- Productivitatea agentului și a echipei

Rapoarte de performanță ale cozii de așteptare a serviciului

- Agent Interval
- Interval coadă serviciu agent
- Coadă serviciu interval
- Interval agent coadă serviciu
- Interval agent echipă
- Interval echipă

Programarea rapoartelor vizuale

- Excepție atribuită
- Ore suplimentare agent
- Program agent zilnic
- Program agent săptămânal
- Procentaje activități agent
- Programarea cozilor de așteptare pentru servicii de către agent
- Program coadă serviciu după interval
- Programarea orelor de activitate ale echipei

Rapoarte de analiză a performanței

- Fișă de raport agent
- Performanță zilnică
- Interval de performanță

Rapoarte de planificare

- Starea vacanței
- Analiza bugetului Shift

Rapoarte de planificare strategică

- Planificarea facilităților (hardware)
- Planificarea personalului
- Plan de angajare
- Planificarea bugetară

Agent Interval

Raportul Interval agent afișează activitatea agenților selectați pe intervale de jumătate de oră la o dată selectată. Aveți posibilitatea să selectați câmpurile de afișat, cu excepția Agentului și Intervalului, care sunt obligatorii. În mod implicit, toate câmpurile sunt selectate.

Câmpurile din acest raport

Câmp	Definiție
Timp Mediu la Efectuare	Durata medie ACD de procesare a contactelor (interval transversal) pentru agent Pentru interval. Media va fi zero dacă apelurile tratate sunt zero pentru interval. Durata medie a ghidajului = (A + B + C) ÷ D Unde:

Câmp	Definiție
	A = Durata totală de convorbire pentru contactele ACD tratate în timpul intervalului B = Timpul total de așteptare pentru contactele ACD tratate în acest interval C = timpul total de lucru după contact pentru ACD contacte tratate în intervalul D = Numărul total de contacte ACD tratate în intervalul
Durată medie convorbire	Timpul mediu de convorbire în contact (la intervale de timp) pentru ACD Contacte pentru agent pentru interval. Media va fi zero dacă apelurile gestionate sunt zero pentru interval. Durata medie de convorbire = (A + B) ÷ C Unde: A = Durata totală de convorbire pentru contactele ACD tratate în timpul intervalului B = Timpul total de așteptare pentru contactele ACD tratate în acest interval C = Numărul total de contacte ACD tratate în acest interval
Durată medie de lucru	Media timpului de lucru după contact (interval transversal) în secunde pentru ACD a gestionat contactele agentului pentru interval. Media va fi zero dacă apelurile gestionate sunt zero pentru interval. Durata medie a timpului de lucru = A ÷ B Unde: A = Timpul de lucru după contact pentru contactele finalizate în interval B = Numărul de contacte finalizate în interval

Câmp	Definiție
Ocupat Altă oră de stare	Perioada de timp în care agentul este conectat, dar nu este în serviciu în timpul interval.
Apeluri gestionate	Numărul de contacte ACD care le-a finalizat coada de așteptare a serviciului sau agentul în timpul intervalului. Dacă un contact se întinde pe mai multe intervale, acesta este contorizat numai în intervalul în care lucrul post-contact pentru contact este finalizat.
Data	Data informațiilor raportate.
Timp de funcționare	Perioada de timp în care agentul a fost într-o stare gata să ia un ACD contactați sau a manipulat un contact ACD în timpul intervalului. Aceasta include Pregătit, Vorbiți, Așteptați și Timp de lucru.
Grad de ocupare %	Procentul de timp din intervalul pe care agentul îl petrece manipulând ACD Persoane de contact în raport cu perioada totală de timp în care agentul este conectat și este pregătit să gestioneze contactele în timpul intervalului. Grad de ocupare % = A ÷ mld Unde: A = Durata totală de tratare pentru contactele tratate B = Durata totală de funcționare
Timp de stare gata	Perioada de timp în care agentul este conectat și așteaptă să ia un ACD apel în timpul intervalului.
Utilizare %	Procentul de utilizare este procentul de timp pe care agentul îl petrece manipulând ACD contacte în raport cu perioada totală de timp în care agentul este conectat în acest interval. % utilizare = A ÷ B Unde: A = Durata totală a tratării contactelor tratate (total raportat de ACD) B = Durata totală a sesiunii (conectare) (total raportat de ACD)

Ore suplimentare agent

Raportul Ore suplimentare agent afișează numărul de ore suplimentare lucrate de agenții selectați în echipele selectate sau cozile de așteptare de servicii dintr-un interval de date selectat.

De asemenea, puteți selecta câmpurile de afișat, cu excepția opțiunii Nume și dată agent, care sunt obligatorii. În mod implicit, toate câmpurile sunt selectate.

Câmpurile din acest raport

Câmp	Definiție
Durată	Durata de timp durează o activitate.
Timpul de finalizare	Ora de sfârșit a zilei.
Ora începerii	Ora de începere a schimbului de lucru.
Nume de utilizator	Numele de utilizator al agentului.

Fișă de raport agent

Raportul Fișă de raport agent afișează informații despre performanță.

Dacă QM instalat și dacă WFM este configurat să importe informații din formularul de evaluare, lista verticală Formular de evaluare afișează o listă a formularelor de evaluare utilizate în QM pentru a evalua performanța agentului. Dacă este selectat un formular de evaluare, datele din fișa de raport a agentului vor reflecta numai datele din evaluările agenților care utilizează formularul de evaluare selectat și îndeplinesc toate celelalte criterii de selecție a rapoartelor.

Secțiunea de valori privind obiectivele afișează valorile implicite ale câmpurilor setate pentru următoarele statistici.

Statistica	Valoare implicită
Scor mediu de calitate	75
Media apelurilor pe oră	10
Aderență %	75
Conformitate %	0
Grad de ocupare %	0

Statistica	Valoare implicită
Utilizare %	0
Timp Mediu la Efectuare	0
Durată medie convorbire	0
Durată medie de lucru	0
Timp mediu de așteptare	0
Timp mediu de pregătire	0

Puteți modifica aceste obiective după cum doriți. Când este generat cardul de raport al agentului, este indicată performanța agentului sau a echipei în raport cu aceste obiective. Valorile afișate sunt medii ponderate.

Câmpurile din acest raport

Câmp	Definiție
Aderență %	Procentul care descrie cât de bine agenții își respectă munca planificată Programați în interval. Aceste informații sunt disponibile pentru agenții care au date despre productivitate. Aderență % = (A ÷ B) × 100 Unde: A = Numărul total de minute de aderență B = Numărul total de minute care nu au aderat C = Total minute de aderență la programul configurat
Media apelurilor pe oră	Calculul numărului mediu de apeluri pe oră. Media apelurilor pe oră = 3600 ÷ (A + B) Unde: A = Timp de convorbire în secunde pentru ACD apeluri finalizate în acest interval B = Timpul de lucru după apel în secunde pentru apelurile ACD

Câm	Definiție
	Finalizat în intervalul
Timp Mediu la Efectuare	Durata medie ACD de procesare a contactelor (interval transversal) pentru agent Pentru interval. Media va fi zero dacă apelurile tratate sunt zero pentru interval. Durata medie a ghidajului = (A + B + C) ÷ D Unde: A = Durata totală de convorbire pentru contactele ACD tratate în timpul intervalului B = Timpul total de așteptare pentru contactele ACD tratate în acest interval C = timpul total de lucru după contact pentru ACD contacte tratate în intervalul D = Numărul total de contacte ACD tratate în intervalul
Timp mediu de așteptare	Timpul mediu real în așteptare (interval încrucișat) pentru agent pentru ACD contactele tratate în interval. Aceasta include timpul de așteptare pentru transferuri și conferințe. Media va fi zero dacă apelurile gestionate sunt zero pentru interval. Timpul mediu de așteptare = A ÷ B Unde: A = Perioada de timp în care agenții au plasat contactele în așteptare în timpul intervalului, inclusiv timpul de așteptare pentru transferuri și conferințe B = numărul de contacte puse în așteptare în timpul perioadei. Este posibil ca un apel să fi fost plasat în așteptare de mai multe ori.
Scor mediu de calitate	Scorul mediu de calitate al apelurilor efectuate de agent în acest interval. Scorurile de calitate provin din apeluri care sunt evaluate folosind Înregistrare

Câmp	Definiție
	și Managementul calității. Scor mediu de calitate = A ÷ B Unde: A = Suma scorurilor globale de calitate pentru apelurile evaluate pe care agentul le-a efectuat în acest interval B = totalul apelurilor evaluate efectuate de agent în acest interval
Timp mediu de pregătire	Durata medie reală, în secunde, în care agentul este în starea Pregătit Stare agent. Media va fi zero dacă apelurile gestionate sunt zero pentru interval. În calcul se utilizează atât date de interval încrucișat, cât și date de interval. Timp mediu de pregătire = A ÷ B Unde: A = Durata de timp în care agentul se află în starea Pregătit în acest interval B = Numărul de contacte finalizate în interval
Durată medie convorbire	Timpul mediu de convorbire în contact (la intervale de timp) pentru ACD Contacte pentru agent pentru interval. Media va fi zero dacă apelurile gestionate sunt zero pentru interval. Durata medie de convorbire = (A + B) ÷ C Unde: A = Durata totală de convorbire pentru contactele ACD tratate în timpul intervalului B = Timpul total de așteptare pentru contactele ACD tratate în acest interval C = Numărul total de contacte ACD tratate în acest interval

Câm	Definiție
Durată medie de lucru	Media timpului de lucru după contact (interval transversal) în secunde pentru ACD a gestionat contactele agentului pentru interval. Media va fi zero dacă apelurile gestionate sunt zero pentru interval. Durata medie a timpului de lucru = A ÷ B Unde: A = Timpul de lucru după contact pentru contactele finalizate în interval B = Numărul de contacte finalizate în interval
Conformitate %	Conformitatea este procentul de timp din intervalul în care un agent lucrează Perioada corectă de timp, indiferent de ora din zi în care lucrează agentul. Conformitatea cu programul nu ia în considerare orele de sosire și plecare. De exemplu, un agent care este programat să lucreze de la 8:00 AM la 16:00, dar lucrează în schimb de la 10:00 AM la 18:00 s-ar conforma, dar nu ar respecta, programul. Aceste informații sunt disponibile pentru agenții care au date despre productivitate. Conformitatea se calculează conform următoarei formule: % de conformitate = (A ÷ B) × 100 Unde: A = Durata totală în intervalul în care agentul este în serviciu, indiferent dacă agentul este programat sau nu să fie în serviciu B = timpul total din intervalul în care agentul este programat să fie în serviciu, indiferent dacă agentul este sau nu efectiv în serviciu
Grad de ocupare %	Procentul de timp din intervalul pe care agentul îl petrece manipulând ACD Persoane de contact în raport cu perioada totală de timp în care agentul este conectat și este pregătit să gestioneze contactele în timpul intervalului. Grad de ocupare % = A ÷ mld Unde:

Câmp	Definiție
	A = Durata totală de tratare pentru contactele tratate B = Durata totală de funcționare
Utilizare %	Procentul de utilizare este procentul de timp pe care agentul îl petrece manipulând ACD contacte în raport cu perioada totală de timp în care agentul este conectat în acest interval. % utilizare = A ÷ B Unde: A = Durata totală a tratării contactelor tratate (total raportat de ACD) B = Durata totală a sesiunii (conectare) (total raportat de ACD)

Program agent zilnic

Raportul zilnic Program agent detaliază activitățile programate ale agenților selectați pe zile pentru un interval de date selectat.

Câmpurile din acest raport

Câmp	Definiție
Durată activitate	Durata unei activități programate, în minute.
Ora de sfârșit a activității	Ora programată de încheiere a unei activități.
Ora de începere a activității	Ora de începere programată a unei activități.
Tip activitate	Tipul de activitate: atribuire, pauză, serviciu închis, excepție, prânz, Sau proiect.
Coadă de așteptare serviciu	Numele cozii de așteptare a serviciului pe care o acceptă agentul.

Program agent săptămânal

Raportul săptămânal Program agent detaliază activitățile programate ale agenților selectați pe săptămână, începând cu o dată selectată.

De asemenea, puteți selecta câmpurile de afișat, cu excepția Numelui agentului, Numărului agentului, Arr (ora sosirii) și Dep (ora plecării), care sunt obligatorii. În mod implicit, toate câmpurile sunt selectate.

Câmpurile din acest raport

Câmp	Definiție
Ore de funcționare	Numărul de ore în care agentul este programat să fie în serviciu.
Alocarea orelor plătite	Timpul de atribuire plătit programat pentru agent pentru interval.
Pauza de ore plătite	Valoarea timpului de pauză plătit programat pentru agent pentru interval.
Serviciu închis cu ore plătite	Durata cozii de așteptare pentru servicii închise plătite, programată pentru agent pentru intervalul.
Excepție privind orele plătite	Perioada de excepție plătită programată pentru agent pentru interval.
Ore plătite Prânz	Timpul de prânz plătit programat pentru agent pentru interval. Proiectul
Ore plătite	Timpul plătit al proiectului programat pentru agent pentru interval.
Total ore plătite	Numărul total de ore plătite pentru interval. Total ore plătite = Ore în serviciu + Ore plătite Pauză + Ore plătite Prânz + Excepție ore plătite + Ore plătite Proiect + Atribuire ore plătite + Ore plătite Serviciu închis

Interval coadă serviciu agent

Raportul Interval coadă serviciu agent afișează activitatea agenților selectați pentru agenții din cozile de așteptare pentru servicii selectate, pe intervale de jumătate de oră, la o dată selectată.

De asemenea, puteți selecta ce câmpuri să afișați, cu excepția Agentului, Intervalului și Cozii de așteptare servicii, care sunt obligatorii. În mod implicit, toate câmpurile sunt selectate.

Câmpurile din acest raport

Câmp	Definiție
Timp Mediu la Efectuare	Durata medie ACD de procesare a contactelor (interval transversal) pentru agent Pentru interval. Media va fi zero dacă apelurile tratate sunt zero pentru interval. Durata medie a ghidajului = (A + B + C) ÷ D Unde: A = Durata totală de convorbire pentru contactele ACD tratate în timpul intervalului B = Timpul total de așteptare pentru contactele ACD tratate în acest interval C = timpul total de lucru după contact pentru ACD contacte tratate în intervalul D = Numărul total de contacte ACD tratate în intervalul
Durată medie convorbire	Timpul mediu de convorbire în contact (la intervale de timp) pentru ACD Contacte pentru agent pentru interval. Media va fi zero dacă apelurile gestionate sunt zero pentru interval. Durata medie de convorbire = (A + B) ÷ C Unde: A = Durata totală de convorbire pentru contactele ACD tratate în timpul intervalului B = Timpul total de așteptare pentru contactele ACD tratate în acest interval C = Numărul total de contacte ACD tratate în acest interval
Durată medie de lucru	Media timpului de lucru după contact (interval transversal) în secunde pentru ACD a gestionat contactele agentului pentru interval. Media va fi

Câmp	Definiție
	Zero dacă Apeluri gestionate este zero pentru interval. Durata medie a timpului de lucru = A ÷ B Unde: A = Timpul de lucru după contact pentru contactele finalizate în interval B = Numărul de contacte finalizate în interval
Apeluri gestionate	Numărul de contacte ACD care le-a finalizat coada de așteptare a serviciului sau agentul în timpul intervalului. Dacă un contact se întinde pe mai multe intervale, acesta este contorizat numai în intervalul în care lucrul post-contact pentru contact este finalizat.
Încheiere	Sfârșitul zilei sau al intervalului sau sfârșitul perioadei la care se referă raportul.

Procentaje activități agent

Raportul Procente activitate agent afișează activitățile agenților selectați în procente din timpul total de lucru pentru agenții selectați într-un interval de date selectat, în funcție de zi, săptămână sau lună.

De asemenea, puteți selecta câmpurile de afișat, cu excepția opțiunii Nume și dată agent, care sunt obligatorii. În mod implicit, toate câmpurile sunt selectate.

Câmpurile din acest raport

Câmp	Definiție
Atribuire procentuală	Procentul timpului de atribuire programat pentru interval. Atribuire procentuală = (A ÷ B) × 100 Unde: A = Timpul de lucru programat al atribuirii pentru interval B = Ora totală programată pentru interval
Pauză procentuală	Procentul de pauză programată pentru interval.

Câm	Definiție
	Pauză procentuală = (A ÷ B) × 100 Unde: A = Timp de pauză programat pentru interval B = Ora totală programată pentru interval
Procent închis	Procentul de timp închis pentru interval. Procent închis = (A ÷ B) × 100 Unde: A = Ora de închidere programată pentru interval B = Ora totală programată pentru interval
Excepție procentuală	Procentul timpului de excepție pentru interval. Excepție procentuală = (A ÷ B) × 100 Unde: A = Timp de excepție programat pentru interval B = Ora totală programată pentru interval
Procent în serviciu	Procentul de timp în exploatare pentru interval. Procent în serviciu = (A ÷ B) × 100 Unde: A = Timpul programat în exploatare al intervalului B = Ora totală programată pentru interval
Procent de prânz	Procentul timpului de prânz pentru interval. Procent prânz = (A ÷ B) × 100 Unde: A = Ora programată la prânz pentru interval B = Ora totală programată pentru interval

Câm	Definiție
Procentul orelor suplimentare	Procentul de ore suplimentare pentru interval. Procentul orelor suplimentare = (A ÷ B) × 100 Unde: A = Ore suplimentare programate pentru interval B = Ora totală programată pentru interval
Proiect procentual	Procentul de timp al proiectului pentru interval. Procent proiect = (A ÷ B) × 100 Unde: A = Timpul planificat al proiectului pentru interval B = Ora totală programată pentru interval
Nume de utilizator	Numele de utilizator al agentului.

Productivitatea agentului și a echipei

Raportul Productivitatea agentului și a echipei afișează statisticile de productivitate ale agentului sau echipei într-un interval de date selectat, după zi, săptămână sau lună. Statisticile sunt raportate numai pentru perioadele de timp în care agentul este conectat sau pentru momentul în care ACD raportează datele.

NOTĂ : Dacă selectați numai una sau mai multe echipe, atunci se produce un raport de productivitate a echipei. Dacă selectați una sau mai multe echipe și unul sau mai mulți agenți, atunci se produce un Raport de productivitate a agentului.

NOTĂ : Valorile pentru procentul de aderență și procentul de conformitate din acest raport se bazează pe date calculate înainte de efectuarea îmbunătățirilor calculului de aderență sau conformitate. Ca urmare, valorile sunt
Medii simple și medii neponderate.

Câmpurile din acest raport

Câmp	Definiție
ID ACD	Identificatorul agentului în ACD.
Aderență %	Procentul care descrie cât de bine agenții își respectă munca planificată

Câm	Definiție
	Programați în interval. Aceste informații sunt disponibile pentru agenții care au date despre productivitate. Aderență % = (A ÷ B) × 100 Unde: A = Numărul total de minute de aderență B = Numărul total de minute care nu au aderat C = Total minute de aderență la programul configurat
Nume agent	Numele complet al agentului.
Timp Mediu la Efectuare	Durata medie ACD de procesare a contactelor (interval transversal) pentru agent Pentru interval. Media va fi zero dacă apelurile tratate sunt zero pentru interval. Durata medie a ghidajului = (A + B + C) ÷ D Unde: A = Durata totală de convorbire pentru contactele ACD tratate în timpul intervalului B = Timpul total de așteptare pentru contactele ACD tratate în acest interval C = timpul total de lucru după contact pentru ACD contacte tratate în intervalul D = Numărul total de contacte ACD tratate în intervalul
Timp mediu de așteptare	Timpul mediu real în așteptare (interval încrucișat) pentru agent pentru ACD contactele tratate în interval. Aceasta include timpul de așteptare pentru transferuri și conferințe. Media va fi zero dacă apelurile gestionate sunt zero pentru interval. Timpul mediu de așteptare = A ÷ B

Câm	Definiție
	Unde: A = Perioada de timp în care agenții au plasat contactele în așteptare în timpul intervalului, inclusiv timpul de așteptare pentru transferuri și conferințe B = numărul de contacte puse în așteptare în timpul perioadei. Este posibil ca un apel să fi fost plasat în așteptare de mai multe ori.
Durată medie nepregătită	Durata medie de timp în care agentul se află în starea de agent Nepregătit. Unitatea Media va fi zero dacă apelurile gestionate sunt zero pentru interval. În calcul se utilizează atât date de interval încrucișat, cât și date de interval. Timp mediu nepregătit = A ÷ B Unde: A = Durata de timp în care agentul se află în starea agentului Nepregătit în acest interval B = Numărul de contacte finalizate în interval
Timp mediu de pregătire	Durata medie reală, în secunde, în care agentul este în starea Pregătit Stare agent. Media va fi zero dacă apelurile gestionate sunt zero pentru interval. În calcul se utilizează atât date de interval încrucișat, cât și date de interval. Timp mediu de pregătire = A ÷ B Unde: A = Durata de timp în care agentul se află în starea Pregătit în acest interval B = Numărul de contacte finalizate în interval
Durată medie convorbire	Timpul mediu de convorbire în contact (la intervale de timp) pentru ACD Contacte pentru agent pentru interval. Media va fi zero dacă apelurile gestionate sunt zero pentru interval. Durata medie de convorbire = (A + B) ÷ C

Câm	Definiție
	Unde: A = Durata totală de convorbire pentru contactele ACD tratate în timpul intervalului B = Timpul total de așteptare pentru contactele ACD tratate în acest interval C = Numărul total de contacte ACD tratate în acest interval
Durată medie de lucru	Media timpului de lucru după contact (interval transversal) în secunde pentru ACD a gestionat contactele agentului pentru interval. Media va fi zero dacă apelurile gestionate sunt zero pentru interval. Durata medie a timpului de lucru = A ÷ B Unde: A = Timpul de lucru după contact pentru contactele finalizate în interval B = Numărul de contacte finalizate în interval
Apeluri gestionate	Numărul de contacte ACD care le-a finalizat coada de așteptare a serviciului sau agentul în timpul intervalului. Dacă un contact se întinde pe mai multe intervale, acesta este contorizat numai în intervalul în care lucrul post-contact pentru contact este finalizat.
Apeluri de ieșire	**Apeluri de ieșire** Numărul de apeluri externe de ieșire ACD efectuate de agent în acest interval.
Apeluri pe oră	Numărul de apeluri ACD gestionate pe oră. Atât intervalul încrucișat, cât și În calcul se utilizează date în interval. Apeluri pe oră = (A × 3600) ÷ B Unde: A = Numărul de apeluri gestionate în timpul orei

Câm	Definiție
	B = Total timp de exploatare în secunde în timpul orei
Apeluri transferate	Numărul de apeluri ACD transferate și organizate în conferință inițiate de Agent în timpul intervalului.
Conformitate %	Conformitatea este procentul de timp din intervalul în care un agent lucrează Perioada corectă de timp, indiferent de ora din zi în care lucrează agentul. Conformitatea cu programul nu ia în considerare orele de sosire și plecare. De exemplu, un agent care este programat să lucreze de la 8:00 AM la 16:00, dar lucrează în schimb de la 10:00 AM la 18:00 s-ar conforma, dar nu ar respecta, programul. Aceste informații sunt disponibile pentru agenții care au date despre productivitate. Conformitatea se calculează conform următoarei formule: % de conformitate = (A ÷ B) × 100 Unde: A = Durata totală în intervalul în care agentul este în serviciu, indiferent dacă agentul este programat sau nu să fie în serviciu B = timpul total din intervalul în care agentul este programat să fie în serviciu, indiferent dacă agentul este sau nu efectiv în serviciu
Data	Data informațiilor raportate.
ID-ul angajatului	Numărul de identificare al angajatului agentului.
Grad de ocupare %	Procentul de timp din intervalul pe care agentul îl petrece manipulând ACD Persoane de contact în raport cu perioada totală de timp în care agentul este conectat și este pregătit să gestioneze contactele în timpul intervalului. Grad de ocupare % = A ÷ mld Unde: A = Durata totală de tratare pentru contactele tratate B = Durata totală de funcționare

Câm	Definiție
Durată totală tratare	Timpul real total ACD manipulare a contactului (intervale încrucișate) în secunde Pentru coada de agenți sau servicii din interval. Aceasta include vorbirea, așteptarea și timpul de lucru. Durata totală a handlerului = Durată convorbire + Durată așteptare + Timp de lucru
Timp total de menţinere	Timpul total real de reținere (pe intervale) în secunde pentru agent, Inclusiv timpul de așteptare pentru transferuri și conferințe în timpul intervalului.
Durata totală de funcționare	Durata totală în exploatare (în interval) este timpul total, în secunde, care Agentul era într-o stare pregătită să preia un contact ACD sau se ocupa de un contact ACD în timpul intervalului. În timpul serviciului = Durată de convorbire + Durată de așteptare + Timp de lucru + Timp rezervat + Timp pregătit
Timp total de conectare	Timpul total de conectare (în interval) în secunde pentru agent în timpul intervalul. În timpul sesiunii = Durată de convorbire + Durată de așteptare + Timp de lucru + Timp rezervat + Timp pregătit + Timp nepregătit + Altă oră
Timp total nepregătit	Timpul total nepregătit (în interval) este timpul total în secunde Agentul a fost în starea de agent Nepregătit în timpul intervalului.
Timp total de pregătire	Timpul total pregătit (în interval) este timpul total în secunde al agentului A fost în starea Agent pregătit în acest interval.
Durată totală de vorbire	Timpul total real de convorbire (între intervale) pe care agentul l-a avut ACD contacte. Timpul se scurge din momentul în care agentul răspunde la un contact ACD până în momentul în care agentul deconectează contactul și nu include timpul de așteptare.
Timp total de lucru	Timpul total real de lucru (interval transversal) în secunde pentru agent.
Utilizare %	Procentul de utilizare este procentul de timp pe care agentul îl petrece manipulând ACD contacte în raport cu perioada totală de timp în care agentul este conectat în acest interval. % utilizare = A ÷ B

Câmp	Definiție
	Unde: A = Durata totală a tratării contactelor tratate (total raportat de ACD) B = Durata totală a sesiunii (conectare) (total raportat de ACD)

Excepție atribuită

Raportul Excepție atribuită afișează toate aparițiile unui tip de excepție selectat, atribuite agenților selectați într-un interval de date selectat. Tipurile de excepții sunt create și menținute în pagina Gestionare tipuri de excepții (Gestionare aplicații > activități > tipuri de excepții).

> **NOTĂ** : Este posibil să existe excepții pentru toată ziua la datele pentru care programele nu au fost încă rulate. În acest caz, câmpurile Început, Sfârșit și Durată pentru aceste excepții vor fi goale. O dată pe o
> Programarea a fost rulată pentru datele respective, raportul va afișa valori în câmpurile respective.

Câmpurile din acest raport

Câmp	Definiție
ID agent	Numărul ID-ului de sistem al agentului.
Data	Data informațiilor raportate.
Durată	Durata de timp durează o activitate.
Încheiere	Sfârșitul zilei sau al intervalului sau sfârșitul perioadei la care se referă raportul.
Întreaga zi	O excepție care durează întregul schimb de lucru.
Excepție	Numele excepției.
Porni	Ora de începere a zilei sau a intervalului sau începutul perioadei la care se referă raportul.

Planificarea bugetară

Raportul de planificare bugetară afișează costul salarial estimat per rol pentru intervalul de timp identificat. Pentru a rula acest raport, trebuie să aveți deja o prognoză strategică generată pentru coada de așteptare a serviciului.

Resursele umane afișate în acest raport sunt configurate în pagina Gestionare resurse strategice . Indiferent de modul în care este configurat costul resursei (lunar, anual sau ca o cheltuială unică) pe pagina Resurse strategice, valoarea este convertită într-un cost lunar. Această valoare este utilizată la calcularea acestui raport.

Cum se calculează raportul

Numărul fiecărui tip de resursă umană de planificat pentru orice lună dată = (numărul estimat de agenți pentru lună) × (raportul dintre resursele resursei de bază și resursa agent) × (raportul resurselor pentru această resursă) × (costul resurselor).

EXEMPLU

Dacă există un supraveghetor pentru fiecare 10 agenți și un manager pentru fiecare doi supraveghetori, iar costul per manager este $5,000, atunci formula pentru a calcula costul managerilor necesari într-o lună în care numărul prognozat de agenți este de 100 este:

Costul managerilor pe lună = (100) × (1 ÷ 10) × (1 ÷ 2) × (5.000) = $25,000 pentru 5 manageri

Câmpurile care apar în raport depind de resursele umane care sunt configurate pe pagina Resurse strategice. Nu puteți particulariza ordinea în care apar câmpurile.

Planificarea facilităților (hardware)

Raportul Facility Planning (hardware) afișează elementele de capital (echipamente, mobilier și corpuri de iluminat) care sunt proiectate să fie utilizate de coada de așteptare de servicii selectată în intervalul de date selectat.

Elementele de capital afișate în acest raport sunt configurate în pagina Gestionare resurse strategice . Pentru a rula acest raport, trebuie să aveți deja o prognoză strategică generată pentru coada de așteptare a serviciului.

Cum se calculează raportul

Numărul unui element de capital de planificat pentru orice lună dată = (numărul estimat de agenți pentru lună) × (raportul dintre resursele resursei de bază și resursa agent) × (raportul resurselor pentru această resursă).

EXEMPLU

Dacă există un supraveghetor pentru fiecare 10 agenți și un telefon pentru fiecare doi supraveghetori, atunci formula pentru a calcula numărul de telefoane necesare într-o lună în

care numărul prognozat de agenți este de 100 este:

100 × (1/10) × (1/2) = 5 telefoane

Câmpurile care apar în raport depind de elementele de capital care sunt configurate în pagina Resurse strategice. Câmpul Month este obligatoriu. Nu puteți particulariza ordinea în care apar câmpurile.

Plan de angajare

Raportul planului de angajare afișează numărul estimat de angajați care trebuie să fie la fiecare etapă de angajare pentru a îndeplini nivelurile de personal necesare în intervalul de timp identificat.

- Resursele umane afișate în acest raport sunt configurate în meniul Gestionare resurse strategice pagină.
- Pentru a rula acest raport, trebuie să aveți deja o prognoză strategică generată pentru coada de așteptare a serviciului.
- Numărul curent de resurse din pagina Resurse strategice este utilizat ca punct de plecare în raport.
- Valoarea de uzură pe care o introduceți ca parte a solicitării de raport se aplică numărului curent de resurse. Diferența dintre această valoare calculată și necesarul de resurse prognozat pentru luna din planul de angajare este golul de resurse care trebuie umplut de planul de angajare.
- Se aplică rata de uzură pentru fiecare dintre etapele angajării. Lucrând înapoi din această cifră, se calculează numărul necesar de resurse la începutul fiecărui pas.

Câmpurile din acest raport

Câmp	Definiție
Rata de uzură	Rata pierderii angajaților prin promovare, transfer sau reziliere.
Durată	Durata de timp durează o activitate.
Data de finalizare	Data de încheiere a informațiilor raportate.
FTE	Numărul de angajați echivalenți cu normă întreagă (FTE).
Data de începere	Data de începere a informațiilor raportate.

Raportul conține, de asemenea, următoarele informații sumare în antet:

- Target FTE—FTE calculat pentru perioada de timp selectată de planul strategic.
- Disponibil FTE - FTE disponibil (după uzură pe baza numărului curent) calculat pentru perioada de timp selectată de planul strategic.
- FTE Gap (Decalaj) – Diferența dintre FTE țintă și FTE disponibilă.

Coadă serviciu interval

Raportul Coada de așteptare serviciu pe intervale afișează statistici cuprinzătoare pentru cozile de așteptare de serviciu selectate pe intervale de jumătate de oră la o dată selectată.

De asemenea, puteți selecta câmpurile de afișat. În mod implicit, toate câmpurile sunt selectate.

Câmpurile din acest raport

Câmp	Definiție
Agenți reali	Numărul de agenți în echivalent normă întreagă (FTE) care susțin serviciul Coadă în timpul intervalului. Timpul agentului este inclus numai atunci când agentul este în serviciu. Agenți reali = A ÷ 1800 Unde: A = În timpul de serviciu, în secunde, pentru agenții programați să accepte coada de așteptare pentru servicii în acest interval
Prognoza agenților	Numărul de agenți prognozați necesar pentru coada de așteptare a serviciului în timpul interval. Agenți prognozați = Suma agenților prognozați ÷ Numărul de intervale cu cel puțin un agent prognozat
Agenți proiectați	Numărul proiectat de agenți necesar pentru coada de așteptare a serviciului în timpul interval. Acesta este un calcul al tendinței bazat pe tendința actuală a agenților reali și prognozați. Agenți proiectați = suma agenților proiectați ÷ număr de intervale cu cel puțin un agent proiectat

Câmp	Definiție
Agenți planificați	Numărul de agenți programați pentru coada de așteptare a serviciului în timpul intervalului.
Contractarea agenților	Numărul de agenți așteptat după aplicarea contracției. Contracția agenților = Agenți programați – (Agenți programați × procentul de contracție) ÷ 100
Timpul mediu de lucru după contact real	Timpul de lucru real după contact în timpul intervalului.
Prognoza timpului mediu de lucru după contact	Media prognozată după timpul de lucru de contact în timpul intervalului.
Durata medie de convorbire reală	Durata medie reală de convorbire în timpul intervalului.
Prognoza timpului mediu de convorbire	**Prognoza timpului mediu de convorbire** Durata medie de convorbire prognozată pentru interval.
Apeluri abandonate	**Apeluri abandonate** Numărul de apeluri ACD direcționate către coada de așteptare a serviciului în intervalul în care apelantul a închis în timp ce se afla la coadă sau în timp ce suna la telefonul agentului. Apelurile sunt contorizate pentru intervalul în care apelantul a închis.
Apeluri gestionate	Numărul de contacte ACD care le-a finalizat coada de așteptare a serviciului sau agentul în timpul intervalului. Dacă un contact se întinde pe mai multe intervale, acesta este contorizat numai în intervalul în care lucrul post-contact pentru contact este finalizat.
Reprognozarea apelurilor	Numărul reprognozat de apeluri direcționate către coada de așteptare a serviciului în timpul interval.
Apeluri oferite Reale	Numărul real de apeluri dirijate către coada de așteptare a serviciului în acest interval la care se răspunde sau se termină în coada de așteptare a serviciului. În majoritatea cazurilor, apelul este contorizat în intervalul în care este direcționat către coada de așteptare a serviciului.
Apeluri oferite Prognoză	Numărul estimat de apeluri direcționate către coada de așteptare a serviciului în timpul interval.

Câmp	Definiție
Manipulat %	Procentul de apeluri gestionate de agent din numărul total de Apeluri oferite agentului. % manipulat = (A ÷ B) × 100 Unde: A = Numărul de apeluri ACD gestionate de agent în timp ce era conectat în intervalul B = Numărul total de apeluri ACD oferite agentului în timp ce era conectat în acest interval
Interval	Ora de începere a intervalului de program de jumătate de oră.
Grad de ocupare % Fapt	Procentul real de timp pe care agentul îl petrece gestionând contactele ACD Relația cu perioada totală de timp în care agentul este conectat și gata să gestioneze contactele în timpul intervalului. Grad de ocupare % = A ÷ mld Unde: A = Durata totală de tratare pentru contactele tratate B = Durata totală de funcționare
Prognoză % grad de ocupare	Procentul estimat de timp pe care agentul îl petrece manipulând ACD Persoane de contact în raport cu perioada totală de timp în care agentul este conectat și este pregătit să gestioneze contactele în timpul intervalului. Procent de ocupare prognozat = Sumă(prognoză de ocupare) ÷ Sumă (prognoză contacte)
Precizie %	Decalajul dintre apelurile prognozate și apelurile oferite efectiv, exprimat ca procent. Precizie % = (A ÷ B) × 100 Unde:

Câmp	Definiție
	A = Apeluri prognozate B = Apeluri efective oferite
Contracție %	Valoarea nu este acceptată. Returnează null/necompletat.

Aceste câmpuri apar numai în cozile de servicii interactive

Câmp	Definiție
Viteza medie a timpului de răspuns real	Durata medie reală de timp pe care apelanții o petrec la coadă așteptând să li se răspundă la apeluri.
Prognoza timpului mediu de răspuns	Durata medie estimată a apelurilor aflate la coadă, așteptând să li se răspundă la apeluri.
Secunde nivel serviciu programat	Numărul programat de secunde în care trebuie să se răspundă la un apel pentru a îndeplini obiectivul nivelului de serviciu.
Nivel serviciu % Actual	Procentul real al nivelului de servicii, un obiectiv de viteză de răspuns care este adesea Exprimată ca procent pentru a răspunde la apeluri într-un anumit număr de secunde. Cumulurile acestei valori (de exemplu, valoarea afișată în sertarul de acoperire, în rândul rezumat al paginii Prognoză și în rapoarte) se bazează pe un calcul ponderat utilizând intervalul nivel serviciu % și contactele oferite.
Nivelul serviciului % prognoză	Procentul estimat de apeluri la care s-a răspuns în cadrul Timp de prag, pe interval.
Nivel serviciu % Obiectiv	Obiectivul procentului de apeluri la care se va răspunde în cadrul nivelului de serviciu Timp de prag, pe interval.
Nivel serviciu % programat	Procentul anticipat de apeluri la care s-a răspuns în cadrul nivelului de serviciu timp de prag, pe interval. Acesta este un calcul în timp real efectuat atunci când raportul este generat.

Câmp	Definiție
Nivel serviciu % contracție	Procentul anticipat al nivelului de servicii pe baza agenților anticipați După contracție. De exemplu, dacă aveți un procent de nivel de serviciu programat de 80 la sută și 10 agenți programați cu un procent de contracție de 10 la sută, atunci contracția agenților ar fi mai aproape de nouă agenți, iar contracția la nivel de serviciu ar fi mai mică de 80 la sută.

Acest câmp apare numai în cozile de așteptare pentru servicii non-interactive

Câmp	Definiție
Număr maxim de contacte în coadă	Numărul maxim de contacte non-interactive din coadă pentru interval. Pentru cozile de servicii interactive, rapoartele afișează o liniuță pentru acest câmp.

Performanță zilnică

Raportul Performance Daily afișează statistici pentru cozile de așteptare de servicii selectate într-un interval de date selectat, care descriu performanța reală versus cea prognozată a cozilor de servicii și acuratețea prognozei.

De asemenea, puteți selecta ce câmpuri să afișați, cu excepția Serviciului și Datei, care sunt obligatorii. În mod implicit, toate câmpurile sunt selectate.

Câmpurile din acest raport

Câmp	Definiție
Abandon %	Procentul de apeluri abandonate în interval. % abandonat = (A ÷ B) × 100 Unde: A = Numărul de apeluri abandonate în timp ce apelul era în coadă sau sunau la telefonul agentului pentru coada de așteptare a serviciului în interval, indiferent dacă apelul a persistat sau nu mai puțin timp decât secundele nivelului serviciului

Câmp	Definiție
	B = Numărul de apeluri oferite pentru coada de așteptare a serviciului în intervalul
Timp mediu de ghidare real	Durata medie reală a handle-ului în timpul intervalului. Durata medie a handle-ului real = durata totală a handle-ului ÷ apeluri gestionate
Prognoza medie a timpului de manipulare	Timpul mediu estimat de manipulare în timpul intervalului. Prognoza medie a timpului de gestionare = prognoza totală a timpului de prelucrare ÷ prognoza apelurilor oferite
Viteză medie de răspuns	Durata medie de timp pe care apelanții o petrec la coadă așteptându-și Apeluri la care trebuie să se răspundă. Viteza medie de răspuns = A ÷ B Unde: A = Durata în coada de așteptare a apelurilor la care s-a răspuns în interval. Timpul petrecut în coadă include timpul scurs din momentul în care ACD plasează apelul în coada de așteptare a serviciului până în momentul în care agentul răspunde la apel. B = Numărul de apeluri pentru coada de așteptare a serviciului la care s-a răspuns în acest interval.
Apeluri oferite Reale	Numărul real de apeluri dirijate către coada de așteptare a serviciului în acest interval la care se răspunde sau se termină în coada de așteptare a serviciului. În majoritatea cazurilor, apelul este contorizat în intervalul în care este direcționat către coada de așteptare a serviciului.
Apeluri oferite Prognoză	Numărul estimat de apeluri direcționate către coada de așteptare a serviciului în timpul interval.
Precizia prognozei	Procentul de apeluri prognozate către apeluri reale oferite pentru serviciu Coadă în timpul intervalului. Precizia prognozei = (A ÷ B) × 100

Câmp	Definiție
	Unde: A = Apeluri prognozate pentru coada de așteptare a serviciului în intervalul B = Apeluri efective oferite pentru coada de așteptare a serviciului în acest interval
Precizie manipulare timp	O măsură a cât de precisă este prognoza timpului de manipulare. Precizia timpului de manipulare = (A ÷ B) × 100 Unde: A = Durata medie prognozată a ghidajului B = Durata medie reală a ghidajului

Acest câmp apare numai în cozile de așteptare pentru servicii non-interactive

Câmp	Definiție
Număr maxim de contacte în coadă	Numărul maxim de contacte non-interactive din coadă pentru interval. Pentru cozile de servicii interactive, rapoartele afișează o liniuță pentru acest câmp.

Acest câmp apare numai în cozile de servicii interactive

Câmp	Definiție
Nivel serviciu % Actual	Procentul real al nivelului de servicii, un obiectiv de viteză de răspuns care este adesea Exprimată ca procent pentru a răspunde la apeluri într-un anumit număr de secunde. Cumulurile acestei valori (de exemplu, valoarea afișată în sertarul de acoperire, în rândul rezumat al paginii Prognoză și în rapoarte) se bazează pe un calcul ponderat utilizând intervalul nivel serviciu % și contactele oferite.

Interval de performanță

Raportul Interval performanță afișează statistici pentru cozile de așteptare de servicii selectate pentru o dată specificată, care descriu performanța reală a cozii de așteptare serviciu comparativ cu cea prognozată și precizia prognozei pentru fiecare interval de jumătate de oră.

De asemenea, puteți selecta câmpurile de afișat, cu excepția Serviciului, Datei și Intervalului, care sunt obligatorii. În mod implicit, toate câmpurile sunt selectate.

Câmpurile din acest raport

Câmp	Definiție
Abandon %	Procentul de apeluri abandonate în interval. % abandonat = (A ÷ B) × 100 Unde: A = Numărul de apeluri abandonate în timp ce apelul era în coadă sau sunau la telefonul agentului pentru coada de așteptare a serviciului în interval, indiferent dacă apelul a persistat sau nu mai puțin timp decât secundele nivelului serviciului B = Numărul de apeluri oferite pentru coada de așteptare a serviciului în intervalul
Agenți reali	Numărul de agenți în echivalent normă întreagă (FTE) care susțin serviciul Coadă în timpul intervalului. Timpul agentului este inclus numai atunci când agentul este în serviciu. Agenți reali = A ÷ 1800 Unde: A = În timpul de serviciu, în secunde, pentru agenții programați să accepte coada de așteptare pentru servicii în acest interval
Agenți reali – Prognoza agenților	Numărul de agenți reali minus numărul de agenți prognozați.
Agenți reali – Agenți	Numărul de agenți reali minus numărul de agenți programați.

Câmp	Definiție
Programat	
Prognoza agenților	Numărul de agenți prognozați necesar pentru coada de așteptare a serviciului în timpul interval. Agenți prognozați = Suma agenților prognozați ÷ Numărul de intervale cu cel puțin un agent prognozat
Agenți planificați	Numărul de agenți programați pentru coada de așteptare a serviciului în timpul intervalului.
Agenți programați – agenți prognozați	Numărul de agenți programați minus numărul de agenți prognozați.
Timp mediu de ghidare real	Durata medie reală a handle-ului în timpul intervalului. Durata medie a handle-ului real = durata totală a handle-ului ÷ apeluri gestionate
Prognoza medie a timpului de manipulare	Timpul mediu estimat de manipulare în timpul intervalului. Prognoza medie a timpului de gestionare = prognoza totală a timpului de prelucrare ÷ prognoza apelurilor oferite
Viteză medie de răspuns	Durata medie de timp pe care apelanții o petrec la coadă așteptându-și Apeluri la care trebuie să se răspundă. Viteza medie de răspuns = A ÷ B Unde: A = Durata în coada de așteptare a apelurilor la care s-a răspuns în interval. Timpul petrecut în coadă include timpul scurs din momentul în care ACD plasează apelul în coada de așteptare a serviciului până în momentul în care agentul răspunde la apel. B = Numărul de apeluri pentru coada de așteptare a serviciului la care s-a răspuns în acest interval.
Apeluri oferite Reale	Numărul real de apeluri dirijate către coada de așteptare a serviciului în acest interval La care se răspunde sau se termină în coada de așteptare a serviciului. În majoritatea cazurilor, apelul este

Câmp	Definiție
	Contorizat în intervalul în care este direcționat către coada de așteptare a serviciului.
Apeluri oferite Prognoză	Numărul estimat de apeluri direcționate către coada de așteptare a serviciului în timpul interval.
Precizia prognozei	Procentul de apeluri prognozate către apeluri reale oferite pentru serviciu Coadă în timpul intervalului. Precizia prognozei = (A ÷ B) × 100 Unde: A = Apeluri prognozate pentru coada de așteptare a serviciului în intervalul B = Apeluri efective oferite pentru coada de așteptare a serviciului în acest interval
Precizie manipulare timp	O măsură a cât de precisă este prognoza timpului de manipulare. Precizia timpului de manipulare = (A ÷ B) × 100 Unde: A = Durata medie prognozată a ghidajului B = Durata medie reală a ghidajului

Acest câmp apare numai în cozile de așteptare pentru servicii non-interactive

Câmp	Definiție
Număr maxim de contacte în coadă	Numărul maxim de contacte non-interactive din coadă pentru interval. Pentru cozile de servicii interactive, rapoartele afișează o liniuță pentru acest câmp.

Acest câmp apare numai în cozile de servicii interactive

Câmp	Definiție
Nivel serviciu % Actual	Procentul real al nivelului de servicii, un obiectiv de viteză de răspuns care este adesea

Câmp	Definiție
	Exprimată ca procent pentru a răspunde la apeluri într-un anumit număr de secunde. Cumulurile acestei valori (de exemplu, valoarea afișată în sertarul de acoperire, în rândul rezumat al paginii Prognoză și în rapoarte) se bazează pe un calcul ponderat utilizând intervalul nivel serviciu % și contactele oferite.

Interval agent coadă serviciu

Raportul Interval agent coadă serviciu afișează statistici despre agenți pentru agenții selectați din cozile de așteptare pentru serviciu selectate, pe intervale de jumătate de oră, la o dată selectată.

De asemenea, puteți selecta câmpurile de afișat, cu excepția Agentului, Intervalului și Serviciului, care sunt obligatorii. În mod implicit, toate câmpurile sunt selectate.

Câmpurile din acest raport

Câmp	Definiție
Timp Mediu la Efectuare	Durata medie ACD de procesare a contactelor (interval transversal) pentru agent Pentru interval. Media va fi zero dacă apelurile tratate sunt zero pentru interval. Durata medie a ghidajului = (A + B + C) ÷ D Unde: A = Durata totală de convorbire pentru contactele ACD tratate în timpul intervalului B = Timpul total de așteptare pentru contactele ACD tratate în acest interval C = timpul total de lucru după contact pentru ACD contacte tratate în intervalul D = Numărul total de contacte ACD tratate în intervalul

Câmp	Definiție
Durată medie convorbire	Timpul mediu de convorbire în contact (la intervale de timp) pentru ACD Contacte pentru agent pentru interval. Media va fi zero dacă apelurile gestionate sunt zero pentru interval. Durata medie de convorbire = (A + B) ÷ C Unde: A = Durata totală de convorbire pentru contactele ACD tratate în timpul intervalului B = Timpul total de așteptare pentru contactele ACD tratate în acest interval C = Numărul total de contacte ACD tratate în acest interval
Durată medie de lucru	Media timpului de lucru după contact (interval transversal) în secunde pentru ACD a gestionat contactele agentului pentru interval. Media va fi zero dacă apelurile gestionate sunt zero pentru interval. Durata medie a timpului de lucru = A ÷ B Unde: A = Timpul de lucru după contact pentru contactele finalizate în interval B = Numărul de contacte finalizate în interval
Apeluri gestionate	Numărul de contacte ACD care le-a finalizat coada de așteptare a serviciului sau agentul în timpul intervalului. Dacă un contact se întinde pe mai multe intervale, acesta este contorizat numai în intervalul în care lucrul post-contact pentru contact este finalizat.

Programarea cozilor de așteptare pentru servicii de către agent

Raportul Programare coadă serviciu după agent afișează planificările agenților pentru o dată, o categorie de agenți și o coadă de așteptare serviciu selectate.

Acest raport afișează programul orar pentru ziua selectată. Programul fiecărui agent este codificat pentru a afișa activitatea programată pentru fiecare oră. De asemenea, este afișată acoperirea pentru fiecare coadă de servicii.

Codurile de activitate ale agenților sunt următoarele.

Cod	Descriere
X	În funcțiune
B	Sparge
L	Prânz
A	Atribuire
C	Serviciu închis
P	Proiect
E	Excepție
–	Indisponibilă
<gol>	Disponibil, dar nu programat

Codurile de acoperire a cozii de așteptare a serviciului sunt următoarele.

Cod	Descriere
–	Mai puțini agenți programați în funcțiune decât necesită prognoza
*	Cerințe privind compatibilitatea agenților programați în serviciu
+	Mai mulți agenți programați în serviciu decât necesită prognoza.

Program coadă serviciu după interval

Raportul Programare coadă serviciu după interval afișează programul pentru cozile de așteptare de serviciu selectate pentru o dată selectată la intervale de jumătate de oră.

De asemenea, puteți selecta ce câmpuri să afișați, cu excepția Serviciului și Datei, care sunt obligatorii. În mod implicit, toate câmpurile sunt selectate.

Câmpurile din acest raport

Câmp	Definiție
Prognoza agenților	Numărul de agenți prognozați necesar pentru coada de așteptare a serviciului în timpul interval. Agenți prognozați = Suma agenților prognozați ÷ Numărul de intervale cu cel puțin un agent prognozat
Agenți planificați	Numărul de agenți programați pentru coada de așteptare a serviciului în timpul intervalului.
Agenți programați – agenți prognozați	Numărul de agenți programați minus numărul de agenți prognozați.
Atribuire	Ora programată pentru agent și clasificată ca lucru de tip atribuire.
Sparge	Durata de pauză programată pentru agent în timpul intervalului.
Închis	Perioada de timp închis programată pentru agent în timpul intervalului. Ora de închidere este ora programată pentru agent în timpul orelor închise ale centrului de contact, când centrul de contact nu acceptă apeluri pentru coada de așteptare a serviciului.
Excepție	Numele excepției.
În funcțiune	Durata de funcționare a agentului programată în intervalul pentru coada de așteptare a serviciului.
Interval	Ora de începere a intervalului de program de jumătate de oră.
Prânz	Timpul de prânz programat pentru agent pentru interval.
Proiect	Durata proiectului programată pentru agent pentru interval.
Total	Timpul total programat pentru agenții care acceptă coada de așteptare a serviciului pentru interval. Total = în serviciu + pauză + prânz + excepție + proiect + atribuire + închis

Analiza bugetului Shift

Raportul Analiză buget shift afișează costul pe schimb pentru o coadă de așteptare de servicii. Puteți vizualiza acest raport numai pentru cozile de așteptare pentru servicii pentru care ați trimis anterior o solicitare de analiză a bugetului de tură (consultați Ghidul *administratorului de*sistem).

Câmpurile din acest raport

Câmp	Definiție
Apeluri pe oră	Numărul de apeluri ACD gestionate pe oră. Atât intervalul încrucișat, cât și În calcul se utilizează date în interval. Apeluri pe oră = (A × 3600) ÷ B Unde: A = Numărul de apeluri gestionate în timpul orei B = Total timp de exploatare în secunde în timpul orei
Apeluri pe oră plătită	Numărul total de apeluri gestionate împărțit la numărul de ore plătite.
Cost per apel	Costul mediu per apel pentru ziua respectivă.
Buget zilnic	Costul total calculat pentru ziua respectivă.
Tarif orar	Rata salarială utilizată în calculele raportului.
Ore în serviciu	Numărul total de ore în serviciu pentru ziua respectivă.
Ore plătite	Numărul total de ore plătite pe zi.
Numărul de zile	Numărul total de zile ale săptămânii inclus în raport. De exemplu, dacă raportul este defalcat pe zile ale săptămânii și raportul acoperă trei săptămâni, vor exista trei luni, trei marți și așa mai departe. Prin urmare, numărul de zile pentru ziua de luni este de trei.
Coadă de așteptare serviciu	Numele cozii de așteptare a serviciului pe care o acceptă agentul.
Lungimea deplasării	Durata unui schimb de lucru pentru o coadă de servicii.

Câm	Definiție
Total apeluri	Numărul total de apeluri din ziua respectivă.
Utilizare %	Procentul de utilizare este procentul de timp pe care agentul îl petrece manipulând ACD contacte în raport cu perioada totală de timp în care agentul este conectat în acest interval. % utilizare = A ÷ B Unde: A = Durata totală a tratării contactelor tratate (total raportat de ACD) B = Durata totală a sesiunii (conectare) (total raportat de ACD)

Planificarea personalului

Raportul de planificare a personalului afișează numărul estimat de angajați necesari pentru a îndeplini nivelurile de personal necesare pentru intervalul de timp identificat.

Resursele umane afișate în acest raport sunt configurate în pagina Gestionare resurse strategice .

Pentru a rula acest raport, trebuie să aveți deja o prognoză strategică generată pentru coada de așteptare

a serviciului.

Cum se calculează raportul

Numărul fiecărui tip de resursă umană de planificat pentru orice lună dată = (numărul estimat de agenți pentru lună) × (raportul dintre resursele resursei de bază și resursa agent) × (raportul dintre resurse pentru această resursă).

EXEMPLU

Dacă există un supraveghetor pentru fiecare 10 agenți și un manager pentru fiecare doi supraveghetori, atunci formula pentru a calcula numărul de manageri necesari într-o lună în care numărul estimat de agenți este de 100 este:

100 × (1/10) × (1/2) = 5 manageri

Câmpurile care apar în raport depind de resursele umane care sunt configurate pe pagina Resurse strategice. Nu puteți particulariza ordinea în care apar câmpurile.

Interval agent echipă

Raportul Interval agent echipă afișează statistici pentru fiecare agent al unei echipe selectate la o dată selectată care are activitate în fiecare interval de jumătate de oră.

De asemenea, puteți selecta câmpurile de afișat, cu excepția Agentului și Intervalului, care sunt obligatorii. În mod implicit, toate câmpurile sunt selectate.

Câmpurile din acest raport

Câmp	Definiție
Timp Mediu la Efectuare	Durata medie ACD de procesare a contactelor (interval transversal) pentru agent Pentru interval. Media va fi zero dacă apelurile tratate sunt zero pentru interval. Durata medie a ghidajului = (A + B + C) ÷ D Unde: A = Durata totală de convorbire pentru contactele ACD tratate în timpul intervalului B = Timpul total de așteptare pentru contactele ACD tratate în acest interval C = timpul total de lucru după contact pentru ACD contacte tratate în intervalul D = Numărul total de contacte ACD tratate în intervalul
Durată medie convorbire	Timpul mediu de convorbire în contact (la intervale de timp) pentru ACD Contacte pentru agent pentru interval. Media va fi zero dacă apelurile gestionate sunt zero pentru interval. Durata medie de convorbire = (A + B) ÷ C Unde: A = Durata totală de convorbire pentru contactele ACD tratate în timpul intervalului

Câm	Definiție
	B = Timpul total de așteptare pentru contactele ACD tratate în acest interval C = Numărul total de contacte ACD tratate în acest interval
Durată medie de lucru	Media timpului de lucru după contact (interval transversal) în secunde pentru ACD a gestionat contactele agentului pentru interval. Media va fi zero dacă apelurile gestionate sunt zero pentru interval. Durata medie a timpului de lucru = A ÷ B Unde: A = Timpul de lucru după contact pentru contactele finalizate în interval B = Numărul de contacte finalizate în interval
Ocupat Altă oră de stare	Perioada de timp în care agentul este conectat, dar nu este în serviciu în timpul interval.
Apeluri gestionate	Numărul de contacte ACD care le-a finalizat coada de așteptare a serviciului sau agentul în timpul intervalului. Dacă un contact se întinde pe mai multe intervale, acesta este contorizat numai în intervalul în care lucrul post-contact pentru contact este finalizat.
Data	Data informațiilor raportate.
Timp de funcționare	Perioada de timp în care agentul a fost într-o stare gata să ia un ACD contactați sau a manipulat un contact ACD în timpul intervalului. Aceasta include Pregătit, Vorbiți, Așteptați și Timp de lucru.
Grad de ocupare %	Procentul de timp din intervalul pe care agentul îl petrece manipulând ACD Persoane de contact în raport cu perioada totală de timp în care agentul este conectat și este pregătit să gestioneze contactele în timpul intervalului. Grad de ocupare % = A ÷ mld Unde:

Câm	Definiție
	A = Durata totală de tratare pentru contactele tratate B = Durata totală de funcționare
Timp de stare gata	Perioada de timp în care agentul este conectat și așteaptă să ia un ACD apel în timpul intervalului.
Echipă	Numele echipei. Când este asociată cu un agent, echipa este echipa curentă a agentului.
Utilizare %	Procentul de utilizare este procentul de timp pe care agentul îl petrece manipulând ACD contacte în raport cu perioada totală de timp în care agentul este conectat în acest interval. % utilizare = A ÷ B Unde: A = Durata totală a tratării contactelor tratate (total raportat de ACD) B = Durata totală a sesiunii (conectare) (total raportat de ACD)

Interval echipă

Raportul Interval echipă afișează statistici privind activitatea echipelor selectate la data selectată în fiecare interval în care a existat activitate pentru echipa respectivă.

> **NOTĂ** : Totalurile pentru coloanele Durată medie convorbire, Durată medie de lucru și Durată medie ghidaj se calculează după cum urmează:
> Suma timpului mediu <convorbiri, lucru sau tratare> pentru fiecare interval din timpul zilei se împarte la totalul apelurilor gestionate în timpul zilei, rotunjit la cea mai apropiată secundă.

Câmpurile din acest raport

Câmp	Definiție
Timp Mediu la Efectuare	Durata medie ACD de procesare a contactelor (interval transversal) pentru agent

Câm	Definiție
	Pentru interval. Media va fi zero dacă apelurile tratate sunt zero pentru interval. Durata medie a ghidajului = (A + B + C) ÷ D Unde: A = Durata totală de convorbire pentru contactele ACD tratate în timpul intervalului B = Timpul total de așteptare pentru contactele ACD tratate în acest interval C = timpul total de lucru după contact pentru ACD contacte tratate în intervalul D = Numărul total de contacte ACD tratate în intervalul
Durată medie convorbire	Timpul mediu de convorbire în contact (la intervale de timp) pentru ACD Contacte pentru agent pentru interval. Media va fi zero dacă apelurile gestionate sunt zero pentru interval. Durata medie de convorbire = (A + B) ÷ C Unde: A = Durata totală de convorbire pentru contactele ACD tratate în timpul intervalului B = Timpul total de așteptare pentru contactele ACD tratate în acest interval C = Numărul total de contacte ACD tratate în acest interval
Durată medie de lucru	Media timpului de lucru după contact (interval transversal) în secunde pentru ACD a gestionat contactele agentului pentru interval. Media va fi zero dacă apelurile gestionate sunt zero pentru interval. Durata medie a timpului de lucru = A ÷ B

Câm	Definiție
	Unde: A = Timpul de lucru după contact pentru contactele finalizate în interval B = Numărul de contacte finalizate în interval
Ocupat Altă oră de stare	Perioada de timp în care agentul este conectat, dar nu este în serviciu în timpul interval.
Apeluri gestionate	Numărul de contacte ACD care le-a finalizat coada de așteptare a serviciului sau agentul în timpul intervalului. Dacă un contact se întinde pe mai multe intervale, acesta este contorizat numai în intervalul în care lucrul post-contact pentru contact este finalizat.
Data	Data informațiilor raportate.
Timp de funcționare	Perioada de timp în care agentul a fost într-o stare gata să ia un ACD contactați sau a manipulat un contact ACD în timpul intervalului. Aceasta include Pregătit, Vorbiți, Așteptați și Timp de lucru.
Grad de ocupare %	Procentul de timp din intervalul pe care agentul îl petrece manipulând ACD Persoane de contact în raport cu perioada totală de timp în care agentul este conectat și este pregătit să gestioneze contactele în timpul intervalului. Grad de ocupare % = A ÷ mld Unde: A = Durata totală de tratare pentru contactele tratate B = Durata totală de funcționare
Timp de stare gata	Perioada de timp în care agentul este conectat și așteaptă să ia un ACD apel în timpul intervalului.
Utilizare %	Procentul de utilizare este procentul de timp pe care agentul îl petrece manipulând ACD contacte în raport cu perioada totală de timp în care agentul este conectat în acest interval. % utilizare = A ÷ B

Câmp	Definiție
	Unde: A = Durata totală a tratării contactelor tratate (total raportat de ACD) B = Durata totală a sesiunii (conectare) (total raportat de ACD)

Programarea orelor de activitate ale echipei

Raportul Ore de activitate programate de echipă afișează o defalcare a timpului zilnic alocat diverselor activități pentru echipa selectată într-un interval de date selectat.

Câmpurile din acest raport

Câmp	Definiție
Cesiune plătită	Timpul plătit clasificat ca lucrare de tip atribuire.
Cesiune neplătită	Cantitatea de timp neplătit clasificată ca muncă de tip atribuire.
Pauză plătită	Timpul de pauză plătit programat pentru agent în timpul intervalului.
Pauză neplătită	Timpul de pauză neplătit programat pentru agent în timpul interval.
Închis plătit	Suma timpului închis plătit programat pentru agent în timpul interval.
Închis neplătit	Suma timpului închis neplătit programat pentru agent în timpul interval.
Excepție plătită	Perioada de excepție plătită programată pentru agent în timpul interval.
Excepție neplătită	Valoarea perioadei de excepție neplătite programată pentru agent în timpul interval.

Câmp	Definiție
În funcțiune	Durata de funcționare a agentului programată în intervalul pentru coada de așteptare a serviciului.
Pranz platit	Timpul de prânz plătit programat pentru agent pentru interval.
Pranz neplatit	Timpul de prânz neplătit programat pentru agent pentru interval.
Proiect plătit	Timpul plătit al proiectului programat pentru agent pentru interval.
Proiect neplătit	Perioada de timp neplătită a proiectului programată pentru agent pentru interval.
Total plătit	Numărul total de ore de timp plătit programate pentru interval. Total plătit + pauză plătită + prânz plătit + excepție plătită + proiect plătit + atribuire plătită + închis plătit
Total neplătit	Numărul total de ore de timp neplătit programate pentru intervalul respectiv.

Starea vacanței

Raportul Stare vacanță afișează un rezumat al stării de absență a agenților selectați pentru data selectată.

Puteți selecta tipul de timp liber de afișat. Când selectați un tip de timp liber pentru a-l include în raport, veți vedea numărul total de ore, orele utilizate, orele aprobate și orele rămase pentru acel tip de timp liber.

Câmpurile din acest raport

Câmp	Definiție
Nume agent	Numele complet al agentului.
Ore aprobate	Numărul de ore libere care au fost solicitate și aprobate.
Data de finalizare	Data de încheiere a informațiilor raportate.
Ore rămase	Numărul de ore libere rămase pentru agent pentru vacanță tip.

Câmp	Definiție
Data de începere	Data de începere a informațiilor raportate.
Total ore	Numărul total de ore libere pentru tipul de vacanță.
Ore utilizate	Numărul de ore libere care au fost utilizate pentru tipul de vacanță.
Numele planului de vacanță	Numele planului de vacanță atribuit agentului.
Tip de vacanță	Tipul de ore libere din planul de vacanță.